

største – af skatteadministrationen i Danmark, og en del af det er netop at opbygge et helt nyt koncept for at betjene borgerne over telefonen. Det tager nogen tid for medarbejderne at vænne sig til den måde, som man skal svare på, og få rutine, og det tager også tid at få systemet kørt ind. Derfor er vi i en proces, hvor jeg håber og også forventer, at telefonbetjeningen vil blive yderligere styrket i den kommende tid.

John Dyrby Paulsen (S):

Jeg kan jo være enig i meget af det, skatteministeren siger, og jeg er ikke i tvivl om, at medarbejderne har gjort et kæmpe arbejde, men jeg må også sige, at jeg ikke synes, det er tilfredsstillende, at ventetiden er på 3½ minut, når det er 1.600 mennesker, der ringer ind i løbet af en hel uge om et presserende spørgsmål, som de gerne vil have noget at vide om. Man kan jo spørge sig selv, hvor mange der har nået at lægge på i løbet af de 3½ minut. Det tror jeg faktisk er rigtig mange.

Det har ikke noget med medarbejderne at gøre, men det, jeg er bekymret for, er, om SKAT stillede de nødvendige ressourcer til rådighed på det her område, for hvis SKAT vil være en serviceorganisation – det kan jeg et langt stykke hen ad vejen støtte meget op om – er det jo et spørgsmål om at tilvejebringe de nødvendige ressourcer til, at de kan svare på spørgsmål inden for en rimelig frist.

Jeg tror, at vi må være enige om, at 3½ minut i gennemsnit altså ikke er tilfredsstillende. Det burde kunne gøres bedre. Spørgsmålet er, om det er muligt at gøre det bedre med de eksisterende ressourcer. Det kan jeg godt tvivle på. Det vil jeg godt have ministerens svar på.

Kl. 14.50

Skatteministeren (Kristian Jensen):

Hvis man kigger på telefonbetjeningen i SKAT, gennemgår den, som jeg sagde før, netop nu en meget stor omlægning. Vi samler alle de telefoniske henvendelser, der kommer, i fire kundecentre for at kunne servicere borgerne ensartet, uanset hvor i landet de måtte bo, og det kræver, at de medarbejdere, der har den opgave, også får erfaring og rutine i, hvorledes man betjener, og det kræver nogle sikrere procedurer for, hvorledes man sikrer, at den kunde, man har i røret, bliver stillet om til den rigtige medarbejder, hvis det er nødvendigt. En sådan indfasnings- og indkøringsperiode, som vi netop er i for øjeblikket, kan godt tage nogen tid, men jeg

synes, det går i den rigtige retning, og at vi har valgt den rigtige strategi, men der er også rum til forbedringer.

Jeg synes, vi er kommet langt, og det skyldes et meget stort stykke arbejde fra medarbejdernes side. Men jeg tror også, at hvis vi ser et års tid længere frem, vil vi stå i en situation, hvor vi er endnu tættere på at nå vores mål om at være en god serviceorganisation, hvor de borgere, der ønsker at betale deres skat, møder en så nem og enkel administration og så god en service som overhovedet muligt, og det ville glæde mig meget, hvis Socialdemokratiet også vil dele den vision og være med til at arbejde positivt for, at SKAT ikke bare skal udføre kontrol, men også give service til de borgere, som ønsker at betale den rigtige skat.

Hermed sluttede spørgsmålet.

Spm. nr. S 4238

11) Til skatteministeren af:

John Dyrby Paulsen (S):

»Kan ministeren nærmere forklare udviklingen i de såkaldte TP-sager (transfer pricing) de seneste år, herunder provenuet og den ressource-mæssige indsats samt de forventede effekter de kommende år?«

John Dyrby Paulsen (S):

Hele TP-sagsområdet – altså sager angående transfer pricing, dvs. det forhold, at f.eks. multinationale selskaber kan handle internt mellem selskaber i Danmark og selskaber i udlandet til nogle priser, der ikke er markedspriser, og på den måde flytte et overskud fra Danmark og beskattning i Danmark til udlandet, hvor skatten er væsentlig mindre – har jo i virkeligheden været meget i fokus siden 1970'erne, og i 1996-97 gjorde man tiltag for at komme det til livs.

Der har været gjort forskellige tiltag og er indført nye regler i starten af dette årtusinde, hvor vi så nogle tal, der viste en betydelig forhøjning af regulering af transfer pricing-sagerne, helt op til 4,7 mia. kr. og derfor vil jeg godt spørge skatteministeren: Er man nu kommet så langt med TP-sagerne, som man skal, eller er der endnu et stykke vej at gå?

Skatteministeren (Kristian Jensen):

Det er korrekt, at indsatsen for at sikre den korrekte skatteafregning i Danmark er styrket bety-