

BETAL DIN RESTSKAT NU, OG FÅ DEN UD AF VERDEN

En kvalitativ receptionsundersøgelse af tre breve
fra Skattestyrelsen til danske borgere



INDHOLD

- Baggrund
- Den kvalitative undersøgelse
- Resultater
- Opsamling

BAGGRUND



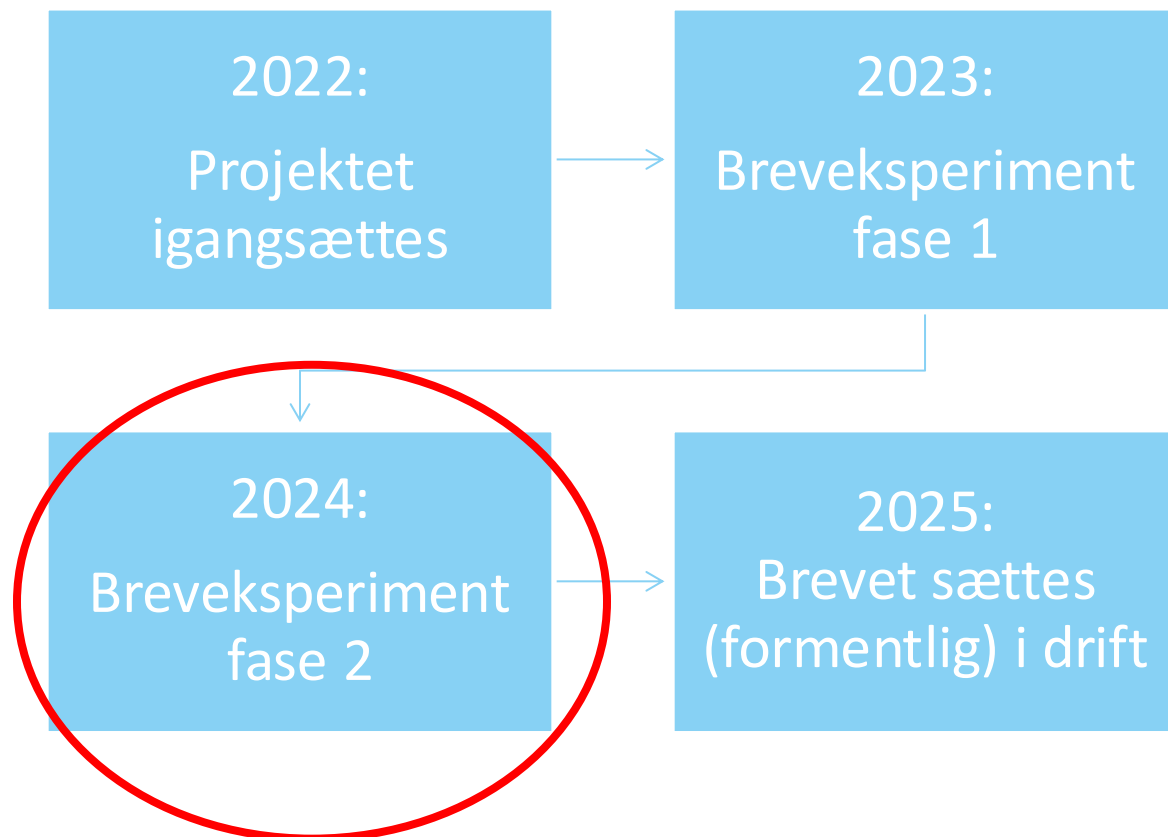
INSTITUT FOR
KOMMUNIKATION OG KULTUR
AARHUS UNIVERSITET

KLARSPRÅK 2025

MARIANNE LIISBERG
INTERNATIONAL VIRKSOMHEDSKOMMUNIKATION - FRANSK



SKATTESTYRELSENS PROJEKT



- Skattestyrelsen ønsker at oplyse borgerne om muligheder for at betale restskat og undgå renter
- Udsende et personligt digitalt brev med information til borgerne (via e-boks)

TRE BREVVARIANTER

Betal din restskat nu, og få den ud af verden

Kære @@navn@@

Vi skriver til dig, fordi du har betalt for lidt i skat i 2023. Du skal derfor betale en restskat på **8.468 kr.**, som du også kan se på din årsopgørelse. Du kan betale hele eller dele af beløbet senest den 1. juli 2024.

Hvis du allerede har betalt din restskat, kan du se bort fra dette brev.

Du betaler mindre i renter, jo hurtigere du betaler

Du betaler en dag-til-dag-rente på 5,5 % p.a., hvis du betaler din restskat inden den 1. juli 2024. Vi beregner renter fra den 1. januar 2024 og til og med den dag, du betaler. Det vil sige, at jo hurtigere du betaler, jo mindre vil du komme til at betale i renter.

Hvis du ikke betaler din restskat nu

Betaler du ikke inden fristen, lægger vi et tillæg på 7,5 % af din restskat oveni.

Det samlede beløb på **9.104 kr.** bliver regnet ind i din skat for 2025. Det betyder, at dit fradrag på forskudsopgørelsen for 2025 vil blive mindre, og du skal betale **759 kr.** mere i skat hver måned i 2025.

Det er ikke muligt at få en betalingsaftale.

Sådan betaler du din restskat:

1. Log på skat.dk/tastselv
2. Vælg *Betal skat* → *Betal restskat*
3. Vælg, om du vil betale hele beløbet
4. Tryk *Beregn rente*
5. Vælg *Betal med Dankort* – eller *Få betalings-ID til netbank*.

BREVVARIANTERNE

REGNESTYKKE

Betal din restskat nu, og få den ud af verden

Kære @@navn@@

Vi skriver til dig, fordi du har betalt for lidt i skat i 2023. Du skal derfor betale en restskat på **8.468 kr.**, som du også kan se på din årsopgørelse. Du kan betale hele eller dele af beløbet senest den 1. juli 2024.

Hvis du allerede har betalt din restskat, kan du se bort fra dette brev.

Du betaler mindre i renter, jo hurtigere du betaler

Du betaler en dag-til-dag-rente på 5,5 % p.a., hvis du betaler din restskat inden den 1. juli 2024. Vi beregner renter fra den 1. januar 2024 og til og med den dag, du betaler. Det vil sige, at jo hurtigere du betaler, jo mindre vil du komme til at betale i renter.

Hvis du ikke betaler din restskat nu

Betaler du ikke til fristen, lægger vi et tillæg på 7,5 % af din restskat oveni.

Det samlede beløb på **9.104 kr.** bliver regnet ind i din skat for 2025. Det betyder, at dit fradrag på forskudsopgørelsen for 2025 vil blive mindre, og du skal betale **759 kr.** mere i skat hver måned i 2025.

Det er ikke muligt at få en betalingsaftale.

Det skal du betale, hvis du venter:

Din restskat pr. 1. januar 2024	8.468 kr.
Tillæg på 7,5 %	+ 636 kr.
	9.104 kr. / 12 måneder
Restskat hver måned i 2025	= 759 kr. / måned

Sådan betaler du din restskat:

1. Log på [skat.dk/tast selv](#)
2. Vælg *Betal skat* → *Betal restskat*
3. Vælg, om du vil betale hele beløbet
4. Tryk *Beregn rente*
5. Vælg *Betal med Dankort* – eller *Få betalings-ID til netbank*.

Love og regler

Reglerne om renter står i [kildeskatteloven](#).

Vi henviser særligt til:

- § 59 stk. 1, 2. pkt., hvor der står, hvordan dag-til-dag-renten beregnes
- § 61 stk. 2, 2. pkt., hvor der står, hvordan procenttillægget beregnes.

Du finder loven på [skat.dk/skattelove](#).

Har du spørgsmål?

Du kan finde svar på det meste eller chatte med os om restskat på [skat.dk/restskat](#). Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at ringe til os på 72 22 28 28.

Venlig hilsen

Skattestyrelsen

BASISBREVET

Betal din restskat nu, og få den ud af verden

Kære @@navn@@

Vi skriver til dig, fordi du har betalt for lidt i skat i 2023. Du skal derfor betale en restskat på **8.468 kr.**, som du også kan se på din årsopgørelse. Du kan betale hele eller dele af beløbet senest den 1. juli 2024.

Hvis du allerede har betalt din restskat, kan du se bort fra dette brev.

Du betaler mindre i renter, jo hurtigere du betaler

Du betaler en dag-til-dag-rente på 5,5 % p.a., hvis du betaler din restskat inden den 1. juli 2024. Vi beregner renter fra den 1. januar 2024 og til og med den dag, du betaler. Det vil sige, at jo hurtigere du betaler, jo mindre vil du komme til at betale i renter.

Hvis du ikke betaler din restskat nu

Betaler du ikke inden fristen, lægger vi et tillæg på 7,5 % af din restskat oveni.

Det samlede beløb på **9.104 kr.** bliver regnet ind i din skat for 2025. Det betyder, at dit fradrag på forskudsopgørelsen for 2025 vil blive mindre, og du skal betale **759 kr.** mere i skat hver måned i 2025.

Det er ikke muligt at få en betalingsaftale.

Sådan betaler du din restskat:

1. Log på [skat.dk/tast selv](#)
2. Vælg *Betal skat* → *Betal restskat*
3. Vælg, om du vil betale hele beløbet
4. Tryk *Beregn rente*
5. Vælg *Betal med Dankort* – eller *Få betalings-ID til netbank*.

Love og regler

Reglerne om renter står i [kildeskatteloven](#).

Vi henviser særligt til:

- § 59 stk. 1, 2. pkt., hvor der står, hvordan dag-til-dag-renten beregnes
- § 61 stk. 2, 2. pkt., hvor der står, hvordan procenttillægget beregnes.

Du finder loven på [skat.dk/skattelove](#).

Har du brug for hjælp?

Du kan finde svar på det meste eller chatte med os om restskat på [skat.dk/restskat](#). Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at ringe til os på 72 22 28 28.

Venlig hilsen

Skattestyrelsen

GRAF

Betal din restskat nu, og få den ud af verden

Kære @@navn@@

Vi skriver til dig, fordi du har betalt for lidt i skat i 2023. Du skal derfor betale en restskat på **8.468 kr.**, som du også kan se på din årsopgørelse. Du kan betale hele eller dele af beløbet senest den 1. juli 2024.

Hvis du allerede har betalt din restskat, kan du se bort fra dette brev.

Du betaler mindre i renter, jo hurtigere du betaler

Du betaler en dag-til-dag-rente på 5,5 % p.a., hvis du betaler din restskat inden den 1. juli 2024. Vi beregner renter fra den 1. januar 2024 og til og med den dag, du betaler. Det vil sige, at jo hurtigere du betaler, jo mindre vil du komme til at betale i renter.



Hvis du ikke betaler din restskat nu

Betaler du ikke inden fristen, lægger vi et tillæg på 7,5 % af din restskat oveni.

Det samlede beløb på **9.104 kr.** bliver regnet ind i din skat for 2025. Det betyder, at dit fradrag på forskudsopgørelsen for 2025 vil blive mindre, og du skal betale **759 kr.** mere i skat hver måned i 2025.

Det er ikke muligt at få en betalingsaftale.

Sådan betaler du din restskat:

1. Log på [skat.dk/tast selv](#)
2. Vælg *Betal skat* → *Betal restskat*
3. Vælg, om du vil betale hele beløbet
4. Tryk *Beregn rente*
5. Vælg *Betal med Dankort* – eller *Få betalings-ID til netbank*.

Love og regler

Reglerne om renter står i [kildeskatteloven](#).

Vi henviser særligt til:

- § 59 stk. 1, 2. pkt., hvor der står, hvordan dag-til-dag-renten beregnes
- § 61 stk. 2, 2. pkt., hvor der står, hvordan procenttillægget beregnes.

Du finder loven på [skat.dk/skattelove](#).

Har du spørgsmål?

Du kan finde svar på det meste eller chatte med os om restskat på [skat.dk/restskat](#). Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at ringe til os på 72 22 28 28.

Venlig hilsen

Skattestyrelsen



DEN KVALITATIVE UNDERSØGELSE



INSTITUT FOR
KOMMUNIKATION OG KULTUR
AARHUS UNIVERSITET

KLARSPRÅK 2025

MARIANNE LIISBERG
INTERNATIONAL VIRKSOMHEDSKOMMUNIKATION - FRANSK



EN KVALITATIV RECEPTIONSUNDERSØGELSE

- Kvantitative analyser viser: Det virker at sende breve ud.
- Frivillige indbetalinger i 2024:
 - 16 % indbetalinger (uden brev)
 - 29% indbetalinger (med brev)
- **Hvad data ikke viser:**
 - Forstår skatteyder brevet?
 - Hvordan oplever skatteyder at modtage brevet?
 - Er der noget i brevet, der er uforståeligt?
 - Hvordan oplever skatteyder relationen med afsenderen?
 - Hjælper de grafiske elementer med at forstå indhold?

EMPIRISK GRUNDLAG

- 14 interviews
(11 face-to-face + 3 online)
- I juni – juli 2024
- Fundet via **netværk**

Ialt 4,5 timers lydfil + noter

NB:

« Voksne » + højt uddannelsesniveau
→ Bedst forudsætning for at forstå brevene

NUMMER	ALDER	KØN	UDD.	REGION
0 - Pilot	33	Mand	LVU	Midtjylland
1	31	Mand	LVU	Midtjylland
2	30	Kvinde	MVU	Midtjylland
3	35	Mand	KVU	Midtjylland
4	69	Kvinde	LVU	Syddjylland
5	78	Mand	LVU	Syddjylland
6	32	Kvinde	MVU	Hovedstaden
7	32	Kvinde	LVU	Hovedstaden
8	71	Kvinde	MVU	Midtjylland
9	35	Mand	LVU	Midtjylland
10	63 (estimat)	Kvinde	LVU	Midtjylland
11	53 (estimat)	Kvinde	KVU	Midtjylland
12	62 (estimat)	Kvinde	KVU	Midtjylland
13	70	Mand	MVU	Midtjylland



INTERVIEWGUIDE

Interviewguide, restskat 2024

Indledende	Om projektet, om mig, Har du hørt om restskat før? Anonymitet og optage af interview
Oplevelse af skattemyndighedernes kommunikation	Hvordan har du det med at betale skat? Hvordan oplever du kommunikationen fra skattesystemet i e-boks. Er der for meget/for lidt/tilpas?
Mængden af kommunikation	Ville du gerne have et personligt brev, hvis du skulle betale penge tilbage eller fik penge tilbage? Hvis ja, hvorfor?
Erfaring med restskat	Tjekker du din årsopgørelse med det samme? Har du prøvet at skulle betale penge tilbage i skat? Vidste du godt, man kunne betale med det samme – en såkaldt "frivillig indbetaling"? (Husker du, om du lavede en frivillig indbetaling eller ej?)
BREVE Standardbrevet	Læse første gang: - Hvad står der i brevet? - Hvordan ville du reagere, hvis du fik sådan et brev i din e-boks? - Hvad tænker du om brevet? Læse anden gang og understrege: - Hvad er du usikker på, om du forstår (gul) - Hvad forstår du 100% ikke (rød) Føler du, du bliver talt ned til/talt til i øjenhøjde? Mangler du information om noget? <i>Nu viser jeg dig to andre breve, ét med en grafisk fremstilling og ét med et regnestykke...</i> Læse to andre breve - Hvad synes du om de to andre breve? - Er der et af de andre breve, du synes fungerer bedst? Hvorfor?
Brev 2 og 3	Nu du har set nogle andre versioner, har du så nogle idéer til, hvordan det første brev kunne blive bedre?
Outro	Tak for din tid. Vil du gerne have, jeg sender resultaterne af undersøgelsen til dig?



CENTRALE TEMAER



RESULTATER



INSTITUT FOR
KOMMUNIKATION OG KULTUR
AARHUS UNIVERSITET

KLARSPRÅK 2025

MARIANNE LIISBERG
INTERNATIONAL VIRKSOMHEDSKOMMUNIKATION - FRANSK



CENTRALE TEMAER



REAKTIONER

- Er brevet en god service eller for meget service?
- Mange synes, personlige breve er god service
- Én enkelt er imod
- Brevet som en « friendly reminder »

Marianne: Ville du gerne have et personligt brev?

IP: Hmmm... det tror jeg faktisk, jeg ville synes var meget rart. Fordi nogen gange øh tror jeg, at jeg glemmer lidt - når jeg har været inde og tjekke min årsopgørelse - at jeg glemmer lidt, om jeg skal gøre noget for, at pengene kommer til mig. Det kan jeg i hvert fald huske, at jeg har været lidt i tvivl om, når jeg har været inde og tjekke.

IP: Det er satme spild af tid. Det gør jo det hele sygeligt, at vi skal serviceres på den måde. Det synes jeg ikke.

IP: I det underlige tilfælde at jeg ikke skulle gå ind og tjekke min årsopgørelse, så ville det være fint at få et brev i e-boks.

CENTRALE TEMAER



TONEN

- Ingen føler sig talt ned til
- Tonen er venlig og lidt autoritær

IP:	Jeg synes ikke, der bliver talt ned til mig. Tværtimod. Jeg synes man er venlig. Og sådan lidt "For din egen skyld, så gør sådan og sådan". Ja... det synes jeg faktisk, man er.
-----	--

IP:	Den er sådan opfordrende sådan "Kom nu i gang, få det nu bare gjort"
Marianne:	Opfordrende... er det positivt eller negativt for dig?
IP:	Øh, det er begge dele, tror jeg... Det er lidt sådan, som hvis man har gjort noget, og man så får skæld ud af sine forældre (griner) sådan... Jamen det' sådan "det er ris til egen røv, hvis du ikke får det gjort, så få det nu bare gjort".

CENTRALE TEMAER



HENSIGTEN

- Et par stykker udtrykker tvivl om Skattestyrelsens hensigt med brevet
- Overskriften er ”reklame-agtig”
- ”Kan betale” – hvad betyder det?
- Er det smartere at lade være?

IP	Jeg synes den første linje, den virker lidt som en reklame... (...)
Marianne	Nu siger du ”reklameagtigt sprog” Føler du, de taler ned til dig?
IP	Øhm... Jeg føler jo lidt at de prøver... det lyder lidt hårdt at sige at de prøver at narre mig, men sådan... det virker til at det er en fordel for dem, og derfor vil de gerne have jeg gør det NU. Som om der er en agenda i det.

IP:	”.. Kan betale”...(…) jeg bliver sådan lidt i tvivl om hvad det betyder at jeg KAN betale. Så bliver jeg sådan ”Kan jeg vælge ikke at gøre det?” øh og er der en god idé i ikke at gøre det? Er det dét, brevet prøver at fortælle mig? Det er det jo ikke (griner) men det er ligesom lidt utydeligt. (...) mit udgangspunkt er jo, at jeg bare skal betale, men jeg bliver sådan lidt i tvivl, når der står jeg KAN vælge at gøre det.
-----	--

CENTRALE TEMAER



OVERSTREGNINGER

- p.a. og dag-til-dag rente (næsten alle)
- Du kan betale hele eller dele af beløbet (få)

IP: "P.a." ... Altså er det ikke "pro anno"? ... Ej, det tror jeg faktisk ikke helt, jeg forstår (griner). Altså per år? En dag-til-dag-rente per år? Jeg skal i hvert fald lige tænke over den. (...) Altså per år, men altså er det ikke per dag?

Marianne: ...Du nævnte "p.a." tidligere...

IP: Ja, nu kan jeg jo godt regne ud, at det betyder "pro anno". Men jeg ville nok have formuleret det anderledes. Det er da med at holde sig så langt væk fra sådan nogle barrierer dér, ligesom holde sig langt væk fra sådan noget kancellisprog dér.

IP: Jeg synes det er misvisende, at der står "du KAN betale" og så står der senere i teksten "senest den". Det giver ingen mening.

CENTRALE TEMAER



DE GRAFISKE ELEMENTER

- 3 synes basis-brevet er bedst
- 9 synes regnestykkebrevet er bedst

Godt at...

- Det er egne tal
- 7,5% renten bliver tydelig
- Tydeligt hvor få penge, det faktisk handler om

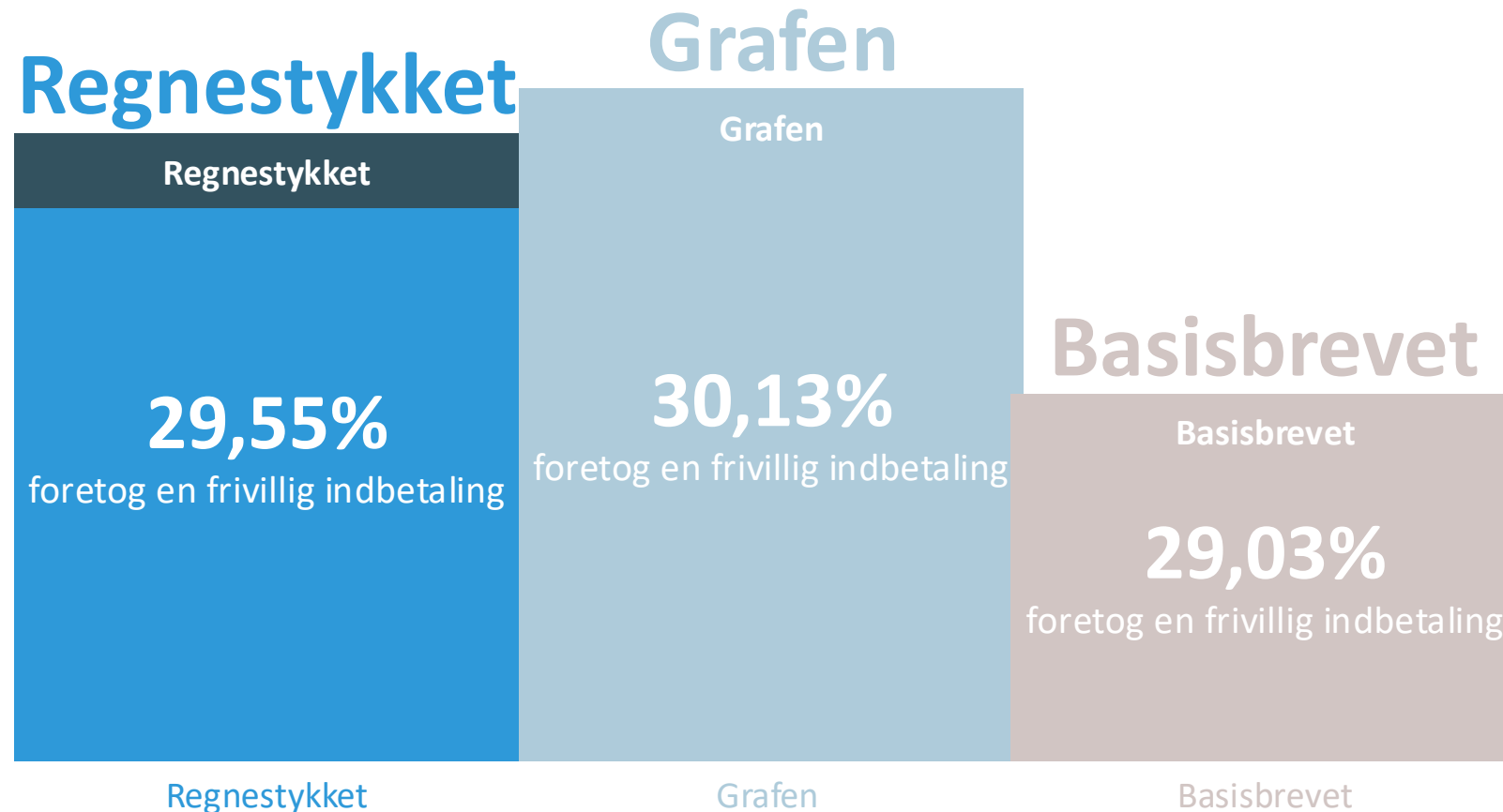
IP:

Altså for mit vedkommende, det jeg har brug for at vide det er hvad jeg skylder og så hvor jeg kan betale pengene. Jeg har ikke brug for at visualisere en masse scenarier for hvordan det ser ud, når jeg ikke har betalt. For det kommer jeg ikke til, ikke at have gjort.

IP:

Det tror jeg der er flere, der ville kunne forstå det der. Det er også bedre stillet op, det er mere pædagogisk... og det øh altså i teksten bliver det en lille smule gemt selvom det står med fed, men jeg tror der er mange – inklusiv mig selv – der ville synes at det her var bedre og nemmere at gennemskue.

FRIVILLIGE INDBETALINGER FORDELT PÅ BREV



OPSAMLING

A blue pen with a silver tip is positioned diagonally across the left side of the image. The background is a light blue document featuring a bar chart with several blue bars of varying heights. The title is centered at the top in a bold, black, sans-serif font.

ANBEFALINGER PÅ BAGGRUND AF DEN KVALITATIVE UNDERSØGELSE

- 1) Send brevet ud
- 2) Byt "p.a." ud med "rente om året" eller "en årlig rente"
- 3) Forklar dag-til-dag rente
- 4) Skriv ind, hvad der sker, hvis man betaler en del
- 5) Fjern sætningen om fradrag
- 6) Eksplicitér hensigten med brevet
- 7) Bibehold regnestykket
- 8) Udvid regnestykket, så skatteyder kan se forskellen på at betale fx 30/6 og 1/7 (de to scenarier)

BIDRAG FRA DEN KVALITATIVE UNDERSØGELSE

- Borgerperspektiv på myndighedernes kommunikation
- Indsigt i skatteydernes **oplevelse** af kommunikation fra Skattestyrelsen
 - Hvordan forstår skatteyder brevet?
 - Hvordan oplever skatteyder tonen og hensigten?
 - Hvordan opleves det at få et personligt brev?
- 8 konkrete anbefalinger til brevets indhold



AARHUS
UNIVERSITET