



Skatteetaten

Kampen om ordene

**Cathrine Strand Yttervik,
Brukskvalitetsansvarlig for skatteetaten.no
Skatteetaten**



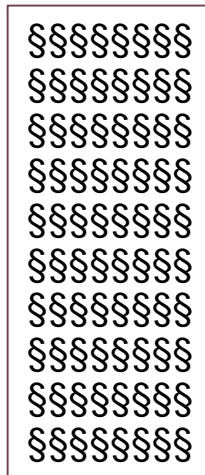
Skatteetaten

Finne – Forstå – Få til



Skatteetaten

De ønsker å gjøre rett, men klarer ikke fordi de ikke forstår hva de skal gjøre





Skatteetaten

Universell utforming – Kognitive utfordringer


- Hukommelse
- Læring
- Dyslektikere
- Konsentrasjon
- Oppmerksomhet
- ...






Skatteetaten


Pendlerveiviseren

RSS Cookies Taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

SØK

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#) > [Pendler](#)

 **Er jeg pendler?**

Er jeg pendler?

I Skatteetaten definerer vi om du er pendler ut fra at en rekke vilkår må være oppfylt. I denne veiviseren får du vite...

- ... om du er pendler.
- ... hva som er de vanligste fradragene du kan ha krav på.
- ... hvordan du fyller ut i selvangivelsen.
- ... hvordan du skal dokumentere fradragene.

Les mer [om pendlerveiviseren](#) her.

For å vite hva som gjelder deg må du svare på mellom ett og tretten spørsmål.

Overnatter du et annet sted enn hjemme på grunn av jobb?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme Nei, jeg sover hjemme

Skatteetaten

[Information in English/Polish](#)

[Skjema](#)

[Satser](#)

[Personvern og sikkerhet](#)

[Skattehjelpen](#)

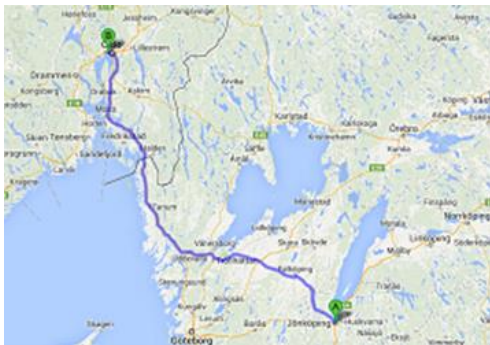
[Følg oss:](#)



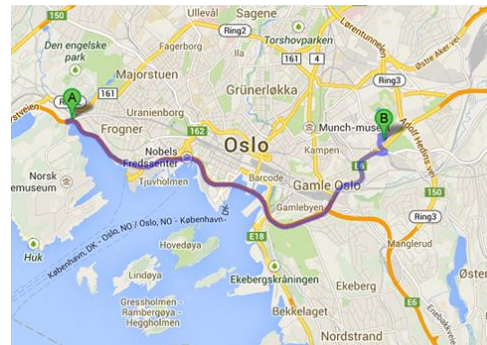
Skatteetaten

Hva er egentlig så problematisk med pendling?

Pendling



Arbeidsreiser



Det er to – 2 – forskjellige ting...



Skatteetaten

Lignings-ABC skriver **19079 ord** om pendling

Finnes under «B» - ikke «P»

Per november 2013:

18 kapitler om pendling i Lignings-ABC:

5 Pendlere

5.1 Generelt

5.2 Pendling til/fra utlandet eller i utlandet

5.3 Familiependlere

5.3.1 Hvem behandles etter reglene for familiependlere

5.3.2 Bosted for familiependlere, generelt

5.3.3 Bosted for familiependlere, ektefeller hvor begge pendler mellom boliger som er felles for dem

5.3.4 Bosted for familiependlere, hyppighet av pendling

5.4 Enslige pendlere

5.4.1 Hvem behandles etter reglene for enslig pendler

5.4.2 Bosted for enslige pendlere

5.4.3 Krav til hyppighet av pendlingen, generelt

5.4.4 Krav til hyppighet av pendlingen, personer som er 22 år eller eldre

5.4.5 Krav til hyppighet av pendlingen, personer som er 21 år eller yngre

5.4.6 Krav til hyppighet av pendlingen, spesielt om pendling til to foreldrehjem

5.5 Samboere som pendler

5.6.1 Generelt

5.6.2 Vilkårene for å bruke sammenligningsregelen opphører





Skatteetaten

Vi bruker lyttestpostene for å kartlegge brukerbehovene. Her er noen av dem:



Spørsmål fra vår facebook-side.

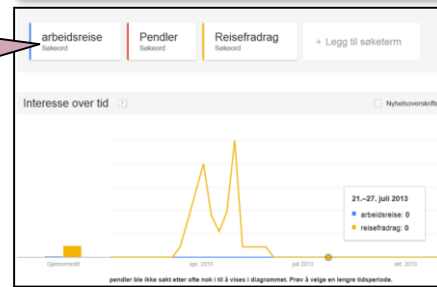
Søkelogg. Vi kan se hva folk søker på for å komme til oss og når de er hos oss.

Spørsmål	Antall	Prosent av total
1	1000	100%
2	500	50%
3	250	25%
4	125	12.5%
5	62.5	6.25%
6	31.25	3.125%
7	15.625	1.5625%
8	7.8125	0.78125%
9	3.90625	0.390625%
10	1.953125	0.1953125%



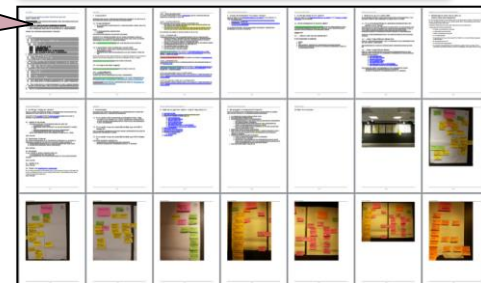
Spørreboks på så og si alle sider. Over 200 000 svar per år.

google/trends for å avdekke hvilke ord folk bruker.



Google Analytics

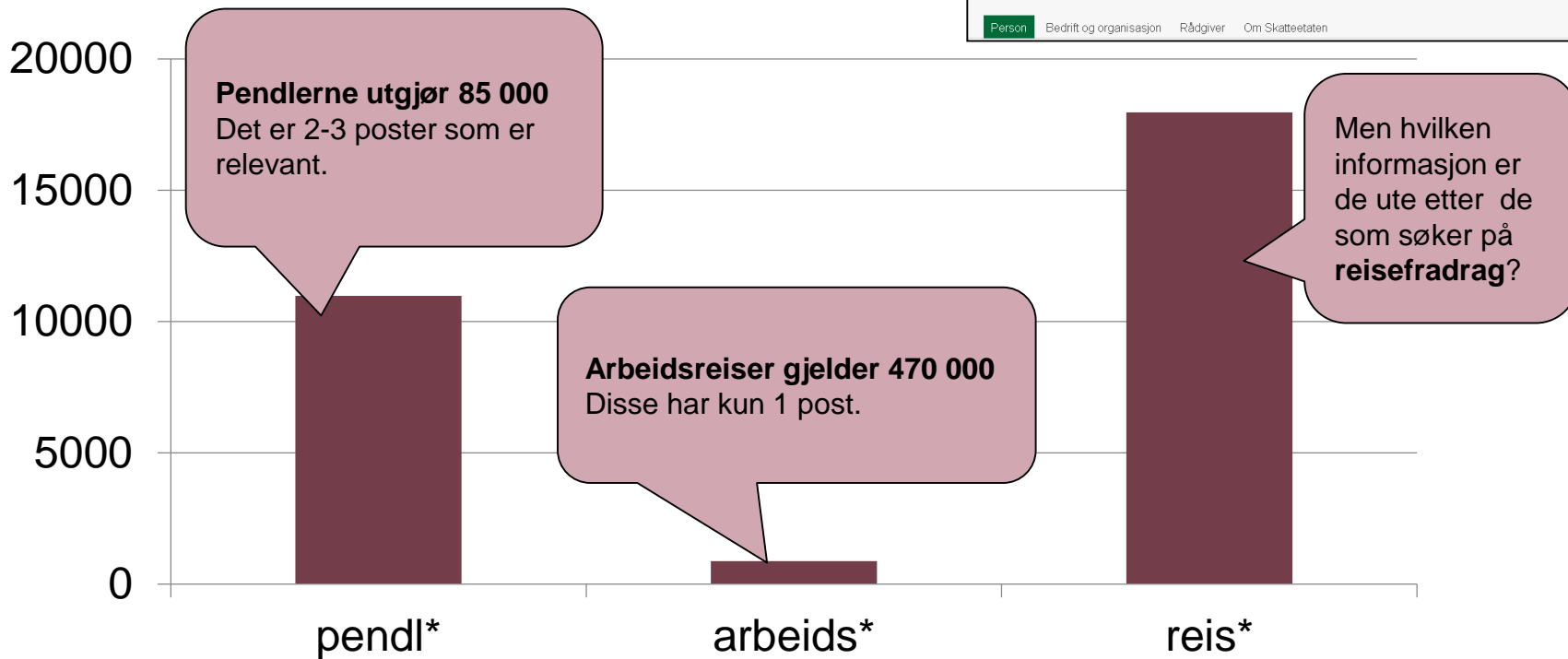
Innspill fra og workshops med telefon, skranke og fastsetting.



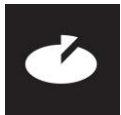


Skatteetaten

Hvilke ord brukes på internt søk?



Tall fra Google Analytics 18. januar – 9. juni 2013 – uten Skatteetatens ansatte



Skatteetaten

Samme søketrend på Google



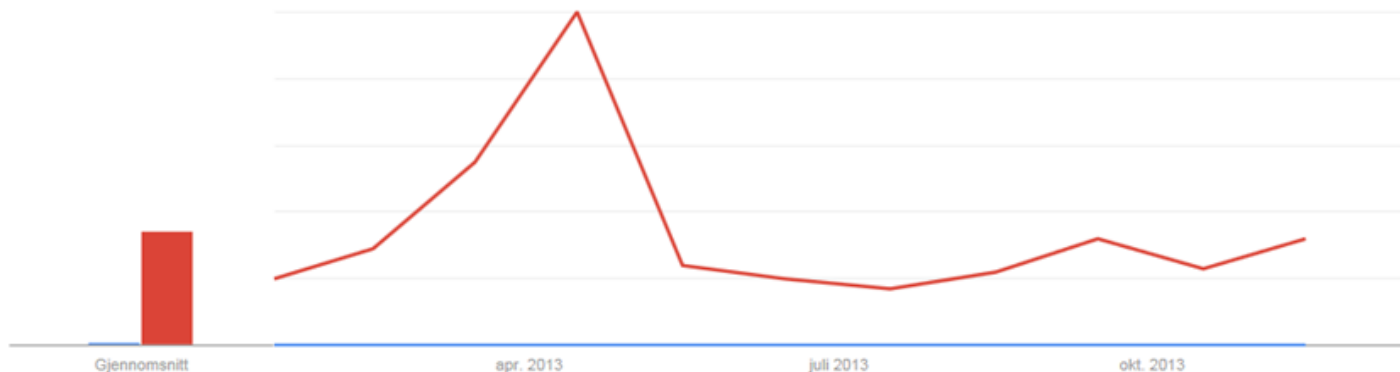
arbeidsreise
Søkeord

pendler
Søkeord

+ Legg til søkeord

Interesse over tid ?

Nyhetsoverskrifter prognose ?



Google/trends – filtrert på Norge i 2013



Skatteetaten

Enda større utslag med «reisefradrag»



arbeidsreise
Søkeord

Pendler
Søkeord

Reisefradrag
Søkeord

+ Legg til søkeord

Interesse over tid

Nyhetsoverskrifter



Google/trends – filtrert på Norge i 2013

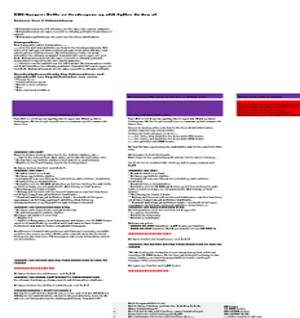
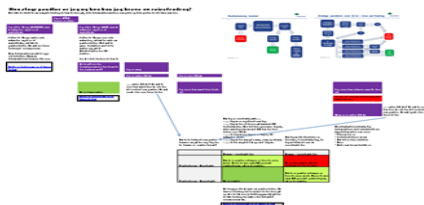
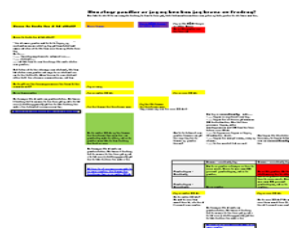


Skatteetaten

Ut fra dette tenkte vi at ...

- 1. Du tar valg for å få tilpasset innhold som gjelder deg.
Mål: Du skal få vite om du er pendler.**
 - 2. Når du kan ha krav på fradag får du informasjon om utfylling og satser.**
- **Vi må gjøre det enkelt (for brukeren)**

Så da begynte vi: Versjon 0.1 - desember

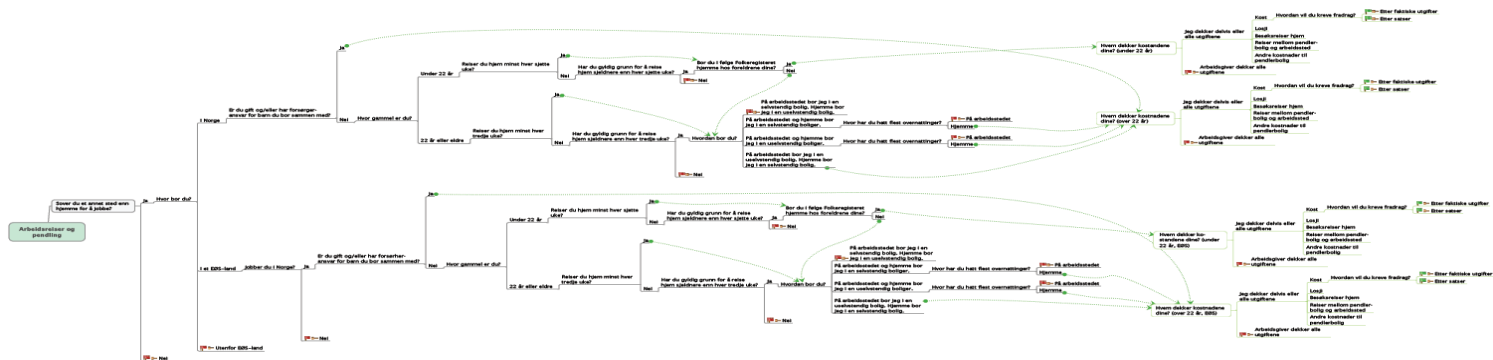


= Brukeren er pendler og kan ha krav på fradrag

= Brukeren er ikke pendler



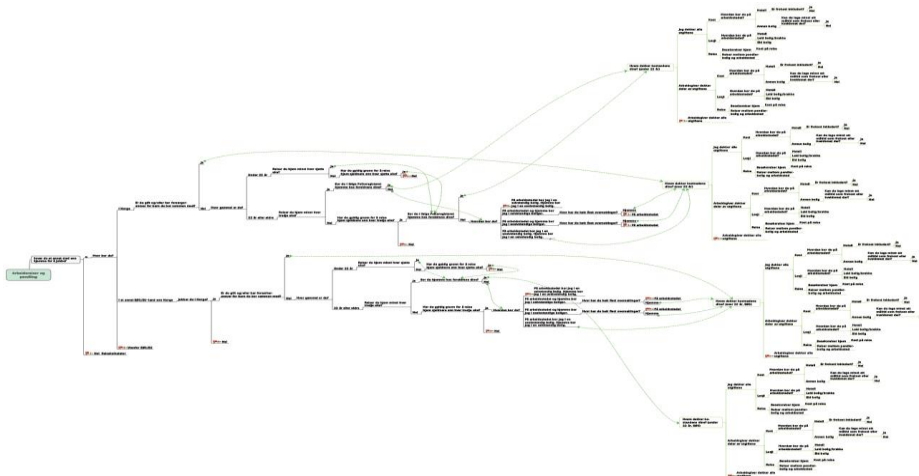
Etterhvert gikk vi over til tankekart for å få oversikt. Tankekart versjon 0.4 – januar.





Skatteetaten

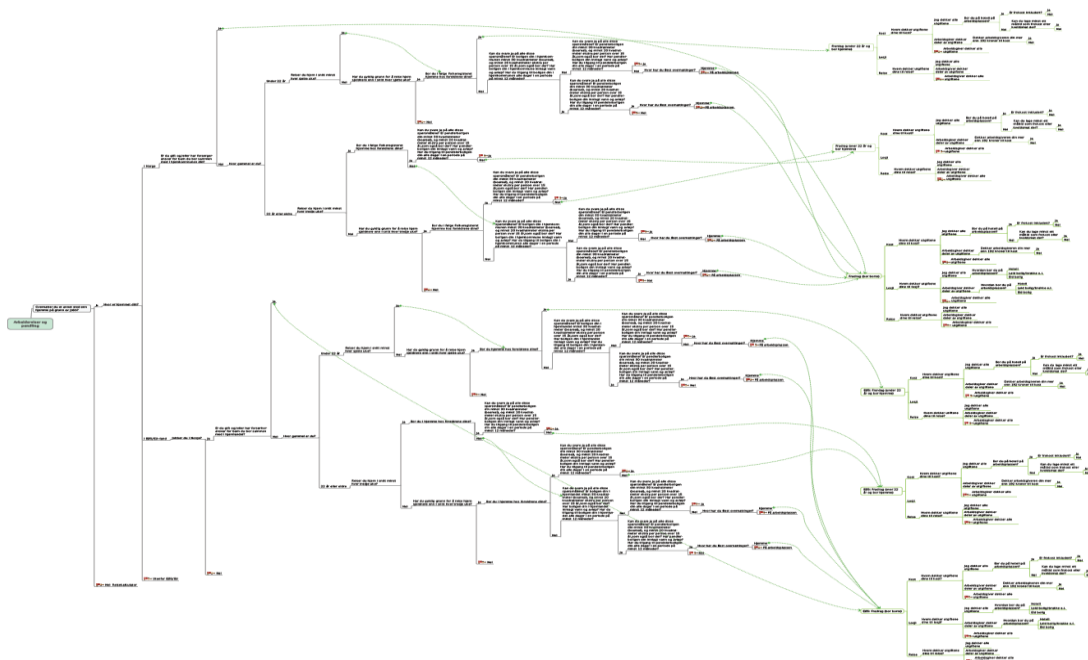
Versjon 0.7 – begynnelsen av februar





Skatteetaten

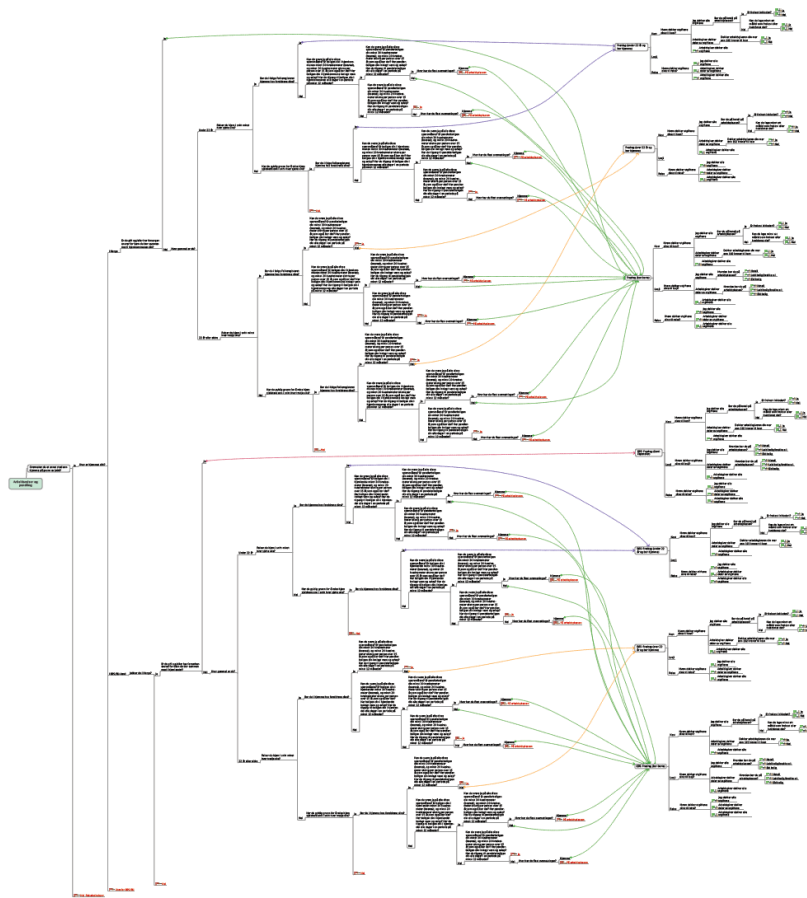
Versjon 0.95 – i mars





Skatteetaten

Endelig ferdig, men vi kunne fortsatt...





Skatteetaten

PC-skjerm



Skatteetaten

RSS Cookies Taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Søk i Skatteetaten

SØK

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: Selvangivelse > Pendler

Er jeg pendler?

Er jeg pendler?

I Skatteetaten definerer vi om du er pendler ut fra at en rekke vilkår må være oppfylt. I denne veiviseren får du vite...

- ... om du er pendler.
- ... hva som er de vanligste fradragene du kan ha krav på.
- ... hvordan du fyller ut i selvangivelsen.
- ... hvordan du skal dokumentere fradragene.

Les mer om [pendlerveiviseren](#) her.

For å vite hva som gjelder deg må du svare på mellom ett og tretten spørsmål.

Overnatter du et annet sted enn hjemme på grunn av jobb?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Nei, jeg sover hjemme



Skatteetaten

Information in English/Polish Skjema Satser Personvern og sikkerhet Skattehjelpen Følg oss: f t

Mobil

MENY

SØK



Skatteetaten

Person

Er jeg pendler?

Er jeg pendler?

I denne veiviseren får du vite...

- ... om du er pendler
- ... hva som er de vanligste fradragene du kan ha krav på
- ... hvordan du fyller ut i selvangivelsen
- ... hvordan du skal dokumentere fradragene.

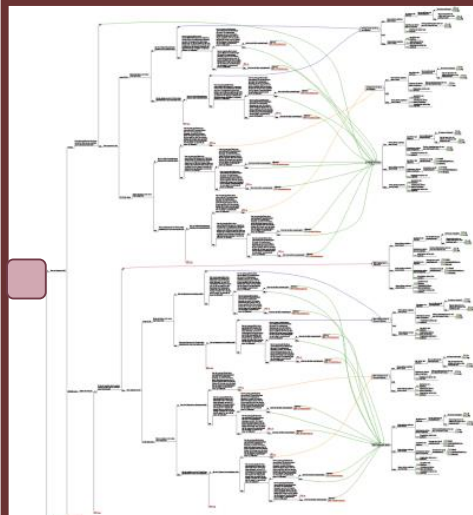
For å vite hva som gjelder deg må du svare på mellom ett og tretten spørsmål.

Overnatter du et annet sted enn hjemme på grunn av jobb?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Nei, jeg sover hjemme

Her er du i strukturen:





Skatteetaten

PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål ▼ Høykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten **SØK**

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#)

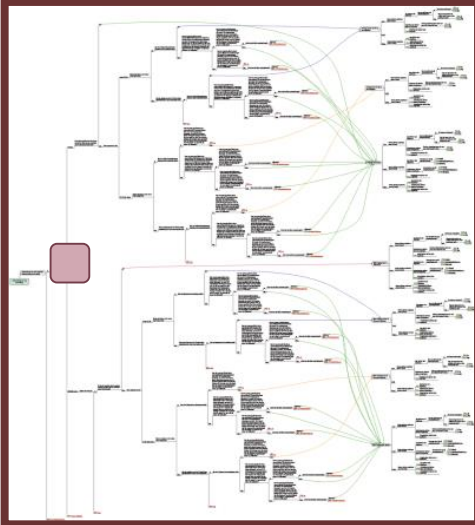
Er jeg pendler?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Hvor er hjemmet ditt?

I Norge I et EØS/EU-land Utenfor EØS/EU-området

Her er du i strukturen:





Skatteetaten

PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Heykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten **søk**

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#)

Er jeg pendler?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

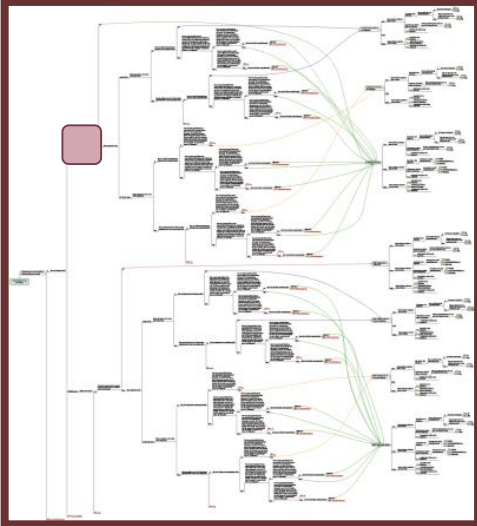
Jeg bor i Norge

< Forrige

Er du gift og/eller har forsørgeransvar for barn du bor sammen med i hjemkommunen din?

Ja Nei

Her er du i strukturen:





Skatteetaten

PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten **SØK**

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#)

Er jeg pendler?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Jeg bor i Norge

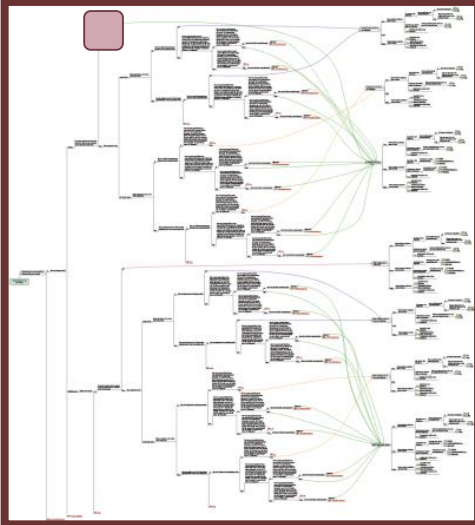
4 Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med

Dette er fradragene og slik fører du dem

< Forrige

Du er pendler.

Her er du i strukturen:





Skatteetaten

PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten **SØK**

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#)

Er jeg pendler?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Jeg bor i Norge

4 Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med

⬆ Dette er fradragene og slik fører du dem

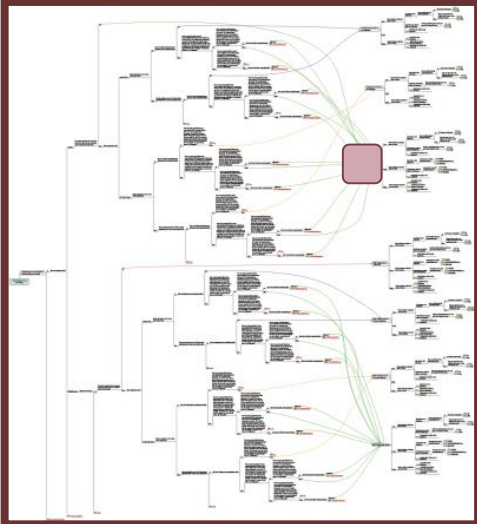
< Forrige

Når du er pendler, kan du ha rett til fradrag på både kost, losji og reise. Du må svare på noen flere spørsmål for å få vite mer om fradragene.

Velg hvilke fradrag du vil se på:

Kost > Losji > Reise >

Her er du i strukturen:



Men hvor enkelt skal vi si det?



Skatteetaten

PC-skjerm

RSS Cookies Information in English/Polish - taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten **SØK**

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#)

Er jeg pendler? **< Førrige**

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Jeg bor i Norge

4 Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med

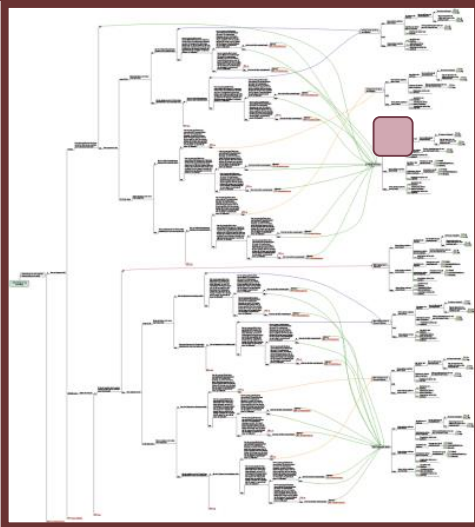
Dette er fradragene og slik fører du dem

Hvem dekker utgiftene dine til kost?

Jeg dekker alle utgiftene selv Arbeidsgiver dekker deler av utgiftene Arbeidsgiver dekker alle utgiftene

Kost

Her er du i strukturen:





Skatteetaten

PC-skjerm



Skatteetaten

RSS

Cookies

Information in English/Polish - taxnorway.no

Kontakt oss

Bokmål

Høykontrast

A A

Søk i Skatteetaten

SØK

Person

Bedrift og organisasjon

Rådgiver

Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#)

Er jeg pendler?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Jeg bor i Norge

Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med

Dette er fradragene og slik fører du dem

Kost

Jeg dekker alle utgiftene selv

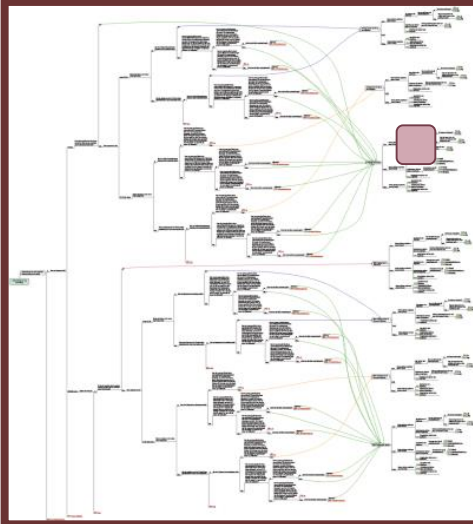
< Forrige

Bor du på hotell på arbeidsplassen?

Ja, jeg bor på hotell

Nei, jeg bor ikke på hotell

Her er du i strukturen:





Skatteetaten

PC-skjerm



Skatteetaten

RSS

Cookies

Information in English/Polish - taxnorway.no

Kontakt oss

Bokmål

Høykontrast

A A

Søk i Skatteetaten

SØK

Person

Bedrift og organisasjon

Rådgiver

Om Skatteetaten

Du er her: [Selvangivelse](#)

Er jeg pendler?

Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme

Jeg bor i Norge

Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med

Dette er fradragene og slik fører du dem

Kost

Jeg dekker alle utgiftene selv

Ja, jeg bor på hotell

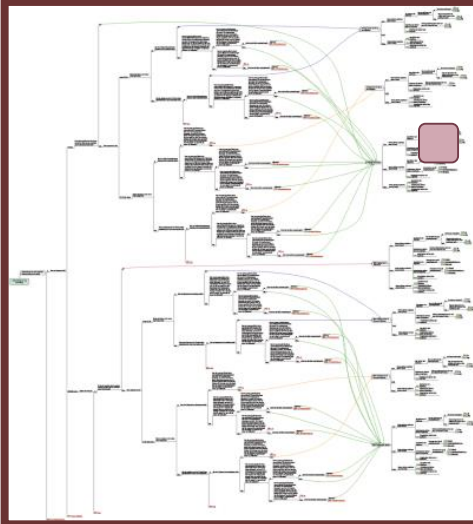
< Forrige

Er frokost inkludert?

Ja

Nei

Her er du i strukturen:





Skatteetaten

PC-skjerm

RSS Cookies Taxnorway.no Kontakt oss Bokmål Høykontrast A A

Søk i Skatteetaten **SØK**

Person Bedrift
Selvangivelse

Er jeg pendler?
Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
Jeg bor i Norge
Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med
Dette er fradragene og slik fører du dem
Kost
Jeg dekker alle utgiftene selv
Ja, jeg bor på hotell
Ja, frokost er inkludert

← Forrige

fradrag

fradrag:
Fradrag reduserer skattegrunnlaget slik at du kan få mindre i skatt gitt at du har tilstrekkelig nettoinntekt. Enkelt sagt får du igjen 28 prosent av det du setter til fradrag. Satsen bestemmes av Stortinget.

Eksempel. Eksempel. Om du krever fradrag for 10 000 kroner i utgifter, kan du få 2 800 kroner mindre i skatt på inntekten. Det vil si 10 000 kroner x 0,28= 2 800 kroner.

Var denne forklaringen til hjelp?
 Ja Nei

Hva kan gjøre denne forklaringen bedre:

Svar

Ja, frokost er inkludert + Losji 79 358 kroner Se hvilke...
- Sum 203 558 kroner

Totalsummen, 203 558 kroner, føres opp i post

Dersom arbeidsgiver tilbyr kantine, messe eller middag, og egenbetalingen minst tilsvarer mark laveste sats på 195 kroner per døgn.

Logg inn og fyll ut posten i selvangivelsen

Dokumentasjonskrav

Du trenger ikke sende oss dokumentasjon på dette, men du må kunne legge fram dokumentasjon hvis vi spør. Dokumentasjon kan være kvitteringer på oppholdet eller en bekreftelse fra arbeidsgiver om at du har bodd på hotell.

Faktiske utgifter

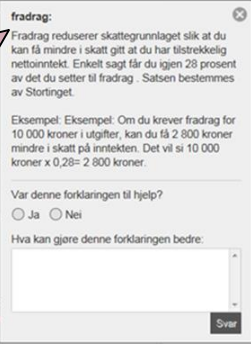
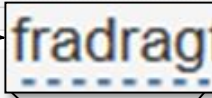
Hvis du har større utgifter enn satsen, kan du kreve fradrag for dine faktiske utgifter.

Andre fradrag du kan ha krav på

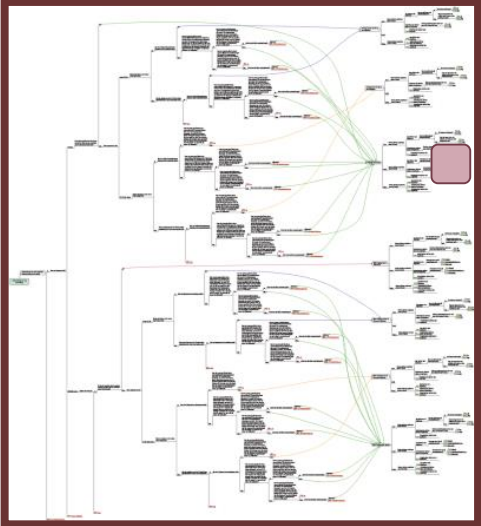
Losji > **Reise >**

Forklaringen kommer opp i eget vindu.

Brukeren kan svare på om forklaringen var til hjelp og gi innspill om hva som kan gjøre teksten bedre.



Her er du i strukturen:



Mobil

MENY SØK Skatteetaten

Person

Er jeg pendler?
Ja, jeg overnatter et annet sted enn hjemme
Jeg bor i Norge
Ja, jeg er gift og/eller har forsørgeransvar for barn jeg bor sammen med
Dette er fradragene og slik fører du dem
Kost
Jeg dekker alle utgiftene selv
Ja, jeg bor på hotell
Ja, frokost er inkludert

← Forrige

fradrag

fradrag:
Fradrag reduserer skattegrunnlaget slik at du kan få mindre i skatt gitt at du har tilstrekkelig nettoinntekt. Enkelt sagt får du igjen 28 prosent av det du setter til fradrag. Satsen bestemmes av Stortinget.

Eksempel. Eksempel. Om du krever fradrag for 10 000 kroner i utgifter, kan du få 2 800 kroner mindre i skatt på inntekten. Det vil si 10 000 kroner x 0,28= 2 800 kroner.

Var denne forklaringen til hjelp?
 Ja Nei

Hva kan gjøre denne forklaringen bedre:

Svar

Ja, frokost er inkludert + Losji 79 358 kroner Se hvilke...
- Sum 199 958 kroner

Totalsummen, 199 958 kroner, føres opp i post 3.2.7 på selvangivelsen.

Dokumentasjonskrav

Du trenger ikke sende oss dokumentasjon på dette, men du må kunne legge fram dokumentasjon hvis vi spør. Dokumentasjon kan være kvitteringer på oppholdet eller en bekreftelse fra arbeidsgiver om at du har bodd på hotell.

Faktiske utgifter

Hvis du har større utgifter enn satsen, kan du kreve fradrag for dine faktiske utgifter.

Andre fradrag du kan ha krav på

Losji > **Reise >**



Skatteetaten

Men skjønner brukeren dette?





Skatteetaten

Brukertest av spørsmålene



Skatteetatens
innovasjonsblogg

#skattbeta

Denne bloggen skal bidra til en dialog om hvordan vi kan gjøre det lett for lønnsstakere, pensjonister og næringsliv å bidra til fellesskapet. Det skal vi gjøre ved å dele erfaringer, statistikk, nye løsninger og være åpne for hvordan vi kan gjøre ting enklere, smartere og mer forståelig.

[Hjem](#) [Formål og retningslinjer](#) [Hvorfor blogg?](#) [Jobb i Skatteetaten](#)

[Hjem](#) > [Dialog](#) > Er vi på rett vei?

Er vi på rett vei?

Publisert 19. februar 2014 av Cathrine Ytervik — Ingen kommentarer

Vi lager en veiviser for pendlere. Veiviseren skal svare på om du er pendler, hvilke fradrag du kan ha krav på, hvordan du skal føre fradragene og hvilke dokumentasjonskrav som gjelder. For å finne ut av det, må du svare på mellom ett og 13 spørsmål i veiviseren.

Men har vi laget gode nok spørsmål?

Helt fantastisk! Vi fått nesten 400 svar 😊 Tusen takk for at dere har tatt dere tid til å hjelpe oss. Nå lukker vi undersøkelsen og tar med oss resultatet inn i det videre arbeidet. Forrige uke hadde vi også brukertest om blant annet denne veiviseren, nå skal vi ta med oss alle innspillene og jobbe videre med veiviseren. Vi kommer tilbake med resultater her på bloggen.

søk her

Gå

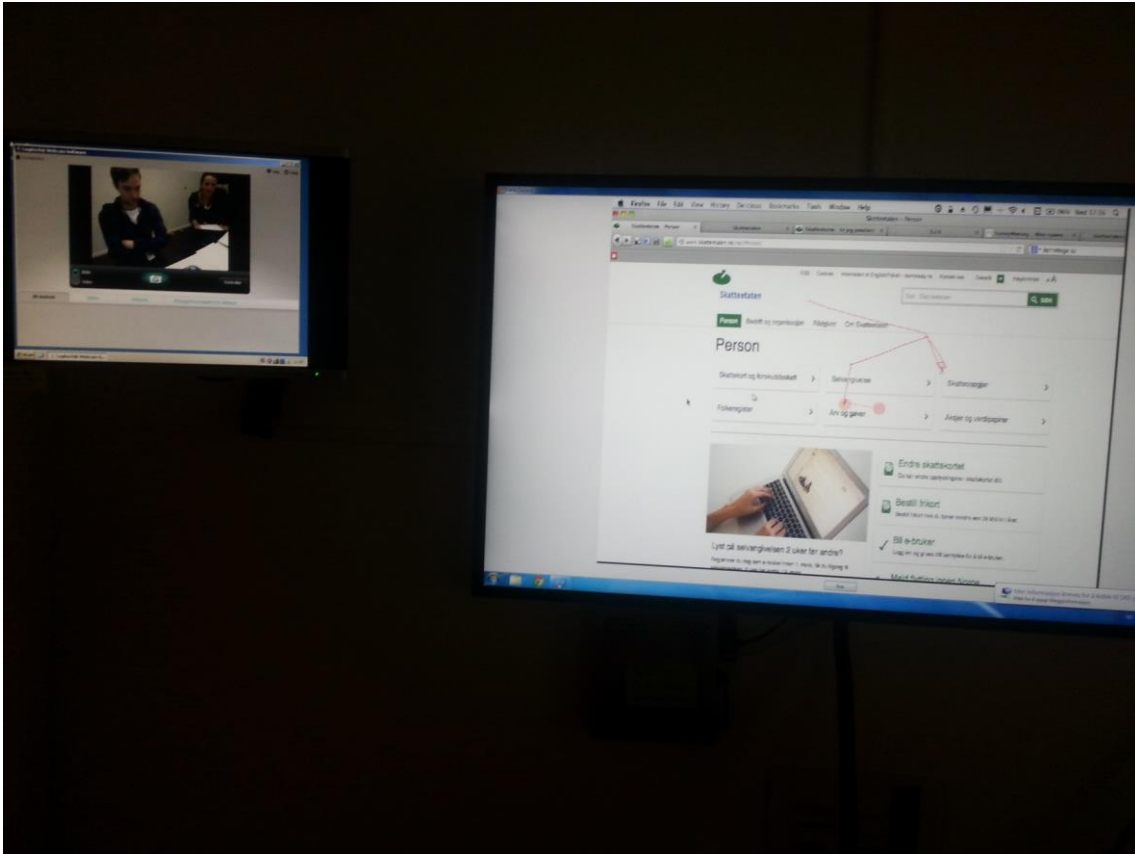
Siste blogginnlegg

- Er det mulig å forstå IT-systemer?
- Hvordan får du data til forskning på skatt?
- Hva påvirker folks skattemoral?
- Gründer Astrid Skreosen krever endring
- Vert vi som skattebetalarar påvirka av «dulling»?



Skatteetaten

Brukertest av hele veiviseren





Skatteetaten

Men noen spørsmål var vanskelige

Kan du svare Ja på alle disse spørsmålene?

1. Er **pendlerboligen** din minst 30 kvadratmeter (boareal), og minst 20 kvadratmeter ekstra per person over 15 år som også bor der?
2. Har pendlerboligen din innlagt vann og avløp?
3. Disponerer du pendlerboligen din alle dager i en periode på minst 12 måneder?



Skatteetaten

Disponerer du boligen din...?

"Jeg disponerer ikke boligen alle dager for jeg sover jo borte."

Tilbakemelding fra bruker





Skatteetaten

Disponerer du boligen din...?

Kan du svare Ja på alle disse spørsmålene?

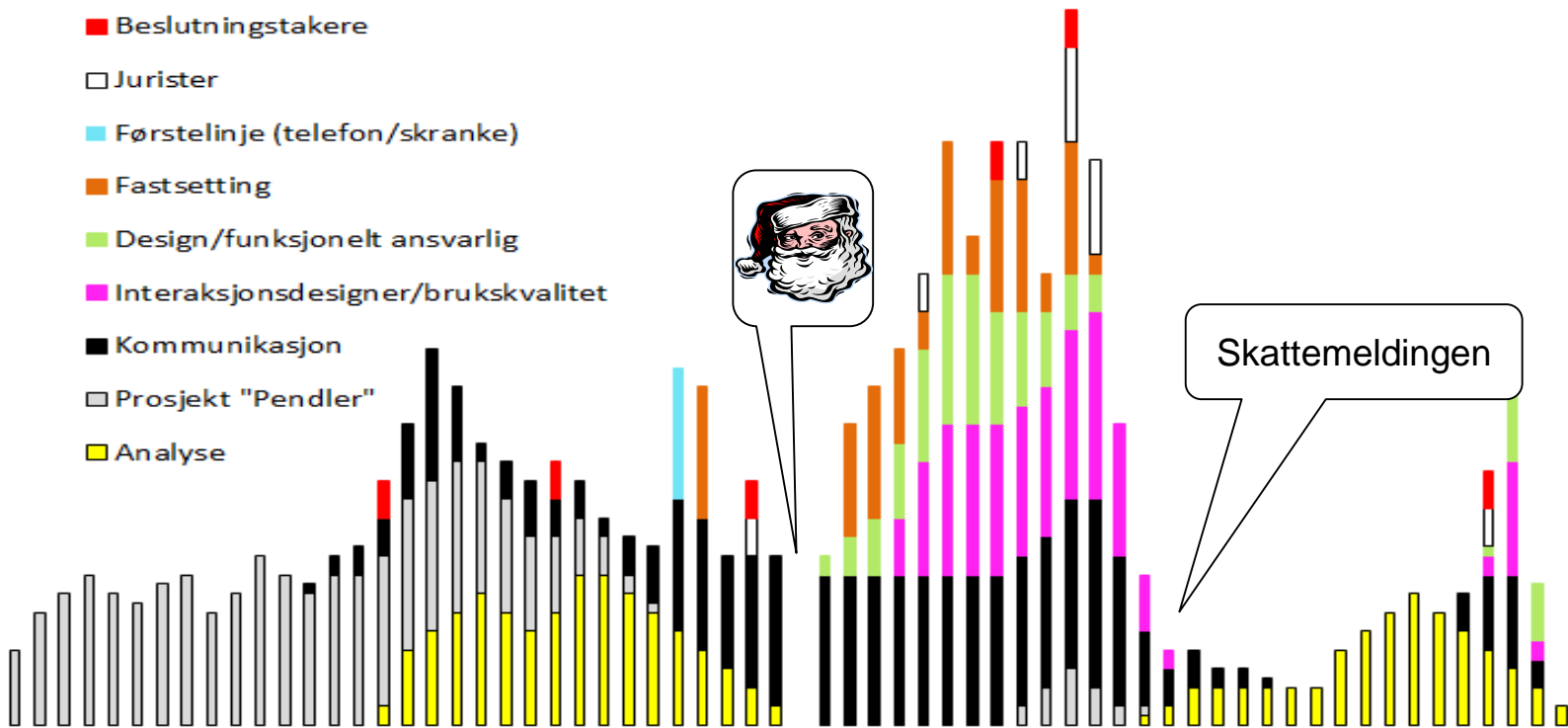
1. Er **pendlerboligen** din minst 30 kvadratmeter (boareal), og minst 20 kvadratmeter ekstra per person over 15 år som også bor der?
2. Har pendlerboligen din innlagt vann og avløp?
3. Har du tilgang til pendlerboligen din alle dager i en periode på minst 12 måneder?



Skatteetat

Hvem lagde dette?

- Beslutningstakere
- Jurister
- Førstelinje (telefon/skranke)
- Fastsetting
- Design/funksjonelt ansvarlig
- Interaksjonsdesigner/brukskvalitet
- Kommunikasjon
- Prosjekt "Pendler"
- Analyse





Skatteetaten

Så hvordan gikk det?



Skatteetaten

Trafikk 2013 vs 2014: Pendler

2013

Skatteetaten

RSS Cookies Tjenesteyr.no Kontakt oss Bli med Nyheterstørrelse A A

Søk i Skatteetaten

Person Bedrift og organisasjon Etkjøper Om Skatteetaten

Du er her: [Søknadsveileder](#) > [Pendlere](#) > [Regler for pendlere](#)

Regler for pendlere

Du regnes som pendler når du på grunn av jobb må pendle mellom hjem og bolig på arbeidstidspunktet.

Innhold

- Forord
- Grunnsett
- Pendling til utlandet
- Hvorfor er det nødvendig å bestemme hva som er skattemessig bosted?
- Hva må til for å regnes som pendler?
- Famulpendler eller enskjøpendler
- Arbeid
- Skattemessig bosted
- Pendlere hvor ofte må en person reise mellom arbeidstid og hjemkommune
- Egnetmelding skal sendes til arbeidsmyndighet
- Søknader for beskatning av pendlere

Fant du det du lette etter?

Ja Nei

Hva heter du etter?

SVAR

2014

Skatteetaten

RSS Cookies Tjenesteyr.no Kontakt oss Bli med Nyheterstørrelse A A

Søk i Skatteetaten

Person Bedrift og organisasjon Rådgiver Om Skatteetaten

Du er her: [Søknadsveileder](#) > [Pendlere](#)

Er jeg pendler?

Er jeg pendler?

I Skatteetaten definerer vi om du er pendler ut fra et en rekke vilkår må være oppfylt. I denne veiviseren får du vite...

- ... om du er pendler.
- ... hva som er de vanligste faggruppene du kan ha krav på.
- ... hvordan du fyller ut søknadspapiret.
- ... hvordan du skal dokumentere kravgrunne.

Les mer om penderveiviseren her.

For å vite hva som gjelder deg må du svare på mellom ett og treten spørsmål.

Overmatter du et annet sted enn hjemme på grunn av jobb?

Ja, jeg overmatter et annet sted enn hjemme. [Nei, jeg sover hjemme.](#)

Skatteetaten

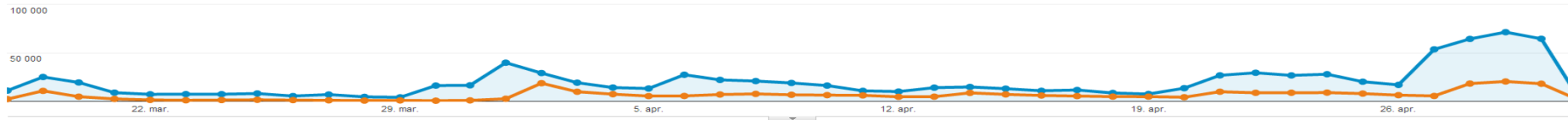
Informasjon i English, Polish, Slovenian, Danish, Norwegian and Swedish. Skatteetaten Tjenesteyr Følg oss: Facebook, Twitter

Utforsker Navigasjonssammendrag For sider

Sidevisninger kontra Velg en beregning

Dag Uke Måned

18.mar.2014 - 01.mai.2014: Sidevisninger
18.mar.2013 - 01.mai.2013: Sidevisninger



Hoveddimensjon: Side Sidetittel Andre

Tegn rader Sekundær dimensjon Sorteringsstype: Standard

Avansert filter PA rediger

Side	Sidevisninger	Unike sidevisninger	Gj.sn. tid på side	Innganger	Fluktfrekvens	% Utgang	Sideverdi
	215,94 % ▲ 894 819 vs. 263 226	235,08 % ▲ 643 231 vs. 191 961	15,62 % ▼ 00:00:35 vs. 00:00:41	102,70 % ▲ 25 601 vs. 12 630	31,30 % ▲ 23,61 % vs. 34,37 %	31,35 % ▼ 4,16 % vs. 6,06 %	0,00 % kr 0,00 vs. kr 0,00

Trafikk 2013 vs 2014: Arbeidsreiser

2013

2014

Fradrag for reiser (hjem-arbeid)

Du får fradrag for kostnader til reiser mellom hjem og fast arbeid som overstiger 13 950 kroner. Du har krav på fradraget uavhengig av dine virkelige utgifter, eller hvilket kommunikasjonsnett du bruker. Fradraget beregnes etter reiseavstand.

Slik beregner du reiseavstanden

Slik beregner du reisekostnadene

Arbeidstid

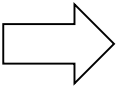
Eksempel

Reisefradrag for reiser mellom hjem og arbeid

Du får fradrag for kostnader til reiser mellom hjem og fast arbeid som overstiger 13 950 kroner (2013-satsen). Du har krav på fradraget uavhengig av dine virkelige utgifter. Fradraget beregnes etter reiseavstand.

Beregnet reiseavstand: 13 950 kroner

Beregnet reisekostnader: 13 950 kroner

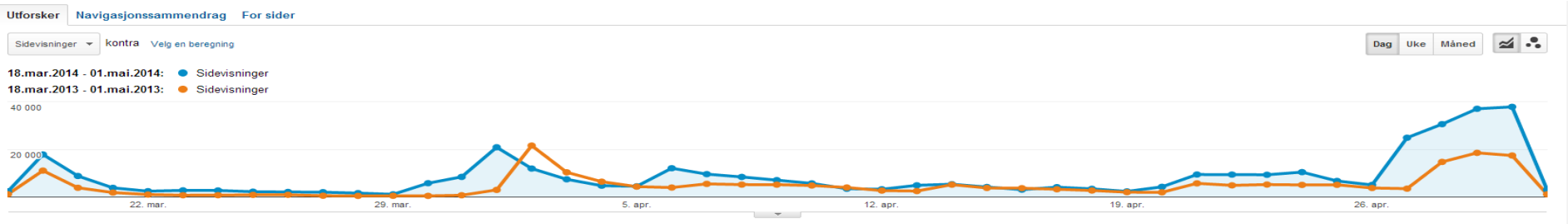


Beregnet reiseavstand

Denne kalkulatoren beregner hvor mye du kan få i reisefradrag mellom hjem og arbeidsted. Les mer om kalkulatoren.

Hoveddimensjon: Side

Avansert filter PA



Side	Sidevisninger	Unike sidevisninger	Gj.sn. tid på side	Innganger	Fluktfrekvens	% Utgang	Sideverdi
	77,89 %	91,29 %	0,96 %	469,92 %	14,55 %	50,26 %	0,00 %
	379 624 vs. 213 408	274 592 vs. 143 551	00:02:05 vs. 00:02:04	51 777 vs. 9 085	43,23 % vs. 50,59 %	23,23 % vs. 15,46 %	kr 0,00 vs. kr 0,00



Skatteetaten

Og det virker der det skal

40 prosent færre klager på manglende fradrag

Færre klager på manglende fradrag

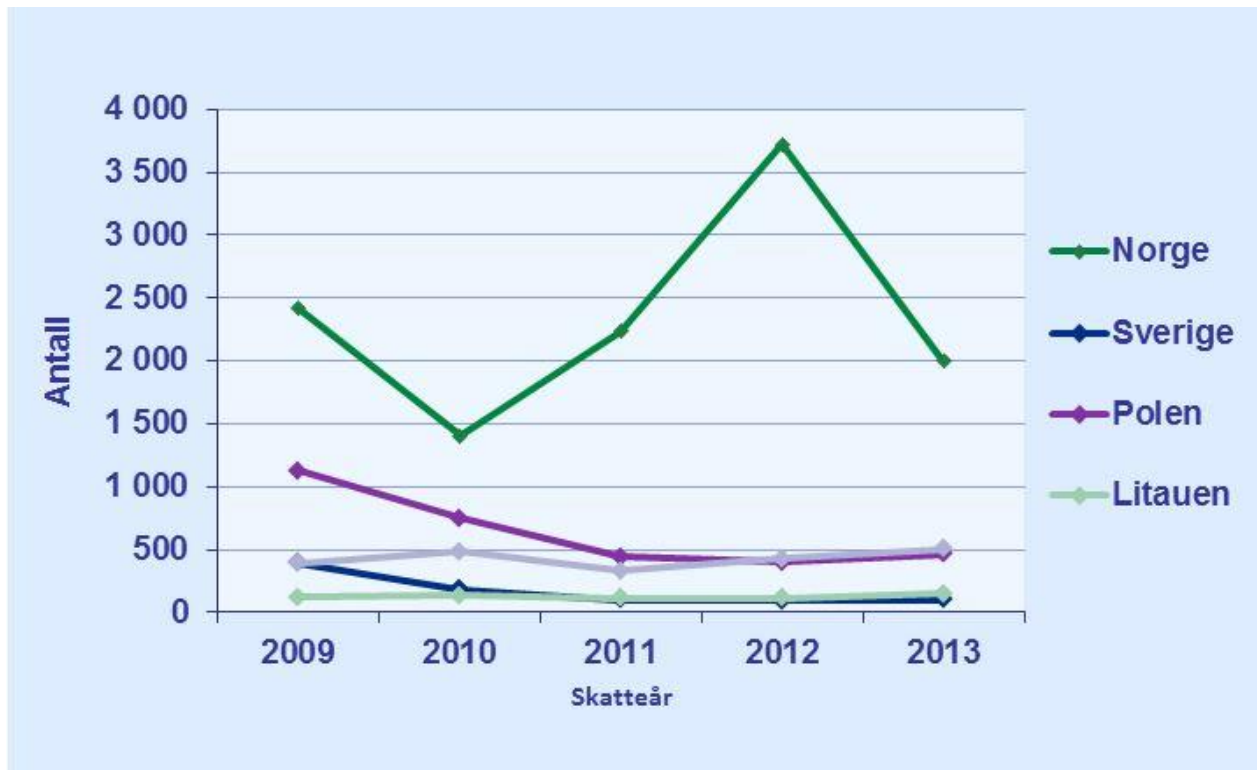
Hvert år er det en gruppe skattytere som ikke krever fradraget på selvangivelsen, men som kommer med klagesak om krav på fradrag etter at likningen er ferdig. Selv om denne gruppen er forholdsvis liten i størrelse, er ressursbruken knyttet til denne behandlingen stor.



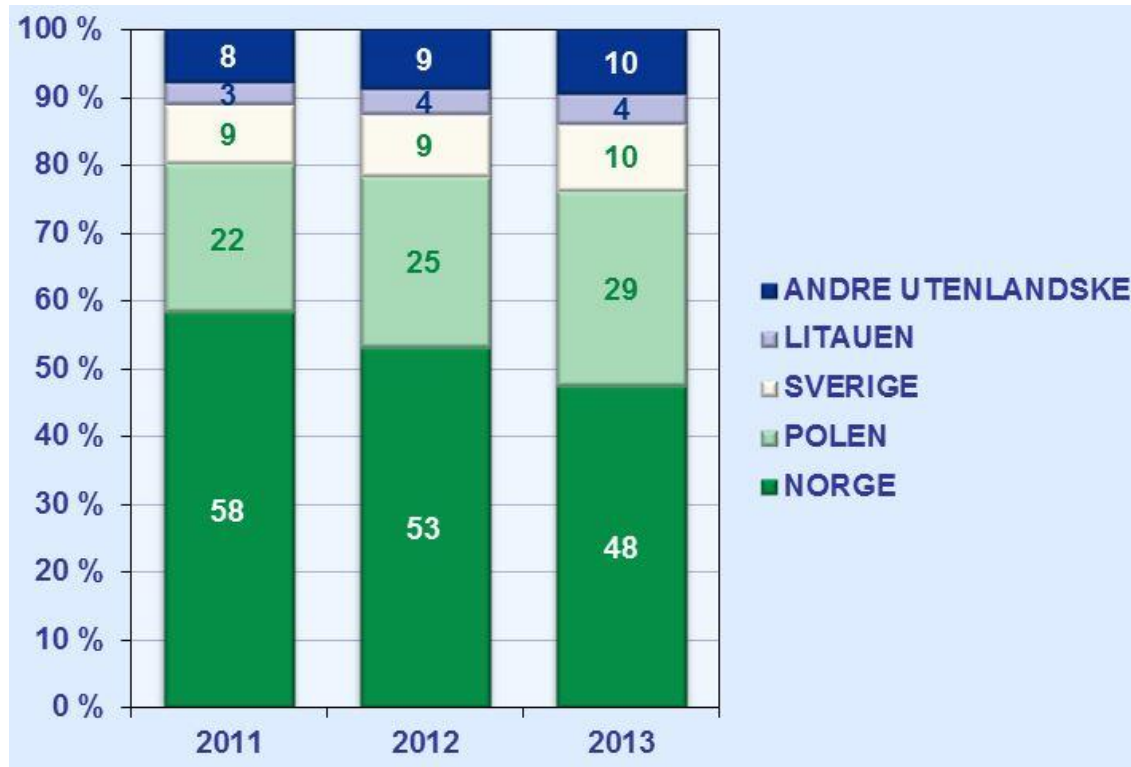
Figur 5. Antall skattytere som har fått innvilget fradrag etter klage. 2009–2013.



Feilsøknader om fradrag for pendling har gått ned med over 40 prosent



Flere i relevante målgrupper (utenlandske) bruker pendlerposten, mens færre norske bruker den



Færre «unødvendige» henvendelser – flere «kompliserte»

Antallet henvendelser har gått ned

Hvilken effekt innføringen av pendlerveiviseren på denne posten til Skatteetaten, var usikker. Vi forventet at henvendelser ville gå ned, siden behovet for informasjon på andre siden, kunne det hende at innføringen av pendlerveiviseren henvendelser som gjaldt denne posten var mindre, eller spørsmål, eller være usikre, selv etter bruk av pendlerveiviseren.

Det vi fant, var at antallet henvendelser om denne posten til Skatteetatens publikumsveiledning, og på vår telefontjeneste gikk ned.

det var en sterk sammenheng mellom bevisstheten om at det var oss. Dager med høyere besøkstall på pendlerveiviseren og færre henvendelser om denne posten til Skatteetatens telefontjeneste.

Denne samvariasjonen så vi i mindre grad for besøk til publikumsveiledningene. Dette kan tyde på at enkelte skattytere velger å ta kontakt med oss etter at de har brukt pendlerveiviseren, men fortsatt er usikre på enkelte områder. At denne sammenhengen er sterkest for telefon er positivt for Skatteetaten, siden dette er den kanalen vi i stor grad ønsker at skattytere med mer krevende spørsmål skal henvende seg gjennom.

...antall henvendelser om pendlerposten på Skatteetatens kontorer for publikumsveiledning, og på vår telefontjeneste gikk ned fra året før.





Skatteetaten

...men vi er ikke ferdige...



Skatteetaten

**...for det er ennå litt mer
komplisert...**

...vi har nemlig selv to ulike
definisjoner av

PENDLER





Skatteetaten

Et annet eksempel

**Det er ikke alltid det hjelper å
dele det opp**



Skatteetaten

Finansveilederen

- Gjøre skatteregelverket for finansprodukter mer forståelig for privatpersoner (som har gjort noe med finansielle produkter)
- Øke og bedre etterlevelsen



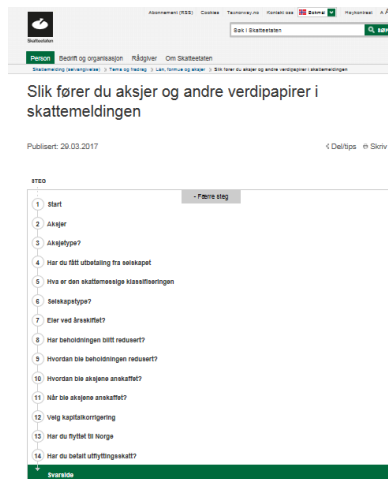
Skatteetaten

Hvorfor en finansveileder?

- Nesten 1,5 Mill. skattepliktige (cirka 30% av alle skattepliktige) eier finansielle produkter (verdipapirer).
- I verdi utgjør finansielle produkter **kr. 1 300 000 000 000** og finansmarkedet står for 7% av total BNP i Norge.
- Og fordi det er et vanskelig tema

Slik virker den

1. Bruker vil ha hjelp til oppgaven:
Hvordan fører jeg aksjer i skattemeldingen?



2. Etter x antall spørsmål får bruker et veiledende svar på hva man skal gjøre.

Dette skal du føre i Skattemeldingen

Post	Beskrivelse
3.1.7	Skattepliktig utbytte på aksjer mv. (RF-1059)
3.1.10	Eventuelt skattepliktig gevinst ved salg av aksjer mv. (RF-1059)
3.3.10	Eventuelt Tap ved salg av aksjer mv. (RF-1059)
4.6.2	Formue av utenlandske verdipapirer ikke i verdipapirregisteret (VPS)

Selskapet er utenlandsk og omsettes derfor sammentilsvist i en annen valuta enn NOK. Når du skal beregne utbytte skal du bruke valutakursen på den dagen selskapet vedtok utdeling av utbytte. Når du skal beregne eventuelle gevinst og tap skal du bruke valutakursen den dagen handelen er foretatt. For formuessergring skal du bruke valutakursen den siste dagen i året. Du kan bruke de offisielle valutakursene som offentliggjøres på [Loppen Side](#).

Du skal levere skjemaet Aksjer og fondsandeler mv. (RF-1059)

For å kunne beregne riktige verdier må du fylle ut skjemaet Aksjer og fondsandeler mv. (RF-1059) og levere det sammen med skattemeldingen.

Dersom skjemaet er forhåndsutfyllt av andre, kan du legge skjemaet ved skattemeldingen. Det forbeholdes at du sjekker at innholdet er korrekt og fullstendig. Vær oppmerksom på at det kun er aksjer som ikke står i Aksjoppgaven som skal legges ved skattemeldingen dersom du benytter forhåndsutfyllte skjemaer.



Skatteetaten

Men...



Skatteetaten

... det er vanskelige begreper

STEG

10 Hvordan ble aksjene anskaffet? [+ Alle steg](#)

11 Når ble aksjene anskaffet?

12 Velg kapitalkorrigerings

Velg kapitalkorrigerings

Velg om ingen korrigerings eller flere av følgende kapitalkorrigerings aksjene.

- Ingen hendelser
- Tilbakebetaling av innbetalt kapital
- Skattefri fusjon
- Skattefri fisjon
- Splitt
- Spleis (Sammenslåing av aksjer)
- Utdeling av fondsaksjer
- Økt aksjekapital via innbetaling
- Tilbakebetaling lån skattelagt som utbytte
- Tilbakebetaling skattelagt ulovlig utbytte

[Gå videre](#)

Fusjon
Fisjon
Splitt

Velg kapitalkorrigerings



Skatteetaten

...og det er myyyyyyyyyyye tekst

STEG

+ Alle steg

13 Har du flyttet til Norge

14 Har du betalt utflyttingsskatt?

Svarside

Dette skal du føre i Skattemeldingen

Post	Beskrivelse
3.1.7	Skattepliktig utbytte på aksjer mv. (RF-1059)
3.1.10	Eventuell Skattepliktig gevinst ved salg av aksjer mv. (RF-1059)
3.3.10	Eventuelt Tap ved salg av aksjer mv. (RF-1059)
4.6.2	Formue av utenlandske verdipapirer ikke i verdipapirregisteret (VPS)

Selskapet er utenlandsk og omsettes derfor sannsynligvis i en annen valuta enn NOK.


Når du skal beregne utbytter skal du bruke valutakursen på den dagen selskapet vedtok utdeling av utbytte. Når du skal beregne inngangsverdi og utgangsverdi ved gevinst og tapsberegning skal du bruke valutakursen den dagen handelen er foretatt. For formuesberegning skal du bruke valutakursen

En detaljert skattemelding med mange linjer tekst og tabeller, som illustrerer den store mengden informasjon som må rapporteres.

Så hvordan fungerte det for brukeren?



Nøkkeltall perioden 17. mars til 4. mai 2017



Skatteetaten

Skatteetaten

Slik fører du aksjer og andre verdipapirer i skattemeldingen

Publisert: 29.03.2017

Her får du vite hvordan du fyller ut skattemeldingen dersom du eier, har eid eller handlet verdipapirer (aksjer, obligasjoner, opsjoner, valutalån, valuta eller fond).
Les mer om veiviseren.

Start

Hvis du eller har du eid / leiet av ånd du skal levere skattemeldingen for?

Aksjer	Fond
Obligasjoner	Valuta / Valutalån
CFD	Opsjoner
Finndag for deg selv system	

<http://www.skatteetaten.no/finansveileder>

Antall visninger: 28 134

Antall prosent av totale visninger: 0,10 prosent

Gjennomsnittlig tid brukt på siden: 29 sekunder



Skatteetaten

Resultat fra brukertest

- **Ingen «vanlige folk» klarte å løse oppgavene.**



Skatteetaten

«Fremdeles har jeg ikke fått svar på om jeg kan føre tap på mine fond i skattemeldinga. Jeg har ikke solgt, jeg er bare en liten kunde som sparer til min pensjon»

Tilbakemelding fra bruker

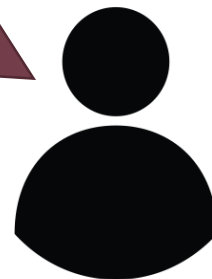




Skatteetaten

«Hvorfor står det ikke noe om fradrag ved kjøp av obligasjonen, hvor skal det føres, må jo være et sted man skal føre inn kjøpsomkostningen på obligasjonen?»

Tilbakemelding fra bruker





Skatteetaten

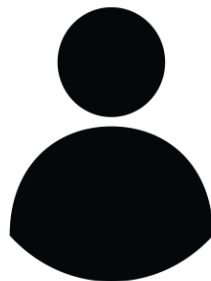
Det hjelper ikke å dele opp regelverk...

... hvis temaet og ordene er for kompliserte.

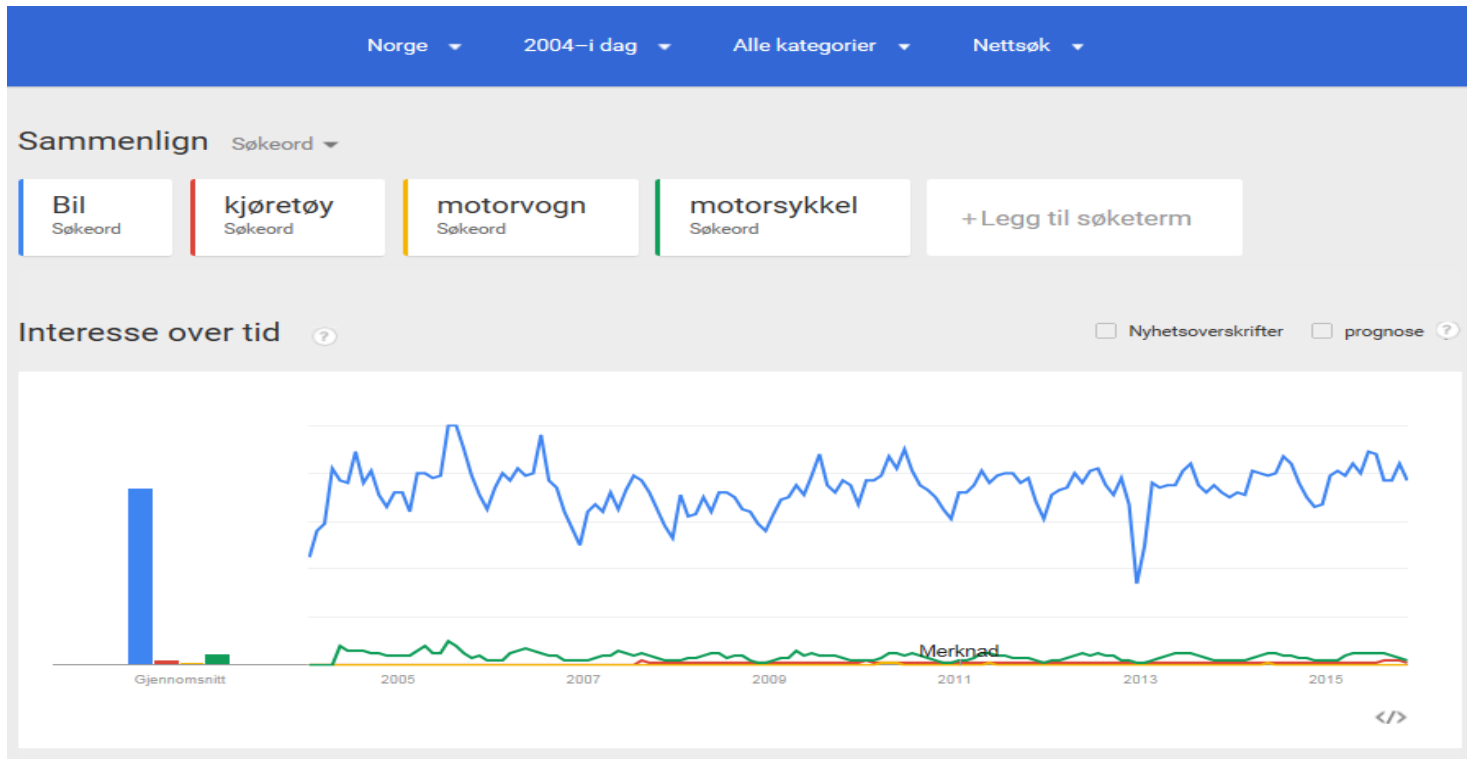


Skatteetaten

Vi må bruke brukernes ord



Folk bruker begrepet bil, meeeen det er motorvogn som er riktig





Skatteetaten

Her ser vi søk på «Bil» fordelt på fylker

Regional interesse ?

bil kjøretøy motorvogn motorsykkel

Hele verden > Norge



► Vis endring over tid ?



Underregion | By

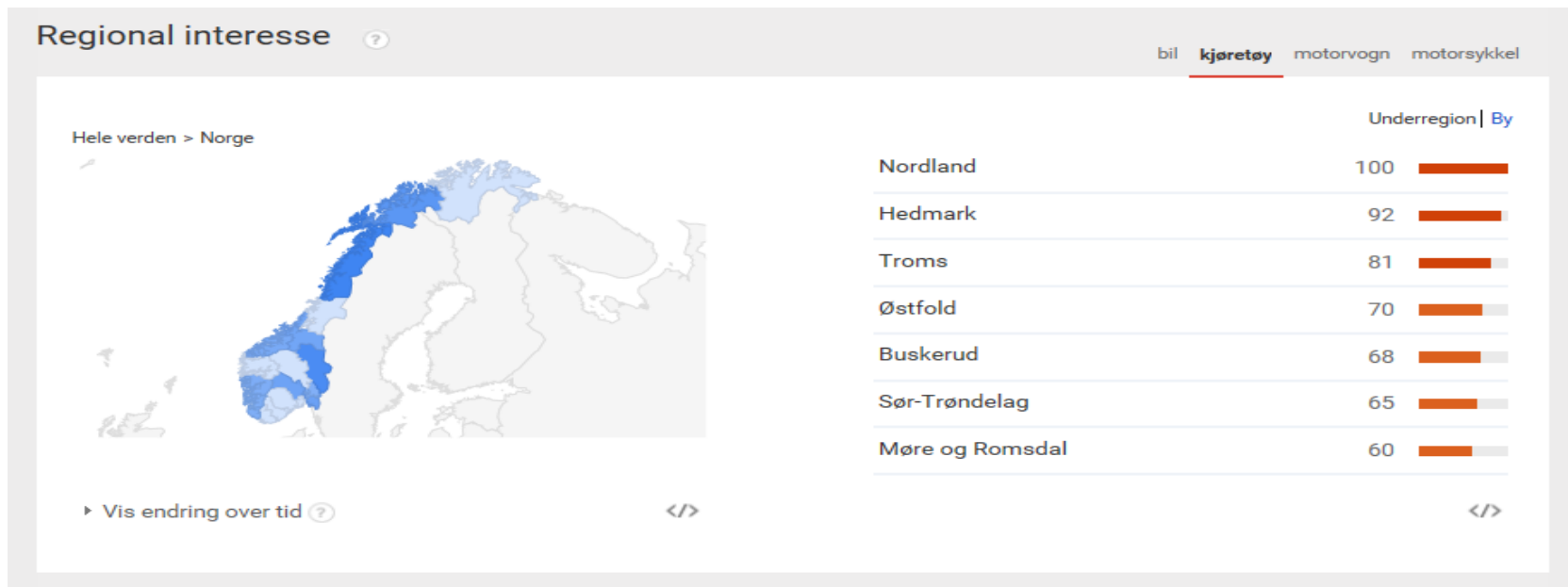
Nord-Trøndelag	100	<div style="width: 100%;"></div>
Oppland	99	<div style="width: 99%;"></div>
Finnmark	98	<div style="width: 98%;"></div>
Østfold	93	<div style="width: 93%;"></div>
Hedmark	93	<div style="width: 93%;"></div>
Telemark	90	<div style="width: 90%;"></div>
Sogn og Fjordane	89	<div style="width: 89%;"></div>





Skatteetaten

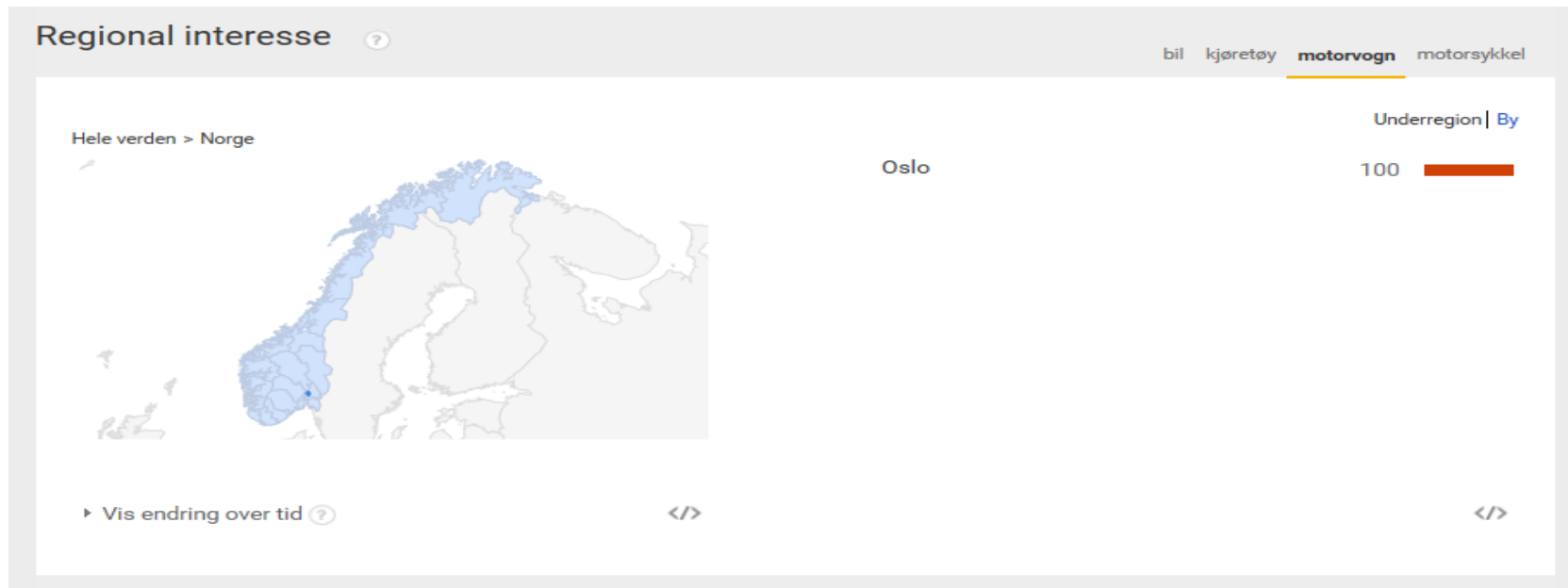
Her ser vi søk på «kjøretøy» fordelt på fylker





Skatteetaten

Her ser vi søk på «motorvogn» fordelt på fylker





Skatteetaten

**Når vi skriver på nett (og ellers)
er det monolog!**

Brukeren må forstå

- ellers klarer ikke brukeren å følge regelverket!



Finne
Forstå
Få til



Skatteetaten

Takk for meg!

Cathrine Strand Yttervik
cathrine.yttervik@skatteetaten.no

Skatteetaten.no

