

Rapport

Lønnstakeres og pensjonisters bruk og oppfatning av leveringsfritak 2010

Laget for: Skattedirektoratet
Laget av: Karen Lillebø
Dato: 8. juni 2010

1.1.1 Copyright:

© 2010. Synovate Norge. All rights reserved.
Alle konsepter og ideer i dette tilbudet er Synovate Norges intellektuelle eiendom. De er av strengt konfidensiell natur og oversendes under en klar forståelse at de ikke skal brukes utover formålet med tilbudet. Disse konseptene og ideene kan heller ikke brukes eller gjøres tilgjengelig for en tredjepart uten at dette er avtalt med Synovate Norge på forhånd.

Innholdsfortegnelse

	1 Oppsummering	2
1.1	Holdninger i forhold til selvangivelsen	2
1.2	PIN-koder	2
1.3	Leveringsfritaket	3
	2 Om undersøkelsen	6
2.1	Bakgrunn	6
2.2	Tolkning av tabellverket	7
	3 Måter å forholde seg til selvangivelsen på	9
	4 Om PIN-koder	10
	5 Om bruken av leveringsfritaket	19
5.1	Utbredelse av leveringsfritaket	19
5.2	De som ikke benyttet leveringsfritaket	20
5.3	De som benyttet leveringsfritaket	23
	6 Generelt om informasjonsbehov	26
6.1	Informasjonsbehov man har og hvor lett det var å finne den nødvendige informasjon.....	26
	7 Totalinntrykk av skattemyndighetene	38

1 Oppsummering

Synovate (tidligere MMI) gjennomførte i 2008 en undersøkelse blant et landsrepresentativt utvalg pensjonister og lønnstakere om deres bruk og oppfatning av leveringsfritaket, som da var nytt av året. En tilsvarende undersøkelse ble gjennomført i 2009 og da med et tillegg om PIN-koder. Bakgrunnen for spørsmålene om PIN-kodene var at de kom i et eget brev i 2009, og at de ikke stod på selvangivelsen som de har gjort de siste årene. Denne undersøkelsen er nå gjennomført på nytt for 2010, og der mange av de samme spørsmålene fra 2008 og 2009, har blitt stilt på nytt. Det ble gjort 1000 telefonintervjuer pr. undersøkelse. Nedenfor følger en oppsummering av hovedresultatene.

1.1 Holdninger i forhold til selvangivelsen

- 49 % av alle spurte stoler på at tallene i selvangivelsen er korrekte.
- Likevel er det bare 4 % som ikke kontrollerer tallene.
- 14 % oppgir at de foretra mange endringer i selvangivelsen.

1.2 PIN-koder

- 41 % oppga at de hadde hatt behov for PIN-koder i forbindelse med kontroll av selvangivelsen. Lite skiller menn og blant kvinner på dette punktet. Derimot er det en mindre utbredt bruk av PIN-koder blant de over 60 år og blant de yngste enn i de midlere aldersgrupper.
- 58 % av de som benyttet PIN-koder, benyttet koder fra i fjor.
- De som ikke hadde behov for PIN-koder kontrollerte hovedsaklig selvangivelsen på papir. En liten andel logget inn på annet vis, mens ytterligere

noen få kontrollerte ikke i det hele tatt. Andelen som har kontrollert på pair har gått noe ned fra i fjor, mens de som logget seg inn uten PIN-koder har økt tilsvarende fra i fjor.

- 61 % av alle spurte bruker internettjenesten MinID. Blant de under 40 år er andelen over 80 %.
- 27 % av de som bestilte nye PIN-koder oppgir at de gjorde det via minside.no/ norge.no/ Altinn.no/ minID.no. Dette har økt mye fra i fjor da kun 2% svarte det samme. For skatteetaten.no har utviklingen gått motsatt vei (fra 43 % til 20 %) blant de som har bestilt nye PIN-koder.
- Blant de som ikke bestilte PIN-koder, er det 40 % som ikke vet hvordan dette gjøres.
- Blant de som har bestilt PIN-koder eller vet hvordan dette gjøres, er det 19 % som fikk informasjon om hvordan dette kunne gjøres fra Skatteetaten.no, mens 15 % fikk denne informasjonen via meida (TV, radio, internett, aviser). 13 % fikk informasjonen fra Minside/ MinID.

1.3 Leveringsfritaket

- I 2010 benyttet 46 % leveringsfritaket. Det er omtrent på nivå med 2008 og 6 prosentpoeng lavere enn i fjor.
- Blant de som ikke benyttet seg av leveringsfritaket oppgir 31 % at de egentlig kunne benyttet seg av det. Dette utgjør 17 % av befolkningen. Det betyr at i tillegg til de 46 % prosentene som benyttet fritaksmuligheten, kunne ytterligere 17 % gjort det. Altså til sammen 63 % av befolkningen.

- I gruppen som ikke benyttet leveringsfritak, oppgir 66 % at de hadde endringer/ tillegg/ vedlegg.
- Innen undergruppen som leverte selv om de kunne benyttet firtak, oppgir bare 5 % at de leverte fordi de ikke hadde hørt om ordningen. Det er klar nedgang fra 2008, da 23 % oppga at de leverte av samme grunn og fra 2009 da andelen var på 10 %.
- Blant de som valgte å benytte seg av fritak oppga de fleste at de hadde benyttet seg av det fordi de ikke hadde endringer i selvangivelsen. Andelen som svarer dette har økt mye de siste 2 årene fra 36 % i 2008 til 68 % i fjor og til 79 % nå. Tidligere var det vanligere enn nå å svare at det var fordi det var lettvis å levere, men det er fortsatt 19 % som oppgir det i år.
- Den vanligste informasjonskilden om leveringsfritaket var i år informasjon som sto på selvangivelsen (20 %) eller på informasjonen som fulgte med selvangivelsen (16 %). Andel som svarer venner/ familie har gått betraktelig ned. Nå er svarandelen for dette på 11 %.
- Hele 65 % av de spurte hadde ingen behov for informasjon i forbindelse med at de fylte ut og sendte inn selvangivelsen.
- Det er imidlertid et visst behov for informasjon , særlig om fradrag (19 %) og om hvordan en kan gjøre endringer i selvangivelsen (14 %).
- Når vi i neste omgang spør dem om det var lett eller vanskelig å finne denne informasjonen, er det en ikke utbetydelig andel som oppgir at de fant det vanskelig. Dette gjelder både i forhold til fradrag og til hvordan en kan gjøre endringer i selvangivelsen. Blant de 9 % som hadde behov for informasjon om

hvordan de skulle logge inn via nettet, var det også en del som fant det vanskelig å finne den nødvendige informasjon om temaet.

- Når en er usikker på praktiske forhold knyttet til utfylling og innsending av selvangivelsen, vil ca. 30 % vende seg til Skattekontoret for hjelp, og like mange til skatteetaten.no.
- Når en har behov for informasjon om hvilke fradrag en har rett på, er det noe færre som ville benyttet skatteetaten.no (23 %), mens det fortsatt er ca. 30 % som ville vendt seg til Skattekontoret.
- Det generelle inntrykket av skattemyndighetene holder seg omtrent på samme nivå som i fjor, med over 60 % som har meget eller ganske godt inntrykk.

2 Om undersøkelsen

2.1 Bakgrunn

På oppdrag fra Skattedirektoratet har Synovate (tidligere MMI) gjennomført en undersøkelse i befolkningen, definert som personer over 15 år som betaler skatt (lønnstakere og pensjonister). Undersøkelsens formål er todelt. Den ene delen har som primær målsetning å fremskaffe data som kan sammenlignes med fjorårets undersøkelse om bruk og oppfatning av ordningen med leveringsfritak. Den andre delens målsetning er å avdekke bruk og evt. vanskeligheter tilknyttet rutiner for PIN-kodebruk.

Før gjennomføring av undersøkelsen ble spørreskjemaet fra 2009 gjennomgått og revidert av Synovate og Skattedirektoratet i samarbeid. Noen nye spørsmål ble lagt til, mens enkelte av spørsmålene fra sist som er uaktuelle nå, ble fjernet. Ytterligere andre spørsmål ble endret litt på. I rapporten vil vi sammenligne svarfordelingene fra i år med svar fra 2008 og 2009 der dette er mulig, samt kommentere forskjeller mellom undergrupper av spurte.

Undersøkelsen er gjennomført på telefon på kveldstid fra 6. – 15. mai 2010. Det er gjennomført 1004 intervju totalt i et landsrepresentativt utvalg av lønnstakere og pensjonister. Innledningsvis i intervjuet er det spurt etter den personen i husstanden som sist hadde fødselsdag og som selv har mottatt og kontrollert selvangivelsen i år. Intervjuene er foretatt både på fast og mobiltelefon, for å sikre at enkelte segmenter i befolkningen ikke ble utelatt. Selvstendig næringsdrivende er ikke meningsberettiget i undersøkelsen og ble sjaltet ut i starten av intervjuet.

2.2 Tolkning av tabellverket

Ved resultatberegningene er det foretatt veiing av svar ut fra offentlig statistikk. Veiingen er foretatt på kjønn, alder og geografi.

I tabellverket til denne rapporten finnes svarfordelingene på samtlige spørsmål i den rekkefølge de er blitt stilt. Resultatene som fremkommer i tabellverket er gjengitt i prosentandeler. Hver tabell viser svarfordelingene totalt, samt etter kjønn, alder, utdanning, husstandsinnkomst, samt landsdel. I tillegg har vi laget nedbrytninger for hvordan man stilte seg til leveringsfritak i år – dvs. om man benyttet seg av leveringsfritak eller ei, eller om man kunne benyttet seg av fritaket eller ei (dersom man ikke benyttet seg av fritaksmuligheten). Videre vises svarfordelingen for sivilstand, om en er arbeider, funksjonær, pensjonist/ trygdet eller annet og om en arbeider i statlig, kommunal eller privat sektor. Hver tabell går over tre sider.

Linjen for antall intervju viser netto antall gjennomførte intervju i så vel totalkolonnen som innen hver av de analyserte undergrupper. Totaltall fra undersøkelsen er beheftet med feilmarginer på ca +/- 3 prosentpoeng. Feilmarginer for resultater brutt ned på undergrupper er noe større. På bakgrunn av disse nedbrytningene kan detaljer i besvarelsene for de enkelte undergruppene studeres nærmere ved interesse, for eksempel hvis vi observerer spesielle avvik for en undergruppes besvarelser sammenliknet med de andres.

I tabellvedleggene er signifikante forskjeller mellom en undergruppes resultat og tabellens totalresultat markert i tabellenes celler: Sorte piler betyr "signifikant høyere enn" og hvite piler "signifikant lavere enn" totalresultatet. Celler uten markeringer innebærer at vi ut fra antall intervju og avvik fra totalresultatet ikke kan være sikre på at forskjellen skyldes annet enn tilfeldigheter i utvalget. I tabellvedleggene har vi lagt til grunn et 95 (noen steder 97,5) prosents konfidensintervall, slik at vi med 95 (/97,5) prosents sikkerhet kan si at det dekker det sanne resultat (forutsatt at målefeil og systematiske feil ikke forekommer) dersom det foreligger signifikante sammenhenger.

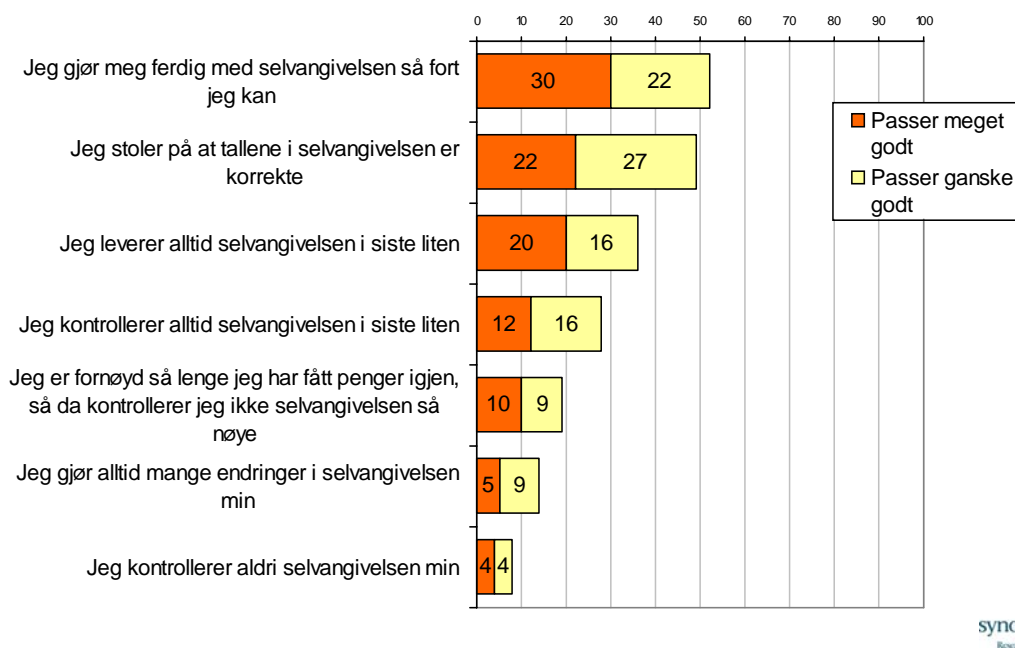
Kontaktperson hos Skattedirektoratet har gjennom planleggingen og gjennomføringen av dette vært Bjørg Kari Paulsen. Ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering i Synovate har vært Nils Petter Strand og Karen Lillebø.

3 Måter å forholde seg til selvangivelsen på

De første spørsmålene vi stilte, var nye i år. Vi ønsket å få en oversikt over hvordan befolkningen forholder seg til det å kontrollere, fylle ut og sende inn selvangivelsen. Vi målte dette ved å benytte utsagnsmetoden der de spurte fikk opplest noen utsagn om hvordan enkelte forholder seg til selvangivelsen og så skulle de oppgi i hvilken grad hvert utsagn passet for dem selv. De spurte skulle svare vha. en skala som gikk fra "Passer meget godt", via "Passer ganske godt" og "Passer litt", til "Passer ikke i det hele tatt". Nedenfor viser vi andelen som svarer at hvert av utsagnene passer meget godt eller ganske godt på hvordan de selv er.

Figur 1. Holdninger til utfylling og innsending av selvangivelsen.

**** Q.1 ** Jeg vil nå lese opp noen utsagn om hva du gjør når du skal fylle ut og sende inn selvangivelsen. Hvor godt eller dårlig passer følgende påstander på deg? Passer det....?**



Av det vi har spurt om er det størst andel blant alle spurte som oppgir at de gjør seg ferdig med selvangivelsen så fort de kan. Det er hele 52 % som oppgir at utsagnet passer. Derimot er det 28 % som alltid kontrollerer selvangivelsen i siste liten. Som vi ser, er det mange som oppgir at de stoler på at tallene i selvangivelsen er korrekt (49%). Dette utsagnet sier ikke så mye om de likevel kontrollerer. I andre utsagn som har lavere oppslutning fremgår det at det er en lavere andel som er av typen som ikke kontrollerer så lenge de får penger igjen (19 %) eller at de aldri kontrollerer (8%). Videre ser vi at 28 % oppgir at de kontrollerer i siste liten og at 14 % er av typen som alltid gjør mange endringer i selvangivelsen.

At en kontrollerer i siste liten, passer sjeldnere på eldste aldersgruppe (60 år +) enn på de som er yngre. Dette ser vi også ved at det er en høy andel blant de eldste (61%) som oppgir at de gjør seg ferdig med selvangivelsen så for de kan. De i alderen 25-39 år og personer med høyere utdanning svarer oftere enn andre at de alltid gjør mange endringer i selvangivelsen. De yngste og de med lav utdanning svarer oftere enn andre at de er fornøyde så lenge de får penger igjen og at de derfor ikke kontrollerer så nøye. I sistnevnte undergrupper er det også høye andeler som oppgir at de stoler på at tallene i selvangivelsen er korrekte (hele 70% passer meget + ganske godt blant de yngste og 65% blant de med lav utdanning).

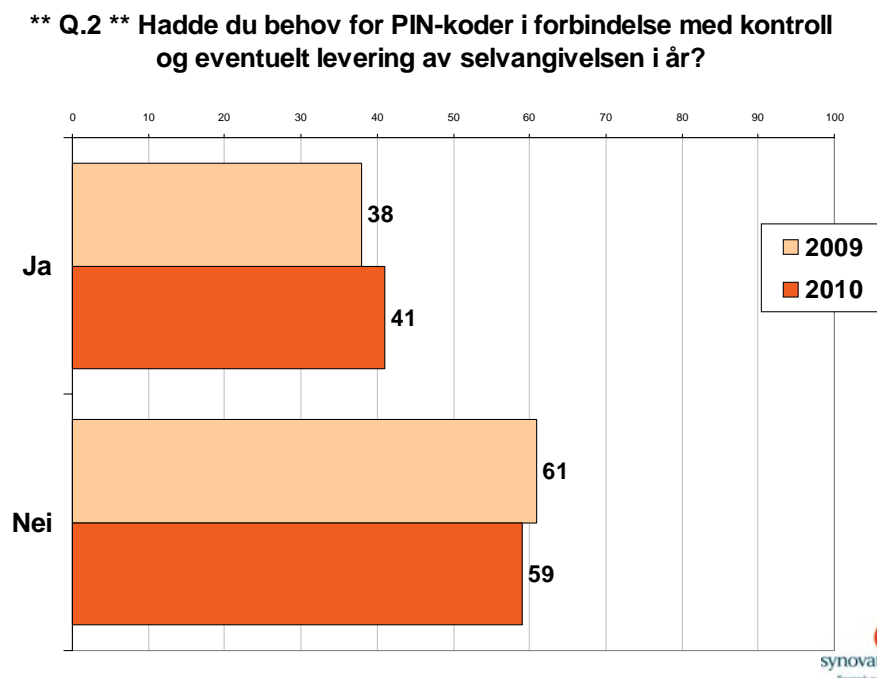
4 Om PIN-koder

Den første hoveddelen av spørreskjemaet omhandlet behov og bruk av PIN-koder, spesielt forhold knyttet til bestilling av nye PIN-koder og om informasjonen vedrørende PIN-koder har vært god nok.

De som kan ha hatt behov for PIN-koder er de som ønsket å logge seg inn på nett, for enten å kontrollere, endre eller levere selvangivelsen. Det finnes imidlertid også andre måter å logge seg inn på (Smartkort, Altinn e.l.). Figuren under viser at de fleste lønnskostere og pensjonister ikke har hatt behov for PIN-kodene. I alle fall ikke i

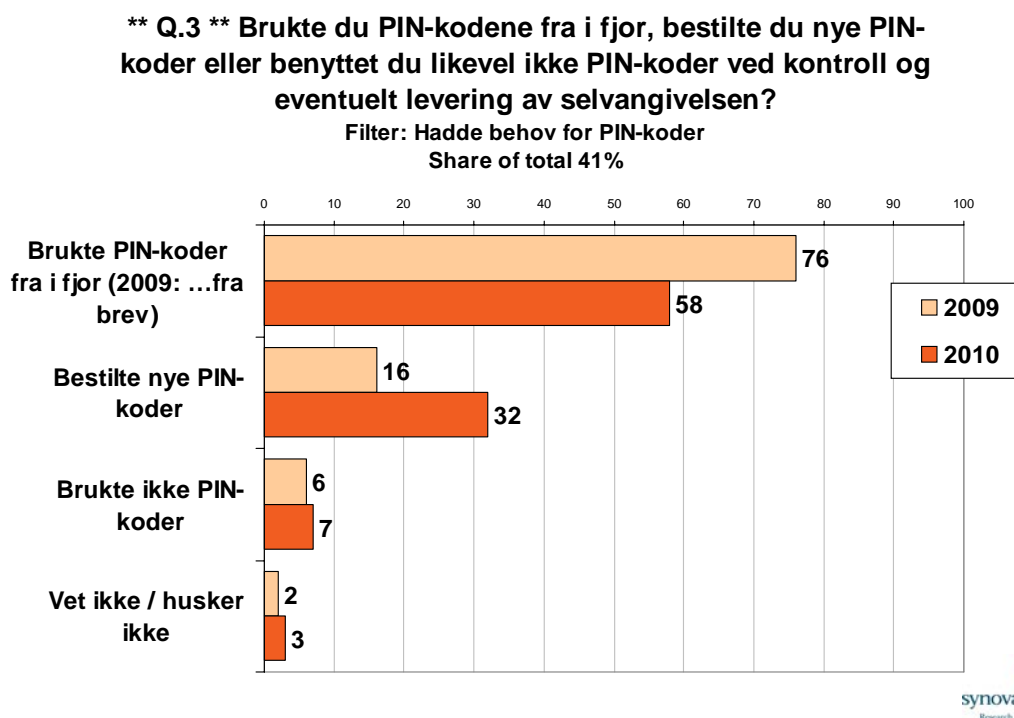
forbindelse med selvangivelsen. Endringen på 2 prosentpoeng er ikke signifikant, så andelen som hadde behov i år er å oppfatte som uendret fra i fjor.

Figur 2. Behov for PIN-koder.



Det er de midlere aldersgrupper som trekker opp snittet for de som oppgir å ha hatt behov for PIN-koder. Blant de som er 25-39 år er andelen som hadde behov for PIN-koder på 50% og blant de som er 40-59 år er tilsvarende andel 49%, mot bare 28% blant de yngste og de eldste. Det er lite som skiller menn og kvinner nå. Når det gjelder utdanning er det en gradvis økning i andelen ja-svar desto høyere utdanningsnivået er. Det samme kan vi si om husstandsinntekt – jo høyere inntekt, jo høyere andel ja-svar. Det er ikke noen signifikante forskjell mellom landsdeler. Gifte og samboende (45-53%) har i betydelig større grad enn de som bor alene (21-34%) hatt behov for PIN-koder.

Figur 3. Bruk av PIN-koder.



Videre stilte vi et spørsmål om hvilke PIN-koder som eventuelt ble brukt. Det var kun de som oppga at de hadde hatt behov for PIN-koder som fikk dette spørsmålet, altså 41 % av totalutvalget. Av disse igjen svarte 58 % at de brukte PIN-koder fra i fjor. Merk at denne svarkategorien ble endret i år, slik at det er ikke helt sammenlignbart med de 76% som er oppført for 2009. I fjor hadde de spurte mottatt PIN-koder i et brev i posten og denne kategorien lød derfor: "Brukte PIN-koder fra brev". I år har en ikke mottatt et slikt brev, så PIN-koden fra i fjor kan enten være den som de fikk i brevet til i fjor (sendt ut i desember 2008) eller det kan være en kode de har bestilt i forbindelse med selvangivelsen i fjor. Det er nå 32 % som oppgir at de har bestilt ny PIN-kode i år, mot 16% i fjor. Noen (7 %) av de som hadde behov for PIN-koder, endte opp med å ikke bruke PIN-koder likevel. Dette er omtrent samme andel som i fjor.

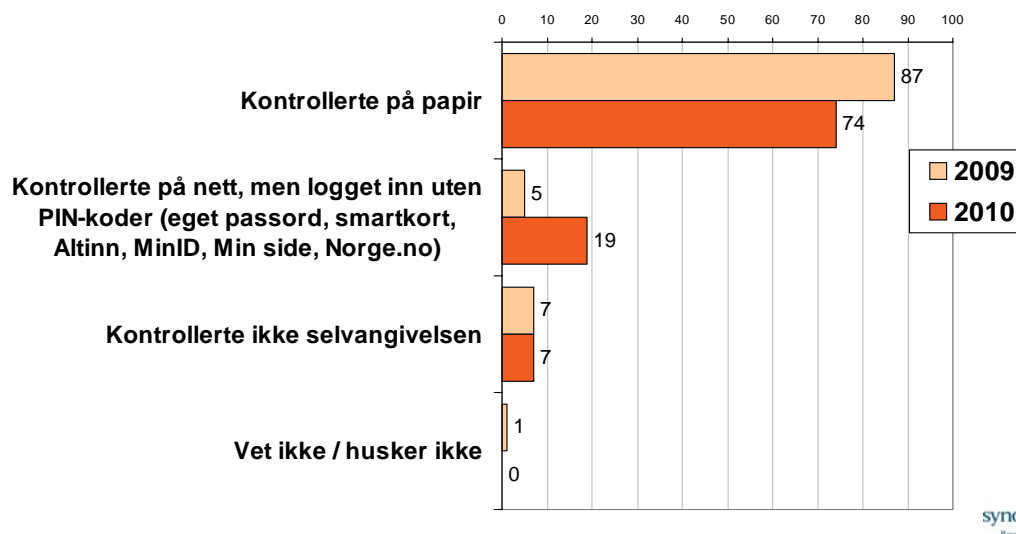
Med høyere utdanning og høyere husstandsinntekt, øker andelen som brukte PIN-koder fra i fjor.

Figur 4. Kontroll av selvangivelsen.

**** Q.4 ** Hvordan kontrollerte du selvangivelsen din? Kontrollerte du på papir, kontrollerte du på nett men logget inn uten PIN-koder, eller kontrollerte du ikke selvangivelsen?**

Filter: Ikke behov for eller brukte ikke PIN

Share of total 63%

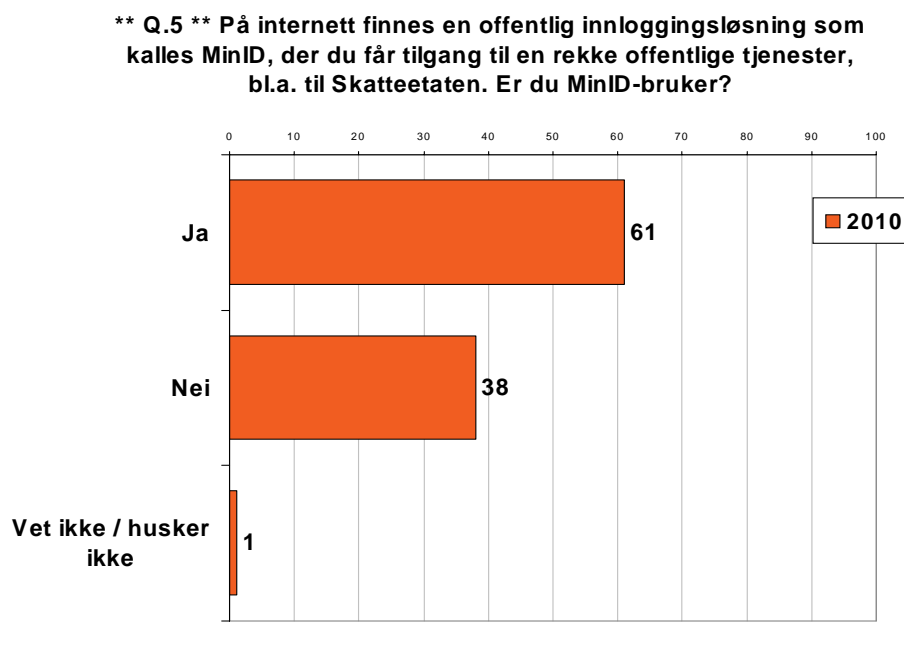


De som sa de ikke hadde behov for eller ikke brukte PIN-koder, ble spurt om hvordan selvangivelsen så ble kontrollert. Som figuren over viser, oppga de fleste at de kontrollerte den på papir. Noen få logget inn på nett ved hjelp av andre virkemidler enn PIN-koder og noen kontrollerte ikke selvangivelsen i det hele tatt. Andelen som kontrollerte på papir har gått ned med 13 prosentpoeng det siste året, mens andelen som har logget seg inn uten PIN-koder, har økt tilsvarende (14% prosentpoeng) i samme periode.

Det er et skarpt skille mellom de over og under 40 år. Svært høye andeler blant de over 40 år (83-91%) oppgir at de har kontrollert på papir. Det er "bare" ca halvparten av de under 40 år som svarer det samme. Innen de to yngre aldersgruppene er det forholdsvis høye andeler som har kontrollert på nettet uten bruk av PIN-koder. Blant de aller yngste er det imidlertid også en betydelig andel (21 %) som ikke har kontrollert i det hele tatt.

Et nytt spørsmål i år, var om MinID. I første del av spørsmålet forklarte vi at MinID var en offentlig innloggingsløsning på internett der en får tilgang til en rekke offentlige tjenester, bl.a. til Skatteetaten. Deretter spurte vi om de var MinID-brukere. Som det fremgår av neste figur, er det 61 % av de spurte som oppgir at de er brukere av denne innloggingsløsningen.

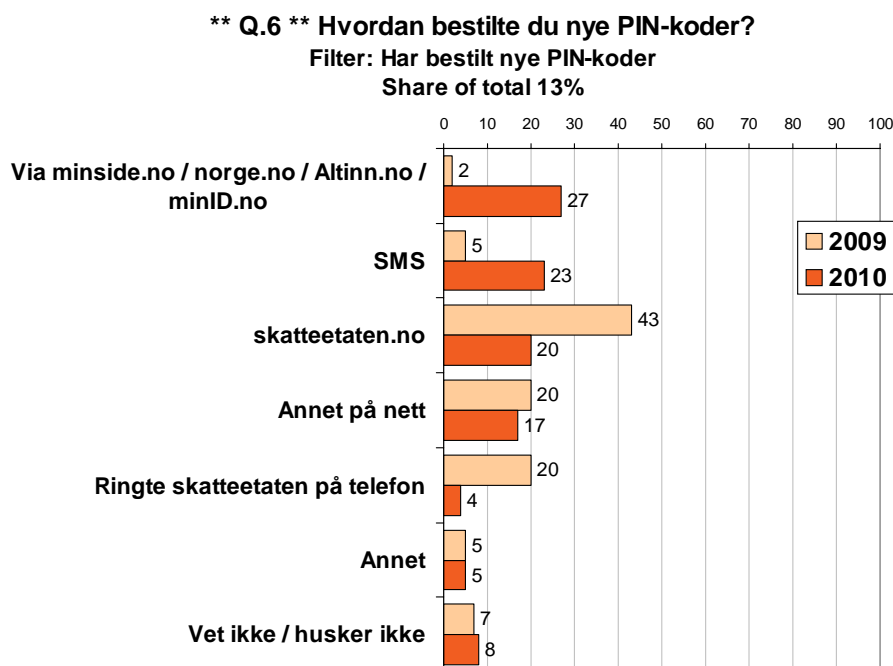
Figur 5. Brukere av MinID.



Blant de under 40 år er andelen bruker over 80 %, mens andelen blant de som er i alderen 40-59 år er på 57 %. Blant de eldste er tilsvarende andel på 31 %. De med høyest inntekt og høyest utdanning, skiller seg også ut til en viss grad ved at de oftere er brukere av MinID enn snittet, men det er alder som forklarer mest.

De få som så seg nødt til å bestille nye PIN-koder, i alt 13 % av totalutvalget, fikk spørsmål om hvordan disse ble bestilt. Den vanligste måte å bestille på i år, var via minside.no/ norge.no/ Altinn.no/ MinID.no. Det er nå 27 % som oppgir dette (mot bare 2% i fjor). På andre plass kommer SMS med 23 % i år (mot 5 % i fjor). Først på tredje plass finner vi den måten som flest benyttet i fjor, nemlig skatteetaten.no. Det er nå 20 % som svarer dette, mens tilsvarende andel i fjor var på hele 43 %.

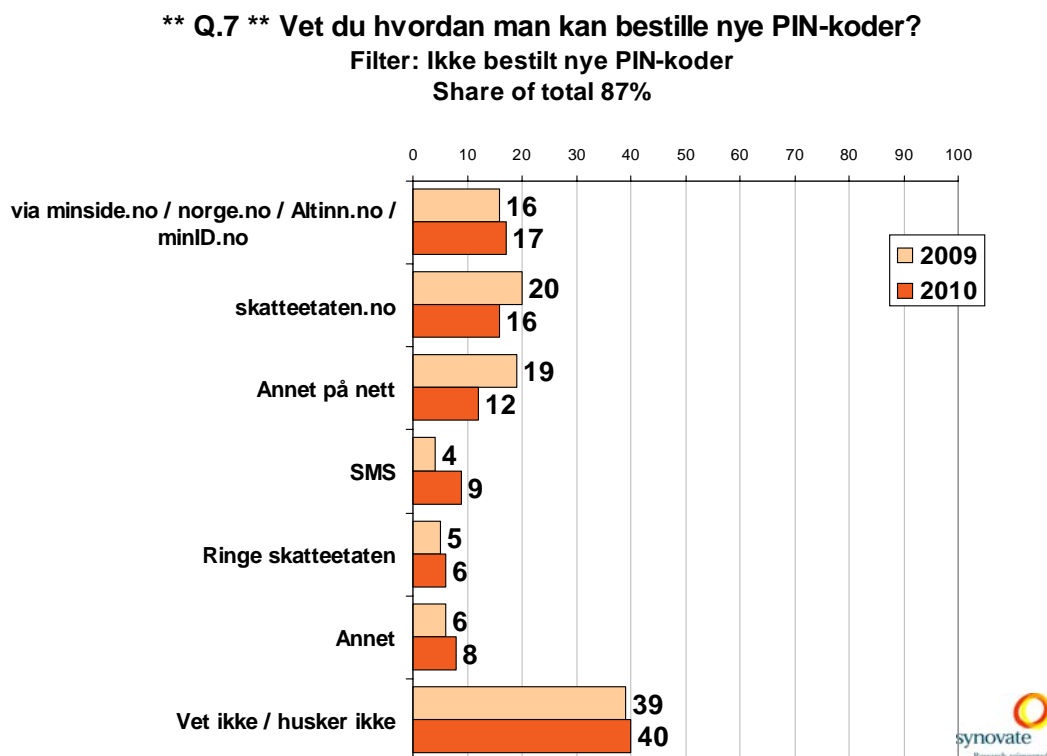
Figur 6. Bestilling av PIN-koder.



Det er for få personer som fikk dette spørsmålet til at det er hensiktsmessig å kommentere demografiske variasjoner.

De som ikke hadde bestilt nye PIN-koder fikk et oppfølgingsspørsmål om hvor man kunne bestille PIN-koder fra. 40 % av disse var ikke i stand til å oppgi hvor man kunne bestille fra, selv om de visste at det var mulig å gjøre det. Dette er samme andel som for et år siden (39 %). I figuren nedenfor ser vi hva de øvrige har svart i år og i 2009.

Figur 7. Om hvor man kan bestille nye PIN-koder.



Personer i alderen 25-39 år svarer i størst grad på hvor de kan bestille. Blant dem er det bare 26 % som ikke vet. Blant de eldste derimot er det hele 59 % som ikke vet. Innen undergruppene pensjonister/ trygdede og enke/enkemenn er nok snittalderen

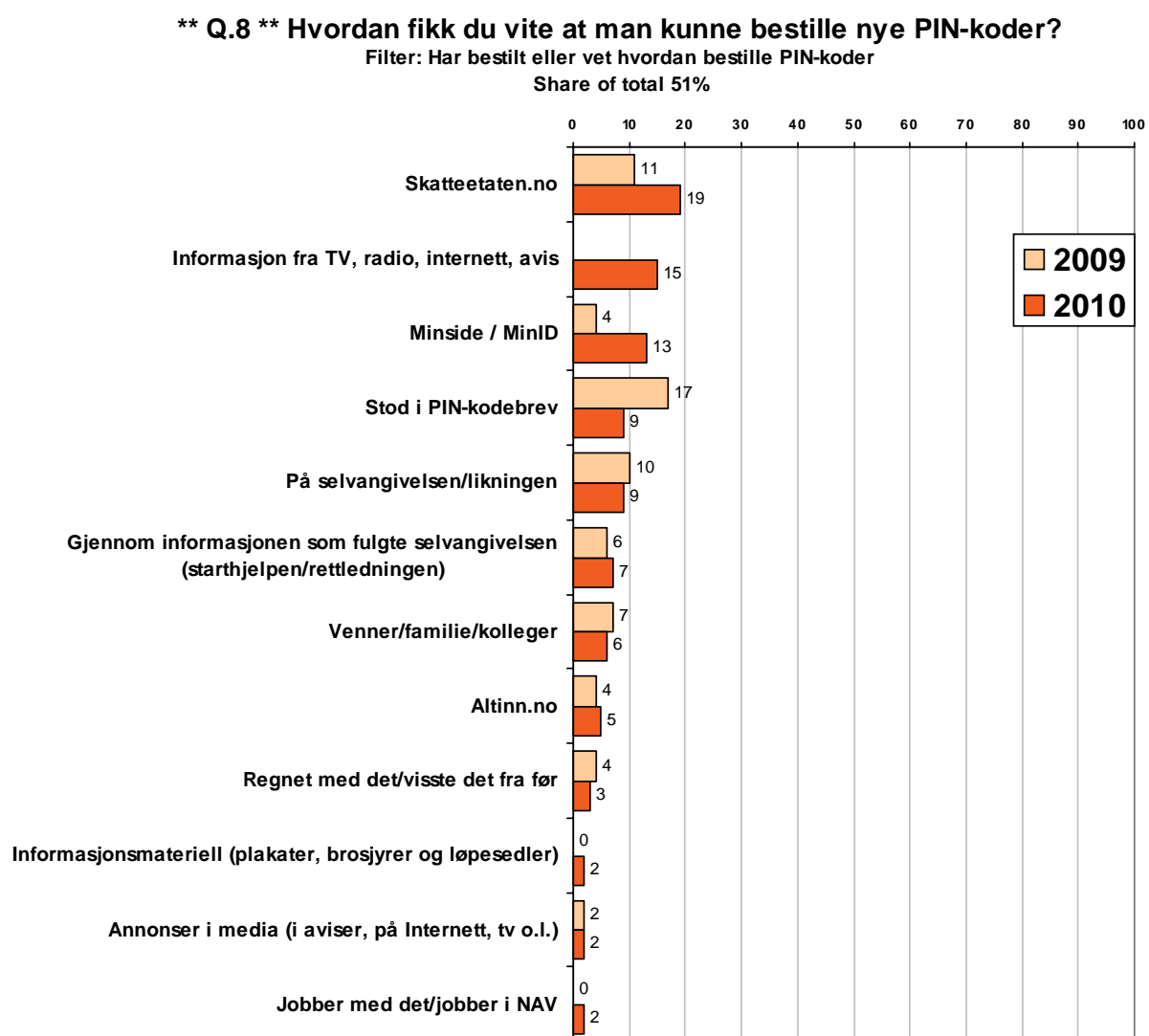
høyere enn i alderskategorien 60 år + og for disse to undergrupper er andelen som ikke vet enda høyere (65-70 %).

De i alderen 25-39 år skiller seg ut ved at mange svarer SMS og via minside.no/norge.no/ Altinn.no/ minID.no. Sistnevnte svar oppgis ellers ofte blant menn, blant de med høyere utdanning og innen høyeste inntektsgruppe.

Vi skal nå se nærmere på hvordan de spurte vikk vite at man kunne bestille PIN-koder. Dette spørsmålet er stilt blant alle som har oppgitt at de har bestilt eller vet hvordan de skal bestille PIN-koder. Disse utgjør halvparten av de spurte. I neste diagram gjengir vi alle svar som er oppgitt av 2 % av de spurte eller av en høyere andel. For andre svar, viser vi til tabell nummer 8 i vedlegget.

Som det fremgår av diagrammet, er det Skatteetaten.no som nevnes av flest. Nesten hver 5. oppgir dette svaret. For et år siden var det 11% som oppga samme svar. Det nest vanligste svaret vi får er informasjon fra TV, radio, internett og avis (15%), mens Minside/ MinID også er nevnt av en viss andel (13%). Andre svar er oppgitt av 9% av de spurte eller av færre.

Figur 8. Hvor man fikk informasjon om bestilling av PIN-koder.



Menn har noe oftere enn kvinner fått informasjonen gjennom TV, radio, internett og avis. De med lav utdanning har oftere enn andre fått informasjonen på selvangivelsen / likningen.

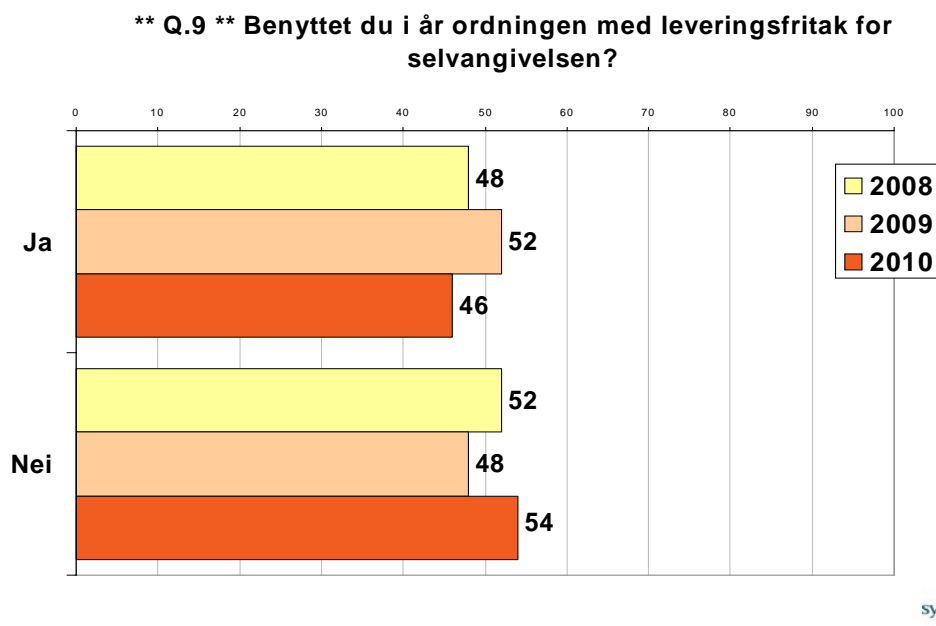
5 Om bruken av leveringsfritaket

Så langt har vi sett på den delen av undersøkelsen som omhandlet PIN-koder. Videre skal vi se på den delen av undersøkelsen som omhandlet bruken av leveringsfritaket. Denne delen av undersøkelsen er gjennomført to ganger tidligere, både i 2008 og i 2009. Det vil dermed være fokus på sammenligning av resultater fra 2008 og 2009 med årets resultater.

5.1 Utbredelse av leveringsfritaket

Før respondentene fikk spørsmål om leveringsfritak forklarte intervjueren kort hva denne ordningen innebar, og dernest avdekket vi om man hadde benyttet leveringsfritaket eller ikke.

Figur 9. Andel som benyttet leveringsfritaket i 2008, 2009 og 2010.



Hvor mange som benytter seg av leveringsfritak, varierer lite fra år til år. Det kan se ut for at noen flere benyttet seg av leveringsfritak i 2009, mens vi nå er på 2008-nivå.

Kvinner (52 %), de over 60 år (56 %), de med lav utdanning (65 %), de med lav inntekt (64 %), ugifte personer (55 %), enker/ enkemenn (64 %) og pensjonister/ trygdede (58 %) er grupper av spurte som oftest har benyttet seg av ordningen.

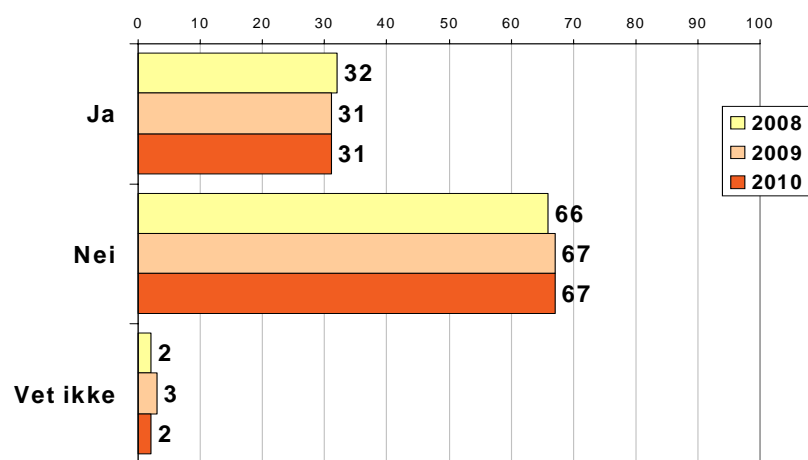
5.2 De som ikke benyttet leveringsfritaket

Totalt svarte altså 54 % i utvalget at de ikke hadde benyttet seg av leveringsfritaket. Vi skal nå se nærmere på akkurat denne delen av utvalget da de fikk et par oppfølgingsspørsmål. Det første spørsmålet som ble stilt kun til disse, var om de kunne ha valgt leveringsfritak, altså om de hadde anledning til det. Det fremgår nedenfor at hver tredje spurte kan bekrefte det, men de har altså likevel levert.

Figur 10. Om de som ikke benyttet leveringsfritaket kunne valgt det.

**** Q.10 ** Leveringsfritak kunne altså benyttes dersom du ikke hadde noen endringer i de forhåndsutfylte opplysningene i selvangivelsen. Kunne du ha valgt leveringsfritak?**

Filter: Benyttet ikke leveringsfritak
Share of total 54%



I tillegg til de 46 % av alle spurte som valgte leveringsfritak i 2010, var det totalt ytterligere 17 % som kunne ha valgt fritak. Dette er samme andel som vi målte i 2008, men 2 prosentpoeng høyere andel enn i fjor. En har altså ikke greid å få flere til å benytte seg av fritaket i løpet av toårsperioden. Totalt kunne 63% av alle spurte ha benyttet seg av ordningen med leveringsfritak. De resterende mener i all hovedsak at de ikke kunne benyttet seg av leveringsfritak, mens noen få er usikre på dette.

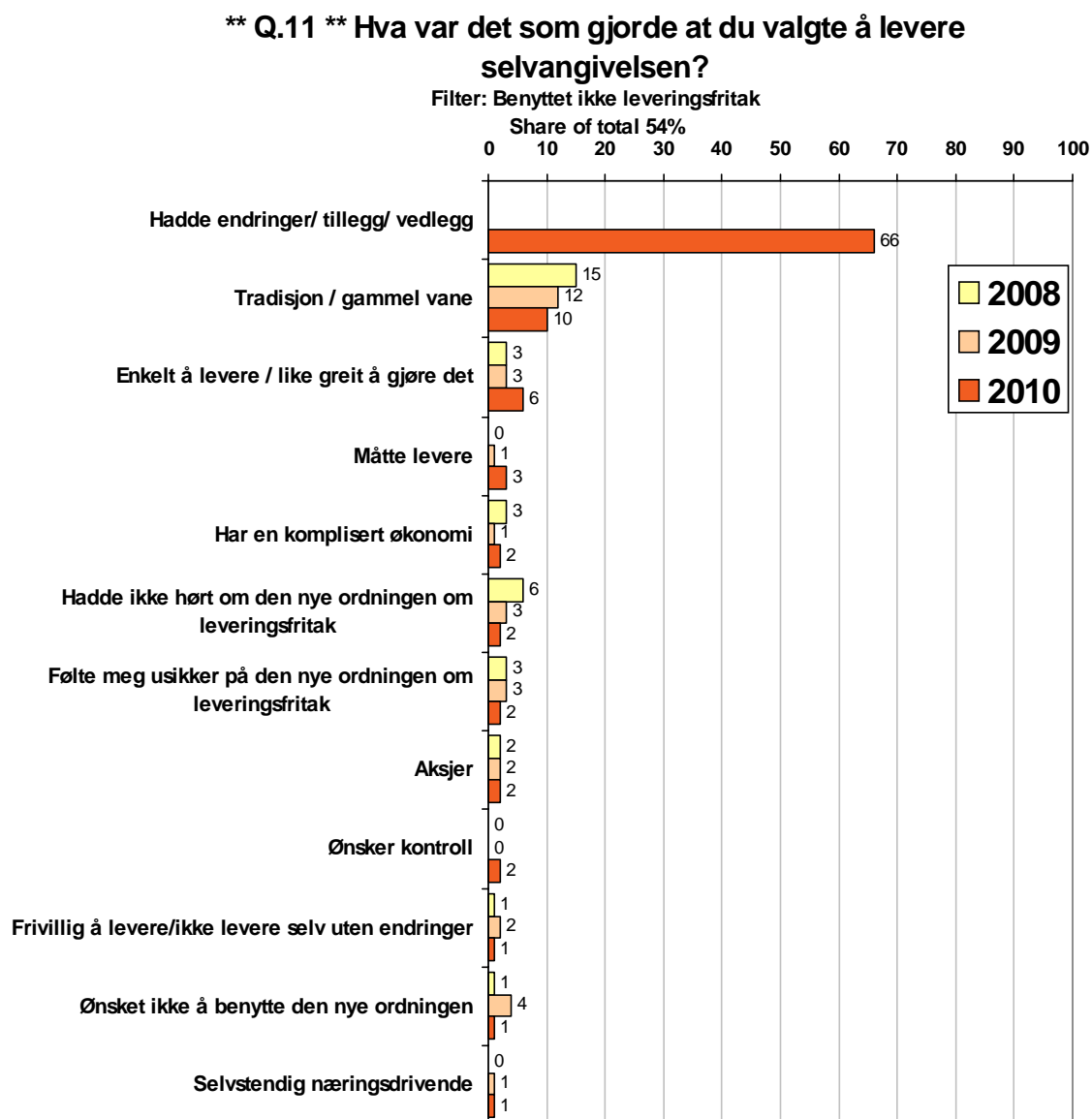
Den demografiske profilen til de som leverte selvangivelsen selv om de kunne ha benyttet seg av fritak, er under 25 år og har videregående skole som sin høyeste utdanning. De er oftere kvinner enn menn. Det er derimot ingen signifikante forskjeller etter hvor i landet de bor. De med høyere utdanning og høy inntekt er underrepresentert blant de som har valgt å levere selv om de kunne latt det være.

Det andre spørsmålet som ble stilt spesielt til de som ikke benyttet seg av leveringsfritaket, var en kartlegging av årsaker til at en valgte å levere. Svarene gjengis i nedenstående diagram og vi ser at hele 66% oppgir at de hadde endringer/ tillegg eller vedlegg. Dette betyr at de leverte fordi kriteriene ikke var oppfylt for å benytte seg av fritaket. I fjor var disse svarene oppgitt hver for seg, men også den gang målte vi høye andeler, 54 % hadde endringer, 20 % tillegg og 4% vedlegg. (Noen oppga sannsynligvis mer enn ett av disse svarene, så vi kan ikke legge sammen andelenene.)

De undergrupper som oftest oppgir endringer/ tillegg / vedlegg er menn (70 %), spurte i aldersgruppen 25-39 år (79 %), de med høy utdanning (76 %) de i høyeste inntektsgruppe (75 %) og de som definerer seg som funksjonærer (71 %).

De eldste nevner oftere enn andre at det er en gammel vane. Det er hver 5. i denne undergruppen som oppgir dette.

Figur 11. Hvorfor man valgte å levere selvangivelsen.



De som kunne benyttet leveringsfritak er her interessant å se nærmere på. I 2008 svarte 45 % av disse at de leverte selvangivelsen av tradisjon eller gammel vane. I 2009 hadde denne andelen sunket til 28 %, mens andelen nå ligger på 21 %. I 2008 svarte 23 % i denne gruppen at de leverte fordi de ikke hadde hørt om ordningen. I fjor svarte 10 % i denne gruppen det samme, mens bare 5 % oppgir dette nå.

5.3 De som benyttet leveringsfritaket

Vi skal nå se nærmere på de som valgte å benytte seg av leveringsfritaket. Først ønsket vi å vite hvorfor de valgte leveringsfritak og som det fremgår nedenfor er det hele 79 % blant dem som oppgir at de "hadde ingen endringer". Dette svaret er blitt stadig mer vanlig ved at kun 36 % svarte dette i 2008 og 68 % i fjor. Som vi har sett foran, er det omtrent like mange som velger leveringsfritak nå som tidligere, slik at det er flere i absolute tall som gir uttrykk for at de ikke leverer pga. at de ikke har endringer i selvangivelsen.

Et annet svar som har en viss oppslutning er at det er lettvin/ ressursbesparende. Dette svaralternativet er endret noe i år ved at vi har slått sammen to tidligere kategorier (lettvin og ressursbesparende). Ved de to foregående undersøkelsene var det i all hovedsak "lettvin" som ble benyttet og i 2008 var andelen som svarte det på 61 %, mens andelen var sunket til 33 % i fjor. Med kun 19 % i år, ser vi at de som har benyttet leveringsfritak har skiftet begrunnelse fra at det er lettvin til at de ikke hadde endringer i selvangivelsen. Det er naturligvis mulig å svare begge deler, men oppmerksomheten er nå mest rettet mot dette med ingen endringer.

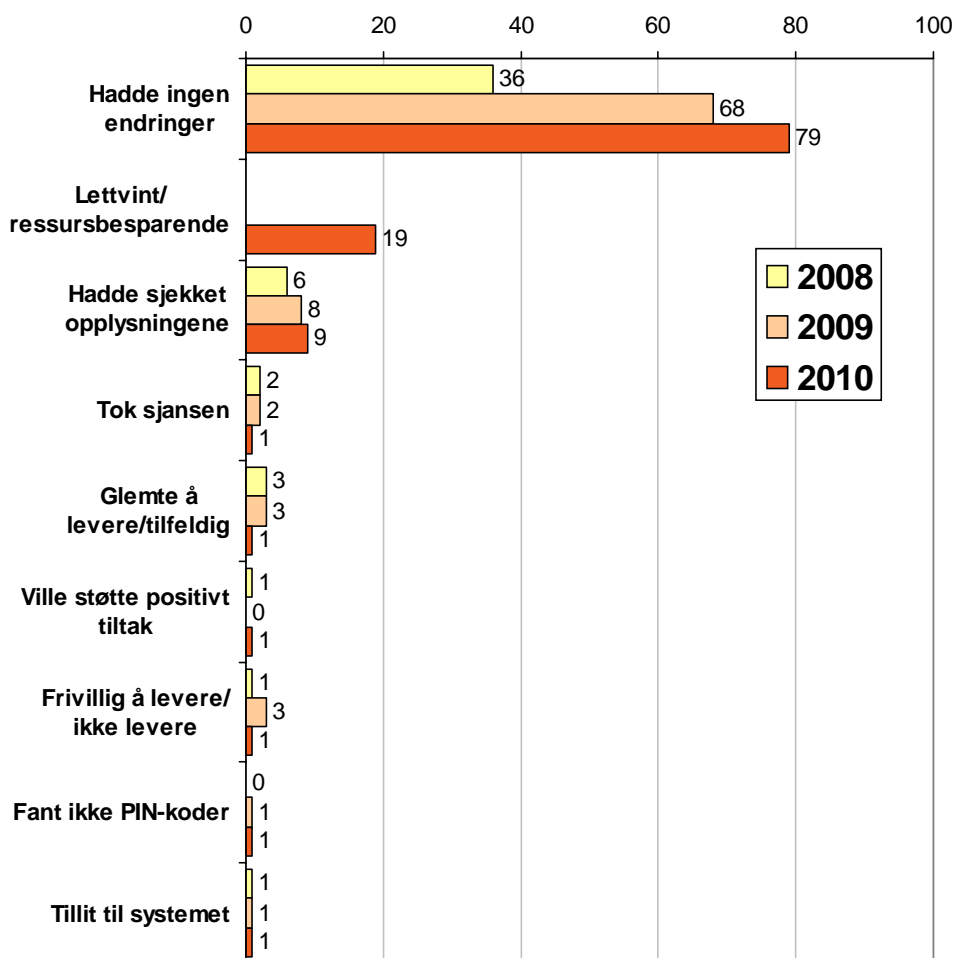
Noen (9 %) svarte at de hadde sjekket opplysningene. Andre svar er gitt av bare 1 % eller færre.

Figur 12. Hvorfor man valgte leveringsfritak..

**** Q.12 ** Hvorfor valgte du leveringsfritak? Flere grunner?**

Filter: Benyttet leveringsfritak

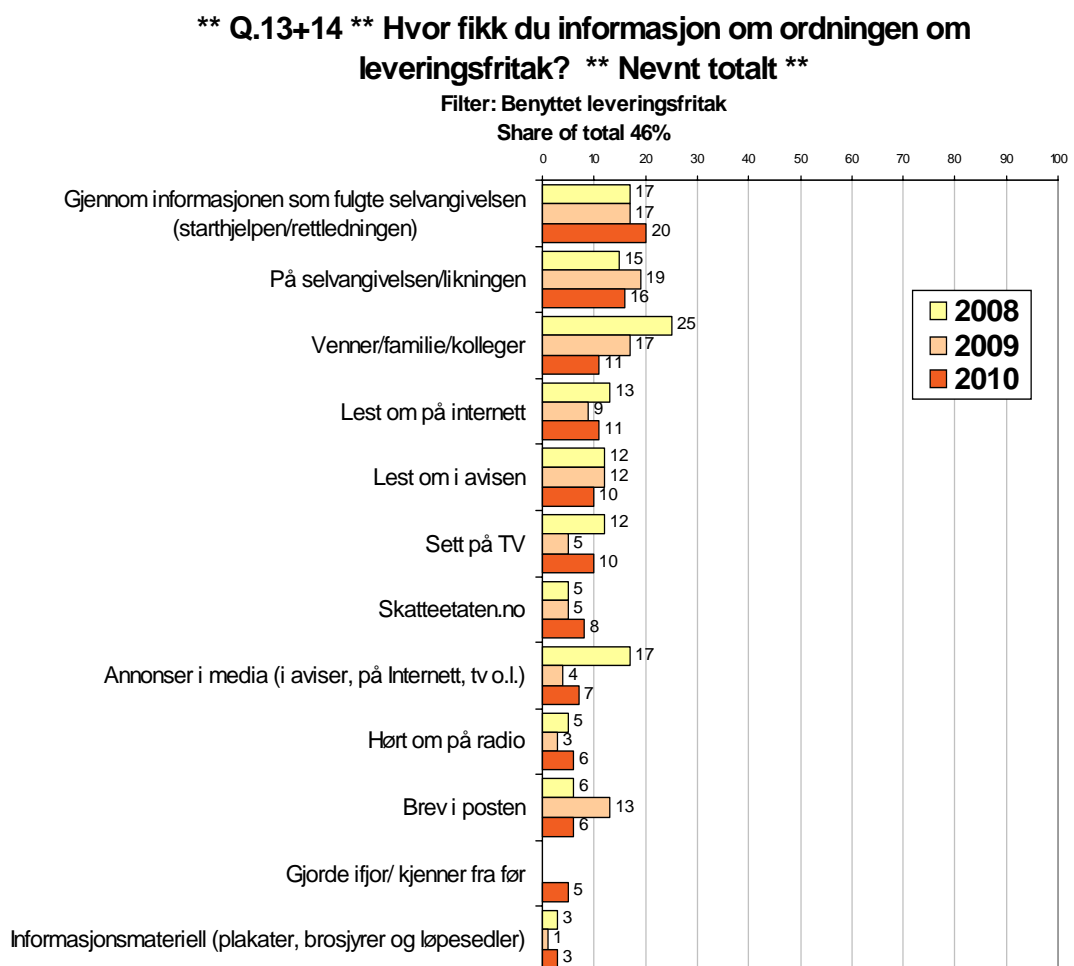
Share of total 46%



Med de neste spørsmålene kartla vi hvor de som benyttet leveringsfritak, fikk opplysningen om at de kunne la være å levere selvangivelsen. Dette er kartlagt med to spørsmål for at vi skal kunne se hva som nevnes først og hva som nevnes senere. Det er svaret "Gjennom informasjon som fulgte selvangivelsen (starthjelpen/ rettledningen)" som er nevnt av flest (20 %). Det er også dette svaret som er nevnt først av flest (16 %). Det er ellers mange (16 %) som svarer "på selvangivelsen". Også dette svaret er

ofte nevnt først (14 %). Venner/familie/ kolleger har vært viktigere før ved at hele 25 % nevnte dette i 2008, mens det "bare" er 11 % som oppgir dette nå. At de har lest om det på internett, i aviser eller sette om det på TV er også nevnt av en viss andel (10-11 %). Skatteetaten.no er nevnt av 8 % av de spurte. Dette svaret oppgis litt oftere nå enn ved de tidligere undersøkelsene.

Figur 13-14. Hvor man fikk informasjon om leveringsfritaket.



De undergrupper som oftere enn andre har fått informasjonen gjennom det som fulgte med selvangivelsen (rettledningen / starthjelpen), er kvinner, de eldste, pensjonister og de som bor i Oslo og i Midt-Norge. Menn og de med høyere utdanning bruker nettet oftere enn andre, mens de som bor i Oslo ofte nevner venner/ familie/ kolleger.

6 Generelt om informasjonsbehov

De neste spørsmålene er nye av året og her har vi kartlagt på hvilke områder de spurte hadde informasjonsbehov da de skulle fylle ut og sende inn selvangivelsen i år. Vi spurte videre om det var lett eller vanskelig å finne den nødvendige informasjon. Til slutt i dette avsnittet skal vi se nærmere på hvor de spurte henvender seg når de trenger ulike typer råd / hjelp i forbindelse med selvangivelsen. Disse spørsmålene ble stilt til alle.

6.1 Informasjonsbehov man har og hvor lett det var å finne den nødvendige informasjon

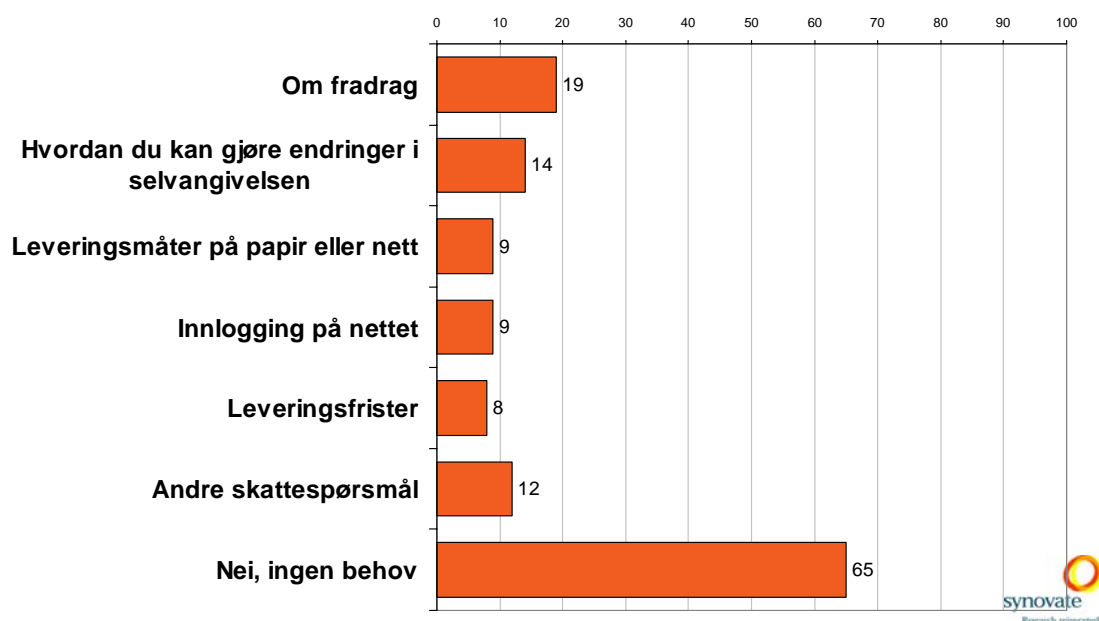
I det første av spørsmålene innen dette temaet hadde vi satt opp en rekke områder som en kan tenke seg at det ville være et informasjonsbehov i befolkningen. Hvert område ble lest opp for de spurte og vi ønsket å vite om de hadde hatt et informasjonsbehov på disse områdene da de skulle fylle ut og sende inn selvangivelsen.

Som det fremgår av neste diagram, så var det hele 65 % som ikke hadde noen informasjonsbehov. Av de områder man trengte informasjon, var det forhold rundt fradrag på skatten som er nevnt av flest, men det er kun 19 % av alle spurte som oppgir dette. Det er særlig de innen aldersgruppen 25-39 år som nevner dette, men også personer med høyere utdanning og med høy inntekt nevner det signifikant oftere enn snittet. Funksjonærer nevner det oftere enn arbeidere og pensjonister.

14 % av de spurte hadde et informasjonsbehov om hvordan de kan gjøre endringer i selvangivelsen. Leveringsmåter på papir eller nett og innlogging på nett, er begge oppgitt av 9 % av de spurte som områder de hadde et informasjonsbehov.

Figur 15. Informasjonsbehov.

**** Q.15 ** Hadde du informasjonsbehov på noen av følgende områder da du skulle fylle ut og sende inn selvangivelsen i år? Vi tenker her på forhold som du ønsket å vite noe mer om, enten du fant svaret eller ei.**



Vi legger merke til at det er de yngste og de eldste som i minst grad har hatt informasjonsbehov. Innen disse undergruppene er det 3 av 4 som svarer "Nei, ingen behov" på spørsmålet. Vi vil anta at årsaken til dette er at de yngste og de eldste oftere har en mindre komplisert økonomi enn de midlere aldersgrupper.

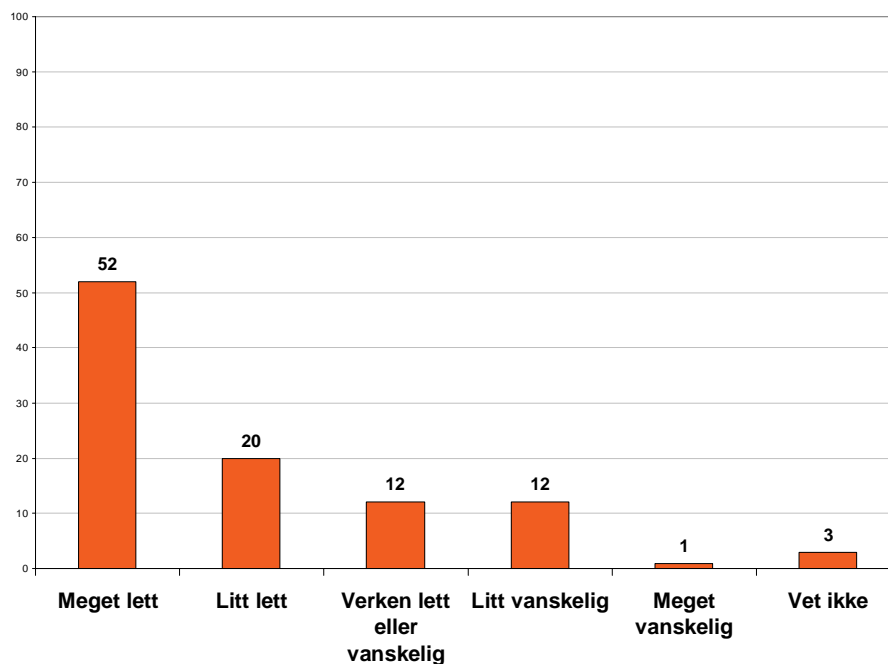
I neste omgang spurte vi nærmere om de områder som en hadde hatt informasjonsbehov. Vi ønsket å vite hvor lett eller vanskelig det var for dem å finne den nødvendige informasjonen som de trengte.

Det første diagrammet som viser dette er spørsmålet om leveringsfrister. Spørsmålet stilles til 8 % av alle spurte – dvs. til de som i foregående spørsmål oppga at de hadde hatt behov for informasjon om dette. Det fremgår her at de aller fleste opplevde det som lett å finne informasjonen, 52 % fant det meget lett og 20 % ganske lett. Noen fant det verken lett eller vanskelig (12 %), mens den andelen som fant det vanskelig utgjør 13 % av de som trengte informasjonen.

Figur 16.1. Informasjon om leveringsfrister

**** Q 16.1 ** Leveringsfrister: Var det meget lett, litt lett...**

Filter: Informasjonsbehov om leveringsfrister (8%)



Det neste spørsmålet om leveringsmåter på papir eller nett, var stilt til de 9 % av de spurte som hadde informasjonsbehov om dette og vi ser at det er 75 % som fant det lett å finne denne informasjonen, mens 13 % fant det vanskelig. Svarfordelingen ligner mye på det vi fant for foregående tema.

Figur 16.2. Informasjon om leveringsmåter på papir eller nett.

Feil! Objekter kan ikke lages ved å redigere feltkoder.

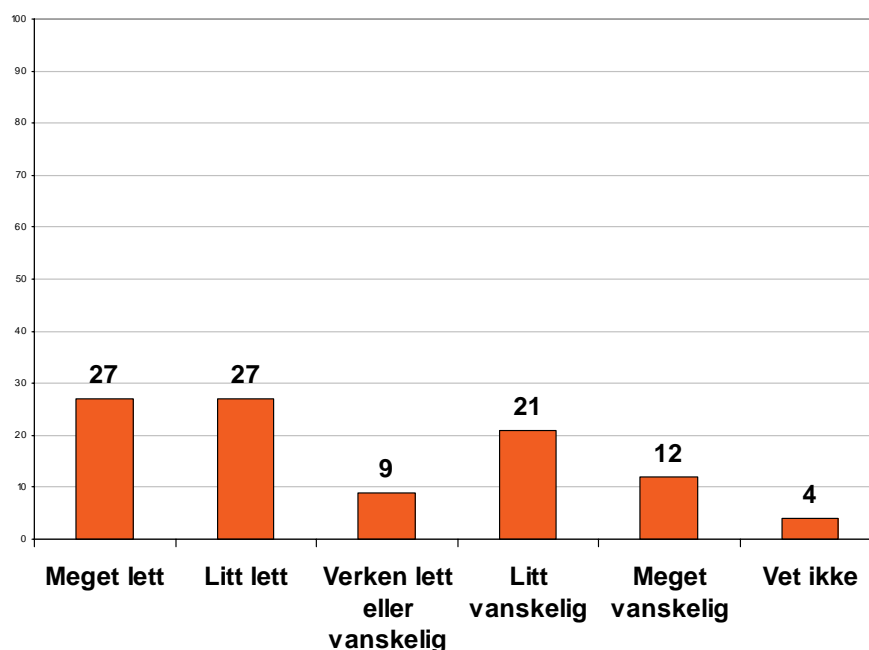
For begge de nevnte områder har vi for få intervju til at vi kan studere undergrupper av spurte.

De 9 % av spurte som oppga at de hadde behov for informasjon om innlogging på nett har i større grad hatt problemer med å finne frem til informasjonen. Vi ser nedenfor at hele 33 % opplevde dette som litt eller meget vanskelig.

Figur 16.3. Informasjon om innlogging på nett.

**** Q 16.3 ** Innlogging på nett: Var det meget lett, litt lett...**

Filter: Informasjonsbehov om innlogging på nett (9%)

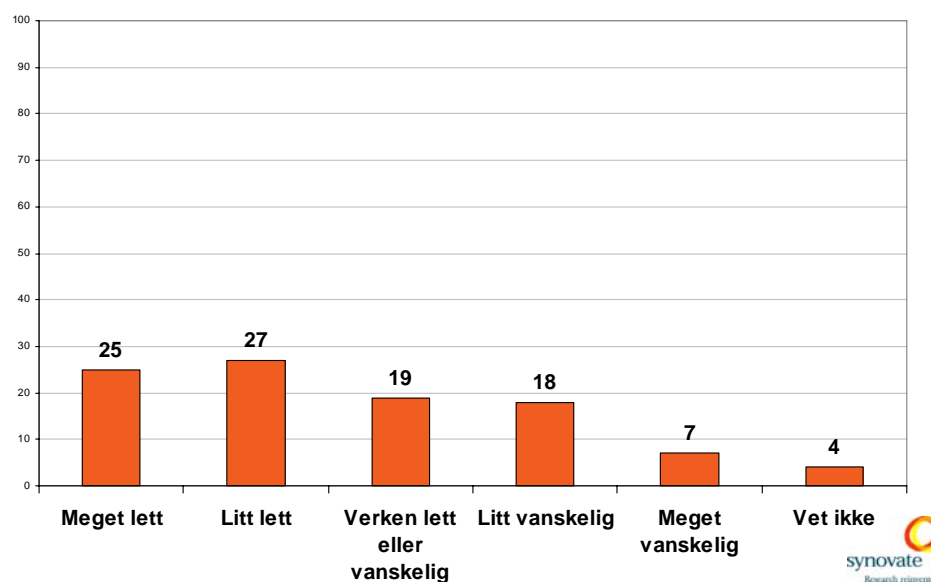


Det ser ut for at kvinner har hatt større vansker enn menn med å finne informasjonen de trengte om innlogging på nett. Videre ser vi at det er en forholdsvis høy andel blant de kommuneansatte som fant det meget vanskelig. Men her kan det være kvinner bl.a. ansatt i helsevesenet som trekker opp gjennomsnittet blant de som svarer "meget vanskelig".

Det var 14 % som hadde behov for informasjon om hvordan de kan gjøre endringer i selvangivelsen og blant disse er det 25 % som oppgir at det var vanskelig å finne informasjonen de trengte.

Figur 16.1. Informasjon om hvordan du kan gjøre endringer i selvangivelsen.

**** Q 16.4 ** Hvordan du kan gjøre endringer i selvangivelsen: Var det meget lett, litt lett...
Filter: Informasjonsbehov om hvordan du kan gjøre endringer i selvangivelsen (14%)**



Igjen er det kvinner som oftest har hatt problemer med å finne frem til nødvendig informasjon. Blant de 73 kvinnene i utvalget som trengte informasjon, var det 31 % som oppgir at det var vanskelig, mens tilsvarende andel blant de 67 mennene som trengte informasjon er på 19 %.

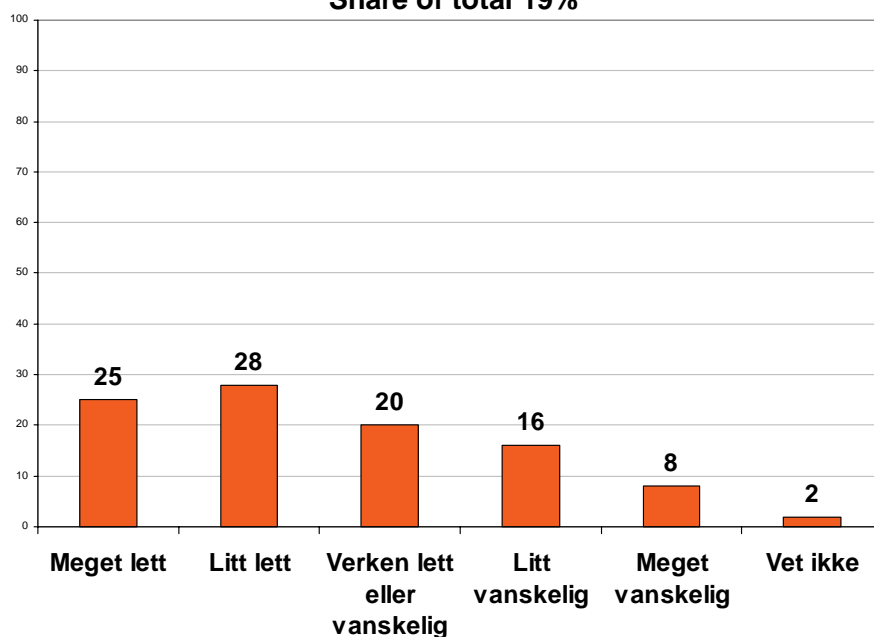
For neste tema, som var forhold rundt fradrag på skatten, var informasjonsbehovet større (19 %) og når vi spør de som trengte slik informasjon om hvor lett eller vanskelig det var å finne den, finner vi at det var 24 % som opplevde det som vanskelig.

Figur 16.1. Informasjon om fradrag.

**** Q 16.5 ** Fradrag: Var det meget lett, litt lett...**

Filter: Informasjonsbehov om fradrag

Share of total 19%

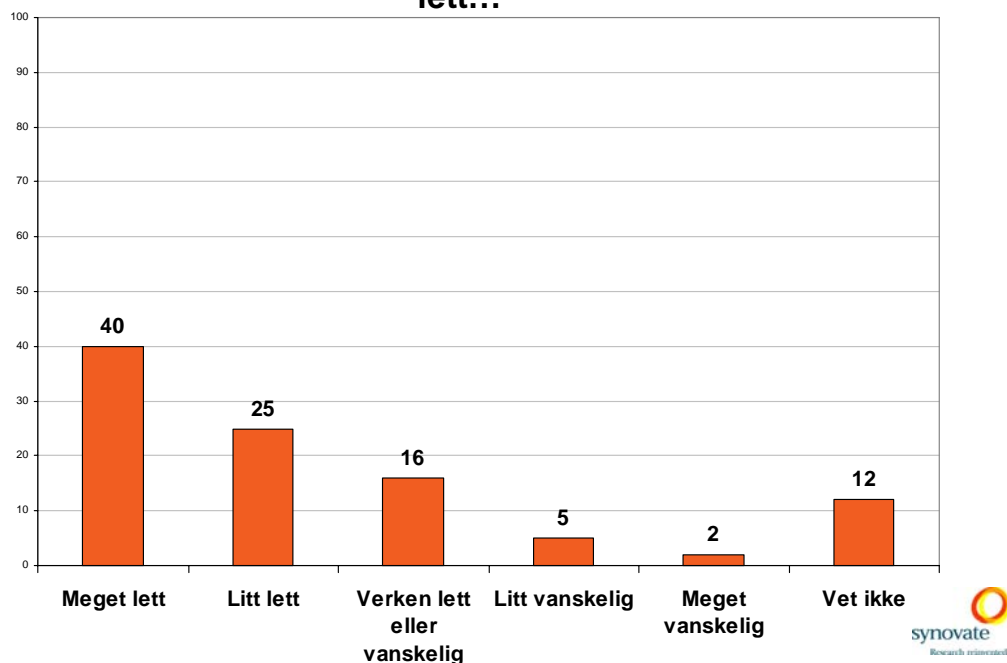


31 % av de som er ansatt i statlig sektor oppgir at det var vanskelig å finne frem til informasjonen. Men det er ellers lite som skiller mellom de ulike undergrupper av spurte som vi analyserer i denne undersøkelsen.

Til slutt stilte vi et mer generelt spørsmål om hvor lett eller vanskelig det var å finne informasjon om utfylling og innsending av selvangivelsen. Dette spørsmålet ble stilt til alle. Det er da bare 7 % av de spurte som oppgir at det var vanskelig og det er ingen undergrupper som utmerker seg spesielt. Det er imidlertid 12 % som svarer at de ikke vet. Dette er nok personer som ikke har forsøkt å finne frem til informasjon i denne sammenheng.

Figur 16.1. Informasjon alt i alt i forhold til utfylling og innsending av selvangivelsen.

**** Q 16.6 ** Informasjon alt i alt i forhold til utfylling og innsending av selvangivelsen: Var det meget lett, litt lett...**

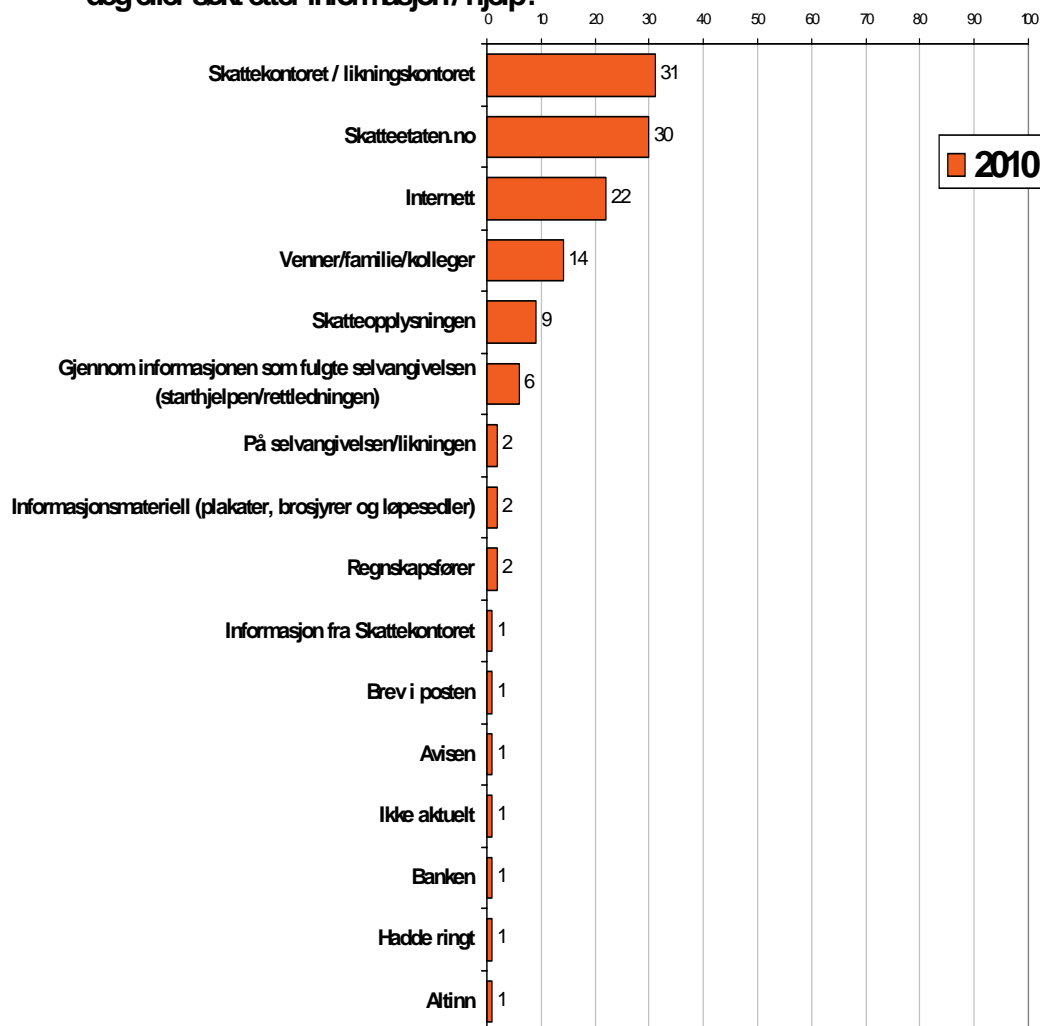


Vi stilte også et par spørsmål om hvor de vil vende seg for hjelp ut fra hvilken type hjelp de trenger. Det første spørsmålet tok opp praktiske forhold ved det å fylle ut og sende inn selvangivelsen, mens det andre går mer på å få informasjon om hvordan en kan utnytte de muligheter som finnes for å få fradrag på skatten.

Vi ser nedenfor at når det gjelder førstnevnte type problemstillinger, så vil de fleste vende seg til skattekontoret / ligningen (31 %) eller til Skatteetaten.no (30 %). Det er også noen som vil benytte muligheten for å ringe Skatteopplysningen (9 %).

Figur 17 Hvor en vil henvende seg om praktiske råd om utfylling/ innsending

**** Q17 **** Noen ganger kan en være usikker på hvordan en skal gjøre ting riktig i forbindelse med den praktiske utfyllingen av selvangivelsen. Hvis du har spørsmål om slike praktiske forhold ved selve utfyllingen av selvangivelsen, hvor ville du henvendt deg eller søkt etter informasjon / hjelp?



Det er noen som oppgir at de ville søke på internett (22 %) uten at de nevner noen bestemte steder på nettet. Venner/ familie/ kolleger er nevnt av 14 %, mens informasjon som fulgte med selvangivelsen er nevnt av 6 %. Andre svar har lav oppslutning (2 % eller lavere).

Det er de eldste som oftest nevner Skattekontoret / likningskontoret, mens de midlere aldersgrupper ville søke på Skatteetaten.no. De yngste nevner betydelig oftere enn andre at de ville vende seg til venner/ familie/ kolleger. De med høy inntekt og høy utdanning nevner oftest at de ville søke på Skatteetaten.no. De svarer også ofte internett generelt. I Oslos befolkning er det en signifikant høyere andel som oppgir Skatteetaten.no og en signifikant lavere andel som svarer skattekontoret / likningen.

Det siste spørsmålet vi skal se på i dette avsnittet er om hvor en vil henvende seg for å få nærmere informasjon om hvilke fradrag en har rett på og hvordan disse skal komme med i selvangivelsen. Det er m.a.o. hvor man finner det naturlig å vende seg for å få svar på skatterettslige spørsmål vi ville kartlegge med dette spørsmålet.

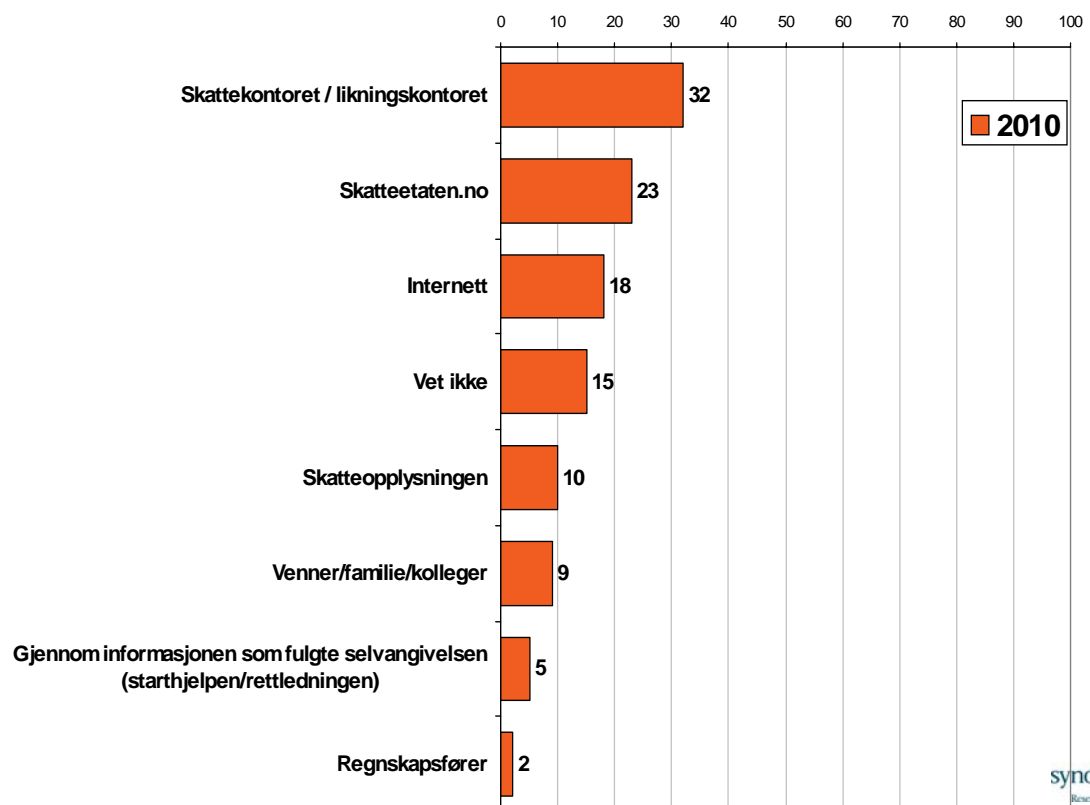
Vi gjengir de viktigste svarene i nedenstående figur. Svar som er nevnt av 1 % eller færre er ikke med her, men kan studeres i tabellvedlegget.

Igjen er det Skattekontoret / likningen som kommer ut med høyest svarfrekvens (32 %). Det er altså omtrent like mange som ville henvendt seg til Skattekontoret om slike problemstillinger som de mer praktiske forhold som vi kartla i forrige spørsmål. Det er noen færre som nevner Skatteetaten.no på dette spørsmålet (23 %) enn det vi fant for spørsmål om praktiske forhold rundt utfylling / innsending av selvangivelsen.

Det å søke på internett (18 %), å ringe til Skatteopplysningen (10 %) og å søke hjelp hos venner/ familie/ kolleger (9 %) har også en viss oppslutning. Vi legger merke til at bare 5 % ville søke om slik informasjon i materiellet som fulgte selvangivelsen – dvs. i starthjelpen / rettleidingen. Noen få nevner regnskapsfører og da er det særlig menn som nevner denne muligheten.

Figur 18 Hvor en vil henvende seg om fradragmuligheter

**** Q.18 ** En kan også ha behov for å få nærmere informasjon om hvilke fradrag en har rett på og hvordan disse skal komme med i selvangivelsen. Hvis du har slike skatterettslige spørsmål, hvor ville du henvendt deg eller søkt etter hjelp?**



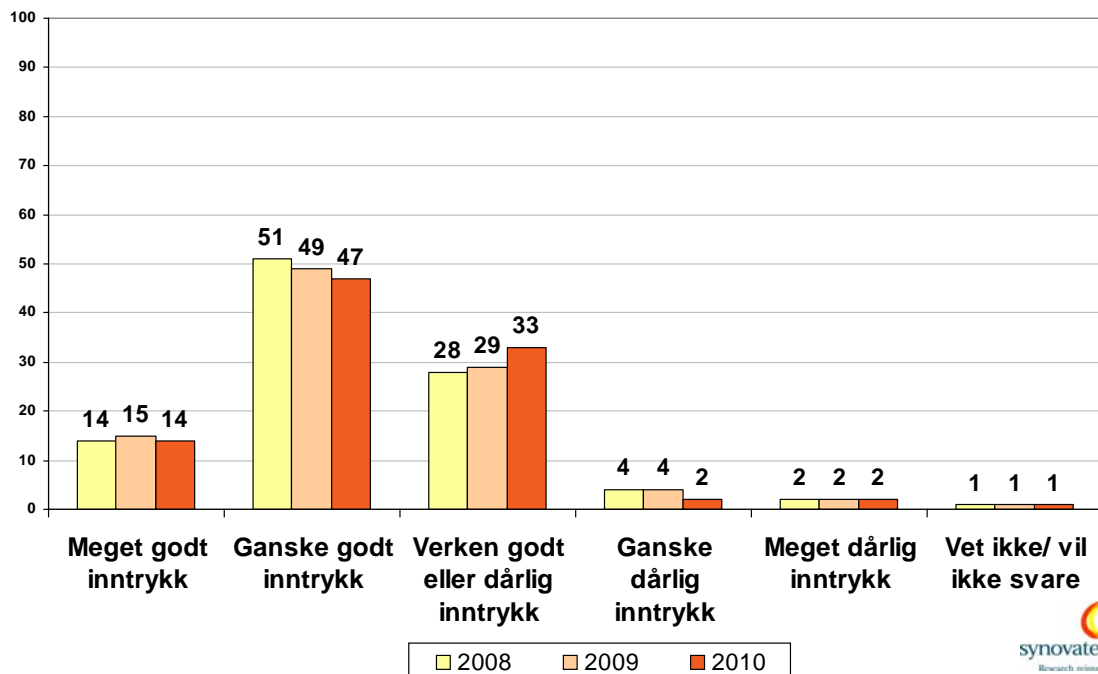
Hvor de ulike aldersgrupper fordeler seg på svarene når det gjelder denne typen bistand, har mye av samme mønster som vi så for forrige spørsmål. De eldste nevner ofte Skattekontoret / likningskontoret (hele 47 % blant dem oppgir dette). Aldersgruppen 40-59 år legger seg nært opp til fordelingen blant alle spurte, mens aldersgruppen 25-39 år oftere enn snittet søker på nettet (internett 25 % / Skatteetaten.no 29 %). Blant de yngste finner vi den høyeste andelen som ville vendt seg til venner/ familie/ kolleger (hver 5. svarer dette i denne undergruppen mot 9 % blant alle spurte).

7 Totalinntrykk av skattemyndighetene

Til slutt ble alle i utvalget stilt et spørsmål om deres generelle inntrykk av skattemyndighetene.

Figur 19. Inntrykk av skattemyndighetene alt i alt.

**** Q.19 ** Alt i alt, hvor godt eller dårlig inntrykk har du av skattemyndighetene? Har du...?**



Det generelle inntrykket av skattemyndighetene har endret seg bare i liten grad blant lønnstakere og pensjonister i tiden fra 2008 og frem til i dag. I 2008 var andelen med godt inntrykk 65 % av alle spurte, i fjor var andelen på 64 %, mens det nå er 61 % som er positive. Svært få har et dårlig inntrykk. I den grad vi kan si at andelen godt inntrykk har gått ned, har andelen indifferente økt tilsvarende.

De eldste og de med høy utdanning har noe oftere godt inntrykk av skattemyndighetene enn det snittet av de spurte har.