

# På rätt väg

- analys av språket i brev och beslut vid fordonsskatteenheten

Av Charlotta Carlberg Eriksson

Skatteverket skriver brev och fattar beslut som ska läsas och förstås av medborgarna. Men hur skriver verket egentligen och vilka attityder till Skatteverket skapar brevsvar och beslut? En tidigare undersökning visar att medborgarnas attityder till verket är positiva. Attitydgrupperingen i denna rapport ger dock ett lite annorlunda resultat. Även om inte attityden till verket är negativ är det mer distans. Detta beror till stor del på att enbart skriftlig kommunikation ingått i denna undersökning. De texter som ingått i studien visar dock att Skatteverket är på rätt väg. Verkets texter är begripliga men skulle med enkla medel kunna göras mer mottagaranpassade.

Examensarbete Språkkonsultlinjen 10p  
Höstterminen 2004  
Handledare: Jan Svanlund

# Innehåll

1 Inledning.....	3
2 Bakgrund .....	4
2.1 Skatteverket .....	4
2.2 Uppdragsgivaren.....	5
2.3 Syfte.....	5
2.4 Tidigare forskning .....	5
3 Material .....	8
4 Metod .....	10
4.1 Klarspråkstestet .....	10
4.2 Textanalys.....	11
4.3 Attitydgruppering .....	11
5 Resultat.....	12
5.1 Exempel på analyser .....	12
5.1.1 Analys av ärendet i bilaga 1 .....	12
5.1.1.1 Brevet till Skatteverket .....	12
5.1.1.2 Svaret från Skatteverket.....	13
5.1.2 Analys av ärende i bilaga 2.....	14
5.1.2.1 Brevet till Skatteverket .....	14
5.1.2.2 Svaret från Skatteverket.....	14
5.2 Klarspråkstestet .....	15
5.3 Textanalys.....	16
5.3.1 Närhet - distans .....	16
5.3.2 Tema och inferenser.....	17
5.3.3 Lexikogrammatik.....	17
5.3.4 Disposition .....	18
5.3.5 Textbindning .....	19
5.4 Attitydgruppering .....	19
6 Diskussion .....	21
6.1 En intressant fortsättning .....	21
6.2 Råd på vägen .....	22
7 Litteratur.....	23
Bilaga 1 .....	24
Bilaga 2 .....	27

# 1 Inledning

Det är skribentens ansvar att bli läst och förstådd! Det tycker Skatteverket, i alla fall om man läser de skrivregler som Riksskatteverket gav ut 2003, *Råd och regler när du skriver*. Men vilket ansvar kan en skribent ta för att läsaren ska förstå det han eller hon läser? Ibland kanske det jag som skribent skriver är så krångligt att inte ens jag själv förstår det, än mindre kan förklara det för andra. Det handlar om mottagaranpassning och hur en skribent underlättar för sina läsare. Vad det är som gör en del texter svårare att läsa och förstå än andra? Hur kan jag som skribent veta vilka förutsättningar mina presumtiva läsare har? Vad har läsaren för läsmål?

Jag har i rapporten valt att kalla alla som representerar Skatteverket för *Skatteverket*. De som skrivit in eller på annat sätt hört av sig till Skatteverket benämner jag *medborgare*. Detta oavsett om det rör sig om fysiska personer eller företag.

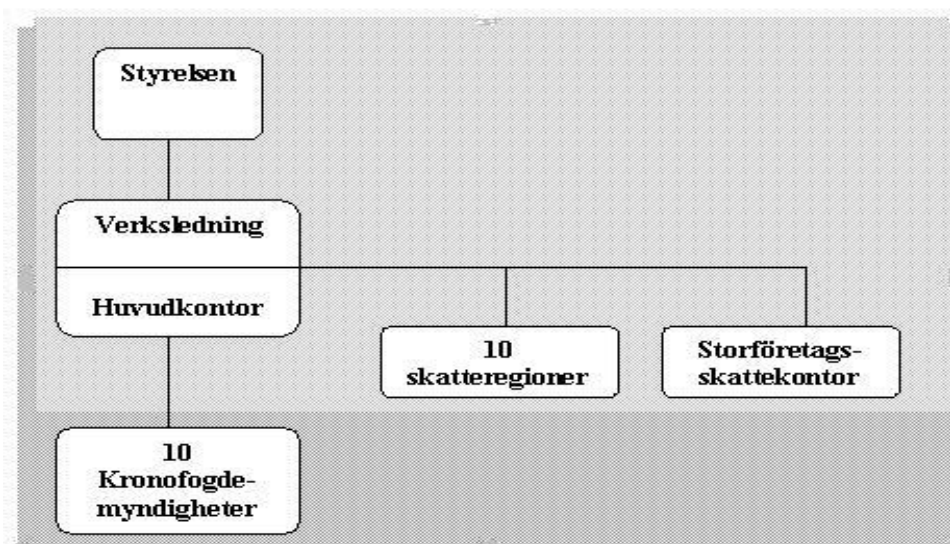
För att också kunna visa exempel på ärenden utan att peka ut någon särskild skribent finner jag att beteckningarna Skatteverket och medborgaren är ett bra sätt att avpersonifiera deltagarna i undersökningen. Eftersom jag i den här undersökningen inte undersöker om det finns några skillnader i hur män och kvinnor skriver, anser jag även därför att benämningen Skatteverket fyller sin funktion.

Idag finns inget könsneutralt pronomen så i de fall där jag ändå varit tvungen att använda pronomen i tredje person har jag valt att använda *han eller hon*.

## 2 Bakgrund

### 2.1 Skatteverket

Den första januari 2004 bildades en ny myndighet, Skatteverket. Tidigare fanns Riksskatteverket och 10 regionala skattemyndigheter. Idag är det istället en rikstäckande myndighet som består av ett huvudkontor och 10 regionkontor. Tillsammans med Kronofogdemyndigheten bildar verket Riksskatteverket, RSV. Skatteverket är den myndighet som har till uppgift att administrera skattesystemet så att detta fungerar på avsett sätt.



Figur 1. Skatteverkets organisation efter 1/1 2004.

Skatteverket är en av de myndigheter som medvetet arbetar med sin språkbehandling. Språkvårdsarbete är inte något nytt för myndigheten. Redan i början av 70-talet, långt innan språkkonsultlinjen startat, anställdes två språkvårdare. De två språkvårdarna fick efter en tid andra arbetsuppgifter och språkvården lades i träda. Efter ett par år återupptogs språkvården och sedan 10 år finns två, fast anställda språkkonsulter. Jag har i mitt arbete varit i kontakt med en av dessa. Utöver de två fast anställda språkkonsulterna finns det andra som arbetar på uppdragsbasis.

För några år sedan, 2002 närmare bestämt, vann Riksskatteverket priset den lilla klarspråkskristallen för sin långsiktiga klarspråksstrategi. Priset delas ut varje år av Klarspråksgruppen vid justitiedepartementet till myndigheter som nått goda språkvårdsresultat. Året därpå, 2003, vann den lokala skattemyndigheten i Linköping den stora Klarspråkskristallen. Motiveringen var att de "...gjort en föredömligt grundlig, systematisk och kunnig översyn av brev och skrivelser till medborgare och företag." Klarspråk är alltså en självklar del av verksamheten på Skatteverket.

## 2.2 Uppdragsgivaren

Fordonsskatteenheten i Örebro är den del av Skatteverket som har hand om fordonsskatt och vägavgifter. Enheten har hela Sverige som upptagningsområde. Vid enheten arbetar tolv personer som alla handlägger samtliga ärendetyper som kan tänkas förekomma. Varje år handlägger enheten cirka 5000 ärenden. Utöver detta tillkommer frågor via brev, telefon eller e-post.

Myndighetens rättsenhet har tidigare kartlagt beslutens riktighet och tagit fram en mall för beslutens disposition. Men för att få veta om beslut och brevsvår är lätta att ta till sig för alla medborgare vill enheten kartlägga och analysera utformning och språk. Det är viktigt att medborgaren ska förstå vad som står i brev eller beslut även om han eller hon inte får det önskade beslutet. Ett tydligt svar är inte bara bra för Skatteverket, det är även en demokratifråga då man som medborgare har större möjlighet att ta del av samhället om man förstår de beslut som rör en personligen.

## 2.3 Syfte

Det finns i undersökningen ett övergripande syfte och två underliggande syften. Det övergripande syftet är att göra en textanalys av språket i de beslut och brevsvår som går ut från fordonsskatteenheten. Genom att analysera texterna finns möjlighet för enheten att få veta var beslut och brevsvårs styrkor och svagheter finns.

Genom att se sina texter genom en språkkonsults och utomståendes ögon, kan enhetens skribenter bli bättre på att skriva beslut och brevsvår. Detta är alltså ett av de underliggande syftena. En språkkonsult vet vad som gör en text lättläst och mottagaranpassad. Och som utomstående finns inte risken för ”hemmablindhet”, det vill säga det fackspråk som används är inte den utomståendes vardagspråk och därför finns möjligheten att påvisa var otydligheter finns.

Det andra underliggande syftet är att se hur myndighetens beslut och brevsvår uppfattas utifrån en undersökning om medborgarnas attityder gentemot myndigheten. Det vill säga, vilka attityder beslut och brevsvår från enheten skapar hos medborgaren. Eftersom en positiv attityd är att eftersträva ökar chanserna för en sådan om enhetens skribenter är medvetna om vari deras svagheter finns och därmed kan förbättra dessa.

## 2.4 Tidigare forskning

Dagligen fattas myndighetsbeslut som påverkar oss i någon riktning. Kanske får du inte bygga ut din sommarstuga eftersom kommunen beslutar att avslå din bygglovsansökan. Kanske slipper du betala skatt för en bil som du sålt då skatteverket beviljar din ansökan om skattebefrielse. Vad än beslutet gäller är det viktigt att den medborgare som får beslutet förstår vad det innebär och på vilka grunder det har tagits.

Gunnarsson (1982) tar i sin studie om lagtexters begriplighet upp olika aspekter som läsmål, situation och mottagare. Människor har olika avsikter med sin läsning och har till sin hjälp eventuella förkunskaper som han eller hon använder. Eftersom myndigheters beslut är juridiskt bindande, men också för att det språk som ofta förekommer på myndigheter liknar det inom juridiken, anser jag att Gunnarssons studie är intressant för ämnet. Den vanliga medborgaren bör kunna förstå brev och beslut utan att vara bevandrad inom juridiken.

Det finns även andra orsaker till att Gunnarssons studie om lagtexters begriplighet är intressant i detta sammanhang. Det finns alltid en möjlighet att ett beslut som fattats av Skatteverket överklagas. Resultatet kan därför bli att Skatteverket skriver beslut, medvetet eller omedvetet, med en juridisk instans som mottagare när verket istället skulle rikta sig till den egentliga mottagaren, medborgaren. Dilemmat med dubbla mottagare kan alltså vara svårt att komma ifrån.

Gunnarsson (1992) är en annan i sammanhanget intressant studie. Studien är sociolingvistisk och Gunnarsson analyserar här skrivandet som socialt fenomen. Skrivande i arbetslivet är i fokus. Underlaget kommer från en kommunalförvaltning i en av Sveriges större kommuner. Det skrivande som sker i yrkeslivet har ofta en rad olika aktörer inblandade. Gunnarsson delar in aktörerna i fysiska, mentala och kommunikativa. Den fysiska skribenten är den som utför arbetet rent fysiskt, det vill säga skriver. Den mentala skribenten är bollplanket, den som kommer med idéer och råd medan den kommunikativa skribenten är den som sätter sin signatur på pappret. Den kommunikativa kan av utomstående uppfattas vara den som skrivit men läser ofta bara igenom eller är den som är ansvarig för texten. Detta kollektiva skrivande går att jämföra med lagtextskrivande som också är ett arbete av flera personer.

I studien tar Gunnarsson upp det faktum att de sociolingvistiska teorierna inte alltid har varit självklart kopplade till skriftspråk. Det som studerats har istället främst varit talspråk.

En studie där just talspråk studeras är Melander Marttala (1998). Här undersöks förhållandet i språk mellan experter och lekmän. Melander Marttala fokuserar på användningen av olika typer av ord, exempelvis fackord, i samtal mellan läkare och patient. Trots att undersökningen rör just samtal anser jag att den är intressant och relevant för den här undersökningen. I studier av myndigheters språk fokuseras det som regel på skriftspråk. Myndighetsspråk är enligt min åsikt även det som förekommer i den muntliga kommunikationen mellan myndighet och medborgare. Om en studie liknande Melander Marttalas skulle göras av samtal mellan tjänsteman och medborgare är det inte säkert att det skulle få samma resultat som skriftspråksstudierna. I samtal har personer möjlighet att förklara och förtydliga på ett annat sätt än i skrift vilket borde bero på den direkta responsen från samtalspartnern.

Även i tidigare examensarbeten vid Språkkonsultlinjen har myndighetstexter studerats. Madeleine Appelgren visar att förvaltningsbeslut som fått ett mottagarperspektiv är mer lättillgängligt för mottagaren än de som har myndigheten i fokus. Appelgren konstaterar att användande av Klarspråkstestet, som underlättar för skribenten, måste vara förankrat i organisationen för att tonen i besluten ska

förändras. Denna förankring anser jag finns i Skatteverket varför jag tror att Klarspråkstestet är ett bra verktyg för verkets skribenter.

### 3 Material

Analysen i undersökningen baserar sig på 54 ärenden från en enhet inom Skatteverket. Varje text består i normalfallet av två till tre sidor. De ärenden som ingår i undersökningen är beslut och brevsvår och innehåller dels någon form av brev från medborgaren, dels beslut eller svar från Skatteverket. I de fall där texterna har kommit från någon annan myndighet/instans, till exempel Vägverket, har jag fått ta del av den dokumentationen. De beslut och brevsvår som ingår i studien har en jämn fördelning på samtliga av enhetens skribenter. Jag har inte själv valt ut ärendena utan fått hjälp av enhetens chef.

I mitt material ingår även annan dokumentation från Skatteverket. Jag har som en del av min analys kategoriserat ärendena i attitydgrupper. Gruppindelningen kommer från en rapport som blev färdig i april 2004, *Våra attityder och viljan att göra rätt för sig*, SKV Rapport 2004:5.

Skatteverkets rapport är resultatet av en undersökning som Skatteverket gjorde för att se vilka *attityder*, det vill säga upplevelser/inställningar, som finns till verket. Företaget NFO Infratest utförde undersökningen och i den ingick privatpersoner, företag samt medarbetare vid Riksskatteverket. Attitydundersökningen täckte muntlig och skriftlig kommunikation mellan Skatteverket och medborgare.

I undersökningen framkom tre olika attityder, benämnda A, B och C, som medborgarna uppfattar att tjänstemännen vid Skatteverket har. Hur jag har använt attitydundersökningen i mitt arbete går att läsa under kapitel 4.3. Attityder definieras enligt Fishbein & Ajzen (1975) som en benägenhet att reagera på ett visst objekt på ett konsekvent gynnsamt eller ogynnsamt sätt. Ett objekt behöver inte vara ett ting utan kan vara allt från en person till en lingvistisk variant. Eftersom attityder är subjektiva upplevelser, något som någon upplever, behöver det inte innebära att tjänstemannen på Skatteverket verkligen har attityden. Det behöver inte heller innebära att olika människor uppfattar samma attityd hos samma tjänsteman. De tre attityder som medborgarna upplevt är:

- A** Skatteverket upplevs som arrogant, anklagande och okänsligt. Tjänstemännen tror att medborgaren är slarvig och vill fuska.
  - Reaktion – medborgaren känner sig överkörd
  - Resultat – negativ inverkan på förtroendet för verket.
- B** Skatteverket upplevs vara formellt och regelstyrt. Det är opersonligt och alla ärenden hanteras vänligt men opedagogiskt, likgiltigt och distanserat.
  - Reaktion – medborgaren spänner sig, blir nervös och vågar inte fråga om.
  - Resultat – negativ inverkan på förtroendet för verket.
- C** Skatteverket upplevs som öppet, lyssnande och förklarande.
  - Reaktion – medborgaren vågar fråga och diskutera, känner sig trygg och optimistisk.
  - Resultat – starkt positiv inverkan på förtroendet för verket.



Attityd C avviker en del från de övriga. En myndighet som lyssnar på medborgaren verkar vara att föredra i attitydundersökningen. Om medborgaren känner att han eller hon är trygg och vågar diskutera sitt ärende blir även inställningen till verket bättre.

## 4 Metod

Analyserna är baserade på de brev som skickas från Skatteverket till medborgaren. Medborgaren har i samtliga fall kontaktat myndigheten och ställt frågor eller haft något att invända mot i exempelvis ett beslut eller vad gäller en avgift. Jag har dock bara analyserat den del av ärendet som Skatteverket har skrivit. I de fall där det brev som inkommit till myndigheten har påverkat stilen på svaret tar jag upp det i min analys.

Jag har i min analys delat in ärendena i tre kategorier: bifall, avslag och meddelanden. Under meddelandekategorin sorterar jag även de beslut som både är bifall och avslag. Dessa ärenden riktar sig då till två eller flera mottagare angående samma ärende.

Skatteverket vet i samtliga ärenden vem medborgaren i fråga om namn, adress och eller arbetsplats, men inte hur mycket eller vad han eller hon vet om ämnet. Skatteverket är inte heller medvetet om vilken grad av läs- och skrivkunskaper medborgaren har.

### 4.1 Klarspråkstestet

Som hjälp i min analys har jag använt mig av Klarspråkstestet, ett mätinstrument som skapats för att bedöma kvaliteten hos texttyper som är vanliga på myndigheter. (Nyström 2001) Testet är uppbyggt av 35 frågor uppdelade i fem nivåer:

- mottagaranpassning
- huvudbudskap
- textstruktur och textbindning
- meningar
- ord och fraser

När man har svarat på alla frågor levererar testet ett omdöme om texten. För att få ett resultat med omdöme inom en nivå måste alla frågor besvaras. Ett problem i testet är nivån som rör textstruktur och textbindning. Under denna nivå finns ett avsnitt som rör disposition. Här måste de frågor som tillhör området besvaras med ett ja, annars går det inte att få fram ett resultat. Det innebär alltså att i de fall där det inte finns en tydlig disposition, går det inte att få ett omdöme om man svarar nej på frågan. I de fall då detta har skett har jag själv gett omdömet mindre begripligt. Klarspråkstestet ger alltså en strukturerad bild av texterna där varje nivå behandlas för sig.

I testformuläret väljer den som testar en text vilken texttyp som ska analyseras. Det går att välja mellan *informationsbroschyr*, *rapport* och *förvaltningsbeslut*. När jag har utfört testet på texterna har jag valt texttypen förvaltningsbeslut eftersom jag anser den vara mest lik de beslut och brevsvår som Skatteverket skriver.

## 4.2 Textanalys

Med utgångspunkt från Hellspong & Ledins *Vägar genom texten* (1997), som jag anser har den metod som fungerar bäst för analys av myndighetstexter, har jag utfört textanalysen. Metoden innebär att texterna analyseras i tre olika strukturer, den *interpersonella*, den *ideationella* och den *textuella*. Jag har valt ut några punkter från varje område som jag har fördjupat mig i.

I den interpersonella strukturen analyserar jag främst:

- *Närhet* och *distans*, vilket kan påvisas av tilltal, omtal och avsändare. Jag tittar här även på passiver som också kan skapa distans mellan avsändare och mottagare.

I den ideationella strukturen analyserar jag främst:

- *Tema*, vad texten egentligen handlar om.
- *Inferenser*, vilka slutsatser läsaren drar av texten

I den textuella strukturen analyserar jag främst:

- *Lexikogrammatik*, ord och meningar. I detta ingår läsbarhetsindex (LIX)
- *Disposition*, vilken struktur texten har.
- *Textbindning*, hur den ser ut.

Orsaken till att jag har valt ut just dessa punkter är att jag anser att det är de områden där de flesta problemen kan dyka upp.

## 4.3 Attitydgruppering

En begränsning i min undersökning är att jag inte har kunnat intervjua medborgare som fått beslut eller brevsvaret av Skatteverket. För att gruppera resultaten av min textanalys har jag därför skapat textkategorikriterier som korresponderar med de attitydgrupper som kommit fram i tidigare nämnda *SKV rapport 2004:5*. Dessa kriterier hämtar jag främst i de interpersonella resultaten men även de textuella är av intresse. Om texten är abstrakt eller konkret är ett av de tyngsta kriterierna för grupperingen.

<u>Attitydgrupp</u>	<u>Textkategorikriterier</u>
A	Abstrakt text utan närhet till medborgaren. Texten har många passiva verb samt många verbalsubstantiv.
B	Abstrakt text med dragning mot det konkreta. Närhet saknas eller finns delvis.
C	Konkret text med närhet till medborgaren.

Jag vill poängtera att det är en subjektiv bedömning. Eftersom attityder grundar sig på personliga åsikter och upplevelser finns det möjlighet att en annan person skulle komma fram till andra resultat än mina.

## 5 Resultat

Som jag nämnde under metodavsnittet har jag delat in ärendena i min analys i tre kategorier: bifall, avslag och meddelanden. I mina analyser har jag inte kunnat påvisa några skillnader mellan bifalls- och avslagsärenden. De skillnader jag däremot sett finns mellan beslut och brevsvår. Det är dock inte i språket den största skillnaden finns utan i dispositionen. Detta är den enda större skillnaden jag har funnit varför jag väljer att redovisa brevsvår och beslut tillsammans.

Det finns i alla ärenden en tydlig diskursgemenskap, en Skatteverksdiskurs. Detta är säkert inte unikt för Skatteverket utan för alla myndigheter där ord specifika för sitt område måste användas, eller områden där det skrivs inom en viss diskurs. (Gunnarsson 1992)

### 5.1 Exempel på analyser

Jag har valt att, utöver sammanställningen av analyserna, ta med två analyser för att visa exempel på Skatteverkets skrivelser som har ingått i studien. Den ena är ett brevsvår och den andra ett beslut. Det går att se dem i sin helhet i bilaga 1 och 2. Att jag har valt just dessa två ärenden beror på att de skiljer sig åt ganska radikalt. Det rör sig om två ytterligheter där den ena texten är abstrakt och den andra konkret.

#### 5.1.1 Analys av ärendet i bilaga 1

##### 5.1.1.1 Brevet till Skatteverket

I det brev som har inkommit till Skatteverket frågar medborgaren om han eller hon kan slippa vägavgift för ett fordon. Orsaken till att medborgaren inte vill betala vägavgift är lite otydlig men medborgaren anser att de 18.000 kronor per år som avgiften innebär är en orättvis pålaga. Ett sätt för medborgaren att undvika avgiften är genom att få dispens, men medborgaren föreslår också att han eller hon skulle kunna minska fordonets vikt som idag är 13,4 ton. Viktminskningen skulle ske genom att medborgaren monterar bort fordonets draganordning.

Fordonet som uteslutande ska användas vid forskningsarbete får medborgaren från försvarsmakten, där det varit befriat från vägavgift<sup>1</sup>. Frågan som medborgaren ställer är alltså:

Kan jag bli befriad från vägavgift för fordonet?

---

<sup>1</sup> Fordon som tillhör försvarsmakten är befriade från vägavgift.

### 5.1.1.2 Svaret från Skatteverket

Syftet med svaret från Skatteverket är att besvara den fråga som medborgaren har ställt, om han eller hon kan bli befriad från vägavgiften.

**Klarspråkstestet** ger den här texten omdömet *mindre begriplig*. Skatteverket är inte tillräckligt insatt i medborgarens situation. En direkt orsak till detta kan vara att det brev som Skatteverket mottagit är ganska svårt att förstå och att verket då försökt ge ett allmänt svar. Inte heller huvudbudskapet, där Skatteverket brukar vara tydligt, går fram. Det är vid genomläsning av texten svårt att se vad budskapet faktiskt är. Testet kunde inte ge något svar på struktur och textbindning vilket då får tolkas som att det inte finns någon klar struktur eller textbindning. Meningar, ord och fraser får även de omdömet mindre begripligt, bland annat beroende på långa meningar och byråkratisk stil.

**Textanalysen** visar att brevet är mer distanserat än nära. Direkt tilltal saknas om man bortser från den inledande meningen. Det finns även många passiver. Ett exempel är:

Vägavgift för svenskregistrerat fordon tas ut för en 12-månadersperiod.

Vad gäller textens tema är det oklart vad det handlar om. Det borde vara vägavgift som är temat, men texten känns specifik på ett allmänt plan. Med detta menar jag att det finns många detaljer men inga klara besked. Den medborgare som inte besitter några kunskaper om de lagar som reglerar vägavgifter får ingen hjälp av texten. Inte ens med hjälp av sin förförståelse kan medborgaren lista ut om han eller hon kan bli befriad från vägavgift.

Texten innehåller, som många andra Skatteverksbrev, en mängd ord specifika för sitt område. Jag anser inte att dessa går att byta ut, men det borde gå att ändra några av dem mot ord som syftar på samma sak, det vill säga att använda sig av referensbindning. Alla medborgare vet inte om draganordning och kopplingsanordning är samma sak men texten går att tolka som att det är det. I en ansikte-mot-ansikte-situation liknande de samtal som Melander Marttala (1998) beskriver hade Skatteverket kunnat förklara för medborgaren, vilket inte görs i brevet.

Som Klarspråkstestet angav är det även stora brister i dispositionen. Medborgaren får ingen tydlig överblick utan måste själv leta reda på vad som står var i texten och sedan dra slutsatserna om vad det står själv.

Textens snittmening har 15,4 ord. Det kan jämföras med meningslängden i skönlitteratur som är just 15 ord per mening. Textens LIX-värde är dock 52, vilket drar starkt åt facklitteraturen (Melin & Lange 2000:166). Här är ett bra exempel på att den kortare meningslängden inte behöver innebära en begriplig text.

**Attitydgrupperingen** har utgångspunkt i de upplevda myndighetsattityderna. Jag anser att Skatteverket med detta meddelande skulle uppfattas som en "A-attityd". Tillsammans med de resultat textanalys och Klarspråkstest gett har texten en distanserad ton. Lagtexthänvisningarna är inte av intresse för medborgaren utan mer ett stöd för Skatteverket. Ett exempel är:

Möjlighet till dispens saknas enligt bestämmelser i lag (1997:1137) om vägavgift för vissa tunga fordon.

I detta svar från Skatteverket får medborgaren inget svar på sin fråga, och är det så att han eller hon får det är det inte tydligt. Detta blir det som verkligen avgör att brevet hamnar i grupp A.

## 5.1.2 Analys av ärende i bilaga 2

### 5.1.2.1 Brevet till Skatteverket

Brevet som kommit till Skatteverket är från en medborgare som fått en påminnelseavgift på 100 kr för sen inbetalning av fordonsskatt. Medborgaren anser att han eller hon fått anstånd av Vägverket att betala in avgiften senare och överklagar nu skriftligen avgiften.

### 5.1.2.2 Svaret från Skatteverket

Syftet med svaret från Skatteverket är att meddela vilket beslut som Skatteverket tagit i ärendet. I det här fallet är det ett avslag, medborgaren måste betala påminnelseavgiften.

**Klarspråkstestet** ger den här texten omdömet *begripligt*. Svaret kunde bli mycket begripligt genom ett par ändringar. Perspektivet är tyvärr fortfarande Skatteverkets, det är alltså här textens svaghet ligger enligt Klarspråkstestet. Genom att byta perspektiv till medborgarens skulle svaret bli bättre.

Huvudbudskapet kommer fram mycket tydligt både i sin formulering och i förhållandet till textens övriga information.

Den varierade längden på meningar gör texten förhållandevis lättläst. Om Skatteverket undvek de längsta meningarna skulle dock texten bli ännu lättare för medborgaren att ta till sig. Ord som används kan uppfattas som krångliga eller formella men det kan vara svårt att undvika dem då de är specifika för området. Det finns även en del passiva formuleringar som skulle göras om till aktiva.

**Textanalysen** visar att texten är mer nära än distanserad. Den har ett genomgående direkt tilltal men det finns ett par passiva formuleringar som skulle kunna bli omgjorda till aktiva. Meningen:

Fordonsskatten skulle ha betalats senast den 14 april 2004.

skulle ha kunnat skrivas om till:

Du skulle ha betalat fordonsskatten senast den 14 april 2004.

Textens tema är tydligt, det handlar om dröjsmålsavgiften. Den medborgare som inte har någon förförståelse om detta får också hjälp av texten. Texten knyts tillbaka till det brev som medborgaren har skrivit genom att upprepa saker ur brevet. Detta är bra eftersom det underlättar förståelsen av händelseförloppet.

Det finns en tendens till vänstertunga meningar i texten och en del meningar är onödigt långa. De långa meningarna dra upp meningslängdens snitt till 17,4 vilket närmar sig saklitteraturens meningslängd. Textens LIX-värde är 47 vilket motsvarar just saklitteratur (Melin & Lange 2000:166).

De ord i texten som kan uppfattas som formella kan vara svåra att byta ut eftersom de behandlar det specifika skatteområdet. Textbindningen är inte genomgående helt tydlig men eftersom temat i texten är så tydligt inverkar detta inte.

I **attitydgrupperingen** blir detta ett attityd C-beslut. Det är det genomgående direkta tilltalet och få passiveringarna som finns i beslutet som gör att jag anser det vara det. Textens största minus är att medborgaren inte får svar på varför han eller hon måste betala påminnelsen när Vägverket har sagt att han eller hon kan vänta till den 20:e. När detta inte framgår tydligt finns det möjlighet att medborgaren återkommer i ärendet för att få klarhet. Ett förtydligande till varför hade alltså underlättat.

## 5.2 Klarspråkstestet

De ärenden som har ingått i studien har även fått gå igenom Klarspråkstestet. Det genomgående omdömet är att perspektivet ligger hos Skatteverket. Detta tror jag är svårt att komma ifrån då det är svårt om inte omöjligt att byta ut ord som är specifika för fordonslagstiftningen. Men det faktum att perspektivet är Skatteverkets och inte medborgarens innebär att texterna inte blir tillräckligt mottagaranpassade. Detta är också något som även Klarspråkstestet visar. Vad gäller mottagaranpassning ger testet alltså omdömet *begripligt*.

För större delen av texterna, närmare 70 %, är omdömet att huvudbudskapet är *mycket begripligt*. Skatteverkets struktur på sina beslut gör att huvudbudskapet når fram. Huvudbudskapet är också tydligt formulerat. De texter som inte får lika bra resultat i Klarspråkstestet har ofta för mycket information eller dubbel sådan under beslutsrubriken. Bara genom att lyfta fram huvudbudskapet underlättar Skatteverket för läsaren.

Resultatet för textstruktur och textbindning var blandat. Många fick inte tillräckliga svar och därmed inget resultat. Eftersom strukturen i Skatteverkets beslut är tydlig och därmed underlättar för läsaren kanske man borde skapa en enhetlig struktur för brevsvaret också.

Meningarna i Skatteverkets texter har en förmåga att bli lite långa och ibland vänstertunga. Detta drar ner omdömet i Klarspråkstestet som därmed blir spritt mellan *mindre begripligt* och *begripligt*. Positivt är att det inte förekommer alltför många inskjutna formuleringar.

De ord och fraser som används i Skatteverkets texter är starkt influerade av det ämne de berör, fordonslagstiftningen. De kan uppfattas som formella och ålderdomliga men bör ändå vara kvar då det inte finns några andra ord för samma sak. Däremot är det viktigt att undvika ord som *medge* och *erlägga*. Detta är två exempel på ord som finns upptagna i *Svarta listan* från Statsrådsberedningen. Ett snitt av Skatteverkets texter får dock omdömet *mindre begripligt* till *begripligt* på denna nivå.

## 5.3 Textanalys

### 5.3.1 Närhet - distans

Ett gemensamt drag i de ärenden som ingått i analysen är att de har en inkonsekvent användning av tilltal. Direkt tilltal används i alla ärenden med några undantag, men de används inte alltid ärendet igenom. Denna inkonsekvens skapar inte bara distans, det kan också förvirra läsaren som ibland inte kan vara helt säker på vem som ska utföra vissa handlingar.

Skatteverket har den 21 juli meddelat er att fordonet inte är avställt och att anmälan ska göras till Vägverket.

För den som är insatt i ämnet är det tydligt att det är fordonets ägare som själv måste anmäla till Vägverket att han eller hon vill ställa av det. Det går dock inte att förutsätta att medborgaren har denna kunskap.

I de brev och beslut som ingått i analysen har det funnits en stor del passiver. Detta gör att texterna tenderar bli opersonliga och distanserade (Hellspong & Ledin 1997:70). I kombination med en otydlig avsändare riskerar Skatteverket åter att medborgaren blir förvirrad och kanske inte vet vem som gjort vad. Ett exempel där det för Skatteverket kanske är tydligt vem som sänt ut avin medan det för medborgaren är mer oklart är:

Påminnelseavi med dröjsmålsavgift har utsänts den 16 april 2004.

Här skulle det kunna vara Skatteverket som är avsändare, men det kan lika gärna komma från en annan instans.

Trots de distansskapande formuleringar som finns i Skatteverkets texter anser jag att det är mer närhet än distans i verkets texter. Skatteverket poängterar till exempel i de



flesta ärendena vilka skäl medborgarna tagit upp i sina brev. Tillsammans med direkt tilltal skapar detta en närhet:

Som skäl för befrielsen har du bl.a. uppgett att du flyttat från Sverige och att du anmält adressändring.

### 5.3.2 Tema och inferenser

Temat är det texten handlar om. Huvudtemat, makrotemat, finns ofta explicit i form av en rubrik medan eventuellt underliggande teman, mikrotema, är det som presenteras under underrubrikerna. Det är viktigt med ett tydligt tema då Skatteverket inte vet när, var och hur texten möter medborgaren, vilket man vet i exempelvis ett samtal. (Hellspong och Ledin 1997:121)

Skatteverkets beslut och brevsvår har i stort sett genomgående ett tydligt makrotema. De är i största utsträckning monotematiska texter, det vill säga de handlar om ett ämne, fordonsbeskattning. Texternas mikrotema är med några undantag tydliga. De presenteras i form av underrubriker. I några ärenden håller inte riktiga rubrikerna vad det lovat.

Eftersom skatteverket inte vet vilka förkunskaper medborgaren har är det viktigt att vara så tydlig som möjligt. En läsare gör alltid sina egna inferenser, slutledningar, utifrån den förkunskap och omvärldskunskap han eller hon besitter. Detta är en naturlig del av läsning. Problemet är om förkunskaperna saknas, då måste texten kunna hjälpa till. Det finns annars möjlighet att olika helhetsperspektiv av texten uppstår. (Gunnarsson 1985)

Den medborgare som får följande text i ett beslut kan inte med säkerhet veta vad som faktiskt gäller.

--- Brukandedispens avseende fordonskatten har beviljats.  
För fordonet finns en obetald vägavgift som belöper på 1685 kronor. För vägavgifter finns ingen möjlighet att ge brukandedispens då detta inte finns reglerat i lagstiftningen.

Det är inte självklart att medborgaren vet skillnaden mellan fordonskatt och vägavgift. Texten säger å ena sidan att brukandedispens beviljats, men i nästa stycke står att brukandedispens inte går att ge då det finns obetalda vägavgifter. Här hade Skatteverket kunnat underlätta för medborgaren genom att förtydliga. Ett förtydligande där det framgår att vägavgiften måste betalas för att medborgaren ska kunna bruka fordonet hade alltså underlättat för medborgaren.

### 5.3.3 Lexikogrammatik

Meningslängden i beslut och brevsvår varierar mellan ärendena. Det beror inte på vem av Skatteverkets skribenter som hållit i pennan. Det kan variera mellan texter av samme skribent. Det går alltså inte att säga att en av Skatteverkets skribenter skriver

på ett speciellt sätt utan det verkar variera från beslut till beslut och från brevsvår till brevsvår. I snitt rör det sig dock om en meningslängd på mellan 15 och 20 ord.

Det finns en tendens till att meningarna är vänstertunga (det vill säga de har de flesta orden i fundamentet). Denna tendens är dock inte genomgående. Gemensamt för alla de texter som ingår i analysen är dock att språket bör förenklas. I Skatteverkets brevsvår och beslut används ord som kan verka byråkratiska och som kanske inte har samma innebörd för medborgaren som för Skatteverket. Ord som är typiska för själva området, till exempel fordonsskatt eller avgiftsplikt går inte att komma ifrån då de faktiskt är vad ärendet handlar om. Ord som kan vara svåra att förstå bör dock förklaras så att de inte missuppfattas. Skatteverket skulle också kunna förenkla medborgarens läsning genom att använda sig mer av referensbindning. På detta sätt skulle det bli mer flyt i texten och medborgaren skulle inte haka upp sig på ord som kanske är långa eller svårförståeliga.

Det är lätt att få en känsla av att Skatteverket är rädd för att missa någon information. Detta gör att verkets skribenter skriver för mycket istället för att ta bort irrelevant information.

Under rubriken *författningsrum* finns hänvisningar till de paragrafer som ligger till grund för Skatteverkets beslut. På detta sätt störs inte medborgaren i sin läsning. Det här borde också vara det bästa sättet att lösa problemet med dubbla mottagare, det vill säga de jurister som måste veta beslutets grunder vid ett eventuellt överklagande. Tyvärr förekommer det att text som står under rubriken ”*skäl till beslut*” är influerat av just juridiskt språk. Under denna rubrik borde i stället texten vara riktad till medborgaren som enkelt ska förstå varför det beslut som tagits togs. En mening som:

Avgiftsplikten för ett fordon upphör inte i samband med en äganderättövergång, varför grund för återbetalning till dig saknas.

Skulle istället kunna formuleras:

Den som äger fordonet den sista dagen i månaden innan vägavgiften ska betalas är den som är skattskyldig. Eftersom du ägde fordonet vid denna tidpunkt betalar vi inte tillbaka vägavgiften till dig.

För att få ett mer tydligt mått på hur läsbara texterna är räknade jag läsbarhetsindex, LIX på dem. De flesta hamnade mellan 44 och 53. Denna siffra motsvarar ett mellanting av dags- och veckopress, saklitteratur och facklitteratur och är ett mellanting av medelsvår och mycket svår text (Melin & Lange 2000:166). Även om ett högt LIX-tal ger en indikation på att en text drar åt det mer svårbegripliga hållet går det inte att sätta likhetstecken mellan ett högt LIX-tal och textens svårighet i de av Skatteverkets ärenden som jag har analyserat.

### 5.3.4 Disposition

I Skatteverkets beslut finns en enhetlig emfatisk disposition. Det innebär att det viktigaste kommer först. I det här fallet är det viktigaste *beslutet*. Att strukturen är tydlig underlättar för läsaren, detsamma gäller det faktum att beslutet är klart och

tydligt formulerat. I Skatteverkets beslut följs själva beslutet av *Redogörelse för ärendet*, *Skäl för beslutet* och *Författningsrum*. Uppgifter om hur och om beslut kan ändras eller överklagas får medborgaren med som en bilaga till beslutet. Denna bilaga har jag inte analyserat men anser att de följer de råd och regler som Skatteverket har utformat i sina skrivregler.

Under de flesta rubrikerna finns en logisk styckeindelning. Med det menar jag att det inte är alltför stora textsjok. Istället är texterna under rubrikerna grupperade i kortare stycken där varje stycke behandlar ett ämne.

När det gäller brevsvår finns dock ingen enhetlig disposition. Detta får till följd att de kan vara svåra att hitta i, kännas röriga och mer eller mindre sakna den röda tråden. I beslut finns däremot en bestämd disposition som följs i alla ärenden som jag har analyserat.

### 5.3.5 Textbindning

Enligt Hellspong och Ledin (1997 s 80f) förstår vi en text som flyter fram, som vi exempelvis inte behöver stanna upp i och tänka efter vad ord betyder. I de brev och beslut som går ut från Skatteverket finns inga direkta problem vad gäller textbindning. Den mest vanligt förekommande är konnektivbindning där meningarna binds samman av konnektiver som *eftersom*. Referensbindning och tematisk bindning förekommer också, men referensbindning borde användas mer eftersom Skatteverket då skulle kunna undvika att upprepa ord som kan uppfattas som svåra att förstå. De fall där textbindningen inte är så tydlig medför inga större problem för medborgaren. Detta beror på att temat genomgående är tydligt i texten vilket hjälper läsaren.

## 5.4 Attitydgruppering

I Skatteverkets undersökning om attityder framkom att en övervägande del av medborgarna anser att de bemöts av attityd C när de är i kontakt med verket. Mindre än hälften anser att de bemöts med attityd B och endast en liten del anser sig bli bemötta av attityd A. I Skatteverkets undersökning ingick alla typer av kontakter, skriftliga såväl som muntliga, till skillnad från min undersökning där enbart skriftliga ingick.

Med tanke på det som framkommit i min textanalys och det omdöme som Klarspråkstestet gett inser jag att det är svårt, om inte omöjligt, att göra en objektiv attitydgruppering. Jag anser att de flesta av Skatteverkets brev och beslut, 75%, borde grupperas i grupp B, 20% i grupp C och 5% i grupp A. Att ett brev eller beslut placerats i grupp B innebär dock inte att det är dåligt. Språkliga förbättringar behövs dock.

Om Skatteverket började med att göra om fler passiva satser till aktiva och ha ett mer genomgående direkt tilltal skulle texterna förbättras betydligt. Detsamma gäller ett perspektivbyte från Skatteverket till medborgaren. Närheten skulle då öka. Tonen i

brevsvar och beslut är formell men inte ovänlig, däremot får mottagare inte alltid tydligt veta av vilken orsak ett beslut har fattats. Förklaringar eller förtydliganden är alltså bra. En detalj som egentligen inte ingått i undersökningen men som bidragit positivt är att det i Skatteverkets texter i stort sett inte finns några stavfel. Det kan vara en petitesse i sammanhanget med texter som inte varit i närhet av korrektur ger lätt ett slarvigt intryck och så är inte fallet hos Skatteverket.

## 6 Diskussion

Det är helt klart så att det som en medborgare uppfattar som enkelt anser en annan vara svårt. Eftersom Skatteverket inte kan veta vilka förkunskaper medborgaren har är det därför viktigt att underlätta så mycket som möjligt. Skatteverket ska naturligtvis inte underskatta medborgarens intelligens men inte heller överskatta hans eller hennes kunskaper.

Det är lätt att fastna i det skrivsätt som är praxis inom diskurs och på arbetsplats. För att kunna förändra språket krävs vilja och medvetenhet. Det krävs även en aktiv språkvård. Skatteverket har en medveten språkvård och strävar efter att hela tiden bli bättre och på så sätt underlätta för medborgarna. Jag anser alltså att Skatteverkets enhet är på rätt väg i sina beslut och brevsvår.

Detta till trots har jag i mitt arbete växlat mellan att tycka att Skatteverkets brevsvår och beslut är lätta att förstå och att inte förstå något alls. Detta är något som jag har funderat över. Vid en första genomläsning är besluten lika de flesta andra. Jag känner igen orden från mitt dagliga liv och det underlättar förståelsen. Strukturen gör även texterna lätta att överblicka. Alltså tror jag mig förstå vad Skatteverket vill förmedla.

Vid en närmare genomgång förstår jag att de ord som jag tar för givna har en djupare betydelse. Som medborgare undrar jag till exempel vad som skiljer fordonsskatt från vägskatt. Att skatter är komplexa att förklara förstår jag. De beslut som tidigare verkat självklara blir oklara eftersom jag inte riktigt förstår regelverket bakom besluten, själva fordonsskattelagstiftningen. För att kunna göra en rättvis analys har jag därför försökt sätta mig in i hur vissa delar fungerar.

Det kan tyckas att man bör kunna förstå ett beslut utan att förstå hur skattelagstiftning fungerar och det kan vara sant. Däremot är det inte självskrivet att ord som rör området kan förändras. Ett fordon är ett fordon och ett mycket mer övergripande begrepp än bil eller lastbil. Genom att förklara och förtydliga ord som för medborgaren kan uppfattas på olika sätt skulle Skatteverket underlätta för medborgaren. Mer syntaktiskt lättförståeliga meningar utan långa fundament skulle också underlätta för medborgaren.

Skatteverket är på rätt väg i sina texter. Texterna är begripliga men kan med vissa förändringar bli ännu bättre.

### 6.1 En intressant fortsättning

Som jag tidigare nämnt har en begränsning varit att jag inte intervjuat mottagare av beslut eller brevsvår. Det vore som en fortsättning av den här studien intressant att se om de resultat jag har fått fram ifråga om attityder stämmer överens med vad medborgarna verkligen tycker. Skatteverket har tidigare undersökt vilka attityder

medborgaren har till dem men då har all kommunikation räknats in. I en fortsatt studie skulle det vara intressant att enbart titta på den skriftliga kommunikation.

En annan intressant vinkling vore att se om det finns några skillnader i hur män och kvinnor skriver. Kanske använder kvinnor och män olika uttryck och tilltal.

## 6.2 Råd på vägen

Alla dessa ord om språkvård, mottagaranpassning och tester, det låter enkelt men hur gör man i praktiken? Vad är det som gör texten bättre? Alla Skatteverkets skribenter borde börja med en titt i foldern *Råd och regler när du skriver*. Där finns utarbetade och genomtänkta råd och tips som underlättar för både skribent och medborgare.

Eftersom det är lätt att bli hemmablind kan det även vara bra att låta någon annan läsa det man skriver. Dra alltså nytta av kollegor. Men först, innan du sätter igång med en text ställ frågorna

- vad är syftet med det jag skriver?
- vem skriver jag för?
- vad behöver läsaren veta?

Det är tre frågor som inte bara underlättar skrivandet utan hela arbetet. En text som är lätt att förstå behöver medborgaren inte ringa och fråga om. Det skulle innebära att mindre tid läggs på indirekt dubbelarbete.

Genom att använda Klarspråkstestet finns möjlighet att få tips och råd i sitt skrivande. För att få ett så rättvisande resultat som möjligt bör en skribent inte själv testa sin text, men det är bättre att testa själv än att inte testa alls. Resultatet från testet visar textens svagheter och styrka.

Precis som *Råd och regler när du skriver* säger, ”Skrivregler kan aldrig vara heltäckande” (s.4) Det gäller alltså att våga lita på egen intuition också. Tänk dig in i medborgarens situation. Var tydlig, ge inte dubbla budskap. Genom tydlighet ökar chanserna att bli läst och förstådd och det var ju det man som skribent var skyldig enligt verkets skrivregler. Hjälper detta inte är inte hjälpen långt bort för Skatteverket. Språkvården finns på arbetsplatsen, glöm inte att använda den!

## 7 Litteratur

- Appelgren, Madeleine, 2002: *Begripligt eller obegripligt? En studie av förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet*. Stockholm: Stockholms Universitet.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1982: *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen*. Lund: Liber Förlag.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1992: *Skrivande i yrkeslivet. En sociolingvistisk studie*. Lund: Studentlitteratur.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1989: Den varierade läsprocessen. I: Melin, Lars & Lange, Sven (red), 1989: *Läsning*. Lund: Studentlitteratur.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1989: Textläsning och textförståelse. I: Melin, Lars & Lange, Sven (red), 1989: *Läsning*. Lund: Studentlitteratur.
- Fishbein & Ajzen, 1975.I: Gunnarsson, Britt-Louise, 1992:27: *Skrivande i yrkeslivet. En sociolingvistisk studie*. Lund: Studentlitteratur.
- Hellspong, Lennart & Ledin, Per, 1997: *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Melander Marttala, Ulla 1999: *Medicinska fackord i läkare–patientsamtal. Interaktionella aspekter*. I: Språk & Stil 9 NF. S. 123–152.
- Melin, Lars & Lange, Sven, 2000: *Att analysera text. Stilanalys med exempel*. Lund: Studentlitteratur.
- Nyström, Catharina, 2001: *På väg mot ett bättre myndighetsspråk*. 2001:18. Stockholm: Statskontoret.
- Riksskatteverket, Kronofogdemyndigheten, skattemyndigheten, RSV 103, 2003: *Råd och regler när du skriver*
- SKV rapport 2004:5, *Våra attityder och viljan att göra rätt för sig*.
- Vägverket, i samarbete med Riksskatteverket: *Att äga bil – och andra fordon*
- Klarspråkstestet, <http://www.regeringen.se/sb/d/2984>, (december 2004)

## Bilaga 1



## MEDDELANDE

Datum 2004-08-XX Dnr 1 18 505 XX-04/XXX

1

**Förfrågan angående vägavgift.**

Ni har i en skrivelse, som kom in till Skatteverket den XX augusti 2004, ställt frågor rörande vägavgift.

För svenskregistrerade fordon betalas vägavgift för alla lastbilar och lastbilsekipage som har totalvikt på minst 12 ton. Det innebär att lastbil med draganordning och minst 7 tons totalvikt är avgiftspliktig, eftersom lastbilen med släpvagn kan ha en totalvikt på minst 12 ton. Den årliga körsträckan påverkar inte vägavgiftsplikten. **En lastbil är inte vägavgiftspliktig om totalvikten understiger 12 ton och kopplingsanordning saknas.**

Avgiftsplikt gäller inte för lastbilar om de enligt vägtrafikregistret är av en årsmodell som är 30 år eller äldre och som inte används i yrkesmässig trafik. Fordon som tillhör försvarsmakten, polisväsendet, civilförsvaret, brandväsendet och annan räddningstjänst, undantas från vägavgift. Lastbilar som uteslutande används som väghållningsfordon - och som anmälts till Vägverket som väghållningsfordon - är också befriade från avgiften. Andra undantag än ovanstående, för fordon som är avsedda att användas uteslutande för gods-transport, på väg finns inte varför ett fordon's körsträcka, ägare eller användningssätt i övrigt saknar betydelse. De fordon som på grund av sin konstruktion inte anses utgöra fordon avsedda att uteslutande användas för godstransport på väg framgår av bifogade meddelande (RSV M 2003:5). **Möjlighet till dispens saknas enligt bestämmelserna i lag (1997:1137) om vägavgift för vissa tunga fordon.**

Vägavgift för svenskregistrerat fordon tas ut för en 12-månadersperiod. Beloppets storlek framgår av bifo-

SKATTEVERKET,

Postadress

Besöksadress

Telefon

Telefax

[www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se)

E-postadress



**MEDDELANDE**Datum  
2004-08-XX

Dnr 118 505 XX-04/XXX

gade tabell. Vägavgiftspliktiga fordon betalar en lägre fordonsskatt än inte vägavgiftspliktiga fordon. Ytterligare information om vägavgift samt alla fordonsskattetabeller finns på Skatteverkets hemsida [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se)

118 505 XXX - 04/XXX

SKATTEVERKET

2004 -08-XX

Vägverket  
Bilregistret  
701 81 ÖREBRO

XX april 2004

har genom regeringsbeslut möjlighet att få övertalig materiel från försvarsmakten. Förbehållet i detta beslut är att materielen används inom forskningen och icke försäljes eller överförs till annan. Användningen måste dessutom vara statlig finansierad till 70% inom projektverksamheten. Detta förhindrar kommersiell användning.

XX har behov av en mindre terrängbil 311 A (M5138-311413) med kran. Försvarsmakten har beslutat överföra en sådan till XX.

Fordonet skall användas för att på flaket transportera ett elverk som också överlåtits från försvaret. Elverket väger 1060 kg.

Fordonet kommer att användas för att utveckla frystekniken som ett hjälpmedel att omhänderta dumpad och sänkt ammunition inom tidigare militära övningsområden. Terrängbilen är här ett ypperligt hjälpmedel i oländig terräng.

Den normala trafiken på allmänna vägar beräknas icke överstiga 50 mil per år. Alla återstående bilar av denna modell är från 1976 eller senare.

Vägavgiften blir för detta fordon 18 000 per år fram till 2006 då bilen är äldre än 30 år.

Vår fråga blir således, om vi monterar bort dragkroken och MIFO får tillåtelse att ändra i registreringsbeviset till en totalvikt av 11990 så slipper vi denna i vårt fall orättvisa pålagan av 18 000 kr.

Totalvikten på fordonet i dag är 13 400 kilo varför en minskning av endast 10% krävs.

Vi kommer som statlig myndighet icke att använda bilen i kommersiell trafik utan endast för detta specielle forskningsändamål och i XX regi.

Finns det annars möjlighet till dispans?

Med vänlig hälsning,

Postadress

Besöksadress

Telefon

Fax

## Bilaga 2



1 (2)

**BESLUT**Datum  
2004-06-XXDnr  
118 338XXX-04/XXX**Dröjsmålsavgift på fordonsskatt för fordonet  
XXX XXX****Beslut**

Skatteverket beslutar att avslå din begäran om att bli befriad från dröjsmålsavgiften.

**Redogörelse för ärendet**

I skrivelse till Skatteverket den XX april 2004 har du ansökt om befrielse av dröjsmålsavgiften 100 kr. Dröjsmålsavgiften har påförts därför att fordonsskatten för ovannämnda fordon inte betalats i tid.

Som skäl för befrielsen har du bl a uppgett att du varit i kontakt med Vägverket när du erhöll fordonsskatteavin för ovannämnda fordon och då frågat om det gick att överföra återbetalning från ett tidigare ägt fordon till denna bil men fått svar att det inte gick. Vidare hade du fått besked om att du kunde vänta med betalningen till den XX april 2004 då du skickar dina inbetalningar över girot.

Fordonsskatten skulle ha betalats senast den XX april 2004.

Enligt uppgifter i vägtrafikregistret har fordonsskatt debiterats vid påställningen den XX mars 2004 med 616 kr. Fordonsskatten har bokförts på Vägverkets konto den XX april 2004. Dröjsmålsavgift har debiterats den XX april 2004 med 100 kr.

**BESLUT**Datum  
2004-06-XXDnr  
118 338XXX-04/XXX**Skäl för beslutet**

Dröjsmålsavgift ska tas ut om skatt inte betalas inom den tid och i den ordning som har bestämts enligt fordonsskattelagen. Om det finns särskilda skäl får Skatteverket medge befrielse från dröjsmålsavgift. Det som har framkommit av din skrivelse är inte att anse som sådant skäl.

**Författningsrum:** 37, 61 och 63 §§ fordonsskattelagen (1988:327).

**Hur beslutet kan ändras - se bilaga**

110  
SKATTEVERKET

2004-04-XX

Fill Skattekontoret ang. bilskatt.

Jag har fått en bestraffningsavgift på 100 kr för försen inbetald skatt.

Jag vill påpeka följande!

När jag fick inbetalningsbesked ang. skatt på min nyinköpta beg.bil, ringde jag till vägverket i Örebro och berättade att jag hade pengar tillgodo på min tidigare bil, summan c:a 900 kr gott och väl, och ville då att man skulle korrigera detta med de jag skulle betala, jag skulle ändå få pengar tillbaka, men blev upplyst att de kunde man

inte. Jag bad dom då att sätta in mina pengar på mitt konto, men se det kunde man inte i heller. Då frågade jag om jag kunde få amstånd med att betala in den nya skatten från den 24 april till den 1 april, då jag skickar mina räkningar över giroinbet. Jag fick beskedet att de gick bra. Och dom om jag blev förvånad när jag den XX april får ett betalnings föreläggande (böter) med 100 kr för försent inbetald avgift. Man undrar vilken byråkrati man har när en person som inte under alla mina 68 år ha en enda bet.anmärkning och tillika fått beskedet att jag kunde skicka dessa pengar den XX april. Att man utan påminnelse bara kräver 100 kr i straff.

Jag fick namn på personen jag pratade med men har tyvärr inte tagit vara på denna då jag tog för givet att allt var O.K.

Jag har ringt vägverket men dom hänvisar till skatteverket, och dom hänvisar till att jag får skriftligt överklaga detta. Och de är de jag gör med detta brev. Jag ber er därför av skriva dessa 100 kr eftersom jag inte fått riktiga uppgifter utan rättat mig efter de ovanstående. Mina egna skattepengar fick jag ringa upp till vägverket och be att skicka dessa. Dessa kom ej i rätt tid.

Med vänliga hälsningar