



synovate

Research reinvented

Lønnstakere og pensjonisters bruk og oppfatning av leveringsfritaket 2008 og 2009

Laget for: Skattedirektoratet
Laget av: Håkon Kavli og Nils Petter Strand
Dato: 28. mai, 2009

Copyright:

© 2009. Synovate Ltd. All rights reserved.
The concepts and ideas submitted to you herein are the intellectual property of Synovate Ltd. They are strictly of confidential nature and are submitted to you under the understanding that they are to be considered by you in the strictest confidence and that no use shall be made of the said concepts and ideas, including communication to any third party without Synovate Ltd's express prior consent.

Innholdsfortegnelse

1. Oppsummering	2
1.1 PIN-koder	2
1.2 Leveringsfritaket	3
2. Om undersøkelsen	6
2.1 Bakgrunn	6
2.2 Tolkning av tabellverket	6
3. Om PIN-koder	8
4. Om bruken av leveringsfritaket	20
4.1 Utbredelse av leveringsfritaket	20
4.2 De som ikke benyttet leveringsfritaket	21
4.3 Holdning til informasjonen om leveringsfritaket og leveringsfritaket generelt	29
5. Om de som benyttet seg av leveringsfritaket	33
5.1 Hvorfor man valgte leveringsfritaket	33
5.2 Hvor informasjonen om ordningen kom fra	34
5.3 Vurdering av informasjonen via skatteetatens kanaler	35
6. Generelt om informasjon, leveringsfritak og inntrykk 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. Det er nå gjennomført en oppfølgingsundersøkelse av denne, hvor de samme spørsmålene som ble stilt i 2008 har blitt stilt på nytt. I tillegg har det i årets undersøkelse blitt spurt om bruk av PIN-koder. Bakgrunnen for dette er at PIN-kodene i år kom i eget brev, og ikke stod på selvangivelsen som de har gjort de siste årene. Det ble gjort 1000 telefonintervjuer pr. undersøkelse. Nedenfor følger en oppsummering av hovedresultatene.

1.1 PIN-koder

- 38 % oppga at de hadde hatt behov for PIN-koder i forbindelse med kontroll av selvangivelsen. Behovet var mer utbredt blant menn enn blant kvinner, og mindre utbredt blant de over 60 år enn i yngre aldersgrupper.
- 3 av 4 som benyttet PIN-koder, benyttet koder fra brev.
- 6 % av det totale utvalget bestilte nye PIN-koder. Til sammen benyttet 35 % av befolkningen PIN-koder i forbindelse med kontroll/levering av selvangivelsen.
- 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.
- 43 % av de som bestilte nye PIN-koder oppgir at de gjorde det gjennom skatteetaten.no.
- 3 av 4 som bestilte nye PIN-koder utførte bestillingen i april.

- 69 % av befolkningen oppgir at de visste om muligheten for å bestille nye PIN-koder (iberegnet de 6 % som faktisk bestilte nye PIN-koder). Imidlertid var det begrenset kunnskap blant mange av disse om hvor man skulle henvende seg for å få nye PIN-koder.
- Det store flertall gir inntrykk av å være godt fornøyd med skatteetatens informasjon om PIN-koder.

1.2 Leveringsfritaket

- I 2009 benyttet 52 % leveringsfritaket. Det er 4 prosentpoeng flere enn i 2008. Økningen har vært størst blant de yngste (under 25 år). Blant de som ikke benyttet seg av leveringsfritaket oppgir 31 % at de egentlig kunne benyttet seg av det. Dette utgjør 15 % av befolkningen. Det betyr at i tillegg til de 52 prosentene som benyttet fritaksmuligheten, kunne ytterligere 15 % gjort det. Altså til sammen 67 % av befolkningen.
- Fraværet av mulighetene for å levere selvangivelsen via SMS og telefon ser ut til å ha bidratt til økt internettlevering. Av de som leverte selvangivelsen i 2008, leverte 53 % på internett, mens det i 2009 var 61 % som gjorde det samme. Det ser særlig ut til å være kvinner og eldre som har beveget seg fra SMS og telefon til internett. Aldersgruppen 25-39 år går imidlertid motstrøms. Her har andelen som leverer på internett sunket med 2 prosentpoeng fra 2008 til 2009, mens levering på papir har økt med 4 prosentpoeng.
- Blant de som ikke benyttet fritaket er det i år færre som oppgir å ha *vurdert* å benytte det. Resultatene viser videre klare tendenser til økt kunnskap og forståelse om leveringsfritak. Blant de som kunne ha benyttet fritak, men ikke gjorde det, er det langt flere i år som vurderte det enn i fjor. For de som ikke kunne benyttet fritaket derimot, ser vi en nedgang i andel som vurderte å benytte seg av det.

- I gruppen som leverte selvangivelsen selv om de kunne benyttet fritak, oppgir nå 10 % at de leverte fordi de ikke hadde hørt om ordningen. Det er klar nedgang fra 2008, hvor 23 % oppga at de leverte av samme grunn.
- En litt lavere andel i år en i fjor oppgir at de vurderer å benytte fritaksmuligheten neste år.
- Tillegg og endringer i selvangivelsen er i både 2008 og 2009 det som er bøygen for de fleste for å kunne benytte seg av leveringsfritaket. I 2008 sa 6 % at de ikke ville benytte fritaket uansett. I 2009 har denne andelen økt til 9 %.
- Litt flere stiller seg nå positive til fritaksordningen. I 2008 var 78 % positive, i 2009 er 81 % positive.
- Resultater fra spørsmål hvor respondentene skal si seg enig eller uenig i ulike utsagn, tyder på at tillit og kjennskap til leveringsfritaket har økt betydelig siden i fjor. Dette gjelder ikke minst i gruppen for de som leverte selvangivelse selv om de kunne benyttet fritak.
- 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. I fjor var det vanligere å svare at det var fordi det var lettvis å levere.
- Den vanligste informasjonskilden om leveringsfritaket var i år informasjon på selvangivelsen eller informasjon som fulgte med den. Andel som svarer venner/familie og annonser i avisen har gått betraktelig ned.
- Det er en liten økning fra 2008 til 2009 i andel som uttrykker tilfredshet med skattemyndighetens informasjon.

- Skatteetatens informasjonskampanje ble lagt merke til av flest via vg.no (10 %) og nest flest på tekst-tv (9 %). 64 % av befolkningen la ikke merke til kampanjen.
- Det generelle inntrykket av skattemyndighetene holder seg 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 nye rutiner for PIN-kode utsending. Denne delen av undersøkelsen har ikke blitt gjort tidligere.

Før gjennomføring av undersøkelsen, ble spørreskjemaet fra 2008 gjennomgått og revidert av Synovate og Skattedirektoratet i samarbeid. Et knippe nye spørsmål om PIN-koder ble lagt inn, enkelte av spørsmålene om leveringsfritak ble fjernet og noen ble endret litt på. I rapporten vil vi sammenligne svarfordelingene for 2008 og 2009 der dette er mulig, samt kommentere endringer i undergrupper.

Undersøkelsen er gjennomført på telefon på kveldstid fra 5. – 9. mai 2008. Det er gjennomført 1000 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, som er over 15 år 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, husstandsinntekt, samt landsdel. I tillegg har vi laget nedbrytninger for om man kunne benyttet seg av fritaket eller ei, om man vurderer leveringsfritaket neste år og om hvordan man stiller seg til ordningen med leveringsfritak.

Linjen for antall intervju viser netto antall gjennomførte intervju i så vel total kolonnen 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 99) prosents konfidensintervall, slik at vi med 95 (/99) 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 Bente Karmann Tranberg. Ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering i Synovate har vært Håkon Kavli og Nils Petter Strand.

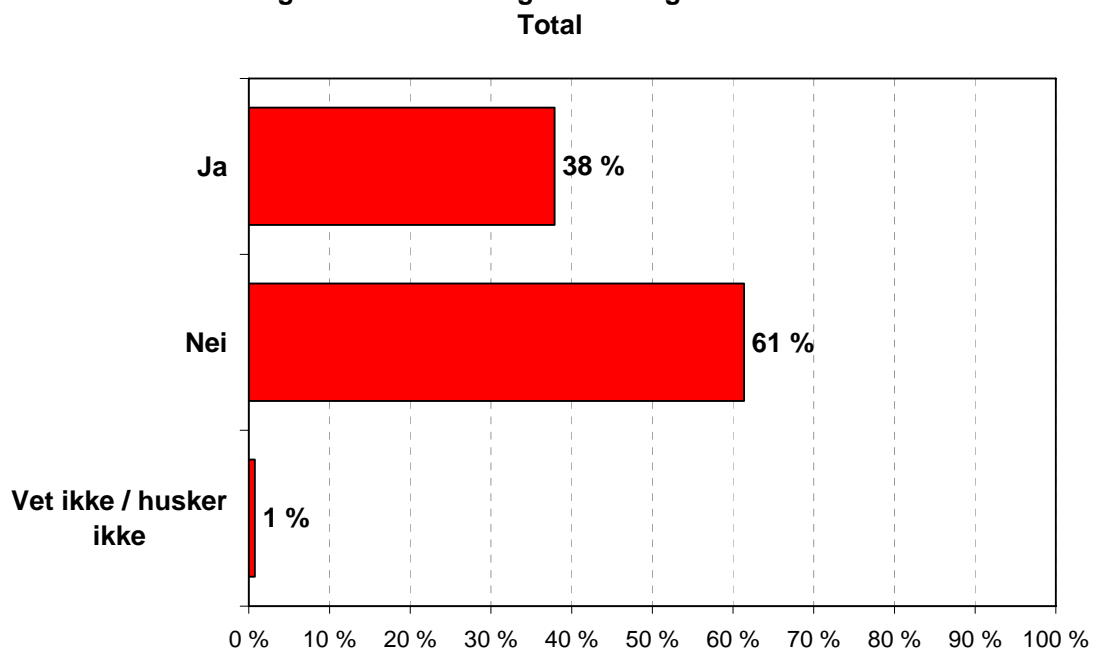
3. Om PIN-koder

Den første delen 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 lønnstakere og pensjonister ikke har hatt behov for PIN-kodene. I alle fall ikke i forbindelse med selvangivelsen.

Figur 1. Behov for PIN-koder.

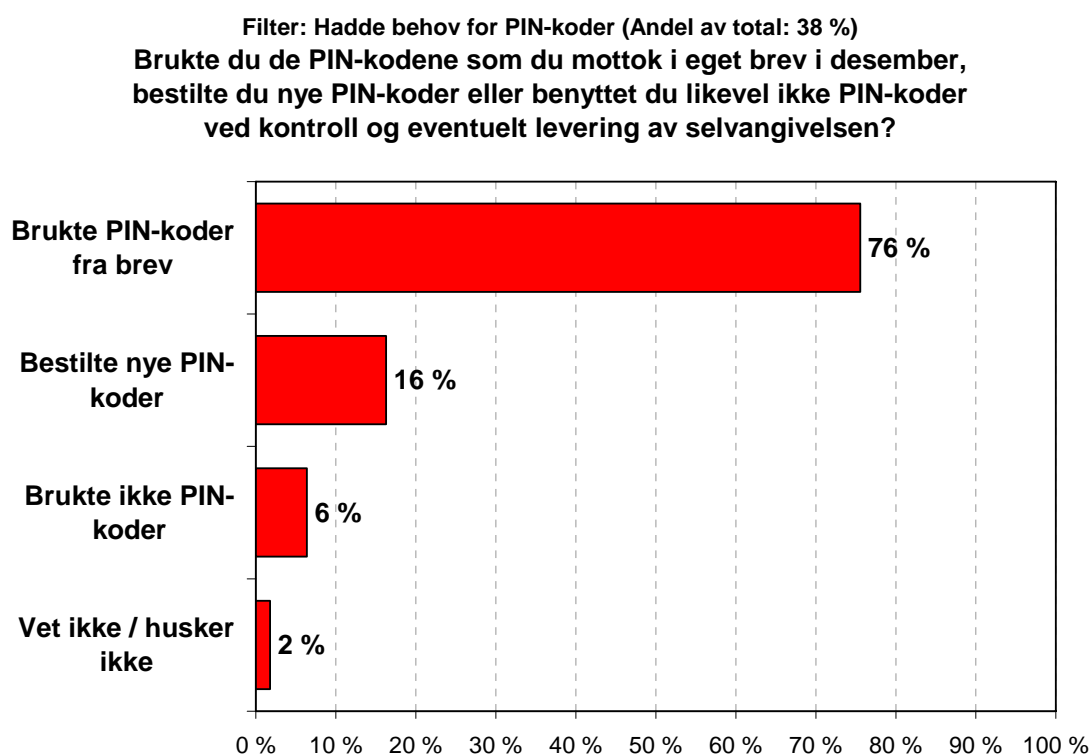
I år stod PIN-kodene ikke på selvangivelsen, men kom i eget brev i desember. Hadde du behov for PIN-koder i forbindelse med kontroll og eventuelt levering av selvangivelsen i år?



Menn trekker opp gjennomsnittet for de som oppgir å ha hatt behov for PIN-koder. Blant menn har 42 % hatt behov for PIN-koder, mot 34 % blant kvinner. Videre har aldersgruppen 25-39 år en særlig stor andel som svarer "ja" på om de har hatt behov

for PIN-koder, hvor 55 % oppgir å ha hatt behov for PIN-koder. Andelen som svarer "ja" synker med økende alder – og dertil lavere internettaktivitet. Blant personer over 60 år har kun 16 % hatt behov for PIN-koder. Blant de aller yngste (under 25 år) er også ja-andelen lavere enn blant de mellom 25 og 39 år, nærmere bestemt på 39 %. Dette skyldes trolig at mange i denne gruppen har "enkle" selvangivelser, og ikke har sett det nødvendig å levere selvangivelsen. Når det gjelder utdanning er det en gradvis økning i andelen ja-svar desto høyere utdanningsnivået er.

Figur 2. Bruk av PIN-koder.

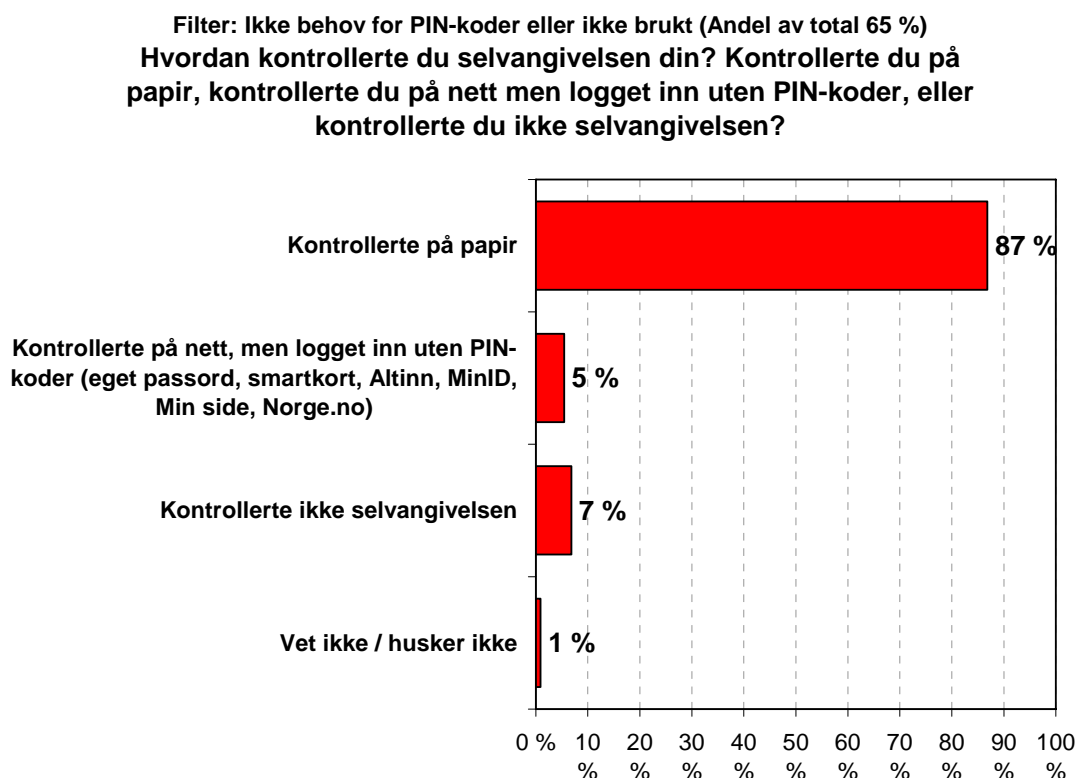


Videre stilte vi et spørsmål om hvilke PIN-koder som eventuelt ble brukt. Det var kun de som oppga at de hadde hatt behov for PIN-koder som fikk dette spørsmålet, altså 38 % av totalutvalget. Av disse igjen svarte 76 % at de brukte PIN-koder fra brevet de fikk i desember. Dette utgjør 29 % i totalutvalget (befolkningen). Med andre ord, 29 % av lønnstakere og pensjonister benyttet PIN-kodene som sto i brevet de fikk i desember i forbindelse med kontroll/levering av selvangivelsen. Ytterligere en gruppe

benyttet PIN-koder som ble bestilt i etterkant, nemlig 16 % av de som hadde behov for PIN-koder. Disse utgjør 6 % av totalutvalget. Dersom vi ser på alle PIN-kodebrukere samlet, uavhengig om det ble bestilt nye PIN-koder eller ei, svarer 35 % av totalutvalget at PIN-koder ble benyttet i forbindelse med kontroll og eventuelt levering av selvangivelsen. 6 % endte opp med å ikke bruke PIN-koder likevel, selv om de hadde behov for det.

De eldste (over 60 år) og de yngste (under 25 år) blant de som fikk spørsmålet ser ut til å være de som har hatt størst behov for å bestille nye PIN-koder. I aldersgruppene i mellom disse har 80 % eller mer benyttet PIN-koder fra brevet.

Figur 3. Kontroll av selvangivelsen.

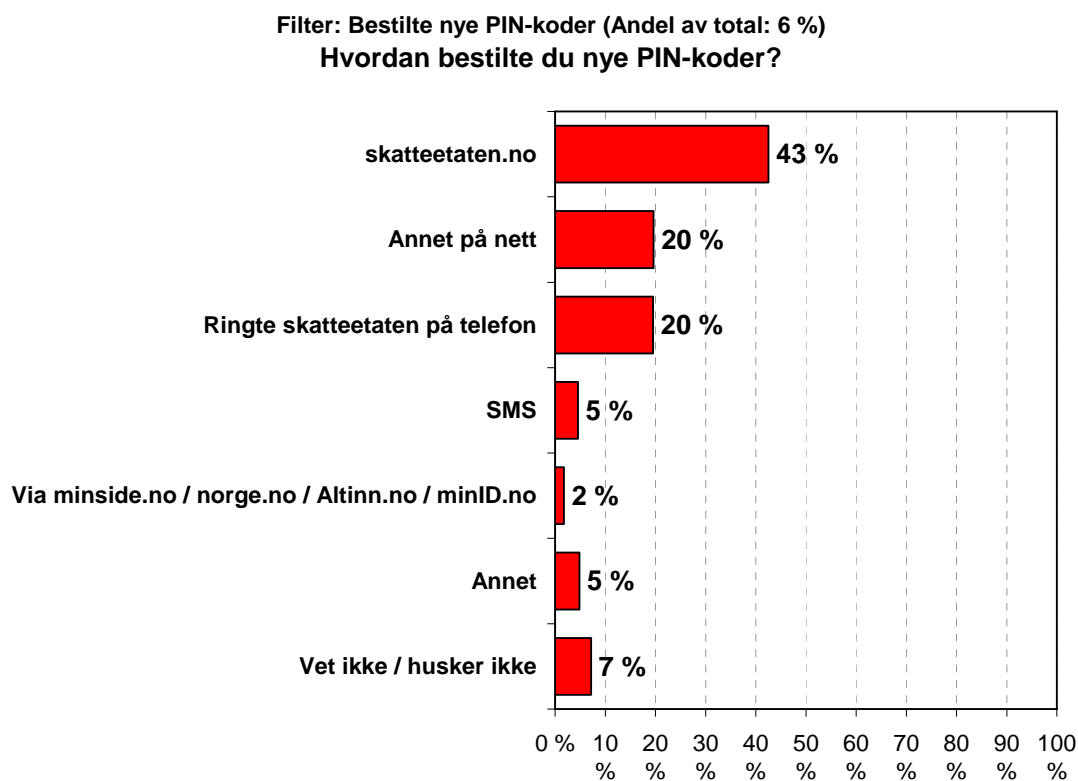


De som sa de ikke hadde behov for PIN-koder ble spurt om hvordan selvangivelsen så ble kontrollert. Som figuren over viser oppga de fleste at de kontrollerte den på papir,

noen få logget inn på nett ved hjelp av andre virkemidler enn PIN-koder og noen kontrollerte ikke selvangivelsen i det hele tatt.

Blant personer over 60 år og blant personer med lav utdanning (folke-/ungdomsskolenivå) er det ekstra mange som kontrollerte på papir.

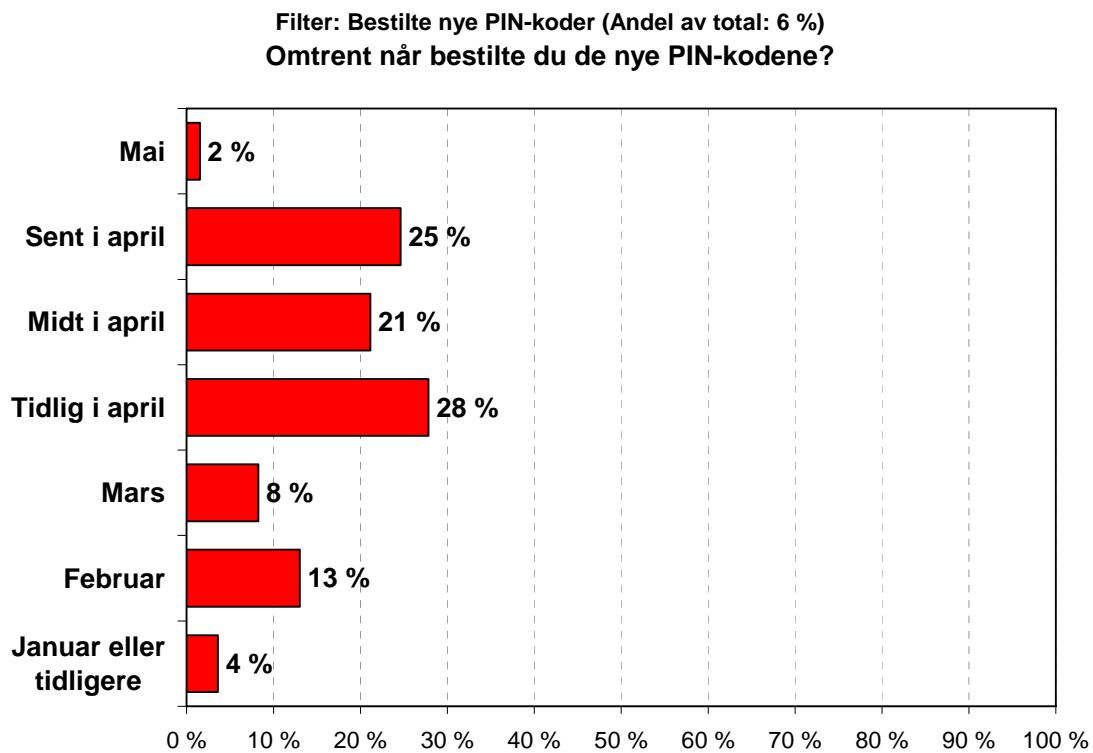
Figur 4. Bestilling av PIN-koder.



De få som så seg nødt til å bestille nye PIN-koder, i alt 6 % av totalutvalget, fikk spørsmål om hvordan disse ble bestilt. Den vanligste måten å bestille på var gjennom skatteetatens nettsider. Så mye som 20 % oppgir også å ha bestilt gjennom andre nettsider. En temmelig stor andel, 20 %, ringte skattetatens for å få nye PIN-koder.

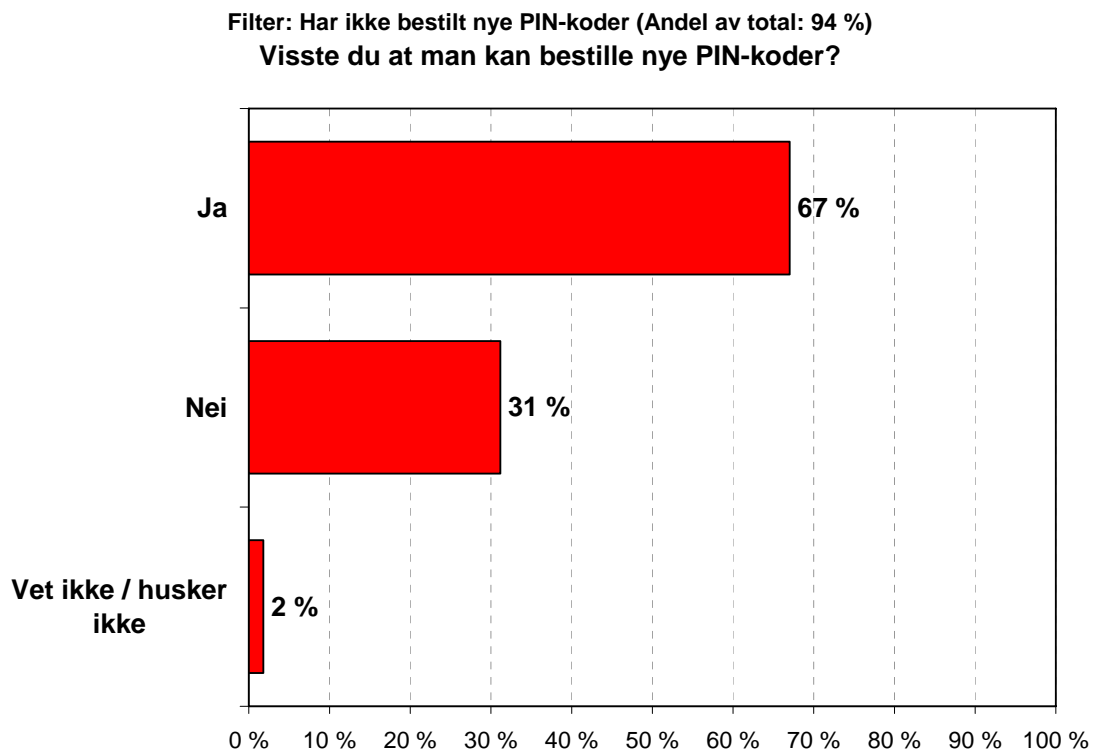
Det er for få personer som fikk dette spørsmålet til at det er hensiktsmessig å kommentere demografiske variasjoner.

Figur 5. Tidspunkt for bestilling av PIN-koder.



De som bestilte PIN-koder fikk også et oppfølgingsspørsmål om når omtrent de bestilte PIN-kodene. Resultatene, som vist i figuren over, viser at 74 % av de som bestilte PIN-koder, gjorde det i løpet av april.

Figur 6. Om muligheten for å bestille nye PIN-koder.

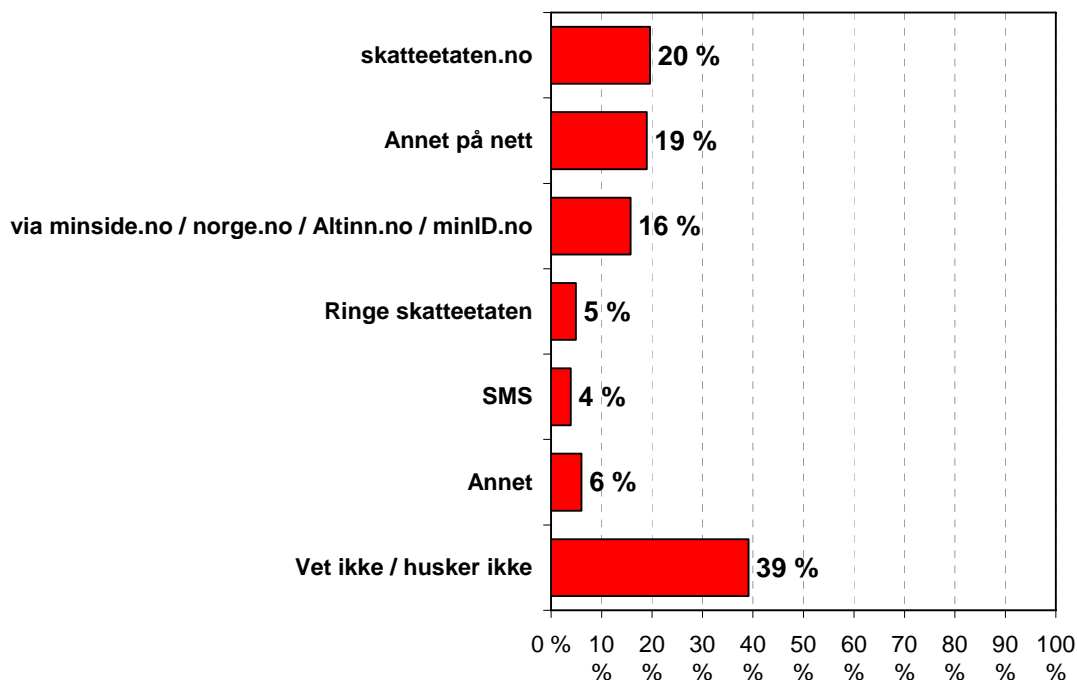


Alle, bortsett fra de som oppga at de hadde bestilt nye PIN-koder, ble spurt om de visste om muligheten for å bestille nye PIN-koder. Som figuren over viser, visste 67 % av de spurte dette. Dette utgjør 63 % av totalutvalget. Dersom vi legger til de 6 prosentene som faktisk bestilte nye PIN-koder, finner vi at 69 % av det totale utvalget visste at man kan bestille nye PIN-koder. Som vi skal se nærmere på i neste figur, betyr ikke dette at 69 % visste nøyaktig hvor og hvordan nye PIN-koder kan bestilles.

Det er forøvrig de eldste (over 60 år) og de med lav utdanning (folke-/ungdomsskolenivå) som i størst grad trekker ned gjennomsnittet blant de som visste at man kan bestille nye PIN-koder. Blant de over 60 år svarer 51 % at de visste at man kan bestille nye PIN-koder, og blant de med lav utdanning svarer 49 % det samme. Med tanke på geografiske forskjeller ligger Oslo og Østlandet noe lavere enn øvrige landsdeler i andel ja-svar.

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

Filter: Har ikke bestilt nye PIN-koder, men vet at man kan (Andel av total: 63 %)
Vet du hvordan man kan bestille nye PIN-koder?



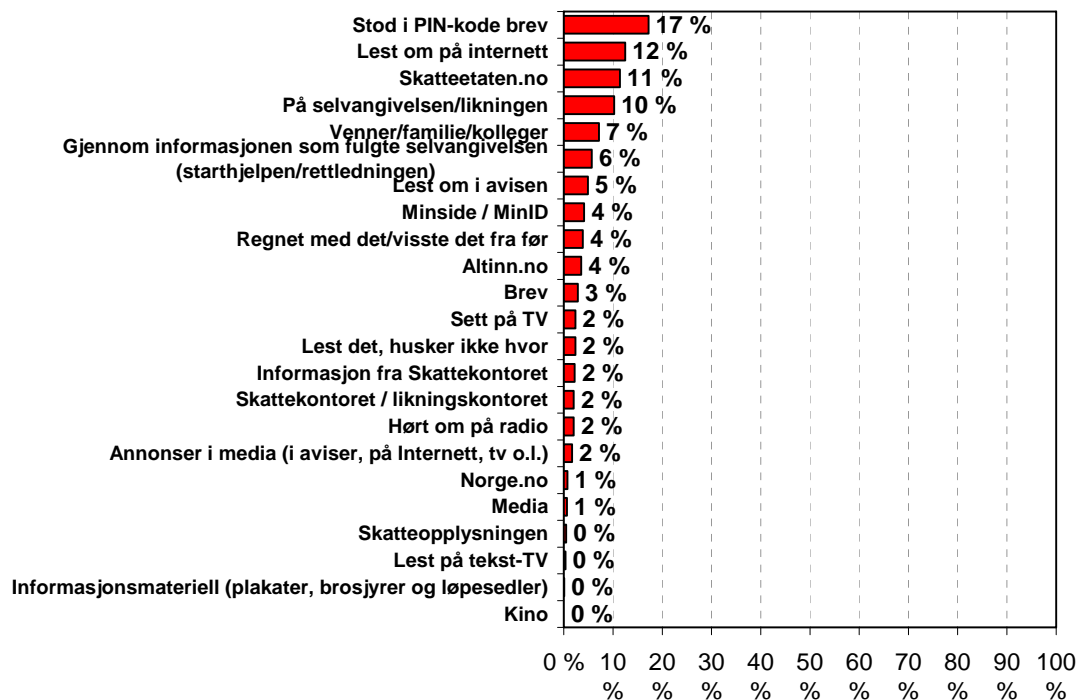
Alle som ikke hadde bestilt nye PIN-koder, men sa de visste at man kunne gjøre det, fikk et oppfølgingsspørsmål om hvor man kunne bestille PIN-koder fra. 39 % av disse var ikke i stand til å oppgi hvor man kunne bestille fra, selv om de visste at det var mulig å gjøre det.

De over 60 år er overrepresentert i "vet ikke/husker ikke"-gruppen. 59 % av de over 60 år befinner seg her. Det er også en sammenheng mellom utdanningsnivå og andel vet ikke-svar, ved at de med lavest utdanning har en høyere andel enn de med høyere utdanning.

Aldersgruppene 25-39 år og 40-59 år skiller seg ut ved å ha større andeler som svarer "skatteetaten.no" enn øvrige grupper. Henholdsvis 23 % og 26 %. Mens "via minside.no / norge.no (...)" er klart vanligere å svare for de under 40 år enn for de over.

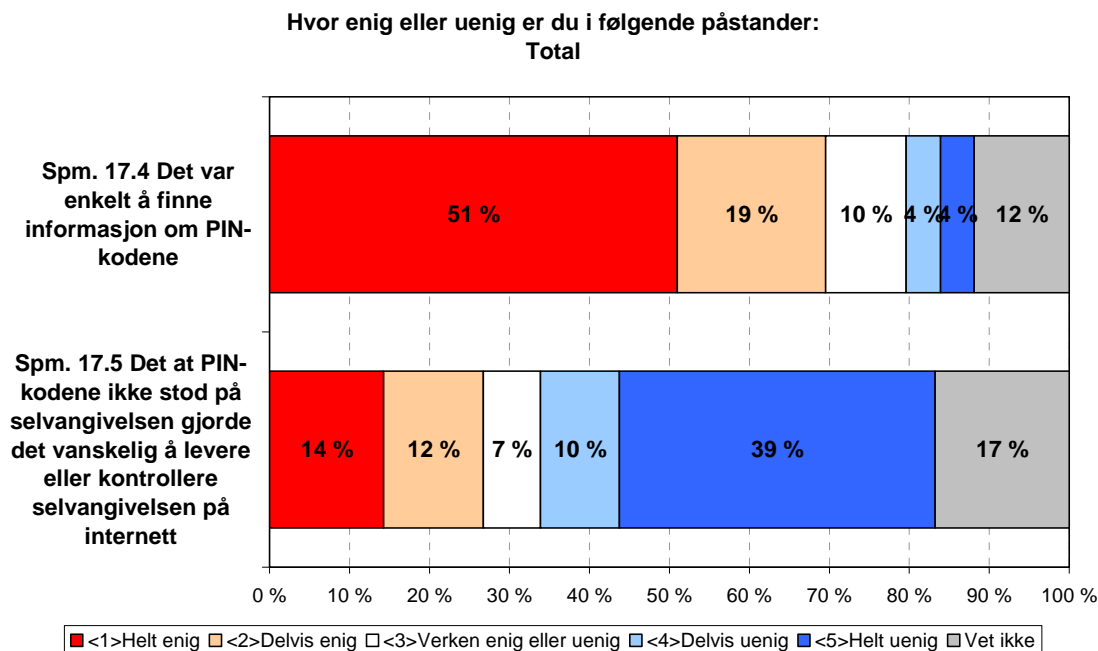
Figur 8. Hvor man fikk informasjon om bestilling av PIN-koder.

Filter: Har bestilt nye PIN-koder, eller vet at man kan (Andel av total: 69 %)
Hvordan fikk du vite at man kunne bestille nye PIN-koder?



De som enten hadde bestilt nye PIN-koder eller sa at de visste at man kunne bestille nye PIN-koder, fikk spørsmål om hvordan de fikk vite om denne muligheten. Som figuren over viser, var det vanligste svaret at man fikk vite om dette gjennom PIN-kode brevet som ble sendt ut i desember. Blant de over 60 år er det flere som oppgir at de fikk informasjonen fra PIN-kode brev enn øvrige aldersgrupper, nærmere bestemt 24 %. På den annen side er det kun 5 % blant de over 60 som svarer at de har lest om det på internett.

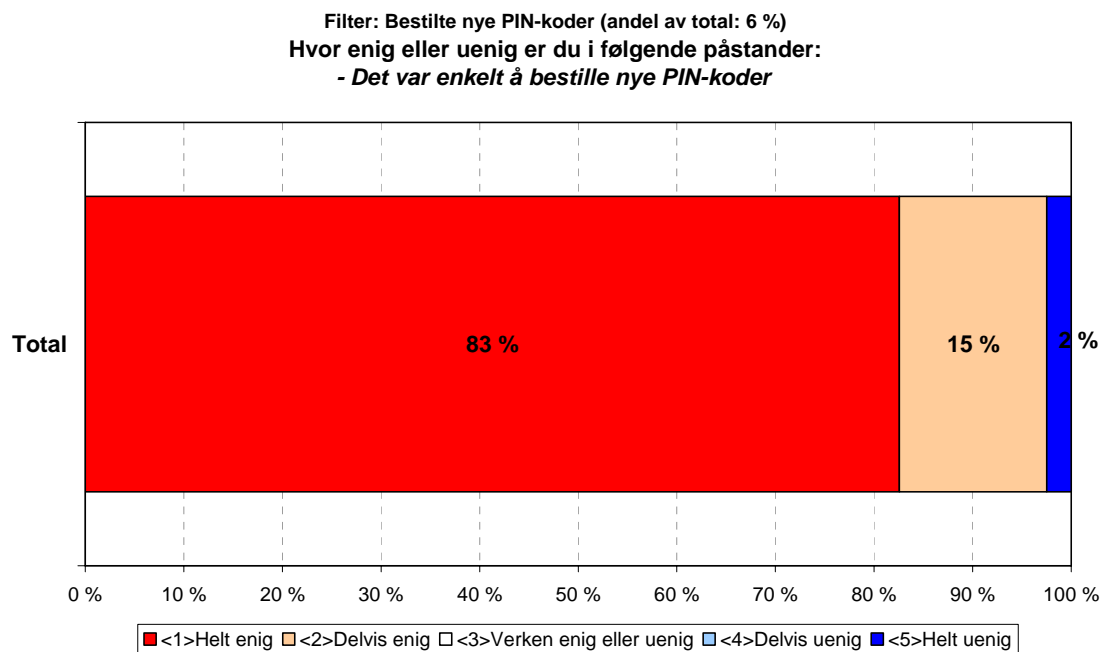
Figur 9. Påstander PIN-kode informasjon.



Samtlige respondenter fikk et spørsmål hvor de skulle ta stilling til ulike påstander. To av disse påstandene omhandlet PIN-koder. Det første gjaldt hvorvidt de var enige i at det var enkelt og finne informasjon om PIN-kodene. Dette var 70 % enten helt eller delvis enige i. De eldste (over 60 år) og de yngste (under 25 år) hadde lavere andel helt enig-svar enn aldersgruppen mellom de to. De eldste hadde på sin side en ganske stor andel som svarte "vet ikke" (21 %), mens de yngste hadde en større andel som svarte "delvis enig" (33 %) enn de andre aldersgruppene.

Ved det neste utsagnet "det at PIN-kodene ikke stod på selvangivelsen gjorde det vanskelig å levere eller kontrollere selvangivelsen på internett", svarte i alt 26 % at de var helt eller delvis enige, mens 49 % var helt eller delvis uenige. Det spesielt få blant de eldste som er enige i denne påstanden, men det skyldes at mange av dem har svart "vet ikke", trolig fordi det uansett har vært utelukket å benytte internett (og dermed også PIN-koder) ved kontroll/levering for mange i denne aldersgruppen. Videre ser vi at flere menn enn kvinner sier seg helt uenig i påstanden. Blant menn sier 44 % at de er helt uenig i påstanden, mens kun 35 % blant kvinner sier det samme.

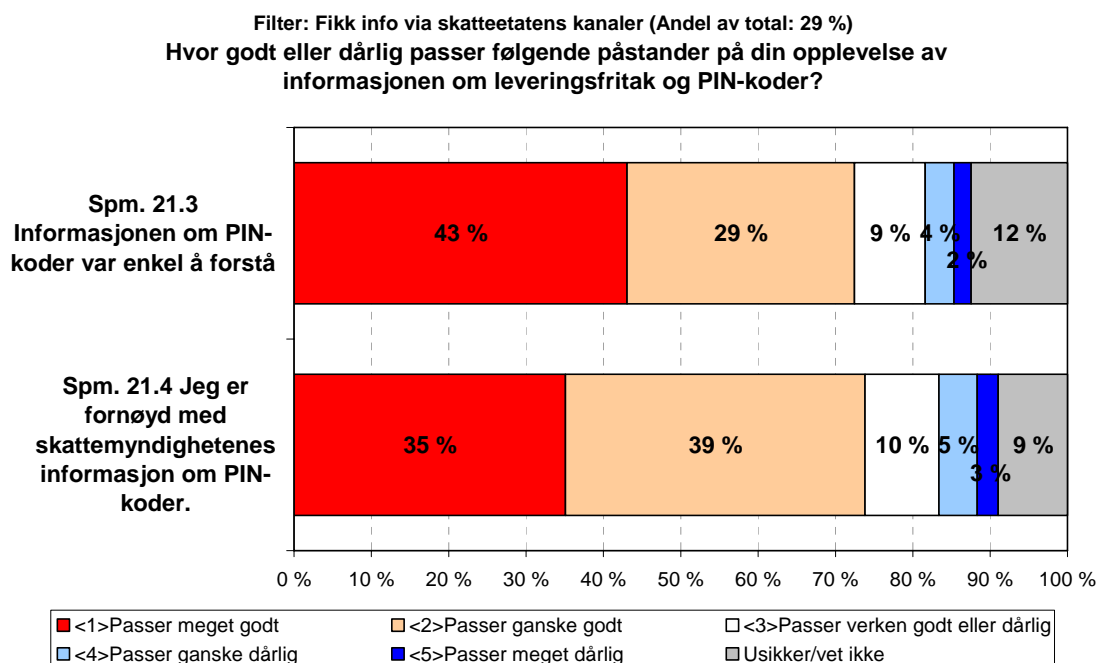
Figur 10. Påstand om bestilling av nye PIN-koder.



De som hadde bestilt nye PIN-koder ble i tillegg bedt om å ta stilling til ytterligere en påstand, nærmere bestemt at "det var enkelt å bestille nye PIN-koder". Som figuren ovenfor viser, var 83 % helt enige i påstanden, og så mye som 98 % var enten helt eller delvis enige. De 2 øvrige prosentene var imidlertid helt uenige i påstanden.

For få personer ble spurt dette spørsmålet til at det har noen hensikt å kommentere demografiske forskjeller.

Figur 11. Påstander om PIN-kodeinformasjon.



De som oppga å ha lagt merke til informasjonskampanjen fra skatteetaten fikk to tilleggsspørsmål. Her ble de spurt om å ta stilling til hvor godt de syntes to ulike påstander passet med deres opplevelse av informasjonen fra skatteetaten.

72 % av de spurte er enten helt enige eller delvis enige i påstanden "Informasjonen om PIN-koder var enkel å forstå". Kun 6 % sier seg uenige. Den klareste demografiske skillelinjen går her på utdanningsnivå. Det er en gradvis økning i andel som svarer "passer meget godt" desto høyere utdanning gruppen vi ser på har. Blant de med utdanning på ungdomsskolenivå sier 29 % at påstanden "passer meget godt", mens hele 53 % blant de med utdanning på universitetsnivå sier det samme.

Så mye som 74 % av de spurte synes påstanden "jeg er fornøyd med skattemyndighetenes informasjon om PIN-koder" passer meget eller ganske godt. Det er også for denne påstanden en tendens til at utdanning spiller en rolle i svarfordelingen. Men for denne påstanden er det i hovedsak de med lavest utdanning

som skiller seg fra de øvrige utdanningsnivåene, ingen gradvis forskjell som for den første påstanden. Blant de med utdanning på ungdomsskolenivå sier 17 % at påstanden "passer meget godt", mens blant de med utdanning på VGS/gymnasnivå og de med utdanning på universitetsnivå sier henholdsvis 38 % og 39 % at påstanden passer meget godt.

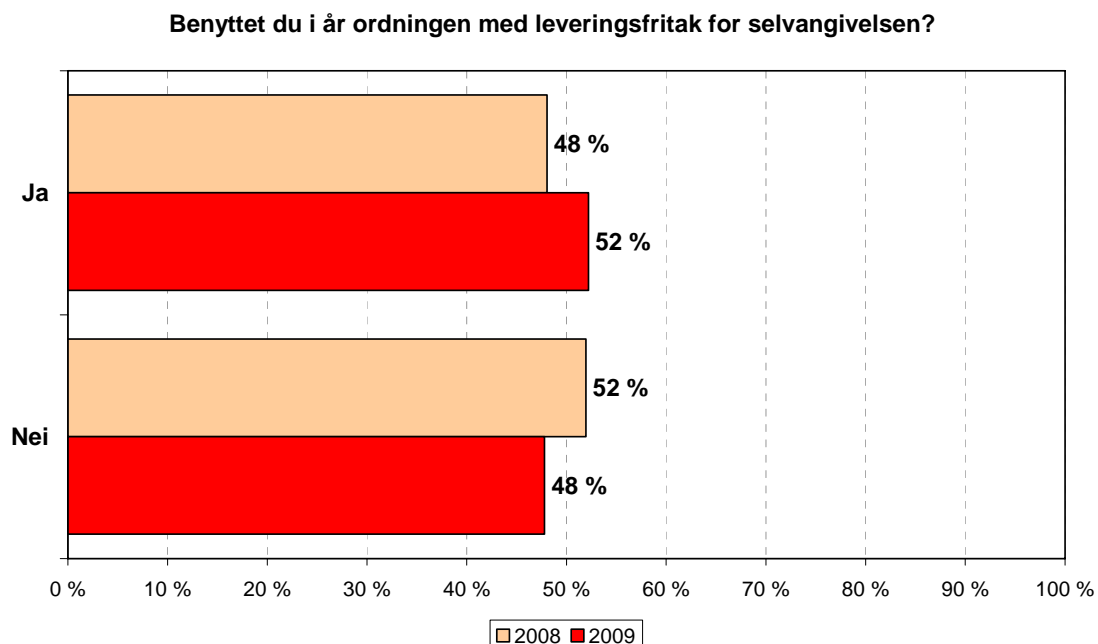
4. Om bruken av leveringsfritaket

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 oppfølging av tilsvarende undersøkelse fra 2008. Det vil dermed være fokus på sammenligning av resultater fra 2008 med 2009-resultatene.

4.1 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 12. Andel som benyttet leveringsfritaket i 2008 og 2009.



I 2009 var det totalt sett, blant lønnstakere og pensjonister, 4 prosentpoeng flere enn i 2008 som benyttet seg av leveringsfritaket. Det er altså stadig temmelig like store andeler som benytter seg av leveringsfritak som ikke benytter seg av fritaket. Økningen fra i fjor er den samme blant kvinner og menn (4 prosentpoeng), men det er flere

kvinner enn menn som har benyttet seg av fritaksmuligheten. 56 % blant kvinner mot 48 % blant menn. Også i 2008 var det flere kvinner enn menn som benyttet leveringsfritaket.

Aldersgruppen under 25 år er den aldersgruppen hvor størst andel benyttet seg av leveringsfritaket, noe som også var tilfellet i 2008. Samtidig har denne aldersgruppen også klart størst økning fra i fjor i andel som benyttet fritaket. I 2008 benyttet 64 % i denne gruppen seg av fritaksmuligheten, mens det i år var 77 % som benyttet fritaket. I de øvrige aldersgruppene er det mer moderate økninger fra i fjor. Det er også i 2009 slik at aldersgruppen 25-39 år har den laveste andelen som benyttet seg av fritaket (39 %), mens andelen øker gradvis blant aldersgrupper eldre enn disse.

Når det gjelder utdanning er det klare økninger i andel ja-svar både blant de med lavest utdanning (folk-/ungdomsskolenivå) og blant de med utdanning på universitetsnivå. Gruppen i midten, de med utdanning på VGS-/gymnasnivå, er uforandret siden i fjor. Men som i fjor er det en tendens mot at jo lavere utdanning, desto større andel har benyttet leveringsfritak.

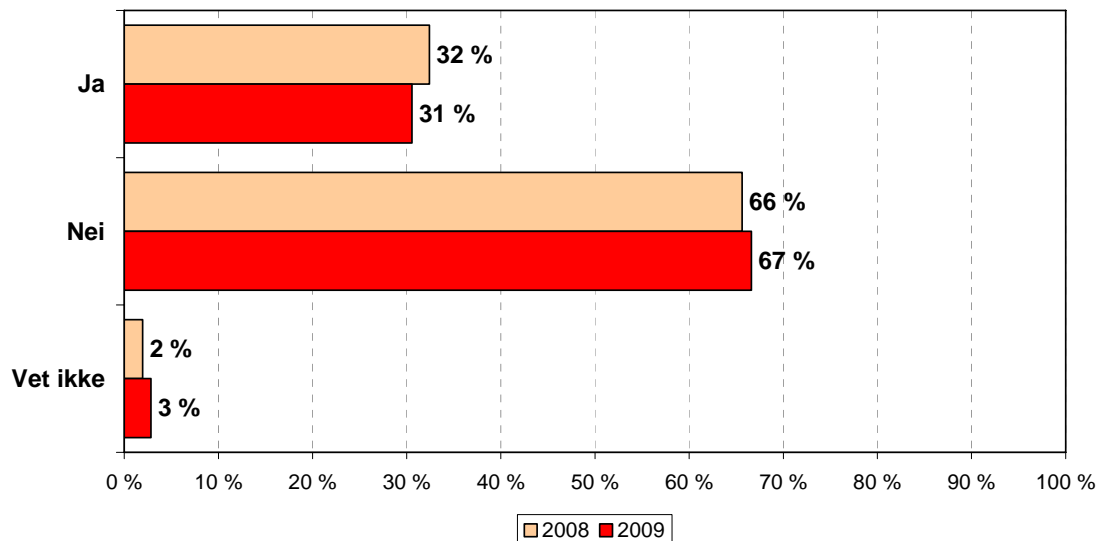
4.2 De som ikke benyttet leveringsfritaket

Totalt svarte altså 48 % i utvalget at de ikke hadde benyttet seg av leveringsfritaket. Videre i rapporten skal vi se nærmere på akkurat denne delen av utvalget da de fikk en del oppfølgingsspørsmål i undersøkelsen. Blant annet om hvordan de leverte selvangivelsen, om de vurderte å benytte seg av leveringsfritaket, om hvorfor de ikke benyttet seg av fritaket, om de vurderer å benytte seg av fritaket neste år, og om hva som skal til for at de skal benytte seg av leveringsfritaket neste år.

Det første spørsmålet vi stilte kun til de som ikke benyttet fritaket var om de faktisk kunne ha gjort det, altså at de leverte selv om de ikke hadde noen endringer i den forhåndsutfylte selvangivelsen.

Figur 13. Om de som ikke benyttet leveringsfritaket kunne valgt det.

Filter: Benyttet ikke leveringsfritak (2008: 52 % av total, 2009: 48% av total)
Leveringsfritak kunne altså benyttes dersom du ikke hadde noen endringer i de forhåndsutfylte opplysningene i selvangivelsen. Kunne du ha valgt leveringsfritak?



Figuren ovenfor viser at litt under en tredjedel av de som ikke benyttet leveringsfritaket, svarer at de egentlig kunne benyttet seg av det. Figuren viser videre en nedgang på ett prosentpoeng fra 2008 til 2009. Det er imidlertid en mindre andel av det totale utvalget som mottok dette spørsmålet i 2009 enn i 2008. De 32 prosentene fra 2008 utgjorde 17 % av det totale utvalget (befolkningen), mens de 31 prosentene fra 2009 utgjør 15 % av totalutvalget (befolkningen). Det betyr at i tillegg til de 52 prosentene som benyttet fritaket, kunne ytterligere 15 % også gjort det. Altså til sammen 67 %. De resterende 33 % mener de ikke kunne benyttet leveringsfritaket eller har svart "vet ikke".

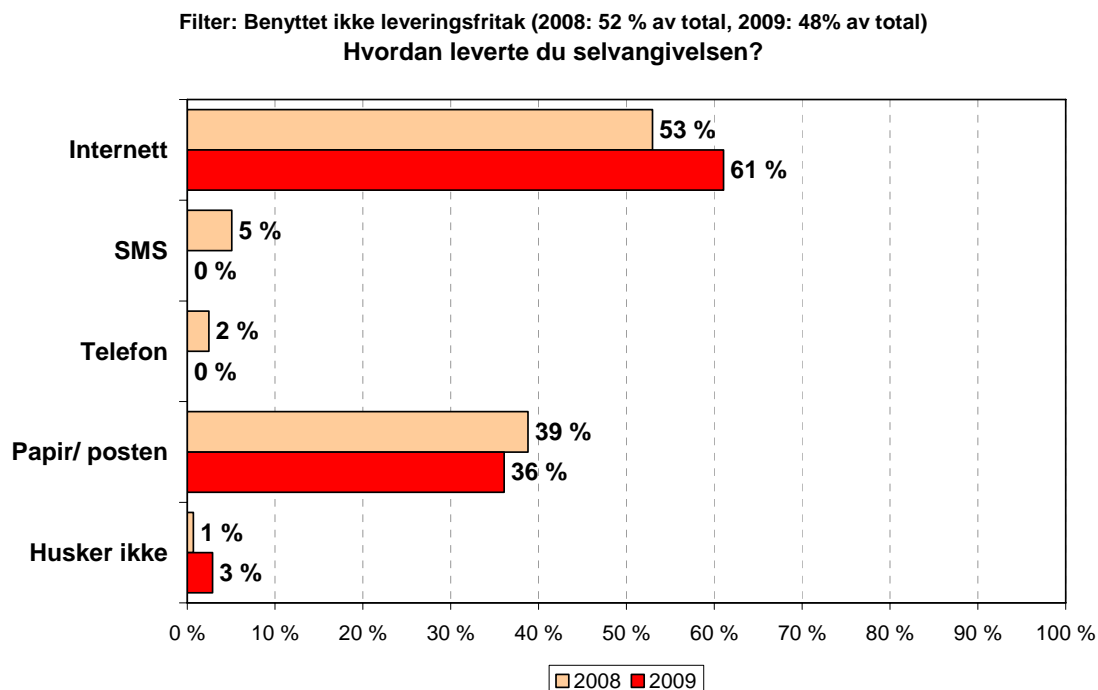
Den demografiske profilen til de som leverte selvangivelsen selv om de kunne ha benyttet seg av fritak, er stort sett lik tilsvarende profil fra 2008. Det er en litt lavere andel blant kvinner i 2009 enn i 2008 som svarer ja på dette spørsmålet (32 % mot 36 % i 2008). Aldersgruppen under 25 år hadde en stor andel som benyttet leveringsfritak, noe som medførte at mange i denne gruppen ikke fikk dette spørsmålet. Disse er her filtrert ut og det er dermed for få intervjuer i denne gruppen til å kunne sammenligne med fjoråret. I samtlige aldersgrupper over 25 år er det en moderat økning (2-4 prosentpoeng) i andel som svarer ja på at de kunne valgt leveringsfritak. Grunnen til at

ja-andelen totalt likevel er lavere enn i 2008 har sammenheng med at under 25 år-gruppen i 2008 trakk snittet opp for de som svarte ja. I 2009 er færre av de under 25 år spurt, dermed trekkes snittet ned sammenlignet med 2008, til tross for at de øvrige aldersgruppene øker sine ja-andeler.

Den geografiske sammensetningen av ja-gruppen har endret seg noe siden 2008. Blant beboere i Oslo og Østlandet er det lavere andeler i 2009 enn i 2008 som kunne benyttet fritaket uten å gjøre det. Mens det i Midt-Norge og Nord-Norge er flere enn i fjor som kunne benyttet fritaket men ikke gjorde det.

For øvrig er de demografiske hovedtendensene, som i fjor, at personer med lav utdanning og lav inntekt er overrepresentert i gruppen som leverte selv om de kunne ha benyttet fritaket.

Figur 14. Hvordan selvangivelsen ble levert.



Internett har både i 2008 og 2009 vært den vanligste kanalen for levering av selvangivelsen for pensjonister og lønnstakere. Fra 2008 til 2009 har andelen som har levert selvangivelsen på internett økt fra 53 % til 61 %, mens levering på papir har

sunket med 3 prosentpoeng (se figur). I 2008 var det i tillegg mulig å levere selvangivelsen på både telefon og SMS, noe som til sammen 7 % benyttet seg av.

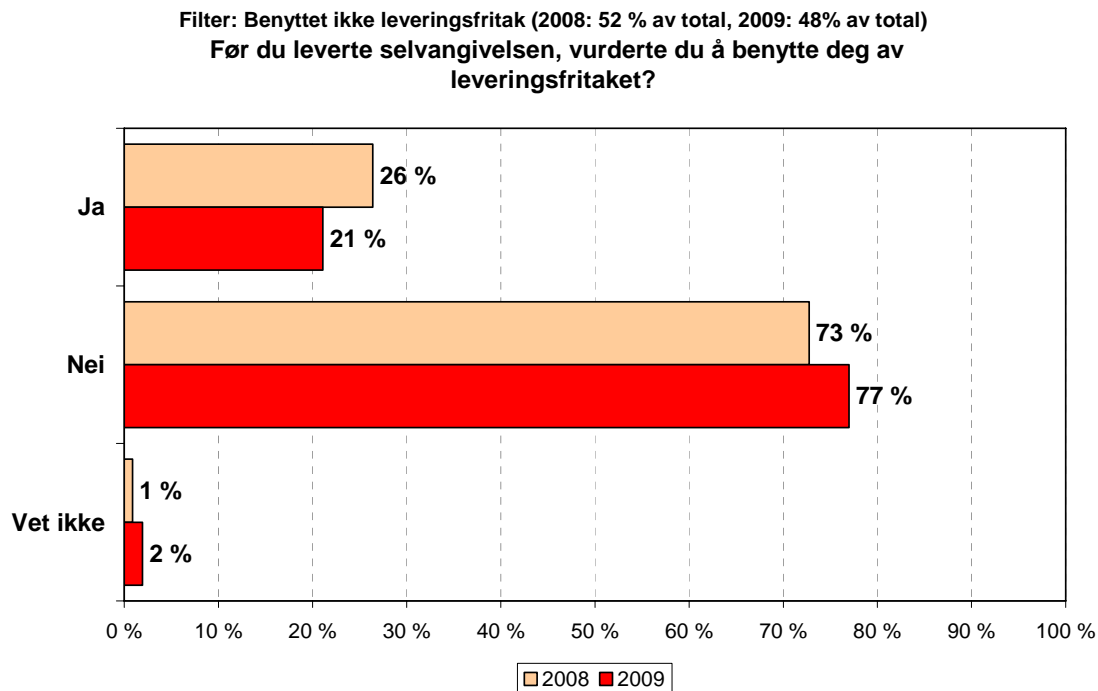
Det kan se ut som om fraværet av levering på SMS/telefon i 2009 har bidratt til den såpass markante internettøkningen. Blant kvinner benyttet 14 % sms eller telefon i 2008. I 2009 har andelen som leverte på internett blant kvinner økt med 11 prosentpoeng, fra 45 % i 2008 til 56 % i 2009, mens levering på papir sank med 1 prosentpoeng (fra 41 % til 40 %). Blant menn leverte kun 4 prosentpoeng flere enn i 2008 selvangivelsen på internett.

Når det gjelder aldersforskjeller fra 2008 til 2009, ser vi at de eldste står for den største bevegelsen fra levering på telefon/SMS/papir til internett. Blant de over 60 år leverte 33 % i 2009 selvangivelsen på internett, mot 22 % i 2008. I øvrige aldersgrupper er det kun små endringer i andel som leverte på internett.

Blant de mellom 25 og 39 år er det 2 prosentpoeng færre som leverte på internett i 2009 enn i 2008, mens levering på papir har økt fra 23 % til 27 % i samme gruppe. I alle andre aldersgrupper går levering på papir noe ned. 25-39 åringene går altså motstrøms, og øker på papir, samtidig som det er nær 100 % internettdekning i aldersgruppen. Det er verdt å spørre om dette kan ha noen sammenheng med den endrede rutinen for utsending av PIN-kodene.

Videre er det klare endringer i leveringsmønster blant de med lavest utdanning (folke-/ungdomsskolenivå). Blant disse har leveringen på internett økt fra 28 % i 2008 til 50 % i 2009. En økning på hele 22 prosentpoeng. Samtidig har andelen som leverte på papir gått ned fra 59 % til 49 %. I gruppene med utdanning på henholdsvis videregående- og universitetsnivå er det kun små endringer fra 2008.

Figur 15. Om man vurderte leveringsfritak..



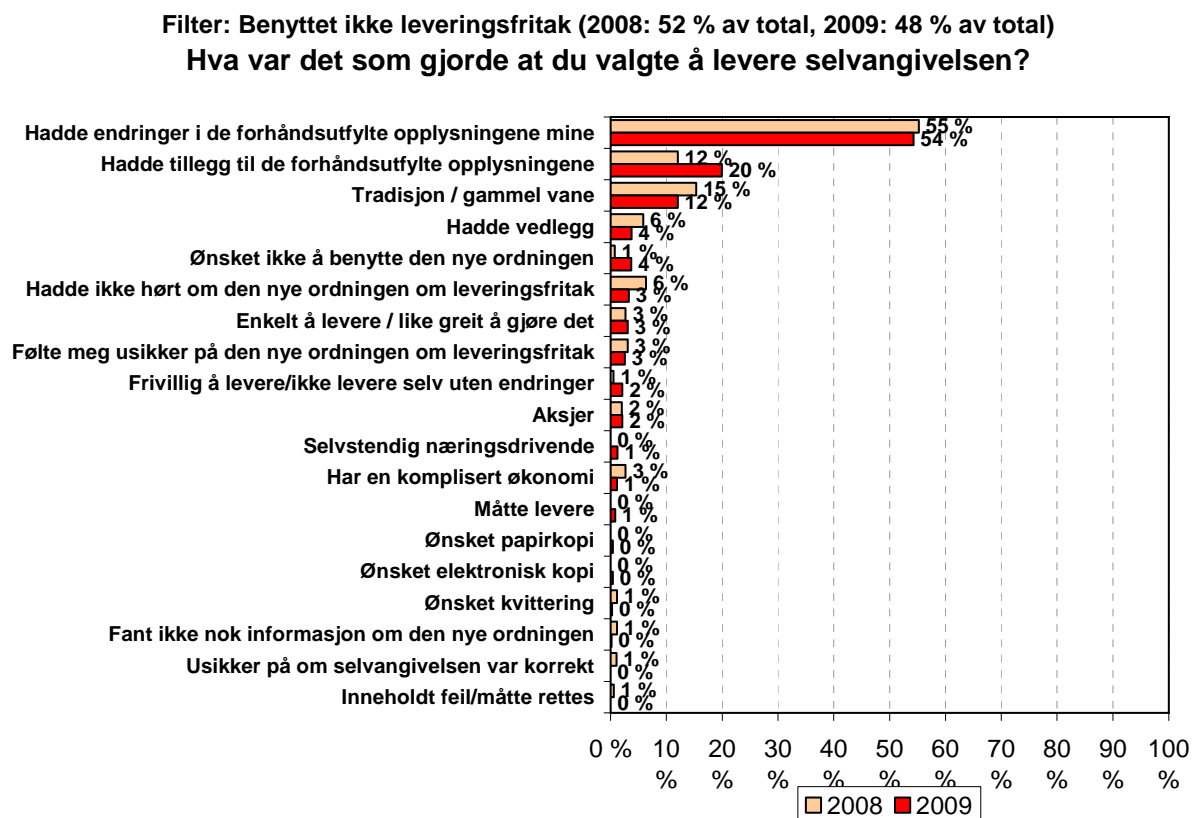
Blant de som ikke benyttet leveringsfritak vurderte i 2008 omtrent 1 av 4 å bruke det. I 2009 var det litt færre som vurderte dette, nærmere 1 av 5.

Til tross for en nedgang i andel som vurderte å benytte fritaket, er det en økning fra 2008 til 2009 dersom vi kun ser på de som sier de *kunne* valgt leveringsfritak. I denne gruppen vurderte 35 % å benytte leveringsfritak i 2009, mot 23 % i 2008. Blant de som *ikke* kunne benyttet leveringsfritak svarer kun 15 % at de vurderte det i 2009, mens 28 % av disse vurderte det i 2008. Dette tyder på at kunnskap om leveringsfritak og hvem som kan benytte det er i ferd med å bli mer utbredt.

Totalt sett, blant de spurte, er det altså færre som vurderte fritak i 2009 enn i 2008. Det gjenspeiles i de fleste undergrupper. Blant menn og kvinner og i samtlige aldersgrupper er det en lavere ja-andel i 2009 enn i 2008. De med lavest utdanning (folke-/ungdomsskolenivå) og personer bosatt i Nord-Norge skiller seg fra resten ved at andelen ja-svar har gått opp. Blant de med lavest utdanning svarte 15 % av de spurte i 2009 at de vurderte å benytte seg av fritaket, mot 13 % i 2008. Men det bør tas i

betraktning at de som fikk dette spørsmålet innenfor denne gruppen i 2009 kan være noe annerledes sammensatt enn i 2008. Dette p.g.a. den såpass klare økningen i bruk av leveringsfritak blant de med lavest utdanning. Flere i denne gruppen ble dermed filtrert ut i 2009 enn i 2008. Dette er imidlertid ikke tilfellet for Nord-Norge, hvor 26 % vurderte å benytte leveringsfritaket i år, mot 21 % i fjor.

Figur 16. Hvorfor man valgte å levere selvangivelsen.

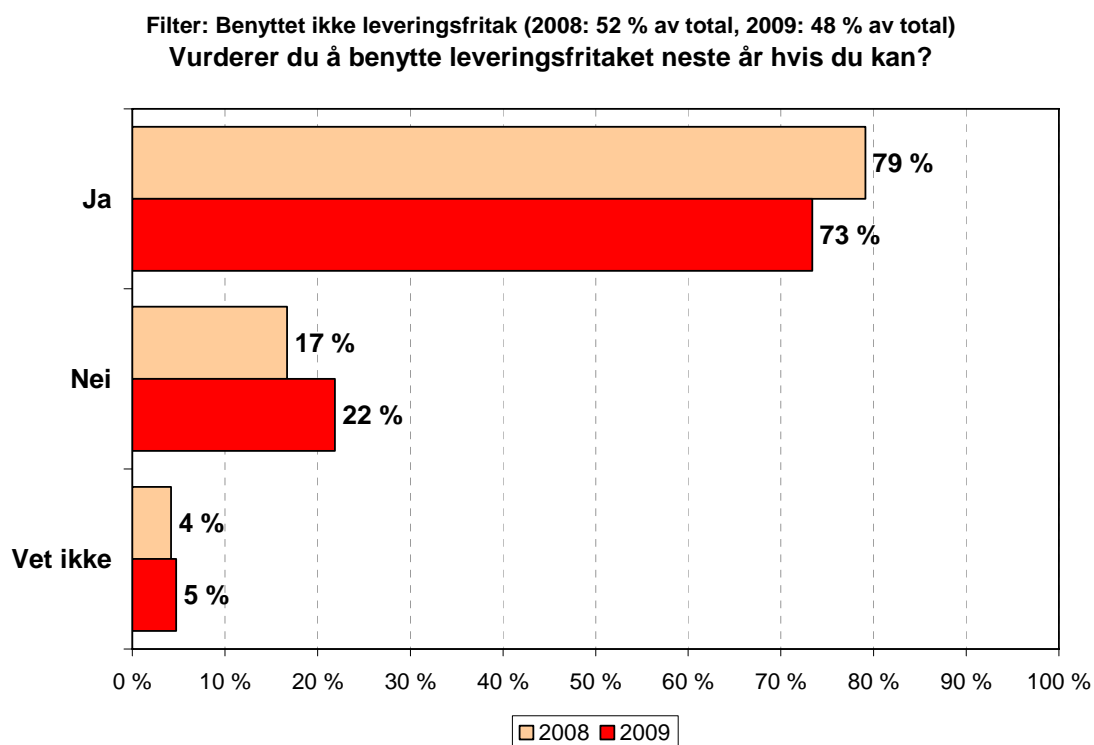


Figuren over viser at de fleste som leverte selvangivelsen gjorde det fordi de hadde endringer eller tillegg til de forhåndsutfylte opplysningene. Altså fordi kriteriene ikke var oppfylt. I tillegg til disse er det enkelte som har svart at de valgte å levere av gammel vane, at de var usikre på den nye ordningen, at de ikke hadde hørt om ordningen, at det er like greit å levere, eller lignende. Blant de som oppgir den siste typen svar finner vi en overvekt av eldre, personer med lav utdanning og personer med lav inntekt. De

som tidligere svarte at de kunne benyttet seg av leveringsfritak, men uten å gjøre det, oppgir naturlig nok også i stor grad svar av den sistnevnte typen.

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 har denne andelen sunket til 28 %. I fjor svarte 23 % i denne gruppen at de leverte fordi de ikke hadde hørt om ordningen. I år svarte kun 10 % i denne gruppen det samme.

Figur 17. Vurderer leveringsfritaket neste år.

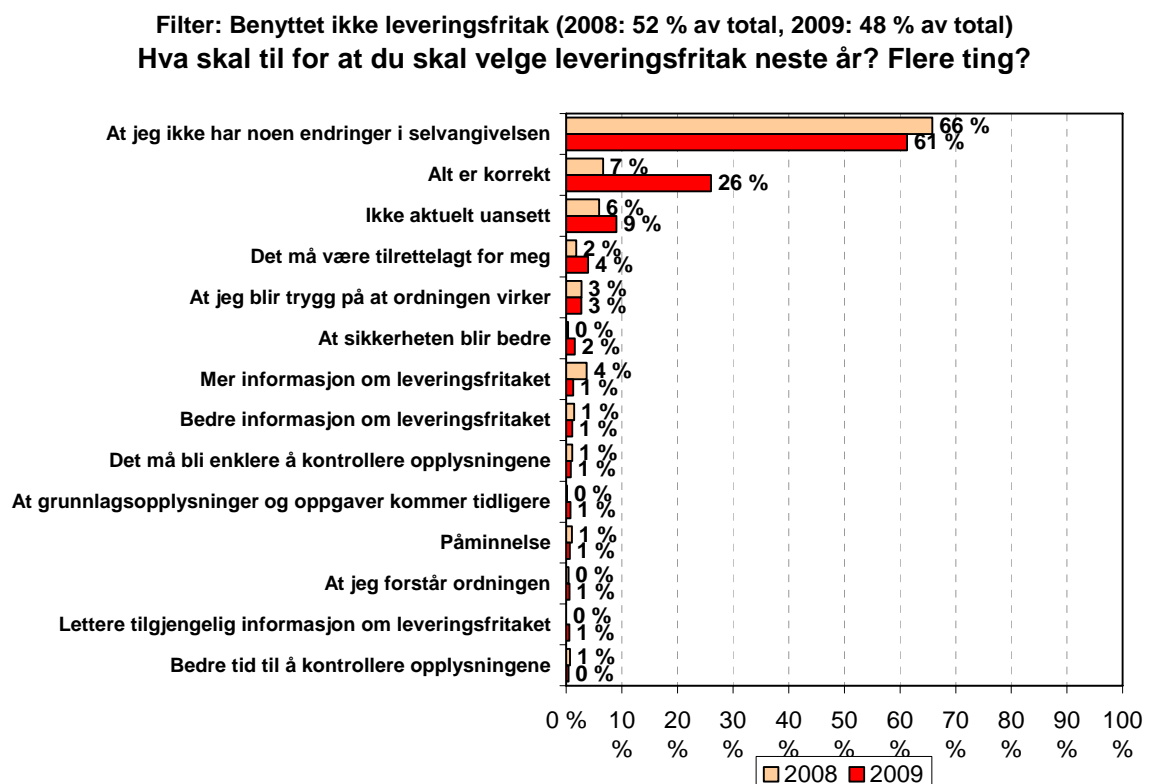


Som figuren over viser, vurderer i år 73 % blant de i utvalget som leverte selvangivelsen, å benytte leveringsfritaket neste år. Dette er 6 prosentpoeng færre enn i fjor. Noe av denne endringen skyldes trolig at flere har benyttet fritaksmuligheten i år enn i fjor, og at vi dermed står igjen med en gruppe som består av en relativt større andel standhaftige leverere, enten det er av gammel vane eller fordi de som regel har endringer.

Endringen fra 2008 til 2009 ser videre ut til å skyldes en endring blant kvinner i større grad enn menn. I 2008 svarte 14 % av kvinnene som ble spurt at de ikke ville vurdere fritaket neste år, men tilsvarende tall for kvinner i 2009 er 23 %.

For øvrig er viser resultatene fra både 2008 og 2009 at jo eldre aldersgrupper vi ser på desto høyere andel svarer at de ikke vil vurdere å benytte leveringsfritak neste år. Men nei-andelen ser ut til å ha økt mest blant de yngre.

Figur 18. Hva som skal til for å benytte leveringsfritaket neste år.



Ikke uventet er det endringer og tillegg i selvangivelsen som er bøygen for de fleste for å benytte seg av leveringsfritaket, i 2009 som i 2008. Den kraftige økningen i andel som svarer "alt er korrekt" skyldes at dette ikke var et av de prekodete alternativene i skjemaet i 2008, men ble tatt inn i listen over prekodete svar i 2009. Respondentens forklaring i 2008 kan dermed oftere ha blitt tolket av intervjuerne til å passe inn i andre

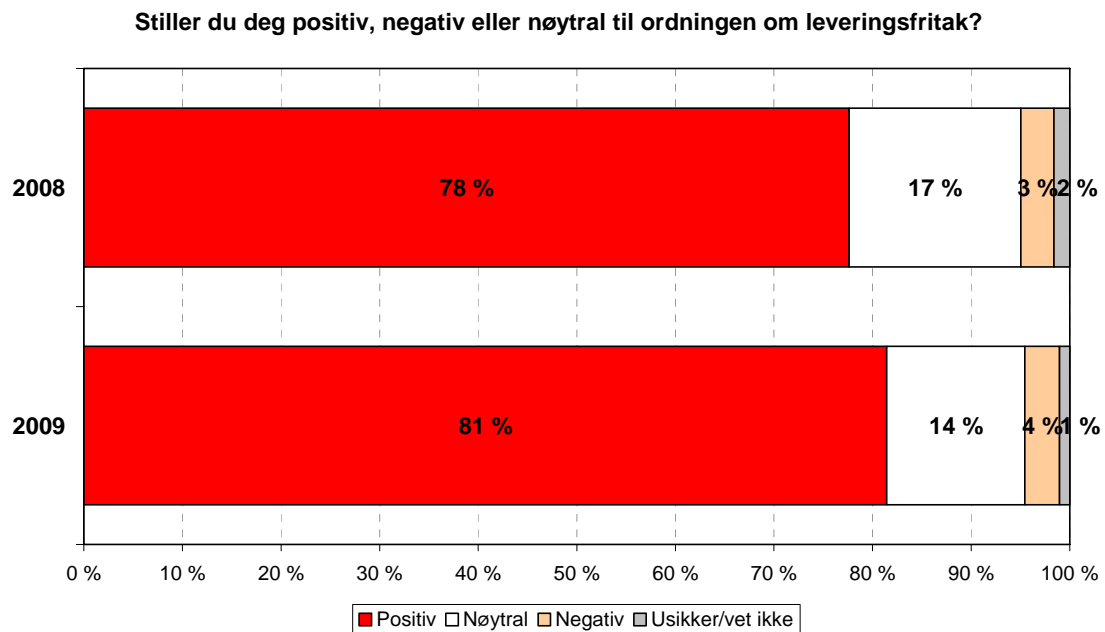
lignende prekodete svar, som for eksempel "at jeg ikke har noen endringer i selvangivelsen".

Grovt sett kan svarene her deles inn i to båser. Svar om at det ikke må være endringer eller lignende, altså at de må oppfylle kriteriene for fritak for å benytte det, og svar som *ikke* har noe med oppfylning av kriteriene å gjøre. Blant sistnevnte svar er "ikke aktuelt uansett" det vanligste. Dette har økt fra 6 % i 2008 til 9 % i 2009 (se figur ovenfor). (Også dette svaret ble lagt inn som prekodet alternativ først i 2009. Dette kan ha hatt noe betydning men neppe like stor betydning som for "alt er korrekt" da det ikke finnes andre lignende alternativer for "ikke aktuelt uansett"). Det er klart flest blant de over 40 år som svarer at det ikke er aktuelt uansett å benytte leveringsfritaket, dette var tilfellet i 2008 også, men dette er en tydeligere tendens i 2009.

4.3 Holdning til informasjonen om leveringsfritaket og leveringsfritaket generelt

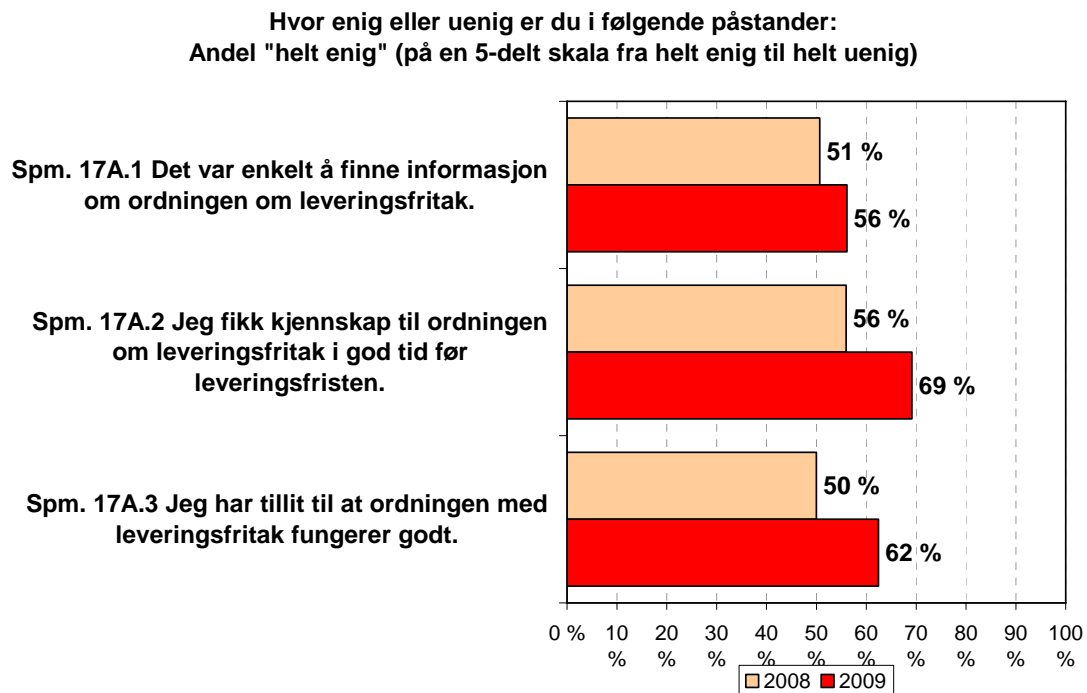
De foregående spørsmålene rundt former for levering og årsak til at leveringsfritaket ikke ble benyttet, ble kun stilt til de som leverte selvangivelsen. Videre ble det stilt to spørsmål til alle i utvalget, uavhengig av om man benyttet fritaket eller ikke. Det første av spørsmålene omhandlet generell holdning til leveringsfritaket. Det andre spørsmålet dreide seg om ulike påstander tilknyttet ordningen med leveringsfritak som respondenten skulle ta stilling til. Tre av påstandene ble benyttet i fjorårets spørreskjema mens ytterligere tre påstander var nye for året og omhandlet PIN-koder. De tre påstandene om PIN-koder ble presentert i kapitlet om PIN-koder.

Figur 19. Holdning til ordningen om leveringsfritak.



Som figuren over viser, er det en litt større andel som er positive til ordningen i 2009 enn i 2008. Andelen som er nøytrale har minket like mye som andelen positive har økt. Økningen i andelen positive er størst blant menn, personer under 25 år og personer med lav utdanning (folke-/ungdomsskolenivå).

Figur 20. Utsagn om informasjon rundt leveringsfritaket i 2008 og 2009.



Som det kommer fram av figuren over, har andelen som sier seg *helt enig* økt for samtlige påstander. Økningen er størst for utsagn 2 og 3, på henholdsvis 13 og 12 prosentpoeng.

For utsagnet "Det var enkelt å finne informasjon om ordningen om leveringsfritak" er økningen noe mindre enn for de to andre utsagnene, men det er like fullt en økning på 5 prosentpoeng. Endringen fra 2008 til 2009 for dette utsagnet er størst blant personer under 25 år og personer med utdanning på VGS/gymnasnivå. For nevnte utdanningsgruppe har prosentandelen "helt enig" økt fra 43 % i 2008 til 56 % i 2009. Blant de under 25 år svarte i år 41 % at de var helt enige i påstanden. Dette er 10 prosentpoeng mer enn i fjor. Dette er likevel aldersgruppen med den laveste andelen helt enige. Andelen som er helt enig stiger gradvis med økende alder. Blant de over 60 år er 67 % helt enige i påstanden.

Andelen som sier seg helt enig i påstanden "Jeg fikk kjennskap til ordningen om leveringsfritak i god tid før leveringsfristen", ser ut til å ha økt hos stort sett hele

befolkningen. Den største økningen finner vi blant de under 25 år, som har økt fra 42 % i 2008 til 64 % i 2009, altså en økning på 22 prosentpoeng. Feilmarginene i denne aldersgruppen er imidlertid en del større enn i øvrige aldersgrupper p.g.a. få intervju. For øvrig har helt enig-andelen økt noe mer blant kvinner enn blant menn og noe mindre blant de med utdanning på universitetsnivå enn de med lavere utdanning (VGS/gymnasnivå eller lavere).

Når det gjelder den tredje påstanden, "Jeg har tillit til at ordningen med leveringsfritak fungerer godt", er også dette en påstand hvor andelen "helt enig" ser ut til ha en generell økning i hele befolkningen. De aller største endringene er nok en gang blant de yngste (under 25 år) og blant personer med utdanning på VGS/gymnas-nivå.

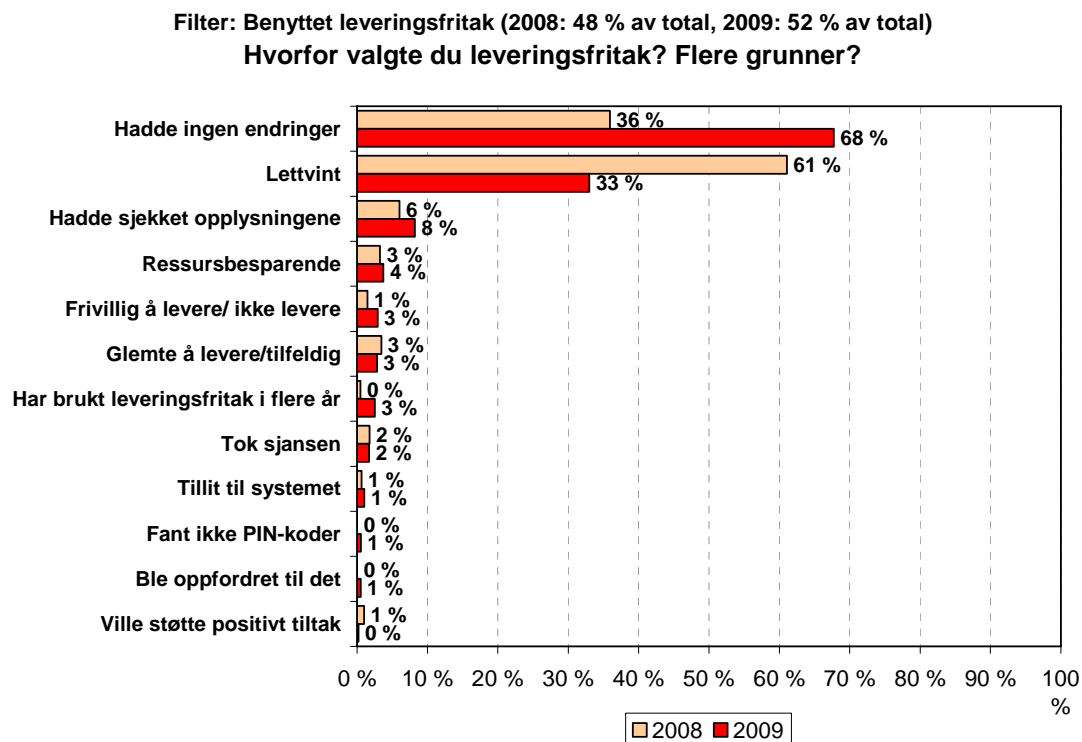
For øvrig er det også klare endringer blant de som kunne valgt leveringsfritak men ikke gjorde det. For utsagnet "Det var enkelt å finne informasjon om ordningen om leveringsfritak" har denne gruppens helt enig-andel økt fra 23 % i 2008, til 42 % i 2009. For utsagnet "Jeg fikk kjennskap til ordningen om leveringsfritak i god tid før leveringsfristen" har de økt andelen helt enige fra 23 % i 2008, til 56 % i 2009. Til slutt, for utsagnet "Jeg har tillit til at ordningen med leveringsfritak fungerer godt" har gruppens helt enig-andel økt fra 33 % i 2008 til 53 % i 2009. Til tross for at denne gruppen ikke har benyttet fritaksordningen, er det liten tvil om at kunnskap om leveringsfritaket og tillit til ordningen er mer utbredt i gruppen i år enn i fjor. Det kan jo bety økt sannsynlighet for å benytte seg av ordningen neste år.

5. Om de som benyttet seg av leveringsfritaket

Forrige kapittel omhandlet hovedsakelig de som ikke benyttet seg av leveringsfritaket. Det ble også stilt noen spørsmål kun til de som benyttet ordningen. I dette kapittelet skal vi se nærmere på resultater fra disse spørsmålene.

5.1 Hvorfor man valgte leveringsfritaket

Figur 21. Hvorfor man valgte leveringsfritak.



Det er to forklaringer på hvorfor fritaket ble benyttet som utmerker seg både for 2008 og 2009, nærmere bestemt "hadde ingen endringer" og "lettevint". Det ser imidlertid ut til at de to har byttet plass som den vanligste forklaringen og den nest vanligste forklaringen. Det ene svaret utelukker naturligvis ikke det andre. Det var også mulig å avgi flere svar ved dette spørsmålet. Like fullt er det i år langt flere enn i fjor som velger å vektlegge at kriteriet for fritak er oppfylt snarere enn å vektlegge egen vinning i tidsbesparelse. Hva som er årsaken til dette vet vi ikke sikkert, men det er nærliggende

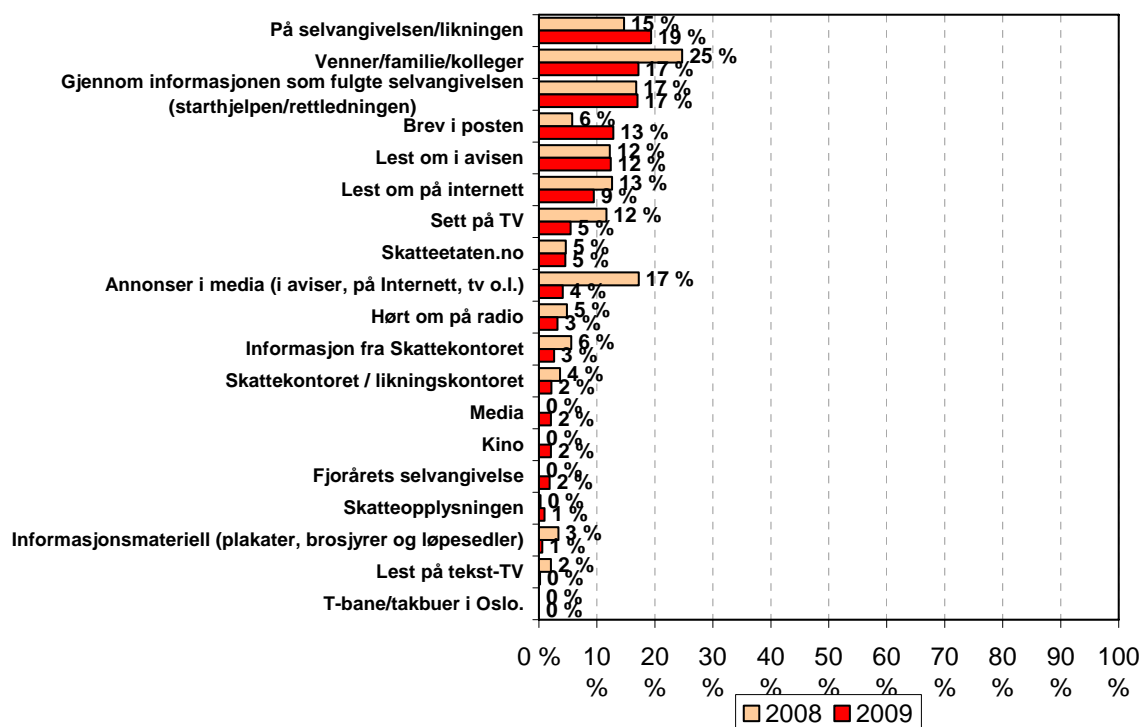
å tenke at økt kunnskap om fritaksordningen og hvem som kan benytte seg av den har resultert i et skifte av fokus.

Hvem som svarer "hadde ingen endringer" ser ut til å være så godt som helt uavhengig av kjønn og alder. Det ser imidlertid ut til at utdanning skiller noe. Jo høyere utdanning desto høyere andel svarer "hadde ingen endringer".

5.2 Hvor informasjonen om ordningen kom fra

Figur 22. Hvor man fikk informasjon om leveringsfritaket.

Filter: Benyttet leveringsfritak (2008: 48 % av total, 2009: 52 % av total)
Hvor fikk du informasjon om ordningen om leveringsfritak?



I 2008 var den vanligste kilden til informasjon om leveringsfritak venner, familier eller kolleger. I år er informasjon "på selvangivelsen/likingen" det vanligste svaret. Annonser i media har også sunket drastisk som kilde til informasjon. Dette er naturlig ettersom skatteetatens informasjonskampanjer i år i like stor grad har omhandlet PIN-

koder. Tendensen mot at flere referer til informasjon som kommer direkte fra skattekontoret istedenfor venner eller annonser, kan skyldes at ordningen allerede er kjent blant mange. Informasjonen har ikke lenger samme nyhetsverdi som i fjor, og det er i år for mange tilstrekkelig å konstatere at ordningen fortsatt gjelder.

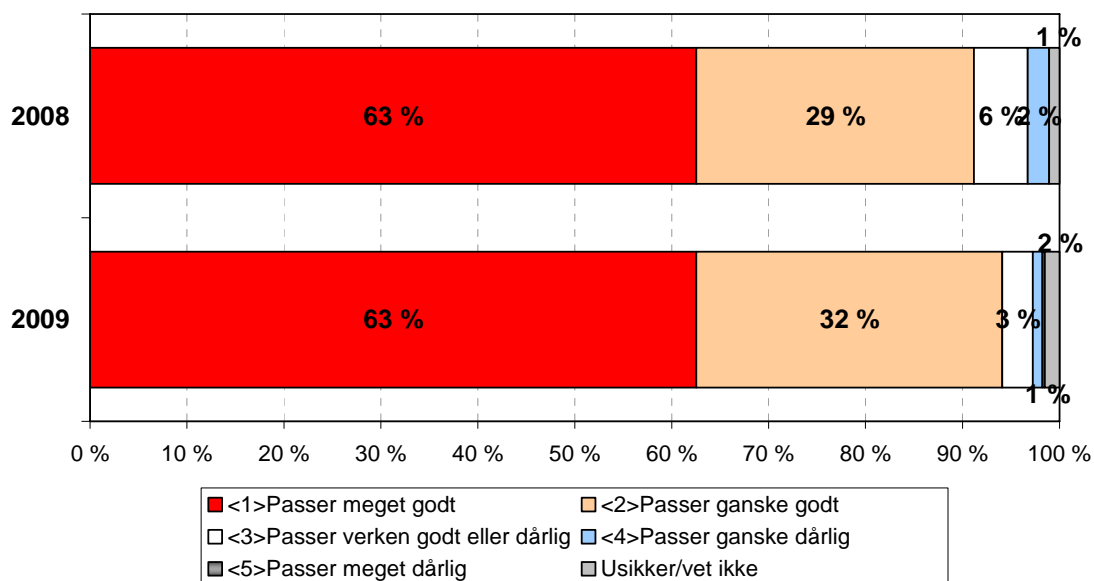
Økningen i andelen som svarer "på selvangivelsen/likningen" skyldes i større grad endring blant menn enn kvinner. Blant menn svarte 11 % "på selvangivelsen/likningen" i 2008, mens i 2009 svarte 19 % det samme. Blant kvinner er tilsvarende økning fra 18 % til 20 %. Videre er det større økning blant de yngste (under 25 år) og de eldste (over 60 år) enn blant aldersgruppene som befinner seg mellom disse to. Når det gjelder utdanning er økningen markant for alle med høyere utdanning enn folke-/ungdomsskolenivå.

5.3 Vurdering av informasjonen via skatteetatens kanaler

Til de som svarte at de fikk informasjon om leveringsfritaket gjennom en av skattetatens kanaler, ble det stilt to oppfølgingsspørsmål.

Figur 23. Om informasjon om leveringsfritaket var lett forståelig

Filter: Fikk info via skatteetatens kanaler (2008: 26 % av total, 2009: 29 % av total)
 Hvor godt eller dårlig passer følgende påstander på din opplevelse av
 info. om leveringsfritak og PIN-koder?
 - Informasjonen om leveringsfritak var enkel å forstå

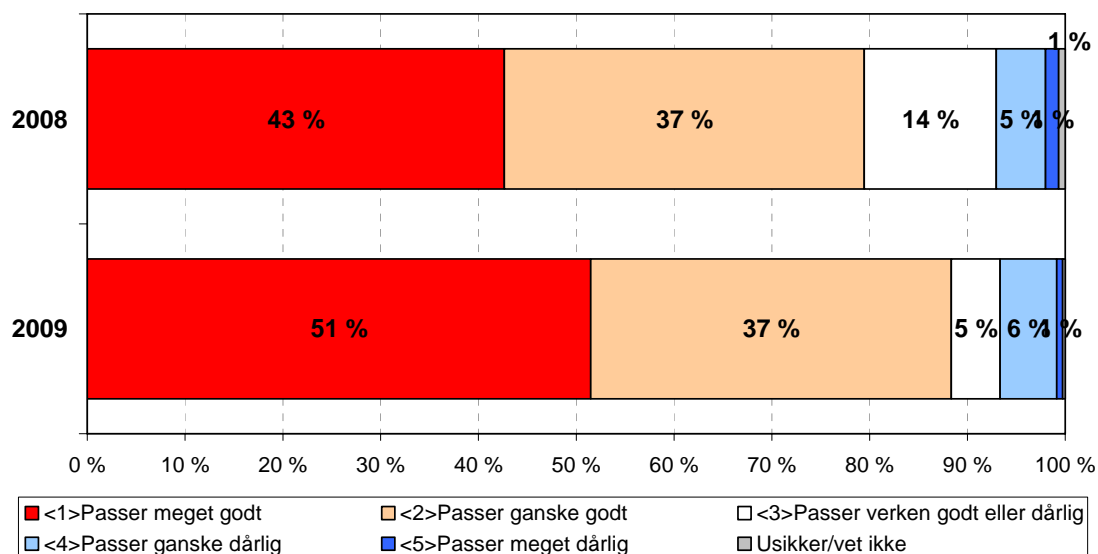


Det er temmelig små endringer i svarfordelingen fra 2008 til 2009. Andelen som synes at påstanden passer ganske godt, har imidlertid økt fra 29 % i 2008 til 32 % i 2009, mens andelen som synes den passer meget godt er nøyaktig like stor som i fjor.

Selv om totaltallene viser lite endring er det en del endring å spore blant annet mellom kjønnene. I fjor var det i størst grad menn som trakk opp gjennomsnittet for de som svarte "passer meget godt", med en andel på 66 %, mens 60 % blant kvinnene svarte det samme. I år har dette snudd. Tallene for 2009 viser at 67 % blant kvinnene svarer "passer meget godt" mens kun 57 % menn gjør det samme. En betydelig andel menn ser ut til å ha skiftet fra "passer meget godt" til "passer ganske godt", mens kvinnene har gått omvent vei.

Figur 24. Om fornøydhet med informasjon om leveringsfritaket.

Filter: Fikk info via skatteetatens kanaler (2008: 26 % av total, 2009: 29 % av total)
 Hvor godt eller dårlig passer følgende påstander (...)?
 - Jeg er fornøyd med skattemyndighetenes informasjon om leveringsfritak



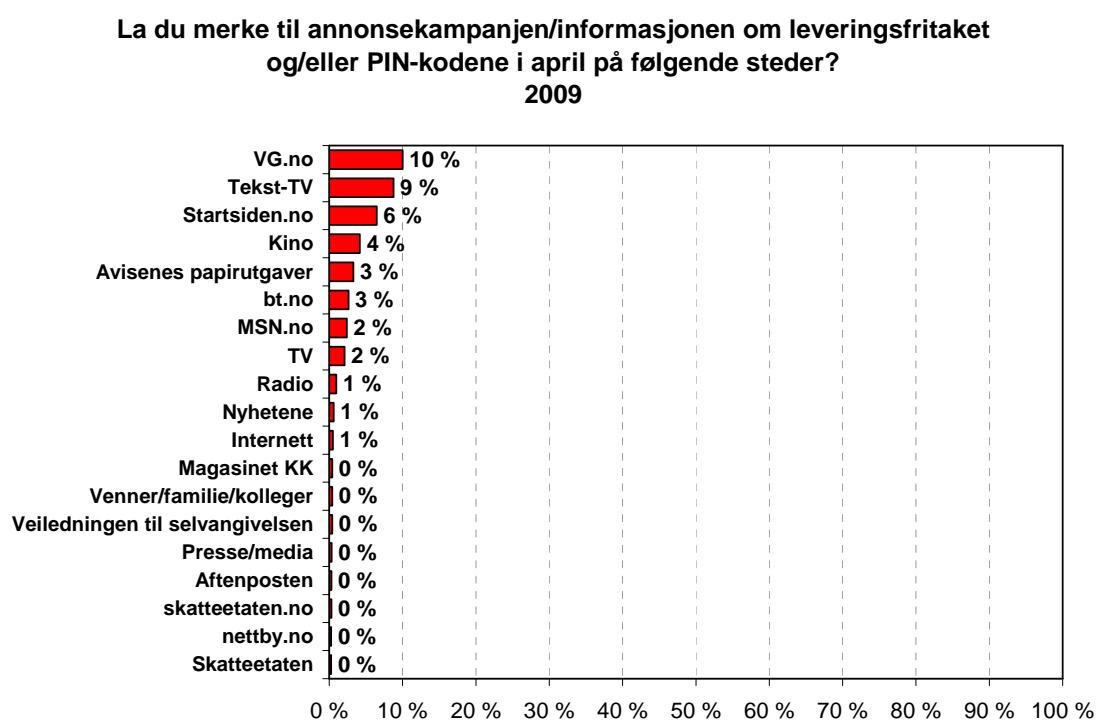
Som det kommer fram av figuren over er det flere i 2009 enn i 2008 som synes påstanden "jeg er fornøyd med skattemyndighetenes informasjon om leveringsfritak" passer meget godt. Dersom svaralternativene *passer meget-* og *passer ganske godt* slås sammen har vi en gruppe på 88 % som kan sies å være fornøyde. Andelen misfornøyd er så godt som uforandret siden 2008. Det er hovedsakelig de som synes påstanden *passer verken godt eller dårlig* som har blitt færre i 2009.

Fordelingen blant menn har endret seg ganske mye fra 2009 til 2008. I 2008 svarte 34 % blant menn at påstanden *passer meget godt*. I 2009 er tilsvarende andel på 50 %. De som i minst grad har endret svarmønster er de med utdanning på universitetsnivå. De har en økning på 6 prosentpoeng i andel som svarer *passer ganske godt*, mens andelen som synes påstanden om tilfredshet med informasjonen *passer meget godt* er uendret på 50 % ved begge målinger. Til sammenligning har de med utdanning på VGS/gymnasnivå en økning på 19 prosentpoeng fra 2008 til 2009 i andel som synes påstanden *passer meget godt*.

6. Generelt om informasjon, leveringsfritak og inntrykk skattemyndighetene

I 2008 gjennomførte Skatteetaten en informasjonskampanje om leveringsfritak, og i 2008-undersøkelsen ble det spurt om oppmerksomhet til denne. Også i 2009 har Skatteetaten vært ute med informasjon om leveringsfritak, men denne gangen har fokus også vært på de nye PIN-kode-rutinene. Det har også blitt annonsert i andre medier enn i 2008. De to spørsmålene om oppmerksomhet til informasjonskampanjen for henholdsvis 2008 og 2009 vil ikke bli sammenlignet her. Dette fordi det er lite hensiktsmessig å sammenligne dem, da både spørsmålsstilling og svaralternativer er noe endret.

Figur 25. Om man la merke til informasjonskampanjen.



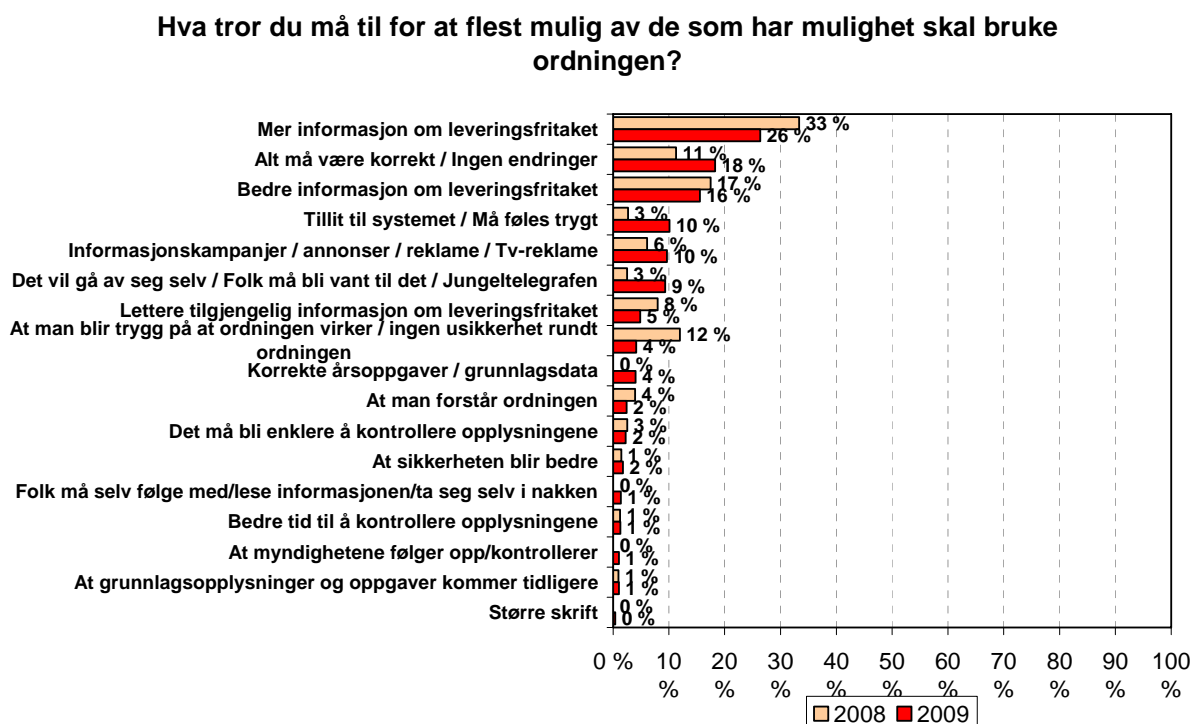
I forbindelse med dette spørsmålet ble 8 svaralternativer lest opp for respondentene. Dette var medier hvor skatteetaten hadde lagt ut informasjon om PIN-koder og/eller leveringsfritak. De 8 alternativene som ble lest opp var: VG.no, Startsidene.no, MSN.no,

bt.no, Nettby.no, tekst-TV, magasinet KK og kino. I tillegg var det mulig å nevne øvrige kilder under "annet". Ikke overraskende er det alternativer fra listen som ble lest opp som har fått mest oppmerksomhet. "Avisenes papirutgaver" er det svaret som flest nevner utover alternativene som ble lest opp, mens KK og nettby.no er de alternativene på listen som færrest har lagt merke til.

At VG.no har den største prosentandelen skyldes mer menn enn kvinner, og mer de under 40 år enn de over. Tekst-tv på sin side ser ut til å være en informasjonskanal som blir benyttet i økende grad jo eldre aldersgrupper vi ser på. Blant personer over 60 år har 14 % lagt merke til informasjon fra skatteetaten på tekst-tv, mens kun 3 % blant de under 25 år har gjort det samme.

64 % oppgir at de ikke la merke til informasjonskampanjen.

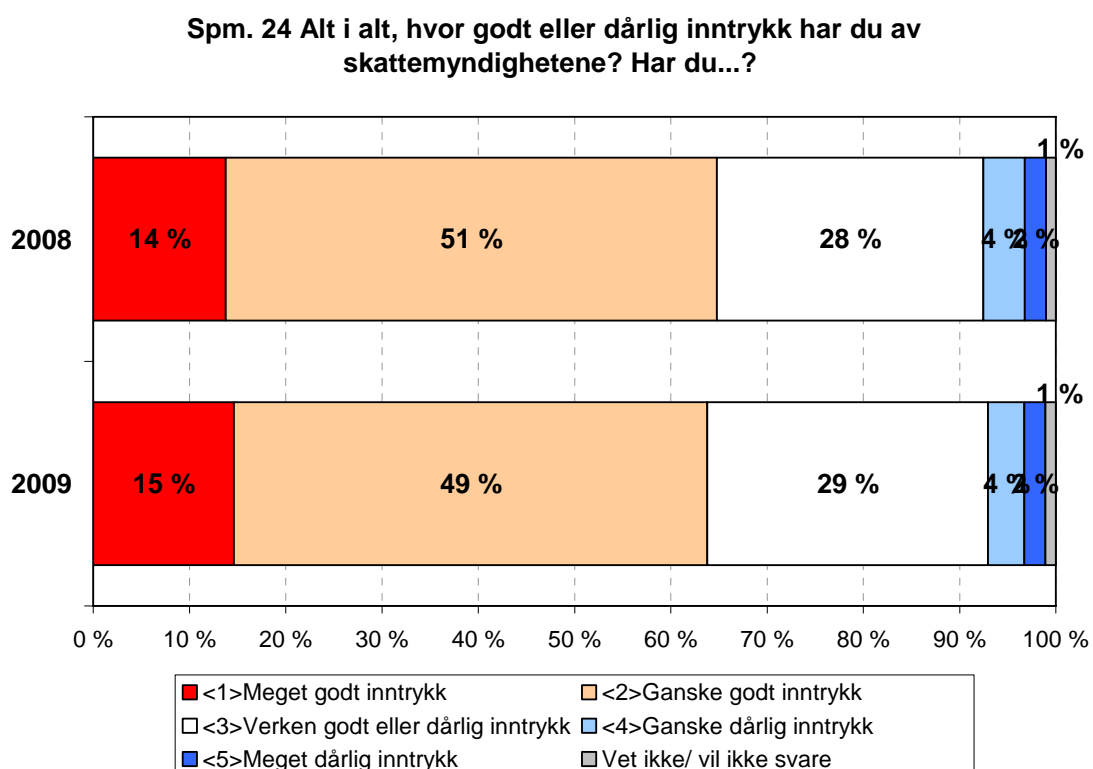
Figur 26. Om hva som skal til for å benytte leveringsfritaket.



På spørsmål om hva som skal til for å få flest mulig til å benytte fritaksordningen, er det vanligste svaret mer informasjon. Bedre informasjon blir også nevnt av mange. Det er likevel færre i 2009 enn i 2008 som nevner mer informasjon som tiltak. I 2008 var det 1 av 3, mens det i 2009 er nærmere 1 av 4. Naturlig nok synes stadig flere at det har vært nok informasjon om ordningen. Dermed er det kanskje også naturlig at flere legger vekt på andre forhold som at "alt må være korrekt" i selvangivelsen, at det "må føles trygt" eller at "det vil gå av seg selv". Alle disse typene svar har økt i andel fra 2008 til 2009.

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

Figur 27. Inntrykk av skattemyndighetene alt i alt.



Det generelle inntrykket av skattemyndighetene er så å si uforandret fra 2008 til 2009 blant lønnstakere og pensjonister. Omtrent 65 % har et godt inntrykk (enten meget eller ganske godt). Svært få (ca. 6 %) har enten ganske eller meget dårlig inntrykk.