

Analyse af SKATs vejledningsmateriale om told og tarifering

Rigsrevisionen har ønsket en analyse af SKATs vejledningsmateriale vedrørende told på områderne tarifering og bevillinger med henblik på om vejledningen er målrettet de enkelte brugere og ydelser, og om teksten er skrevet på en sådan måde at brugerne kan forstå vejledningen.

Indhold

Fremgangsmåde	3
1. Indledende bemærkninger	3
2. Teksternes grafiske udformning	5
3. Tekstopbygning.....	6
4. Indhold	7
5. Kommunikative signaler	8
6. Sprogbrug	8
7. Retskrivning og tegnsætning	9
8. Afsluttende bemærkninger og anbefalinger	9
Bilag 1. Analyse: Almindelige tariferingsbestemmelser vedrørende det harmoniserede system.....	10
Bilag 2. Analyse: Samlede vejledninger fra hjemmesiden	12
Bilag 3. Analyse: F.A.19 Almindelige bestemmelser for særlige procedurer	15
Bilag 4. Analyse: F.A.25 Aktiv forædling.....	16
Bilag 5. Analyse: Vejledning til Toldtariffen 2017-2	22
Bilag 6. Analyse: Bindende tariferingsoplysninger	26
Bilag 7. Analyse: Kend din varekode.....	29
Bilag 8. Analyse: Særlige procedurer	31

Indledning

Der er tale om et uddrag af et samlet vejledningskompleks bestående af følgende websider:

- Kend dit varekodenummer til fortoldningen: <http://skat.dk/SKAT.aspx?oid=2244582&vid=0&lang=da>
- BTO (bindende tarifierings oplysninger): <http://skat.dk/SKAT.aspx?old=1981694>
- Den juridiske vejledning afsnit F.A.5 vedr. tarifiering:
<http://skat.dk/SKAT.aspx?old=2229646&chk=214126>
- A.A.3.15.1 vedr. BTO: <http://skat.dk/SKAT.aspx?old=2177647&chk=214126>
- eVita forside <http://skat.dk/SKAT.aspx?oid=112508>
- Hvordan eVita anvendes: <http://skat.dk/SKAT.aspx?old=112513>
- Tarifieringsforordninger/eTab <http://skat.dk/SKAT.aspx?oid=9060&vid=0&lang=da>
- Vejledning indeholdt i toldtariffen <http://skat.dk/SKAT.aspx?old=170972&chk=214606>
- FA19: <http://skat.dk/SKAT.aspx?old=2229952&chk=214126>
- FA25.1-25.11: <http://skat.dk/SKAT.aspx?old=2230134&chk=214126>

Da materialet er meget omfattende, ønskes undersøgelsen begrænset til indholdet i 5 filer som Rigsrevisionen har samlet, dog således at det primære udgangspunkt for analysen i hvert tilfælde er præsentationen af materialet på nettet:

- Tarifieringsordninger (29 sider) (Analyse i bilag 1)
- Samlede vejledninger fra hjemmeside (27 sider) (Analyse i bilag 2)
- F.A.19 alm. bestemmelser for særlige procedurer (38 sider) (Analyse i bilag 3)
- FA 25.1.-25.11 Aktiv forædling (48 sider) (Analyse i bilag 4)
- Vejledning til Toldtariffen 2017 (14 sider) (Analyse i bilag 5).

I alt 156 sider.

Derudover blev der inddraget følgende korte tekster som var under revision (Analyser i bilag 6-8):

Kend dit varekodenummer til fortoldningen	http://skat.dk/SKAT.aspx?oid=2244582&vid=0&lang=da	https://www.skat.dk/beta/SKAT.aspx?oid=2247478&vid=0&clear=1
BTO (bindende tarifieringsoplysninger)	http://skat.dk/SKAT.aspx?old=1981694	http://www.skat.dk/beta/skat.aspx?oid=2247457&clear=1
Ekstra: Særlige procedurer	http://www.skat.dk/skat.aspx?oid=1345	http://www.skat.dk/beta/skat.aspx?oid=2247464&clear=1

Sprognævnet har foretaget en kvalitativ sproglig analyse af teksterne som kan give en overordnet indikation af hvor vanskelige de vil være at forstå for hhv. fagkyndige og ikke-fagkyndige brugere.

Endvidere er det blevet undersøgt i hvilket omfang præsentationen af materialet på nettet er brugervenlig og kan bidrage til at fremme forståelsen.

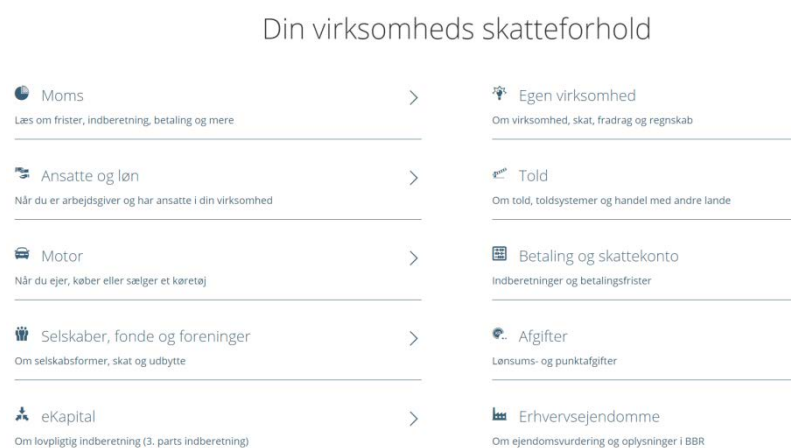
Fremgangsmåde

Teksterne er blevet analyseret kvalitativt (manuelt, baseret på stikprøver) med hensyn til:

1. Tekstens grafiske udformning (overskrifter, punktopstillinger, kursiver, fremhævelser, illustrationer) – for webtekster endvidere den tekniske organisering og præsentation af materialet på siden.
2. Tekstopbygning (præsentation af information, argumentationsforløb, uddybninger, sammenfatninger)
3. Indhold (håndtering af fagudtryk, citater og henvisninger/links)
4. Kommunikative signaler (tiltaleformer, instruktioner)
5. Sprogbrug (sætningskompleksitet, ordvalg, forståelighed)
6. Retskrivning og tegnsætning (kun grove eller meningsforstyrrende fejl).

1. Indledende bemærkninger

SKATs sider om told og tarifiering er en del af en omfattende hjemmeside med information om virksomheders skatteforhold. Nedenfor ses menuerne fra hhv. den overordnede indgang for virksomheder (fig.1) og den mere specifikke indgangsside for told (fig. 2)



Figur 1. Navigationsmenu på SKATs hjemmeside.

Told	
Told erhverv Fx toldsystemer og toldvejledninger	> Når du handler med udlandet Om told ved køb og salg af ydelser
Sådan betaler du told Hvis du skal afregne og betale told	> Handel med andre EU-lande Om told inden for EU
Handel med lande uden for EU (3. lande) Om told uden for EU	> Den nye EU-toldkodeks Trådte i kraft 1. maj 2016

Figur 2. Navigationsmenu vedr. told.

Hjemmesiden er tydeligvis tiltænkt den enkelte virksomhedsejer eller -medarbejder. Det fremgår af overskrifter som "Din virksomheds skatteforhold" (fig. 1) og "Når du handler med udlandet" (fig. 2). Man må således gå ud fra at informationen er beregnet til mennesker som har indsigt i hvordan man driver virksomhed, men som ikke nødvendigvis har juridisk ekspertise eller en højere uddannelse.

Hjemmesiden er bygget op omkring den såkaldte "juridiske vejledning", et omfattende dokument som der refereres til fra mange af siderne. Den juridiske vejledning er struktureret som en elektronisk bog med en lang række kapitler om indkomstskat, erhvervsbeskatning, moms og altså også told (fig. 3). Bogen navigeres via en indholdsfortegnelse hvor de enkelte kapitler kan foldes ud så man får adgang til de underliggende kapitler. Det er vores indtryk ud fra vejledningens sproglige udformning at den juridiske vejledning oprindeligt er skrevet til de sagsbehandlere der skal forvalte områderne og træffe afgørelser, og ikke til virksomhedsejere og -medarbejdere.

Figur 3. Navigation i den juridiske vejledning.

Oven på den juridiske vejledning er der lagt en række navigationslag (se figur 1 og 2) der skal dirigere brugeren hen til tekster som er skrevet på et mere enkelt sprog, og som trækker de væsentligste oplysninger

frem. Hvis brugeren har behov for flere detaljer, er der typisk links til den juridiske vejledning eller til andre uddybende kilder.

Hjemmesiden ser ud til at være under konstant forandring. Dels skal teksterne løbende tilpasses de lovændringer der finder sted, dels arbejder SKAT med at gøre teksterne mere tilgængelige og forståelige for borgerne. I den juridiske vejledning arbejdes der derfor med forskellige versioner af den enkelte tekst. Nogle steder kan man gå 16 versioner tilbage, helt til 2010. Når det gælder told, er der kun adgang til 3 versioner. Men der linkes flere steder i teksten "Kend dit varekodenummer til fortoldningen" til en side med ældre versioner (Ældre juridiske vejledninger > Den juridiske vejledning 2016-1) i stedet for til den aktuelle vejledning, og her er der yderligere 9 versioner. Navigeringen i de mange versioner og linkforbindelserne imellem dem kan udgøre en stor udfordring, især for brugere som besøger siden for første gang.

Teksterne bærer præg af at de er skrevet af vidt forskellige forfattere på forskellige tidspunkter, og en del af teksterne udgør revisioner af ældre tekster som tidligere kun har eksisteret på papir. Der har tilsyneladende manglet retningslinjer der kunne sikre at de mange forfattere når frem til et nogenlunde ensartet sprogligt udtryk.

Læseren møder derfor mange forskellige skrivestile og tiltaleformer afhængigt af hvor på siden man befinder sig. På overfladen mødes man typisk af den personlige tiltaleform *du*, og af gode overskrifter og et letforståeligt sprog. Når man derefter dykker ned i detaljerne, bliver stilen mere upersonlig og sætningerne mere komplekse og vanskeligere at forstå.

Det er vores indtryk at SKAT arbejder intensivt på at gøre hjemmesiden mere brugervenlig både med hensyn til navigation og sprogbrug, men at projektet endnu ikke er gennemført på alle sider.

Man bør derfor læse vores analyse med dette i tankerne. Vi har kun kunnet forholde os til de sider som der p.t. er adgang til, og det er muligt at nogle af dem allerede er erstattet af andre sider når denne rapport bliver offentliggjort.

I det følgende præsenterer vi vores samlede indtryk af de analyserede tekster under de forskellige fokusområder. Da siderne er meget forskellige, har vi vedlagt detaljeanalyser af de enkelte tekster som bilag.

2. Teksternes grafiske udformning

Tekster som læses digitalt, udgør en særlig udfordring for dem der udformer teksten. Det digitale medie gør det vanskeligere at navigere og forholde sig til især store mængder af tekst. En bogs fysiske udformning med forside og bagside og orienteringen på højre eller venstre side samt forrest eller bagerst i bogen gør det fx lettere at huske hvor informationen befinder sig, og gør det også muligt lettere at springe frem og tilbage i teksten. I det digitale medie mister man fornemmelsen for dokumentets organisering, og links som fører ud af dokumentet, bidrager yderligere til forvirring.

Undersøgelser (fx Bjerg 2017) har vist at de fleste foretrækker at læse tekster, fx fagbøger, kronikker, artikler og romaner, på papir. Selv ved fagtekster som kun er 3 sider lange, foretrækker flertallet papiret frem for skærmen. Der er derfor al mulig grund til at være ekstra omhyggelig med udformningen af digitale tekster og til at gøre sig klart hvordan brugerne navigerer i dem.

En del af de analyserede tekster ("F.A.19", "F.A.25", "Vejledning til Toldtariffen", "Tariferingsordninger"), er meget lange og indgår som beskrevet ovenfor i et større kompleks af juridiske vejledninger. Læseren har derfor i høj grad brug for støtte til navigation og især til at kunne aflæse hvor man befinder sig i komplekset.

Det kan blive mere overskueligt for mange at læse teksten på papir i stedet for på skærmen. SKAT har sørget for at man kan printe et overordnet punkt med underpunkter, hvilket er meget brugervenligt. Visse steder indeholder underpunkterne dog links til sider under andre overordnede afsnit i den juridiske vejledning som ikke kommer med i udskriften, og som skal printes særskilt (se fx figur 3).

Et af de vigtigste redskaber til at styrke læserens orientering i teksten er overskrifter og punktopstillinger. Overskrifterne skal være klare og dækkende for det afsnit de indleder. Når der er tale om vejledninger, kan overskrifterne være udformet som spørgsmål: "Hvordan søger jeg om ..." eller beskrive et forløb "Når du har indsendt ansøgningen ..."

Det er et gennemgående træk at brugen af overskrifter og punktopstillinger ikke er konsistent og styret af et overordnet princip i de fleste af teksterne. Der er flere eksempler på at overskrifterne i indholdsfortegnelser ikke matcher de overskrifter som forekommer i teksten, og at overskrifternes udformning følger vidt forskellige principper, hvilket gør teksterne uensartede og vanskelige at læse og navigere. Og der er eksempler på at punktopstillinger i en og samme tekst er forskelligt udformet med hensyn til valget af punkttegn (tal, bullets osv.), tegnsætning og valget mellem store og små begyndelsesbogstaver i de enkelte punkter.

Teksterne indeholder ikke kursiv, fremhævelser og illustrationer i nævneværdigt omfang.

Som nævnt er teksternes organisering på nettet meget forskellig. I de øverste navigeringslag virker teksterne tilgængelige og overskuelige, men når der klikkes på links, især til den juridiske vejledning, møder man andre organiseringsprincipper og en anden navigeringsform. Den oprindelige bogstruktur skinner tydeligt igennem, og det gør bl.a. at mange oplysninger, fx forklaringer af fagudtryk og lign., som man kan forudsætte bekendt når brugeren læser i bogen, ikke er tilgængelige når brugeren dumper ned på en tilfældig side.

Det virker som om der ikke foreligger fælles retningslinjer, eller at de retningslinjer som måtte foreligge, ikke bliver fulgt.

3. Tekstopbygning

Der er stor forskel på hvordan informationen præsenteres i de forskellige tekster. Nogle er meget modtagerorienterede og præsenterer informationen i den rækkefølge som læseren forventes at få brug for det. Andre (fx "Toldtariffen") er mere afsenderorienterede og medtager information som ikke umiddelbart er relevant på det pågældende sted. Som uddybninger bruges typisk links til andre resurser eller den juridiske vejledning. En enkelt tekst indeholder henvisninger til en ordliste over fagudtryk bagest i teksten. Ordene i teksten er markeret med * ("Toldtariffen"). Der henvises generelt ikke til "F.A.2 Definitioner, begreber og forkortelser", som ellers indeholder en række termer med en kort forklarende tekst (se afsnit 4).

Uddybninger markeres i nogle steder med *Se også*, *Se nærmere*, *Se*, *Mere information*, *Forbehold*, *Vil De vide mere*. Det kan virke forvirrende på læseren med de mange forskellige betegnelser for uddybende henvisninger. Mange steder er uddybninger i øvrigt ikke markeret særskilt.

Der forekommer sammenfatninger i starten af nogle af teksterne, men ofte er introduktionen blot en indholdsfortegnelse.

Det virker som om der ikke foreligger fælles retningslinjer, eller at de retningslinjer som måtte foreligge, ikke bliver fulgt.

4. Indhold

Som del af toldkomplekset i den juridiske vejledning ligger der en ordliste: "F.A.2 Definitioner, begreber og forkortelser". Ordlisten er beskrevet som følger:

- "Denne ordliste er udarbejdet som hjælp til læsningen af den juridiske vejledning på toldområdet, dvs. for at give pædagogiske forklaringer på nogle af de ord, begreber og forkortelser, der anvendes i den juridiske vejledning. Forklaringerne kan ikke anses for at være egentlige juridiske definitioner og er ikke 100 pct. udtømmende i alle tilfælde."

Listen består af opslagsord og kortfattede forklaringer:

Biforædlingsprodukt	Et biforædlingsprodukt er et produkt, der opstår som resultat af forædlingsprocessen, uden at det var formålet i sig selv at frembringe det.
Bindende oprindelsesoplysning	En bindende oplysning fra Toldmyndigheden om varens oprindelsessted.
Bindende tariferingsoplysning	En bindende oplysning fra Toldmyndigheden om varens tarifiering.
BOO	Bindende oprindelsesoplysning.
BTO	Bindende tariferingsoplysning.
Brevforsendelser	Breve, postkort, blindforsendelser og tryksager, der ikke er pålagt import- eller eksportafgifter.

Der henvises generelt ikke til "F.A.2 Definitioner, begreber og forkortelser" fra de andre tekster. Det er op til den enkelte bruger at opdage ordlistens eksistens.

En enkelt tekst indeholder henvisninger til en ordliste med fagudtryk bagest i teksten ("Vejledning til Toldtariffen"). Ord som kan slås op, er markeret med *, men det er ikke brugt konsekvent.

Listen i "Vejledning til Toldtariffen" består af 18 opslagsord som tydeligvis er helt uafhængige af "F.A.2". 11 af de 18 opslagsord er ikke i "F.A.2". Definitionerne er væsentligt mere omfattende i "Vejledning til Toldtariffen".

Det virker ikke som om der foreligger fælles retningslinjer for håndtering af fagudtryk og forkortelser. "F.A.2 Definitioner, begreber og forkortelser" er et godt tiltag, men det bruges ikke aktivt andre steder i materialet.

Hvis fagudtryk og forkortelser blev dokumenteret i en termbase, kunne man forholdsvis enkelt udvikle en funktion der automatisk markerer de ord som der foreligger forklaringer til, og vise disse forklaringer. Det ville være en god hjælp for brugerne og oven i købet lette arbejdet for dem der opdaterer siderne, da de kun skal vedligeholde ordforklaringer et sted og ikke skal tænke over at sætte forklaringer ind når de skriver. Se fx det system der er udviklet for tegnsprog på borger.dk.

5. Kommunikative signaler

Teksterne svinger en del mellem et modtagerorienteret og et afsenderorienteret perspektiv.

- Der bruges både upersonlig juridisk stil og direkte tiltale af læseren med "du". Somme tider skifter det fra tekst til tekst, fx når man følger et link fra de introducerende tekster til den juridiske vejledning. Somme tider skifter det inden for samme tekst.
- I BTO-blanketten omtales brugeren som "ansøger": "Ansøger kan anmode om ..".
- Andre tekster har spørgsmål i 1. person som overskrifter: "Hvilke alternativer findes der, hvis jeg reparerer, forarbejder eller ompakker ikke-fællesskabsvarer?"
- Et enkelt sted er teksten Des med læserne: "Vil De vide mere" ("Vejledning til Toldtariffen).

Instruktioner gives ligeledes på mange forskellige måder:

- Direkte i imperativ: "Send formularen til ..."
- Direkte i aktiv: "Du skal sende formularen til ..."
- Indirekte i passiv: "Formularen skal sendes til".

Dette giver teksterne et noget uensartet præg. Brugen af passiv i instruktionerne slører hvem der egentlig skal udføre handlingen, og dette kan føre til misforståelser (se analyse af F.A. 25 pkt. 4).

Det virker som om der ikke foreligger fælles retningslinjer, eller at de retningslinjer som måtte foreligge, ikke bliver fulgt.

6. Sprogbrug

De mere brugerorienterede tekster (Bindende tarifiering, Aktiv forædling, ...) er holdt i et forholdsvis enkelt sprog med korte og klare sætninger.

Sproget i "Vejledningen til Toldtariffen" og "F.A.25" er mere komplekst og vanskeligt tilgængeligt, og enkelte afsnit i "F.A: 25" har meget høje lixtal.

Der bruges mange forkortelser og fagudtryk som ikke forklares (se afsnit 4). Henvvisninger til regler og forordninger er ofte integreret i teksten og bryder sætningens forløb, hvilket gør den vanskeligere at overskue.

7. Retskrivning og tegnsætning

Teksterne indeholder generelt få retskrivnings- og tegnsætningsfejl, og kun ganske få kan betragtes som grove eller meningsforstyrrende. Dog bærer nogle af teksterne præg af hastværk og manglende korrekturlæsning.

8. Afsluttende bemærkninger og anbefalinger

I SKATs vejledningsmateriale vedrørende told møder brugerne et netværk af tekster der henvender sig til forskellige målgrupper og er skrevet af forskellige mennesker med først og fremmest juridisk baggrund. Det giver et noget uensartet præg og et forvirrende billede.

Der mangler tilsyneladende en samlet skriveguide som fastlægger de overordnede sproglige retningslinjer om brugen af overskrifter, punkttegn, placering af henvisninger og links, ordforklaringer, tiltaleformer, håndtering af fagudtryk samt andre måder teksten kan gøres mere brugervenlig på. Nævnet er vidende om at der arbejdes med dette i andre afdelinger af SKAT.

Der foreligger et meget kortfattet afsnit om skrivemetode i dokumentet "Om den juridiske vejledning", der dog udelukkende fastlægger regler for standardoverskrifter, for placering af kildehenvisninger og for formuleringer der udtrykker SKATs egen fortolkning af lovgivningen. Denne kunne med fordel udbygges til en mere omfattende skriveguide.

Det er muligt at en sådan skriveguide allerede eksisterer for toldområdet. Hvis det er tilfældet, virker det som om der mangler procedurer til den overordnede kvalitetssikring af teksterne og løbende kontrol med at retningslinjerne overholdes, fx i form af brugerundersøgelser, skrivekurser for medarbejderne, gensidig korrekturlæsning, løbende stikprøvekontroller mv.

Sabine Kirchmeier, direktør

Ole Ravnholt, konsulent

© Dansk Sprognævn
Worsaaesvej 19, 4. sal
DK-1972 Frederiksberg C
www.dsn.dk

Bilag 1. Analyse: Almindelige tariferingsbestemmelser vedrørende det harmoniserede system

Den analyserede version er 3.4 som 8.8.2017 er afløst af 3.5. Det er ikke undersøgt hvilke ændringer der måtte være, men version 3.5 har umiddelbart samme præg som 3.4.

1. Tekstens grafiske udformning

Teksten er opdelt i kapitler, men indeholder ingen links. Der linkes til de enkelte kapitler fra menuen til venstre i browseren, og navigationen foregår via denne menu.

2. Tekstopbygning

Teksten skal ikke nødvendigvis læses lineært. Det første kapitel er ret langt og kan virke lidt uoverskueligt, men det gennemgår reglerne for tarifiering med godt eksemplificerede forklaringer af relevante begreber. De følgende kapitler er opdelt efter varegrupper og benævnes efter den relevante varegruppe. Hvert kapitel gennemgår en række afgørelser der er relevante for den pågældende varegruppe.

3. Indhold

Ordvalget, især i det indledende kapitel (regelgennemgangen), virker somme tider indforstået, ikke henvendt til almindelige brugere. Fx introduceres udtrykket *det harmoniserede system* ikke, men forudsættes bekendt. Ordene *positionstekst* og *position* introduceres ikke; søgning efter ordet *positionstekst* på SKATs website fører til en række anvendelser, men ingen forklaring.

4. Kommunikative signaler

Teksten indeholder ikke tydelige tiltaleformer. Den instruerer ikke, men forklarer og fortolker regelsættet, oftest med anvendelse af upersonlige konstruktioner.

5. Sprogbrug

Teksten er præget af juridisk fagsprog. Fx bruges udtrykket *almindelig* i betydningen 'generel'; det vil oftest blive læst som 'sædvanlig, gennemsnitlig'. Og ordet *afskilt* blev umiddelbart læst som stavefejl for *adskilt*. Men ordet findes i Ordbog over det danske Sprog med betydningen: 'skille noget fra noget andet, saa at det udgør en særskilt helhed; udskille; afsondre'. Ordet må anses for forældet; *adskilt* eller *separeret* ville formentlig være bedre. Sætningsbygningen er også ret kompleks og tungt læselig.

Der bruges en del latinske artsnavne, oftest sammen med danske betegnelser, ikke altid korrekt stavet (det første ord, slægtsbetegnelsen, skrives med stort begyndelsesbogstav, det andet, artsbetegnelsen, med lille). *Raja* angives som artsnavn, men er navnet på en slægt af rokker, ikke en bestemt art – det er næppe noget stort problem, måske er det ikke nødvendigt at skelne mellem arterne når der er tale om deres anvendelse som fødevarer. Danske artsnavne optræder også alene, uden latinske ækvivalenter.

En del af teksten er på engelsk, måske fordi de afgørelser der gengives, endnu ikke er oversat til dansk.

6. Retskrivning og tegnsætning

Teksten er ikke fri for stavfejl, især særskrivningsfejl, fx i titlen: *Almindelig Tariferings Bestemmelser*, som if. den korrekt skrevne underrubrik *Almindelige tariferingsbestemmelser ...* må betyde 'almindelige bestemmelser for tarifiering' ikke 'bestemmelser for almindelig tarifiering'. Også *lodde rogn, stenbidder rogn* (med ukorrekt dobbelt-d, i øvrigt). Der er som nævnt nogen forvirring mht. store og små bogstaver i latinske artsnavne.

Der er også en del tegnsætningsfejl. Potentielt meningsforstyrrende er måske anvendelsen af kommaer og tankestreger omkring tunge adverbialer: De markeres ved tegnsætningen som parentetiske, men de fleste er det ikke, fx *Varer i sæt bestående af to eller flere særskilte bestanddele ... som er bestemt til – efter sammenblanding – at udgøre en vare ...*

Endelig er der et vist misbrug af skråstreger, fx i pkt. 5c i Del (B) (1): *Pakker til patienter, der skal indlægges på hospital/rejsetoilettasker*. Skråstregen erstatter sandsynligvis et *og*, ikke et *eller*. Det betyder at formuleringen ikke bare virker meget indforstået, men er decideret misvisende. Et sideordnende *og* ville have været bedre: *Pakker til patienter, der skal indlægges på hospital, og rejsetoilettasker*. Det komma der så skal sættes der hvor relativsætningen slutter, bidrager så oven i købet til at gøre det klart at det ikke er *hospital og rejsetoilettasker* der sideordnes, men *pakker til ... og rejsetoilettasker*.

Teksten mangler tilsyneladende den sidste kritiske gennemlæsning og korrektur, som bedst foretages af en kollega i samarbejde med forfatteren.

Bilag 2. Analyse: Samlede vejledninger fra hjemmesiden

I virkeligheden er der tale om et kompleks af 5 tekster af ret forskellig karakter:

1. Import af varer fra 3. lande
2. eVita
3. Hvordan anvendes eVita
4. Bindende tariferingsoplysninger
5. Den juridiske vejledning F.A. 5

Tekst 1 er en generel oversigt. Den indeholder fire bokse, hvoraf én også foreligger i en let ændret version der endnu ikke findes på SKATs website: Ordet *køber* er ændret til *importerer*, og der er ændret på et link.

Tekst 2 og 3 er tilsammen vejledningen i hvordan man finder varekoder i toldtariffen ved hjælp af eVita-programmet.

Tekst 2 foreligger i to versioner, en ældre (2a), som kan findes på SKATs website, og en nyere (2b), der så vidt det kan ses, kun foreligger som word-dokument. 2b indeholder kommentarer om manglende links, hvilket understreger tekstens status som udkast.

Tekst 4 foreligger også i to versioner, en ældre (4a), som kan findes på SKATs website, og en nyere (4b), der så vidt det kan ses, kun foreligger som word-dokument. Tekst 4 indeholder en redegørelse for hvordan man kan få en bindende afgørelse om tarifiering. Dens relation til de øvrige tekster er ikke klar, for der er tilsyneladende ingen links til den. Indholdsmæssigt hænger den sammen med tekst 5.3 (dvs. A.A. 3.15.1, se nedenfor), som 4b linker til. 4b indeholder kommentarer om manglende links, hvilket understreger tekstens status som udkast.

Tekst 4 behandles mere indgående i bilag 6.

Tekst 5 er den detaljerede juridiske vejledning.

1. Tekstens grafiske udformning og præsentation

Fra SKATs forside kommer man til tekst 1 ved at klikke sig igennem stien:

Erhverv > Told > Handel med lande uden for EU (3. lande) > Import af varer fra 3. lande.

Tekst 1 består af en kort indledning og fire bokse som man kan åbne ved at klikke på dem. I den fjerde af disse bokse er der links til tekst 2: eVita og til en ældre, næppe relevant version af den juridiske vejledning – stien angives i bjælken øverst således:

Ældre juridiske vejledninger > Den juridiske vejledning 2016-1 > F.A. Told > F.A. 3 Tarifiering og bindende tariferingsoplysning.

Dette link er ændret i den nye version, men destinationen eksisterer tilsyneladende ikke. Der er også links til Ældre juridiske vejledninger > Den juridiske vejledning 2016-1 i andre bokse.

Under den sidste boks i tekst 1 er der link til den aktuelle juridiske vejledning (2017-2), men til toppen, ikke direkte til F.A. 5. Derfra åbner man i menuen til venstre afsnittet om told og klikker på F.A. 5 Den fælles toldtarif og tarifiering af varer. Man kommer så til forsiden af tekst 5 (ikke medtaget i den samlede fil): Den juridiske vejledning F.A. 5. Fra denne forside er der links til de tre afsnit som vejledningen består af, 5.1, 5.2 og 5.3. Afsnit 5.3 er ikke medtaget i den samlede fil. Det indeholder ikke andet end et link til afsnit A.A. 3.15.1, som åbenbart figurerer flere steder i den samlede vejledning. Der er ingen links mellem de tre afsnit, så man skal tilbage til forsiden for at komme videre. F.A. 5.3, dvs. A.A. 3.15.1, åbner i et nyt vindue, så her kan man hverken bruge tilbage-pilen eller stien i toppen af vinduet, men må enten lukke vinduet eller klikke i listen over besøgte sider – hvis man kan finde den: Den ligger øverst i højre side af vinduet sådan at den forsvinder når man scroller i teksten, ligesom stien i toppen af vinduet.

Fra tekst 2 er der et link til tekst 3: Hvordan anvendes eVita.

Det er ikke lykkedes at finde et link fra nogen af de øvrige tekster til tekst 4, så det kan ikke afgøres hvordan dette dokument indgår i den samlede vejledning. Den ældre version kan findes ved søgning på "bindende tarifieringsoplysninger" og lign., den nyere er tilsyneladende ikke lagt op. Søgning på "Søg bindende afgørelse (BTO)" giver ikke noget resultat. Men indholdsmæssigt, sprogligt og stilistisk hører den sammen med tekst 5.3 – eller rettere sagt: med A.A.3.15.1. 4b, men ikke 4a, som linker til A.A.3.15.1.

Navigationen kræver med andre ord nogen kreativitet og god tid. Det er naturligvis lettere når man ved hvor man skal hen, fx hvis man, som vi, har en fil der samler de relevante dokumenter, eller hvis man kender sitet godt. Det er meget uheldigt at der linkes til forskellige versioner af den juridiske vejledning, og navigationen i F.A. 5 gør tekstens struktur uoverskuelig – det er den ikke i den samlede udskrift, hvor man får samlet adgang til den lineære tekst den egentlig er tænkt som.

2. Tekstopbygning

Tekst 1 består som nævnt af en kort indledning efterfulgt af fire bokse der åbnes med et klik. Den sidste foreligger som nævnt i ny version. De indeholder korte oplysende tekster med links til relevante sites. Bortset fra at der er vildledende links til ældre versioner af den juridiske vejledning, er teksten klar og overskuelig.

Tekst 2 foreligger i to versioner: 2a, som kan findes på SKATs site, og 2b, som foreligger som word-dokument. Tekst 2 indeholder en række oplysninger om eVita-systemet: Hvad kan det bruges til, og hvad ikke. I 2a er der links til systemet og til forskellige vejledninger m.v. i to afsnit med overskrifterne Mere information og Læs også. Det første afsnit indeholder fem links der gentages i det andet. Det kan ikke være nødvendigt, men i øvrigt er teksten klar og overskuelig. I 2b er opsætningen anderledes: Der er flere overskrifter, linkene er skrevet ind i teksten, og et tekststykke om "Tekniske forhold og systemkrav" er flyttet ind i hovedteksten.

Tekst 3 beskriver hvordan eVita bruges. Der er tale om én lang tekst, ca. 6 sider i udskrift, som læses ved at man scroller igennem den eller printer den ud. Den er illustreret med skærmdumps der viser hvordan vinduet ser ud når man har fulgt den instruktion der gives. Teksten er fra begyndelsen klar og overskuelig, men slutningen virker ufærdig. Den har ikke den samme klare relation mellem tekst og skærmdumps som begyndelsen, og der optræder ufuldstændige sætninger og stavfejl, som der ellers er få af.

Tekst 4 er ganske kort, 4a ca. en side, 4b ca. dobbelt så stor. Den forklarer hvordan man får en bindende afgørelse om en varekode. 4b er opdelt med overskrifter der giver overblik over teksten, og den er mere informativ end 4a. Der er kommentarer i den, og det tyder på at teksten har udkaststatus.

Tekst 5 er den juridiske vejledning. Den består som nævnt af tre hovedafsnit. Teksten er tilsyneladende skrevet til at skulle læses som én lang lineær tekst, selv om det sidste afsnit (som også nævnt) hentes fra et andet sted i den samlede vejledning. Hvis man går direkte til F.A. 5.2 uden at læse 5.1, støder man fx meget hurtigt på forkortelser der forklares i 5.1, men forudsættes bekendt i 5.2 (*KN, HS*). På grund af opdelingen kan man ikke scrolle igennem teksten, men må klikke sig frem og tilbage, og derfor vil teksten sandsynligvis fungere bedst i udskrift. Teksten indeholder dog links til andre relevante tekster.

3. Indhold

Kommenteres i de andre afsnit.

4. Kommunikative signaler

Tekst 1 er personligt henvendt og forankret: Modtageren tiltales med *du*, og afsenderen omtaler sig selv med *vi*.

Tekst 2 og 3 er personligt henvendt: Modtageren tiltales med *du*. Teksten indeholder mange instruktioner, overvejende formuleret som beskrivelser af hvad der sker når man gør noget, ikke i form af imperativer.

Tekst 4a er upersonligt formuleret, 4b mere personligt, men en del tekst er overtaget fra 4a og nogle steder kun lettere omskrevet.

Tekst 5 er overvejende upersonligt formuleret. Der er mange passiver, og teksten (eller teksterne) er i det hele taget præget af juridisk stil. De forklarer hvad der skal gøres, men de instruerer ikke i hvordan du gør det. Og de nævner ikke eVita.

5. Sprogbrug

Teksterne 1, 2 og 3 henvender sig til almindelige brugere, og de er relativt let læste. Tekst 4 og 5 er snarere henvendt til de almindelige brugeres juridiske rådgivere, og især tekst 5 er præget af juridisk stil. Tekst 4b er lettere læst end 4a.

6. Retskrivning og tegnsætning

Retskrivningen i tekst 1 er i orden; der er enkelte kommafejl, men de er næppe forstyrrende for læsningen – dog måske: "Du skal angive på et toldekspeditionssted ved grænsen, når dine varer ankommer til Danmark [komma] eller få adgang til at afgive dine fortoldningsoplysninger elektronisk i SKATs toldsystem." (i boksen: Angivelse af indførsel). Desuden bør *tredjelande* skrives sådan, altså med bogstaver. Hvis man insisterer på taltegn, bliver det *3.-lande*.

Også tekst 2 og 3 er i hovedsagen retskrivningsmæssigt i orden, men som nævnt er der problemer i slutningen af tekst 3. I tekst 4 og 5 er retskrivningen ligeledes i alt væsentligt i orden.

Bilag 3. Analyse: F.A.19 Almindelige bestemmelser for særlige procedurer

Den analyserede tekst er version 2017-1, som var gældende indtil 30.7.2017. Den er nu er markeret med et vandmærke som historisk, men den nye (muligvis ikke ændrede) tekst, version 2017-2, har samme præg.

1. Tekstens grafiske udformning

Man kan navigere i tekstens afsnit ved hjælp af links fra det overordnede afsnit, således at man skal tilbage til overniveauet for at komme videre i teksten, eller man skal bruge menuen til venstre. Der linkes ikke fra afsnit til afsnit, selv om det er klart at teksten er skrevet som en fortløbende tekst. De enkelte afsnit har overskrifter, men de er ikke meget sigende for en læser der ikke i forvejen kender området.

Der henvises ofte med links til EUTK (EU's toldkodeks, ca. 160 s.), DF (kommissionens delegerede forordning, ca. 600 s.) og til GF (kommissionens gennemførelsesforordning, ca. 900 s.), altid til toppen af dokumenterne, som ikke ser ud til at have andre søge- eller navigationsmuligheder end scrolling. Den information der gives, er sikkert relevant, men ret ubrugelig. Linket mangler ved en del af henvisningerne.

2. Tekstopbygning

Teksten består af en række hovedafsnit, tydeligvis tænkt i den rækkefølge som nummereringen viser, men som i nogen grad brydes af linkstrukturen. Hovedafsnittene har overskrifter der understreger progressionen i teksten. Underafsnit har i nogle tilfælde overskrifter som "Hovedregel", "Undtagelse", "Bemærk", "Se også", men det virker ikke som om der er tilstræbt en ensartet opbygning af afsnittene eller en fast praksis for brugen af overskrifter.

3. Indhold

Fagudtryk introduceres ikke altid tilstrækkeligt. Fx forudsættes det at *EU-toldkodeksen* er bekendt. Det kan man muligvis godt i denne sammenhæng, men forkortelserne *EUTK*, *DF* og *GF*, som anvendes i det indledende afsnit i F.A. 19, introduceres først i 19.1, som man kommer til via et link. Udtrykket *klareren* forklares i en parentes første gang det bruges: (*den person, der indgiver en toldangivelse i eget navn, eller den person, i hvis navn en sådan angivelse eller meddelelse [sic] foretages*). Parentesen er fin og informativ, men kunne personen ikke med fordel kaldes *toldangiveren* – især da verbet *klarere* ikke bruges.

4. Kommunikative signaler

Teksten er upersonligt formuleret, og stilen er i det hele taget præget af juridisk fagsprog (kancellistil). Den information der gives, er sikkert fyldestgørende ud fra et fagligt synspunkt, men den er vanskelig tilgængelig.

5. Sprogbrug

Stilen har som nævnt præg af kancellistil. Den er tungt læselig og næppe egnet til almindelige brugere.

6. Retskrivning og tegnsætning

Tekstens retskrivning, tegnsætning og formulering bærer ofte præg af at teksten er skrevet hurtigt og lagt op uden kritisk gennemlæsning og korrektur. Her anføres ingen eksempler, for vi er overbevist om at forfatteren egentlig behersker reglerne, men der er mange smuttere som ret let kunne undgås, fx ved at lade en kollega foretage den nødvendige kritiske gennemlæsning.

Bilag 4. Analyse: F.A.25 Aktiv forædling

1. Tekstens grafiske udformning (overskrifter, punktopstillinger, kursiver, fremhævelser, illustrationer) – for webtekster endvidere den tekniske organisering og præsentation af materialet på siden.
2. Tekstopbygning (præsentation af information, argumentationsforløb, uddybninger, sammenfatninger)
3. Indhold (håndtering af fagudtryk, citater og henvisninger/links)
4. Kommunikative signaler (tiltaleformer, instruktioner)
5. Sprogbrug (sætningskompleksitet, ordvalg, forståelighed)
6. Retskrivning og tegnsætning (kun grove eller meningsforstyrrende fejl).

I nærværende analyse er udgangspunktet version 2.7. Der er i analysens forløb kommet en version 2.8. Evt. ændringer er ikke medtaget her.

1. Tekstens udformning

Teksten er en del af den juridiske vejledning F.A. Told. Den er et komplekst dokument på 48 sider som beskriver en særlig procedure hvorved told og afgifter samt eventuelle handelspolitiske foranstaltninger kan suspenderes hvis man importerer råvarer og hjælpestoffer for at forarbejde, bearbejde eller reparere dem i EU's toldområde.

Teksten er bygget op i overskuelige afsnit og underopdelt med punktopstillinger, tabeller og en enkelt grafik.

På nettet er dokumentet struktureret på følgende måde:

F.A.25 Aktiv forædling

F.A. 25.1 Formål og lovgrundlag

F.A.25.2 Forædlingsprocesser

F.A.25.3 Handelspolitiske foranstaltninger

F.A.25.4 Bevilling til aktiv forædling [Væsentlige ændringer]

F.A.25.5 De økonomiske forudsætninger

F.A.25.6 Begrænsninger i anvendelse af aktiv forædling

F.A.25.7 Varebevægelser

F.A.25.8 Ækvivalente varer

F.A.25.8.1 Ækvivalens

F.A.25.8.2 Aktiv forædling EX/IM (forudgående eksport)

F.A.25.8.3 Betingelser

F.A.25.8.4 Varernes toldmæssige status

F.A.25.9 Standardiseret informationsudveksling (INF-dokumenter)

F.A.25.10 Forpligtelser ved bevillingens anvendelse

F.A.25.10.1 Henførsel af varer under aktiv forædling

F.A.25.10.2 Fastsættelse af mængden af forædlingsprodukter

F.A.25.10.3 Afslutning af proceduren

F.A.25.10.3.1 Overgang til fri omsætning

F.A.25.10.3.2 Eksport til lande uden for EU's toldområde

F.A.25.10.3.3 Tilintetgørelse eller afståelse

F.A.25.10.3.4 Afslutningsopgørelse

F.A.25.11 Oversigt over afgørelser, domme, kendelser, SKAT-med mere

På hjemmesiden kan teksten navigeres via de forskellige punkter og underpunkter som dukker op i menuen til venstre. Menuen er en del af et større menusystem, en slags indholdsfortegnelse, som dækker hele den juridiske vejledning fra SKAT. Dette gør det muligt at navigere til andre bestemmelser via indholdsfortegnelsen, ligesom der linkes hyppigt inden for hele komplekset. Det er dog ikke umiddelbart let at finde de relevante afsnit hvis man ikke er fortrolig med området og behersker terminologien.

Der er tilsyneladende ikke nogen fælles standard for hvornår der oprettes underpunkter som en del af indholdsfortegnelsen, og hvornår underpunkter blot optræder i teksten. Fx afsnit 25.4. "Bevilling til aktiv forædling" er på 6 sider og indeholder 5 underpunkter som blot annonceres via en indholdsfortegnelse i starten af teksten, mens afsnit 25.10.3 er på 8 sider og opdelt i 4 underpunkter som fremgår af den navigerbare indholdsfortegnelse.

Oplistingen af de 5 underpunkter i 25.4. er i øvrigt mangelfuld, idet overskriften "Bevilling til aktiv forædling i toldoplag og i frizoner" som forekommer i teksten, ikke er med. Det betyder at dette afsnit ikke kan findes via navigationen eller oplistingen af de 5 underpunkter. Forsøger man sig med den globale søgefunktion, fx ved at søge på toldoplag, kommer der et væld af dokumenter frem. Klikker man på et af dem, føres man frem til starten af afsnit 25.4. hvor man kan se oplistingen af de 5 punkter, men hvor det relevante punkt mangler. Punktet kan således kun findes ved søgning med ctrl-f i afsnittet.

Det samme problem gør sig gældende for afsnit 25.5., hvor indholdsoversigten først kommer et godt stykke inde i teksten, og hvor der ligeledes mangler nogle af hovedoverskrifterne, hhv. "Undersøgelse" og "Eksempler".

Der er heller ingen fælles standard for hvilke overordnede overskrifter der skal anvendes i de enkelte afsnit. Således er der i nogle afsnit en særlig overskrift der hedder *Undtagelser* eller *Undtagelse*, mens der andre steder blot står: "Det gælder dog ikke for ..." (s.5). Tilsyneladende bruges *Undtagelse* også når der er tale om flere undtagelser. Et enkelt sted bruges *Særlige tilfælde*, hvor man lige så godt kunne bruge *undtagelse*.

Der er god konsistens i brugen af "Se også" som selvstændige afsnit med yderligere henvisninger og "Se" som henvisning til links i teksten. Dog virker det uklart hvornår man markerer et helt afsnit med *Se også*, og hvornår man bruger *Se nærmere*:

- "Se også.
Se også afsnit F.A.19 for en nærmere gennemgang af de fælles bestemmelser for særlige procedurer."
(s. 1)
- "Se nærmere herom i afsnit F.A.25.5 De økonomiske forudsætninger." (s. 2)

Brug af eksempler:

I visse tilfælde indgår der bokse med forskellige beregningseksempler, fx beregning af udbyttesats eller beregning af om en transaktion er økonomisk mulig. Disse eksempler er meget nyttige og fremmer forståelsen, og de er i alt væsentligt udformet i et mere klart omend stadig noget juridisk præget sprog.

Brug af grafikker:

I enkelte tilfælde er der grafikker i form af flowdiagrammer. Det er meget nyttigt, men desværre forklares begreberne i diagrammet ikke. Der henvises i stedet til de gældende EU-tekster, som dog ikke indeholder mere information.

2. Tekstopbygning

I det første afsnit gives en beskrivelse af dokumentets status, herunder hvilke procedurer det erstatter, og hvilke der er indarbejdet i dokumentet. Endvidere er der en overordnet indholdsfortegnelse, som forekommer overflødig hvis det er tanken at dokumentet skal læses på nettet, da den jo fremgår af den navigerbare indholdsfortegnelse. Det kan dog være relevant at have indholdsfortegnelsen med på første side hvis man ønsker at printe afsnittet ud med underafsnit.

Selv om den kun fylder en side, er introduktionen forholdsvis kompleks og uoverskuelig med mange henvisninger og links. Ganske vist er der lavet en opdeling i en form for forklaring af aktiv forædling, et afsnit "Bemærk" og et afsnit "Overgangsbestemmelser", men man skal ret langt ned i teksten for at forstå hvor mange og hvilke ordninger der egentlig erstattes af den nye procedure.

3. Indhold

Der henvises ikke til hvor man kan slå fagudtryk op. Forkortelser og svære ord forklares sjældent og typisk ved henvisninger ud af teksten.

Brug af latinske juridiske begreber, fx *erga omnes*, forklares ikke. En hel del ord og udtryk i dette kapitel mangler i den overordnede ordliste "F.A.2 Definitioner, begreber og forkortelser", som der i øvrigt ikke henvises til.

Et udtryk som *sædvanlige behandlinger* defineres via en henvisning til afsnit F.A.19.7. Det gør det vanskeligt at koncentrere sig om læsningen. Her burde der komme en kort definition i stedet.

Der forekommer kun i særlige tilfælde forklaring af fagudtryk. Fx omtales i 2. afsnit på første side under "Bemærk" tre procedurer som nu er blevet indarbejdet i vejledningen: Aktiv forædling – tilbagebetaling (ophørt), Aktiv forædling – suspension (indarbejdet) og Forarbejdning under toldkontrol (indarbejdet). Disse er blevet erstattet af den nye procedure, og der er fastsat overgangsbestemmelser.

- Med vedtagelsen af EU-toldkodeksen er toldproceduren "aktiv forædling - tilbagebetaling" ophørt som en mulig procedure. Samtidig er den hidtidige toldprocedure "forarbejdning under toldkontrol" indarbejdet i de nugældende bestemmelser om aktiv forædling. Proceduren for aktiv forædling kan fremover både anvendes, hvis de forædlede varer planlægges genudført af EU's toldområde (den hidtidige aktiv forædling - suspension), eller hvis hensigten er at lade de forædlede varer overgå til fri omsætning i EU (den hidtidige forarbejdning under toldkontrol).

Denne informationen er formentlig kun forståelig for juristerne og for borgere der tidligere har anvendt procedurerne, og derfor ville det være mere hensigtsmæssigt og mere overskueligt hvis disse begreber blev forklaret fra starten, og at de også fremgik som overskrifter i afsnittet "Overgangsbestemmelser" som følger efter. Det er ligeledes uklart om der er tale om begreber eller navne på procedurer, da de bliver præsenteret hhv. med og uden anførselstegn og med hhv. bindestreg og tankestreg.

Organiseringen af websiderne og den løbende adgang til tidligere versioner af teksten virker i dette kapitel hensigtsmæssigt, idet det fortsat er muligt for borgeren at finde frem til de tidligere vejledninger via de indsatte links. Det er især relevant hvis man er omfattet af en overgangsbestemmelse.

4. Kommunikative signaler

Teksten er holdt i en upersonlig beskrivende stil. Der bruges passiv og nominalisering i udstrakt grad, hvilket betyder at det er vanskeligt for en bruger at orientere sig i hvem der har de afgørende roller i proceduren.

Eksempel:

- "Aktiv forædling er en særlig procedure, der medfører at told og afgifter samt eventuelle handelspolitiske foranstaltninger suspenderes, når råvarer, materialer og hjælpestoffer importeres fra lande uden for EU og henføres under proceduren med henblik på forarbejdning, bearbejdning, reparation mv. i EU's toldområde. Proceduren afsluttes, når varerne enten føres ud af EU's toldområde, overgår til fri omsætning i EU mod betaling af told og afgifter, eller overføres til en anden tilladt særlig procedure." (s. 1)

Det kunne omskrives til:

- Hvis du importerer råvarer, materialer og hjælpestoffer fra lande uden for EU for at forarbejde, bearbejde eller reparere dem, kan toldmyndigheden suspendere told og afgifter samt eventuelle handelspolitiske foranstaltninger. Denne procedure kaldes aktiv forædling. Aktiv forædling ophører når du udfører varerne af EU's toldområde, sælger varen i EU og betaler told og afgifter eller anvender en anden tilladt procedure.

Især i denne teksttype, der er en blanding mellem beskrivelse og instruks, er det vigtigt at rollerne bliver gjort klare således at det bliver lettere for borgerne at orientere sig i teksten og forstå hvem der træffer afgørelser, og hvor de selv har en handlepligt.

Tekstens modtager synes at være sagsbehandlerne snarere end brugerne, som det fx fremgår af følgende:

- "Der kan gives bevilling til at benytte proceduren for aktiv forædling, når bevillingsansøger har til hensigt at importere ikke-EU-varer til EU's toldområde med henblik på at anvende disse varer i en eller flere forædlingsprocesser hos en EU-virksomhed." (s. 3)

5. Sprogbrug (sætningskompleksitet, ordvalg, forståelighed)

Det er vanskeligt at beregne lix i den foreliggende tekst da den indeholder mange forkortelser, korte henvisninger, overskrifter og punktstillinger. Punktstillingerne fremmer som regel læsbarheden. Som en indikator for sætningskompleksiteten er der udvalgt 3 sider (s. 6-9) med nogenlunde sammenhængende tekst. Heri er overskrifter og punkttegn og alle forkortelsespunkummer fjernet. Det giver en lix på 56, hvilket må betegnes som en svær, officiel tekst.

Visse steder er sætningskompleksiteten endog meget stor. Her fx en beskrivelse af betingelserne for at der skal gennemføres en nærmere undersøgelse af de økonomiske forudsætninger hos bevillingsansøgeren:

- "Der er bevis for, at EU-producenters væsentlige interesser sandsynligvis vil blive berørt negativt, og toldskylden skal beregnes på grundlag af beskatningselementerne for forædlingsprodukterne på tidspunktet for disses overgang til fri omsætning, og de importvarer, der skal henføres under aktiv forædling, ville, hvis de blev angivet til fri omsætning, ikke blive genstand for en landbrugs- eller handelspolitisk foranstaltning, en midlertidig eller endelig antidumpingtold, en udligningstold, en beskyttelsesforanstaltning eller en tillægstold, der stammer fra suspension af indrømmelser". (s. 12)

Det må dog medgives at stoffet er meget komplekst, og at det kan være vanskeligt at få omformuleret det gældende EU-regelsæt til noget forståeligt, jf. nedenstående:

- "Ris henhørende under KN-kode 1006 betragtes kun som ækvivalente varer, når de henhører under den samme ottecifrede kode i den kombinerede nomenklatur. Dog for så vidt angår ris af længde under 6,0 mm og med et forhold mellem længde og bredde på mindst 3, samt ris af længde 5,2 mm og derunder og med et forhold mellem længde og bredde på mindst 2, er det kun forholdet mellem længde og bredde, der er afgørende for fastsættelse af ækvivalensen. Risen måles i henhold til bestemmelserne i bilag A, punkt 2, litra d), til forordning (EF) nr. 3072/95 om den fælles markedsordning for ris."(s. 26)

Især mod slutningen af dokumentet, hvor der formuleres betingelser for anvendelse af ækvivalente produkter, er sprogbrugen så bureaukratisk og snørklet at det nærmest er uforståeligt:

- "Den i afsnit A, punkt 1, litra c), andet led, og afsnit A, punkt 2 omhandlede sammenstikning med jomfruolie af ikke-EU-oprindelse, anvendt på samme måde, tillades dog kun, hvor kontrollen med proceduren er tilrettelagt således, at det kan konstateres, hvilken andel jomfruolien af ikke-EU-oprindelse udgør af den samlede eksporterede blanding." (s. 29)
- "Kontrollen med ækvivalensen sker ved en kontrol af handelsbøgerne, hvad angår de i blandingerne anvendte mængder olie, og af de pågældende kvaliteter ved at sammenholde de tekniske kendetegn ved de prøver af ikke-EU-olie, der er udtaget ved stikprøve på tidspunktet for henførslen under proceduren, med de tekniske kendetegn ved prøver af den anvendte EU-olie, der er udtaget på tidspunktet for bearbejdningen af det pågældende forædlingsprodukt, samt med de tekniske kendetegn ved de prøver, der er udtaget på tidspunktet for den faktiske eksport af forædlingsprodukterne ved udgangsstedet." (s. 29)

Den fortættede nominale stil slører hvem der har ansvaret for de handlinger der beskrives, ligesom rækkefølgen i procedurerne er svær at følge. Et forslag til omskrivning kunne være:

"Når myndighederne kontrollerer om de anvendte olier er ækvivalente, sker det på følgende måde:

- Der tages stikprøver af ikke-EU-olien på det tidspunkt hvor proceduren begynder.
- Der tages stikprøver af den anvendte EU-olie når forædlingsproduktet bearbejdes.
- Der tages stikprøver når forædlingsproduktet er klar til at blive eksporteret.
- Herefter sammenholdes prøvernes resultater (tekniske kendetegn) med de mængder og kvaliteter af olie som er angivet i handelsbøgerne."

Alt i alt fremstår teksten snarere som en intern vejledning til de jurister der skal træffe afgørelse i de sager de får forelagt, frem for en brugerrettet vejledning til de virksomheder som skal finde ud af i hvilket omfang og efter hvilke regler deres varer skal fortoldes. Teksten ligger visse steder meget tæt op ad den officielle EU-tekst, hvilket ikke øger læsbarheden.

6. Retskrivning og tegnsætning

Der er ikke konsistens i tegnsætningen i punktopstillinger. Der er ikke fundet grove eller meningsforstyrrende fejl.

Bilag 5. Analyse: Vejledning til Toldtariffen 2017-2

Udgangspunktet for denne analyse er version 2.7. Der er i mellemtiden kommet en version 2.8. Evt. ændringer er ikke medtaget her. Sidehenvisninger referer til sider i de fremsendte Word-filer.

1. Tekstens grafiske udformning

Teksten er en beskrivelse af og vejledning i brugen af bogen "Toldtariffen" som består af 2 bind inkl. bilag. Bogen findes både som en fysisk bog og i en digital udgave på SKATs hjemmeside. Vejledningen indleder den digitale udgave af bogen.

Teksten er forholdsvis kort, 14 udskrevne sider i alt. På nettet præsenteres den med en klar struktur:

- Indledning

- Bind 1 og 2

 - Kolonneafsnittet

 - Noter

 - Andre fortegnelser

 - Antidumpingtold og udligningstold (bilag 1)

 - Toldsuspensioner

 - Landbrugsordninger (bilag 2)

 - Toldpræferencer

 - INN-Produkter

- Tarifering

 - Tarifering

 - Tariferingsbestemmelser

 - Positionsteksterne

 - Afsnits- og kapitelbestemmelser

 - Almindelige tariferingsbestemmelser

- Tariferingshjælpemidler

 - Forklarende Bemærkninger

 - Offentliggørelse mv

 - Tariferingsvejledning

 - Bindende tariferingsoplysninger (BTO)

 - Vil De vide mere?

- Ordlister

Enkelte afsnit har en understruktur, fx afsnittet "Kolonneafsnit", men indholdsfortegnelsen i starten matcher ikke overskrifterne i teksten, og de er ikke alle lette at finde, fx mangler der en overskrift for "Pos", og

overskriften "Varebeskrivelser" er ikke fremhævet som overskrift og forsvinder i teksten. Til gengæld er "End-use" fremhævet som overskrift, men optræder ikke i indholdsfortegnelsen, mens afsnittet "Varebestemmelser" indledes af et grafisk udsnit af det pågældende kolonneafsnit. Alt i alt er den grafiske udformning forvirrende og hjælper ikke i tilstrækkelig grad brugeren til at finde den relevante information.

Beskrivelsen af Bind 1 og 2 fremstår umiddelbart meget løsrevet fra de efterfølgende afsnit, som den jo indleder. Blandt andet gøres der ikke brug af links mellem de enkelte afsnit, og en del detaljeret information gentages eller bringes på steder hvor det ikke er direkte relevant.

Grafikkerne er ikke altid tilstrækkeligt klare. Et enkelt sted direkte misvisende:



Den underliggende tekst viser at "kogt i vand" burde være rykket helt til højre i grafikken:

"Ved anvendelse af sådanne positionstekster skal semikolon betragtes som en skarp adskillelse af varegrupperne. Krebsdyr med skal må således være kogt i vand, medens dette ikke er tilfældet for Krebsdyr uden skal."

2. Tekstopbygning

Teksten er en slags læsevejledning til bogen "Toldtariffen", som består af 2 bind inkl. bilag. Det fremgår ikke direkte af teksten at der er tale om en fysisk bog der kan købes i boghandelen. Det bliver først tydeligt under afsnittet "Offentliggørelse" til allersidst. Toldtariffen findes også som elektronisk hjælpemiddel som spiller sammen med bogen, men dette fremgår ikke klart fra starten.

Vejledningen forudsætter tydeligvis et vist kendskab til toldsystemet. Vejledningen springer direkte ned i forklaringen af hvordan en varekode er bygget op i EU's TARIC-system, og først efterhånden foldes oplysningerne ud. Det virker uhensigtsmæssigt at begynde med detaljerne før brugeren har fået kendskab til det overordnede samspil mellem de forskellige hjælpemidler.

Teksten præsenterer dels meget detaljerede oplysninger fra bogen "Toldtariffen", fx om hvordan kolonneafsnittet er bygget op, dels oplysninger om at der skal søges bevilling i særlige tilfælde (s. 4), og advarslere om at ukorrekte angivelser kan medføre strafansvar (s. 11).

Der er meget information, og ikke alt virker lige relevant for brugeren, fx beskrives det indgående hvor mange 10-, 8-, 6- og 4-cifrede positioner systemet indeholder. Det kan være meget interessant for dem der udvikler systemet, men næppe for den almindelige bruger.

Det kan også undre at der bruges så meget plads til at beskrive en bog, når man samtidig understreger at brugeren skal konsultere de elektroniske hjælpemidler og henvende sig til SKAT for at få bindende oplysninger.

Teksten indeholder en del redundant information og gentagelser, fx omtales noter s. 4 i afsnittet "Varebeskrivelse", og der henvises til "bagest i bind 1 og 2". Men noter optræder også som et selvstændigt afsnit. Her kunne man have samlet informationen og henvist med et link.

3. Indhold

Teksten indeholder en ordliste til sidst. Den indeholder ordforklaringer for nogle af de anvendte fagudtryk. I teksten er nogle ord markeret med en stjerne som indikerer at ordet står i ordlisten, og enkelte steder står der en henvisning til ordlisten. Der er ikke gjort brug af de digitale muligheder for at forsyne ordene med links til ordlisten i stedet.

Ikke alle ord er markeret med en stjerne, fx *INN-produkter*, *toldpræferencer* og *toldkontingent* (s. 7), men ordene er dog forklaret i ordlisten. Der er ikke nogen henvisning til ordlisten i F.A.2., som er den overordnede ordliste i den juridiske vejledning. Listen, som består af 18 opslagsord, er tydeligvis helt uafhængig af F.A.2. 11 af de 18 ord er ikke i F.A.2., og definitionerne for de 7 ord der er fælles for de to lister, er væsentligt mere omfattende i "Vejledning til Toldtariffen".

Selve ordet "toldtariffen" skaber en del uklarhed i teksten da det dels bruges om det fysiske opslagsværk i to bind, dels om den elektroniske udgave på SKATs hjemmeside og dels om SKATs elektroniske tarifieringsystem på adressen tarif.skat.dk. Det giver et forvirrende billede at ordet findes stavet på mindst 3 forskellige måder i teksten: "toldtariffen", "Toldtariffen" og "told-tariffen". Det ser ud til at "Toldtariffen" typisk bruges om den fysiske bog, mens "told-tariffen" bruges om det elektroniske opslagsystem, men det bliver ikke gjort klart for brugeren. I almensproget bruges ordet *toldtariffen* både om den tabel der indeholder de fastsatte satser, og den konkrete sats der gælder i et bestemt tilfælde.

Vi anbefaler at SKAT gennemgår vejledningen og evt. også andre tekster der omtaler toldtariffer for at ensrette retskrivningen og tydeliggøre hvad der refereres til.

4. Kommunikative signaler

Teksten er generelt holdt i en upersonlig stil, og direkte tiltale af brugerne forekommer ikke. Der forekommer instruktioner i teksten, især i afsnittene "Kolonneafsnit" og "Tarifiering", som til dels er overlappende.

Kolonneafsnittet beskriver informationerne i de enkelte kolonner, men indeholder også indirekte instruktioner: "Hvis der kræves bevilling, skal ansøgning herom indsendes til de regionale told- og skattemyndigheder, før varerne indføres." (s.4). "Derudover skal der i følgende tilfælde yderligere angives en 4-cifret tillægskode." (s.3). Et enkelt sted er teksten Des med læserne: "Vil De vide mere".

Tarifieringsafsnittet giver konkrete eksempler på hvordan man tariferer varer og navigerer i bogen "Toldtariffen". Instruktionerne er fortrinsvis holdt i passiv: "Først findes den 4-cifrede hovedposition..." (s.8), men der findes også instruktioner i imperativ: "Gå herefter til ..." (s.8).

Referencerne i instruktionsteksten er uklare, eksemplet er placeret efter teksten i stedet for før teksten, og der mangler den figurangivelse som der refereres til.

Da der kun er én figur i det pågældende afsnit, finder brugeren nok ud af det, men det skaber ikke desto mindre forvirring. Figuren og casen bør introduceres først og derefter fremgangsmåden.

5. Sprogbrug

Teksten er en beskrivende tekst og holdt i forholdsvis korte og klare sætninger.

6. Retskrivning og tegnsætning

Der er ikke konsistens i tegnsætningen i punktopstillinger. Der er ikke fundet grove eller meningsforstyrrende fejl.

Bilag 6. Analyse: Bindende tariferingsoplysninger

Der foreligger 3 forskellige tekster:

1. Den nugældende tekst
2. En revideret tekst på nettet
3. En revideret tekst i Word.

Tekst 1 og 2 adskiller sig ved at de er placeret i forskellige kontekster. Tekst 1 fokuserer på ændringer i regelsættet, tekst 2 har indarbejdet regelændringerne i regelsættet.

Tekst 3 indeholder minimale ændringer i forhold til tekst 2. Der er bl.a. tilføjet links.

1. Tekstens grafiske udformning

Tekst 1 fremstår som en sammenhængende tekst på ca. 1 side med et enkelt link til en såkaldt anmodningsblanket integreret i teksten.

Tekst 2 er mere struktureret og forsynet med relevante overskrifter, fx

- Hvem gælder en BTO for?
- Sådan udfylder du blanketten

Linket til blanketten er fremhævet tydeligt som en selvstændig knap øverst på siden. Der henvises endvidere til den juridiske vejledning og til andre relevante oplysninger om toldtariffen. Sidst i teksten er der endnu en gang et link til blanketten.

Den grafiske udformning mv. af tekst 2 er væsentligt mere brugervenlig end tekst 1. Det kan dog virke noget forvirrende at de to links som fører til den samme blanket, har forskellige betegnelser:

- Udfyld blanket om bindende afgørelse
- Søg bindende afgørelse (BTO) om en varekode

2. Tekstopbygning

Tekst 1 er noget kortfattet og indeholder følgende oplysninger:

1. Hvorfor har man en BTO?
2. Hvem udsteder en BTO?
3. Hvordan udfylder man blanketten?
4. Fortrolighed.
5. Begrundelse for BTO
6. BTO'ens gyldighed
7. Hvor skal blanketten sendes hen.

Tekst 2 præsenterer oplysningerne i en mere hensigtsmæssig rækkefølge:

1. Hvad kan man bruge en BTO til? (ny information)
2. Hvad er en BTO
3. Hvordan kan man få hjælp til at udfylde en BTO? (ny information)
4. Hvor gælder en BTO?
5. Hvem gælder en BTO for?
6. Hvor længe gælder en BTO? (ny information)
7. Sådan udfylder du blanketten korrekt
8. Hvor skal blanketten sendes til?
9. Frist for toldmyndighederne til at behandle en BTO-ansøgning (ny information)

Tekst 2 er ud fra de omhandlede emner tydeligvis langt mere informativ end tekst 1.

Informationen i de enkelte afsnit i tekst 2 er i flere tilfælde også mere relevant for brugeren end i tekst 1. Fx begrundes nødvendigheden af en BTO på følgende måde (forkortet):

- Tekst 1: BTO er indført i EU for at virksomheder kan få en bindende afgørelse om varernes tarifiering.
- Tekst 2: For at sikre kendskabet til de økonomiske konsekvenser (fx størrelsen af importtold) før en transaktion sættes i gang, kan virksomheder ansøge om en BTO.

Tekst 2 henviser endvidere også til muligheden for at indhente oplysninger på sammenlignelige varer fra databasen EBTI.

3. Indhold

Tekst 1 fagudtryk forklares ikke. Ord som *rubricering* og *analyseattest* forudsættes bekendt. Der er ingen henvisninger til en ordliste.

Tekst 2 indeholder ikke vanskelige fagudtryk. Der er links til de fagsystemer der omtales, og de uddybende tekster der henvises til.

4. Kommunikative signaler

Tekst 1 er i de første afsnit holdt i en upersonlig bureaukratisk stil. Læseren benævnes som *ansøger*: "Ansøger kan anmode om ..".

Der bruges passiv i udstrakt grad, hvilket kan virke forvirrende når der primært er tale om instrukser:

- "BTO'er udstedes af SKAT. Ønskes en BTO, udfyldes en anmodningsblanket."

Det er ikke klart om det er SKAT eller brugeren der skal udfylde blanketten.

- "Det skal oplyses, hvorfor der ønskes en BTO, fx om det drejer sig om import fra lande uden for EU eller om eksport til lande uden for EU. Det bemærkes, at der skal være tale om påtænkte import- eller eksportforretninger."

I sætning 2 er det uklart hvem der bemærker noget – Skal brugeren skrive en bemærkning?

Tekst 2 tiltaler brugeren direkte med *du* og er udformet i aktive sætninger: "Du kan søge ...", "Du kan få hjælp ...". Tekst 2 er lettere at forstå end tekst 1 og lettere at forholde sig til.

5. Sprogbrug

Begge tekster er, bortset fra bemærkningerne ovenfor, letforståelige uden unødigt komplekse sætninger.

6. Retskrivning og tegnsætning

Teksterne indeholder ingen meningsforstyrrende fejl, men bærer dog præg af manglende korrekturlæsning. Dette er også tilfældet for tekst 3. Fx er overskriften "Frist for toldmyndighedernes til at behandle en BTO-ansøgning" i tekst 2 ikke rettet i tekst 3.

7. Supplerende bemærkninger

Teksterne indeholder links til den generelle vejledning til udfyldningen af den såkaldte anmodningsblanket. Vejledningen er endnu mere præget af kancellisprog end tekst 1. Stort set alle instrukser står i passiv, hvilket kan gøre teksten vanskelig og skabe forvirring, fx:

- Her gives oplysninger om andre ansøgninger om BTO-afgørelser, som er blevet indgivet af ansøger eller på dennes vegne ved andre toldsteder eller i andre medlemsstater, og om BTO-afgørelser, der allerede er udstedt til ansøgeren, vedrørende identiske eller lignende varer. Hvis der er brug for mere plads til disse oplysninger, benyttes et separat ark. Det sikres, at det tydeligt fremgår, hvilken rubrik disse ekstra ark vedrører.

Det kunne skrives om til:

- Her skal du oplyse, om du har søgt om andre BTO-afgørelser, eller om nogen har gjort det på dine vegne ved andre toldsteder eller i andre medlemsstater. Du skal også oplyse, om du har modtaget BTO-afgørelser for identiske eller lignende varer. Hvis du har brug for mere plads til disse oplysninger, kan du vedlægge ekstra ark. Du skal skrive tydeligt på arkene, hvilken rubrik de hører til.

Uklare og vanskeligt forståelige vejledninger kan medføre at brugerne skal bruge mere tid og har sværere ved at følge instrukserne. Der er større risiko for at virksomhederne begår fejl som kan få økonomiske konsekvenser. SKAT risikerer at bruge tid på at svare på spørgsmål og udrede misforståelser som er opstået på grund af forkert udfyldte blanketter.

En mere gennemarbejdet, brugervenlig vejledning kan spare både virksomhederne og SKAT for unødvendige udgifter.

Bilag 7. Analyse: Kend din varekode

Der foreligger 3 forskellige tekster:

1. Den nugældende tekst
2. En revideret tekst på nettet
3. En revideret tekst i Word.

Teksterne forklarer hvordan man finder varekodenummeret til fortoldning.

Tekst 1 og 2 adskiller sig ved at de er placeret i forskellige kontekster. Tekst 1 ligger under menupunktet "Import af varer fra 3. lande". Tekst 2 ligger under menupunktet "Når varen er på vej og ankommer".

Tekst 3 indeholder minimale ændringer i forhold til tekst 2.

Teksterne er hver især kun på ca. ½ side, og der gives derfor en samlet vurdering for alle tekster under et.

Alle tre tekster er skrevet klart og forståeligt med god brugerorientering og direkte tiltale af brugeren i 2. person ental (*du*), fx:

- "Der vil ofte være varer, som du køber fra et land uden for EU".

Afsnit 1 og 2 er stort set ens og angiver links til de samme steder.

Teksterne varierer dog med hensyn til hvor meget information de giver om indholdet i TARIC-databasen (her er tekst 3 mest informativ), og med hensyn til tredje afsnit om beregningen af toldtariffen, bl.a. er der forskel på hvilke links de inkluderer.

Tekst 1 indeholder en enkelt sætning om den normale procedure for beregning af toldtariffen og henviser blot til den juridiske vejledning om tarifiering og bindende svar. Linket indeholder anvisninger om hvad man skal gøre hvis man er i tvivl om tarifieringen, hvilket må være særdeles relevant for brugeren og burde stå mere eksplicit, men sådan som det er formuleret, vil de færreste brugere formentlig klikke på linket.

I Tekst 2 står der eksplicit hvad man skal gøre hvis man er i tvivl, og der er to links til hhv. "Varekoder" og "Bindende afgørelse". Linkene er ikke aktive i betaversionen. Vi kan derfor ikke kontrollere hvor de fører hen.

I Tekst 3 er oplysningen om hvad man skal gøre hvis man er i tvivl, erstattet af linket "Læs mere om varekoder". Linket kan ikke følges i Word-filen.

Umiddelbart virker det som om tekst 2 er mest hjælpsom for brugeren, idet den eksplicit giver information om hvad man skal gøre hvis man kommer i tvivl.

Det ser ud til at der bliver arbejdet en del med bestemte sætninger i teksten:

- Du kan også søge på TARIC-databasen, hvor du kan få oplysninger om **toldordninger**. **Der kan** du for eksempel se, om der er en præferenceaftale (...) (Tekst 1)
- Du kan også søge på TARIC-databasen, hvor du kan få oplysninger om, **hvilke toldordninger der er mulighed for ved en given transaktion**. **Du kan fx se**, om der er en præferenceaftale (...) (Tekst 2)
- Du kan også søge på TARIC-databasen, hvor du også kan få oplysninger **om toldforanstaltninger og lempelser**. **Der kan du for eksempel se**, om der er en præferenceaftale (...). (Tekst 3)

Det er vanskeligt for os at afgøre hvilken variant der rent fagligt set er den mest dækkende, altså om *toldordninger* er lige så præcist som *toldforanstaltninger og lempelser*. Efter vores opfattelse kan merinformationerne i tekst 2 godt undværes, mens formuleringen i tekst 3 risikerer at skade mere end den gavner. Hvilke slags lempelser er der tale om? Mangler der evt. en bindestreg der markerer udeladelse af fælles ord, altså *toldforanstaltninger og -lempelser*?

Bortset fra disse forskelle virker det som om tekst 1 og tekst 3 er sprogligt svagere end tekst 2, og at tekst 3 er kalkuleret over tekst 1 snarere end tekst 2. Et manglende komma i tekst 1 er sat i tekst 2, men mangler igen i tekst 3.

Også i nedenstående eksempler fremstår tekst 2 som den klart bedste ud fra en sproglig korrekthedsvurdering. Her er kommaet sat forkert i tekst 1 og 3 og brugen af *som* er mere typisk for talesprog end for skriftsprog.

- Toldens størrelse afhænger af varens art og af hvilket land, som du køber fra (Tekst 1).
- Toldens størrelse afhænger af varens art og af, hvilket land du importerer fra (Tekst 2).
- Toldens størrelse afhænger af varens art og af hvilket land, som du importerer fra (Tekst 3).

Bilag 8. Analyse: Særlige procedurer

Der foreligger 3 forskellige tekster:

1. Den nugældende tekst
2. En revideret tekst på nettet
3. En revideret tekst i Word.

Tekst 1 og 2 adskiller sig ved at de er placeret i forskellige kontekster. Tekst 1 fokuserer på ændringer i regelsættet, tekst 2 har indarbejdet regelændringerne i regelsættet. Tekst 3 indeholder minimale ændringer i forhold til tekst 2 og nævnes derfor i det følgende kun når der er noget særligt at bemærke.

1. Tekstens grafiske udformning

For tekst 1's vedkommende er oplysningerne om aktiv forædling på SKATs hjemmeside placeret under menupunktet "Den nye EU-toldkodeks" og derefter under menupunktet "Ofte stillede spørgsmål" og dernæst "Forædling". Det er ikke umiddelbart logisk og nemt at finde frem til.

Afsnittet om aktiv forædling er klart struktureret med overskrifter i form af spørgsmål, fx "Skal der stilles sikkerhed for aktiv forædling efter de nye regler?".

I oversigten der indeholder linket til menupunktet "Forædling", finder man ikke andre menupunkter end "Aktiv forædling". Det ser ud til at andre procedurer ikke beskrives. Til gengæld er der et link til en nærmere forklaring af hvad aktiv forædling er.

For tekst 2's vedkommende er oplysningen om aktiv forædling på SKATs hjemmeside placeret under menupunktet "Toldprocedurer" og dernæst "Særlige procedurer".

Siderne er overskueligt organiseret med tekstbokse der kan foldes ud for de enkelte undermenupunkter.

Under menupunktet "Særlige procedurer" finder man såvel "Aktiv forædling", "Passiv forædling" og "Aktiv forædling eller toldoplæg", så umiddelbart virker den nye struktur omkring tekst 2 som mere informativ, men der mangler en klar definition af hvad de forskellige forædlingsprocedurer går ud på.

Rent teknisk må det betragtes som en ulempe at overskrifterne forsvinder i den nye udskriftsfunktion, hvilket gør det vanskeligt at orientere sig i den udskrevne tekst. Det var ikke tilfældet i den tidligere version.

2. Tekstopbygning

Tekst 1 er klart struktureret med overskrifter i form af spørgsmål som vurderes som relevante for modtageren. Teksten indeholder information om forskelle til tidligere ordninger således at brugere som kender de gamle regler, kan finde sig til rette. Der henvises til uddybende information et par steder.

Tekst 2 er kortere end tekst 1 og beskriver hvilke muligheder brugeren har for at søge om bevillinger til særlige procedurer ved import eller eksport af varer. Teksten er væsentligt kortere og har kun en enkelt overskrift i form af et spørgsmål.

3. Indhold

Fagudtryk forklares ikke i nogen af teksterne. Ordet *aktiv forædling* forudsættes bekendt. Der er ingen henvisninger til en ordliste.

Teksterne indeholder relevante links til andre bestemmelser eller mere information.

4. Kommunikative signaler

Tekst 1 er i de første afsnit holdt i et neutralt sprog. I slutningen af teksten skiftes dog til en mere personlig stil. Det bliver tydeligt i overskrifterne hvor der skiftes fra passiv (dvs. uden agens) til 1. person ental som agens:

- **Skal der stilles** sikkerhed for aktiv forædling efter de nye regler?
- Hvilke alternativer findes der, hvis **jeg** reparerer, forarbejder eller ompakker ikke-fællesskabsvarer.

Tilsvarende skifter tiltaleformen fra upersonlig til personlig med brug af hhv. 2. person ental og 2. person flertal:

- Hvis **din** virksomhed reparerer eller forarbejder ...
- Hvis **I** kun bruger den nuværende bevilling ...

Tekst 2 bruger i starten af 1. og 2. afsnit 2. person ental "du" som tiltaleform, men glider derefter tilbage i en mere upersonlig stil.

- Toldproceduren Aktiv forædling kan du søge bevilling til at benytte, hvis du importerer materialer ... Med denne toldprocedure kan told og andre afgifter, der lægges på varerne, suspenderes mens varerne befinder sig i EU's toldområde.

5. Sprogbrug

Tekst 1 er generelt klar og forståelig. Kun enkelte steder støder man på for komplekse sætninger.

"Varer, der er frigivet til Aktiv forædling - tilbagebetaling før den 1. maj 2016, kan få godtgjort tolden inden for den frist, der er fastsat i bevillingen, efter varerne er genudført."

Teksten er unødigt kompliceret og noget vrøvlet. Det er næppe varerne der får godtgjort tolden.

Tekst 2 indeholder en enkelt vanskelig passage:

- Toldproceduren Aktiv forædling kan du søge bevilling til at benytte, hvis du importerer materialer ...

Den kunne med fordel omskrives til:

- Du kan søge bevilling til at benytte toldproceduren aktiv forædling, hvis du importerer materialer (...)

Eller:

- Hvis du importerer materialer (...), kan du søge bevilling til at benytte toldproceduren aktiv forædling.

6. Retskrivning og tegnsætning

Retskrivningen er i alt væsentligt i orden i begge tekster, dog bærer de præg af en mangel på korrekturlæsning og kritisk gennemgang med brugerne i centrum.

Der forekommer flere steder i tekst 2 uhensigtsmæssige bindestreger i simple ord, fx *told-tilsyn* og *for-målet*. Dette ses ikke i tekst 3, som er den seneste version af tekst 2. Dog er der andre steder i tekst 3 hvor samme type fejl forekommer, fx *vare-ne* i afsnittet om særlige toldprocedurer. Disse fejl opstår formentlig fordi tekstdele bliver kopieret fra andre dele af hjemmesiden, og i disse sammenhænge kan orddeling ved linjeskift erfaringsmæssigt medføre disse utilsigtede bindestreger.

Denne type fejl burde nemt kunne fanges ved en almindelig korrekturlæsning.