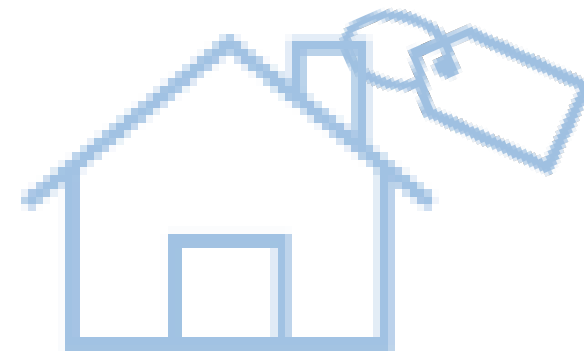


Selling property – from 91% incorrect tax returns to user-friendly guide

Ingrid Herbert, Swedish Tax Agency

2019-09-26

91%



of tax returns after selling a
property are wrong

But why?

1. Nobody likes to lose money
2. It's something you don't do very often
3. The law and the rules are complicated
4. You have to make the decisions yourself

The form

Fastigheten har använts för eget eller närståendes permanent- eller fritidsboende	☐ hela inne- havstiden	☐ del av inne- havstiden	fr.o.m.	t.o.m.
Andel i procent av den totala ytan som har använts för eget eller närståendes permanent- eller fritidsboende			=	%

A. Uppgifter om den sålda fastigheten

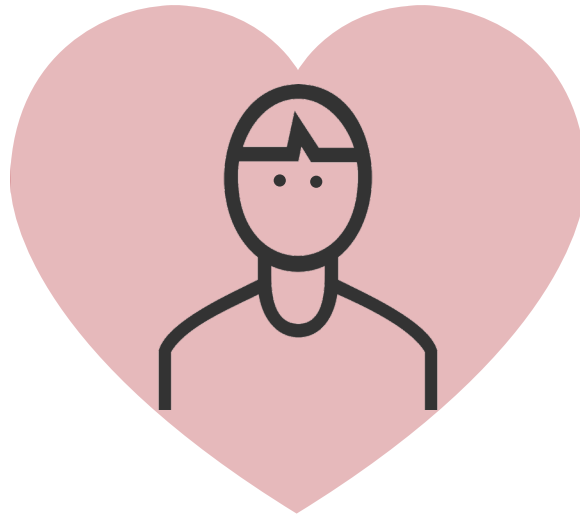
③ Fyll i fastighetens beteckning. Fyll också i datumen på köpekontrakten från försäljningen och från köpet av fastigheten (inte köpebrevens datum). Har du ärvt fastigheten, fått den i gåva eller genom bodelning fyller du i datumet för den tidigare ägarens köp.

Markera med ett kryss om fastigheten har använts för ditt eget eller närståendes permanent- eller fritidsboende under hela eller under en del av innehavstiden. Om du sätter ett kryss vid del av innehavstiden fyller du dessutom i mellan vilka datum. Läs vilka som räknas som närstående på skatteverket.se. Fyll sedan i hur stor andel av den totala ytan, i procent, som har använts för permanent- eller fritidsboendet.

How we worked

A cross-functional team (which was also the biggest success factor)

- 4 developers
- 3 service designers
- 2 tax experts
- 1 tester
- 1 plain language expert
- 1 product owner
- 1 scrum master



... with the user in focus.



Service design

- Analyses behaviour patterns, needs, incentives and feelings/attitudes/expectations.
- Looks for patterns. Not deviations, but what is common for many.

1. Understand the challenges of the user

The team interviewed

33

users

10

co-workers

12

estate
agents

2. Develop services that solve the problems the users face

Goal

Impact goal for Selling property

The user will be able to declare their sold property in an **easy** and **flexible** way. Afterwards, the user should feel **confident** that everything is correct.

Solutions

Guide to selling property



A guide that makes it possible to overview the whole process of buying, owning and declaring the sale of a property.

User benefit at launch

- Gives a good overview and guides the user through the process
- List of things to think about
- Suggests useful e-services
- No need to call customer service for simple questions

Försäljning av privatbostad

När du har sålt en bostad ska du deklarerar försäljningen. Det gäller alla sorters bostäder, till exempel bostadsrätt, villa, radhus och fritidshus.

Det här behöver du veta när du säljer en bostad



När du säljer

- Du får göra avdrag för mäklararvodet, annonsutgifter, homestyling och fotografering. Spara därför kvitton och fakturor.
- Räkna ut om försäljningen gick med vinst eller förlust genom att använda beräkningshjälpen.

[Visa mer](#) ▾



När du ska flytta

- Ha koll på kvitton från renoveringar och inköp så att de inte kommer bort i flytten.
- Kom ihåg att göra en flyttanmälan hos Skatteverket.
- Beställ eftersändning av din post hos Svensk adressändring.
- Du som använder dig av en flyttfirma eller flyttstädning kan ha rätt att göra rutavdrag.

[Visa mer](#) ▾



Förbered inför deklarationen

- Ta reda på vilka avdrag du har rätt till om du har renoverat.
- Fundera på om du vill söka uppskov. Uppskov innebär att du har sålt en bostad med vinst och skjuter upp att betala skatt på hela eller delar av vinsten.
- Du som har sålt en bostad under 2019 kan fylla i och skicka in uppgifter om försäljningen till den digitala deklarationen direkt efter att du har sålt.

[Visa mer](#) ▾



Betala vinstskatt innan den 12 februari

Du som har sålt med vinst kan undvika ränta på ditt skatte-saldo. Det gör du genom att betala in hela vinstskatten före den 12 februari det år som du ska deklarerar.



[Visa mer](#) ▾

Deduction guide



A guide that helps the user understand which deductions they are allowed to make. The user can also get a customized answer using a simple e-service.

Deduction guide

Regler för avdrag

Arbeten som du gör på din bostad kan delas in i två kategorier. Den ena kategorin är grundförbättringar. Den andra kategorin är reparationer och underhåll. Det är olika regler för dessa två kategorier: grundförbättringar ger avdrag för hela utgiften, och förbättrande reparationer och underhåll kan ge avdrag för en del av utgiften.



Avdrag för hela utgiften

Du får göra avdrag för hela utgiften om du har bygg nytt, byggt till eller byggt om och ändrat planlösningen i bostaden. Du får också göra avdrag med hela beloppet för inköp av utrustning som inte har funnits i bostaden tidigare.

Du kan ha gjort åtgärden när som helst under tiden som du ägde bostaden.

[Visa mer](#) ▾



Avdrag för en del av utgiften

För vissa renoveringar får du bara göra avdrag med en del av utgiften:

- Du har bytt ut något som redan fanns i bostaden.
- Du har renoverat utan att ändra planlösningen.

Det finns en tjänst som räknar ut vilken typ av avdrag du kan göra och med vilket belopp du kan göra avdrag.

[Visa mer](#) ▾



Inget avdrag

- Du kan inte göra avdrag för vissa typer av renoveringar om bostaden var nybyggd när du köpte den.
- Verktyg och arbete som du själv har utfört får du inte göra avdrag för.

[Visa mer](#) ▾



Uppgifter om bostaden



Uppgifter om renoveringen



Resultat



Avdrag för en del av dina utgifter

Du får göra avdrag med **2 040 kronor** av de 3 400 kronor som renoveringen kostade.

Avdragets storlek beror på hur mycket bättre skicket var på det du bytte ut när du sålde bostaden, jämfört med när du köpte den.

Åtgärden räknas som reparation och underhåll, eftersom du har bytt till något av liknande kvalitet.

[Räkna ut avdrag för en annan åtgärd](#)

Mina renoveringar

Namn	Utfördes	Utgifter	Avdrag	Kategori	Ändra	Ta bort
Badrummet	2018	2 000	0	Grundförbättring		
Kitchen	2017	3 400	0	Reparation		

Totala avdrag

De här beloppen ska du fylla i i din inkomstdeklaration.

Totalt avdrag för grundförbättringar

0

Register information about sold property



An e-service in which the user can register and declare the sold property as soon as it has been sold.

User benefit at launch

- First step towards declaring taxes immediately: You can start registering the form straight after selling.
- Finish everything when the papers are in front of you, the numbers are on your mind and you are still in contact with your estate agent.
- Clear and helpful help texts.

Skatteverket Mina sidor

Start Personuppgifter Skatter och deklarationer **Fastigheter och bostad**

Skicka in uppgifter om en såld bostad

✓ Försäljningsår

2 Typ av bostad

Valen typ av bostad har du sålt?

☐ Småhus
Villa, radhus, parhus,
fritidshus eller ägarlägenhet

☒ Bostadsrätt
Lägenhet eller
bostadsrättsradhus

Har du sålt en ökad bostadsrätt?

☐ Ja

☒ Nej

Vilket datum sålde du bostaden enligt köpekontraktet?

åååå-mm-dd

Vilket datum köpte du bostaden enligt köpekontraktet?

åååå-mm-dd

Har bostaden använts av dig eller en närstående som
permanentboende eller fritidsboende?

☐ Ja, under hela tiden som jag ägt bostaden

☒ Ja, under delar av tiden som jag ägt bostaden

Från: åååå-mm-dd Till: åååå-mm-dd

☐ Nej

Hur stor del av den totala lägenhetsytan har använts av dig eller
en närstående som permanentboende eller fritidsboende?
Skriv svaret i procent.

%

Avbryt Spara **Fortsätt**

3 Uppgifter om bostaden

4 Beräkning

5 Resultat

6 Granska och skicka in

7 Kvittens

Kontakta oss
Skatteupplysningen
0771 - 567 567
Mer om Skatteupplysningen

Andra kontaktvägar
Måga en fråga
Svarstiden på våra frågor
För kontaktuppgifter

Om oss
Om Mina sidor

Swedish Tax Agency

Solutions based on these principles

- Asking questions instead of presenting an empty field for the user to fill in.
- Explaining difficult words – if they at all are necessary.
- Splitting difficult things into several questions.
- We (Tax Agency) know what information we need. We ask questions until we have all the answers we need.
- Content driven, not tech-driven

Why did it work out?

Success factors

Cross-functional team

- 10-15 experts
- Looked at solutions together
- Curious and willing to learn from each other
- Planned agile sprints together
- Constantly improved their methods
- Had the mandate to make decisions

Building blocks

- Flexible
- Humble
- Curious
- Brave
- Communicative

Team goal

We **challenge** ourselves as well as the organisation.

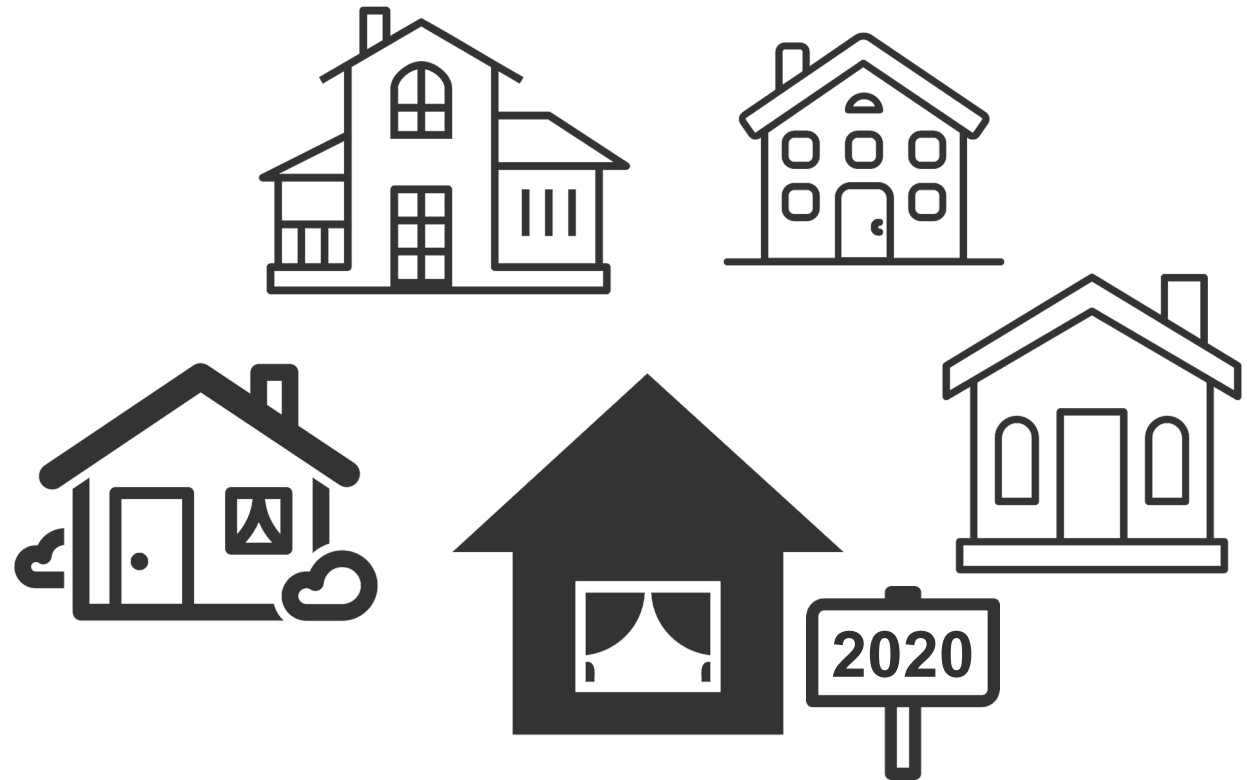
We are **humble** and **curious** when we take on challenges, and show **empathy** for both the user and the team.

We are **open** to **change** and to **change directions** when we hit a bump in the road.

We work towards **common goals**, regardless of our role.

We dare!

Results?



Plain language at the Swedish Tax Agency

- Plain language at the Swedish Tax Agency means clear, understandable and friendly language.
- In our view, plain language is vital for democracy, legal security and efficiency.
- We have an annual language plan, a language network for the whole agency, plain language guidelines and one-day-training in plain language.
- Awarded the 2019 Plain Language Crystal for our work with writing workshops.
- If you have questions about the Swedish Tax Agency's overall work with plain language, please contact [camilla.lindholm\(at\)skatteverket.se](mailto:camilla.lindholm@skatteverket.se).

Any questions?

Ingrid Herbert

[ingrid.herbert\(at\)skatteverket.se](mailto:ingrid.herbert(at)skatteverket.se)



Swedish Tax Agency