

Steuern zahlen leicht gemacht

von Lukas Summermatter und Michèle Kathriner¹

Alljährlich werden die Steuerpflichtigen von den Steuerbehörden aufgefordert, ihre Steuererklärung einzureichen. Meist geschieht dies durch die Zusendung eines dicken Couverts, gefüllt mit einer Wegleitung, allerlei Formularen und Merkblättern. Trotz grossen Anstrengungen der Steuerbehörden zur Vereinfachung der Steuerformulare und zur Entwicklung verständlicher Wegleitungen ist der Steuerveranlagungs- und -bezugsprozess für Behörden und Steuerpflichtige nach wie vor mit grossem administrativem Aufwand verbunden.

8

Die rasante Entwicklung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in den letzten Jahren, kombiniert mit der Verbreitung dieser Technologien in breiten Bevölkerungsschichten, hat das Potenzial zur Verbesserung dieser Situation geschaffen. Die neuen Technologien können den Steuerpflichtigen auf vielfältige Art und Weise beim Ausfüllen der Steuererklärung und Begleichen der Steuerschuld unterstützen.

Dieser Artikel zeigt Einsatzmöglichkeiten neuer Technologien auf und untermauert deren Potenzial mit konkreten Beispielen. Es werden Ansätze erörtert, die es dem Steuerzahler erleichtern sollen, seiner Mitwirkungspflicht im Steuerprozess besser nachzukommen. Nicht betrachtet wird das Steuersystem an und für sich. Das heisst, es werden weder Vor- und Nachteile einer Flat Tax noch diejenigen eines harmonisierten Steuersystems in der Schweiz diskutiert. Auf eine Diskussion der notwendigen Sicherheitsmassnahmen und Anforderungen des Datenschutzes wird an dieser Stelle ebenfalls verzichtet.

Massgeschneiderte Serviceangebote

Die hier betrachteten Dienstleistungen zur Vereinfachung der Steuerpflicht werden im eng-

lischesprachigen Raum unter dem Stichwort "Taxpayer Services" (dt. Dienstleistungen für Steuerzahler) zusammengefasst. Taxpayer Services haben einen Einfluss darauf, wie der Steuerzahler seinen Pflichten gegenüber den Steuerbehörden nachkommen kann. Der Begriff "Taxpayer Services" in diesem Sinn soll und wird als "kundenorientierte" Leistungen der Steuerbehörden verstanden. Sie beeinflussen nicht die eigentliche Leistung der Steuerbehörde, sondern die Art und Weise wie die Leistung erbracht wird, also die Servicequalität.

Die neuen Technologien ermöglichen es, standardisierte Dienstleistungsmodulare zu unterschiedlichen Serviceangeboten zu bündeln. Dies gilt auch bei Dienstleistungen für Steuerzahler (Taxpayer Services). Die Dienstleistungsmodulare werden je nach Steuersegment in massgeschneiderten Serviceangeboten zusammengefasst. Um dies zu realisieren werden fundierte Kenntnisse über die Struktur der Steuerpflichtigen benötigt.

Vielfältiger Nutzen

Entlang des Steuerveranlagungs- und -bezugsprozesses existiert eine ganze Palette von möglichen Serviceangeboten. Nachfolgend sind einige Dienstleistungen beschrieben, welche für den Steuerpflichtigen vielfältigen Nutzen bringen.

Der Steuerprozess beginnt für den Steuerpflichtigen in der Regel mit dem Zusenden der Steuerformulare. In verschiedenen Ländern wird den Steuerpflichtigen eine bereits weitgehend vorausgefüllte Steuererklärung zugestellt. Das heisst, Informationen wie Lohn, Leistungen von

¹ Dr. oec. Lukas Summermatter und Michèle Kathriner, lic. rer. publ. HSG., Beratung öffentliche Dienstleistungen, PricewaterhouseCoopers AG, Bern/Zürich

Sozialversicherungen, Liegenschaften und familiäre Verhältnisse und die damit zusammenhängenden relevanten Abzüge sind in der Steuererklärung bereits vorgedruckt. Frankreich hat dieses Jahr rund 29 Millionen vorausgefüllte Steuererklärungen versandt.² Der Steuerpflichtige bevollmächtigt dazu beispielsweise seinen Arbeitgeber und die Bank, die steuerrelevanten Informationen direkt an die entsprechenden Steuerbehörden zu senden. Die Behörden füllen die Informationen vorangehend in die Steuererklärung ein und senden diese dem Steuerpflichtigen zur Korrektur bzw. Bestätigung zu. Ein Grossteil der Steuerpflichtigen müsste so nur noch kleine Ergänzungen oder Änderungen an der Steuererklärung vornehmen.

Während des Ausfüllens der Steuererklärung durch den Steuerpflichtigen tauchen oft Fragen auf. Diese können per E-Mail oder Telefon den Steuerbehörden gestellt werden. Bei grösseren Organisationen werden Telefonauskünfte oft in Call-Centern organisiert. Die Call-Center-Mitarbeiter werden meist durch neue Technologien bei ihrer Arbeit unterstützt. Immer häufiger finden Steuerpflichtige Antworten auf ihre Fragen auf der Website der Steuerbehörde in der Rubrik "Häufig gestellte Fragen, FAQ". Diese Websites entwickeln sich zunehmend zu umfassenden Wissensportalen, über welche von Bewertungstabellen für Wertschriften bis hin zu Tipps zum Steuersparen alles gefunden werden kann.

Das eigentliche Ausfüllen der Steuererklärung kann den Steuerpflichtigen auf mehrere Arten erleichtert werden. Einfache Varianten sind elektronische Formulare, bei welchen bestimmte Berechnungen und Funktionen (z.B. die automatische Eintragung der möglichen Abzüge) hinterlegt sind. Die Formulare können entweder elektronisch an die Steuerbehörden übermittelt

werden oder sie werden ausgedruckt und auf dem Postweg der Steuerverwaltung zugestellt. Bei der zweiten Variante sind die Steuerdaten meist auf der Steuererklärung codiert (z.B. mittels Barcode) und können so durch die Behörden eingescannt werden.

Komplexer sind Steueranwendungen, welche nicht einfach die bisherigen Formulare elektronisch abbilden, sondern den Steuerpflichtigen durch Fragen und Antworten intelligent durch die Steuererklärung begleiten. Die Steueranwendungen werden entweder über einen Webbrowser aufgerufen und bedient, oder aber als Software von einer CD-ROM oder aus dem Internet (z.B. Kanton Zürich mit seiner "Private Tax" Lösung) auf dem Computer zu Hause installiert.

Webbasierte Steueranwendungen können in umfassende Steuerportale integriert werden. Über diese Portale kann der gesamte Datenverkehr mit den Steuerbehörden online abgewickelt werden. Das heisst, vom Ausfüllen der Steuererklärung über die Einreichung der Steuerdaten, Zahlungen und Rückerstattungen bis hin zum Zugriff auf alte Veranlagungen und Rechnungen erfolgt alles auf elektronischem Weg.

Werden vom Steuerzahler nur sehr wenige Angaben benötigt, können Steuererklärungen über das Telefon ausgefüllt werden. Der Steuerpflichtige telefoniert mit einem virtuellen Call-Agent. Dieser fordert ihn durch gezielte Fragen auf, seine Steuerdaten per Telefontastatur ins System einzutragen.

Neben dem Aufbau dieser Dienstleistungen wird in die Optimierung der Rahmenbedingungen des Steuerverfahrens investiert. Zu diesen Rahmenbedingungen zählen unter anderem die verständliche und verlässliche Beantwortung von Anfragen (per E-Mail, Post oder Telefon) und ein funktionierendes Beschwerde-Management, welches zahlreiche Hinweise auf Verbesserungspotenziale liefern kann.

² *Le Figaro vom 25. April 2006*

Umsetzungsbeispiele

Wie weit die Steuerbehörden mit der Entwicklung von elektronischen Dienstleistungsangeboten für eine erleichterte Erfüllung der Steuerpflicht sind, zeigt die im Jahr 2005 vorgelegte Studie der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD)³. Gemäss dieser Studie haben die OECD-Mitgliedstaaten seit 2000 grosse Fortschritte erzielt. Einige nennenswerte Entwicklungen sind nachfolgend ausgeführt.

- Alle der 31 beteiligten Länder haben ihre Internetseiten inhaltlich, funktional und graphisch verbessert und damit die Benutzerfreundlichkeit massiv erhöht. Ein Grossteil setzt das Internet nicht mehr nur zur Informationsverbreitung ein, sondern bietet Transaktionen an. In vielen Ländern haben sich die Websites zu substantiellen Medien für die Informationsbeschaffung und Transaktionsleistungen entwickelt. (vgl. Box 1).

Box 1: Information und Hilfe über das Internet in Italien

"Das Internet ist ein mächtiges Instrument, das von den italienischen Steuerbehörden einerseits genutzt werden kann um in einen engeren Kontakt mit den Steuerpflichtigen zu treten und sie andererseits verpflichtet Online-Dienstleistungen zu entwickeln. Zusätzlich zur reinen Informationsbeschaffung ermöglicht das Internet den Steuerpflichtigen von zu Hause aus Transaktionen wie Einreichung der Steuererklärungsfor-

mulare, Zahlung von Steuern und Registrierung von Verträgen vorzunehmen - und dies alles mit einem einzigen Knopfdruck. Eine besondere Einrichtung ist der "Steuer-Briefkasten". Dieser ermöglicht es Steuerzahlern den Stand ihrer Steuerpositionen zu überprüfen. Zudem können Steuerzahler über den Webmailservice der italienischen Steuerbehörden Informationen anfordern. Das Kontakt Center bestätigt automatisch den Empfang, gibt Hilfestellung wenn die Zustellung misslingt und beliefert die Steuerzahlenden mit den benötigten Antworten."

Quelle: Italian Revenue Services - 2003 Guide

- In Dänemark, Finnland, Norwegen, Schweden und neu auch Frankreich werden vorausgefüllte Steuererklärungen versendet. Die Mehrheit der privaten Steuerzahler erhält in diesen Ländern eine mit Hilfe von bereits bekannten Einkommensdaten und Daten von Dritten (Banken, Arbeitgebern etc.) vorausgefüllte Steuererklärung. In Norwegen können die Steuerpflichtigen die Richtigkeit dieser Angaben innerhalb von drei Wochen per SMS, Telefon, Internet oder Papier bestätigen, wobei die zwei ersten Methoden nur verwendet werden können, wenn keine Änderungen anzubringen sind.
- Ein Beispiel für den Erfolg von innovativen und segmentspezifischen Serviceangeboten ist das von den australischen Steuerbehörden aufgebaute Portal für Steuerexperten und grosse Unternehmungen (vgl. Box 2). Der Erfolg zeigt sich unter anderem daran, dass das Portal das Telefon als Hauptinteraktionskanal zwischen Steuerpflichtigen und Steuerbehörden verdrängt hat. Der Aufbau von ähnlichen Portalen für spezifische Steuersegmente ist auch in zahlreichen anderen Ländern geplant.

³ OECD Organisation for Economic Co-Operation and Development, *Forum on tax administration, Survey of Trends in Taxpayer Service Delivery using New Technologies*.

Box 2: Web-Portale für Unternehmen (Business Portal) und Steuerberater (Tax Agent Portal) der australischen Steuerbehörden (ATO)

Hintergrund: Die australische Regierung führte 2000 eine Steuerreform ein. Darauf hin initiierte die Steuerbehörde ein Programm namens "Listening to Community". Mit Hilfe des Programms sollte herausgefunden werden, welche Auswirkungen das Steuersystem in der Bevölkerung hatte, wie es aufgenommen wurde und in welchen Bereichen Verbesserungen nötig waren um es zu vereinfachen, zu verbilligen und zu personalisieren.

Erstes Portal: Aufgrund der Rückmeldungen startete ATO das erste Steuerberater-Portal im Oktober 2002. Die Steuerberater erhielten Zugang zu Listen ihrer Kunden, zu Zahlungsfristen und sie bekamen allgemeine Informationen rund um das Thema Steuern.

Im Dezember 2003 hatten die Steuerberater bereits Zugriff zu den einzelnen Kundenkonten mit allen Transaktionen. Des Weiteren war es möglich, Registrierungsdaten (Bankverbindung, Adresse etc.) direkt zu ändern. Zudem erhielt man über das Portal einen Echtzeit-Zugang zum Kernsystem der ATO. Somit konnte jede getätigte Transaktion sofort überprüft werden.

Business Portal: Dieses Portal wurde im März 2004 implementiert und ist für alle registrierten australischen Unternehmen zugänglich. Die Unternehmen können über das Portal sowohl ihr Konto und Registrierungsdaten einsehen als auch um Rückvergütungen ersuchen, Transaktionen zwischen den ATO Konten durchführen, ihre Registrationsdaten anpassen und

Vergütungen auf verfügbaren Guthaben beantragen.

Quelle: Tax Agent and Business Portal Discussion Paper - ATO (Version 1, October 2004)

- Elektronische Steuererklärungen für Unternehmen werden heute in 21 von 30 Ländern angeboten. Um die Nutzung der elektronischen Steuererklärungen zu erhöhen, wurde diese für bestimmte Steuerpflichtige inzwischen obligatorisch (z.B. Mexiko seit 2003: alle Unternehmen; Österreich seit 2004: alle Unternehmen mit Internetzugang und einem Umsatz > 100'000 Euro; Niederlande seit 2005: alle Unternehmen mit Computer).

Ausblick

Die Steuerverwaltungen verbessern ihr Serviceangebot für die Steuerpflichtigen laufend. Im Vordergrund der Bestrebungen stehen dabei zwei Bereiche. Einerseits der Aufbau von neuen, insbesondere webbasierten Dienstleistungen, und andererseits die segmentspezifische Bündelung dieser Dienstleistungen. Zukünftig wird es wesentlich sein, diese beiden Entwicklungen optimal aufeinander abzustimmen. Eine besondere Herausforderung stellt dabei der richtige Mix von Informations-, Kommunikations- und Transaktionskanälen (Austausch über E-Mail, Internet, persönliche Treffen, Telefon etc.) für das jeweilige Segment von Steuerpflichtigen dar, um diesen "massgeschneiderte" Serviceangebote anbieten zu können.

T ä t i g k e i t s b e r i c h t
2 0 0 5

