

Vorlage an den Landrat des Kantons Basel-Landschaft - Übersicht

Titel: **Beantwortung der Interpellation «Wie kundenfreundlich ist unsere Steuer-verwaltung Abteilung Steuereinzug?» von Christa Oestreicher, FDP (2008/013)**

Datum: 4. März 2008

Nummer: 2008-013

Bemerkungen: [Verlauf dieses Geschäfts](#)

Links:

- [Übersicht Geschäfte des Landrats](#)
- [Hinweise und Erklärungen zu den Geschäften des Landrats](#)
- [Landrat / Parlament des Kantons Basel-Landschaft](#)
- [Homepage des Kantons Basel-Landschaft](#)



Vorlage an den Landrat

vom 4. März 2008

Beantwortung der Interpellation «Wie kundenfreundlich ist unsere Steuerverwaltung Abteilung Steuereinzug?» von Christa Oestreicher, FDP (2008/013)

Landrätin Christa Oestreicher reichte am 10. Januar 2008 die Interpellation 2008/013 ein. Die Interpellation hat folgenden Wortlaut:

I. Text der Interpellation

«Immer wieder klagen ältere oder ganz junge Leute darüber, dass sie trotz Bezahlung ihrer Steuern scheinbar grundlos eine Mahnung oder gar eine Betreibung erhalten haben.

Was ist passiert? Die Steuerverwaltung arbeitet mit ESR (Einzahlungsschein mit Referenznummer). Diese sind versehen mit Steuerjahr und Art der Steuern, z.B. Staats- oder Bundesteuer, fälliges Steuerjahr oder Vorauszahlung für laufendes Jahr (Jahrzahl). Je nachdem, welchen Einzahlungsschein man zur Zahlung verwendet, ist im aktuellen Steuerjahr bereits alles bezahlt, eine Differenz vom alten Jahr aber noch offen. Mahnungen und Zahlungsaufforderungen werden von den Steuerpflichtigen immer schön brav bezahlt, aber eben vielleicht mit einem falschen Einzahlungsschein. So passiert es, dass vor allem ältere Steuerpflichtige in die Falle tappen und sich mit einer Betreibung der Kantonalen Steuerverwaltung konfrontiert sehen. Das erschreckt und verunsichert diese Leute, die sich noch nie etwas zu Schulden kommen liessen. Dies passiert übrigens auch ganz jungen Steuerzahlern, die auch noch nicht so versiert sind.

Ich bitte den Regierungsrat um Beantwortung folgender Fragen:

Gibt es eine Möglichkeit, dass bei Zahlungsrückstand auch das neue, aktuelle Steuerjahr berücksichtigt wird, bevor eine Betreibung das Haus verlässt?

Wie oft kommt es vor, dass wegen geringfügigen Beträgen die noch offen waren, Fr. 50.- Mahnspesen erhoben werden, obwohl die Vorauszahlungen für das laufende Jahr bereits verbucht sind?

Wäre es allenfalls möglich, eine offene Differenz aus dem alten Steuerjahr auszugleichen aus den bereits geleisteten Vorauszahlungen des laufenden Steuerjahres?

Könnte man in solchen Fällen statt maschinell, rationell, auch persönlich individuell arbeiten, um im Interesse der Steuerzahler und der Verwaltung Kosten zu sparen und die von der Verwaltung angestrebte Kundenfreundlichkeit zu garantieren?

Für die Beantwortung dieser Fragen danke ich bestens.»

II. Antwort des Regierungsrats

Vorbemerkung:

Für den Bezug der Staatssteuer verschickt die kantonale Steuerverwaltung jedes Jahr ca. 200'000 Vorausrechnungen, 200'000 definitive Rechnungen, 30'000 Zahlungsaufforderungen, 15'000 Mahnungen und via Betreibungsämter etwa 10'000 Betreibungen. Dazu kommt noch der Rechnungsversand für die direkte Bundessteuer in der gleichen Grössenordnung. Insgesamt müssen also jedes Jahr rund 900'000 Rechnungen, Mahnungen und Betreibungen verschickt werden, damit die Steuergelder einbezahlt werden. Diese Zahlen zeigen, dass das Inkasso der Steuern ohne Automation nicht zu bewältigen ist. Automation bedeutet bis zu einem gewissen Grad aber auch Anonymität. Deshalb kann es in Einzelfällen zu Problemen kommen, wie sie in der Interpellation beschrieben werden. Die kantonale Steuerverwaltung setzt aber alles daran, unseren Kundinnen und Kunden auch beim Steuerbezug einen einwandfreien Service zu bieten. Dazu zwei Beispiele:

1. Mit wenigen Ausnahmen werden Guthaben aus früheren Steuerjahren automatisch auf das aktuelle Steuerjahr umgebucht. Dabei werden auch Guthaben von der Staatssteuer auf die Bundessteuer und umgekehrt umgebucht. Im Gegensatz zu anderen Kantonen kann es bei uns also nicht vorkommen, dass jemand für die Staatssteuer betrieben wird, obwohl er bei der Bundessteuer noch ein Guthaben aus einem Vorjahr hat. Damit dies funktioniert, musste mit viel Aufwand ein komplexes Umbuchungssystem erstellt und programmiert werden. Unsere kundenfreundliche Lösung hat allerdings auch einen Nachteil: Bei mehreren Umbuchungen zwischen Bundes- und Staatssteuer und zwischen mehreren Steuerjahren kann die Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit schwierig werden.

2. Die Steuerverwaltung betreibt seit einigen Jahren ein eigenes Call Center. Pro Tag werden 500 bis 700, an einzelnen Tagen bis 1'500 Anrufe entgegengenommen. Dazu kommen noch täglich ca. 150 Anfragen auf dem elektronischen oder schriftlichen Weg, die ebenfalls im Call Center bearbeitet werden. Die Erreichbarkeit ist bis auf wenige Spitzentage gut. Die Anrufenden erhalten alle gewünschten Auskünfte. Wer seine Steuern in zwei Raten bezahlen möchte, erhält zwei Einzahlungsscheine mit den auf die gewünschten Zahlungstermine berechneten Zinsen, wer einen falschen Einzahlungsschein verwendet hat, kann dies korrigieren lassen, wer nicht mehr weiss, wieviel er schon bezahlt hat oder wieviel er noch bezahlen muss, erhält die gewünschte Auskunft und bei Bedarf auch noch die richtigen Einzahlungsscheine. Kurz, wer sich rechtzeitig mit seinem Problem oder seiner Frage bei der Steuerverwaltung meldet, wird sich kaum je grössere Probleme mit der Bezahlung seiner Steuern einhandeln. Wer allerdings eine Rechnung, eine Zahlungsaufforderung und dann auch noch die Mahnung ignoriert, darf sich nicht wundern, wenn ihm schliesslich eine Betreibung zugestellt wird.

Zu Frage 1:

Gibt es eine Möglichkeit, dass bei Zahlungsrückstand auch das neue, aktuelle Steuerjahr berücksichtigt wird, bevor eine Betreuung das Haus verlässt?

Antwort:

Grundsätzlich wäre dies entweder mit Handarbeit oder maschinell möglich. Die Steuerverwaltung sieht jedoch aus folgenden Gründen davon ab:

Bei einer manuellen Kontrolle müssten vor jeder Betreuung die Steuerkonti des Betriebenen aufgerufen und geprüft werden. Dies wäre wegen der grossen Anzahl Betreibungen eine extrem zeitaufwändige und personalintensive Arbeit, die sich für die sehr wenigen Fälle, die mit der Interpellation angesprochen werden, nicht rechtfertigen liesse.

Eine automatische, programmierte Umbuchung vom aktuellen Steuerjahr "rückwärts", also auf frühere Steuerjahre wäre theoretisch machbar, aber - abgesehen von den Kosten - problematisch. Was, wenn der Steuerkunde bewusst auf das aktuelle Steuerjahr einbezahlt hat, ihm das Geld durch das Programm weggebucht wird und er dann im aktuellen Steuerjahr Verzugszinsen bezahlen muss? Die schon im jetzigen System nicht immer einfache Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit würde noch schwieriger. Eine Lösung des in der Interpellation angesprochenen Problems wäre somit technisch zwar möglich, es würden aber neue und nach Meinung der Steuerverwaltung wesentlich gravierendere Probleme geschaffen.

Zu Frage 2:

Wie oft kommt es vor, dass wegen geringfügigen Beträgen die noch offen waren, Fr. 50.- Mahnspesen erhoben werden, obwohl die Vorauszahlungen für das laufende Jahr bereits verbucht sind?

Antwort:

Jährlich werden ca. 1'600 Mahnungen für Beträge, die kleiner als CHF 100 sind, verschickt. Dies sind 12 % aller Mahnungen. Aus Gründen der Gleichbehandlung und aus Respekt gegenüber der grossen Mehrheit, die ihre Steuern pünktlich und vollständig bezahlt, wäre es falsch, auf das Inkasso von solchen Beträgen zu verzichten und diese zu Lasten der Allgemeinheit abzuschreiben.

Geringfügige Beträge werden nicht gemahnt. Es gibt eine Untergrenze, bei der die Inkassohandlungen eingestellt und die noch offenen Kleinbeträge abgeschrieben werden. Aus verständlichen Gründen wird diese Untergrenze nicht bekannt gegeben. Der Erhebung von Mahnspesen geht im Übrigen immer eine gebührenfreie Zahlungsaufforderung voraus.

Zu Frage 3:

Wäre es allenfalls möglich, eine offene Differenz aus dem alten Steuerjahr auszugleichen aus den bereits geleisteten Vorauszahlungen des laufenden Steuerjahres?

Antwort:

Dies ist selbstverständlich jederzeit möglich. Es ist jedoch nicht Aufgabe der Steuerverwaltung, einen solchen Ausgleich sozusagen von Amtes wegen zu veranlassen. Viele Steuerkunden würden dadurch verärgert und würden dies als Einmischung empfinden. Der Steuerkunde selber kann eine

solche Umbuchung jederzeit und unkompliziert telefonisch, mit E-Mail oder schriftlich veranlassen.

Zu Frage 4:

Könnte man in solchen Fällen statt maschinell, rationell, auch persönlich individuell arbeiten, um im Interesse der Steuerzahler und der Verwaltung Kosten zu sparen und die von der Verwaltung angestrebte Kundenfreundlichkeit zu garantieren?

Antwort:

Aus den Vorbemerkungen lässt sich entnehmen, dass das Steuerinkasso ohne eine sehr weitgehende Automation nicht bewältigt werden kann. Jedes Inkasso und das Steuerinkasso im Speziellen braucht auch eine gewisse Straffheit und Konsequenz in der Durchsetzung. Dies schliesst weder Kundenfreundlichkeit noch eine im Einzelfall mögliche, individuelle Lösung aus. Nur braucht es dazu auch Steuerkunden, die sich melden, wenn sie mit einer Rechnung, Zahlungsaufforderung oder Mahnung konfrontiert sind, die sie nicht verstehen oder die sie nicht für richtig halten.

Selbstverständlich gibt es auch beim Steuerinkasso der kantonalen Steuerverwaltung weitere Verbesserungsmöglichkeiten. Bis Ende Jahr wird die Verständlichkeit der Kontoauszüge verbessert und es wird bei bestimmten Konstellationen anstelle des heutigen zweistufigen Mahnsystems (Zahlungsaufforderung und Mahnung) ein dreistufiges Mahnsystem verwendet. Dies, um unnötige Betreibungen möglichst vollständig vermeiden zu können, wie es auch dem Anliegen der Interpellation entspricht.

Liestal, 4. März 2008

IM NAMEN DES REGIERUNGSRATES

Die Präsidentin:

Pegoraro

Der Landschreiber:

Mundschin