Bundesrechnungshof

Bericht

an den
Haushaltsausschuss des
Deutschen Bundestages

nach

§ 88 Abs. 2 BHO

zur Übernahme der Verwaltung der Kraftfahrzeugsteuer durch die Zollverwaltung

Dieser Bericht des Bundesrechnungshofes ist urheberrechtlich geschützt. Er ist auf der Internetseite des Bundesrechnungshofes veröffentlicht (www.bundesrechnungshof.de).

Gz.: VIII 5 - 2013 - 5681 Bonn, den 29. Februar 2016

Inhaltsverzeichnis **Seite**

0	**Zusammenfassung**	**4**
1	**Vorbemerkung**	**7**
2	**Grundlagen und Steueraufkommen der KraftSt**	**7**
3	**Projektkosten**	**9**
4	**Organisation der Verwaltung der KraftSt**	**10**
5	**Personalbedarf**	**10**
6	**Aktuelle Probleme**	**12**
6.1	Unverständliche Bescheide und unzutreffende Steuerfestsetzung	12
6.2	Bearbeitung der SEPA-Mandate	13
6.3	Unzustellbare Schreiben	15
6.4	Bürgeranfragen	16
6.5	Rechtsbehelfsverfahren	17
6.6	Straf- und Bußgeldverfahren	17
6.7	Vollstreckung	18
6.8	Personalfragen	19
6.9	IT-Unterstützung für Auskunftsersuchen der Länder	19
7	**Würdigung**	**21**

Abkürzungsverzeichnis

AK	Arbeitskräfte
BFD	Bundesfinanzdirektion
BMF	Bundesministerium der Finanzen
BMVg	Bundesministerium der Verteidigung
Haushaltsausschuss	Haushaltsausschuss des Deutschen Bundestages
HZA / HZÄ	Hauptzollamt / Hauptzollämter
KraftSt	Kraftfahrzeugsteuer
KraftStG	Kraftfahrzeugsteuergesetz
Mio.	Millionen
Mrd.	Milliarden

0 Zusammenfassung

Der Bundesrechnungshof hat mit Unterstützung der Prüfungsämter des Bundes Frankfurt am Main und Hamburg die Übernahme der Verwaltung der Kraftfahrzeugsteuer (KraftSt) durch die Zollverwaltung geprüft und dabei festgestellt:

0.1 Zum 1. Juli 2009 ist die Ertrags- und Verwaltungshoheit für die KraftSt von den Ländern auf den Bund übergegangen. Von Februar bis Mai 2014 hat der Bund die Verwaltung der KraftSt schrittweise von den Finanzämtern der Länder übernommen. Seither verwaltet er die KraftSt durch die Hauptzollämter der Bundeszollverwaltung (Tz. 1, Tz. 4).

0.2 Der Vergleich des Steueraufkommens der Jahre 2013 und 2014 zeigt, dass der Bund durch den Übernahmeprozess keine Einbußen im Steueraufkommen hatte. Die Einnahmen aus der KraftSt lagen in beiden Jahren bei rund 8,5 Mrd. Euro (Tz. 2).

0.3 Als Ausgleich für den Übergang der Ertragshoheit zahlt der Bund den Ländern seit dem Jahr 2010 jährlich einen Betrag von 9 Mrd. Euro. Diese Kompensationszahlung übersteigt damit die jährlichen Steuereinnahmen des Bundes aus der KraftSt erheblich. In den Jahren 2010 bis 2015 hat der Bund 2,8 Mrd. Euro mehr gezahlt als er an Einnahmen hatte. Der Bund leistet den Ländern in dieser Höhe einen Ausgleich, dem auf Seiten der Länder keine Mindereinnahmen gegenüberstehen. Der Bund kann die Kompensationszahlungen nicht seinen tatsächlichen Steuereinnahmen anpassen, weil der zu zahlende Betrag gesetzlich festgeschrieben ist (Tz. 2).

0.4 Das Projektbudget für die Übernahme wurde eingehalten. Gemessen an dem erreichten Automatisierungsgrad von über 95 % aller Kraftfahrzeugsteuerbescheide, am Steueraufkommen und am eingehaltenen Projektbudget konnte die Zollverwaltung den Übernahmeprozess erfolgreich abschließen (Tz. 3, Tz. 7).

0.5 Für die Erhebung und Verwaltung der KraftSt durch die Zollverwaltung wurde ein Personal-Soll von 1 771 Arbeitskräften anerkannt, das bis auf wenige noch unbesetzte Stellen erreicht wurde. Zurzeit beschäftigt der Bund damit im Vergleich zu den Ländern bei der Verwaltung der KraftSt 490 Beschäftigte weniger.

Allerdings wurden Zeitarbeitskräfte zur Bewältigung von Arbeitsspitzen und Rückständen eingestellt. Es ist noch offen, ob 1 771 Arbeitskräfte ausreichen, die Arbeitsmengen auf Dauer zu bewältigen. Ohne auskömmliche Personalausstattung besteht die Gefahr, dass Arbeitsrückstände dauerhaft in Kauf genommen werden. Das Bundesministerium der Finanzen (BMF) sollte daher durch eine Organisationsuntersuchung prüfen, ob die Personalausstattung angemessen ist (Tz. 5, Tz. 6.2).

0.6 Die Übernahme von Beschäftigten aus dem Geschäftsbereich des Bundesministeriums der Verteidigung (BMVg) gelang nicht in dem erwarteten Umfang. Anstelle von Beschäftigten des BMVg wurden Beschäftigte der Postnachfolgeunternehmen zunächst befristet, später auf Dauer eingestellt. Für die von anderen Behörden übernommenen Beschäftigten liegen bisher keine individuellen Arbeitsplatzbeschreibungen vor. Das BMF ist aufgefordert, die Arbeitsplätze zeitnah zu bewerten, damit eine zutreffende tarifliche Eingruppierung erreicht werden kann (Tz. 5, Tz. 6).

0.7 Mit der Übernahme der KraftSt hat die Zollverwaltung einen Schritt hin zu einer Bürgerverwaltung im Massengeschäft der KraftSt gemacht. Damit sind die Anforderungen an Serviceorientierung und Bürgerfreundlichkeit gestiegen. Die Zollverwaltung muss weitere Anstrengungen unternehmen, um dem gerecht zu werden.

Kontakte mit den Steuerpflichtigen, Bearbeitung von Lastschriftmandaten, Entscheidungen über Rechtsbehelfe oder Adressermittlungen bei unzustellbaren Schreiben gehören zum Tagesgeschäft der KraftSt-Festsetzungsstellen. Straf- und Bußgeldsachen und Vollstreckungsfälle sind deutlich angestiegen.

Die Anzahl möglicher Bürgeranfragen wurde unterschätzt. Die zentrale Auskunftsstelle kann nur einen minimalen Teil der Anrufe entgegennehmen. Unverständliche Bescheide und Schreiben an die Steuerpflichtigen verursachen nicht nur Unverständnis beim Bürger, sondern auch nachträgliche Mehrarbeit für die Zollverwaltung (Tz. 6).

0.8 Nach dem Übergang auf den Bund verfügen die Finanzbehörden der Länder über keinen lesenden Zugriff auf die KraftSt-Daten. Diese Daten nutzen die Länder zur

Vorbereitung von Außenprüfungen bei den Gemeinschaftssteuern. Eine IT-Schnittstelle der Zollverwaltung zu den Finanzbehörden der Länder ist bisher nicht vorgesehen. Zurzeit übermittelt die Zollverwaltung den Finanzbehörden der Länder die erbetenen Daten manuell im Wege der Amtshilfe. Dieses Verfahren ist zeitaufwendig und verursacht auf Seiten der Zollverwaltung erheblichen Verwaltungsaufwand. Hier sollten Bund und Länder zu einer gemeinsamen Lösung insbesondere bei der Aufteilung der Kosten für die IT-Schnittstelle finden (Tz. 8).

1 Vorbemerkung

Nach dem Gesetz zur Änderung des Grundgesetzes vom 19. März 2009[1] ging zum 1. Juli 2009 die Ertrags- und Verwaltungshoheit für die Kraftfahrzeugsteuer (KraftSt) von den Ländern auf den Bund über. Bis Mitte 2014 verwalteten die Länder die KraftSt im Wege der Organleihe für den Bund. Sie erhielten dafür eine Verwaltungskostenpauschale von jährlich 170 Mio. Euro.

Von Februar bis Mai 2014 hat der Bund die tatsächliche Verwaltung der KraftSt schrittweise von den Finanzämtern der Länder übernommen. Zuständig auf der Bundesseite ist die Zollverwaltung mit ihren Hauptzollämtern (HZÄ).

Der Bundesrechnungshof hat mit Unterstützung der Prüfungsämter des Bundes Hamburg und Frankfurt am Main die Übernahme der Verwaltung der KraftSt durch die Zollverwaltung geprüft. Seine Erkenntnisse hat er in diesem Bericht zusammengefasst. Der Berichtsentwurf hat dem Bundesministerium der Finanzen (BMF) zur Stellungnahme vorgelegen. Seine Hinweise wurden berücksichtigt.

2 Grundlagen und Steueraufkommen der KraftSt

Der KraftSt unterliegen als Massensteuer mehr als 58 Millionen Kraftfahrzeuge und Kraftfahrzeuganhänger. Besteuert wird das „Halten“ eines Kraftfahrzeuges oder Kraftfahrzeuganhängers. Kennzeichnend für die KraftSt ist eine weitestgehend automatisierte Steuererhebung, die auf Datenbeständen der Kraftfahrzeugzulassungsbehörden und von den Steuerpflichtigen erteilten Lastschriftmandaten zum Einzug der Steuer von den Girokonten beruht.

Das Steueraufkommen in den Jahren 2013 und 2014 lag jeweils bei rund 8,5 Mrd. Euro:

---

[1] BGBl. I 2009 S. 606.

Einnahmen aus der KraftSt – Vergleich der Jahre 2013 und 2014 (Angaben in Mio. Euro)

Monat	Jahr 2014	Jahr 2013	Differenz/Monat	Differenz/Jahr
Januar	903	998	-95	-95
Februar	422	579	-157	-252
März	536	727	-191	-443
April	786	850	-64	-508
Mai	601	770	-169	-677
Juni	1 130	663	+467	-210
Juli	846	775	+71	-139
August	580	662	-82	-221
September	838	616	+222	+1
Oktober	676	688	-12	-11
November	663	594	+69	+58
Dezember	520	567	-47	+11
Summe	**8 501**	**8 490**		**+11**

Quelle: Monatsberichte des BMF

Die Tabelle zeigt, dass das Steueraufkommen der Jahre 2013 und 2014 annähernd gleich geblieben ist. Im Jahr 2013 waren noch die Länder, seit dem Jahr 2014 ist der Bund für die Verwaltung der KraftSt zuständig. Das Steueraufkommen hat sich im Jahr 2014 geringfügig erhöht. Aus fiskalischer Sicht hatte der Bund durch die Übernahme keine Einbußen bei den Steuereinnahmen.

Die Länder erhalten zur Kompensation ihrer Mindereinnahmen aus dem Wechsel der Ertragshoheit ab dem 1. Juli 2009 jährlich vom Bund einen Betrag in Höhe von rund 9 Mrd. Euro. Dieser Betrag entspricht den Ist-Einnahmen der KraftSt aus dem Jahr 2008 sowie weiteren Beträgen, die im damaligen Gesetzgebungsverfahren im Vermittlungsausschuss zwischen Bund und Ländern vereinbart wurden. Das „Gesetz zur Regelung der finanziellen Kompensation zugunsten der Länder infolge der Übertragung der Ertragshoheit der Kraftfahrzeugsteuer auf den Bund vom 29. Mai 2009 (KraftStKompG)“[2] enthält keine Regelungen, nach denen der Betrag entsprechend dem tatsächlichen Steueraufkommen angepasst oder aus anderen Gründen erhöht oder verringert werden könnte. Ab dem Jahr 2009 ist das Steueraufkommen aus der Kfz-Steuer jährlich rund 500 Mio. Euro niedriger. Der Rückgang der Steuereinnahmen ist eine Folge der Kraftfahrzeugsteuerreform des

[2] BGBl. I 2009 S. 1170.

Jahres 2009. Ab dem 1. Januar 2009 wurde für Neufahrzeuge eine auf dem CO_2 Ausstoß beruhende schadstoffbezogene Besteuerung eingeführt.[3]

Die Einnahmen des Bundes lagen im Zeitraum der Jahre 2010 bis 2015 durchschnittlich um 467 Mio. Euro jährlich unter dem Kompensationsbetrag von knapp 9 Mrd. Euro. Der den Ländern gezahlte Kompensationsbetrag übersteigt die tatsächlichen Steuereinnahmen in diesem Zeitraum um 2,8 Mrd. Euro:

Kompensationszahlung und tatsächliche Einnahmen aus der KraftSt (in Mio. Euro)

Jährlicher Kompensationsbetrag		**8 992**
Jahr	KraftSt-Einnahmen	Differenz KraftSt-Einnahmen abzüglich Kompensationszahlung an die Länder
2010	8 488	-504
2011	8 422	-570
2012	8 443	-549
2013	8 490	-502
2014	8 501	-491
2015	8 805	-187
Summe		**-2 803**

Quelle: BMF-Monatsberichte

3 Projektkosten

Die Arbeiten zur Übernahme der KraftSt begannen im BMF im Juli 2010 (Projekt KraftSt Zoll). Wesentliche Zielsetzungen des Projekts waren:

- Übernahme der KraftSt von den Ländern zum 1. Juli 2014 in fachlicher, informationstechnischer, organisatorischer und personeller Hinsicht,
- effiziente und wirksame Verwaltung der KraftSt durch die Zollverwaltung,
- Vereinfachung der Verfahrensabläufe für Fahrzeughalter und Verwaltung.

Als Projektbudget hatte das BMF die IT-Gesamtausgaben (Kosten für externe Dienstleistung, Personal- und Sachkosten) mit 99,2 Mio. Euro angegeben. An IT-Ausgaben sind rund 75 Mio. Euro entstanden. Grund für die geringeren Ist-Ausgaben von rund 22 Mio. Euro ist, dass der zentrale Druck von Kraftfahrzeugsteuerbescheiden nicht vom BMF selbst, sondern von der Druckerei der Bundesagentur für Arbeit übernommen wurde. Investitionen für eine Druckerei im

[3] Die Einnahmen aus der KraftSt veränderten sich vom Jahr 2008 (8 842 Mio. Euro) auf das Jahr 2009 (8 201 Mio. Euro) um -641 Mio. Euro.

Geschäftsbereich des BMF entfielen deshalb.

In der Folge ist eine Vergütung an die Bundesagentur für Druck- und Versandkosten zu zahlen. Das BMF hat dargelegt, dass die Beauftragung der Bundesagentur für Arbeit wirtschaftlicher ist als die Eigenleistung durch das BMF.

4 Organisation der Verwaltung der KraftSt

Zuständig für die Bearbeitung der KraftSt sind die HZÄ. Dazu haben 30 HZÄ an 50 Standorten ihre Arbeit aufgenommen. Um die gegenüber den Finanzämtern geringere Flächenpräsenz der Zollverwaltung auszugleichen, wurden bei den örtlichen Zollämtern Kontaktstellen eingerichtet. Eine solche Kontaktstelle soll jeder Steuerpflichtige in einem Umkreis von 50 Kilometern erreichen können. Ein persönlicher Kontakt ist insbesondere für die Beantragung von Steuervergünstigungen für schwerbehinderte Menschen oder für solche Fahrzeuge erforderlich, die bei der Behörde vorgestellt werden müssen, z. B. bei der Abgrenzung Pkw- oder Lkw-Zulassung. Daneben gibt es mobile Kontaktstellen bei anderen Verwaltungseinrichtungen, z. B. Finanzämtern, die einen Bürgerservice an einzelnen Tagen anbieten.

Die Kontaktstellen sind als „erste Anlaufstellen“ für die Bürger gedacht. Sie nehmen bisher überwiegend keine abschließende Sachbearbeitung vor, sondern leiten die notwendigen, vorgeprüften Unterlagen zur weiteren Bearbeitung an das zuständige Hauptzollamt (HZA) weiter.

Im Januar 2015 wurden Zuständigkeiten der HZÄ geändert und teilweise gebündelt. Grund waren die regional sehr unterschiedlichen Möglichkeiten, Personal durch Übernahme von Überhangpersonal aus dem Geschäftsbereich des Bundesministeriums der Verteidigung (BMVg) zu gewinnen. Da z. B. am Standort des HZA Münster mehr Personal aus dem BMVg gewonnen werden konnte als an der sogenannten „Rheinschiene“, wurden die Aufgaben der HZÄ Aachen und Düsseldorf und teilweise der HZÄ Köln und Bielefeld auf das HZA Münster übertragen.

5 Personalbedarf

Die Länder hatten für die Verwaltung der KraftSt 2 260 Beschäftigte eingesetzt. Das BMF ermittelte für die Zollverwaltung zunächst einen Personalbedarf von 1 973 Arbeitskräften (AK). Der Haushaltsausschuss des Deutschen Bundestages (Haushaltsausschuss) erkannte schließlich einen Personalbedarf von 1 771 AK an.

Neben eigenem Personal der Zollverwaltung sollte dieser Bedarf durch Beschäftigte aus Behörden mit Überhangpersonal, vorrangig aus dem Geschäftsbereich des BMVg, gedeckt werden.

Das BMF bezifferte die jährlichen Personalausgaben für 1 771 AK auf 94 Mio. Euro. Da nicht alle Stellen sofort besetzt werden konnten, wurden im Bundeshaushalt 2014 zunächst 62 Mio. Euro veranschlagt.

Die Personalgewinnung aus den Behörden mit Überhangpersonal gelang nicht in dem erwarteten Umfang. So konnten bis März 2013 lediglich 641 Einstellungszusagen erteilt werden.

Ein Teil des bis zum Soll von 1 771 fehlenden Personals wurde durch Personal von Postnachfolgeunternehmen gewonnen.[4] Die Beschäftigten wurden zunächst befristet zur Zollverwaltung abgeordnet.

Es bestand die Erwartung, dass diese Beschäftigten bis zum Ablauf ihrer Abordnungszeit in vollem Umfang durch Überhangspersonal aus dem Geschäftsbereich des BMVg ersetzt werden könnten.[5]

Das BMVg hat in Berichten an den Haushaltsauschuss dargelegt, dass die Bundeswehr den Personalbedarf der Zollverwaltung nicht vollständig decken könne. Für die befristet eingestellten Kräfte von den Postnachfolgeunternehmen wurden daher in den Haushalten 2014 (253) und 2015 (591) Planstellen/Stellen ausgebracht, um diese Beschäftigten dauerhaft in die Zollverwaltung übernehmen zu können.

---

4 Die Beschäftigten kommen vom zentralen Personal- und Servicedienstleister der Deutschen Telekom AG (VIVENTO) und den übrigen Postnachfolgeunternehmen Post AG und Postbank AG Personal.

5 Haushaltsausschussdrucksache 17-6004.

Zum 31. Dezember 2014 stellte sich der Personalbestand im Bereich der KraftSt wie folgt dar:

Personalgewinnung im Bezirk der Bundesfinanzdirektion (BFD)	Soll	Ist	Ist-Personal von BMVg, Deutsche Bahn AG und Bundesmonopolverwaltung für Branntwein	Ist-Personal aus Überhängen Zoll	Ist-Personal von Postnachfolgeunternehmen (PNU)	Fehlbedarf
BFD Nord	135		83		62	-10
BFD Mitte	405		164	123	117	2
BFD West	325		134		193	-2
BFD Südwest	334		190		159	-15
BFD Südost	276		124		160	-8
Zentrale Auskunft	117			108		9
Anteile OPH für Servicebereiche	178		16	13	90	59
Summen	**1 771**	**1 735**	**710**	**243**	**782**	**36**

Die Verteilung des Personals auf die HZÄ erfolgte nach dem Verhältnis der im Zuständigkeitsbereich des jeweiligen HZA zugelassenen Fahrzeuge. Das weitere Personal, z. B. für Organisations- und Haushaltsangelegenheiten, wurde nach diesem Personalschlüssel bemessen.

Das neue Personal konnte zu Schulungszwecken bei den bisher zuständigen Finanzämtern der Länder hospitieren, um praxisbezogene Kenntnisse zu erlangen. Die Angebote der Finanzämter, Teilnahmequoten der HZÄ und Hospitationszeiträume waren hierbei unterschiedlich.

Nach Angaben des BMF ist der in der Tabelle ausgewiesene Fehlbestand inzwischen fast vollständig mit eigenem Personal durch die Einrichtung eines neuen Standortes der KraftSt-Auskunft des Informations- und Wissensmanagement Zoll in Frankfurt am Main mit 33 AK gedeckt worden.

6 Aktuelle Probleme

6.1 Unverständliche Bescheide und unzutreffende Steuerfestsetzung

Viele tausend Bürgerinnen und Bürger beschweren sich über die ihrer Ansicht nach wenig bürgerfreundliche, teilweise unverständliche Ansprache und Aufmachung der Standardschreiben und Kraftfahrzeugsteuerbescheide. Solche Beschwerden verursachen – unabhängig von ihrer Berechtigung – vermeidbaren

Aufwand bei den HZÄ und können den Ruf der Zollverwaltung beschädigen.

Beispiele:

Eine Fallgruppe sind die sogenannten „Nullbescheide“. Dabei handelt es sich um Steuerbescheide ohne Zahlungsaufforderung aufgrund von Steuerbefreiungen, die gleichwohl aber eine Steuerberechnung enthalten. Diese Berechnung stellt den Steuerbetrag dar, der fällig wäre, wenn die Steuerbefreiung nicht vorläge. Laut BMF sei aus den Erfahrungen der Länder bekannt, dass viele Bürgerinnen und Bürger die Finanzämter um entsprechende Auskunft ersucht haben. Der Bund kommt diesem Informationsbedürfnis zuvor. Allerdings konnten viele Steuerpflichtige die Art der Darstellung, insbesondere die Berechnung einer fiktiven, nicht zu zahlenden Steuer, nicht nachvollziehen.

Eine andere Fallgruppe betrifft verschiedenartige Kennungen der Zulassungsbehörden und der Kraftfahrzeugsteuerbehörde. So sind die Bürger irrtümlich der Auffassung, die Kennung „E 2“ im Kraftfahrzeugschein sei mit der „Euro 2-Norm“ gleichzusetzen. Tatsächlich bedeutet die Einstufung „E 2“ im Kraftfahrzeugschein jedoch die „Euro 1-Norm“, mit der Folge einer höheren Kraftfahrzeugsteuerbelastung. Hier fehlen auf den Steuerbescheiden erläuternde Hinweise.

Das BMF räumte ein, dass die Bezeichnung „Schadstoffarm E 2“ im Zulassungsrecht unglücklich gewählt wurde. Bei der Einführung der Abgasnorm standen die Bezeichnungen für die heute gültigen Normen (Euro 1, 2, 3 usw.) noch nicht fest. Aus diesem Grund und um weiteren Missverständnissen vorzubeugen, wird die Emissionsschlüsselnummer auf den Kraftfahrzeugsteuerbescheinigungen angegeben.

Daneben führten Steuerfestsetzungen zu einer Vielzahl an Einsprüchen, Rückfragen und Rücklastschriften. Hier ist insbesondere die „Oldtimerproblematik“ anzuführen, über die auch in der Presse berichtet wurde:

In einem Bundesland wurden Neufahrzeuge unzutreffend als Oldtimer mit der kennzeichenbezogenen Pauschalsteuer von 191 Euro belastet. Ursache für diese Besteuerung war ein unzutreffender Verarbeitungsschlüssel, den die Zulassungsstellen festgesetzt und an die Zollverwaltung übermittelt hatten. Das IT-System der Zollverwaltung hat diesen falschen Verarbeitungsschlüssel dann richtig verarbeitet. So waren zwar die KraftSt-Bescheide nach den übermittelten Zulassungsdaten richtig, passten jedoch nicht zum zugelassenen Fahrzeug. Für die Steuerpflichtigen entstand der Eindruck, die HZÄ hätten unzutreffende Entscheidungen getroffen. Die Auswirkungen der „Oldtimerproblematik“ sind nach Angaben des BMF inzwischen vollständig beseitigt worden.

6.2 Bearbeitung der SEPA-Mandate

In einem Schreiben wandte sich die Zollverwaltung an Steuerpflichtige, die ihre KraftSt nicht per SEPA-Lastschriftmandat[6] von ihrem Konto einziehen lassen, sondern selbst jährlich die KraftSt überweisen. Sie konzipierte ein „Selbstzahler-

[6] „Single Euro Payments Area“, deutsch: „Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum“.

schreiben“ als Informations- und Hinweisschreiben, mit dem die Steuerpflichtigen insbesondere auf den Aufgabenübergang von den Finanzämtern auf die HZÄ und auf die geänderten Bankverbindungen hingewiesen wurden. Zudem wurde den Steuerpflichtigen die künftige Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren empfohlen. Bis Ende Januar des Jahres 2015 wurden über 6,2 Millionen „Selbstzahlerschreiben“ durch die Zollverwaltung versandt.

Das Anschreiben führte zu Irritationen bei den Steuerpflichtigen und zahlreichen Bürgeranfragen bei den HZÄ:

Das „Selbstzahlerschreiben“ wurde anfangs auch Steuerpflichtigen zugestellt, denen eine dauerhafte Steuerbefreiung gewährt wurde. Den Empfängern war die Empfehlung zur Teilnahme am Lastschriftverfahren unverständlich, da sie keine KraftSt bezahlen müssen.

Andere Steuerpflichtige zeigten sich über die mangelhafte Druckqualität der Schreiben irritiert. Sie vermuteten teilweise einen Betrugsversuch, mit dem ihre Kontodaten abgefragt werden sollten.

Andere Steuerpflichtige erwarteten nicht nur ein Informationsschreiben, sondern die konkrete Angabe des zu zahlenden Steuerbetrages und den Fälligkeitstermin. Für sie war beispielsweise unverständlich, dass die HZÄ als neue Behörden die KraftSt einziehen wollten, jedoch keine geänderten Steuerbescheide versandt wurden. Den Steuerpflichtigen war nicht bekannt, dass nach § 12 Absatz 1 Kraftfahrzeugsteuergesetz (KraftStG) die KraftSt unbefristet festgesetzt wird. Folglich bleibt der letzte Steuerbescheid der Länder bestehen.

Das BMF führt hierzu aus, dass die Selbstzahlerschreiben entsprechend der Fragen der Bürgerinnen und Bürger insgesamt zweimal angepasst worden seien. Die aktuelle Version des Selbstzahlerschreibens entspreche nunmehr den Anforderungen an ein verständliches Informations- und Hinweisschreiben.

Die Antworten der Steuerpflichtigen, die am SEPA-Lastschriftverfahren teilnehmen wollten, stellten für die Bearbeitung in den HZÄ eine besondere Herausforderungen dar, weil jeder Vorgang manuell im IT-Verfahren erfasst werden musste. Damit häuften sich auch Rückstände bei den HZÄ:

Die Eingänge der HZÄ variierten von 40 bis zu 1 500 neu zu erfassenden SEPA-Mandaten pro Tag. Die sechs HZÄ mit KraftSt-Festsetzungsstellen im Bezirk der BFD Südwest gaben ihre Rückstände im Juli 2014 mit rund 45 000 noch zu erfassenden Lastschriftmandaten an. Bis Ende des Jahres 2014 konnten die HZÄ ihre Rückstände auf rund 6 300 Mandate abbauen.

Die sechs HZÄ mit KraftSt-Festsetzungsstellen im Bezirk der BFD West verringerten ihre Bearbeitungsrückstände von über 42 000 unbearbeiteten Mandaten im Juli 2014 auf rund 5 000 unbearbeitete Fälle im November 2014.

Zur Bearbeitung der SEPA-Mandate setzten die HZÄ auch befristete externe Arbeitskräfte ein, für die folgende Ausgaben entstanden:

Ausgaben für befristete externe Arbeitskräfte nach BFD-Bezirken

HZÄ im Bezirk der BFD	Ausgaben im Jahr 2014 in Euro	Ausgaben im Jahr 2015 in Euro
• Nord	26 988	27 200
• Mitte	121 144	95 570
• West	242 365	55 179
• Südwest	90 676	44 530
• Südost	43 858	73 762
Insgesamt	**525 031**	**296 241**

Einige HZÄ bewältigten die Mehrarbeit von 250 000 bzw. 300 000 SEPA-Anschreiben mit eigenem Personal der Zollverwaltung, während andere HZÄ für 46 000 oder 70 000 SEPA-Anschreiben externe Arbeitskräfte benötigten.

6.3 Unzustellbare Schreiben

Eine Vielzahl von Postsendungen konnte wegen fehlerhafter Adressen nicht an die Steuerpflichtigen zugestellt werden (sog. „Postrückläufer“). In diesen Fällen müssen die HZÄ die entsprechenden Angaben aus einer Datenbank des Bundeszentralamtes für Steuern abfragen. Die „Postrückläufer“ können nur manuell bearbeitet werden.

„Postrückläufer“ – Aufkommen und Bearbeitungsrückstände

Bei einem HZA gingen arbeitstäglich 120 „Postrückläufer“ ein. Bei diesem HZA waren 2 200, bei einem anderen HZA über 5 700 „Postrückläufer“ unbearbeitet. Bei anderen HZÄ gingen täglich 530 oder wöchentlich 450 unzustellbare Schreiben ein. Ein HZA konnte seine Bearbeitungsrückstände von 16 000 auf ca. 9 000 unzustellbare Schreiben reduzieren. Andere HZÄ hatten zeitweise Arbeitsrückstände von 5 000 bzw. 13 000 Adressrückläufern.

Die falschen Adressdaten sind teilweise auf die unzutreffende Angaben der Länder zurückzuführen. In anderen Fällen beruhen sie auf fehlendem Datenabgleich zwischen dem IT-Verfahren KraftSt und anderen IT-Verfahren:

Nach Umzug eines Steuerpflichtigen wurden Mahnungen an seine frühere Adresse verschickt, weil die Adressdaten des IT-Verfahren KraftSt mit dem IT-Verfahren zur Überwachung des Zahlungseingangs nur einmal im Jahr abgeglichen werden. In anderen Fällen konnten trotz zutreffender Adresse Schreiben nicht zugestellt werden, weil die Steuerpflichtigen mehrere Vornamen haben. Die Vornamen wurden in einer Zeile ausgewiesen, der Nachname in einer zweiten Zeile. Die Post erkannte den zweiten Vornamen irrtümlich als Nachnamen. Bei juristischen Personen mit

längeren Namen wird der Name ab einer gewissen Stelle beim Adressdruck abgeschnitten. Notwendige Adresszusätze (Buchstaben, Ortszusätze) fehlen, so dass in Großstädten oder Gemeinden mit gleichen Straßennamen in verschiedenen Ortsteilen die Schreiben nicht zugestellt werden konnten.

Das BMF erläuterte die Postrückläufer von nicht zustellbaren Mahnungen wie folgt: Den Mahnungen fehlten die notwendigen Adresszusätze. Diese wurden vom IT-Verfahren zur Festsetzung der KraftSt nicht an das IT-Erhebungsverfahren übergeben. Diese Schwachstelle sei zwischenzeitlich ausgeräumt. Auch würde die Logik für die Darstellung des Namens in dem von der Post zur Verfügung gestellten Platz im Adressfeld stetig angepasst, damit auch bei den ungewöhnlichsten Kombinationen von Vor-, Zunamen und weiteren Namensbestandteilen die Postsendung künftig zugestellt werden kann.

6.4 Bürgeranfragen

Für telefonische Anfragen zur KraftSt ist die zentrale „Auskunft Kraftfahrzeugsteuer des Informations- und Wissensmanagements Zoll“ mit Dienstsitzen in Dresden und Frankfurt a. M. zuständig.

Dort arbeiten 115 Beschäftigte. In der Planung hat das BMF ein Aufkommen von 90 000 bis 150 000 Anrufen in der Woche bei der Zentralen Auskunft KraftSt auf Grundlage von exemplarischen Erhebungen bei den KraftSt-Stellen der Finanzämter prognostiziert. In der Praxis wurde diese Prognose mit in der Spitze bis zu 670 000 wöchentlichen Anrufen deutlich übertroffen. Die Annahmequote der Anrufe lag anfänglich bei weniger als 3 % und steigerte sich zuletzt auf ca. 7 %. Im Durchschnitt dauern die angenommenen Informationsgespräche sechs Minuten. Zudem waren zeitweise etwa 96 500 schriftliche Anfragen unbearbeitet. Zwischenzeitlich wurden auch Beschäftigte anderer HZÄ zur Auskunftserteilung eingesetzt.

Nach den Angaben des BMF sind die Anrufe inzwischen auf deutlich unter 300 000 pro Woche zurückgegangen. In der 41. Kalenderwoche des Jahres 2015 beispielsweise seien noch rund 177 000 Anrufversuche verzeichnet worden. Damit habe sich der vom BMF erwartete Rückgang bestätigt.

Um die Annahmequote zu verbessern, hat das BMF veranlasst, das Personal bei der zentralen Auskunft von 115 auf 160 Beschäftigte aufzustocken. Diese Beschäftigte werden aus anderen Arbeitsbereichen der Zollverwaltung abgezogen.

Um schriftliche Anfragen schneller zu erfassen und zu beantworten, wurden Mustervorlagen entwickelt und automatische Filter mehrfach weiterentwickelt, um die Beantwortungszeiten zu verbessern. Konkrete Vorschläge zur weiteren Optimierung werden gegenwärtig geprüft.

Auskünfte zu konkreten Steuerfällen (z. B. die Änderung von Bank- und Adressdaten) erteilen die zuständigen HZÄ. Wegen der Menge der Anrufe und E-Mail-Anfragen in den HZÄ sind Telefonauskunft und Sachbearbeitung überlastet. Folge davon ist, dass häufig telefonische Verbindungen nicht zustande kommen und E-Mail-Anfragen unbeantwortet bleiben. Das BMF erwartet, dass die Anfragen künftig auch bei den HZÄ zurückgehen werden.

6.5 Rechtsbehelfsverfahren

Die HZÄ müssen eine Vielzahl an Rechtsbehelfsverfahren bearbeiten. Für den Zeitraum Juni 2014 bis Februar 2015 ergibt sich folgendes Bild:

Gesamtaufkommen an Rechtsbehelfen (Stand Februar 2015)

Gesamtanzahl der erteilten KraftSt-Bescheide:	21 164 906
Anzahl der noch vorhanden Rechtsbehelfe	8 514
Anzahl der gelösten Rechtsbehelfe	23 772
Anzahl der Rechtsbehelfe insgesamt	32 286

Nach den Angaben des BMF lag die durchschnittliche Rechtsbehelfsquote bei 0,15 % der erteilten Bescheide.

6.6 Straf- und Bußgeldverfahren

Die Zollverwaltung ist auch für die straf- und bußgeldrechtliche Bearbeitung von Verstößen gegen das KraftStG zuständig

Bisher ist für die Bearbeitung der Straf- und Bußgeldverfahren kein zusätzliches Personal in den HZÄ vorgesehen. Nach einer Abfrage bei den Ländern waren nur wenige unerledigte Verfahren zu übernehmen, die regelmäßig zu erledigenden Fallzahlen wurden als gering eingeschätzt. Tatsächlich sind bis Februar 2015 bundesweit ca. 12 500 Verfahren anhängig. Die Verfahren verteilen sich sehr unterschiedlich auf die einzelnen HZÄ:

Zählfälle KraftSt (Anzahl der Akten), Stand 10. Februar 2015

HZÄ (Beispiele)	Fallzahlen
Münster	2 323
Ulm	1 836
Schweinfurt	1 505
Braunschweig	1 404
Berlin	45
Dresden	47
Frankfurt-Oder	61
Hamburg-Stadt	119

Das BMF gibt hierzu an, dass bei der Planung das Arbeitsaufkommen in den Sachgebieten „Ahndung“ berücksichtigt worden sei. Allerdings hätten zum damaligen Zeitpunkt die aktuellen Fallzahlen noch nicht vorgelegen. Das tatsächliche Arbeitsaufkommen werde im Rahmen der Kosten- und Leistungsplanung festgestellt und in die Berechnung des Personalbedarfs einfließen.

6.7 Vollstreckung

Die Zollverwaltung übernahm von den Ländern auch die Bearbeitung der Vollstreckungsvorgänge bei der KraftSt. Die Vorgänge wurden zum Teil elektronisch, zum Teil in Form von Papierakten von den Ländern übernommen.

Aufgrund technischer Probleme konnte die Migration der Vollstreckungsfälle der Länder in das IT-Verfahren der Zollverwaltung erst Ende November 2014 abgeschlossen werden. Insgesamt wurden 526 810 Fälle mit einem durchschnittlichen Forderungsbetrag von 176 Euro übernommen.

Die mangelnde Datenqualität der übermittelten Fälle verursachte zusätzlichen Arbeitsaufwand bei den HZÄ. Von 29 000 übermittelten Vollstreckungsfällen enthielten 19 000 Fälle das Bescheiddatum 1. Januar 1900. In diesen Fällen mussten die Vollstreckungsstellen das Bescheiddatum manuell korrigieren.

Im Kalenderjahr 2014 schlossen die 22 Vollstreckungsstellen der HZÄ 577 000 Vollstreckungsvorgänge ab. Hinzu kommen 190 000 befristete oder unbefristete Niederschlagungen. Mitte Februar 2015 waren über 811 000 offene Vollstreckungsfälle zu bearbeiten.

6.8 Personalfragen

Die Integration der von anderen Behörden übernommenen Beschäftigten stellt die HZÄ vor Herausforderungen. Das Aufeinandertreffen verschiedener Verwaltungskulturen, eine unterschiedliche Sichtweise in der Kundenorientierung, unterschiedliche Ausbildung und die vielfach dislozierte Unterbringung der KraftSt-Sachbearbeitung in Liegenschaften außerhalb eines HZA können die Integration in die Zollverwaltung erschweren.

Die von anderen Verwaltungen übernommenen Tarifbeschäftigten sind derzeit statusgerecht, also in der Entgeltgruppe vor Übernahme in die Zollverwaltung, eingruppiert. Für die individuelle Arbeitsplatzbewertung und damit für eine mögliche höherwertige Eingruppierung der Tarifbeschäftigten in den Kraftfahrzeugsteuerstellen fehlten bis zum April 2015 die Muster-Tätigkeitsdarstellungen und -Bewertungen für typisierende Arbeitsplätze. Mit diesen Mustern soll eine einheitliche Auslegung und Handhabung in den HZÄ erreicht werden.

Vor Veröffentlichung der Muster-Tätigkeitsdarstellungen musste der Änderungstarifvertrag Nummer 2 vom 18. Dezember 2014 zum Tarifvertrag über die Entgeltordnung des Bundes abgewartet werden, der insbesondere den Bereich der Kraftfahrzeugsteuerverwaltung betraf und rückwirkend zum 1. Januar 2014 in Kraft getreten ist.

Für Tarifbeschäftigte, die einfachere Veranlagungen (Steuerfestsetzungen und Entscheidungen über Steuervergünstigungen) durchführen oder gleichwertige Tätigkeiten ausüben, kann sich durch die Änderung eine günstigere Eingruppierung bis in die Entgeltgruppe 9a ergeben. Diese einzelnen Arbeitsplatzbewertungen dauern weiter an.

6.9 IT-Unterstützung für Auskunftsersuchen der Länder

Die Länder sind an das BMF mit der Forderung herangetreten, einen lesenden Zugriff auf die KraftSt-Daten zu erhalten. Die Finanzbehörden der Länder nutzen diese Daten zur Vorbereitung von Außenprüfungen. Eine unmittelbare Zugriffs- und Abfragemöglichkeit der Länder wurde beim IT-Verfahren der KraftSt bisher nicht berücksichtigt. Das Anliegen, Daten abfragen zu können, wurde von den Ländern erstmals im Januar 2012 – und damit aus Sicht des BMF zu spät – vorgetragen, in der Folgezeit aber nicht weiter verfolgt. Da die Länder nach der Übernahme der Verwaltung der KraftSt durch den Bund über keine Daten mehr verfü-

gen, haben sie ihr Anliegen jetzt wieder aufgegriffen.

Eine solche Schnittstelle zu den Ländern würde einmalige Programmierungskosten von 2,1 Mio. Euro für eine einfache oder 3,4 Mio. Euro für eine „Hochverfügbarkeitslösung“ sowie laufende IT-Betriebskosten von 1,2 bis 1,5 Mio. Euro jährlich zur Folge haben.

Aktuell werden die Auskunftsersuchen der Länder als Amtshilfeersuchen betrachtet, die die HZÄ manuell bearbeiten. Hierzu kommt ein zwischen Bund und Ländern abgestimmter Vordruck zum Einsatz. Die Ergebnisse werden ausgedruckt und per Post an die anfragenden Finanzbehörden der Länder versandt. Diese Ersuchen sind zeitintensiv, da oftmals eine Vielzahl von Steuerfällen abgefragt wird. Weder über das dauerhafte Anfragevolumen der Länder noch den notwendigen Personaleinsatz für die Amtshilfe bei der Zollverwaltung liegen bisher gesicherte Erkenntnisse vor. Ein Landesministerium hat auf eine Bearbeitungszeit von mehreren Wochen oder sogar Monaten sowie unvollständige bzw. fehlerhafte Daten im Vergleich zu den späteren Ermittlungsergebnissen der Finanzämter hingewiesen.

Um ihrer Forderung einer IT-Lösung Nachdruck zu verleihen, sollen die Finanzbehörden der Länder nach dem Schreiben eines Bundeslandes „verstärkt Gebrauch von der Versendung von Amtshilfeersuchen“ an die Zollverwaltung machen, „umso den Druck auf den Bund zur Ermöglichung eines technischen Zugriffs auf die benötigten Daten der Kraftfahrzeugsteuer zu erhöhen.“

Das BMF hat sich bereit erklärt, nach Zusage der Kostenübernahme durch die Länder und unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden IT-Ressourcen, eine IT-gestützte Zugriffsmöglichkeit für die Länder zu realisieren. Das für die Länder koordinierende Land Hessen hat eine länderseitige Kostenbeteiligung abgelehnt.

Das BMF sieht es nicht als vordringliche Bundesaufgabe an, den Ländern einen Zugriff auf die Kfz-Steuerdaten zu ermöglichen. Da eine entsprechende gesetzliche Verpflichtung des Bundes fehle, scheide aus haushaltsrechtlicher Sicht eine Kostenbeteiligung des Bundes aus.

7 Würdigung

Höhe der Steuereinnahmen und Kompensationszahlungen des Bundes

Der Vergleich des Steueraufkommens der Jahre 2013 und 2014, vor und nach Übernahme durch den Bund, zeigt, dass der Bund durch den Übernahmeprozess keine Einbußen im Steueraufkommen hatte. Zwar schwanken die monatlichen Einnahmen, gleichen sich aber über das Jahr gesehen aus.

Bezogen auf die Höhe der Steuereinnahmen ist aus fiskalischer Sicht die Übernahme der KraftSt durch den Bund erfolgreich.

Die vom Bund an die Länder geleisteten Kompensationszahlungen übersteigen deutlich die Einnahmen aus der KraftSt. In den Jahren 2010 bis 2015 hat der Bund 2,8 Mrd. Euro mehr gezahlt als er an Einnahmen hatte. Dieser Prozess wird sich auch in Zukunft fortsetzen.

Unabhängig von den Einnahmen aus der KraftSt, die sich durchschnittlich auf jährlich 8,5 Mrd. Euro belaufen[7], ist der Bund auf unbestimmte Dauer verpflichtet, den Ländern jährlich den Betrag von 9 Mrd. Euro zu zahlen.

Damit zahlt er den Ländern dauerhaft mehr, als an Einnahmen entsteht.

Die Höhe der Kompensationszahlungen kann zudem nicht einseitig verändert werden, weil das KraftStKompG keine entsprechende Anpassungsregelung enthält. Dazu wäre eine entsprechende Gesetzesänderung nötig. Im Rahmen der laufenden Verhandlungen über den Finanzausgleich zwischen Bund und Ländern sollte dieser Aspekt bedacht werden.

Projekt im BMF

Das BMF war gefordert, in der Zeitspanne zwischen Projektbeginn im Jahr 2010 und dem Tag der Übernahme der Verwaltung der KraftSt von den Ländern spätestens zum 1. Juli 2014 eine geeignete Verwaltungsstruktur aufzubauen und ein IT-Verfahren für die weitgehend automatisierte Festsetzung und Erhebung der KraftSt zu entwickeln.

Gemessen an dem erreichten Automatisierungsgrad von über 95 % aller KraftSt-Bescheide und am Steueraufkommen, das leicht über dem Vorjahresniveau der

[7] Durchschnittliche Einnahmen in den Jahren 2010 bis 2015.

Länder liegt, konnte die Zollverwaltung den Übernahmeprozess erfolgreich abschließen. Auch das Projektbudget wurde eingehalten.

Organisation der Verwaltung der KraftSt

Bei allen acht vom Bundesrechnungshof aufgesuchten HZÄ besteht eine angespannte bis sehr angespannte Arbeitssituation. Hier bedarf es noch weiterer Anstrengungen, um eine bürgerfreundliche und zeitnahe Sachbearbeitung und damit den Regelbetrieb zu erreichen.

Nach Einschätzung des Bundesrechnungshofes ist es zum jetzigen Zeitpunkt noch zu früh, eine abschließende Bewertung der Aufgabenentwicklung und -erledigung durch die HZÄ abzugeben. Ein Teil der Bearbeitungsrückstände ist auf die Umstellungsphase mit dem verzögerten Arbeitsbeginn der HZÄ zurückzuführen; sie können im Laufe der Zeit abgearbeitet werden.

Die bisherige Verteilung des Personals auf die Festsetzungsstellen nach den Fahrzeugzulassungszahlen kann lediglich die Qualität einer Erstplanung haben, die auf den Zeitdruck des Übernahmetermins der KraftSt zurückgeht. Regionale Besonderheiten, wie Unterschiede zwischen vorwiegend städtischen oder vorwiegend ländlichen Zulassungsbezirken, die unterschiedliche steuerliche Problemstellungen zu Folge haben, wurden bisher nicht berücksichtigt. Auch die Arbeitsbelastung der Kontaktstellen wurde bisher nicht einbezogen.

Die Arbeitsweise der Kontaktstellen – Beschränkung auf eine Vorprüfung von Belegen ohne Weiterbearbeitung im IT-Verfahren – verursacht vermeidbare Doppelarbeit. Sie hat auch Einfluss auf die Mitarbeiterzufriedenheit, da der Eindruck entstehen kann, den Beschäftigten in den Kontaktstellen werde die abschließende Bearbeitung der Steuerfälle nicht zugetraut. Die Arbeitsweise der Kontaktstellen sollte auf die möglichst abschließende Sachbearbeitung umgestellt werden.

Die aktuelle Personalverteilung auf die jeweiligen HZÄ sollte vom BMF durch eine Organisationsuntersuchung geprüft werden. Hierzu müssen Arbeitsmengen wie Fallzahlen, manuelle Sachbearbeitung, Besucheraufkommen, telefonische Anfragen usw. festgestellt werden. Sofern dauerhaft deutliche Unterschiede zwischen den HZÄ in ihrer Arbeitsbelastung und ihren Rückständen bestehen, sollte auf der Grundlage dieser Organisationsuntersuchung nachgesteuert werden.

Das BMF beabsichtigt, alle Arbeitsbereiche die mit der Verwaltung der KraftSt befasst sind, einer Organisationsuntersuchung zu unterziehen.

Personalbedarf

Das Personal-Soll von 1 771 AK für die Bearbeitung der KraftSt ist bis auf wenige, noch unbesetzte Dienstposten erreicht. Zumindest zum jetzigen Zeitpunkt beschäftigt der Bund im Vergleich zu den Ländern bei der Verwaltung der KraftSt rund 490 Beschäftigte weniger.

Für die in vielen Bereichen bestehenden Arbeitsrückstände wurden zusätzliche Arbeitskräfte befristet eingestellt. Wenn diese Probleme der Anfangsphase bewältigt sind, wachsen die Arbeitsmengen an anderer Stelle mit der Bearbeitung von Rechtsbehelfsverfahren, der Vollstreckung und den Straf- und Bußgeldverfahren wieder auf. Es zeichnet sich nach Auffassung des Bundesrechnungshofes ab, dass die im Zeitpunkt der Prüfung anhängigen 12 500 Straf- und Bußgeldverfahren sowie die 811 000 noch zu bearbeitenden Vollstreckungsfälle erhebliche Personalkapazitäten binden werden. Für diese Verfahren hat das BMF bisher kein zusätzliches Personal vorgesehen.

Der Bundesrechnungshof hat Zweifel, ob diese Arbeitsmengen mit dem vorhandenen Personal auf Dauer bewältigt werden können. Ohne auskömmliche Personalausstattung besteht die Gefahr, dass Arbeitsrückstände dauerhaft in Kauf genommen werden.

Bei der geplanten Organisationsuntersuchung sollte der Personalbedarf insgesamt festgestellt werden. Dies gilt besonders für die Bereiche Strafsachen- und Bußgeldbearbeitung, Vollstreckung und Kontaktstellen.

Die Fortbildung des Personals in den KraftSt-Stellen der HZÄ und Kontaktstellen sollte gefördert werden. Neben einer Vertiefung steuerrechtlicher Grundlagen benötigen die Beschäftigten Schulungen im Umgang mit den Steuerpflichtigen, um möglichen Konfliktsituationen angemessen begegnen zu können.

Das BMF ist aufgefordert, die Arbeitsplätze in den HZÄ zeitnah zu bewerten, damit eine zutreffende tarifliche Eingruppierung erreicht werden kann. Dies ist rechtlich geboten und gibt den derzeitigen oder künftig noch zu gewinnenden Beschäftigten Planungssicherheit.

Service und Bürgerfreundlichkeit

Mit der Übernahme der KraftSt hat die Zollverwaltung einen Schritt hin zu einer Bürgerverwaltung im Massengeschäft der KraftSt gemacht. Dieser Wandel führt zu einer Vielzahl an schriftlichen, elektronischen, telefonischen und mündlichen Bürgeranfragen und Beschwerden. Persönliche und telefonische Kontakte mit den Steuerpflichtigen, Bearbeitung von SEPA-Mandaten oder Adressermittlungen bei unzustellbaren Schreiben sind Daueraufgaben.

Die Anforderungen an Serviceorientierung und Bürgerfreundlichkeit sind in diesem Massengeschäft gestiegen. Die Zollverwaltung muss weitere Anstrengungen unternehmen, um diesen Anforderungen gerecht zu werden.

Die Zahl möglicher telefonischer Anfragen der Bürger zur KraftSt ist unterschätzt worden. Das Anfrageaufkommen liegt seit Beginn der Aufgabenübernahme deutlich über den vom BMF erwarteten Werten. Eine Steigerung der Annahmequote von weniger als 3 % auf ca. 7 % durch allmählichen Rückgang des Anruferaufkommens in der zentral eingerichteten Auskunftsstelle hält der Bundesrechnungshof für nicht akzeptabel. Die Erreichbarkeit der zentralen Auskunft muss verbessert werden. Die Einrichtung einer weiteren Auskunftsstelle in Frankfurt am Main ist ein richtiger Schritt, dessen Wirkung abzuwarten bleibt.

Unverständliche Bescheide und Schreiben an die Steuerpflichtigen verursachen nicht nur Unverständnis beim Bürger, sondern auch nachträgliche Mehrarbeit für die Zollverwaltung. Massenanschreiben und die (inhaltlich verschiedenen) Steuerbescheide sollten deshalb auf ihre Allgemeinverständlichkeit geprüft werden. Das Bildungs- und Wissenschaftszentrum der Bundesfinanzverwaltung könnte mit seinem Sachverstand hierzu einen Beitrag leisten.

IT-Unterstützung für Auskunftsersuchen der Länder

Die Entscheidung über die Umsetzung und Finanzierung der durch die Länder gewünschten eigenen Zugriffsmöglichkeit steht bisher aus.

Für die Finanzbehörden der Länder wäre es hilfreich, wenn sie zur Vorbereitung ihrer Außenprüfungen auf Kraftfahrzeugsteuerdaten zugreifen könnten. Diese Daten können die Finanzbehörden nicht ohne zusätzlichen Aufwand auf anderem Wege, z. B. beim Steuerpflichtigen selbst, bei den Zulassungsstellen oder dem Kraftfahrbundesamt erhalten.

Das zurzeit praktizierte Verfahren ist langsam und verursacht auf Seiten der Zollverwaltung erheblichen Verwaltungsaufwand. Der Aufruf eines Landesministeriums zu verstärkten Amtshilfeersuchen, um Druck auf den Bund zu erzeugen, führt in der Sache nicht weiter.

Die Amtshilfepflicht der HZÄ endet spätestens dann, wenn die HZÄ durch die Amtshilfesachbearbeitung die Erledigung ihrer eigenen Aufgaben ernstlich gefährden würden (§ 112 Absatz 3 Nummer 3 Abgabenordnung). Die Dauer des weiteren Diskussionsprozesses über eine Zugriffsmöglichkeit für die Länder auf die KraftSt-Daten sollte nicht dazu führen, dass die Arbeitsrückstände bei der Kraftfahrzeugsteuersachbearbeitung in den HZÄ aufwachsen.

Das derzeit praktizierte Verfahren der manuellen Datenabfrage sollte überdacht werden. Hier sollten Bund und Länder zu einer gemeinsamen IT-Lösung finden. Eine zeitgemäße IT-Lösung hätte Vorteile für Bund und Länder. Für den Bund entfiele nicht nur manueller Bearbeitungsaufwand. Er profitiert auch bei den Gemeinschaftssteuern von den Ergebnissen der Außenprüfungen durch die Länder.

Vor diesem Hintergrund bietet sich eine Aufteilung der Kosten an. Vorbild könnte hier die Aufteilung bei KONSENS[8] sein, wobei Bund und Länder im Steuerbereich bereits eine Zusammenarbeit im IT-Bereich realisiert haben. Der Bund könnte Verhandlungen über eine IT-Lösung für die Datenabfrage bei der KraftSt dabei nutzen, um auf andere IT-Vorhaben hinzuweisen, bei denen er auf die Unterstützung der Länder angewiesen ist.

Bur Rosauer

[8] **Ko**ordinierte **n**eue **S**oftware-**En**twicklung der **S**teuerverwaltung. Ein dauerhaftes Vorhaben, mit dem die IT der Steuerverwaltung in Deutschland vereinheitlicht und modernisiert, gepflegt und weiterentwickelt wird. Die Finanzierung wird von allen Ländern und dem Bund gemeinsam getragen.