

der föderale **Ombudsmann**



UNTERSUCHUNG/ 03 - ZUSAMMENFASSUNG

STEUERSCHULDEN

DIE BETREIBUNGSTRATEGIE DES FÖD FINANZEN



UNTERSUCHUNG

Jedes Jahr erhält der Föderale Ombudsmann rund 200 Beschwerden von Bürgern über die Art und Weise, wie der FÖD Finanzen die Steuerschulden betreibt: die Personensteuer und in einem geringeren Maße auch die Immobiliensteuer.

Die große Mehrheit der Bürger zahlen ihre Steuern fristgerecht. Einige jedoch wollen bezahlen, schaffen es aber nicht innerhalb der festgehaltenen Frist. Die Beschwerden von Personen mit Zahlungsschwierigkeiten werfen die Frage auf, ob die Strategie der Beitreibung der Verwaltung immer angemessen ist.

Es ist die Generalverwaltung der Einnahme und Beitreibung (GVEB) des FÖD Finanzen, der die wesentliche Aufgabe erfüllt, die Steuern einzunehmen und beizutreiben, eine unbedingt notwendige Bedingung für die gute Funktionsweise des Staates. Im Jahr 2017 hat die GVEB 191144 indirekte Verfolgungen (Verpfändung von Gehältern, bei einem Kunden...) durchgeführt und 135374 Akten den Gerichtsvollzieher übermittelt. Genau wie die anderen föderalen Dienststellen hat die GVEB mit einem schwierigen Kontext zu kämpfen: Haushaltszwänge, Reduzierung des Personals, digitaler Wandel, Leistungszwänge...

Die Beschwerden haben eine Reihe von wiederkehrenden Problemen aufgedeckt, die vertiefter untersucht werden müssen. Der Föderale Ombudsmann hat sich mit den wichtigsten Aspekten der Beitreibungsstrategie beschäftigt: Verfahren bzgl. der Zahlungspläne, die von den Empfängern und den Gerichtsvollziehern eingesetzten Mitteln, um die Zahlung der Steuerschuld zu erhalten, sowie die Zugänglichkeit und die Kommunikation der Verwaltung.

Die Untersuchung richtet sich auf drei Themen:

1. Berücksichtigen die Verwaltungsverfahren ausreichend die reelle Zahlungsfähigkeit der Steuerzahler bei Zahlungsschwierigkeiten?
2. Könnten gewisse Kosten vermieden werden, sowohl im Interesse des Steuerzahlers als auch der Verwaltung?
3. Ist die Kommunikation der Verwaltung auf die Personen mit Zahlungsschwierigkeiten angepasst?

Die wichtigsten Feststellungen der Untersuchung werden hier zusammengefasst.

Insgesamt richtet der Föderale Ombudsmann 20 Empfehlungen an die GVEB des FÖD Finanzen.



ZAHLUNGSPLÄNE

Im Grunde gewährt die Generalverwaltung der Einnahme und Beitreibung (GVEB) des FÖD Finanzen Zahlungspläne, deren Dauer auf die Bewertung der Zahlungsfähigkeit des Steuerzahlers beruht. Sie dürfen nicht länger als zwölf Monate dauern. An erster Stelle scheint diese Praktik angemessen zu sein für Personen, die Schwierigkeiten dabei haben, ihre Steuern zu zahlen. Der Mehrheit gelingt es nämlich, innerhalb von zwölf Monaten ihre Schuld zu tilgen. Die Untersuchung hat jedoch gezeigt, dass diese Verfahren für gewisse Steuerzahler nicht angebracht sind, und unter Umständen ihre Situation sogar erschweren.

Didier hat eine Schuld von 870 € und beantragt einen monatlichen Zahlungsplan von 75 €, der ihm abgelehnt wird. Er schlägt demnach vor, 110 € pro Monat zu erstatten, was es ihm ermöglichen würde, seine Schuld innerhalb von 8 Monaten zu erstatten. Ohne sein wirklich verfügbares Budget zu prüfen lehnt das Infocenter des FÖD Finanzen auch seinen zweiten Vorschlag ab. Didier verdient 1537 € im Monat. Laut einer Pauschalberechnung seiner Zahlungsfähigkeit muss er in vier Monatsraten von 237 € zahlen.

Die Untersuchung hält vier grundsätzliche Feststellungen fest:

1. Die Verwaltungsverfahren berücksichtigen nicht die reelle Zahlungsfähigkeit der Steuerzahler. Ihre Zahlungsfähigkeit wird als Pauschale berechnet, ohne ihre wirklich verfügbaren Geldmittel zu berücksichtigen.
2. So wie sie augenblicklich formuliert sind scheinen die Verwaltungsanweisungen die Sonderumstände, mit denen ein längerer Zahlungsplan möglich ist, ausschließlich auf die Fälle zu

beschränken, in denen der Steuerzahler hohe medizinische Kosten tragen muss. In der Praxis wenden die Empfänger diese Sonderumstände nicht überall gleich an. Einige Empfänger gewähren eine Verlängerung des Zahlungsplans nur im Fall der Krankheit oder der Entlassung, andere berücksichtigen ebenfalls unvermeidliche Finanzpflichten wie die Miete, einen Hypothekenkredit oder eine Unterhaltszahlung.

3. Für gewisse Kategorien der Steuerzahler wie Arbeiter, Teilzeitbeschäftigte, Zeitarbeiter und Personen, die langfristig arbeitsunfähig sind, sind die im Voraus abgezogenen Steuerbeträge systematisch zu niedrig. Sie müssen also jedes Jahr eine Steuerschuld zahlen, was das Risiko der Überschuldung erhöht.

Der Föderale Ombudsmann empfiehlt der GVEB:

- auf objektive Weise das reell verfügbare Budget des Steuerzahlers in der Berechnung seiner monatlichen Zahlungsfähigkeit berücksichtigen;
- klar die Sonderumstände anzugeben, die sich nicht auf unvorhergesehene medizinische Ausgaben beschränken und die es ermöglichen, andere Situationen zu berücksichtigen;
- die Möglichkeit vorzusehen, eine höhere Steuervorauszahlung mit einer Verlängerung des Zahlungsplans zu kombinieren;
- den Eingriff der zugelassenen Dienste Steuerschlichtung und der Dienststellen für Steuervermittlung in komplexeren Akten zu fördern.



DIE VERFOLGUNGEN

- Die Verfolgung durch die Generalverwaltung der Einnahme und Beitreibung (GVEB)

Die den Empfängern auferlegten Leistungsziele führen sie manchmal dazu, einen zu strengen Ansatz in den Verwaltungsanweisungen zu wählen.

Simone ist 88 Jahre alt. Sie muss 18.000 € Steuern zahlen, da die internationale Einrichtung, die ihre Pension auszahlt, einen nicht ausreichenden Steuervorabzug anrechnet. Sie macht einen Fehler in der Nummer des Bankkontos und zahlt das Geld auf das Konto einer anderen Dienststelle des FÖD Finanzen ein. Die interne Geldüberweisung dauert sehr lange. Da der Empfänger nach der Fälligkeit der Steuerschuld den Betrag noch nicht erhalten hat, droht er Simone mit dem Gerichtsvollzieher. Aus Angst bezahlt Simone ein zweites Mal den Betrag von 18000 €.

Die Untersuchung hält unter anderem Folgendes fest:

1. Die Verfolgungsschritte der GVEB sind nicht immer notwendig (insbesondere wenn die Schuld beinahe bezahlt ist oder wenn die Zahlung aussteht). Sie sind manchmal unverhältnismäßig oder nachteilig, denn sie werden gleichzeitig (bei der Bank und dem Arbeitgeber) eingeleitet.
2. Die GVEB fordert manchmal Beträge, so dass am Ende den Personen weniger als der Betrag des Sozialen Integrationseinkommens bleibt, der doch als Mindestbetrag für ein würdiges Leben gilt.

3. Wenn der Zahlungsplan nicht eingehalten wird, beenden gewisse Empfänger diesen unverzüglich, ohne den Personen die Möglichkeit zu lassen, eine Erklärung abzugeben oder die Situation zu regeln.

- Die Verfolgung durch den Gerichtsvollzieher

Gewisse Maßnahmen verschlimmern die Situation der Personen mit finanziellen Schwierigkeiten noch. Da keine Verhaltensregeln vorhanden sind, können die Gerichtsvollzieher nicht ausdrücklich aufgefordert werden, die Kosten der Verfolgung zu beschränken.

Ann hat ihre Steuer von 255 € nicht bezahlt. Der Gerichtsvollzieher sendet ihre eine erste Mahnung, deren Kosten sich auf 153 € belaufen. Anne bezahlt den Steuerbetrag, aber nicht die Kosten des Gerichtsvollziehers. Der Gerichtsvollzieher führt das Verfahren der Verpfändung ein, was zu zusätzlichen Kosten von 225 € führt. Ann zahlt 300 €, und ihre Schuld beläuft sich demnach nur noch auf 78 €. Der Gerichtsvollzieher setzt die Verfolgung fort, was erneut zu Kosten von 213 € führt. In weniger als drei Monaten haben die Gerichtsvollzieherkosten einen Betrag von 591 € erreicht.

Die Untersuchung ergibt Folgendes:

1. Die erste Intervention des Gerichtsvollzieher (Zahlungsbefehl) kostet zwischen 150 € und 400 €, was die Schuld ganz besonders erschwert. Die wallonischen und flämischen Steuerverwaltungen verlangen von ihren Gerichtsvollziehern, eine Zahlungserinnerung senden, die nur 20 € kostet, bevor jede andere Maßnahme ergriffen wird. Sie stellen fest, dass eine

hohe Anzahl der Steuerzahler ihre Steuerschuld nach dieser Erinnerung sofort bezahlen.

2. Der GVEB fehlt es an Mitteln, die Gerichtsvollzieher zu kontrollieren. Die Kosten der Intervention der Gerichtsvollzieher für den Bürger wird in ihrer Bewertung nicht berücksichtigt, so dass diese nicht dazu gebracht werden, ihre Verfolgung zu beschränken.

Der Föderale Ombudsmann empfiehlt der GVEB:

- eine Verhaltenskodex für die Beitreibung der Steuerschulden aufzustellen;
- die Gerichtsvollzieher zu verpflichten, vor jeder anderen Maßnahme eine Zahlungserinnerung zu senden;
- einen Mechanismus der Kontrolle, der Bewertung und der Sanktionen der Gerichtsvollzieher einzurichten und in die Bewertungskriterien die durchschnittlichen Kosten für die Beitreibung für die Bürger einfließen zu lassen.



ZUGÄNGLICHKEIT UND KOMMUNIKATION

Aufgrund der Organisation der GVEB werden die Kontakte mit den Bürgern immer komplexer und wird kein angemessener Zugang zu diesen Dienststellen ermöglicht. Sowohl die Zugänglichkeit der GVEB als auch ihre Kommunikation mit den Bürgern mit Zahlungsschwierigkeiten müssen verbessert werden.

Die Untersuchung unterstreicht drei Feststellungen:

1. Die Zugänglichkeit per Telefon des Contact Center des FÖD Finanzen lässt zu wünschen übrig, während die Infocenters, die als erster Kontaktpunkt für Anfragen der Zahlungspläne gelten, nicht per Telefon zu erreichen sind. Die von der Verwaltung bevorzugten Kommunikationskanäle schließen gewisse Bürger aus, die Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben haben oder die nicht die digitalen Kompetenzen aufweisen.
2. Die GVEB ist sehr wählerisch was die Zielgruppen betrifft, denen sie spontan Informationen über die möglichen Lösungen bei Zahlungsschwierigkeiten erteilt. Andererseits verlangt sie mehrfach die gleichen Informationen, was gewisse Steuerzahler abschreckt, besonders die schwächsten unter ihnen.
3. Wenn die GVEB einen Zahlungsplan ablehnt, fordert sie die Steuerzahler nicht auf, sie direkt zu kontaktieren. Die Angaben der Kontaktperson werden nicht auf den Schreiben der Ablehnung mitgeteilt.

Der Föderale Ombudsmann empfiehlt der GVEB:

- die Erreichbarkeit per Telefon des FÖD Finanzen zu verstärken;
- den direkten, persönlichen und angemessenen Kontakt mit den Bürgern, die Zahlungsschwierigkeiten haben, zu fördern;
- eine Hilfe bei den Verwaltungsschritten in den Kontaktpunkten vorzusehen und die Beamten besser auf die Fragen der Armut und der sozialen Ausgrenzung aufmerksam zu machen;
- alle bestehenden Verfahren besser bekannt zu machen, wobei die Suche nach Lösungen verstärkt werden muss;
- es zu vermeiden, mehrmals die gleichen Informationen zu verlangen.

Die Untersuchung wurde am 11. Oktober 2018 abgeschlossen.

Die vollständige Fassung des Untersuchungsberichts ist online verfügbar:

- auf französisch unter www.mediateurfederal.be/fr/rapports
- auf niederländisch unter www.federaalombudsman.be/nl/biblio



der föderale **Ombudsmann**

Leuvenseweg 48/6 Rue de Louvain
1000 Brüssel

T. 0800 99 961

T. 02 289 27 27

E. contact@foderalerombudsmann.be

www.foderalerombudsmann.be