



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN

# Charta der österreichischen Finanzverwaltung

Eine Information des Finanzministeriums.





# Inhalt

<b>Die österreichische Finanzverwaltung.....</b>	<b>5</b>
Unsere Aufgaben.....	5
Unsere Organisation.....	5
Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	6
Unsere Leistungen in Zahlen.....	6
<b>Service für Bürgerinnen und Bürger.....</b>	<b>9</b>
Homepage.....	9
Publikationen.....	9
Formulare.....	9
FinanzOnline – Die elektronische Steuererklärung.....	9
e-zoll – Die elektronische Zollanmeldung.....	10
BMF-App.....	10
Antraglose Familienbeihilfe.....	11
Erreichbarkeit.....	11
Bürgerservice und Steuerombudsdienst.....	12
<b>Rechte und Pflichten der Bürgerinnen und Bürger.....</b>	<b>15</b>
Ihre Rechte.....	15
Ihre Pflichten.....	17
<b>Regeln im Abgabenverfahren.....</b>	<b>21</b>
Allgemeine Regeln.....	21
Abgabensicherung.....	22
Prüfung von Abgabenerklärungen.....	22
Außenprüfung.....	22
Befugnisse der Finanzpolizei.....	24
<b>Unsere Qualitäts- und Leistungsstandards.....</b>	<b>27</b>
Unsere Qualitätskriterien.....	27
Unsere Standards.....	27



# Die österreichische Finanzverwaltung

In den vergangenen Jahren entwickelte sich die österreichische Finanzverwaltung zu einem modernen, effizienten und serviceorientierten Dienstleister und zählt somit zu den innovativsten und erfolgreichsten Verwaltungen Europas. Flache Hierarchien, flexible Arbeitsformen sowie Leistungs- und Wirkungsorientierung prägen die Organisation. Bürgernähe steht bei der täglichen Arbeit im Vordergrund.

## Unsere Aufgaben

Unsere grundlegende Aufgabe liegt in der Sicherstellung der finanziellen Interessen der Republik Österreich und der Europäischen Union und damit insbesondere in der Erhebung von Abgaben und Beiträgen. Diese Abgaben und Beiträge sind das Fundament unserer Gesellschaft und kommen allen zugute, durch sie wird das Gemeinwesen des Staates finanziert.

Die Steuerverwaltung trägt die Verantwortung für die Erhebung der bundesrechtlich geregelten Abgaben und Beiträge sowie für die Gewährung von Familienbeihilfen und anderen Vergütungen. Nach dem Gebot der Gleichmäßigkeit der Besteuerung stellen wir die Rahmenbedingungen für einen fairen Wettbewerb in der Wirtschaft sicher und unterstützen die Bürgerinnen und Bürger genauso wie die Unternehmen in ihren Abgabensachen.

Der österreichische Zoll gewährleistet als Teil der Europäischen Zollunion die Sicherheit im freien Warenverkehr, aber auch national wird die Einhaltung von Vorschriften überwacht. Durch Kontroll-, Aufsichts- und Prüfungs-

handlungen leisten wir einen wesentlichen Beitrag zum Schutz der redlichen Wirtschaft, der Gesellschaft und der Umwelt. Wir sind gleichzeitig anerkannter Partner der österreichischen Wirtschaft und ein mitgestaltender Faktor für die nachhaltige Sicherung und Stärkung des österreichischen Wirtschaftsstandortes.

Besonderes Augenmerk legen wir auf Serviceorientierung, Bürgernähe und Transparenz. Die Finanzverwaltung unterstützt – im Sinne des Fair Play Gedankens – jene, die ihre Abgaben in der richtigen Höhe und zeitgerecht entrichten bzw. entrichten wollen und verfolgt jene, die nicht gesetzeskonform handeln.

## Unsere Organisation

Die Finanzverwaltung setzt sich aus folgenden Organisationseinheiten zusammen:

- Bundesministerium für Finanzen (gegliedert in Sektionen, Gruppen und Abteilungen) inklusive der für die Steuerung und Unterstützung der nachgeordneten Organisationseinheiten verantwortlichen Steuer- und Zollkoordination.
- 39 Finanzämter (gegliedert in die Teambereiche Organisation, Infocenter, Allgemeinveranlagung, Betriebsveranlagung und -prüfung, Abgabensicherung, Amtsbereich, sowie in einigen Finanzämtern bestimmte Sonderzuständigkeiten)
- 1 Finanzamt für Gebühren, Verkehrssteuern und Glücksspiel (gegliedert in Teams)

- 9 Zollämter (gegliedert in die Teambereiche Organisation, Kundenteams, Zollfahndung, Abgabensicherung, Betriebsprüfung, Amtsfachbereich; sowie in einigen Zollämtern spezielle Competence Center)
- 1 Großbetriebsprüfung (gegliedert in Teams)
- 1 Steuerfahndung (gegliedert in Teams)
- 1 Finanzpolizei (gegliedert in Teams)

#### **Hinweis:**

Die Standorte der österreichischen Finanzverwaltung mit Informationen zu den Öffnungszeiten finden Sie auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Ämter und Behörden.

## Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Wir beschäftigen umfassend geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und sichern unsere Stärken durch eine fundierte Aus- und Fortbildung in fachlicher sowie sozialer Hinsicht. Die Qualifizierung zu Steuer- und Zollexpertinnen und -experten wird durch eine eigene Bildungseinrichtung, die Bundesfinanzakademie, unterstützt. Zusätzlich entwickeln wir unsere fachlichen, methodischen, sozialen und interkulturellen Kompetenzen durch permanenten Informationsaustausch mit in- und ausländischen Behörden stetig weiter, und sichern so unsere Position als eine der führenden europäischen Finanzverwaltungen. Unsere Expertinnen und Experten sind international anerkannt und auch in anderen Staaten unterstützend tätig.

## Unsere Leistungen in Zahlen

- Knapp 4 Mio. FinanzOnline User
- Rund 4 Mio. Arbeitnehmerveranlagungen mit einer durchschnittlichen Erledigungszeit von 24 Kalendertagen
- Rund 2 Mio. betriebliche Veranlagungen mit einer durchschnittlichen Erledigungszeit von 21 Kalendertagen
- Mehr als 70.000 Prüfungsmaßnahmen bei Klein-, Mittel- und Großbetrieben
- Rund 30.000 Betriebskontrollen durch die Finanzpolizei
- Rund 4 Mio. Zollanmeldungen im Import und Export
- Mehr als 1.100 Betriebsprüfungen durch den Zoll
- Mehr als 10 Mio. aufgegriffene Zigaretten
- Rund 150 Prüfungen durch die Steuerfahndung
- Knapp 500 Prüfungen durch das Finanzamt für Gebühren, Verkehrsteuern und Glücksspiel

#### **Hinweis:**

Mehr Daten und Kennzahlen finden Sie in den Geschäftsberichten der österreichischen Steuer- und Zollverwaltung unter [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Publikationen > Broschüren-Ratgeber.







Übersicht



BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



News



Finanzamt-  
suche



Rechner & Ratgeber



Zoll



# Service für Bürgerinnen und Bürger

## Homepage

Auf unserer Website [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) finden Sie aktuelle Informationen zur Steuergesetzgebung, zu zollrechtlichen Belangen für die Wirtschaft und für Reisende, zu Formularen, budget- und wirtschaftspolitische Publikationen sowie Informationen über die Organisation und Behörden der Finanzverwaltung. Die englischsprachige Version der Homepage [english.bmf.gv.at](http://english.bmf.gv.at) deckt weite Teile der Basisinformationen ab. Einige spezifische Informationen finden Sie auch in anderen Sprachen.

Die Finanzdokumentation (Findok) ist das Rechts- und Fachinformationssystem des österreichischen Finanzressorts, das Erlässe des Bundesministeriums für Finanzen sowie Erkenntnisse des Bundesfinanzgerichtes zum Steuer- und Zollrecht sowie in Familienbeihilfenangelegenheiten enthält. Die Inhalte der Findok werden laufend aktualisiert und stehen zeitgleich der Öffentlichkeit sowie der Verwaltung zur Verfügung.

## Publikationen

Die Finanzverwaltung veröffentlicht zahlreiche Berichte, Broschüren und Ratgeber zu verschiedenen finanz- und wirtschaftspolitischen Themen. Die Palette ist breit und reicht von aktuellen Schwerpunktfoldern bis zu Studien- und Diskussionsbeiträgen, die als Schriftenreihe oder Working Papers veröffentlicht werden.

Praktische Tipps zu Ihrer Arbeitnehmerveranlagung finden Sie beispielsweise im Steuerbuch, das jährlich aktualisiert als Download

auf unserer Website oder in gedruckter Form in den Finanzämtern zur Verfügung steht. Praktische Tipps für selbständige finden Sie im Selbständigenbuch.

## Formulare

Der einfachste und schnellste Weg zu allen Formularen führt über unsere Homepage, wo Sie die Formulare auch in den Sprachen der Volksgruppen finden. Noch einfacher geht es, wenn Sie FinanzOnline bzw. e-zoll nutzen, um Ihre Abgabenangelegenheiten auf elektronischem Wege zu erledigen. Steuer- und Zollformulare erhalten Sie selbstverständlich auch in allen Finanz- und Zollämtern.

- Formulare auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Formulare
- Formularbestellnummer:  
Telefon 050 233 710

## FinanzOnline – Die elektronische Steuererklärung

FinanzOnline ermöglicht die Übermittlung von Steuererklärungen und sonstigen Anbringen über das Internet. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer können damit beispielsweise ihre Arbeitnehmerveranlagung inklusive Steuerberechnung vornehmen und den Bescheid elektronisch zustellen lassen.

Unternehmerinnen und Unternehmer können neben der Übermittlung von Steuererklärungen und der erforderlichen Beilagen bereits den Großteil ihrer steuerlichen Belange (z. B. Abfrage des Steuerkontos, Zahlungserleichterungsansuchen, Fristverlängerungen,

Bescheinigungen, Bescheidzustellungen, UID Abfragen) online erledigen.

### **Ihre Vorteile bei der Nutzung von FinanzOnline:**

- Die Anwendung steht Ihnen kostenlos und rund um die Uhr zur Verfügung.
- Sie erledigen Ihren Amtsweg per Mausclick bequem von zu Hause aus.
- Sie benötigen dafür keine spezielle Software.

Bei Fragen zu FinanzOnline wenden Sie sich bitte an unsere Hotline unter der Telefonnummer 050 233 790, Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

Ihre persönlichen Zugangsdaten zu FinanzOnline können Sie im Internet unter [finanzonline.bmf.gv.at](http://finanzonline.bmf.gv.at) oder im Infocenter jedes Finanzamtes beantragen.

## e-zoll – Die elektronische Zollanmeldung

Die elektronische Zollanmeldung (e-zoll) ist das Verfahren zur elektronischen Abgabe der Zollanmeldung für die Wirtschaftsbeteiligten und steht rund um die Uhr, sieben Tage in der Woche, 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Von den Kundenteams der Zollämter wird e-zoll genauso rund um die Uhr serviert, sodass Warenabfertigungen innerhalb kürzester Zeit erfolgen können.

In e-zoll hat die Abfertigung an so genannten zugelassenen Warenorten denselben Stellenwert wie die Abfertigung am Arbeitsplatz und ist zudem kostenlos. Die Bewilligung eines zugelassenen Warenortes, der sich üblicherweise in den Räumlichkeiten des Wirtschaftsbeteiligten befindet, ist möglich.

Anträge auf e-zoll-Bewilligung sind bei jedem Zollamt oder im Internet [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Zoll > e-zoll erhältlich.

## BMF-App

Viele Services der Finanzverwaltung finden Sie auch mobil und kompakt in der BMF-App. Nutzen Sie die verschiedenen Angebote praktisch und schnell von unterwegs. Die BMF-App steht für Sie im jeweiligen Smartphone-Store gratis als Download zur Verfügung.

### **Die BMF-App umfasst folgende Features:**

- **News**  
Hier finden Sie aktuelle Nachrichten und hilfreiche Tipps aus dem Bereich der Finanzverwaltung.
- **Rechner & Ratgeber**  
Neben dem beliebten Brutto-Netto-Rechner, mit dem Sie online Ihre Steuer berechnen können, stehen Ihnen der Entlastungsrechner zur Steuerreform sowie der Familienrechner zur Verfügung. Hilfreiche Verlinkungen zur BMF-Website komplettieren diesen Bereich.
- **Finanzamtsuche**  
Ihr Finanzamt bietet Ihnen zahlreiche Services und Dienstleistungen. Mit der Finanzamtsuche finden Sie das Finanzamt in Ihrer Nähe mit einem Klick.
- **Zoll**  
Hier können Sie sich über die Zollbestimmungen, die bei der Einreise nach Österreich zu beachten sind, informieren. Dieser Teil der App funktioniert auch im Offline-Modus und ist daher problemlos im Ausland verwendbar.

## Antraglose Familienbeihilfe

Anlässlich der Geburt Ihres Kindes im Inland erhalten Sie automatisch die Familienbeihilfe ausbezahlt, wenn alle Anspruchsvoraussetzungen erfüllt sind. Ein gesonderter Antrag ist nicht erforderlich. Sie müssen damit keine Zeit mehr für den Weg zum Finanzamt aufwenden. Mit der Geburtsbeurkundung Ihres Kindes beim Standesamt werden die erforderlichen Daten direkt an das Finanzamt weitergeleitet.

Liegen alle Informationen vor, kann die Familienbeihilfe rasch und unkompliziert ausbezahlt werden. Fehlen noch Informationen wie beispielsweise die Kontonummer, dann ersuchen wir Sie, uns die fehlenden Daten bekannt zu geben bzw. noch offene Fragen zu beantworten. Auch in diesem Fall brauchen Sie keinen Familienbeihilfenantrag zu stellen, Sie schicken uns einfach das Informationsschreiben mit Ihren Antworten und eventuellen Nachweisen zurück.

## Erreichbarkeit

Die Steuerverwaltung steht für Sie neben der Möglichkeit des elektronischen Amtsweges über FinanzOnline bei Bedarf auch für persönlichen Kontakt zur Verfügung. Alle Standorte der Finanzämter sind mit einem modernen Infocenter und barrierefreiem Zugang ausgestattet. Die Zollverwaltung ist rund um die Uhr für die Wirtschaftsbeteiligten im Rahmen von e-zoll erreichbar.

### **Öffnungszeiten der Finanzämter in Wien, Graz, Linz, Salzburg, Innsbruck, Klagenfurt**

- Montag und Dienstag  
von 7:30 Uhr bis 15:30 Uhr
- Mittwoch und Freitag  
von 7:30 Uhr bis 12:00 Uhr
- Donnerstag von 7:30 Uhr bis 17:00 Uhr



## **Alle anderen Standorte der Finanzämter**

- Montag bis Mittwoch und Freitag von 7:30 Uhr bis 12:00 Uhr
- Donnerstag von 7:30 Uhr bis 15:30 Uhr

## **Sommeröffnungszeiten der Finanzämter**

- Juli und August, österreichweit Montag bis Freitag von 7:30 Uhr bis 12:00 Uhr

## **Telefonische Erreichbarkeit der Finanzämter**

- Montag bis Donnerstag von 7:30 Uhr bis 15:30 Uhr
- Freitag von 7:30 Uhr bis 12:00 Uhr

Alle Standorte der Finanzämter sind unter den Telefonnummern 050 233 233 für Privatpersonen und 050 233 333 für Unternehmerinnen und Unternehmer aus ganz Österreich erreichbar.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemühen sich, Ihr Gespräch innerhalb kürzester Zeit entgegen zu nehmen. Ist eine sofortige telefonische Beantwortung nicht möglich, werden Sie im Regelfall am nächsten Werktag zurückgerufen.

## **Auskünfte in allgemeinen Zollangelegenheiten**

- Montag bis Freitag von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr unter der Telefonnummer der zentralen Auskunftsstelle Zoll: 050 233 740

## **Allgemeine Öffnungszeiten der Zollämter**

- Montag bis Donnerstag von 7:30 Uhr bis 15:30 Uhr
- Freitag von 7:30 Uhr bis 12:00 Uhr
- sowie nach regionalem Bedarf

### **Hinweis:**

Bitte beachten Sie, dass sowohl kürzere als auch längere Öffnungszeiten der Zollämter möglich sind. Die jeweils gültigen Öffnungszeiten finden Sie im Internet [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Ämter & Behörden.

## **Bürgerservice und Steuerombudsdienst**

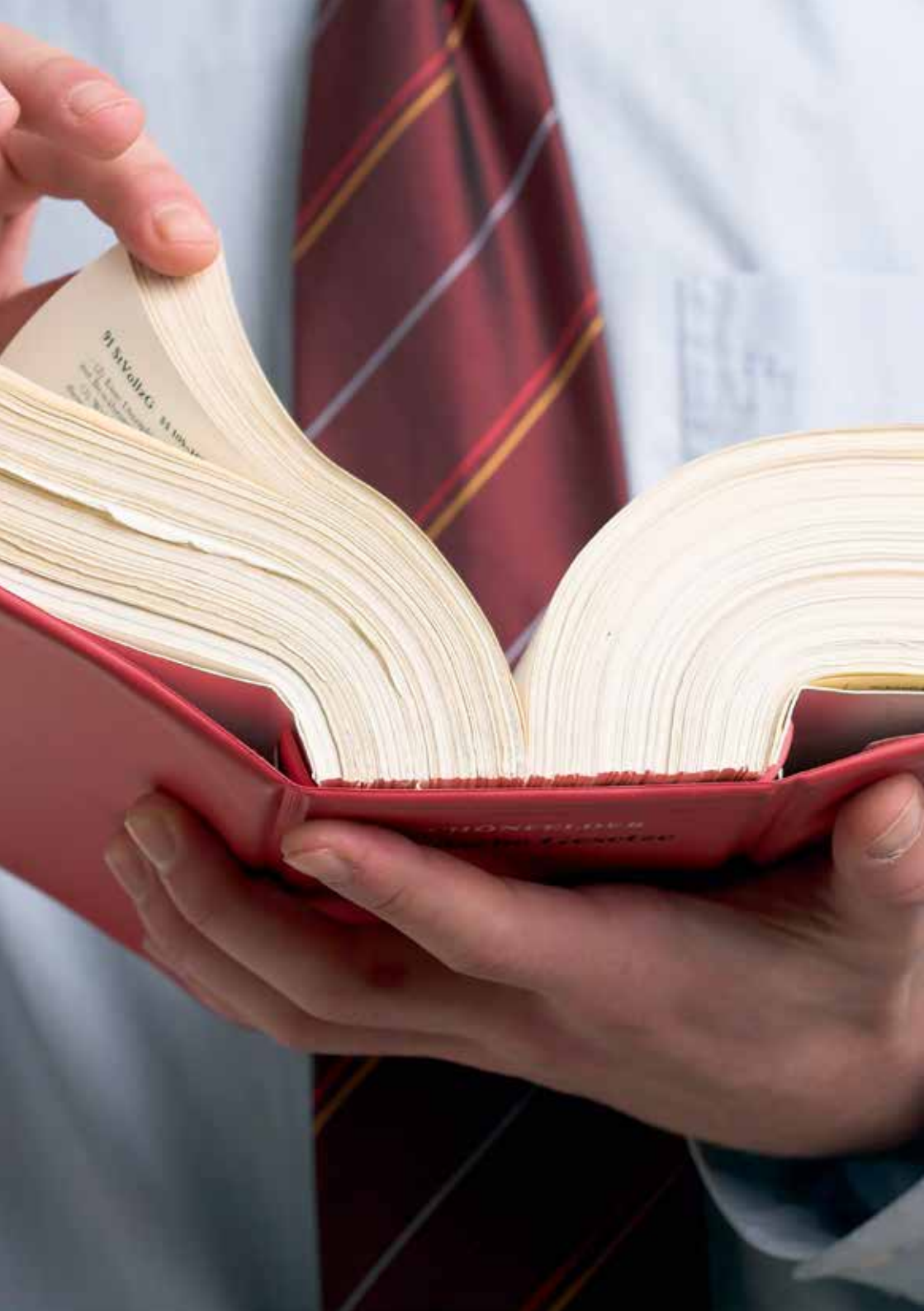
Bürgerservice und Bürgernähe sind der Finanzverwaltung ein besonderes Anliegen. Im Bundesministerium für Finanzen wurde daher eine eigene Servicestelle, das Bürgerservice, eingerichtet:

- Telefon 050 233 765, Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr
- E-Mail: [buergerservice@bmf.gv.at](mailto:buergerservice@bmf.gv.at)

Für Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern in steuerlichen Angelegenheiten steht der Steuerombudsdienst zur Verfügung.

- E-Mail: [steuerombudsdienst@bmf.gv.at](mailto:steuerombudsdienst@bmf.gv.at)





BIBEL  
1810

THEOLOGY

# Rechte und Pflichten der Bürgerinnen und Bürger

Die Aufgabenerfüllung der Finanzverwaltung basiert auf rechtlichen Grundlagen, also auf nationalen Gesetzen und Verordnungen sowie auf unmittelbar anwendbaren Bestimmungen der Europäischen Gemeinschaft. Diese Grundlagen bilden auch den Rahmen für die Rechte und Pflichten der Bürgerinnen und Bürger. Im Sinne einer bürgerorientierten Verwaltung sind wir bestrebt ein Höchstmaß an Service, Unterstützung und Fairness anzubieten.

Alle Verwaltungshandlungen basieren auf gesetzlichen Grundlagen und sind von größtmöglicher Objektivität und Gleichheit vor dem Gesetz geprägt. Darüber hinaus berücksichtigen wir beispielsweise die Chancengleichheit von Frauen und Männern aller Bevölkerungsgruppen in allen Lebensphasen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter würdigen daher alle festgestellten Sachverhalte, unabhängig ob zu Ihren Gunsten oder Ungunsten, mit gleicher Sorgfalt.

## Ihre Rechte

### **Information und Aufklärung**

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen zur Verfügung, um Sie bei Ihren steuer- und zollrechtlichen Fragen zu unterstützen. Sie können Ihre Anfragen schriftlich, mündlich, telefonisch oder über FinanzOnline stellen. Wir beantworten Ihre Fragen anschließend gemäß den Bestimmungen des Auskunftspflichtgesetzes ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber innerhalb von acht Wochen.

Sie können auch Anleitung im Verfahren

verlangen, wenn Sie beispielsweise wissen möchten, ob ein gesonderter Antrag erforderlich ist oder ob bestimmte Fristen bestehen.

### **Vertrauensschutz – Grundsatz von Treu und Glauben**

Unter dem Grundsatz von Treu und Glauben verstehen wir, dass wir zu unserem Wort und zu unserem Verhalten stehen, sofern Sie uns Ihren persönlichen Abgabenfall vollständig offen gelegt haben und Ihnen dazu – vom für die Erledigung zuständigen Finanzamt oder Zollamt – eine schriftliche Rechtsauskunft erteilt wurde. Sind diese Voraussetzungen erfüllt, werden wir davon grundsätzlich nicht nachträglich abweichen.

### **Auskunftsbescheid**

In bestimmten gesetzlich geregelten Fällen von noch nicht verwirklichten Sachverhalten (Umgründungen, Unternehmensgruppen und Verrechnungspreise) erhalten Sie gegen einen Verwaltungskostenbeitrag rasch eine verbindliche Rechtsauskunft mittels Bescheid. Damit erhalten Sie schon im Vorhinein Rechtssicherheit in Bezug auf die steuerliche Beurteilung Ihres konkreten Falles.

### **Akteneinsicht**

Sie haben das Recht, die Einsicht und Abschriftnahme Ihrer Akten (Aktenteile) zu verlangen, deren Kenntnis zur Wahrung Ihrer Rechte und Erfüllung Ihrer Pflichten im Rahmen der Abgaben- und Finanzstrafverfahren erforderlich ist.



## **Steuergeheimnis und Datenschutz**

Alle uns aus Ihren Steuerakten bekannten Daten und Fakten unterliegen der abgabenrechtlichen Geheimhaltungsverpflichtung und dürfen daher durch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht an andere Personen weitergegeben werden. Ausnahmen von diesem Grundsatz bestehen – ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung – allerdings im Rahmen von gesetzlichen Informationspflichten oder wenn die Mitteilung im zwingenden öffentlichen Interesse liegt. Wir führen die Steuerakten mit Hilfe elektronischer Datenverarbeitung und garantieren Ihnen dabei selbstverständlich die Einhaltung sämtlicher Datenschutzbestimmungen.

## **Recht auf Vertretung**

In allen Belangen des Abgaben- und Finanzstrafverfahrens haben Sie die Möglichkeit, durch Vollmacht berufsmäßige Parteienvertreterinnen und -vertreter mit der Wahrnehmung Ihrer Interessen zu beauftragen.

## **Recht auf ein faires Verfahren**

Bei der Durchführung eines Abgabenverfahrens ist in jedem Stadium auf die Wahrung des Parteiengehörs zu achten. Sie haben das Recht, sich zu den vom Finanzamt getroffenen Sachverhaltsfeststellungen zu äußern. Bevor ein Bescheid ergeht, werden Sie von den aufgenommenen Beweisen und dem Ergebnis der Beweisaufnahme in Kenntnis gesetzt, damit Sie dazu Stellung nehmen können.

## **Recht auf Entscheidung und Begründung**

Wenn Sie zur Geltendmachung Ihrer abgabenrechtlichen Interessen einen Antrag stellen, sind wir verpflichtet, ohne unnötigen

Aufschub darüber zu entscheiden. Wird Ihnen die Entscheidung nicht innerhalb von sechs Monaten zugestellt, so können Sie beim Bundesfinanzgericht eine Säumnisbeschwerde einbringen.

Das Finanzamt bzw. Zollamt erhält dann zunächst den Auftrag, die Entscheidung innerhalb einer Frist von bis zu drei Monaten nachzuholen. Bei fortgesetzter ungerechtfertigter Entscheidungssäumnis geht die Entscheidungszuständigkeit in weiterer Folge auf das Bundesfinanzgericht über.

Wenn das Finanzamt bzw. Zollamt von Ihrer Abgabenerklärung oder sonstigen Anbringen abweicht, dann muss es diese Abweichung auch begründen. Weiters hat jeder Bescheid der Abgabenbehörde auch eine Belehrung zu enthalten, ob ein Rechtsmittel zulässig ist.

## **Rechtsmittel**

Wenn ein Bescheid Ihrer Ansicht nach nicht den gesetzlichen Anforderungen entspricht, können Sie ohne zusätzliche Verfahrenskosten das Rechtsmittel der Bescheidbeschwerde ergreifen und dieses beim Finanzamt bzw. Zollamt einbringen.

Über Bescheidbeschwerden ist nach Durchführung der etwa noch erforderlichen Ermittlungen von der Abgabenbehörde, die den angefochtenen Bescheid erlassen hat, mit Beschwerdevorentscheidung abzusprechen.

Gegen eine Beschwerdevorentscheidung können Sie als Rechtsmittel einen sogenannten Vorlageantrag bei dem Finanzamt bzw. Zollamt, das die Beschwerdevorentscheidung erlassen hat, einbringen. Nach Vorlage der Akten an das Bundesfinanzgericht hat dieses über die Beschwerde mit Erkenntnis abzusprechen.

Wird in der Bescheidbeschwerde lediglich die Gesetzwidrigkeit von Verordnungen, die Verfassungswidrigkeit von Gesetzen oder die Rechtswidrigkeit von Staatsverträgen behauptet, so ist keine Beschwerdeentscheidung zu erlassen, sondern die Bescheidbeschwerde unverzüglich dem Bundesfinanzgericht vorzulegen.

### **Wiederaufnahme des Verfahrens und Wiedereinsetzung in den vorigen Stand**

Wenn gegen einen Bescheid kein Rechtsmittel mehr zulässig ist, können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Wiederaufnahme des Verfahrens beantragen. Dieses Recht haben Sie insbesondere dann, wenn Tatsachen oder Beweismittel neu hervorgekommen sind, die im abgeschlossenen Verfahren nicht geltend gemacht werden konnten.

Haben Sie in einem Verfahren eine Frist

versäumt und dadurch einen Rechtsnachteil erlitten, so können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Wiedereinsetzung in den vorigen Stand beantragen (wenn Sie durch ein unvorhergesehenes oder unabwendbares Ereignis daran gehindert wurden, die Frist einzuhalten und Sie an dieser Fristversäumung kein grobes Verschulden trifft).

## Ihre Pflichten

### **Offenlegungs- und Wahrheitspflicht**

Sie müssen alles was für Ihre Abgabenangelegenheiten von Bedeutung ist, der Finanzverwaltung gegenüber offenlegen. Diese Offenlegung muss vollständig und wahrheitsgemäß sein. Dazu stehen Ihnen Abgabenerklärungen, Anmeldungen, Anzeigen oder sonstige Anbringen zur Verfügung.

Auch wenn der österreichischen Finanzverwaltung z. B. ausländische Einkünfte bereits



bekannt sind, müssen Sie diese Einkünfte von sich aus in Ihrer Steuererklärung offenlegen.

### **Anzeige- und Meldepflicht**

Alle Umstände, die eine persönliche Steuerpflicht begründen, ändern oder beenden, müssen Sie beim zuständigen Finanzamt anzeigen. Diese Anzeige ist binnen eines Monats zu erstatten und kann in der Regel formlos erfolgen.

Damit wir Ihnen Schriftstücke (z. B. Bescheide) korrekt zustellen können und um etwaige Rechtsnachteile zu vermeiden, sind Sie verpflichtet, Adressänderungen und sonstige Änderungen Ihrer persönlichen Verhältnisse unverzüglich Ihrem zuständigen Finanzamt bzw. Zollamt bekannt zu geben. Um der Finanzverwaltung Ihre aktuelle Adresse bekannt zu geben, genügt es Ihre Adressänderung beim Zentralen Melderegister zu melden. Die Daten werden von dort der Finanzverwaltung zur Verfügung gestellt und in FinanzOnline aktualisiert.

Auch Vorgänge, die zwar keine Steuerpflicht auslösen, wie beispielsweise Schenkungen unter Angehörigen bzw. unter anderen Personen sind ab bestimmten Betragsgrenzen beim Finanzamt innerhalb von drei Monaten über FinanzOnline anzuzeigen.

### **Führung von Büchern und Aufzeichnungen**

Abhängig von Art und Umfang Ihrer Tätigkeit müssen Sie nach unternehmensrechtlichen bzw. nach steuerrechtlichen Vorschriften bestimmte Bücher und Aufzeichnungen führen. Dies kann selbstverständlich auch elektronisch erfolgen, wobei aber die vollständige und geordnete Wiedergabe gewährleistet sein muss. Beispielsweise müssen alle Bar-

eingänge und Barausgänge in den Büchern oder in den Grundaufzeichnungen täglich einzeln festgehalten werden.

Eintragungen in Bücher und Aufzeichnungen sollen der Zeitfolge nach geordnet, vollständig, richtig und zeitgerecht vorgenommen werden; die dazugehörigen Belege sind geordnet aufzubewahren. Sie müssen die Bücher und Aufzeichnungen sowie die Belege grundsätzlich sieben Jahre lang aufbewahren.

### **Registrierkassenpflicht und Belegerteilungspflicht**

Ab einer bestimmten Jahresumsatzhöhe und einer bestimmten Höhe an Barumsätzen gilt für Betriebe die Verpflichtung, alle Bareinzahlungen zum Zweck der Losungsermittlung mit elektronischer Registrierkasse, Kassensystem oder sonstigem elektronischen Aufzeichnungssystem einzeln zu erfassen.

Über jede empfangene Barzahlung müssen Sie einen Beleg aushändigen. Diese Verpflichtung besteht grundsätzlich unabhängig vom Jahresumsatz und vom Betrag der Barzahlung. Ihre Kundinnen und Kunden müssen den Beleg entgegennehmen und bis außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten mitnehmen.

#### **Hinweis:**

Darüber hinaus finden Sie wichtige Fragen und Antworten zum Thema Registrierkassen- und Belegerteilungspflicht auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Steuern > Für Selbständige und Unternehmen > Registrierkassen.

## **Einreichung von Abgabenerklärungen**

Sie müssen Abgabenerklärungen immer dann abgeben, wenn Sie dazu gesetzlich verpflichtet sind oder von Ihrem Finanzamt oder Zollamt dazu aufgefordert werden. Verwenden Sie dafür die amtlichen Formulare oder die elektronischen Verfahren. Bitte kommen Sie auch dem Ersuchen der Abgabenbehörde nach, die Erklärungen im Einzelfall zu erläutern oder zu ergänzen.

## **Hilfeleistung bei Amtshandlungen**

Wenn wir zur Durchführung der Abgabengesetze Amtshandlungen setzen, dann unterstützen Sie uns dabei, indem Sie die erforderlichen Auskünfte zeitnahe erteilen und erforderliche Unterlagen vollständig vorlegen. Wir dürfen bei Amtshandlungen Grundstücke sowie Geschäfts- und Betriebsräume betreten, Außenprüfungen und Nachschauen vornehmen sowie Beweismittel

wie Augenschein, Urkunden oder Zeugen aufnehmen.

Neben den ausdrücklich in Gesetzen festgeschriebenen Rechten und Pflichten sind für ein faires Zusammenwirken von Finanzverwaltung und Bürgerinnen bzw. Bürgern noch weitere Regeln erforderlich. Bitte bedenken Sie, dass Sie mit der Einhaltung dieser Regeln einen Beitrag zur Steuergerechtigkeit leisten und ein sparsames und effizientes Verwaltungshandeln ermöglichen.





# Regeln im Abgabenverfahren

## Allgemeine Regeln

Beim Ausfüllen der Abgabenerklärungen geben Sie oder Ihre Vertretung sämtliche Daten korrekt an und stellen Ihre persönliche Situation wahrheitsgetreu dar. Sie geben in allen Steuererklärungen und Zollanmeldungen alle Daten und Fakten an, die zur Berechnung Ihrer Abgaben notwendig sind. Sie beantragen keine Begünstigungen, die nicht Ihrer Situation entsprechen. Die Finanzverwaltung vertraut darauf, dass die Angaben in der Steuererklärung auch ohne Übermittlung von Belegen den Tatsachen entsprechen.

Bei den meisten Steuererklärungen verlangen wir nicht mehr im Vorhinein die Vorlage von Belegen. Sollten wir Sie allerdings zur (nachträglichen) Vorlage von Belegen auffordern, müssen Sie dieser Aufforderung innerhalb der gesetzten Frist nachkommen.

Wenn Sie unrichtige Abgabenerklärungen abgeben, kann gegen Sie ein Finanzstrafverfahren eingeleitet werden, bei dem – über die jedenfalls zu entrichtende Abgabe hinaus – Geldstrafen und in letzter Konsequenz sogar Freiheitsstrafen verhängt werden können.

Nutzen Sie nach Möglichkeit die elektronischen Verfahren FinanzOnline und e-zoll. Damit erhalten Sie rasch Ihre Bescheide, sparen Zeit und Geld und leisten überdies einen Beitrag zu einer wirtschaftlichen Verwaltung.

Eine effiziente Bearbeitung durch Ihr Finanzamt bzw. Zollamt (rasche Bescheiderstellung, Fragenvorhalt, Belegübermittlung, Prüfungshandlungen usw.) hängt wesentlich von Ihren Angaben, deren Plausibilität und korrespon-

dierenden Daten von dritter Seite (Lohnzettel etc.) ab.

Wenn wir Sie um zusätzliche Informationen ersuchen, ist dies zur Bearbeitung Ihres Aktes notwendig. Ihre Antwort sollte klar, exakt, vollständig und rasch erfolgen.

Stellen Sie fest, dass Ihre gegenüber der Finanzverwaltung gemachten Angaben nicht den Tatsachen entsprechen, können Sie eine Selbstanzeige erstatten. Wenn die Selbstanzeige zeitgerecht erfolgt (bei Prüfungen jedenfalls vor Prüfungsbeginn) und der Sachverhalt umfassend dargestellt ist, kann Ihnen durch Bezahlung der festgesetzten Abgabenschuld ein Finanzstrafverfahren erspart bleiben.

Die Finanzverwaltung ist transparent und unbestechlich. Bitte respektieren Sie das öffentliche Amt, das wir ausüben. Wir haben einen hohen Anspruch in Bezug auf die Ethik unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Bestimmungen über die Befangenheit, das Verbot bestimmter Nebenbeschäftigungen, das Verbot der Geschenkannahme, die Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die vollkommene Transparenz sind unser Beitrag dazu. Bitte leisten auch Sie Ihren Beitrag zur Vermeidung von Korruption und Amtsmissbrauch und sehen Sie von Geschenken, Einladungen oder anderen Maßnahmen ab, die die Gesetzestreue und Unbefangenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Zweifel ziehen könnten.

Bei Rückmeldungen zu unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wenden Sie sich bitte an die jeweils nächsten Vorgesetzten, also an

die Teamleiterin/den Teamleiter, die Vorständin/den Vorstand oder die Regionalmanagerin/den Regionalmanager. Weiters steht für Rückmeldungen auch die Zentralleitung des Bundesministeriums für Finanzen zur Verfügung.

## Abgabensicherung

Die Finanzverwaltung informiert Sie über Bewegungen auf Ihrem Abgabenkonto in Form von Buchungsmitteilungen. Wenn Sie eine Buchungsmitteilung über eine Zahlungsverpflichtung erhalten haben, erfolgt in der Regel keine weitere Mahnung. Sofern Sie erstmalig säumig werden, übersendet Ihnen das Finanzamt in der Regel vor Setzung von Exekutionsmaßnahmen eine Zahlungsaufforderung.

Sollten Sie Ihre Abgabenschuld nicht rechtzeitig entrichten, wird Ihnen ein Säumniszuschlag vorgeschrieben. Wenn sich bei der Veranlagung von Einkommen- oder Körperschaftsteuer eine Gutschrift oder eine Nachzahlung ergibt, dann kann es zur Gutschrift oder zur Vorschreibung von Zinsen kommen.

Zur Einbringung des Rückstandes kann das Finanzamt bzw. Zollamt entweder selbst oder durch Inanspruchnahme des Gerichtes Exekution führen.

Sollten Sie kurzfristige Zahlungsschwierigkeiten haben, können Sie Zahlungserleichterungen (Ratenzahlung oder Stundungen) beantragen, wenn die spätere Einbringung der Abgabe(n) nicht gefährdet ist. In solchen Fällen fallen allerdings Stundungszinsen an.

Steuerguthaben werden über Ihren Antrag innerhalb kürzester Zeit ausbezahlt.

## Prüfung von Abgabenerklärungen

Als kundenorientierte Verwaltung sind wir verpflichtet, die steuerlichen und zollrechtlichen Vorschriften umsichtig anzuwenden und die Sachverhalte unparteiisch, den Tatsachen entsprechend und in ihrem Gesamtzusammenhang zu bewerten. Insbesondere sind wir verpflichtet, Abgabenerklärungen auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Mit dieser Prüfung verfolgt die Finanzverwaltung general- und spezialpräventive Ziele.

Die Prüfung der Abgabenerklärungen kann sowohl vor als auch nach Bescheiderlassung erfolgen. Vor Bescheiderlassung prüfen wir jedenfalls, ob Auffälligkeiten oder Ungereimtheiten vorliegen, die einer Erledigung entgegenstehen. Nach Bescheiderlassung wählen wir nach generalpräventiven Überlegungen sowie mit unseren Risikomanagementinstrumenten weitere Fälle zur Überprüfung aus.

Die Überprüfungen erfolgen durch einen schriftlichen Fragenvorhalt oder eine Nachschau. Bitte beantworten Sie die Fragen umgehend und korrekt, denn nur so können wir Ihnen richtige und schnelle Bescheide garantieren.

## Außenprüfung

Für Unternehmerinnen und Unternehmer ist eine regelmäßige, objektive Prüfung von Büchern und Aufzeichnungen sowie der dazu gehörenden Belege im Außendienst vorgesehen.

Abgesehen von einer (im Allgemeinen mehrere Abgabensarten und mehrere Jahre) umfassenden Außenprüfung kann die Abgabenbehörde über abgabenrechtlich bedeutsame Sachverhalte auch eine Nachschau durchführen. Für die Nachschau gelten äh-



liche Regeln wie für die Außenprüfung. Die Auswahl der Prüfungsfälle erfolgt auch hier nach general- und spezialpräventiven Überlegungen und unter Einsatz von modernen Risikomanagementinstrumenten. Der Ablauf der Außenprüfung erfolgt nach gesetzlich festgelegten Rahmenbedingungen und wird nachfolgend kurz dargestellt.

### **Erste Kontaktaufnahme durch Außenprüfer/in**

Wir kündigen Außenprüfungen in der Regel spätestens eine Woche vor Prüfungsbeginn an. Im Normalfall verfügen Sie also nach der ersten Kontaktaufnahme durch die Prüferin/den Prüfer mindestens über eine Woche, um die Prüfung bzw. die vorzulegenden Unterlagen Ihres Unternehmens entsprechend vorzubereiten. In begründeten Fällen besteht auch die Möglichkeit, den Prüfungstermin

einvernehmlich zu verschieben. In besonderen Fällen kann die Prüfung auch ohne Prüfungsankündigung begonnen werden.

### **Prüfungsauftrag**

Dem Prüfungsauftrag können Sie vor allem die zu prüfenden Abgabenarten und Zeiträume entnehmen. Bis zum Beginn der Prüfung haben Sie die Möglichkeit, eine Selbstanzeige zu erstatten und somit ein drohendes Finanzstrafverfahren abzuwenden. Falls jedoch bereits zuvor ein Finanzvergehen entdeckt wurde, besteht diese Möglichkeit einer strafbefreienden Selbstanzeige nicht mehr.

### **Prüfungsort**

Um den Dialog zwischen Ihnen und der Prüferin/dem Prüfer zu erleichtern, wird Ihre Buchhaltung grundsätzlich im Betrieb



eingesehen. Falls die Prüfung vor Ort nicht möglich ist, kann sie auch bei Ihrer berufsmäßigen Vertretung oder im Finanzamt bzw. Zollamt durchgeführt werden.

### **Prüfungsablauf**

Durch die Bereitstellung eines Raumes mit entsprechender technischer Ausstattung sowie Hilfestellung durch Sie oder Ihre Mitarbeiterinnen/Ihre Mitarbeiter bei der Beantwortung von Fragen tragen Sie zu einem zügigen Ablauf der Prüfung bei.

Bei Prüfungsbeginn legitimiert sich die Prüferin/der Prüfer durch Vorzeigen ihres/seines Dienstausweises und des Prüfungsauftrages. Der gegenseitige Umgang soll durch Höflichkeit, Wertschätzung und Rücksichtnahme geprägt sein.

Bei Prüfungsbeginn wird die Prüferin/der Prüfer mit Ihnen den zeitlichen und organisatorischen Ablauf der Prüfung abstimmen. Wenn Sie bei der Prüfung nicht mitwirken, insbesondere keine Unterlagen vorlegen, können Ihre Besteuerungsgrundlagen geschätzt werden. Um einen zügigen Prüfungsablauf zu gewährleisten, informieren Sie die Prüferin/den Prüfer zu Beginn über die wesentlichen Vorgänge in Ihrem Unternehmen und stellen ihr/ihm alle notwendigen Unterlagen möglichst rasch zur Verfügung.

### **Prüfungsabschluss**

Die Prüfung wird mit der Schlussbesprechung beendet, bei der Sie noch einmal die Möglichkeit haben, Ihren Standpunkt darzulegen. Über die Schlussbesprechung erhalten Sie eine Niederschrift mit den Prüfungsfeststellungen. Sollte die Prüfung zu keiner Änderung der Besteuerungsgrundlagen führen, findet eine Schlussbesprechung nur auf Ihren ausdrücklichen Wunsch statt.

## **Befugnisse der Finanzpolizei**

Zum Schutz der Gesellschaft und der Wirtschaft ist die Finanzverwaltung berechtigt, Aufsichts- und Kontrollmaßnahmen durchzuführen. Diese Überprüfungen finden unangekündigt statt und dienen der Sicherstellung von fairen Wettbewerbsbedingungen, dem Schutz des österreichischen Arbeitsmarktes und der Einhaltung des Glücksspielgesetzes.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzpolizei sind als Organe der Abgabenbehörde berechtigt, Grundstücke und Räumlichkeiten (Betriebsstätten, Arbeitsstätten etc.) zu betreten und Wege zu befahren, auch wenn dies sonst der Allgemeinheit untersagt ist, sowie die Identität von Personen festzustellen, wenn Grund zur Annahme besteht, dass dort Zuwiderhandlungen gegen die zu vollziehenden Rechtsvorschriften begangen werden.

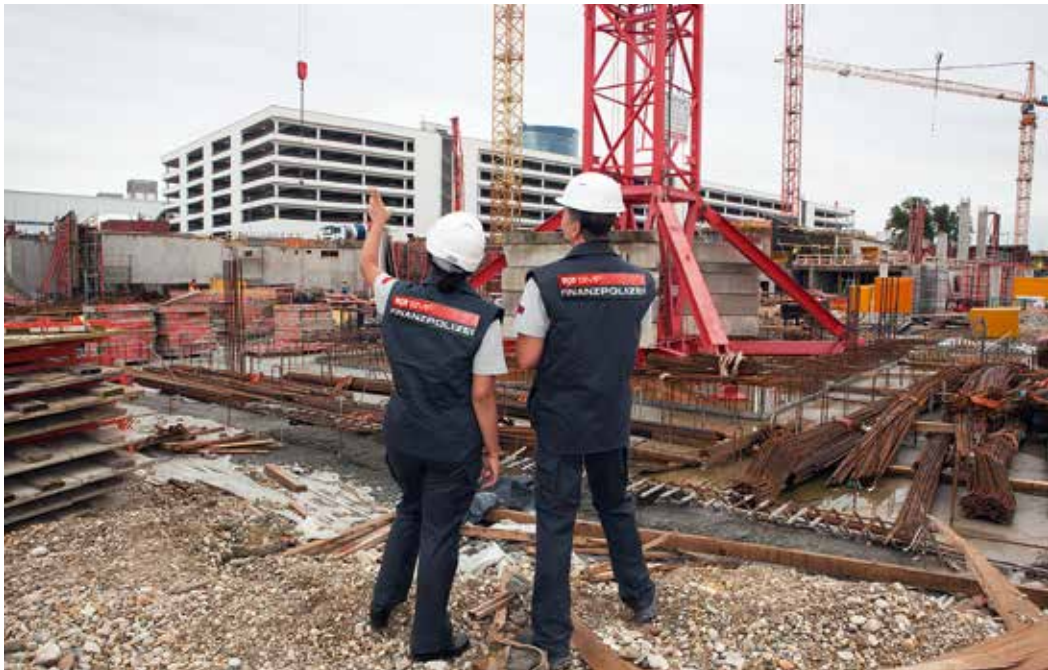
Weiters dürfen sie dabei im Rahmen ihrer Aufsichts- und Kontrolltätigkeit Auskünfte verlangen, aber auch Fahrzeuge und sonstige Beförderungsmittel anhalten. Die Ausübung der Befugnisse erfolgt immer unter möglichs-ter Schonung der Privatsphäre. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzpolizei versehen ihren Dienst vor Ort mindestens zu zweit.

### **Maßnahmen der Steueraufsicht**

Im Rahmen der Steueraufsicht üben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzpolizei in erster Linie Aufsichts- und Kontrolltätigkeiten zur Feststellung steuerlich relevanter Sachverhalte aus, wie insbesondere die Überprüfung der Abfuhr von Lohnabgaben, Feststellung von Tageslosungen oder Sicherung und Einbringung von Abgabean-sprüchen.

## Ordnungspolitische Aufgaben

Zur finanzpolizeilichen Kontrolltätigkeit zählt ebenso die Überwachung der Einhaltung der ordnungspolitischen Regelungen wie z. B. Aufdeckung illegaler Beschäftigung und illegaler Gewerbeausübung, Aufdeckung von Lohn- und Sozialdumping bzw. Kontrollen nach dem Sozialbetrugsgesetz sowie Erhebungen nach dem Glücksspielgesetz. Festgestellte Verstöße werden an die Verwaltungsstraßenbehörden zur Anzeige gebracht.





# Unsere Qualitäts- und Leistungsstandards

Wir setzen im Sinne eines „Total Quality Managements“ ein flächendeckendes Qualitätsmanagementsystem ein, das die Leistungen und die Qualität unserer Arbeit erfolgreich und nachhaltig sicherstellt.

Dabei handelt es sich um eine umfassende Qualitätspolitik, die sich an den Erwartungen aller Interessensgruppen der Steuer- und Zollverwaltung – unter anderem der Bürgerinnen und Bürger, Gesellschaft, Politik, Wirtschaft – aber auch an den Bedürfnissen der Führungskräfte sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausrichtet.

Qualität bedeutet für uns die Erfüllung von festgelegten Anforderungen und die Übereinstimmung mit berechtigten Erwartungen. Die Anforderungen werden insbesondere durch die Prinzipien der Rechtsstaatlichkeit, der Gesetze, Verordnungen und Erlässe, der Strategie und der Wirkungsziele des Bundesministeriums für Finanzen festgelegt. Eine faire und gleichmäßige Besteuerung ist vorrangige Zielsetzung sowohl in der Gesetzgebung als auch in der Vollziehung. Die Qualität in der Steuer- und Zollverwaltung richtet sich in erster Linie nach den folgenden Kriterien.

## Unsere Qualitätskriterien

- Rechtsrichtigkeit
- Einheitlichkeit in der Rechtsanwendung
- Gleichmäßigkeit der Besteuerung
- Nachvollziehbarkeit
- Rechtzeitigkeit
- Verhältnismäßigkeit

Neben der fachlichen und rechtlichen Qualität spielen aber auch subjektive Kriterien wie zum Beispiel Sicherheit, Verlässlichkeit und respektvolle Umgangsformen eine wesentliche Rolle.

Die Einhaltung der genannten Qualitätskriterien überprüfen wir durch laufende Qualitätssicherungsmaßnahmen in allen Rechtsmaterien mit denen die Abgabenbehörden befasst sind. Unsere Instrumente des Qualitätsmanagementsystems dienen der Unterstützung der Teams und sollen bei der fachlichen bzw. rechtlichen Erledigung der Aufgaben Sicherheit geben. Durch ständige Weiterentwicklung festigen wir das Prinzip der lernenden Organisation und streben einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess an.

Sofern beide Seiten – Verwaltung sowie Bürgerinnen und Bürger – die gesetzlichen Rahmenbedingungen und die ergänzenden Regeln einhalten, können wir als Finanzverwaltung weiterhin ein hohes Niveau an Qualitäts- sowie Leistungsstandards anbieten.

## Unsere Standards

### **Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Unsere qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreuen Sie bei der Wahrnehmung Ihrer steuerlichen und zollrechtlichen Angelegenheiten. Sie agieren rasch, freundlich und kompetent.

## **Kundenfreundliche Finanzverwaltung**

Die Finanz- und Zollämter sind österreichweit für Sie während der Öffnungszeiten telefonisch und persönlich erreichbar. Wir sind bemüht, Ihre Anrufe ehestmöglich entgegenzunehmen.

Ihre Steuererklärungen und sonstigen Anbringen können Sie täglich rund um die Uhr 24 Stunden über FinanzOnline, Ihre Zollanmeldungen täglich rund um die Uhr 24 Stunden über e-zoll einbringen.

## **Umfangreiches Informationsangebot**

Wichtige Informationen zur Steuer- und Zollverwaltung finden Sie auf unserer Homepage [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at). Dort erhalten Sie auch sämtliche Formulare sowie diverse Broschüren und Informationen zum Download. Als umfassendes Rechts- und Fachinformationssystem steht Ihnen auch die Finanzdokumentation (Findok) zur Verfügung. Formulare und Broschüren erhalten Sie selbstverständlich auch in den Finanz- bzw. Zollämtern.

## **Kompetente und rasche Auskünfte**

Auskünfte zu steuerlichen Fragen erhalten Sie während der Öffnungszeiten in allen Finanzämtern. Auskünfte zu zollrechtlichen Fragen erhalten Sie in allen Zollämtern. Die Zentrale Auskunftsstelle Zoll beantwortet darüber hinausgehend Ihre Fragen zu allgemeinen Zollangelegenheiten am Telefon.

Wir beantworten Ihre Fragen zu konkreten Sachverhalten ohne unnötigen Aufschub, nach Möglichkeit aber spätestens innerhalb von acht Wochen, in Fragen der Anwendung von Lohnsteuervorschriften innerhalb von zwei Wochen.

Darüber hinaus erhalten Sie in bestimmten gesetzlich geregelten Fällen von noch nicht verwirklichten Sachverhalten gegen einen Verwaltungskostenbeitrag eine verbindliche Rechtsauskunft mittels Bescheid.

## **Transparenz**

Sie haben die Möglichkeit, in Ihrem persönlichen Verfahren Transparenz über Akteneinsicht oder Einsicht unter Verwendung der elektronischen Verfahren FinanzOnline und e-zoll in Anspruch zu nehmen. Ebenso erhalten Sie Einblick in die Feststellungen zur Sachverhaltsermittlung, die Ergebnisse des Beweisverfahrens und Gelegenheit zur Stellungnahme dazu.

## **Rasche und rechtsrichtige Erledigungen**

Wir sind bestrebt, Ihre Angelegenheiten zeitnahe und richtig zu erledigen. Die Rechtsrichtigkeit gewährleisten wir mit unserem umfassenden Qualitäts- und Wissensmanagementsystem. Für Ihre Steuererklärungen und Familienbeihilfenanträge benötigen wir im Regelfall (d. h. wenn keine offensichtlichen Ungereimtheiten oder Auffälligkeiten und alle notwendigen Daten von dritter Seite, z. B. Lohnzettel, vorliegen) nicht länger als einen Monat. Wenn Sie FinanzOnline verwenden, erhalten Sie den Bescheid in der Regel noch schneller. Ihre Zollanmeldungen bearbeiten wir unverzüglich, Kontrollen versuchen wir rasch und effizient durchzuführen.











## **Impressum**

Herausgeber, Eigentümer und Verleger:

Bundesministerium für Finanzen, Johannesgasse 5, 1010 Wien

Für den Inhalt verantwortlich: BMF, Sektion IV

Grafik: sketo design

Fotos: BMF/Anna Blau, BMF/Colourbox, BMF/Fotolia

Druck: Druckerei des BMF

Wien, September 2016

