

**8407/AB**  
**vom 18.05.2016 zu 8776/J (XXV.GP)**

Dr. Hans Jörg Schelling  
 Bundesminister für Finanzen



Frau Präsidentin  
 des Nationalrates  
 Doris Bures  
 Parlament  
 1017 Wien

Wien, am 11. Mai 2016

GZ. BMF-310205/0109-I/4/2016

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Auf die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 8776/J vom 18. März 2016 der Abgeordneten Carmen Schimanek, Kolleginnen und Kollegen beehebe ich mich Folgendes mitzuteilen:

Zu 1.:

Die Hotline wurde im Dezember 2002 zur technischen Unterstützung bei Datenübermittlungen und Dialogverfahren (Steuererklärung) mittels FinanzOnline für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmerinnen und Unternehmer eingerichtet.

Zu 2.:

Rund 1.600 Anrufe pro Tag (8.000 Anrufe pro Woche) werden von der Hotline betreut.

Zu 3.:

Die Hotline ist als virtuelles Callcenter organisiert. Der First Level wird von den Infocenter-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Finanzämter (706 Vollbeschäftigteäquivalente/VBÄ), die diese Auskünfte auch persönlich vor Ort geben, abgedeckt. Ebenso wird der Second Level (170 VBÄ) und Third Level (3 VBÄ) durch ausgewählte Spezialistinnen und Spezialisten der Finanzämter bewältigt. Die Arbeit an der Hotline wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern neben ihren anderen Aufgaben in der Finanzverwaltung wahrgenommen.

Zu 4.:

Alle zur Beauskunftung rechtlich zulässigen Daten stehen zu Verfügung. Persönliche Fragen können mangels zuverlässiger Identifikation des Anrufers auf Grund der abgabenrechtlichen Geheimhaltungspflicht gemäß § 48a Bundesabgabenordnung (BAO) nicht telefonisch beantwortet werden.

Zu 5.:

In nahezu 100 % der Fälle wird eine Lösung gefunden.

Zu 6.:

Es ist grundsätzlich nicht vorgesehen, steuerliche Fragen mittels technisch nicht ausreichend sicherem Mailverkehr zu übermitteln. Schreiben können auch über die sichere Kommunikationsschiene Finanzonline übermittelt werden.

Zu 7.:

Das Beschwerdemanagement (Anfragedatenbank/Feedback) verzeichnet nahezu keine Beschwerden zur FinanzOnline Hotline, diese liegen im Promillebereich.

Zu 8.:

In den meisten Fällen erfolgen Beschwerden aus dem mangelnden Verständnis dafür, dass persönliche steuerliche Sachverhalte nicht telefonisch besprochen werden können (siehe auch die Ausführungen zu Frage 4.).

Zu 9. und 10.:

Das Bundesministerium für Finanzen ist laufend bemüht, das Kommunikations- und Beschwerdemanagement zu verbessern und weiter zu entwickeln.

Der Bundesminister:

Dr. Schelling

(elektronisch gefertigt)

