

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

TALLINNA KOLLEDŽ

Majandusarvestus

Viivian Piir

**EUROOPA LIIDU ÜHTSE ELEKTROONILISE KÄIBEMAKSU
TAGASTUSE SÜSTEEMI TOIMIMINE ERINEVATE LIIKMESRIIKIDE**

NÄITEL

Lõputöö

Juhendaja: Silver Toompalu, MSc

Tallinn 2015

SISUKORD

SISUKORD	2
SISSEJUHATUS	3
1. PIIRIÜLENE KÄIBEMAKSU TAGASTUS.....	5
1.1 Piiriülese käibemaksu tagastuse olemus.....	5
1.2 Piiriülese käibemaksu tagastuse elektrooniline süsteem ja nõuded.....	9
2. PIIRIÜLESE KÄIBEMAKSU TAGASTUSE ELEKTROONILISE SÜSTEEMI ANALÜÜS	12
2.1 Portaalide kasutamise analüüs	12
2.2 Portaale kasutavate ettevõtete käibemaksu tagastuse andmete analüüs	17
2.3 Portaale kasutavate maksuametite ankeetküsitluse andmete analüüs.....	28
2.4 Järeldused ja soovitused.....	30
KOKKUVÕTE	36
VIIDATUD KIRJANDUS	42
LISAD	44
Lisa 1. Küsitlus	44
Lisa 2. Eesti maksuameti vastused küsitlusele	50
Lisa 3. Soome maksuameti vastused küsitlusele	53
Lisa 4. Leedu maksuameti vastused küsitlusele	57
SUMMARY	60

SISSEJUHATUS

2010. aastast käivitus Euroopa Liidus ühtne elektrooniline käibemaksu tagastamise süsteem. Nagu eeldada võiski, kaasnes uue süsteemiga algselt hulgaliselt tõrkeid. Läbimõtlema kiirustamine, kus uus süsteem võeti kasutusele sisuliselt olematu üleminekuajata, tõi esile olukorra, kus liikmesriikide vahelisi käibemaksu tagastuse taotlusi kohustati saatma ainult elektrooniliselt isegi siis, kui see tehniliselt polnud veel kõikides liikmesriikides võimalik. Etteantud tähtjaks paljude riikide portaalides esines veel tõrkeid või halvimal juhul polnud portaale taotluste edastamiseks valmis.

Lõputöös võetakse uurimise alla, kas tänaseks elektrooniline käibemaksu tagastamise süsteem toimib piisavalt hästi või on peale nelja aastat süsteemis veel endiselt palju arenemisruumi. Antud töö eesmärgiks on analüüsida Euroopa Liidu ühtse elektroonilise käibemaksu tagastuse süsteemi toimimist, tegemaks ettepanekuid süsteemi efektiivsuse parendamiseks. Sellest tulenevalt on autor püstitanud järgnevad uurimisülesanded:

- 1) uurida piiriülese käibemaksu tagastamise süsteemi olemust;
- 2) uurida, millised nõuded on kehtestatud käibemaksu tagastamise portaalidele;
- 3) testida erinevate liikmesriikide käibemaksu tagastamise portaalidele;
- 4) analüüsida erinevate liikmesriikide ettevõtete käibemaksu tagastuse andmeid;
- 5) läbi viia erinevate liikmesriikide maksuametitele ankeetküsitlus portaalide toimimise kohta ja analüüsida kogutud andmeid;
- 6) analüüsida põhjal hinnangute andmine ja järelduste tegemine portaalide efektiivsuse kohta;
- 7) ettepanekute tegemine ja soovitude andmine portaalide efektiivsuse parendamiseks.

Käesoleva töö esimeses peatükis keskendutakse piiriülese käibemaksu tagastuse olemusele üldises mõttes. Vastatakse küsimustele, mis on piiriülene käibemaksu tagastus ja kuidas see tekkis. Sellest tulenevalt arendatakse teemat elektroonilise süsteemi tekkele. Miks otsustati Euroopa Liidu ühtne elektrooniline käibemaksu tagastuse süsteem luua ja millised nõuded portaalidele kehtestati.

Uurimistöö teine peatükk sisaldab portaalide kasutamise analüüsi, kus töö autori piiratud ligipääsu tõttu portaalidesse analüüsitakse 28 liikmesriigi asemel 15 riigi (Belgia, Horvaatia, Taani, Eesti, Prantsusmaa, Saksa, Ungari, Iirimaa, Läti, Leedu, Holland, Poola, Rootsi, Inglismaa, Soome) portaali kasutamist. Teine peatükk sisaldab samuti portaalide kasutavate ettevõtete käibemaksu tagastuse andmete analüüsi. Uuringuks vajalikud tagastuse andmed tagastusperioodide kohta 2010-2013 saadakse käibemaksu tagasitaotlemise teenust pakkuva ettevõtte andmebaasist. Juhtkonna soovil ettevõtte nime järgnevas lõputöös ei avalikustata. Taotlused perioodiga 2014 jäetakse uuringust välja, sest mainitud perioodi taotluste viimane esitamistähtaeg on alles 30. september 2015 (5, artikkel 15) ja seega pole mainitud periood veel lõppenud. Valimis on 27877 objekti ja tunnuste analüüsiks kasutatakse hii-ruut testi. Teise peatüki kolmas alapeatükk sisaldab autori koostatud uurimust maksuametite seisukohast. Uuringu teostamiseks on autoril koostatud ankeetküsitlus, mis saadetakse iga Euroopa Liidu liikmesriigi maksuameti käibemaksu tagastuse üldmeilile ning palutakse vastata küsimustele maksuametnikul, kes puutub igapäevaselt kokku rahvusvahelise käibemaksu tagastuse süsteemiga. Viimane alapeatükk võtab kokku analüüsi tulemused ja välja tuuakse autoripoolsed järeldused ning soovitused edaspidiseks.

Töös on kasutatud erinevaid mõisteid: portaal, taotleja, asutamiskoha liikmesriik, tagastamisliikmesriik jne. Antud kontekstis sõna „portaal“ tähendab veebikeskkonda, mille kaudu on võimalik esitada taotlejal oma asutamiskoha liikmesriigis käibemaksu tagastuse taotlusi tagastamisliikmesriigile. „Taotleja“ on maksukohustuslane, kelle asukoht ei ole tagastamisliikmesriigis ja kes esitab tagastamistaotluse. „Asutamiskoha liikmesriik“ on liikmesriik, kus taotleja on käibemaksukohustuslasena registreeritud. „Tagastamisliikmesriik“ on liikmesriik, kus maksukohustuslaselt, kelle asukoht ei ole tagastamisliikmesriigis, nõuti sisse käibemaks seoses talle selles liikmesriigis teiste maksukohustuslaste poolt tarnitud kaupade või osutatud teenustega või seoses kaupade impordiga sellesse liikmesriiki (5, artikkel 2).

1. PIIRIÜLENE KÄIBEMAKSU TAGASTUS

1.1 Piiriülese käibemaksu tagastuse olemus

Käibemaks, mida kogutakse kõikides Euroopa Liidu liikmesriikides, on oma olemuselt kulutuste ja tarbimise maks. Selle maksu eesmärk on mõjutada tarbimist liikmesriikides ja seda realiseeritakse maksu kogumisega kulutustelt, mida teevad tarbijad. Käibemaksu ei koguta maksu tarbijalt endalt, vaid maksukohustuslaselt, kes võimaldab selle tarbimist, müües tarbijale kaupu või teenuseid. Käibemaksukoormuse kandjaks on tarbija, kes ostab kaupa või teenust ning maksab toote eest käibemaksu. Maksu parema administreerimise huvides on maksu arvestajaks ja maksjaks pandud müüja. Käibemaks on tarbijat, mitte ettevõtjat koormav maks (17, lk 29).

Käibemaks Euroopa Liidus on ülesehitatud lisandunud väärtuse põhimõttel (2, lk 350). Iga ettevõtja maksab käibemaksu vaid enda poolt lisatud väärtuselt, mitte kumuleeruvat lisandunud väärtuse maksu (3, lk 217). Lisaks sellele on tänaseks käibemaks Euroopa Liidus harmoniseeritud, see tähendab, et kõikide liikmesriikide siseriiklikud käibemaksuseadused peavad olema kooskõlas Euroopa Liidu käibemaksualase seadusandlusega (4, lk 6).

Üldistatult käibemaksu tagastamise põhimõtteks on ettevõtjatele topeltnmaksustamise välistamine. Tagastamise protseduur on Euroopa Liidu siseselt direktiivide kaudu harmoniseeritud ja ühendusevälistele riikidele kehtivad käibemaksu tagastamisel erinõuded. Käibemaksu tagastamine eeldab ettevõtja poolt vastavasisulise taotluse esitamist välisriigi maksuhaldurile (16, lk 249).

Riigisiselt tehinguid tehes on ettevõtjad harjunud sellega, et kuludes sisalduv sisendkäibemaks arvatakse kaupade ja teenuste võõrandamiselt arvatatud käibemaksust maha, nii et maksuhaldurile tasutakse reaalselt käibemaksu vaid lisandunud väärtuselt. Välisriigis tehinguid tehes aga satuvad ettevõtjad teistsugusesse olukorda. Kui teises riigis kaupu või teenuseid soetades tekivad mingisugused kulutused, mis sisaldavad sealset sisendkäibemaksu, pole seda

võimalik ettevõtja riigis tasumisele kuuluvast sisendkäibemaksust maha arvata. Sellises olukorras on kolm käitumisvarianti:

- 1) välisriigis tasutud sisendkäibemaks jääb lõplikult kuluks ning kujuneb sisuliselt kauba hinna osaks;
- 2) ettevõtja on teises riigis käibemaksukohustuslane. Sellises olukorras on ettevõtjal õigus selles riigis tekkinud kuludes sisalduv sisendkäibemaks maha arvata seal tasumisele kuuluvast käibemaksust;
- 3) ettevõtja poolt välisriigist tasutud käibemaks taotletakse tagasi vastavalt konkreetse riigi reeglitele.

Seega kui ettevõtja ei saa välisriigis sisendkäibemaksu mahaarvamise üldkorda rakendada, kuid ettevõtlusega seotud kulutused on teises riigis tehtud, tuleb topeltnmaksustamise vältimiseks käibemaks ettevõtjatele tagastada (16, lk 250).

Euroopa Liit on ennekõike majandusliit, mis peab tagama ühenduse sees kaupade ja teenuste vaba liikumise. Seetõttu on kõikides liikmesriikides kasutusel ühtne käibemaksu tagastamise regulatsioon ning liidusiseselt kehtivad liikmesriikidele käibemaksu tagastamisel ühtsed nõuded. Seega on samadel tingimustel, v.a mõningad erandid, ettevõtjatel õigus käibemaksu tagastamist taotleda kõigist 28 liikmesriigist (16, lk 251). Kuna direktiivid ei ole liikmesriikidele otsekohaldatavad, esineb käibemaksu tagastamise regulatsioonis riigiti siiski mõningaid erinevusi (16, lk 253).

Järgmisena on uurimistöös ära toodud lühiülevaade piiriülese käibemaksu tagastuse tekkest - millal kõik alguse sai ja kuidas jõuti praegu kehtiva 2008/9/EÜ direktiivini, mis jõustus 1.01.2010 ja tähistas elektroonilise piiriülese käibemaksu tagastuse algust.

Käibemaksu kui lisandunud väärtuse maksu arengule andis olulise tõuke Euroopa ühinemise protsess. Juba 1957. aasta Rooma lepingus peeti vältimatuks tasandada liikmesriikide maksusüsteemide erinevused. Euroopa Ühenduse põhieesmärk oli rajada majandusliidu raames ühisturg, kus toimib vaba konkurents ning mis tunnusjoontelt sarnaneb liikmesriikide siseturgudega (17, lk 17).

1967. aastal võttis EMÜ (Euroopa Majandusühendus) vastu kaks esimest käibemaksudirektiivi. See oli väga julge samm, sest sel ajal polnud kellelgi erilist kokkupuudet käibemaksusüsteemiga. Peamine eesmärk oli, et maks põhineks piiriüleste tehingute suhtes erapooletustel. Paraku muutus see nõrgaks kohaks ühtse turu loomisel (1, lk 231).

Seoses Euroopa Ühenduse eelarvesüsteemi reformimisega 1970. aastal otsustati liikmesriikide liikmemaksude aluseks määrata lisandunud väärtuse maksu laekumine, mis eeldas maksusüsteemide ühtlustamist (17, lk 19).

Kümme aastat hiljem, 1977. aastal, võeti vastu kuues käibemaksudirektiiv, mis pani aluse Euroopa Ühenduse finantseerimissüsteemile. Alates 1977. aastast on see olnud 1,4% käibemaksulaekumistest. Kuuenda direktiivi vastuvõtmisel lähtuti järgnevatest prioriteetidest. Tuli saavutada kaupade, teenuste ja kapitali liikumiskiirangute jätkuv kõrvaldamine ning riikide majanduste lõimimine. Liikmesriikide vahelises kaubanduses tuli tagada lisandunud väärtuse maksustamise ühtne süsteem, mis ei oleks diskrimineeriv kaupade ja teenuste päritolu suhtes ning võimaldaks ausat konkurentsi ühisturul. Selleks peeti vajalikuks defineerida mõisted „maksukohustuslane“ ja „maksustatav tehing“. Määratleda tuli seni liikmesriikide vahel vaidlusobjektiks olnud maksustavate tehingute tegemise asukoht, seda eriti teenuste osutamisel ja monteeritavate seadmete osas. Ühtlustada tuli maksubaasi, et maksustavatele tehingutele kohaldatav ühtne maksumäär tagaks võrreldavad tulemused kõikides liikmesriikides. Maksu mahaarvamist määravad reeglid tuli kooskõlastada tasumisele kuuluvat summat mõjutavate tegurite osas. Kõik liikmesriigid pidid mahaarvamise proportsiooni arvestamisel hakkama kasutama ühtset meetodikat. Samuti tuli nii palju kui võimalik ühtlustada maksumaksjate kohustusi liikmesriikides, et tagada maksude kogumine ühesugusel viisil. Kehtestati üleminekuperiood, et järk-järgult vastu võtta riigisiseseid seadused reguleerimist vajavates valdkondades. Liikmesriigid pidid oma lisandunud väärtuse maksu süsteemi kuuenda direktiivi nõuetega kooskõlla viima 1. jaanuariks 1978 (17, lk 19-20).

Kuid ka kuues direktiiv polnud edukas, sest tõelise ühise maksubaasi loomise asemel, lubas vastu võetud direktiiv mitmesuguseid variante ning erinevaid kordi ja protseduure, mis muutsid ühise maksubaasi vaid illusiooniks ning jättis ühenduse ilma regulatiivvõimu omavast poolseadusandlikust organist käibemaksukomitee näol. Samuti ei kaotatud liikmesriikidevahelisi maksupiire. Alles 1985. aasta valges raamatus mainis komisjon, et siseturu väljakujunemise arenguks tuleks kohaldada impordile käibemaksumehhanism ja liikmesriikide vahel kaotada

ekspordi käibemaks. Lisaks tegi komisjon ettepaneku maksumäärade ühtlustamisel maksustada tehing juba ette soetamise liikmesriigis ja arvata käibemaks maha maksukohustuslase liikmesriigis koos tulu jaotamisega liikmesriikide vahel maksukohustuslase poolt esitatud andmete põhjal (nn kahepoolne tasaarvestus) (1, lk 231).

1987. aastal töötati välja eelnevad ideed ettepanekute kogumina. Niinimetatud kahepoolne tasaarvestus asendati mitmepoolse tasaarvestusega. Viimasel juhul taotleks iga liikmesriik arvestuskogalt tagasi või tasuks, vastavalt negatiivse või positiivse arvestuse korral, vahe käibemaksu kogusumma, mis nõuti sisse teistes liikmesriikides ning teistes liikmesriikides tasutud mahaarvatud käibemaksu summa vahel. Juba paar aastat hiljem pakkus komisjon välja oma teatise välja süsteemi, mille kohaselt oleks piiriüleste ühendusesiseste tehingute käibemaksuga maksustamine edasi lükkunud kolmandatele isikutele müümise hetkeni, vältides seega tasaarvestuse tegemise vajadust. Ülejäänud tehingute, st mitteasjaomaste osapoolte vahel, pealt arvestatud käibemaksu suhtes tehtaks tasaarvestus makromajanduslike numbrite põhjal (1, lk 232).

Euroopa Liidu Nõukogule polnud ükski komisjoni esitatud ettepanekutest vastuvõetav. Pandi paika üleminekuperioodi käibemaksusüsteem, sest loodeti et komisjon esitab enne 1994. aasta detsembrikuud ettepanekud lõpliku süsteemi kohta ning üleminekumeetmed kehtivad 1996. aastani, mille järel pikeneb nende kehtivusaeg automaatselt kuni lõpliku süsteemi jõustumise kuupäevani. 10. juulil 1996 avalikustas komisjon oma kauaoodatud raamatu tööprogrammi näol, mis kandis pealkirja „Ühine käibemaksu süsteem. Ühtsele turule kavandatud programm“ (1, lk 232). Lõpliku süsteemi eesmärk oli

- ettevõtetel ja haldusorganitel lasuvate halduskohustuste kergendamine ning maksustamise märkimisväärne lihtsustamine;
- liikmesriikide maksutulu mittevähennemine;
- maksudest kõrvalehoidumise ohu mittesuurenemine;
- maksustamise erapooletuse säilitamine konkurentsi tingimustes (1, lk 233).

Antud töös räägitakse sisendkäibemaksust. Sisendkäibemaks on maksukohustuslase poolt teiselt maksukohustuslaselt soetatud või saadud kauba või teenuse eest tasumisele kuuluv käibemaks või imporditud kauba eest tasutud või tasumisele kuuluv käibemaks; ettevõtlusega tegelevalt välisriigi isikult, kes ei ole tagastamisliikmesriigis registreeritud maksukohustuslasena, saadud teenuse, mille käibe tekkimise koht on tagastamisliikmesriik, maksustatavalt väärtuselt arvatud

käibemaks; ühendusesiseselt soetatud kauba, soetatud paigaldatava või kokkupandava kauba, kolmnurktinguga soetatud kauba või muu soetatud kauba, millelt maksukohustuslane peab käesoleva seaduse kohaselt käibemaksu arvestama, maksustatavalt väärtuselt arvutatud käibemaks (11).

Lihtsustatud kujul öeldes paljudel ettevõtjatel tuleb ette ärialaseid reise teistesse riikidesse, kus tekivad kulutused, mille sisendkäibemaksu osa on õigus neil tagasi taotleda. Paraku ei pruugi see alati nii lihtne olla – erinevatel riikidel kehtivad erinevad reeglid ja tihtipeale võib kuluda palju aega ja raha, et teise riigi omapäradega ennast kurssi viia. Nagu mainitakse ka Euroopa Komisjoni aruandes (9, lk 2), võib teise liikmesriigiga kokku puutudes kogeda mitmeid takistusi nt vähene asjakohane info teise liikmesriigi reeglite kohta, keelebarjäär, erinevad nõuded maksude tagasisaamiseks, ebaselge protsesside käsitus liikmesriikides, probleem, et osad liikmesriigid ei kasuta täit potentsiaali, mida annab arvutite ja interneti kasutamine, tõlgendamise erinevused liikmesriikide vahel jne.

Algselt, enne Nõukogu direktiivi 2008/9/EÜ jõustumist, toimus käibemaksu tagastus paberprotseduurina. Taotleja saatis taotluse koos originaalarvetega otse riiki, kust soovis käibemaksu tagastust taotleda. Selline tegevus oli küllaltki kulukas, sest sisaldas kõrgeid kulleritasusid, mis võisid mitmekordistuda, olenevalt sellest, kas maksuamet soovis lisaselgitusi saada. Seega piiriülese käibemaksu tagastuse elektroonilise süsteemi tulekut oodati kui suurt muutust, mis vähendaks kulusid, administratiivset tööd ning säästaks ka loodust. Paljude ettevõtete raamatupidamine oli juba siis e-arvete põhine ja edaspidi polnud enam vajadust arveid välja printida paberkujul tagastusprotsessi jaoks.

1.2 Piiriülese käibemaksu tagastuse elektrooniline süsteem ja nõuded

Alates 1. jaanuarist 2010 võeti Euroopa Liidus kasutusele ühtne elektrooniline käibemaksu tagastuse süsteem. Paberkandjal polnud enam võimalik liikmesriikide vahelisi käibemaksu tagastuse taotlusi saata. Jõustus Nõukogu direktiiv 2008/9/EÜ, millega sätestati üksikasjalikud eeskirjad käibemaksu tagastamiseks vastavalt direktiivile 2006/112/EÜ maksukohustuslastele, kelle asukoht ei ole tagastamisliikmesriigis, vaid teises liikmesriigis.

Kogu elektroonilise süsteemi põhieesmärgiks oli muuta kogu tagastusprotsess kiiremaks ja lihtsamaks mõlemale osapoolle - nii maksuametitele kui ka maksukohustuslastele. Nagu ka direktiivis (5, lk 1) on mainitud, kehtestati rangemad tähtajad. Liikmesriik on kohustatud maksma ettevõtjale intressi, kui viimase käibemaks tagastatakse hilinemisega. Üldreegli järgi on tagastataval liikmesriigil kohustus teha otsus nelja kuu jooksul taotluse kättesaamisest ja lisapäringute korral maksimum kaheksa kuu jooksul. Positiivse otsuse korral, peab liikmesriik raha üle kandma taotlejale kümne tööpäeva jooksul (10, lk 2). Samuti ettevõtjale kehtivad kindlad tähtajad, kui kiiresti tuleb päringutele vastata või kui kaua on võimalik negatiivset otsust apelleerida. Üldreeglina on päringule vastamise ja negatiivse otsuse apelleerimise aeg üks kuu (5, artikkel 20), kuid riigiti võib see mõningal määral erineda.

Elektroonilise süsteemi ülesandeks oli ka lihtsustada informatsiooni jälgimist. Seega ettevõtjale peab olema portaalis näha, mis taotlusi ta on saatnud ja mis staatuses need on. Samuti maksuametitel on parem ülevaade tagastusprotsessist, sest kõik taotlused on identifitseeritavad unikaalse numbriga ja seega lihtsamini jälgitavad.

Asutamiskoha liikmesriik peab edastama taotluse tagastamisliikmesriigile 15 kalendripäeva jooksul (6, artikkel 48). Üldjuhul toimub edastamine tänaseks juba samal päeval, siis kui ettevõtja on oma taotluse teele saatnud.

Direktiivis 2008/9/EÜ on järjest loetletud nõuded ja tingimused, kuidas peaks välja nägema portaali kasutus ja millistele kriteeriumitele peaksid vastama taotlused. Elektroonilise taotluse tagastamisliikmesriigile esitab taotleja oma asutamiskoha liikmesriigi loodud elektroonilise portaali kaudu (5, artikkel 7). Liikmesriikidele väga spetsiifilisi nõudeid pole ette antud portaalide kohta - igaüks võis kujundada selle nõ oma maitse järgi, peamine, et põhimõte oleks sama. Ainukesed nõuded olidki direktiivis leiduvad, kuid need on suhteliselt pealiskaudsed ja jätavad paljudele küsimustele vastamata. Seega loodi väga erinevas formaadis portaale, mis ei pruukinud omavahel ühilduda teiste liikmesriikide portaalidega.

Üldisteks nõueteks on nt tagastamistaotlus peab sisaldama järgmist infot (taotleja nimi ja täielik aadress, meiliaadress, taotleja äritegevuse kirjeldus, tagastamisperiood, mille kohta taotlus esitatakse, taotleja tõend, et ta pole tagastamisperioodi jooksul tarninud kaupu ega osutanud teenuseid, taotleja käibemaksukohustuslasena registreerimise number või maksuviitenumber, pangakontode andmed, sealhulgas IBAN ja BIC koodid). Iga arve või impordidokumendi

kohta peavad olema kirjas järgmised üksikasjad (kaubatarnija või teenuseosutaja nimi ja täielik aadress, tarnija või teenuseosutaja tagastamisliikmesriigi käibemaksukohustuslasena registreerimise number, tagastamisliikmesriigi eesliide, arve või impordidokumendi kuupäev ja number, maksustatav summa ja käibemaksu summa, mida väljendatakse tagastamisliikmesriigi vääringus, arvestatud mahaarvatav käibemaksu summa, koodiga kirjeldatud soetatud kaupade ja saadud teenuste laad (5, artikkel 8). Kirjeldamiseks vajalikud koodid on ühest kümneni nagu ka direktiivis mainitud, samas paljudes riikides kasutakse koode laiendiga nt 6.1 ja 7.1.1.

Lisanõueteks on nt skaneeritud arvete koopiade nõue; keeled, mida võib maksuhalduriga suhtlemisel ja taotluse tekstiväljadel kasutada; minimaalne käibemaksu summa taotluses kalendriaasta kohta või kalendriaasta lõpuni jäänud aja kohta; minimaalne käibemaksu summa taotlusperioodi kohta, mis on lühem kui üks kalendriaasta; tagastamisperioodi kitsendused; tagastamistaotluse võib sisse anda kolmas osapool; käibemaksutagastus kolmanda osapoole pangakontole; soetatud kaupade ja saadud teenuste klassifitseerimine ja NACE äritegevuse kirjeldus (10, lk 8-9).

Mitmed tehnilised probleemid ja viivitused mõjutasid veebiportaalide väljatöötamist ja toimimist paljudes liikmesriikides, takistades sellega tagastamistaotluste õigeaegset esitamist (8, lk 2).

Taotluste saatmisel asutamiskoha liikmesriigi portaalist tagastamisliikmesriiki esimesel aastal läks palju taotlusi tehnilistel põhjustel kaduma ja ei jõudnudki kunagi kohale. Paljude liikmesriikide portaalid hakkasid tööle alles 2010nda aasta mai keskpaigas, seega viis kuud hiljem kui tegelikult oleks pidanud. Nõukogu otsustas teha ettepaneku lükata edasi 2009 perioodiga taotluste esitamistähtaega septembri 2010 asemel märtsi 2011 (7). 1.oktoober 2010 hakkas kehtima direktiiv 13936/10, millega muudatus jõustus ametlikult.

Selleks, et harmoniseerida liikmesriikide erinevad seisukohad tehnilise toimimise kohta direktiivis ja et kogu üleeuroopaline käibemaksu tagastuse süsteem oleks koostalitlusvõimeline, määrati komisjoni aitama tehnilist laadi sätete vastuvõtmises Halduskoostöö alaline komitee (Standing Committee for Administrative Cooperation, SCAC) (7).

2. PIIRIÜLESE KÄIBEMAKSU TAGASTUSE ELEKTROONILISE SÜSTEEMI ANALÜÜS

2.1 Portaalide kasutamise analüüs

Portaal on veebikeskkond, mille kaudu on võimalik esitada taotlejal oma asutamiskoha liikmesriigis käibemaksu tagastuse taotlusi tagastamisliikmesriigile. Kuigi liikmesriike antud hetkel on Euroopa Liidus 28 (Austria, Belgia, Bulgaaria, Küpros, Tšehhi, Horvaatia, Taani, Eesti, Prantsusmaa, Saksamaa, Kreeka, Ungari, Iirimaa, Itaalia, Läti, Leedu, Luksemburg, Malta, Holland, Poola, Portugal, Rumeenia, Slovakkia, Sloveenia, Rootsi, Inglismaa, Soome ja Hispaania), siis antud töö autori piiratud liigipääsu tõttu portaalidesse analüüsitakse 15 liikmesriigi (Belgia, Horvaatia, Taani, Eesti, Prantsusmaa, Saksa, Ungari, Iirimaa, Läti, Leedu, Holland, Poola, Rootsi, Inglismaa, Soome) portaali kasutamist. Ligipääsetavaid portaale on kasutatud alates ühtse elektroonilise käibemaksu tagastuse süsteemi tekkest Euroopa Liidus. Kontroll analüüsitavate portaalide kasutamistingimuste kohta toimus aprillis 2015.

Vastuseid otsiti alljärgmistele küsimustele:

1. Kas portaal on avatud kasutamiseks 24/7?
2. Mis aja jooksul portaali sisselogimise sessioon aegub, kui kasutaja pole midagi klikanud portaalis?
3. Kas portaalis on näha otsuseid (käibemaksu tagastuse otsus, mille tagastamisriigi maksuamet teeb pärast taotluse ülevaatamist) ja taotluse kättesaamise kinnitusi (kinnitus taotlejale, et tagastamisliikmesriik on taotluse kätte saanud)?
4. Kas väljasaadetud taotlusi saab tagantjärele portaalist vaadata? Kas on näha lihtsalt periood ja maa või saab ka nt arveid ja dokumente vaadata, mis taotlusega kaasa läksid?
5. Kas portaalis saab taotlusi korrigeerimise eesmärgil uuesti esitada sama ID numbri alt? Kas saab uuesti esitada sama perioodi erineva ID numbri alt?

6. Kas portaal lubab välja saata eelmiste aastate taotlusi, mille saatmise tähtaeg üldreegli järgi on möödunud?
7. Kas on võimalik portaalis saata aastalõpu taotlusi, mis on alla 400 EURi?
8. Kas portaali kaasa skaneeritud fail peab olema ühes või mitmes osas? Kui suur võib olla faili suurus?
9. Kas kõikide alamkoodide kasutus on portaalis võimalik nt formaadis x.x või x.x.x?
10. Millised on tehnilised probleemid, puuduvad funktsioonid portaalis?
11. Mis keeles on portaal? Kas valikus on ka ingliskeel?
12. Kas portaal annab ennetavalt veateateid ebakorrekse sisestamise korral? Või vead selguvad alles pärast taotluse väljasaatmist?
13. Kas portaalis saab taotlusi poolikuks jätta ja salvestada, et hiljem jätkata?
14. Kas portaalis on CSV faili üleslaadimisvõimalus või peab käsitsi sisestama/mõnel muul viisil infot üleslaadima?

Analüüsitavate riikide puhul kõikidele küsimustele vastuseid paraku alati ei õnnestunud saada, sest kõiki olukordi teatud riikide puhul polnud võimalik testida või kindlaks teha.

Testimisel selgus, et enamasti kõik portaalid on avatud kasutamiseks ööpäevaringselt, välja arvatud Iirimaa portaal, mida saab kasutada Eesti aja järgi kuskil 10.00st kuni 19.00ni. Seega taotluste tegemine on takistatud ainukesena Iirimaa puhul ja olenevalt kasutaja asukohast tuleb tal planeerida taotluste tegemine vastavasse ajavahemikku ning mitte jätta taotluste saatmist viimasele hetkele. Tähelepanu on äratanud ka nähtus, et tavaliselt vahetult enne taotluste saatmise tähtaja lõppu paljudel portaalidel esineb tehnilisi probleeme sisselogimisel. Ilmselt võib sellist olukorda tekitada paljude kasutajate samaaegne portaali kasutus ja sellest põhjustatud ülekoormus.

Portaali sisselogimise sessioon aegub keskmiselt 10-30 minuti jooksul, kui kasutaja pole midagi klikanud portaalis. Leedu portaal ei logigi välja, aeg ajalt viskab ka veateate, et lehekülj on ohtlik ning et taotluste tegemist jätkata saaks, tuleb sealt korraks välja logida. Turvalisuse mõttes on see hea, kui portaal lõpmatuseni sisselogituks ei jää. Samas liiga lühikese aja korral on ebamugav, kui tehtud töö ära kustub ootamatu katkestuse tõttu nt telefonikõne, vestlus kolleegiga jne.

Portaalis nähtavate otsuste ja taotluse kättesaamise kinnituste kohta saadi mitmekesisemad tulemused. Inglismaa, Hollandi, Rootsi, Poola puhul pole portaalis võimalik näha ei otsuseid ega taotluse kättesaamiskinnitusi, samas Taani portaalis on võimalik. Iirimaa puhul on otsused ja kinnitused portaalis näha piiratud aja jooksul. Saksa portaalis taotluste kättesaamiskinnitused on samuti teatud aja nähtavad ja seejärel kustutatakse. Läti, Leedu portaalis kättesaamiskinnitusi näeb, aga otsused ei tule kõikide riikide kohta portaali. Leedu portaalis taotluse kinnitused kustuvad portaalist peale otsuse saamist vastavale taotlusele. Teiste riikide (Belgia, Prantsusmaa, Ungari, Horvaatia, Soome, Eesti) portaalides on üldiselt nii, et osade tagastamisliikmesriikide otsused ja taotluse kättesaamise kinnitused laekuvad portaali ja teistel aga saabuvad kas meili või posti teel. Seega ühtset süsteemi pole ja väga tähelepanelikult peab jälgima, millist kanalit pidi otsuseid ja kinnitusi ootama hakata, et tagasi lükatud taotluse korral apelleerimistähtaega mööda ei laseks.

Väljasaadetud taotlusi saab portaalist tagantjärele vaadata Soome, Hollandi, Horvaatia, Eesti, Läti, Leedu, Taani portaalide puhul täielikult, st näha on taotluse maa, periood ja samuti on võimalik taotlusega kaasa lisatud arveid ning dokumente vaadata. Inglismaa puhul saab küll kõike vaadata, aga taotlused ei säili seal igavesti, vaid portaalis on näha iga väljasaadetud maa kohta 3 viimast taotlust. Rootsi portaalis saab küll vaadata arveid ja näeb ka lisatud dokumendi faili nime, kuid avada seda ei saa. Iirimaa ja Prantsusmaa puhul näeb ainult perioodi ja maad. Saksa portaalis pole võimalik näha väljasaadetud taotlusi. Kõige paremad on portaalid, kus saab kõike näha ja avada. Eriti oluline on see juhtudel, kui maksuametnikele tuleb tõestada, et taotlus on välja saadetud ja koos vajalike dokumentidega. Portaalides, kus ühtegi märget maha ei jää, on tagantjärele väga raske midagi tõestada. Samuti on oht, et portaali kasutaja saadab sama maa ja perioodiga taotluse mitu korda välja, kui eelmiseid taotluseid pole näha. Topelthaotluste esitamine pole aga lubatud ja lõppeb mõlema taotluse tagasilükkamisega, mille apelleerimine võib osutuda kulukaks nii rahalises kui ajalises mõttes.

Portaalis saab taotlusi korrigeerimise eesmärgil uuesti esitada sama ID numbri alt ja samuti uuesti esitada sama perioodi erineva ID alt Iirimaa, Inglismaa, Saksa, Hollandi, Rootsi, Läti, Eesti, Soome portaalides. Sama ID numbri alt pole võimalik uuesti taotlust esitada Prantsusmaa, Poola, Taani, Leedu portaalides, kuid võimalik on taotlus teha uuesti erineva ID alt. Horvaatia portaalis pole võimalik taasesitada taotlust korrigeerimise eesmärgil. Samas taotluse taasesituse võimalus portaalis on oluline, sest mõnedes tagastamisliikmesriikides nt Tšehhis nõutakse

päringule vastuse saatmist läbi portaali sama ID numbriga, aga Prantsusmaa, Poola, Taani, Leedu portalides selline võimalus puudub.

Testimisel selgus, et portalidest lubab välja saata eelmiste aastate taotlusi, mille saatmise tähtaeg üldreegli järgi on möödunud, Iirimaa, Inglismaa, Belgia, Prantsusmaa, Saksa, Hollandi, Rootsi, Taani ja Soome portaal, samas Leedu, Läti, Eesti portaalid pole selline võimalik. Üldreegli väliselt näiteks Hollandi taotluseid tohib teha 5 aastat tagantjärele, aga kui portaal tehniliselt seda ei võimalda, siis takistab see taotlejate võimalusi oma käibemaksu tagasi saada.

Aastalõpu taotlusi, mis alla 400 EURi, on võimalik saata Poola, Ungari, Soome, Horvaatia, Taani, Eesti, Rootsi portalides. Leedu, Läti portaalid pole võimalik ja teistes riikides ei ole teada, sest pole testimiseks sobivaid taotlusi. Kuigi üldreegli järgi kvartaalne taotlus ei tohi olla alla 400 EURi, siis osades riikides nt Saksa on lubatud, et viimasesse kvartalisse võib lisada arveid kogu aasta lõikes ja seega on see võrdeline aastase taotlusega, mille miinimum on 50 EURi välja saatmiseks. Leedu ja Läti portalides seega ei saa kasutada sellist erandit tehnilistel põhjustel.

Portaali skaneeritud fail, mis sisaldab dokumente, arvete koopiaid, selgitusi jne, võib olla mitmes osas ja kokku kuni 5 MB Iirimaa, Soome, Inglismaa, Belgia, Prantsusmaa, Saksa, Hollandi, Leedu portalides. Rootsi portaalid võivad failid kokku olla isegi natuke rohkem – kuni 5,12 MB, sest portaal ise vähendab faili suurust automaatselt. Läti portaalid võivad kaasa panna maksimum 5 faili ja ühe faili suurus ei tohi ületada 1 MB. Kaasa võib lisada ainult ühe faili Poola, Eesti portaalid suurusega kuni 5 MB ja Ungari portaalid kuni 4 MB. Nagu näha, on eri riikide portalides skaneeritud failide kaasapanek mitmesugune. Kõige mugavam ja kasutajasõbralikum on failide lisamine mitme failina ja kus pole faili suurus piiratud. Probleemseks osutusid suured taotlused, kus oli keskmiselt tuhat arvet ja kuna enamik riike nõuab, et üle 1000 EURi neto arved tuleb kaasa skaneerida portaal, siis on väga raske seda mahutada 5 MB piiridesse. Tagajärjeks on olnud kas maksuameti lisapäring või siis kohene taotluse tagasilükkamine, mis hiljem tuleb apelleerida.

Kõikide alamkoodide kasutus pole iga riigi portaalid (nt Inglismaa, Prantsusmaa, Holland) võimalik formaadis x.x või x.x.x. Koodide kasutamise võimalus on portalid kui ka taotluste lõikes erinev – see kood, mis ühes riigis on sobiv kasutada, ei pruugi sobida teises riigis, kuigi

arve sisu on sama. Koodide tähendus võiks ühtlustuda, vähemalt selles osas, et ühte riiki minevad taotlused, mille arvete sisu on sama, ei peaks olema erinevatest portaalidest saadetuna erinevate koodidega.

Tehniliste probleemide ja puuduvate funktsioonide osas portaalid ilmnes, et Iirimaa, Inglismaa, Belgia, Hollandi portaalide puhul puudus võimalus CSV faili üles laadida ja see aeglustas tunduvalt taotluse tegemist. Prantsusmaa, Saksa portaalid olid miinuseks see, et portaalid ei salvesta ära saadetud taotlusi ja seetõttu pole neid võimalik tagantjärele vaadata ja parandada. Soome portaalid on arve väljastaja käibemaksu kohustuslasena registreerimise numbriga pikimaks lubatud vaikimisi maksimum 12 kohta, aga Saksamaal on peale *USt-IdNr.* (*Umsatzsteuer-Identifikationsnummer*) ka *Steuernummer*, mis esineb enamasti taksotšekkidel. *Steuernummer* on ettevõtetele, kes ei puutu kokku välistehingutega ja ei vaja *USt-IdNr*'it, mida peab eraldi taotlema ning on mõeldud rahvusvahelisteks tehinguteks (12). Probleemiks on see, et *Steuernummer* formaat on tavaliselt 000/000/00000, see tähendab 13 kohta. Lahenduseks on siiani olnud kaldkriipsude eemaldamine vahelt, kuigi see muudab numbriga valeks nt Rootsi portaalid, kui kaldkriipsud eemaldada, siis portaalid annavad veateate, et number pole korrektne. Soome portaalid on aadressiväljad kohustuslikud ja kui arvel pole võtta piisavalt infot, et kõiki lahtrid täita, siis ei tohi kasutada „-“ märki, sest sel juhul taotlus ei pruugi läbi minna. 2010. aastal läks kümneid taotlusi kaduma just samal põhjusel ning veateadet portaal selle kohta ei andnud, kuid taotlused tagastusliikmesriiki kohale ei jõudnud. Ungari portaali omapäraks on see, et kui üleslaetav fail pole sama aasta versioon kui portaal, siis tuleb faili käsitsi muuta, vastasel juhul ei lase portaal seda üles laadida. Kummaliseks võib lugeda ka asjaolu, et arve number ei tohi olla ühekohaline, näiteks kui arvenumbriks on 1, siis tuleb sisestada 01, et Ungari portaalid aksepteeriks seda. Taani portaalid aeg-ajalt ei tööta korrektselt. Leedu portaalid ei aktsepteeri CSV faili, kui see on liiga suur ja sellisel juhul tuleb arved ükshaaval sisestada. Samuti Leedu portaali puhul on probleemiks aeglus. Läti portaali miinusteks on skaneeritud failide lisamise piirangud (ei saa lisada 5 MB faili, vaid on lubatud viis 1 MB faili). Arvenumbri lahtrisse ei saa lisada rohkem kui 18 tähemärki, kuid arvetel leidub ka pikemaid numbreid ja seetõttu tuleb osa numbrist kirjutamata jätta, mis pole korrektne. Eesti portaalid võiks olla võimalus lisada mitu skaneeritud faili. Puudub võimalus kasutada täpitähti ja Saksa taotluste puhul *Steuernummer* tuleb ilma kaldkriipsudeta kirjutada.

Portaalide keeleks on Inglismaa, Prantsusmaa, Saksa, Hollandi, Rootsi, Poola, Ungari, Taani, Läti puhul ainult oma riigi keel. Horvaatia, Soome ja Leedu portaali on võimalik ka kasutada ingliskeelsena. Iirimaa portaal on ingliskeeles ja suurema keele valikuga on Belgia portaal (prantsuse, saksa, hollandi keeles) ja Eesti portaal (eesti, vene ja inglise keeles). Seega enamik riike ei võimalda ingliskeelset portaali, kuigi tegemist on Euroopa Liidu ühtse elektroonilise käibemaksu tagastuse süsteemiga.

Kõik portaalid andsid ennetavalt veateateid, kui midagi oli valesti sisestatud või mõni vajalik väli tühi. Väga oluline on, et portaal juba taotluse tegemise käigus aitab vigu vältida ja välja saab saata korrektse taotluse. Kõik portaalid täitsid vigade ennetamise koha pealt ootusi.

Iirimaa, Soome, Inglismaa, Hollandi, Rootsi, Ungari, Horvaatia, Leedu, Läti ja Eesti portaalis saab taotlusi poolikuks jätta ja salvestada, et hiljem jätkata. Samas Belgia, Prantsusmaa, Saksa ja Taani portaalides pole salvestamine võimalik. Salvestamisfunktsiooni olemasolu on väga oluline juhul, kui CSV faili üleslaadimisvõimalus portaalis puudub ja tegemist on suurema taotlusega, mille kustumisel erinevatel põhjustel (portaal logib välja, elektrikatkestused jne) on väga ajakulukas taotlust uuesti teha.

CSV faili üleslaadimisvõimalus on Rootsi, Soome, Saksa, Taani portaalides, Prantsusmaa ja Leedu portaalis samuti, aga seal võib tekkida üleslaadimisega probleeme sõltuvalt sellest, kui suur on fail või kas fail sisaldab täpitähti või teatud alamkoode. Iirimaa, Belgia, Hollandi, Horvaatia, Inglismaa portaalides tuleb andmed sisestada käsitsi. Läti, Ungari ja Eesti portaalis saab üles laadida XML ning Poola portaalis PDF faile. Páris mitmetes portaalides seega tuleb andmeid sisestada käsitsi, mis on suuremate taotluste puhul ajakulukas ja pole kasutajasõbralik lahendus.

2.2 Portaale kasutavate ettevõtete käibemaksu tagastuse andmete analüüs

Antud alapeatükis analüüsitakse 14 liikmesriigi (Belgia, Taani, Eesti, Prantsusmaa, Saksa, Ungari, Iirimaa, Läti, Leedu, Holland, Poola, Rootsi, Inglismaa, Soome) portaalidest saadetud taotluste andmeid. Horvaatia jääb välja, sest taotlusi perioodiga 2010-2013 eelnimetatud portaalist ei saadetud. Valimite allikaks on kasutatud käibemaksu tagastuse teenust pakkuva

ettevõtte andmebaasi. Valimisse on võetud kõik taotlused, mis ettevõtete poolt erinevatest portaalidest välja saadeti vahemikus 2010-2013 Euroopa Liidu riikidesse. Uuring ei sisalda Euroopa Liidu väliseid riike, sest need pole seotud käibemaksu tagastuse elektroonilise süsteemiga. Valimis on 27877 objekti ja sisaldab arvtunnuseid (taotluse summa, otsuse summa, väljasaatmise aeg, kättesaamiskinnituse kuupäev, otsuse kuupäev, tagasimakse kuupäev), järjestustunnuseid (periood, taotluse number) ning nominaaltunnuseid (taotluse riik, taotluse staatus). Tunnuste nimetuste tähendused: taotluse number (programmis Axapta avatud taotluse number), taotluse riik (riik, kust käibemaksu tagasi taotletakse), periood (taotluse periood), taotluse summa (tagasi taotletav käibemaksu summa maksuametilt), otsuse summa (maksuameti otsus, kui palju ta tagastab taotletavast summast firmale), väljasaatmise aeg (kuupäev, millal taotlus maksuametile saadeti), kättesaamiskinnituse kuupäev (kuupäev, millal saadi maksuametist taotluse kättesaamise kinnitus), otsuse kuupäev (kuupäev, millal maksuamet tegi taotlusele otsuse), tagasimakse kuupäev (kuupäev, millal teostati tagasimakse taotlusele maksuameti poolt), taotluse staatus (staatus, milles antud taotlus hetkel on nt taotlus välja saadetud, kättesaamiskinnitus saadud, otsus saadud, taotlus lõpetatud). Joonistel ja tabelites tähendavad lühendid järgmist: Austria (AT), Belgia (BE), Bulgaaria (BG), Küpros (CY), Tšehhi (CZ), Horvaatia (HR), Taani (DK), Eesti (EE), Prantsusmaa (FR), Saksamaa (DE), Kreeka (GR), Ungari (HU), Iirimaa (IE), Itaalia (IT), Läti (LV), Leedu (LT), Luksemburg (LU), Malta (MT), Holland (NL), Poola (PL), Portugal (PT), Rumeenia (RO), Slovakkia (SK), Sloveenia (SI), Rootsi (SE), Inglismaa (GB), Soome (FI) ja Hispaania (ES).

Tunnuste analüüsiks tehakse hii-ruut test, mida põhiliselt kasutatakse nominaalsetest või järjestustunnustest koosneva kogumi struktuuri hindamiseks ning mis võimaldab variantide jaotussageduse põhjal teha järeldusi, kas erinevus kahe grupi vahel on oluline või mitte. Hii- ruut test arvutamiseks koostatakse 2 tabelit: tunnustega risttabel, mille lahtrites on esinemissagedused ja nn oodatud väärtusega tabel. Nende kahe tabeli abil on võimalik arvutada tõenäosus, mis näitab tegelike ja oodatud sageduste erinevuse määra (15, lk 63). Tõenäosus p arvutamiseks kasutatakse Exceli funktsiooni CHITEST.

Uuritavad hüpoteeside paarid on kujul:

H_0 : tunnused on sõltumatud, st erinevus tegelike ja oodatavate väärtuste vahel ei ole statistiliselt oluline ja H_1 : tunnused on sõltuvad, st erinevus tegelike ja oodatavate väärtuste vahel on statistiliselt oluline (14, lk 742). Alfa on 0,05, st valimi põhjal leitud tulemus kehtib 95% tõenäosusega üldkogumile. Otsuse vastu võtmine toimub olulisuse tõenäosuse p alusel. Kui

$p < 0,05$, loetakse traditsiooniliselt tõestatuks alternatiivne hüpotees H_1 , kui aga $p > 0,05$, jäädakse nullhüpoteesi H_0 juurde (15, lk 65).

Antud alapeatükis otsime vastuseid neljale küsimusele. Esimesena otsitakse vastust küsimusele, kas käibemaksu tagastuse otsuse saamise aja jaotus kuudes erineb riikide lõikes?

Valimisse on jäetud taotlus lõpetatud ja otsus saadud staatuses taotlused, sest ainult nende staatuste puhul saab teha asjakohaseid arvutusi, et eelnevale küsimusele vastus leida.

Otsuse saamise aeg kuudes leitakse seosega

$$OSaeg = (OSkp - TVkp) \div 30 \quad (1)$$

kus $OSaeg$ - otsuse saamise aeg kuudes,

$OSkp$ - otsuse saamise kuupäev,

$TVkp$ - taotluse väljasaatmise kuupäev.

Taotluste puhul, kus otsust polegi saadud vaid kohe raha üle kantud maksuameti poolt, on otsuse saamise kuupäev valemis asendatud tagasimakse kuupäevaga kliendile.

Valim on jaotatud osadeks: kuni 4 kuud, 5-8 kuud, 9-12 kuud, 13-24 kuud, 25-36 kuud, 37-48 kuud, et näha, kui paljud riigid on otsuse saatnud õigeaegselt tähtaja sees ja milline osa on hilineunud otsuste saatmisega.

Hii-ruut testi arvutamiseks koostatud järgnev abistav tabel (vt Tabel 1).

Tabel 1. Käibemaksu tagastuse otsuse saamise aja jaotus riikide lõikes taotluste arvuna

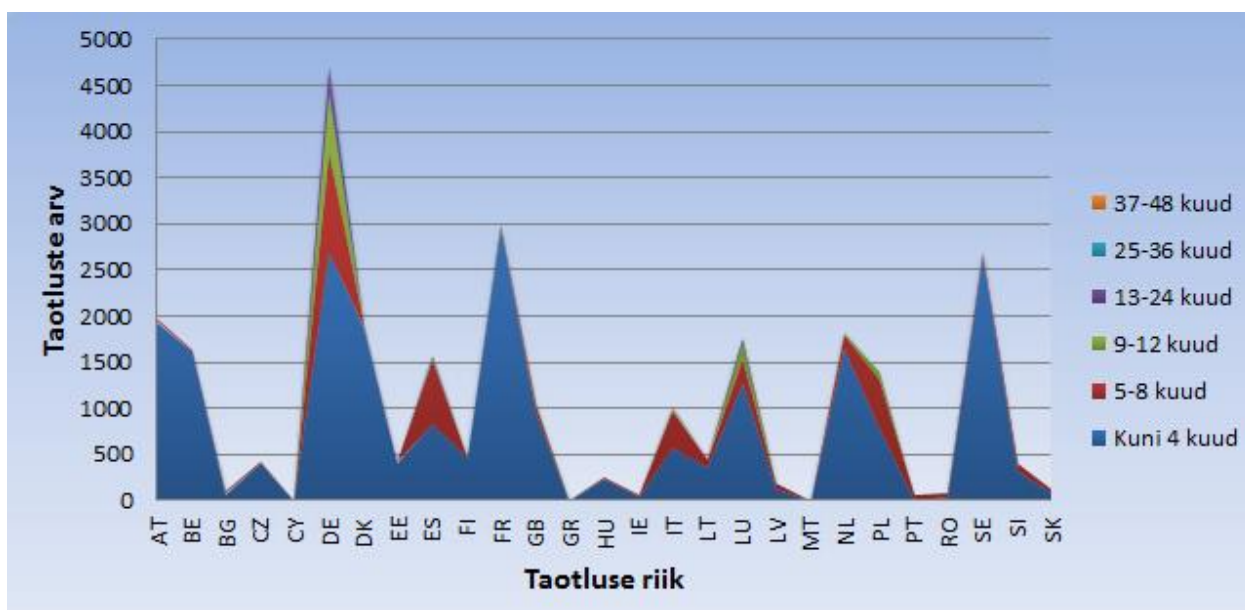
	Kuni 4 kuud	5-8 kuud	9-12 kuud	13-24 kuud	25-36 kuud	37-48 kuud	Kokku:
AT	1935	27	2	3	-	-	1967
BE	1611	11	1	6	-	-	1629
BG	74	19	3	-	-	-	96
CZ	404	8	-	-	-	-	412
CY	3	1	-	-	-	-	4
DE	2688	1077	651	278	4	-	4698
DK	1872	20	1	1	1	-	1895
EE	412	5	-	2	-	-	419
ES	832	688	24	25	-	-	1569
FI	459	9	3	2	-	-	473
FR	2945	18	4	2	-	-	2969
GB	945	92	5	5	1	-	1048
GR	3	9	7	2	-	-	21
HU	236	20	-	-	1	-	257
IE	46	5	-	2	-	-	53
IT	571	405	34	10	1	1	1022
LT	355	93	2	1	-	-	451
LU	1272	256	189	42	1	-	1760
LV	133	46	1	-	-	-	180
MT	2	2	1	-	-	-	5
NL	1657	142	10	5	3	1	1818
PL	781	531	71	2	3	8	1396
PT	22	31	3	5	-	-	61
RO	48	28	2	2	2	-	82
SE	2641	52	6	1	-	-	2700
SI	317	72	-	2	-	-	391
SK	83	48	5	3	-	-	139
Kokku:	22347	3715	1025	401	17	10	27515

Allikas: autori koostatud

$p = 0,00$ Kasutatud on hii-ruut testi.

Kuna $p < 0,05$, siis otsuse saamise aegade jaotus erineb riikide lõikes oluliselt.

Joonisel 1 on välja toodud kihtdiagrammina käibemaksu tagastuse otsuse saamise aegade jaotus riikide lõikes.



Joonis 1. Otsuse saamise aegade jaotus riikide lõikes

Allikas: autori koostatud

Jooniselt on selgelt märgata, et paljude riikide puhul, nagu nt Austria, Belgia, Tšehhi, Taani, Eesti, Soome, Prantsusmaa, Inglismaa, Ungari, Holland ja Rootsi, on üldiselt tegemist õigeaegse otsuse saamise ajaga, st otsus on saadud maksuametilt 4 kuu jooksul peale taotluse esitamist. Saksa, Hispaania, Itaalia, Leedu, Luksemburg ja Poola puhul, kuigi on saadetud otsuseid ka tavapärase 4 kuu jooksul, siis päris suur osa otsuseid saadetud ka 5-8 kuu jooksul, mis näitab, et tõenäoliselt tehti maksuameti poolt lisapäringuid ja seetõttu otsuse saamine viibis. Tabelist 1 võib vaadata täpsustavaid andmeid, kust on näha, et otsuste saamine on hilineanud kõige rohkem Saksas, Hispaanias, Kreekas, Itaalias, Luksemburgis, Poolas - otsuse saamise aeg on üle 9 kuu. Poolal on 8 taotluse puhul otsus saadud vahemikus 37-48 kuud, mis on väga pikk ooteaeg. Liikmesriigid peaksid kinni pidama otsuse väljastamise tähtajast ja kindlasti ei tohiks aeg ületada 8 kuud.

Teisena otsitakse vastust küsimusele, kas käibemaksu tagastuse otsust ootavate taotluste jaotus erineb riikide lõikes oluliselt?

Valimisse on jäetud taotlus välja saadetud, kättesaamiskinnitus saadud staatuses taotlused, sest ainult nende staatuste puhul saab teha asjakohaseid arvutusi, et eelnevale küsimusele vastus leida.

Otsust ootavad taotlused leitakse seosega

$$OOtaot = (18.04.2015 - TVkp) \div 30 \quad (2)$$

kus Ootaot - otsust ootavad taotlused,

TVkp - taotluse väljasaatmise kuupäev.

Kuupäev 18.04.2015 on kuupäev, millal arvutused tehti ja millest otsust ootavate taotluste aega arvestati.

Valim on jaotatud osadeks: 7-8 kuud, 9-12 kuud, 13-24 kuud, 25-36 kuud, 37 ja enam kuud, sest soovitakse näha riikide lõikes, mis riikide hilinemised kõige suuremad (vt Tabel 2).

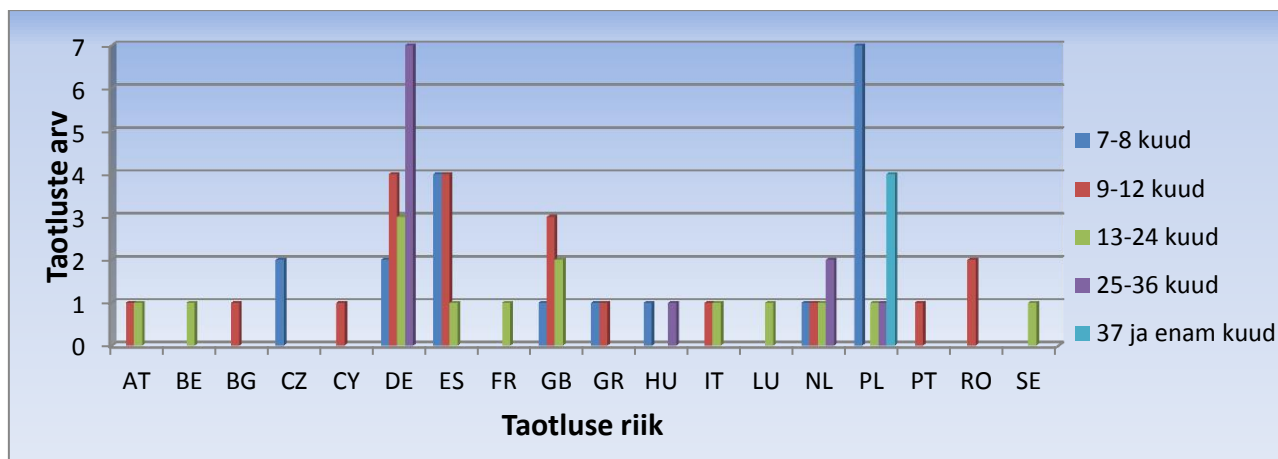
Tabel 2. Käibemaksu tagastuse otsust ootavate taotluste ajaline jaotus riikide lõikes taotluste arvuna

	7-8 kuud	9-12 kuud	13-24 kuud	25-36 kuud	37 ja enam kuud	Kokku:
AT	-	1	1	-	-	2
BE	-	-	1	-	-	1
BG	-	1	-	-	-	1
CZ	2	-	-	-	-	2
CY	-	1	-	-	-	1
DE	2	4	3	7	-	16
ES	4	4	1	-	-	9
FR	-	-	1	-	-	1
GB	1	3	2	-	-	6
GR	1	1	-	-	-	2
HU	1	-	-	1	-	2
IT	-	1	1	-	-	2
LU	-	-	1	-	-	1

NL	1	1	1	2	-	5
PL	7	-	1	1	4	13
PT	-	1	-	-	-	1
RO	-	2	-	-	-	2
SE	-	-	1	-	-	1
Kokku:	19	20	14	11	4	68

Allikas: autori koostatud

Joonisel 2 on välja toodud tulpdiagrammina käibemaksu tagastuse otsust ootavate taotluste aja jaotus riikide lõikes.



Joonis 2. Otsust ootavate taotluste aja jaotus riikide lõikes

Allikas: autori koostatud

Jaotust on alustatud alates 7-8 kuust, sest kuni 8 kuud on maksimum lubatud otsuse tegemise aeg ja üle selle on juba maksuameti viivitus. Seega on jaotus tehtud pigem silmas pidades, mis riikides on probleeme olnud otsuse õigeaegse väljastamisega. Kõige pikemalt on otsuse väljastamisega viivitanud Saksa, Ungari, Hollandi ja Poola maksuametid – üle kahe aasta.

Järgnevas analüüsitakse, kas makseaja jaotus erineb riikide lõikes?

Tagasimakse aeg päevades leitakse seosega

$$TMaeg = TMkp - Okp \quad (3)$$

kus $TMaeg$ - tagasimakse aeg päevades,

$TMkp$ - tagasimakse kuupäev,

Okp - otsuse kuupäev.

Valimist jäävad välja taotlused, kus puudub otsus, sest sellisel juhul pole võimalik kindlaks teha, mis aja jooksul makse tehti peale otsust. Kui tagasimakse aeg päevades tuli negatiivne arv, siis sellisel juhul oli raha kantud maksuameti poolt juba enne otsuse tegemist.

Valim on jaotatud osadeks: makse tehti enne otsuse kuupäeva, makse tehti 14 päeva jooksul, 15-30 päeva jooksul, 31-100 päeva jooksul, üle 100 päeva, et riikide lõikes kindlaks teha, millised riigid hilinesid maksetega kõige rohkem ja millised riigid tegid makseid õigeaegselt.

Hii-ruut testi arvutamiseks koostatud järgnev abistav tabel (vt Tabel 3).

Tabel 3. Makseaja jaotus riikide lõikes taotluste arvuna

	Ennem otsuse kuupäeva	Kuni 14 päeva jooksul	15-30 päeva jooksul	31-100 päeva jooksul	üle 100 päeva	Kokku:
AT	387	1064	6	1	2	1460
BE	1	23	740	624	1	1389
BG	-	22	52	3	3	80
CZ	3	235	126	1	-	365
CY	2	1	-	-	-	3
DE	776	3343	23	11	10	4163
DK	5	26	1547	2	1	1581
EE	229	51	1	2	-	283
ES	474	415	112	27	17	1045
FI	3	423	3	1	-	430
FR	373	1822	284	8	-	2487
GB	578	199	11	2	2	792
GR	2	5	-	1	-	8
HU	1	179	32	12		224
IE	5	22	3	2	1	33
IT	66	625	158	20	1	870
LT	16	276	99	4		395
LU	29	1583	13	2	3	1630

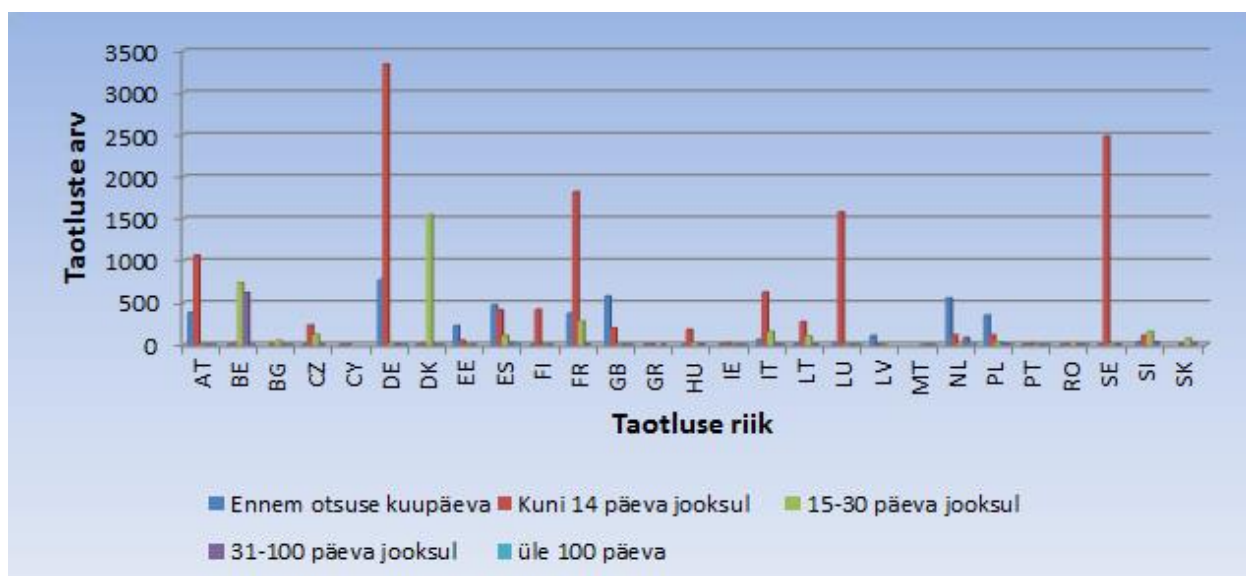
LV	113	8	1	-	-	122
MT	-	-	1	3	1	5
NL	556	115	23	87	27	808
PL	353	119	38	19	4	533
PT	5	16	8	1	1	31
RO	3	17	30	5	3	58
SE	6	2484	16	6	-	2512
SI	34	112	160	33	-	339
SK	-	15	79	26	-	120
Kokku:	4020	13200	3566	903	77	21766

Allikas: autori koostatud

$p = 0,00$ Kasutatud on hii-ruut testi.

Kuna $p < 0,05$, siis makseaja jaotus erineb riikide lõikes oluliselt.

Joonisel 3 on välja toodud tulpdiagrammina makseaja jaotus riikide lõikes.



Joonis 3. Makseaja jaotus riikide lõikes

Allikas: autori koostatud

Jooniselt 3 pole väiksema taotluste arvuga riikide info nii hästi nähtav, kuid Tabel 3 võib leida täpsustavad arvud, mille põhjal joonis on koostatud. Enamus riikides on makseid tehtud maksuameti poolt varem, kui oli otsuse kuupäev nt rohkelt oli selliseid taotlusi Austrias, Saksas,

Eestis, Hispaanias, Prantsusmaal, Inglismaal, Lätis, Hollandis ja Poolas. Ilmselt sellise olukorra põhjustab see, et maksuamet teeb eelotsused ja seejärel makse taotlejale ning alles pärast seda vormistatakse ja saadetakse ametlik otsus. Kui eripärasid otsida, siis tähelepanu äratav BE, kus valdavalt on kõigi maksete aeg vahemikus, kas 15-30 päeva või 31-100 päeva. Õigeaegsed maksed kuni 14 päeva ehk 10 tööpäeva jooksul Belgias praktiliselt puuduvad. Samuti Bulgaaria, Taani, Malta, Rumeenia, Sloveenia, Slovakkia kaldub pigem maksetega hilinemisele, st rohkem on hilinenud makseid kui õigeaegselt tehtud.

Viimase küsimusena analüüsitakse, kas hilinemise eest makstud intresside jaotus erineb riikide lõikes?

Intressid leitakse seosega

$$I = OS - TS \quad (4)$$

kus I - intressid,
 OS - otsuse summa,
 TS - taotletud summa.

Arvutuse tulemusena jäetakse valimist välja miinusemärgiga vastused, sest nende taotluste puhul on tagastatud summa osaliselt ning pole võimalik kindlalt öelda, kas taotlus sisaldab intressi.

Valim on jaotatud osadeks: kuni 30 eurot, 31-100 eurot, 101 ja rohkem eurot, et näha millistes riikides on intresse kõige rohkem makstud.

Hii-ruut testi arvutamiseks koostatud järgnev abistav tabel (vt Tabel 4).

Tabel 4. Hilinemise eest makstud intresside jaotus riikide lõikes taotluste arvuna

	Kuni 30 eurot	31-100 eurot	101 ja rohkem eurot	Kokku:
AT	-	-	3	3
BE	2	-	-	2
DE	164	141	83	388
DK	-	-	5	5

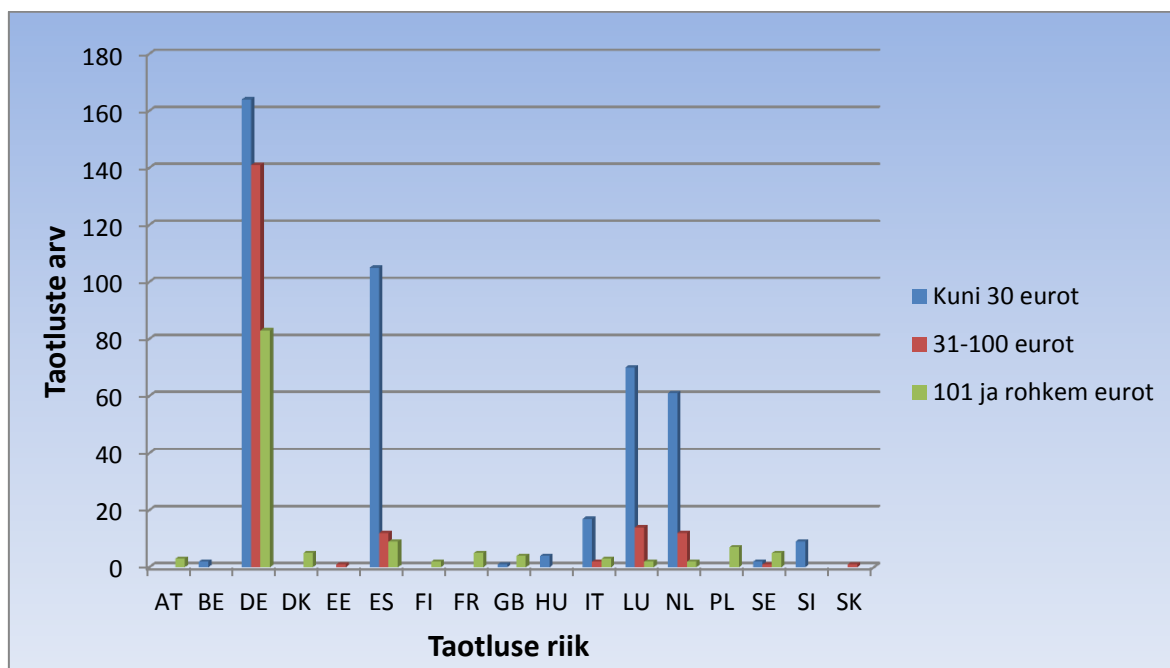
EE	-	1	-	1
ES	105	12	9	126
FI	-	-	2	2
FR	-	-	5	5
GB	1	-	4	5
HU	4	-	-	4
IT	17	2	3	22
LU	70	14	2	86
NL	61	12	2	75
PL	-	-	7	7
SE	2	1	5	8
SI	9	-	-	9
SK	-	1	-	1
Kokku:	435	184	130	749

Allikas: autori koostatud

$p = 0,17$ Kasutatud hii-ruut testi.

Kuna $p > 0,05$, siis hilinemise eest makstud intresside jaotus ei erine riikide lõikes oluliselt.

Joonisel 4 on välja toodud tulpdiaagrammina hilinemise eest makstud intresside jaotus riikide lõikes.



Joonis 4. Hilinemise eest makstud intresside jaotus riikide lõikes

Allikas: autori koostatud

Hilinemise eest kõige suuremaid intresse on maksnud Saksamaa, mis on põhjustatud sellest, et Saksa taotluste menetlus võtab sageli aega aastaid. Riikidest on otsuse väljastamise või makse ülekandega hilinenud ning seetõttu enim intresse maksnud Saksa, Hispaania, Itaalia, Luksemburg ja Holland.

2.3 Portaale kasutavate maksuametite ankeetküsitluse andmete analüüs

Ankeetküsitlused saadeti 28 liikmesriigi maksuameti käibemaksutagastuse üldmeilidele 20.03.2015 ja meeldetuletus 03.04.2015. Kasutati üldmeile, sest sooviti igalt liikmesriigilt ühte täidetud ankeeti, mis esindaks liikmesriigi arvamust käibemaksu tagastuse elektroonilise süsteemi kohta. Ankeetküsitlused koostati veebipõhises keskkonnas www.ankeet.ee. Kõikidele kontaktidele saadeti inglise keelne eeltekst ja küsitlus (vt Lisa 1), sest sooviti ka testida, kui paljud riigid aksepteerivad vastamist ingliskeeles. Üldkontaktide andmed võeti Euroopa Komisjoni ametlikult veebisaidilt (13), sest sealne info oli äsja uuendatud ja asjakohane. Vastuseid küsitlustest saadi tagasi Eesti, Soome ja Leedu maksuametilt (vt Lisa 2, Lisa 3, Lisa 4). Sloveenia kommenteeris ka osaliselt küsitlust meili teel, aga kuna otseselt küsimustikule ei vastanud, siis analüüsi seda riiki kaasata pole võimalik.

Küsitluses sooviti infot maksuametilt alateemadel: taotluste käsitlusaeg, teavitused, päringute edastamine, otsuste edastamine, portaali tugevused, probleemid portaali kasutamisel ja kasutatavad keeled.

Kõik kolm liikmesriiki (Leedu, Eesti, Soome) kinnitasid, et alati otsused saadetakse õigeaegselt, st maksimum 8 kuu jooksul. Kui vaadata Tabel 1 andmeid eelmisest alapeatükist, siis tõepoolest võib väita, et antud riikide väited on korrektsed. Paar üksikut hilinemist on olnud, kuid see on praktiliselt olematu protsent, võrreldes sellega, kui paljudele taotlustele on õigeaegselt otsus tulnud.

Küsimusele, kas liikmesriik maksab taotlejale intressi hilinemisel Eesti, Soome nõustuvad ja ka Tabel 4 eelmisest alapeatükis näitab, et paaril juhul on makstud taotlejale intresse. Leedu

vastuses nad kunagi ei hiline ja Tabelist 4 on näha, et kunagi pole Leedu poolt intresse makstud, samas Tabel 1 näitab, et üksikuid hilinemisi otsuste saamisel siiski on olnud.

Kõik kolm liikmesriiki saavad portaali kaudu taotluse kättesaamise kinnituse. Seega on täitnud tingimuse taotlejat teavitada.

Päringute saatmisel käibemaksu tagastuse taotluse saatjale maksuametid kasutavad e-posti, välja arvatud Soome, kes saadab päringu tähitud kirjaga ning samuti ootab vastust sellele samal viisil. Eesti ja Leedu maksuametile saab päringu vastuse saata e-posti teel ja Leedu puhul on lisavõimalus seda teha ka läbi portaali. Taotluse kohta otsus saadetakse Soome maksuameti poolt tähitud kirjaga ja mitteametlik versioon portaali kaudu lisaks. Eesti, Leedu saavad otsuse portaali kaudu ning Leedu lisaks veel meiliga. Eelnevast kirjeldusest saab järeldada, et erinevate riikide maksuametitel on ikkagi teatavad omapärad, kuidas keegi päringuid ja otsuseid saadab ning kuidas päringutele vastuseid ootab – kindel ja ühtne süsteem puudub kõikide riikide jaoks.

Soome, Eesti ja Leedu maksuametite hinnang oma portaalile oli väga kõrge, portaali peeti kasutajasõbralikuks (loogiline ülesehitus ja lihtne kasutada) ning 10 palli süsteemis hinnati oma portaale 9 palliga, Eesti isegi pidas 10 palli vääriliseks.

Küsimusele, mis probleeme on esinenud maksuametitel portaali kasutamisega, vastas Leedu, et portaal on aeglane, mis ilmnes ka autoripoolsel portaalide testimisel. Soome maksuamet mainis vastustes ühilduvusprobleeme teiste riikide portaalidega ja samuti Soome taotlejate probleemi, et paljudest teistest riikidest, kuhu taotlusi on tehtud, ei saada inglise keelset otsust vaid ainult tagastamisliikmesriigi keeles. Soome maksuamet avaldas arvamust, et otsused tuleks anda ka alati inglise keeles. Antud probleem ei puuduta ainult Soome taotlejaid, vaid tegelikult ei saa teistest riikidest taotlejad samamoodi ingliskeelseid otsuseid, kuna väga paljud riigid edastavad otsuse ainult nende riigikeeles nt Poola, Tšehhi, Hispaania, Bulgaaria, Rumeenia, Prantsusmaa jt.

Küsimusele, kuidas portaali kasutamist efektiivsemaks muuta, soovitas Soome maksuamet, et Euroopa Komisjon peaks otsustama, milline liikmesriik peaks informeerima taotlejat, kui taotlus kohale ei jõua ning Komisjoni otsus peaks hakkama kehtima kõikidele liikmesriikidele. Soome tõi näiteks Saksa maksuameti hea süsteemi, kus sellistes olukordades saadetakse Saksa maksuameti poolt automaatne meil taotlejale, et taotlus ei läinud kohale ja tuleks kontakteeruda

asutamiskoha liikmesriigiga. Idee on hea, arvestades, et 2010. aastal läks palju taotlusi tehnilistel põhjustel kaduma, ilma et teavitusi oleks taotlejale tulnud taotluse mitte kohale jõudmisest.

Kuna liikmesriikidel (Soome, Leedu) on olnud probleeme, et asutamiskoha liikmesriik pole tehnilistelt põhjustel edastanud neile taotlusi, siis Soome maksuamet tegi ettepaneku, et sellistes olukordades peaks asutamiskoha liikmesriik informeerima tagastamisliikmesriiki probleemidest CCN-meili kaudu, kuhu on kaasa lisatud nimekiri taotlustest, mis tuleb tagastamisliikmesriigil käsitleda hiljem ning mitte nõudeid tagasi lükata põhjusega, et need hilinesid.

Küsimusele, kas maksuametitel on olnud enda portaaliga probleeme, et tehnilistel põhjustel pole taotlused edasi saadetud tagastamisliikmesriiki. Ainukesena vastas Soome maksuamet, et mõningaid probleeme on olnud, kuid olukorra lahendamiseks on käitutud sarnasel viisil nagu eelmises lõigus juba kirjeldati (saadeti informeeriv CCN-meil tagastuse liikmeriigile, et taotlust tuleks käsitleda ja mitte tagasi lükata, sest taotleja saatis selle õigel ajal).

Keelekasutuse koha pealt kõigi kolme riigi puhul võib portaali lisada ingliskeelseid selgitusi ja samuti võib maksuameti poolt tehtavatele päringutele vastata ingliskeeles.

Ainukesena on apelleerimine inglise keeles lubatud Eestis - Leedu ja Soome puhul mitte. Leedu maksuamet selgitas, et põhjuseks on nende seadusandlus. Soome maksuamet vastas, et ingliskeelsed apellatsioonid ei raskendaks tööd, kuid paraku ei saa maksuamet neid vastu võtta, sest Helsingi halduskohus nõuab soome- või rootsikeelseid dokumente. Võimalik, et maksuametnikud ka teistes riikides oleksid nõus ingliskeelseid dokumente käsitlema, kui riigi seadusandlus seda lubaks.

2.4 Järeldused ja soovitused

Elektroonilise käibemaksu tagastamise süsteemi uurimise järel autori töös on võimalik teha järgnevad järeldused ning anda soovitused olukorra parandamiseks. Portaalide (Belgia, Taani, Eesti, Prantsusmaa, Saksa, Ungari, Iirimaa, Läti, Leedu, Holland, Poola, Rootsi, Inglismaa, Soome) kasutamise analüüsil selgus, et kõiki portaale polegi võimalik kasutada ööpäevaringselt.

Ettepanekuks on ka Iirimaa portaal muuta kättesaadavaks igal ajal, sest see võimaldaks taotlejale paindlikku ajakasutust taotluste esitamisel ning hajutaks riske, et viimasel päeval esitatavad taotlused jäävad välja saatmata nt taotleja teadmatusel, et portaal suletakse õhtul teatud ajast või teises riigis viibides ei arvestata ajavahega.

Tähelepanu on ärritanud ka nähtus, et tavaliselt vahetult enne taotluste saatmise tähtaja lõppu esineb paljudel portaalidel tehnilisi probleeme sisselogimisel, mis ilmselt on põhjustatud suure hulga kasutajate samaaegsest portaali kasutamisest. Ettepanekuna võiksid maksuametid parandada oma portaalide serverite võimsust, et vältida selliseid kriitilisi olukordi enne taotluste esitamistähtaegu.

Taotluste kättesaamiskinnituste ja käibemaksu tagastuse otsuste saamine on riigiti väga erinev. Mõndades portaalides on näha ainult teatud maade otsused ja kättesaamise kinnitused, samas teistes portaalides pole võimalik midagi näha. Mõned riigid saadavad otsuseid tähtitud kirjaga, teised meiliga jne. Ühtset süsteemi pole ja väga tähelepanelikult peab jälgima, millist kanalit pidi otsuseid ja kinnitusi ootama hakata, et tagasi lükatud taotluse korral apelleerimistähtaega mööda ei laseks. Näiteks Inglismaa puhul, kus otsused tulevad tähtitud kirjaga, hakatakse apelleerimisega arvestama otsuse kuupäevast, aga mitte kättesaamise päevast ja pole harvad juhtumid, kus otsus saadakse pärast apelleerimistähtaega. Ettepanekuna võiks maksuametid ühtlustada otsuste ja kinnituste saatmise süsteemi. Kõige mugavam ja kiirem viis oleks meili teel saadetud teavitused, sest portaali tavaliselt ei logita sisse iga päev teavituste vaatamiseks ning tähtitud kirja teel saatmine oleks väga aeglane informeerimisviis. E-kirju üldjuhul inimesed loevad vähemalt kord päevas ja seega on suurem tõenäosus, et info jõuab õigeaegselt taotlejani.

Väljasaadetud taotluste tagantjärele vaatamine portaalist on paljude riikide puhul puudulik nt pole võimalik hiljem enam näha, mis arved või dokumendid kaasa lisati. Iirimaa ja Prantsusmaa portaalis näeb ainult perioodi ja maad, Inglismaa puhul iga väljasaadetud maa kohta kolme viimast taotlust ja Saksa portaalis pole võimalik midagi näha. Nagu ka eelnevalt mainitud, on eriti oluline taotluste tagantjärele nägemise võimalus juhtudel, kui maksuametnikele tuleb tõestada, et taotlus on välja saadetud ja koos vajalike dokumentidega. Portaalides, kus ühtegi märget maha ei jää, on tagantjärele väga raske midagi tõestada. Samuti on oht, et portaali kasutaja saadab sama maa ja perioodiga taotluse mitu korda välja, kui eelmiseid taotluseid pole näha. Topelttaotluste esitamine pole aga lubatud ja lõppeb mõlema taotluse tagasilükkamisega, mille apelleerimine võib osutuda kulukaks nii rahalises kui ajalises mõttes. Ettepanek on

kõikides portaalides sisse viia muudatused, mis võimaldaks tagantjärele vaadata taotlusi (taotluse maad, perioodi, arveid ja dokumente, sh portaal peaks võimaldama neid avada).

Portaalis pole võimalik taotlusi korrigeerimise eesmärgil uuesti esitada sama ID numbri alt riikides nagu Horvaatia, Prantsusmaa, Poola, Taani ja Leedu. Samas taotluse taasesituse võimalus portaalis on oluline, sest mõndades tagastamisliikmesriikides nt Tšehhis nõutakse päringule vastuse saatmist läbi portaali sama ID numbri alt. Ettepanek on arendada portaalides funktsioon, mis võimaldab taasesitada taotlusi sama ID alt.

Testimisel selgus, et portaalidest lubab välja saata eelmiste aastate taotlusi, mille saatmise tähtaeg üldreegli järgi on möödunud, Iirimaa, Inglismaa, Belgia, Prantsusmaa, Saksa, Hollandi, Rootsi, Taani ja Soome portaal, samas Leedu, Läti, Eesti portaalis polnud see võimalik. Üldreegli väliselt näiteks Hollandi taotluseid tohib teha 5 aastat tagantjärele, aga kui portaal tehniliselt seda ei võimalda, siis takistab see taotlejate võimalusi oma käibemaksu tagasi saada. Ettepanekuks on arendada portaalides funktsioon, mis võimaldaks ka välja saata eelmiste aastate taotlusi, mille saatmise tähtaeg üldreegi järgi on möödunud.

Samuti kõik portaalid peaksid võimaldama välja saata aastalõpu taotluseid, mis jäävad alla 400 EURi. Hetkel Läti ja Leedu portaalid seda tehniliselt ei võimalda. Kuigi üldreegli järgi kvartaalne taotlus ei tohi olla alla 400 EURi, siis osades riikides nt Saksas on lubatud, et viimasesse kvartalisse võib lisada arveid kogu aasta lõikes ja seega on see võrdeline aastase taotlusega, mille miinimum on 50 EURi välja saatmiseks.

Selgus, et tingimused portaali skaneeritud failile, mis sisaldab dokumente, arvete koopiaid, selgitusi jne, on erinevad riigiti. Enamus riikides võib olla fail mitmes osas ja kokku kuni 5 MB. Siiski Ungaris on lubatud ainult 4 MB ning Poola, Eesti portaalides saab kaasa lisada ainult ühe faili, mis on oluliselt ebamugavam taotleja jaoks, kuna dokumente peab hakkama kokku liitma üheks PDF failiks. Läti portaalis võib kaasa panna maksimum 5 faili, aga ühe faili suurus ei tohi ületada 1 MB. Kasutusmugavuse kohalt võiks portaalidesse skaneeritud failide arv olla vaba valik, samuti ühe faili suurus vähemalt seni, kuni see on alla 5 MB. Kõikidel maksuametitel võiks olla juhend, mida teha olukorras, kui nõutud dokumendid ja arved ei mahu skaneeritult 5 MB sisse.

Kõikide alamkoodide kasutus pole iga riigi portaalis (nt Inglismaa, Prantsusmaa, Holland) võimalik formaadis x.x või x.x.x. Koodide kasutamisevõimalus on portalide kui ka taotluste lõikes erinev – see kood, mis ühes riigis on sobiv kasutada, ei pruugi sobida teises riigis, kuigi arve sisu on sama. Koodide tähendus võiks ühtlustuda, vähemalt selles osas, et ühte riiki minevad taotlused, mille arvete sisu on sama, ei peaks olema erinevatest portalidest saadetuna erinevate koodidega.

Erinevate tehniliste probleemide ja puuduvate funktsioonide osas võiks kõikides portalides olla võimalus üles laadida CSV faile, sest see kiirendaks ja lihtsustaks tunduvalt taotluste tegemist.

Kuna enamuse testitavatest portalidest on ainult riigikeeles nt Prantsusmaa, Saksa, Hollandi, Rootsi, Poola, Ungari, Taani, Läti ja Belgia, siis tulevikus võiks portalidesse tulla võimalus kasutada neid ka ingliskeelsetena.

Belgia, Prantsusmaa, Saksa ja Taani portalides pole salvestamine võimalik. Salvestamisfunktsiooni olemasolu on väga oluline juhul, kui CSV faili üleslaadimisvõimalus portaalis puudub ja tegemist on suurema taotlusega, mille kustumisel erinevatel põhjustel (portaal logib välja, elektrikatkestused jne) on väga ajakulukas taotlust uuesti teha. Seega kõikidel liikmesriikidel peaks olema portaalis taotluse salvestamise võimalus.

Portaale kasutavate ettevõtete käibemaksu tagastuse andmete analüüsis selgus, et taotluste otsuse saamise aegade jaotus erineb riikide lõikes oluliselt. Paljude riikide puhul nagu nt Austria, Belgia, Tšehhi, Taani, Eesti, Soome, Prantsusmaa, Inglismaa, Ungari, Holland ja Rootsi on üldiselt tegemist õigeaegse otsuse saamise ajaga, st otsus on saadud maksuametilt 4 kuu jooksul peale taotluse esitamist. Saksa, Hispaania, Itaalia, Leedu, Luksemburgi ja Poola puhul, kuigi on saadetud otsuseid ka tavapärase 4 kuu jooksul, siis suur osa otsuseid on saadetud ka 5-8 kuu jooksul, mis näitab, et tõenäoliselt tehti maksuameti poolt lisapäringuid ja seetõttu otsuse saamine viibis. Otsuste saamine on hilineanud kõige rohkem Saksas, Hispaanias, Kreekas, Itaalias, Luksemburgis ja Poolas - otsuse saamise aeg on üle 9 kuu. Poolal on 8 taotluse puhul otsus saadud vahemikus 37-48 kuud, mis on väga pikk ooteaeg. Liikmesriigid peaksid kinni pidama otsuse väljastamise tähtajast ja kindlasti ei tohiks aeg ületada 8 kuud.

Makseaja jaotus erineb riikide lõikes oluliselt. Enamus riikides on makseid tehtud maksuameti poolt varem, kui oli otsuse kuupäev nt rohkelt oli selliseid taotlusi Austrias, Saksas, Eestis,

Hispaanias, Prantsusmaal, Inglismaal, Lätis, Hollandis ja Poolas. Tõenäoliselt sellise olukorra põhjustab, kui maksuamet teeb eelotsused ja makse taotlejale ning alles pärast seda vormistatakse ja saadetakse ametlik otsus. Kui eripärasid otsida, siis tähelepanu äratav Belgia, kus valdavalt on kõigi maksete aeg vahemikus, kas 15-30 päeva või 31-100 päeva. Õigeaegsed maksed kuni 14 päeva ehk 10 tööpäeva Belgias praktiliselt puuduvad. Samuti Bulgaaria, Taani, Malta, Rumeenia, Sloveenia ja Slovakkia kalduvad pigem maksetega hilinemisele, st rohkem on hilinendud makseid kui õigeaegseid. Kõik liikmesriigid peaksid kinni pidama tähtajast edastada maksed 10 tööpäeva jooksul pärast otsuse tegemist.

Portaale kasutavate maksuametite ankeetküsitluste vastamismäär jäi väikseks – 28st liikmesriigist vastas Soome, Eesti ja Leedu. Siiski nende kolme riigi vastustest sai mõningaid ideid, mida võiks paremaks muuta.

Soome maksuamet mainis vastustes ühilduvusprobleeme teiste riikide portaalidega ja samuti Soome taotlejate probleemi, et paljudest teistest riikidest, kuhu taotlusi on tehtud, ei saada inglise keelset otsust vaid ainult tagastamisliikmesriigi keeles. Soome maksuamet avaldas arvamust, et otsused tuleks anda ka alati inglise keeles. Antud probleem ei puuduta ainult Soome taotlejaid, vaid tegelikult ei saa teistest riikidest taotlejad samamoodi ingliskeelseid otsuseid, kuna väga paljud riigid edastavad otsuse ainult nende riigikeeles nt Poola, Tšehhi, Hispaania, Bulgaaria, Rumeenia, Prantsusmaa jt.

Küsimusele, kuidas portaali kasutamist efektiivsemaks muuta, soovitas Soome maksuamet, et Euroopa Komisjon peaks otsustama, milline liikmesriik peaks informeerima taotlejat, kui taotlus kohale ei jõua ning Komisjoni otsus peaks hakkama kehtima kõikidele liikmesriikidele. Soome tõi näiteks Saksa maksuameti hea süsteemi, kus sellistes olukordades saadetakse Saksa maksuameti poolt automaatne meil taotlejale, et taotlus ei läinud kohale ja tuleks kontakteeruda asutamiskoha liikmesriigiga. Idee on hea, arvestades, et 2010. aastal läks palju taotlusi tehnilistel põhjustel kaduma, ilma et teavitusi oleks taotlejale tulnud taotluse mitte kohale jõudmisest.

Kuna liikmesriikidel (Soome, Leedu) on olnud probleeme, et asutamiskoha liikmesriik pole tehnilistelt põhjustel edastanud neile taotlusi, siis Soome maksuamet tegi ettepaneku, et sellistes olukordades peaks asutamiskoha liikmesriik informeerima tagastamisliikmesriiki probleemidest CCN-meili kaudu, kuhu on kaasa lisatud nimekiri taotlustest, mis tuleb tagastamisliikmesriigil käsitleda hiljem ning mitte nõudeid tagasi lükata põhjusega, et need hilinesid.

Ainukesena on apelleerimine inglise keeles lubatud Eestis - Leedu ja Soome puhul mitte. Leedu maksuamet selgitas, et põhjuseks on nende seadusandlus. Soome maksuamet vastas, et ingliskeelsed apellatsioonid ei raskendaks tööd, kuid paraku ei saa maksuamet neid vastu võtta, sest Helsingi halduskohus nõuab soome- või rootsikeelseid dokumente. Võimalik, et maksuametnikud ka teistes riikides oleksid nõus ingliskeelseid dokumente käsitlema, kui riigi seadusandlus seda lubaks.

Tulevikus võiks olla võimalus kõikidest liikmesriikidest saada päringuid, otsuseid ning teha apellatsioone ka ingliskeeles.

Ideaalis oleks võinud 2010. aastal kõik riigid alustada ühesuguse portaaliga, st Euroopa Liidu poolt oleks võinud olla arendatud ühtne portaali prototüüp, mis oleks jaotatud liikmesriikidele. Praeguseks ongi suurimaks probleemiks, et portaalid on väga erinevad, kuna direktiivi kohaselt vastutab iga liikmesriik ise täielikult oma veebiportaali kujunduse eest. Portaalide erinevustest on tingitud ühilduvuseprobleemid, puuduvad vajalikud funktsioonid jne. Ühtse prototüübi arendamisel oleks saanud kõiki neid probleeme suurel määral vältida. Finantsilises mõttes oleks väga kulukas kogu süsteemi enam välja vahetada, aga liikmesriigid peaksid vähemalt tegema jõupingutusi puuduste kõrvaldamiseks oma portaalist.

Muudatusi ja ettepanekuid on võimalik edastada IVA (The International VAT Association) liikmetele, kes saavad neid esitleda IVA konverentsidel, kuhu kogunevad erinevate riikide maksuametite esindajad ning arutatakse käibemaksu tagastuse teemalisi probleeme ja ettepanekuid. Kindlasti polegi see lühiajaline protsess, aga pikas perspektiivis võib probleemidest rääkimine ja sellele tähelepanu pööramine tuua muutusi maksuametnike mõttemaailmas ning sealt edasi kunagi rakenduda ka praktikas.

Kuna antud töös uuriti, kas tänaseks elektrooniline käibemaksu tagastamise süsteem toimib piisavalt hästi või süsteemis on veel endiselt palju arenemisruumi, siis uurimisest võib järeldada, et kitsaskohti ning arenemisruumi on veel piisavalt.

KOKKUVÕTE

Elektroonilise käibemaksu tagastamise süsteemi uurimise järel autori töös on võimalik teha järgnevad järeldused ning anda soovitusel olukorra parandamiseks. Portaalide (Belgia, Taani, Eesti, Prantsusmaa, Saksa, Ungari, Iirimaa, Läti, Leedu, Holland, Poola, Rootsi, Inglismaa, Soome) kasutamise analüüsil selgus, et kõiki portaale polegi võimalik kasutada ööpäevaringselt. Ettepanekuks on ka Iirimaa portaali muuta kättesaadavaks igal ajal, sest see võimaldaks taotlejale paindlikku ajakasutust taotluste esitamisel ning hajutaks riske, et viimasel päeval esitatavad taotlused jäävad välja saatmata nt taotleja teadmatusel, et portaali suletakse õhtul teatud ajast või teises riigis viibides ei arvestata ajavahega.

Tähelepanu on ärritanud ka nähtus, et tavaliselt vahetult enne taotluste saatmise tähtaja lõppu esineb paljudel portaalidel tehnilisi probleeme sisselogimisel, mis ilmselt on põhjustatud suure hulga kasutajate samaaegsest portaali kasutamisest. Ettepanekuna võiksid maksuametid parandada oma portaalide serverite võimsust, et vältida selliseid kriitilisi olukordi enne taotluste esitamistähtaegu.

Taotluste kättesaamiskinnituste ja käibemaksu tagastuse otsuste saamine on riigiti väga erinev. Mõnedes portalides on näha ainult teatud maade otsused ja kättesaamise kinnitused, samas teistes portalides pole võimalik midagi näha. Mõned riigid saadavad otsuseid tähtsusega kirjalikult, teised meiliga jne. Ühtset süsteemi pole ja väga tähelepanelikult peab jälgima, millist kanalit pidi otsuseid ja kinnitusi ootama hakata, et tagasi lükatud taotluse korral apelleerimistähtaega mööda ei laseks. Näiteks Inglismaa puhul, kus otsused tulevad tähtsusega kirjalikult, hakatakse apelleerimisega arvestama otsuse kuupäevast, aga mitte kättesaamise päevast ja pole harvad juhtumid, kus otsus saadakse pärast apelleerimistähtaega. Ettepanekuna võiks maksuametid ühtlustada otsuste ja kinnituste saatmise süsteemi. Kõige mugavam ja kiirem viis oleks meili teel saadetud teavitused, sest portaali tavaliselt ei logita sisse iga päev teavituste vaatamiseks ning

tähtitud kirja teel saatmine oleks väga aeglane informeerimisviis. E-kirju üldjuhul inimesed loevad vähemalt kord päevas ja seega on suurem tõenäosus, et info jõuab õigeaegselt taotlejani.

Väljasaadetud taotluste tagantjärele vaatamine portaalist on paljude riikide puhul puudulik nt pole võimalik hiljem enam näha, mis arved või dokumendid kaasa lisati. Iirimaa ja Prantsusmaa portaalis näeb ainult perioodi ja maad, Inglismaa puhul iga väljasaadetud maa kohta kolme viimast taotlust ja Saksa portaalis pole võimalik midagi näha. Nagu ka eelnevalt mainitud, on eriti oluline taotluste tagantjärele nägemise võimalus juhtudel, kui maksuametnikele tuleb tõestada, et taotlus on välja saadetud ja koos vajalike dokumentidega. Portaalides, kus ühtegi märget maha ei jää, on tagantjärele väga raske midagi tõestada. Samuti on oht, et portaali kasutaja saadab sama maa ja perioodiga taotluse mitu korda välja, kui eelmiseid taotluseid pole näha. Topelthaotluste esitamine pole aga lubatud ja lõppeb mõlema taotluse tagasilükkamisega, mille apelleerimine võib osutuda kulukaks nii rahalises kui ajalises mõttes. Ettepanek on kõikides portaalides sisse viia muudatused, mis võimaldaks tagantjärele vaadata taotlusi (taotluse maad, perioodi, arveid ja dokumente, sh portaal peaks võimaldama neid avada).

Portaalis pole võimalik taotlusi korrigeerimise eesmärgil uuesti esitada sama ID numbri alt riikides nagu Horvaatia, Prantsusmaa, Poola, Taani ja Leedu. Samas taotluse taasesituse võimalus portaalis on oluline, sest mõndades tagastamisliikmesriikides nt Tšehhis nõutakse päringule vastuse saatmist läbi portaali sama ID numbri alt. Ettepanek on arendada portaalides funktsioon, mis võimaldab taasesitada taotlusi sama ID alt.

Testimisel selgus, et portaalidest lubab välja saata eelmiste aastate taotlusi, mille saatmise tähtaeg üldreegli järgi on möödunud, Iirimaa, Inglismaa, Belgia, Prantsusmaa, Saksa, Hollandi, Rootsi, Taani ja Soome portaal, samas Leedu, Läti, Eesti portaalis polnud see võimalik. Üldreegli väliselt näiteks Hollandi taotluseid tohib teha 5 aastat tagantjärele, aga kui portaal tehniliselt seda ei võimalda, siis takistab see taotlejate võimalusi oma käibemaksu tagasi saada. Ettepanekuks on arendada portaalides funktsioon, mis võimaldaks ka välja saata eelmiste aastate taotlusi, mille saatmise tähtaeg üldreegi järgi on möödunud.

Samuti kõik portaalid peaksid võimaldama välja saata aastalõpu taotluseid, mis jäävad alla 400 EURi. Hetkel Läti ja Leedu portaalid seda tehniliselt ei võimalda. Kuigi üldreegli järgi kvartaalne taotlus ei tohi olla alla 400 EURi, siis osades riikides nt Saksas on lubatud, et

viimasesse kvartalisse võib lisada arveid kogu aasta lõikes ja seega on see võrdeline aastase taotlusega, mille miinimum on 50 EURi välja saatmiseks.

Selgus, et tingimused portaali skaneeritud failile, mis sisaldab dokumente, arvete koopiaid, selgitusi jne, on erinevad riigiti. Enamus riikides võib olla fail mitmes osas ja kokku kuni 5 MB. Siiski Ungaris on lubatud ainult 4 MB ning Poola, Eesti portaalides saab kaasa lisada ainult ühe faili, mis on oluliselt ebamugavam taotleja jaoks, kuna dokumente peab hakkama kokku liitma üheks PDF failiks. Läti portaalis võib kaasa panna maksimum 5 faili, aga ühe faili suurus ei tohi ületada 1 MB. Kasutusmugavuse kohalt võiks portaalidesse skaneeritud failide arv olla vaba valik, samuti ühe faili suurus vähemalt seni, kuni see on alla 5 MB. Kõikidel maksuametitel võiks olla juhend, mida teha olukorras, kui nõutud dokumendid ja arved ei mahu skaneeritult 5 MB sisse.

Kõikide alamkoodide kasutus pole iga riigi portaalis (nt Inglismaa, Prantsusmaa, Holland) võimalik formaadis x.x või x.x.x. Koodide kasutamisevõimalus on portaalide kui ka taotluste lõikes erinev – see kood, mis ühes riigis on sobiv kasutada, ei pruugi sobida teises riigis, kuigi arve sisu on sama. Koodide tähendus võiks ühtlustuda, vähemalt selles osas, et ühte riiki minevad taotlused, mille arvete sisu on sama, ei peaks olema erinevatest portaalidest saadetuna erinevate koodidega.

Erinevate tehniliste probleemide ja puuduvate funktsioonide osas võiks kõikides portaalides olla võimalus üles laadida CSV faile, sest see kiirendaks ja lihtsustaks tunduvalt taotluste tegemist.

Kuna enamus testitavatest portaalidest on ainult riigikeeles nt Prantsusmaa, Saksa, Hollandi, Rootsi, Poola, Ungari, Taani, Läti ja Belgia, siis tulevikus võiks portaalidesse tulla võimalus kasutada neid ka ingliskeelsetena.

Belgia, Prantsusmaa, Saksa ja Taani portaalides pole salvestamine võimalik. Salvestamisfunktsiooni olemasolu on väga oluline juhul, kui CSV faili üleslaadimisvõimalus portaalis puudub ja tegemist on suurema taotlusega, mille kustumisel erinevatel põhjustel (portaal logib välja, elektrikatkestused jne) on väga ajakulukas taotlust uuesti teha. Seega kõikidel liikmesriikidel peaks olema portaalis taotluse salvestamise võimalus.

Portaale kasutavate ettevõtete käibemaksu tagastuse andmete analüüsis selgus, et taotluste otsuse saamise aegade jaotus erineb riikide lõikes oluliselt. Paljude riikide puhul nagu nt Austria, Belgia, Tšehhi, Taani, Eesti, Soome, Prantsusmaa, Inglismaa, Ungari, Holland ja Rootsi on üldiselt tegemist õigeaegse otsuse saamise ajaga, st otsus on saadud maksuametilt 4 kuu jooksul peale taotluse esitamist. Saksa, Hispaania, Itaalia, Leedu, Luksemburgi ja Poola puhul, kuigi on saadetud otsuseid ka tavapärase 4 kuu jooksul, siis suur osa otsuseid on saadetud ka 5-8 kuu jooksul, mis näitab, et tõenäoliselt tehti maksuameti poolt lisapäringuid ja seetõttu otsuse saamine viibis. Otsuste saamine on hilineanud kõige rohkem Saksas, Hispaanias, Kreekas, Itaalias, Luksemburgis ja Poolas - otsuse saamise aeg on üle 9 kuu. Poolal on 8 taotluse puhul otsus saadud vahemikus 37-48 kuud, mis on väga pikk ooteaeg. Liikmesriigid peaksid kinni pidama otsuse väljastamise tähtajast ja kindlasti ei tohiks aeg ületada 8 kuud.

Makseaja jaotus erineb riikide lõikes oluliselt. Enamus riikides on makseid tehtud maksuameti poolt varem, kui oli otsuse kuupäev nt rohkelt oli selliseid taotlusi Austrias, Saksas, Eestis, Hispaanias, Prantsusmaal, Inglismaal, Lätis, Hollandis ja Poolas. Tõenäoliselt sellise olukorra põhjustab, kui maksuamet teeb eelotsused ja makse taotlejale ning alles pärast seda vormistatakse ja saadetakse ametlik otsus. Kui eripärasid otsida, siis tähelepanu äratav Belgia, kus valdavalt on kõigi maksete aeg vahemikus, kas 15-30 päeva või 31-100 päeva. Õigeaegsed maksed kuni 14 päeva ehk 10 tööpäeva Belgias praktiliselt puuduvad. Samuti Bulgaaria, Taani, Malta, Rumeenia, Sloveenia ja Slovakkia kalduvad pigem maksetega hilinemisele, st rohkem on hilineanud makseid kui õigeaegseid. Kõik liikmeriigid peaksid kinni pidama tähtajast edastada maksed 10 tööpäeva jooksul pärast otsuse tegemist.

Portaale kasutavate maksuametite ankeetküsitluste vastamismäär jäi väikseks – 28st liikmesriigist vastas Soome, Eesti ja Leedu. Siiski nende kolme riigi vastustest sai mõningaid ideid, mida võiks paremaks muuta.

Soome maksuamet mainis vastustes ühilduvusprobleeme teiste riikide portaalidega ja samuti Soome taotlejate probleemi, et paljudest teistest riikidest, kuhu taotlusi on tehtud, ei saada inglise keelset otsust vaid ainult tagastamisliikmesriigi keeles. Soome maksuamet avaldas arvamust, et otsused tuleks anda ka alati inglise keeles. Antud probleem ei puuduta ainult Soome taotlejaid, vaid tegelikult ei saa teistest riikidest taotlejad samamoodi ingliskeelseid otsuseid, kuna väga paljud riigid edastavad otsuse ainult nende riigikeeles nt Poola, Tšehhi, Hispaania, Bulgaaria, Rumeenia, Prantsusmaa jt.

Küsimusele, kuidas portaali kasutamist efektiivsemaks muuta, soovitas Soome maksuamet, et Euroopa Komisjon peaks otsustama, milline liikmesriik peaks informeerima taotlejat, kui taotlus kohale ei jõua ning Komisjoni otsus peaks hakkama kehtima kõikidele liikmesriikidele. Soome tõi näiteks Saksa maksuameti hea süsteemi, kus sellistes olukordades saadetakse Saksa maksuameti poolt automaatne meil taotlejale, et taotlus ei läinud kohale ja tuleks kontakteeruda asutamiskoha liikmesriigiga. Idee on hea, arvestades, et 2010. aastal läks palju taotlusi tehnilistel põhjustel kaduma, ilma et teavitusi oleks taotlejale tulnud taotluse mitte kohale jõudmisest.

Kuna liikmesriikidel (Soome, Leedu) on olnud probleeme, et asutamiskoha liikmesriik pole tehnilistelt põhjustel edastanud neile taotlusi, siis Soome maksuamet tegi ettepaneku, et sellistes olukordades peaks asutamiskoha liikmesriik informeerima tagastamisliikmesriiki probleemidest CCN-meili kaudu, kuhu on kaasa lisatud nimekiri taotlustest, mis tuleb tagastamisliikmesriigil käsitleda hiljem ning mitte nõudeid tagasi lükata põhjusega, et need hilinesid.

Ainukesena on apelleerimine inglise keeles lubatud Eestis - Leedu ja Soome puhul mitte. Leedu maksuamet selgitas, et põhjuseks on nende seadusandlus. Soome maksuamet vastas, et ingliskeelsed apellatsioonid ei raskendaks tööd, kuid paraku ei saa maksuamet neid vastu võtta, sest Helsingi halduskohus nõuab soome- või rootsikeelseid dokumente. Võimalik, et maksuametnikud ka teistes riikides oleksid nõus ingliskeelseid dokumente käsitlema, kui riigi seadusandlus seda lubaks.

Tulevikus võiks olla võimalus kõikidest liikmesriikidest saada päringuid, otsuseid ning teha apellatsioone ka ingliskeeles.

Kahjuks küsitluse osas väga vähesed liikmeriigid vastasid ja seetõttu polnud võimalik saada suuremat pilti erinevate liikmesriikide maksuametite hinnangutest, arvamustest, ettepanekutest, soovidest oma portaali kohta ning kogu elektroonilise käibemaksu tagastuse süsteemi kohta. Tänu Leedu, Soome, Eesti maksuametite vastuste ja ettepanekute eest, mis on abiks tulevikus parema elektroonilise käibemaksu tagastuse süsteemi loomisel.

Ideaalis oleks võinud 2010. aastal kõik riigid alustada ühesuguse portaaliga, st Euroopa Liidu poolt oleks võinud olla arendatud ühtne portaali prototüüp, mis oleks jaotatud liikmesriikidele. Praeguseks ongi suurimaks probleemiks, et portaalid on väga erinevad, kuna direktiivi kohaselt

vastutab iga liikmesriik ise täielikult oma veebiportaali kujunduse eest. Portaalide erinevustest on tingitud ühilduvuseprobleemid, puuduvad vajalikud funktsioonid jne. Ühtse prototüübi arendamisel oleks saanud kõiki neid probleeme suurel määral vältida. Finantsilises mõttes oleks väga kulukas kogu süsteemi enam välja vahetada, aga liikmesriigid peaksid vähemalt tegema jõupingutusi puuduste kõrvaldamiseks oma portaalist.

Muudatusi ja ettepanekuid on võimalik edastada IVA (The International VAT Association) liikmetele, kes saavad neid esitleda IVA konverentsidel, kuhu kogunevad erinevate riikide maksuametite esindajad ning arutatakse käibemaksu tagastuse teemalisi probleeme ja ettepanekuid. Kindlasti polegi see lühiajaline protsess, aga pikas perspektiivis võib probleemidest rääkimine ja sellele tähelepanu pööramine tuua muutusi maksuametnike mõttemaailmas ning sealt edasi kunagi rakenduda ka praktikas.

Kuna antud töös uuriti, kas tänaseks elektrooniline käibemaksu tagastamise süsteem toimib piisavalt hästi või süsteemis on veel endiselt palju arenemisruumi, siis uurimisest võib järeldada, et kitsaskohti ning arenemisruumi on veel piisavalt.

VIIDATUD KIRJANDUS

1. **Terra, Ben. J. M.** (2006). *Tarnekoht Euroopa käibemaksu vaatevinklist*. Tallinn: Siseakadeemia. 241 lk.
2. **Lehis, L.** (2009). *Maksuõigus*. Tallinn: Juura. 392 lk.
3. *Siseakadeemia toimetised 2012(11)*. (2012). Tallinn: Siseakadeemia./Toim. L.Tabur, A. Talmar-Pere. 328 lk.
4. *Käibemaksu käsiraamat: seadusandlus, selgitused, näited seisuga 01.04.2012*. (2012). Tallinn: Ten-Team. 248 lk.
5. Council Directive 2008/9/EÜ, 12. veebruar 2008, millega sätestatakse üksikasjalikud eeskirjad käibemaksu tagastamiseks vastavalt direktiivile 2006/112/EÜ maksukohustuslastele, kelle asukoht ei ole tagastamisliikmesriigis, vaid teises liikmesriigis (Euroopa Liidu Teataja L 44, 20.2.2008).
6. Nõukogu määrus 904/2010, 7. oktoober 2010, halduskoostöö ning maksupettuste vastase võitluse kohta käibemaksu valdkonnas (Euroopa Liidu Teataja L 268, 12.10.2010).
7. The Commission safeguards taxpayers' right to VAT refunds. – European Commission. [WWW] http://europa.eu/rapid/press-release_IP-10-950_en.htm (4.02.2015).
8. Council Directive 13936/10, 5.10.2010, Official Journal of the European Union.
9. Removing cross-border tax obstacles. Organisation and practices in Member States' tax administrations. – European Commission. [WWW] http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/studies/study_cross_border_tax_obstacles_final_report.pdf (12.02.2015).
10. Piiriülene käibemaksu tagastamise süsteem. - Maksu- ja Tolliamet. [WWW] http://www.emta.ee/public/Kontroll/01.10.2013_est_VATRefund_Informatsioon.pdf (14.02.2015).
11. KMS § 29 lg 3, 10.12.2003 - RT I, 30.12.2014, 18.

12. VAT ID. - Bundeszentralamt für Steuern. [WWW] http://www.steuerliches-info-center.de/EN/SteuerrechtFuerInvestoren/Unternehmen_Inland/Umsatzsteuer/UStIDNummer/ustidnummer_node.html (12.04.2015).
13. VAT refund contact points. [WWW] http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/taxation/vat/traders/vat_refunds/refund_contact_details_table_en.pdf (20.03.2015).
14. **Siegel, A.F.** (2003). *Practical Business Statistics*. Fifth edition. Publisher: McGraw-Hill/Irwin. 854 pg.
15. **Roomets, S.** (2000). *Statistika algkursus*. (2. tr). Tallinn: Rebellis. 70 lk.
16. **Kägi, K., Võimre, U.** (2007). *Käibemaks*. Tallinn: Äripäeva Kirjastuse AS. 262 lk.
17. **Elling, T.** (2014). *Käibemaks*. Tallinn: KMS OÜ. 340 lk.

LISAD

Lisa 1. Küsitlus

European Union's electronic VAT refund system effectiveness

Dear Sir/Madam

I am a student in Tallinn College of Tallinn University of Technology, Accounting studies and currently doing a research on subject how effectively European Union's electronic VAT refund system works in different member states. This questionnaire is sent to all European Union tax authorities; therefore please find 10 minutes to contribute your opinion about European Union's electronic VAT refund system and your answers may help to make it more efficient. If you are not related to European Union's electronic VAT refund system in everyday work, please forward this questionnaire to the correct person.

Please fill out the questionnaire before **06.04.2015**.

If you have any questions related to this questionnaire, please do not hesitate to contact me by email: viviane@hotmail.com.

Best regards,

Vivian Piir

1 Member state of the European Union (state where you work and use electronic portal): *

Processing time

2 Do you stick to the general rule that the decision should be sent in 4 months and in case of enquiry a maximum of 8 months from the time of receipt of the application? *

Always

In most cases

Rather not

Never

Other

3 What causes the delay of decision by your member state? *

Technical problems

Shortage of staff

Other

4 Does your member state pay interest to applicant in case decision was sent after deadline? *

- Yes
- No
- Other

5 If you answered „no“ in the previous question, please give reasons why?

Notifications

6 How do you inform the applicant of the receipt of the application? *

- Through the portal
- Via email
- By registered letter
- Do not inform
- Other

7 If your answer was that you „do not inform“ in the previous question, please give reasons why?

- Technical reasons
- Due to lack of time
- Other

Forwarding the enquiry

8 How do you send the enquiry to the applicant? *

- Through the portal
- Via email
- By registered letter
- Other

9 How should the applicant reply to the enquiry? *

- Through the portal
- Via email
- By registered letter
- Other

Forwarding the decision

10 How do you send the decision to the applicant? *

- Through the portal
- Via email
- By registered letter
- Do not send, we make only transfer to applicant's bank account in case of positive decision
- Other

11 If you answered that you „do not send“ in previous question, please give reasons why?

- Technical reasons
- Due to lack of time
- Other

Strengths of portal

12

What are the best sides of cross-border VAT refund portal in your opinion? *

- User-friendly (easy and logical to use)
- All the necessary functions exist
- Other

13

How would you rate user convenience in your member state portal on a scale of 1 to 10 where 1 means weakest and 10 the highest score? *

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Other

Problems with using the portal

14

Which problems have occurred when you have used the portal? *

- Often there are technical problems
- Portal is too complicated, difficult to use
- There have not been enough training about how to use the portal
- The portal is slow
- Portal using time is limited
- Problems with compatibility of other member state portals
- There are no problems
- Other

15

What could be changed to make portal more efficient to use? *

16

Have you had problems that the Member State of establishment has not forwarded applications for technical reasons? *

- No
- Yes
- Other

17

If you answered "yes" in the previous question, please provide examples which countries were involved and how you have solved these problems?

18

Has it happened that your country portal has not forwarded applications to member state of refund due to technical reasons? *

- Yes
- No

19

If you answered "yes" in the previous question, how did you solve this situation?

The language used

20

Does your country portal allow explanations and clarifications in English? *

- Yes
- No
- Other

21 If you answered „no“ in the previous question, please give reasons why?

22 Is it possible to answer to the enquiries besides national language(s) in English? *

- Yes
- No
- English is the national language
- Other

23 If you answered “no” in previous question, please give reasons why it is not possible? Would the enquiry answers in English make your work significantly more difficult?

24 Is making appeals in English allowed? *

- Yes
- No
- Other

25 If you answered “no” in the previous question, please give reasons why it is not possible? Would the appeals in English make your work significantly more difficult?

Submit

Lisa 2. Eesti maksuameti vastused küsitlusele

Member state of the European Union (state where you work and use electronic portal):	Estonia
Do you stick to the general rule that the decision should be sent in 4 months and in case of enquiry a maximum of 8 months from the time of receipt of the application?	Always
What causes the delay of decision by your member state?	(Other) : There are no delays in Estonia.
Does your member state pay interest to applicant in case decision was sent after deadline?	(Other) : According to the Article 26 of the Directive 2008/9/EC interest shall be due to the applicant by the Member State refund on the amount of the refund to be paid if the refund is paid after the last date of payment pursuant to Article 22(1).
If you answered „no“ in the previous question, please give reasons why?	-
How do you inform the applicant of the receipt of the application?	Through the portal
If your answer was that you „do not inform“ in the previous question, please give reasons why?	-
How do you send the enquiry to the applicant?	Via email
How should the applicant reply to the enquiry?	Via email

Lisa 2 järg

How do you send the decision to the applicant?	Through the portal
If you answered that you „do not send“ in previous question, please give reasons why?	-
What are the best sides of cross-border VAT refund portal in your opinion?	User-friendly (easy and logical to use)
How would you rate user convenience in your member state portal on a scale of 1 to 10 where 1 means weakest and 10 the highest score?	10
Which problems have occurred when you have used the portal?	There are no problems
What could be changed to make portal more efficient to use?	The portal is efficient.
Have you had problems that the Member State of establishment has not forwarded applications for technical reasons?	No
If you answered “yes” in the previous question, please provide examples which countries were involved and how you have solved these problems?	-
Has it happened that your country portal has not forwarded applications to member state of refund due to technical reasons?	No
If you answered “yes” in the previous question, how did you solve this situation?	-

Lisa 2 järg

Does your country portal allow explanations and clarifications in English?	Yes
If you answered „no“ in the previous question, please give reasons why?	-
Is it possible to answer to the enquiries besides national language(s) in English?	Yes
If you answered “no” in previous question, please give reasons why it is not possible? Would the enquiry answers in English make your work significantly more difficult?	-
Is making appeals in English allowed?	Yes
If you answered “no” in the previous question, please give reasons why it is not possible? Would the appeals in English make your work significantly more difficult?	-

Lisa 3. Soome maksuameti vastused küsitlusele

Member state of the European Union (state where you work and use electronic portal):	Finland
Do you stick to the general rule that the decision should be sent in 4 months and in case of enquiry a maximum of 8 months from the time of receipt of the application?	Always
What causes the delay of decision by your member state?	(Other) : We have rarely have situations where the decision would have been delayed.
Does your member state pay interest to applicant in case decision was sent after deadline?	Yes
If you answered „no“ in the previous question, please give reasons why?	-
How do you inform the applicant of the receipt of the application?	Through the portal , (Other) : We send the electronic confirmation of receipt (containing the disclose value 3) to the tax administration of the applicant and it should then officially inform the applicant about the receipt of application.
If your answer was that you „do not inform“ in the previous question, please give reasons why?	-
How do you send the enquiry to the applicant?	By registered letter

Lisa 3 järg

<p>How should the applicant reply to the enquiry?</p>	<p>By registered letter</p>
<p>How do you send the decision to the applicant?</p>	<p>By registered letter , (Other) : The official decision, which can be appealed against, will be sent by registered letter. In addition an unofficial electronic decision is sent to the tax administration of the applicant and the tax administration can have the letter displayed to applicant at the website.</p>
<p>If you answered that you „do not send“ in previous question, please give reasons why?</p>	<p>-</p>
<p>What are the best sides of cross-border VAT refund portal in your opinion?</p>	<p>User-friendly (easy and logical to use) , (Other) : Making the application electronically on-line is more quick and an up-to-date, modern procedure.</p>
<p>How would you rate user convenience in your member state portal on a scale of 1 to 10 where 1 means weakest and 10 the highest score?</p>	<p>9</p>
<p>Which problems have occurred when you have used the portal?</p>	<p>Problems with compatibility of other member state portals , (Other) : The Finnish applicants have had problems with decisions from some MSREFs as some MSREFs do not give the decision in English but only in their own official language. The decisions should be given also in English.</p>
<p>What could be changed to make portal more efficient to use?</p>	<p>It should be decided by the commission which MS has the responsibility to inform the applicant in case of validation report occurs, and this decision should apply for all MS. I find it very good how DE seems to inform the applicant in this kind of situation: DE sends an automatic e-mail to the applicant informing that DE was not able to receive the application and asks the applicant to contact his MSEST to get more instructions.</p>

<p>Have you had problems that the Member State of establishment has not forwarded applications for technical reasons?</p>	<p>Yes</p>
<p>If you answered “yes” in the previous question, please provide examples which countries were involved and how you have solved these problems?</p>	<p>DE has had technical problems forwarding applications before deadline. In this kind of situation the formal procedure is that the MEST (DE) should inform MSREF (FI) about the problems via CCN-mail where he lists the applications involved in order MSREF (FI) to handle the applications eventually and not to reject them because they have arrived late.</p>
<p>Has it happened that your country portal has not forwarded applications to member state of refund due to technical reasons?</p>	<p>Yes</p>
<p>If you answered “yes” in the previous question, how did you solve this situation?</p>	<p>These are only rare situations. We have forwarded the applications as soon as possible and sent CCN-mail to the MSREF to inform about the situation and to ask the MSREF to handle the applications as if they have been submitted within the deadline.</p>
<p>Does your country portal allow explanations and clarifications in English?</p>	<p>Yes</p>
<p>If you answered „no“ in the previous question, please give reasons why?</p>	<p>-</p>
<p>Is it possible to answer to the enquiries besides national language(s) in English?</p>	<p>Yes</p>

<p>If you answered “no” in previous question, please give reasons why it is not possible? Would the enquiry answers in English make your work significantly more difficult?</p>	<p>-</p>
<p>Is making appeals in English allowed?</p>	<p>No</p>
<p>If you answered “no” in the previous question, please give reasons why it is not possible? Would the appeals in English make your work significantly more difficult?</p>	<p>In the instructions of appeal (attached to every decision) it says that the petition of appeal should be made to the Administrative Court of Helsinki in writing in Finnish or in Swedish and it should be sent to us, the Finnish Tax Administration. The appeals in English do not make our work more difficult but if we are not able to accept the appeal we will have to transfer the case to the administrative court to be decided there and the official demand of language in Finnish or in Swedish comes from that administration.</p>

Lisa 4. Leedu maksuameti vastused küsitlusele

Member state of the European Union (state where you work and use electronic portal):	Lithuania
Do you stick to the general rule that the decision should be sent in 4 months and in case of enquiry a maximum of 8 months from the time of receipt of the application?	Always
What causes the delay of decision by your member state?	(Other) : We do not delay
Does your member state pay interest to applicant in case decision was sent after deadline?	(Other) : We do not delay
If you answered „no“ in the previous question, please give reasons why?	-
How do you inform the applicant of the receipt of the application?	Through the portal
If your answer was that you „do not inform“ in the previous question, please give reasons why?	-
How do you send the enquiry to the applicant?	Via email
How should the applicant reply to the enquiry?	Through the portal , Via email

How do you send the decision to the applicant?	Through the portal , Via email
If you answered that you „do not send“ in previous question, please give reasons why?	-
What are the best sides of cross-border VAT refund portal in your opinion?	User-friendly (easy and logical to use) , All the necessary functions exist
How would you rate user convenience in your member state portal on a scale of 1 to 10 where 1 means weakest and 10 the highest score?	9
Which problems have occurred when you have used the portal?	The portal is slow
What could be changed to make portal more efficient to use?	This question is for IT department.
Have you had problems that the Member State of establishment has not forwarded applications for technical reasons?	Yes
If you answered “yes” in the previous question, please provide examples which countries were involved and how you have solved these problems?	They sent/forwarded the applications later and provide sufficient information.
Has it happened that your country portal has not forwarded applications to member state of refund due to technical reasons?	No

<p>If you answered “yes” in the previous question, how did you solve this situation?</p>	<p>-</p>
<p>Does your country portal allow explanations and clarifications in English?</p>	<p>Yes</p>
<p>If you answered „no“ in the previous question, please give reasons why?</p>	<p>-</p>
<p>Is it possible to answer to the enquiries besides national language(s) in English?</p>	<p>Yes</p>
<p>If you answered “no” in previous question, please give reasons why it is not possible? Would the enquiry answers in English make your work significantly more difficult?</p>	<p>-</p>
<p>Is making appeals in English allowed?</p>	<p>No</p>
<p>If you answered “no” in the previous question, please give reasons why it is not possible? Would the appeals in English make your work significantly more difficult?</p>	<p>This rule is stated in ours legislation.</p>

SUMMARY

FUNCTIONING OF COMMON VAT REFUND SYSTEM IN EUROPEAN UNION BASED ON EXAMPLES OF DIFFERENT MEMBER STATES

Viivian Piir

Language: Estonian

Figures: 4

Pages: 67

Tables: 4

References: 17

Appendixes: 4

Keywords: portal, Member State of refund, Member State of establishment, VAT refund, applicant, application.

European Union`s common Value Added Tax system started in 2010. As it could be presumed, it brought on numerous malfunctions. Thoughtless rushing, where the new system was taken into use practically without transmission time, brought on a situation where VAT refund applications were obligatorily forced to be applied electronically even when it was not yet technically possible in all member states. There were still malfunctions in many countries` portals at the time of the set deadline or in the worst case the portals were not ready to forward the applications.

The graduate theses takes under investigation whether the VAT refund systems works well enough or the system still has a lot of room for development after four years. The target of the theses is to analyze functioning of EU common VAT refund system to make suggestions to improve the effectiveness of the system. Based on the main target, the author has raised the following research tasks:

- 1) to explore the essence of the VAT Refund system
- 2) to find out the requirements set to the VAT refund portals
- 3) to test the different member states` portals of VAT refund

- 4) to analyze the data of VAT refund of companies from different member states
- 5) to conduct a survey among different tax authorities on the subject of functioning of the portals and to analyze the gathered data
- 6) to make conclusions and to give assessments to the effectiveness of the portals based on the analyses
- 7) to make suggestions and to give recommendations for the improvement of the effectiveness of the portals

The second chapter of the research contains the analyses of the usage of portals, where the usage of the portal is analyzed by 15 member states (Belgium, Croatia, Denmark, Estonia, France, Germany, Hungary, Ireland, Latvia, Lithuania, Holland, Poland, Sweden, Great Britain, Finland) instead of 28 due to limited access to portals. The second chapter includes also analyses of data of companies using the portals. Data for research about 2010-2013 refund periods is got from the database of a company handling VAT refund applications. Applications for 2014 claim period are left out of the research because the deadline for submitting the applications is on 30th September 2015 and therefore the period has not ended yet. Sample data has 27877 objects and chi-square test has been used to analyze marks. The third subsection of the second chapter contains research of the tax authorities point of view conducted by author. Author has compiled a questionnaire, which was sent to the VAT refund general e-mail address of EU each member state and it was asked that an official daily dealing with international VAT refund system. The last subparagraph summarizes the results of the analyses and presents the conclusions and recommendations for the future.

During the analyses of using the portals (Belgium, Denmark, Estonia, France, Germany, Hungary, Ireland, Latvia, Lithuania, Holland, Poland, Sweden, England, Finland) it turned out that it is not possible to use the portals round the clock. As a suggestion also Ireland`s portal should be made available at any time because it would allow applicants flexible time use while submitting applications and it would dispel risks that applications to be submitted on the last day are left unsent because of lack of knowledge of the applicant, that the portal is closed from certain time in the evening or because of the time difference in other member state.

It has raised attention also that usually close to the deadline of submitting the applications several portals have technical problems logging in, which is probably because of too many users

are using the portal at the same time. As a suggestion the tax authorities should increase the capacity of their portals to avoid critical situations like that before the submitting deadline.

The confirmation of receiving the applications and the receiving of decisions is very different by countries. In some portals it is possible to see only decisions of certain countries and at the same time in some other portals it is not possible to see any decisions. Some countries send their decisions by registered mail, others by e-mail and so on. There is no common system and it is important to make sure by which channel the confirmations and decisions need to be expected in order to not miss the deadlines of appealing the decisions. For example in England, where the decision is sent by registered mail, the deadline for appealing the decisions starts counting from the date of decisions, not the date of receiving the decision, and it is not a rare occasion where the decision is received after the deadline for appealing. As a suggestion the tax authorities should unify the system of receiving the confirmations and decisions. The most comfortable and fastest way is by e-mail because it is not common to log in to the portal every day to check for decisions and it would be too time consuming to use the option of registered mail. E-mails are usually checked daily therefore there is a bigger chance that the information gets to the recipient at the right time.

Looking at the sent applications after submitting is usually incomplete – for example it is not possible to see, which invoices or documents were added. In Irish and French portal it is only possible to see the period and the country, for England`s portal only three last applications and in German portal it is not possible to see anything after submitting. As mentioned previously it is important to look at the applications after submitting especially in cases where it is needed to prove that the application was sent out and it had all the needed documents. In portals where there are no signs of submitting it is very difficult to prove anything afterwards. There is also a threat that the applicant sends out the same country`s applications for the same period several times, if the previous submitted applications cannot be seen. However it is not allowed to submit applications twice and it can be time consuming and costly to appeal. As a suggestion it should be made possible to see the submitted applications afterwards (the country of the application, period, invoices and documents and the portal should allow to open these).

During testing the portals it turned out that it is possible to send out previous years` applications where the deadline of submitting has passed in the portals of Ireland, England, Belgium, France, Germany, Holland, Sweden, Denmark and Finland, whereas Lithuanian, Latvian and Estonian

portals do not allow it. Opposite to common rule it is possible to submit the applications to Holland for five years back, but if the portals do not allow it, it is not possible for the applicant. As a suggestion a possibility to submit applications for previous periods, where the deadline has passed as a common rule, should be developed.

Also it should be possible to submit end of the year applications under 400 EUR in all portals. At the moment Latvian and Lithuanian portals do not allow it technically. Although the common rule does not allow quarterly applications to be under 400 EUR, then in some countries e.g. Germany it is allowed to add invoices from the whole year to the last quarterly claim of the year and the application is therefore equal to the application where the minimum amount for submitting is 50 EUR.

It turned out that the requirements to the file including documents, copies of invoices, clarifications and so on is different by countries. In most countries it is possible that the attachment is in different files and the combined size is 5 MB. However, Hungary allows the file size to be only 4 MB, and Polish and Estonian portals allow only one file to be attached, which is remarkably more uncomfortable for the applicant, because you need to combine different files to one PDF. In Latvian portal it is possible to add up to five files, but the size of one file can't be bigger than 1 MB. From the perspective of user friendliness it should be possible to decide the number of attached files by the applicant, also the size of the file at least until it is under 5 MB. All tax authorities should have an instruction what to do in case the needed files do not fit into the 5 MB size limit.

Concerning all different technical problems and missing functions all portals should allow to upload csv files, because it would accelerate and simplify making of the applications remarkably.

Because most of the tested portals are only in the national languages e.g. France, Germany, Holland, Sweden, Poland, Hungary, Denmark, Latvia and Belgian, it should be made possible in the future for the portals to be used in English.

It's not possible to save the unfinished application in Belgium, France, German and Danish portals. Having the saving function is very important in cases where it's not possible to upload CSV file and the application includes a big amount of invoices which can be deleted by mistake (portal logs out, electrical problems etc.). It is very time consuming to insert all the data all over

again therefore all the member states should have the possibility to save the unfinished application.

Analyzing the VAT refund data from the portals, it showed that time for receiving the decision varies a lot in different EU countries. Many countries like Austria, Belgium, Czech, Denmark, Estonia, Finland, France, England, Hungary and Sweden are making decisions within the deadline; it means that the decision is received from the tax authorities within 4 months after sending the application. Although Germany, Spain, Italy, Lithuania, Luxemburg and Poland make decisions within the requested 4 months, very many decisions are sent with 5-8 months, which shows that it is very likely that tax authorities asked for additional information regarding the applicant or the application and thus making the decision was on hold. Germany, Spain, Greece, Italy, Luxemburg and Poland are the countries who are most behind with their decisions – it takes longer than 9 months. In Poland there are 8 applications for which it took 37-48 months to make the decision, which is a very long waiting period. Member states should hold on to the set deadline and it definitely should not be longer than 8 months.

Payment time varies a lot in different countries. In many countries (Austria, Germany, Estonia, Spain, France, England, Latvia, Netherlands and Poland) the payment is already made before the decision is received. Most likely this happens because Tax Authorities make pre-decision and payment and after that the final decision is made and sent to the applicant. The most exceptional country is Belgium where all the payments are made within 15-30 or 31-100 days. No payments are made within the deadline which is in 14 days/10 work days. Also Bulgaria, Denmark, Malta, Romania, Slovenia and Slovak tend to pay the refunds later, there are more payments with due date overdue than payments on time. All member states should stick to the set deadline and make the payments within 10 work days after making the decision.

The answering rate to the questionnaires by the Tax Authorities who use the VAT refund portals was low – from 28 member states only 3 answered – Finland, Estonia and Lithuania. Regardless of the low participation it's still possible to gather new ideas what should be improved in the portals.

Finnish Tax Authorities mentioned the problem with compatibility with other countries' portals in their answers (sending and receiving the data) and also the problem for Finnish applicants that in many countries the decisions are sent only in the language of the member state of refund, not

in English. Finnish Tax Authorities stated that the decision should always be made also in English. This problem concerns also other applicants than Finnish as many countries like Poland, Czech, Spain, Bulgaria, Romania, France and others issue their decisions only in their own language.

In order to make using the VAT refund portal more effective the Finnish tax authorities recommend the European Commission to decide which member state should inform the applicant in case the application does not reach the member state of refund and the EC decision should be applied to all member states. As an example Finnish tax authorities pointed out the good system used by Germany – in case the application does not reach the member state of refund, automatic notification is sent to the applicant via e-mail with the information that the applicant should contact with the other member state's tax authorities. This is a good idea especially because in 2010 many VAT refund applications got lost due to technical reasons, did not reach their destination and the applicants were not informed about it.

As member states (Finland, Lithuania) have had problems when member state of establishment has not forwarded them applications due to technical reasons, Finnish tax authorities suggest that in such cases the member state of establishment should inform the member state of refund via CCN mail, with an attachment with the applications which have to be handled later on and can not be rejected with the reason that these applications were not received in time.

The only country that allows making appeals in English is Estonia – in Lithuania and Finland it is not allowed. Lithuanian tax authorities explained that this comes from their legislation. Finnish tax authorities clarified that accepting appeals in English would not make their work more difficult, but the Helsinki Administrative Court demands documentation in Finnish or in Swedish. It is possible that clerks in other countries would also be willing to handle documents in English if their legislation would allow it.

It would be good to have the possibility to receive enquiries, decisions and make appeals in English in all the member states in the future.

Ideally all the EU member states could have started with one similar portal in 2010; EU could have developed one portal prototype which would have shared with all the member states. As according to the EU directive every member state is independently responsible for developing

their portal, all the portals are very different and it is the biggest problem for the member states. Due to the portal differences many needed functions are missing and receiving and sending data is complicated. If only one prototype was in use, these problems could have been avoided. It would be very expensive to replace the whole system now, but member states at least have to make efforts in order to eliminate the disadvantages in the portals.

It is possible to forward suggestions and changes to the members of IVA (The International VAT Association), who can then present those in IVA conferences, where the representatives of the tax authorities from different member states are gathered and problems and suggestions regarding VAT refund system are discussed. It is not a short term process but talking about the problems and pointing them out might help in longer perspective to help to change the way tax authorities' clerks are thinking and make changes in the practice.

Author found that although the electronical VAT refund application system has been running for several years (from 2010) already, it still has many errors and there are still many aspects to be changed and improved.

Deklareerin, et käesolev lõputöö, mis on minu iseseisva töö tulemus, on esitatud Tallinna Tehnikaülikooli diplomi taotlemiseks ning selle alusel ei ole varem taotletud akadeemilist kraadi ega diplomit.

Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjanduslikest allikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Autor:

(Viivian Piir, 02. juuni 2015)

Üliõpilaskood: ...114018BDMR.....

Töö vastab kehtivatele nõuetele.

Juhendaja:

(Silver Toompalu, 02. juuni 2015)

Kaitsmisele lubatud: ”.....” 2015

TTÜ TK kaitsmiskomisjoni esimees:

.....

(nimi, allkiri)