

Partnerbefragung 2025


Auswertungsbericht - Eidgenössische
Steuerverwaltung

Empiricon AG
Befragen. Beraten. Umsetzen.

www.empiricon.ch



Im Auftrag von

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Lesehilfe und Rücklauf

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Farblegende

Die Mittelwerte der Bewertungen werden auf einer Punkteskala zwischen 0 und 100 ausgewiesen. Sie repräsentieren den Grad der Zustimmung zu einer Aussage.

Als Lesehilfe sind die Werte farblich hinterlegt.



Abkürzungen

EST	Eidgenössische Steuerverwaltung
22	Eidgenössische Steuerverwaltung (Befragung 2022)
19	Eidgenössische Steuerverwaltung (Befragung 2019)
STP	Teilnehmende Stichprobe
WEB	Teilnehmende Webseite
*	nicht ausweisbar
n	Anzahl Antworten

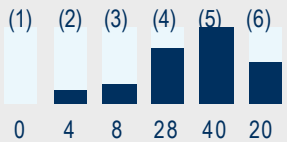
Rücklauf

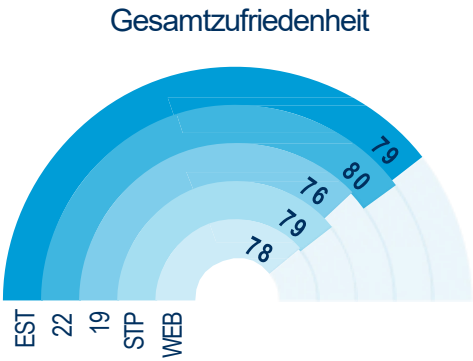
EST	28.5 %	2'889 von 10'130
22	26.1 %	2'217 von 8'498
19	27.7 %	2'089 von 7'552
STP	22.7 %	1'838 von 8'100
WEB	51.8 %	1'051 von 2'030

Häufigkeitsverteilung

Wo möglich ist die prozentuale Verteilung der Antworten angegeben. Von links nach rechts gelten die folgenden Ausprägungen:

- (1) stimme gar nicht zu
- (2) stimme grösstenteils nicht zu
- (3) stimme eher nicht zu
- (4) stimme eher zu
- (5) stimme grösstenteils zu
- (6) stimme voll zu





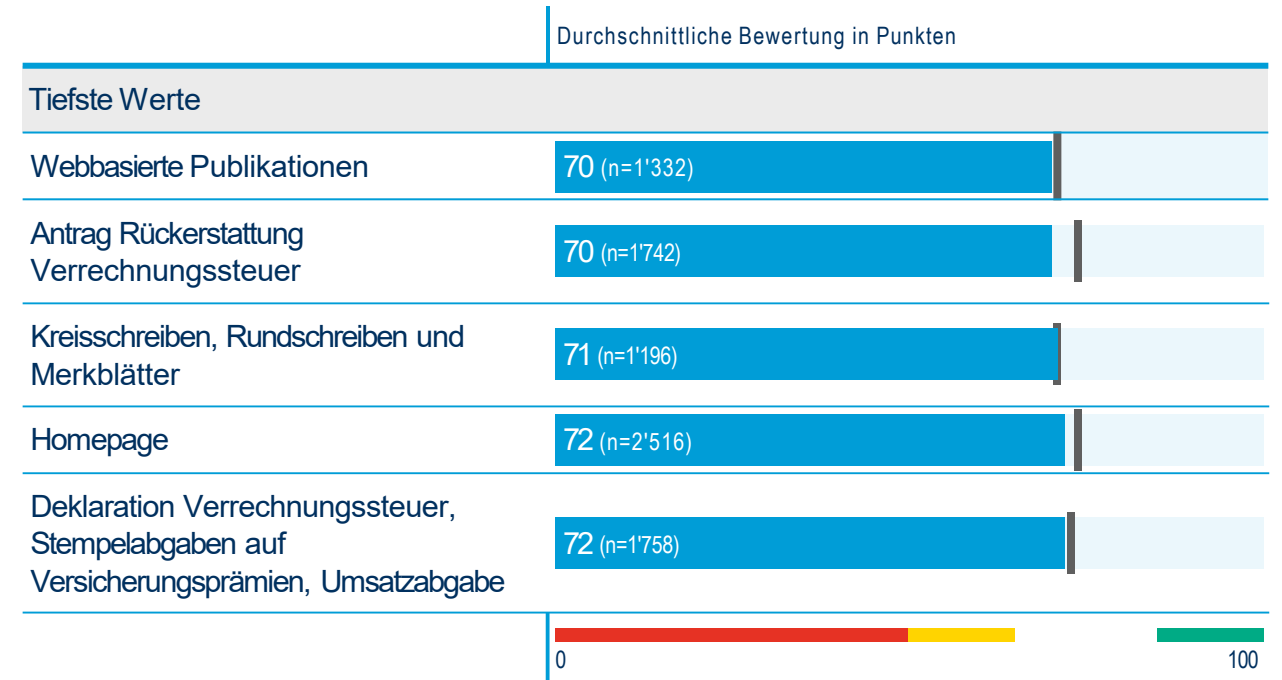
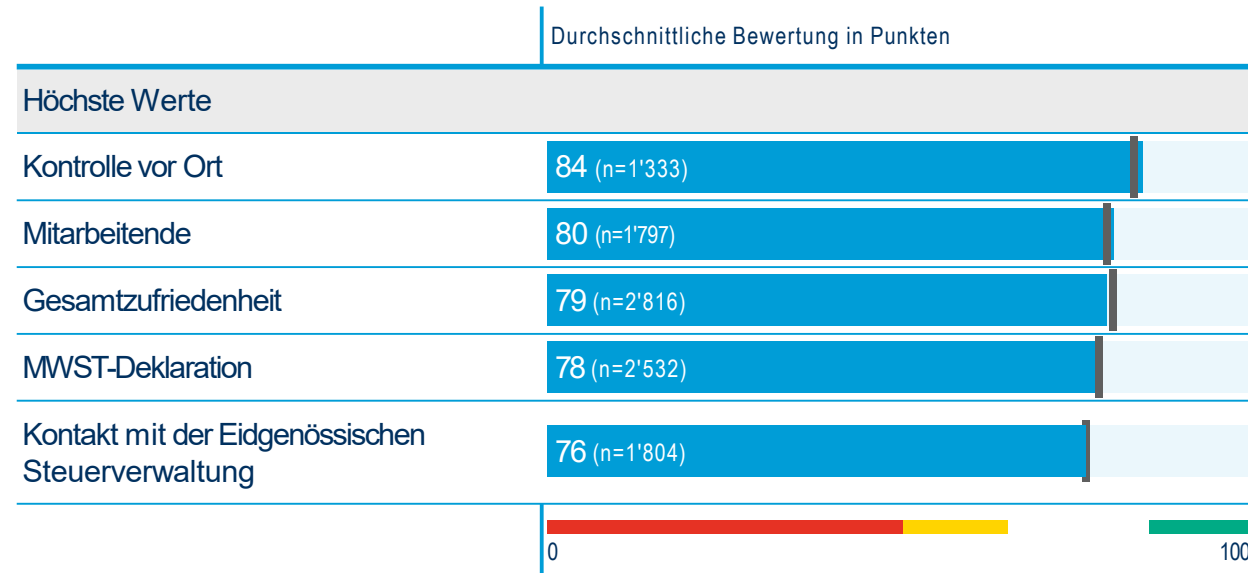
Verbesserungspotentiale
(Handlungsbedarf 1. Priorität)

Stärken pflegen
(Handlungsbedarf 2. Priorität)

Kontrolle vor Ort	84
Mitarbeitende	80
Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung	76

Höchste/tiefste Werte

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Grösste Veränderungen

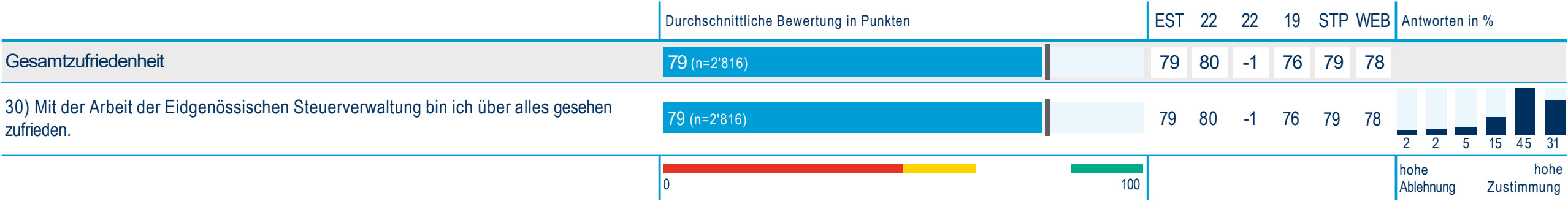
Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Grösste Veränderungen

Antrag Rückerstattung Verrechnungssteuer	-4	+1	Mitarbeitende
Homepage	-2	+1	Kontrolle vor Ort
Gesamtzufriedenheit	-1		
Webbasierte Publikationen	-1		
Deklaration Verrechnungssteuer, Stempelabgaben auf Versicherungsprämien, Umsatzabgabe	-1		

Gesamtzufriedenheit

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Portfolio Partner Gesamt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



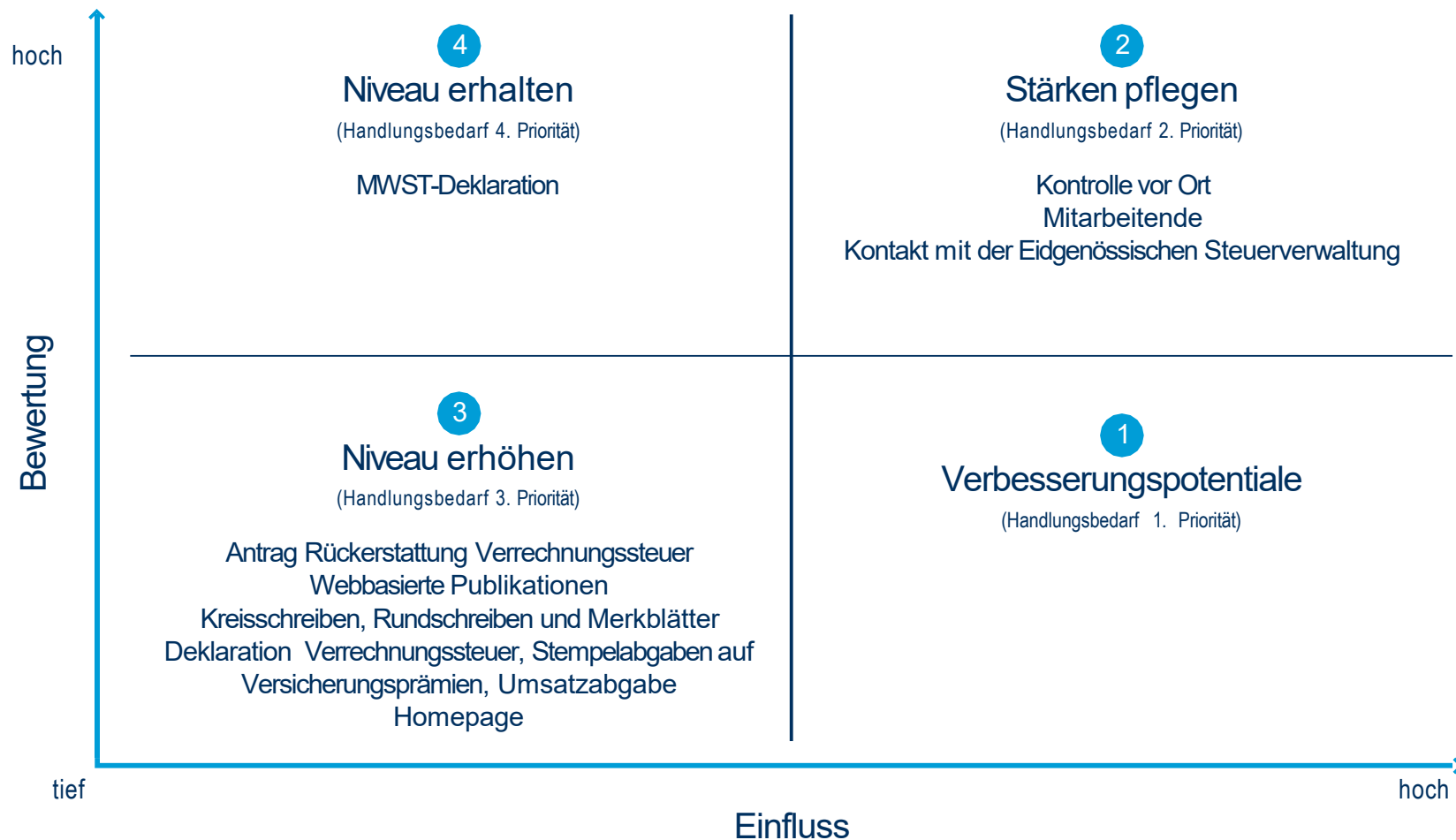
Das Handlungsportfolio zeigt den Zusammenhang zwischen der Bewertung der Themen (vertikale Achse) und deren Wichtigkeit für die Gesamtzufriedenheit (horizontale Achse).

Handlungsbedarf besteht: Primär bei relativ kritischer Beurteilung und hoher Wichtigkeit. Es gilt aber auch die Stärken zu pflegen.

Der Einfluss wird durch ein statistisches Verfahren berechnet. Als Grenze für die Einteilung auf den Achsen (oben/unten, bzw. links/rechts) gelten jeweils die Mittelwerte der Bewertungen bzw. der Einflüsse aus allen Themen.

Portfolio Teilnehmende Stichprobe

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Das Handlungsportfolio zeigt den Zusammenhang zwischen der Bewertung der Themen (vertikale Achse) und deren Wichtigkeit für die Gesamtzufriedenheit (horizontale Achse).

Handlungsbedarf besteht: Primär bei relativ kritischer Beurteilung und hoher Wichtigkeit. Es gilt aber auch die Stärken zu pflegen.

Der Einfluss wird durch ein statistisches Verfahren berechnet. Als Grenze für die Einteilung auf den Achsen (oben/unten, bzw. links/rechts) gelten jeweils die Mittelwerte der Bewertungen bzw. der Einflüsse aus allen Themen.

Portfolio Teilnehmende Webseite

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



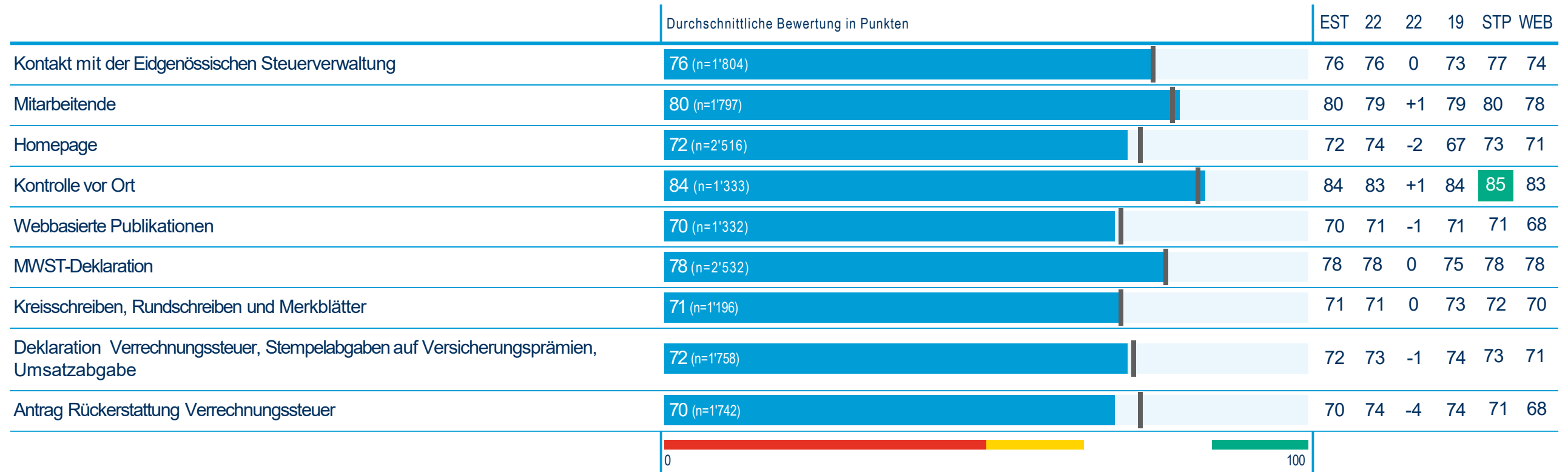
Das Handlungsportfolio zeigt den Zusammenhang zwischen der Bewertung der Themen (vertikale Achse) und deren Wichtigkeit für die Gesamtzufriedenheit (horizontale Achse).

Handlungsbedarf besteht: Primär bei relativ kritischer Beurteilung und hoher Wichtigkeit. Es gilt aber auch die Stärken zu pflegen.

Der Einfluss wird durch ein statistisches Verfahren berechnet. Als Grenze für die Einteilung auf den Achsen (oben/unten, bzw. links/rechts) gelten jeweils die Mittelwerte der Bewertungen bzw. der Einflüsse aus allen Themen.

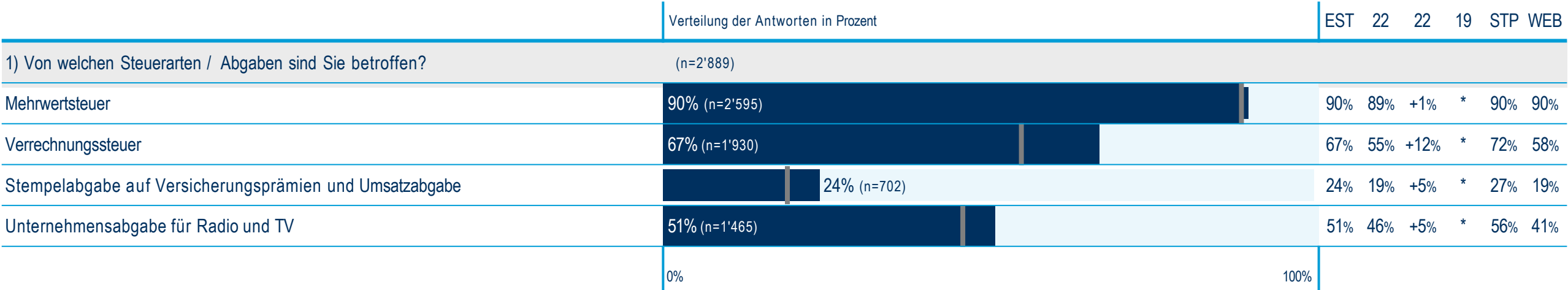
Übersicht Themengebiete

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



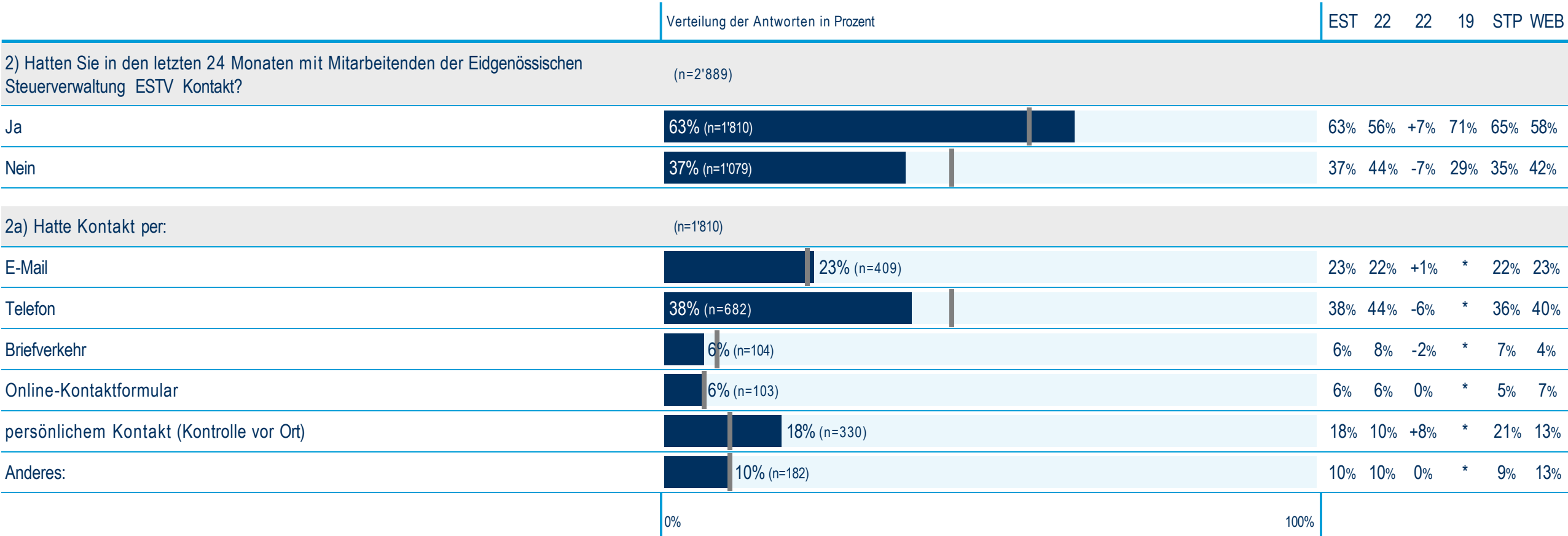
Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



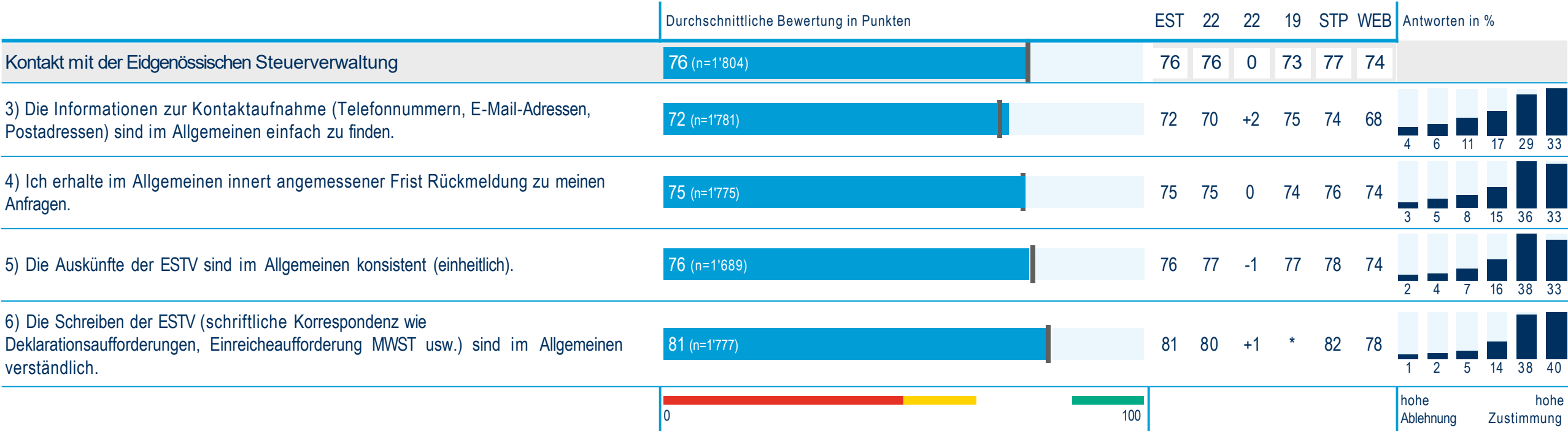
Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

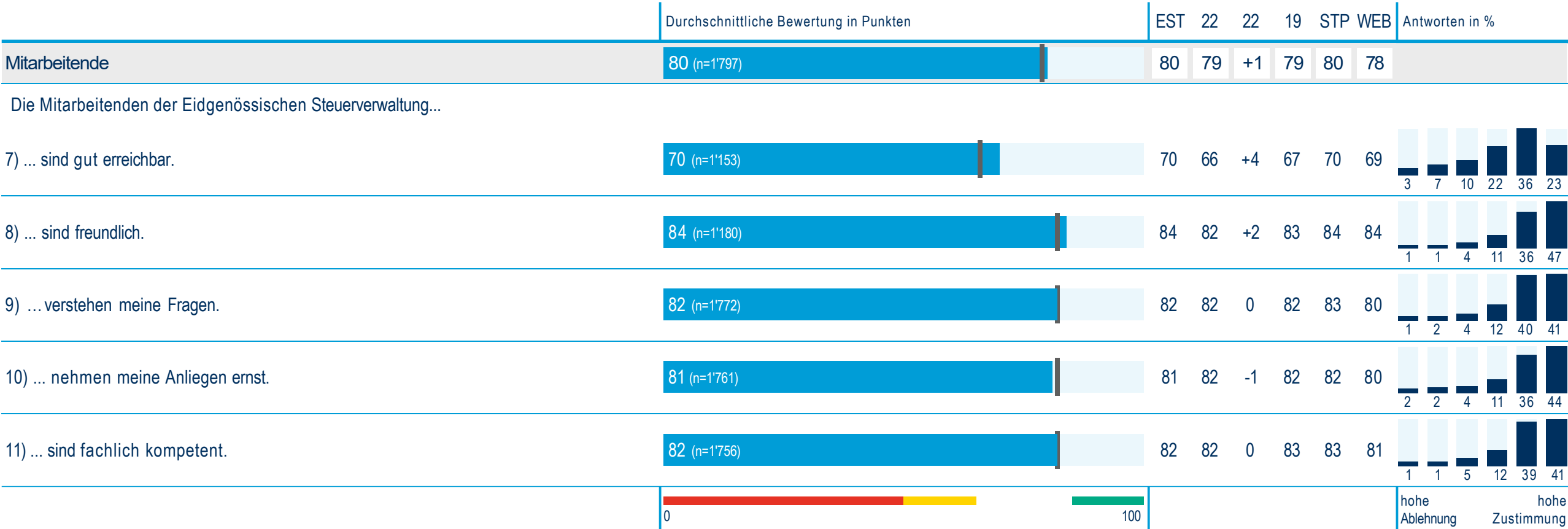
Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Die Resultate werden gefiltert nach der Kontaktart dargestellt.

	STP		WEB	
	E-Mail	Telefon	E-Mail	Telefon
Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung				
3] Die Informationen zur Kontaktaufnahme [Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Postadressen] sind im Allgemeinen einfach zu finden.	73	72	67	70
4] Ich erhalte im Allgemeinen innert angemessener Frist Rückmeldung zu meinen Anfragen.	74	79	72	80
5] Die Auskünfte der ESTV sind im Allgemeinen konsistent [einheitlich].	77	80	75	78
6] Die Schreiben der ESTV [schriftliche Korrespondenz wie Deklarationsaufforderungen, Einreichaufforderungen MWST usw.] sind im Allgemeinen verständlich.	81	83	78	81

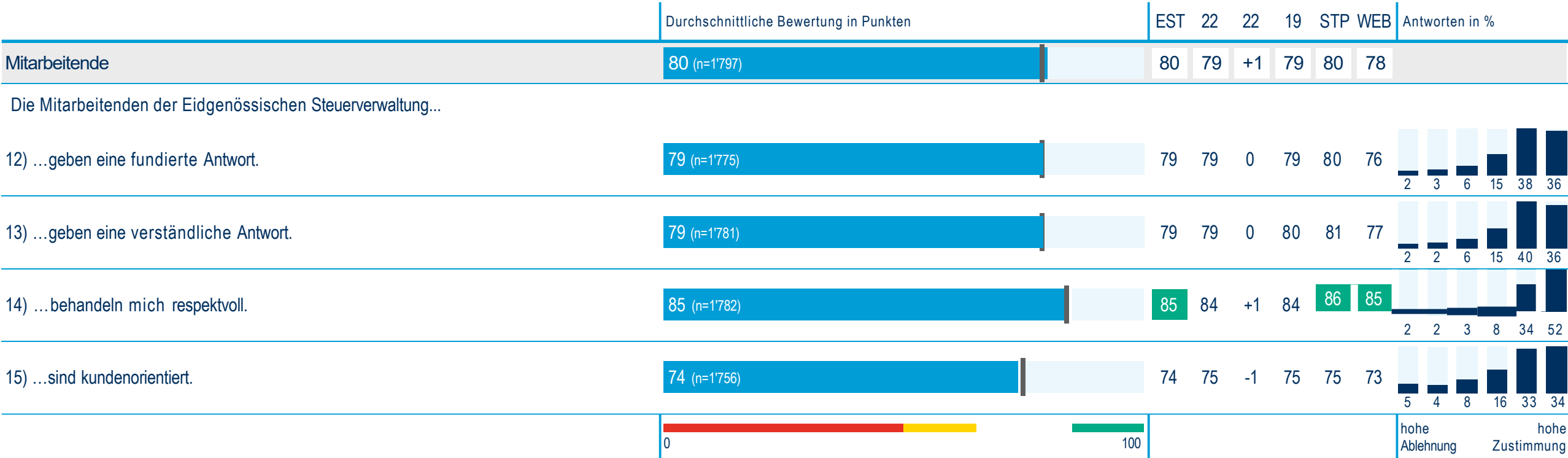
Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

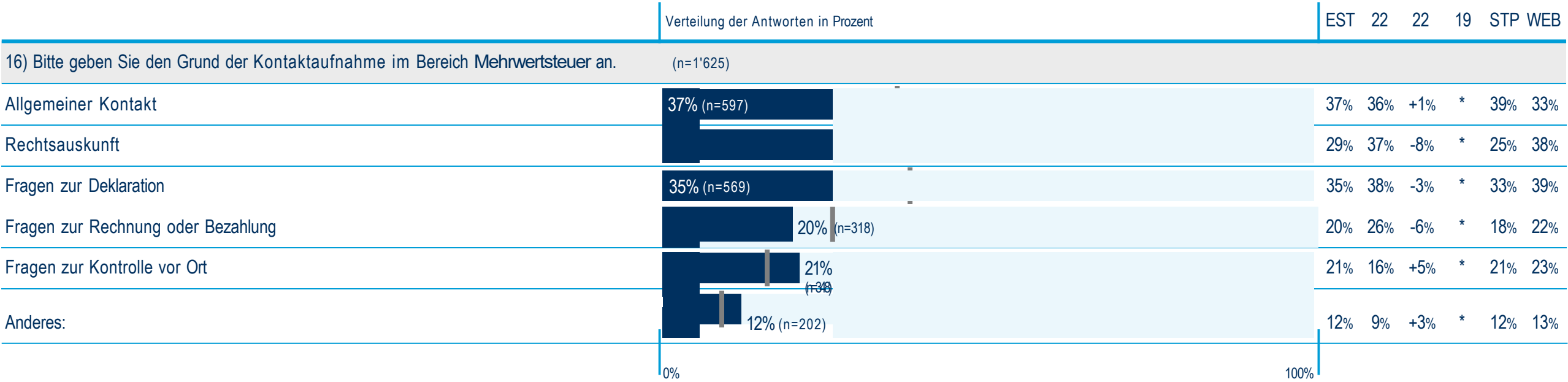
Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Die Resultate werden gefiltert nach der Kontaktart dargestellt.

	STP		WEB	
	E-Mail	Telefon	E-Mail	Telefon
Die Mitarbeitenden der Eidgenössischen Steuerverwaltung ...				
7] ... sind gut erreichbar.	*	69	*	71
8] ... sind freundlich.	*	85	*	87
9] ... verstehen meine Fragen.	82	84	80	84
10] ... nehmen meine Anliegen ernst.	80	84	81	85
11] ... sind fachlich kompetent.	82	84	81	85
12] ... geben fundiert Antwort.	79	82	77	81
13] ... geben eine verständliche Antwort.	80	82	76	83
14] ... behandeln mich respektvoll.	85	87	86	89
15] ... sind kundenorientiert.	74	79	74	78

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

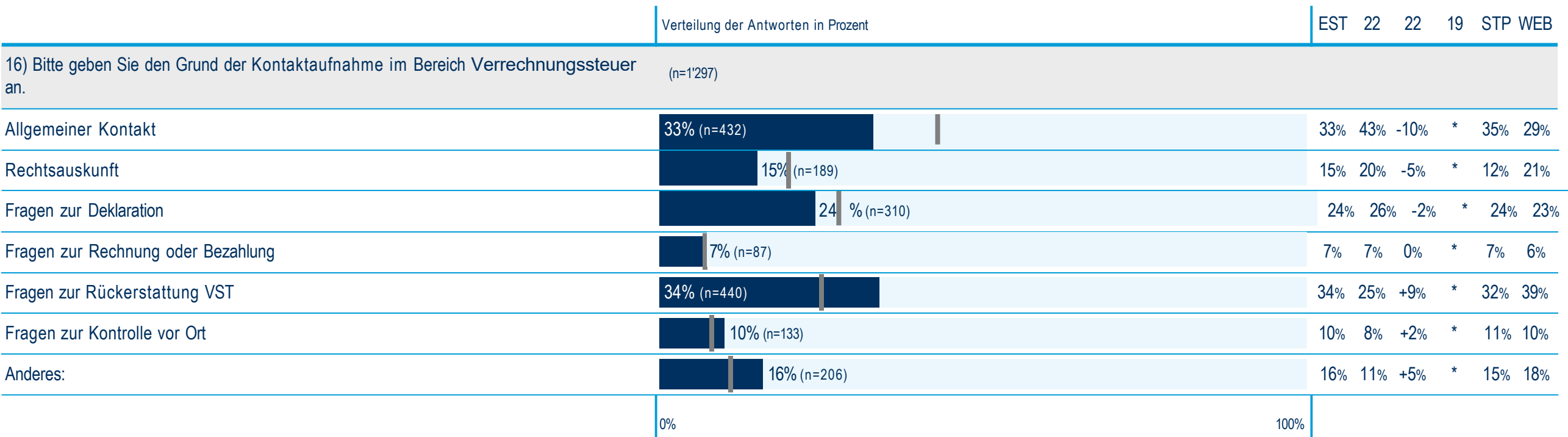


Andere Gründe (Auszug)

- Frage zum Wechsel der Abrechnungsmethode
- Bestellung Kontoauszüge von Mandanten
- Digitalisierung, Probleme mit Systemumstellung, Anfrage außerordentliche Kontrolle
- Die Löschung von Berechtigungen bei ehemaligen Kunden ist von der Seite des Treuhänders aus nicht möglich.
- MWST Online Zugang mit Easy war verwirrend - wurde heute morgen wieder geändert. Bravo.
- Support online Einreichung, Jahresabstimmung, Korrekturformular etc.
- Kontaktaufnahme erfolgte durch einen Mitarbeiter ESTV, weil es Fragen zu einer Mwst Abrechnung gab
- Fragen zur Steuerpflichtigkeit
- Report du montant dû afin que les déclarations suivantes le réduisent.
- Meldung von Vorsteuer / Umsatzsteuer neu elektronisch

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Andere Gründe (Auszug)

- Verrechnungssteuerformular kann in Login nicht ausgefüllt werden!
- Reclamation intérêts sur paiement IA suite refus AFC remplacement par declaration. 6 mois d'attente pour votre traitement, cela peut presque paraître volontaire pour générer des intérêts. AFC
- Warte teilweise 12 Monate auf meine 35%
- Demande d'acomptes et impôt tourisme payé sur le compte impôt source
- Registrierung des Unternehmens beim ePortal des Bundes
- Internationales Meldeverfahren
- Finde, dass der Einstieg recht kompliziert für ältere Leute ist. Darum musste ich auch anfragen
- Fragen zu einem abgelehnten Gesuch "Meldung statt Entrichtung der Verrechnungssteuer für Dividenden aus Beteiligungen im Konzernverhältnis"

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

		Verteilung der Antworten in Prozent	EST	22	22	19	STP	WEB
16) Bitte geben Sie den Grund der Kontaktaufnahme im Bereich Stempelabgabe an.		(n=502)						
Allgemeiner Kontakt	43% (n=215)		43%	42%	+1%	*	45%	36%
Rechtsauskunft	18% (n=91)		18%	32%	-14%	*	12%	33%
Fragen zur Deklaration	23% (n=114)		23%	28%	-5%	*	20%	29%
Fragen zur Rechnung oder Bezahlung	8% (n=38)		8%	7%	+1%	*	8%	7%
Fragen zur Kontrolle vor Ort	17% (n=85)		17%	14%	+3%	*	17%	17%
Anderes:	15% (n=75)		15%	13%	+2%	*	16%	12%
		0%100%						

Andere Gründe (Auszug)

- Questions par rapport à un dossier de rachat d'une société étrangère et le droit des timbres
- Kontaktaufnahme kam von Seiten der ESTV aufgrund der Revision Umsatzabgabe (Form. 9)
- Auf das erhaltene Schreiben in Zusammenhang mit Stempelabgabe, wurde mehrfach versucht, telefonisch mit der darin genannten Person Kontakt aufzunehmen. Die Kontaktaufnahme war nicht erfolgreich.
- technische Frage zum Login-Prozess
- Rulinganfrage zu Emissionsabgabe
- Stempel-Audit
- Revision durch die ESTV
- Accès à la plate-forme d'échange de documents

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontakt

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Verteilung der Antworten in Prozent		EST	22	22	19	STP	WEB
16) Bitte geben Sie den Grund der Kontaktaufnahme im Bereich Unternehmensabgaben für Radio und TV an.		(n=912)					
Allgemeiner Kontakt	59% (n=536)	59%	52%	+7%	*	62%	51%
Rechtsauskunft	4% (n=41)	4%	5%	-1%	*	4%	5%
Fragen zur Rechnung oder Bezahlung	18% (n=164)	18%	24%	-6%	*	18%	19%
Anderes:	22% (n=204)	22%	23%	-1%	*	20%	29%
		0%	100%				

Andere Gründe (Auszug)

- Im Bezug auf die Unternehmensabgaben hatte ich keinen Kontakt mit der ESTV
- Zustellung auf E-Mail Rechnungsbox noch nicht möglich (digitales Postfach)
- Demande de remboursement suite à bénéfice qui se monte à moins de dix fois la redevance de la catégorie tarifaire attribuée. La collaboratrice n'a pas compris et a été méprisante
- ePortal: Einrichtung Rechnungsversand per Post nicht möglich
- Wir sind betroffen von der Steuerart, aber hatten keinen Kontakt.

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Verteilung der Antworten in Prozent		EST	22	22	19	STP	WEB	
17) Haben Sie die Webseite der ESTV in den letzten 24 Monaten besucht?								
(n=2'889)								
Ja	88% (n=2'532)	88%	*	*	*	86%	91%	
Nein	12% (n=357)	12%	*	*	*	14%	9%	
0%		100%						
Durchschnittliche Bewertung in Punkten		EST	22	22	19	STP	WEB	Antworten in %
Homepage		72	74	-2	67	73	71	
18) Die relevanten Informationen finde ich auf der Webseite.		74	75	-1	63	74	73	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div>14924</div>
19) Auf der Webseite sind die benötigten Informationen verständlich vorhanden.		71	74	-3	71	71	70	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div>248283820</div>
0		100						<div>hohe Ablehnung</div> <div>hohe Zustimmung</div>

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Online Dienste

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

18a) Welche Informationen werden nicht gefunden?

Auszug

- Es ist umständlich, spezifische MWST-Informationen zu finden. Ev. würde ein KI-Chatbot helfen.
- Der Dokumentdownload ist aktuell nicht klar ersichtlich, da kein Hinweis erscheint, wenn neue Dokumente zum Download bereitstehen. Es sollte wie bei Banken gelöst werden, indem eine rote Zahl angezeigt wird, die auf neue verfügbare Dokumente (To-dos) hinweist.
- Es ist schwierig sich zurecht zu finden. z.B. wie kommt man am einfachsten und direkt auf die aktuell gültigen Gesetzes-Artikel. z.B. MWSTG und MWSTV
- Das Formular 103 und 25 konnte ich nur nach Rückfrage bei unserem Steuerberater online finden
- Google Suche könnte verbessert werden. Die einzelnen Stichworte finden nicht immer den WEG auf die ESTV Homepage oder den dazugehörigen Gesetzesartikel Das Navigieren auf der "neuen" Homepage mit den MWST Infos finde ich nicht übersichtlich
- Ich hatte Schwierigkeiten, Formulare für internationale Dividenden, Zinsen und Lizenzgebühren zu finden. Es ist nicht klar, welche Zuständigkeiten im SIF und welche bei der ESTV sind
- Le site a été reformulé et les informations sont beaucoup plus difficiles à trouver. La logique des recherches n'est pas toujours bonne. Les explications ne sont pas toujours pertinentes.
- Sucht man etwas auf der ESTV-Website, ist man mit der Google Suche am schnellsten am richtigen Ort... das sagt alles.
- Viele Informationen sind in PDFs abgelegt, die im Web schwerer durchsuchbar und zugänglich sind.

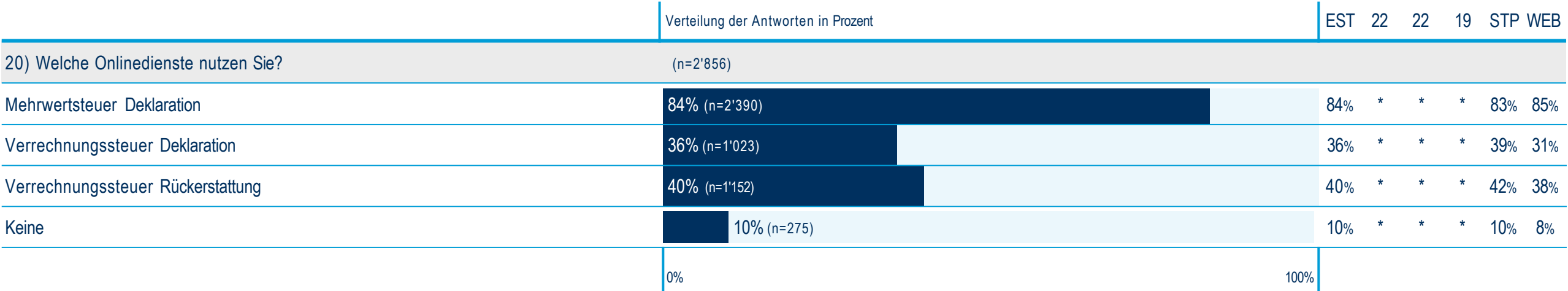
19a) Welche Informationen sind nicht verständlich?

Auszug

- Les aperçus de l'effet des conventions contre de la doubles imposition conclue entre la Suisse et les pays étrangers.
- Formulari per il conguaglio delle imposte non identici a quelli richiesti dai collaboratori AFC
- Die Formulierung ist sehr kompliziert, manch Mitarbeiter der ESTV hat diese auch schon selber zugegeben.
- Les catégories de prestations sont nombreuses et il n'est pas toujours aisé de trouver le taux applicable.
- Recherche pour la TVA fastidieuse avec des liens parfois qui n aboutissent pas
- Teilweise funktionieren Verlinkungen nicht bzw. eine effektive Suche nach Themen ist nicht möglich. Auch gibt es für Externe auf den ersten Blick nur eine chronologische Ablage von Dokumenten jeglicher Art. Die Systematik der Ablage ist bei der ESTV sehr gewöhnungsbedürftig. Ähnliche Behörden im Inland (Kantonale Steuerverwaltungen) oder Ausland (Steuerbehörden) liefern gute Beispiele, an die man sich orientieren kann.

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Online Dienste

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Online Dienste

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

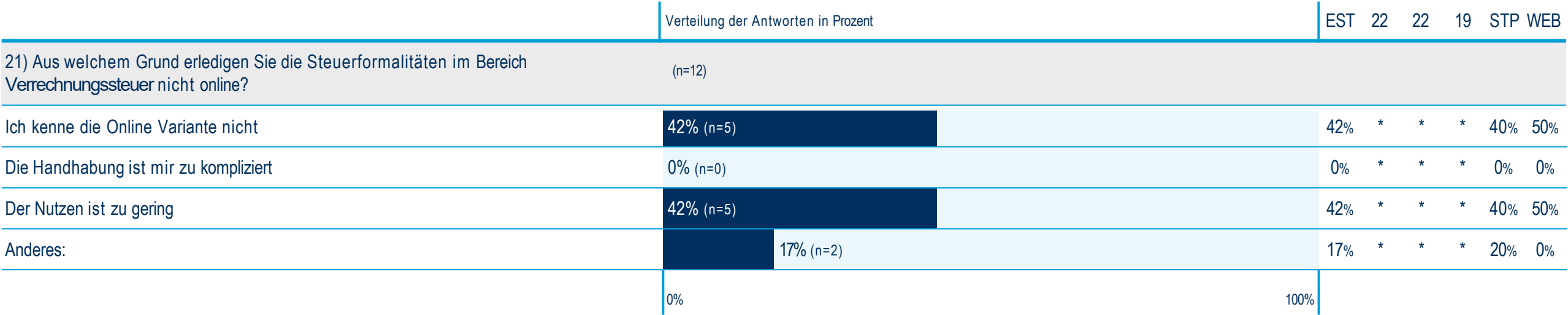
Verteilung der Antworten in Prozent		EST	22	22	19	STP	WEB
21) Aus welchem Grund erledigen Sie die Steuerformalitäten im Bereich Mehrwertsteuer nicht online? (n=33)							
Ich kenne die Online Variante nicht	30% (n=10)	30%	*	*	*	30%	33%
Die Handhabung ist mir zu kompliziert	3% (n=1)	3%	*	*	*	4%	0%
Der Nutzen ist zu gering	6% (n=2)	6%	*	*	*	4%	17%
Anderes:	61% (n=20)	61%	*	*	*	63%	50%
0% 100%							

Andere Gründe (Auszug)

- Société non soumise à la TVA
- Wir deklarieren die Mwst nicht selber
- kein Kontakt im Bezug auf die Mehrwertsteuer
- Ich bin nicht für MWST zuständig
- keine Formalitäten zu erledigen
- Gesonderte Abteilung

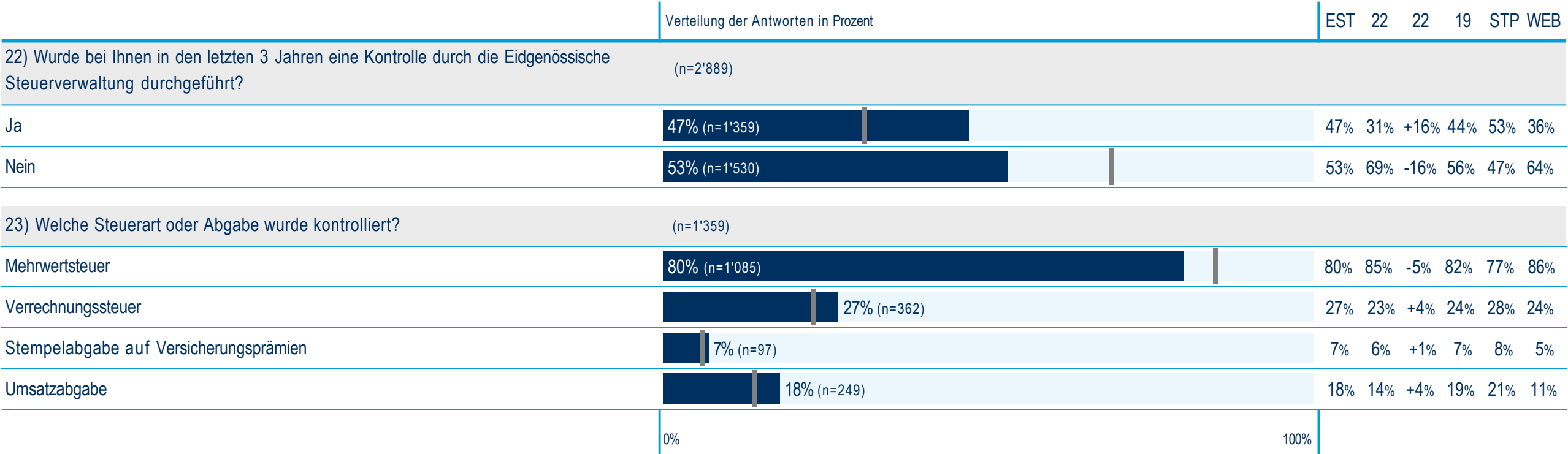
Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Online Dienste

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



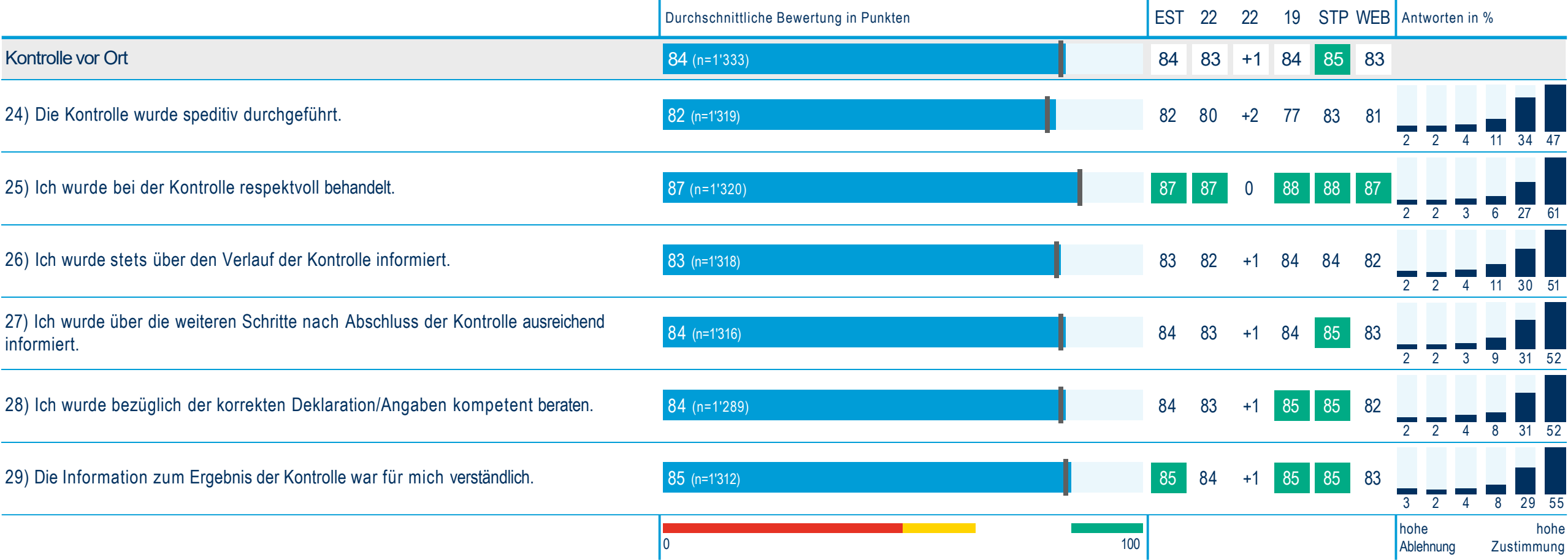
Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontrolle

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontrolle

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung | Kontrolle

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

Die Resultate werden gefiltert nach der Steuerart dargestellt.

	STP				WEB			
	MWST	VST	Stempel- abgabe	Umsatz- abgabe	MWST	VST	Stempel- abgabe	Umsatz- abgabe
Kontrolle vor Ort								
24 "Die Kontrolle wurde speditiv durchgeführt.	83	80	86	87	82	74	80	80
25] Ich wurde bei der Kontrolle respektvoll behandelt.	88	84	87	89	87	82	86	87
26] Ich wurde stets über den Verlauf der Kontrolle informiert.	84	80	85	87	82	76	80	81
27] Ich wurde über die weiteren Schritte nach Abschluss der Kontrolle ausreichend informiert.	86	80	88	89	84	79	82	84
28] Ich wurde bezüglich der korrekten Deklaration/Angaben kompetent beraten.	86	80	87	88	83	77	79	85
29] Die Informationen zum Ergebnis der Kontrolle war für mich verständlich.	85	82	88	89	84	79	81	84

Teil A: Eidgenössische Steuerverwaltung

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

31) Hier sehe ich bei der Eidgenössischen Steuerverwaltung Verbesserungsbedarf oder Innovationsmöglichkeiten:

Auszug

- Plus de communication sur le suivi / traitement des dossiers consécutivement à une demande de pièces émanant de l'AFC
- Die Deklaration der Rückerstattung der VST könnte vereinfacht werden indem z.b. die Hochzuladenden PDF's automtisch durchforstet werden und alle WIRKLICH notwendigen Daten automatisch in der Tabelle eingetragen werden.
- Bisogna arrivare alla completa digitalizzazione dei processi ed abolire le comunicazioni cartacee
- Die Bearbeitung der elektronisch eingereichten VST-Rückerstattung sollten schneller bearbeitet werden, sodass wir das Geld schneller zurückerhalten.
- Die Online-Plattform könnte übersichtlicher sein und hat generell Verbesserungsbedarf. Leider funktionieren die "Online-Übermittlungen" nicht immer (Formular 21), so dass man dann doch den Papierweg nehmen muss. Auch das Ausfüllen des Formulars 25 ist sehr zeitaufwendig und mühsam (v.a. bei vielen Belegen - Wertschriftenbuchhaltungen). Auf Papier war man viel effizienter. MWST funktioniert recht gut, ausser man hat Pech und es gibt beim Zwischenspeichern einen unerwarteten Fehler, so dass man wieder von Vorne beginnen muss.
- Die Stempelabgabe auch via Onlinetotol deklarieren können.
- Elektronische Einreichung von Formularen. Zum Teil dürfen diese via Adobe Sign unterzeichnet werden, müssen dann aber trotzdem ausgedruckt und per Post an die ESTV gesendet werden.
- Eine klare Schritt für Schritt Anleitung für alle online Formulare im PDF Format und die Möglichkeit die persönlichen Daten inkl. der hinterlegten Handynummer selber anzupassen wäre schon mal ein Schritt in die richtige Richtung.
- Rückerstattung Verrechnungssteuer Formular 25: leider funktioniert die Online Übermittlung dieses Formulars immer noch nicht, wenn wir das vereinfachte Verfahren anwenden können. Ich hoffe mit Fälligkeiten 2025 wird dies im Jahr 2026 möglich sein.
- Die Umstellung bei der ESTV sowie anderen Bereichen des Bundes auf elektronische Datenerfassung mit Login via AGOV ist für juristische Personen umständlich, da AGOV auf natürliche Personen basiert.

- Die Abteilung Verrechnungssteuer inkl. deren Rückerstattung fällt klar ab. Wenig kompetentes Personal, unfreundlich. Die Rückerstattung dauert viel zu lange, wir warten mittlerweile seit 8 Monaten für eine simple Rückforderung der VST auf Schweizer Dividententitel.....
- Mahnungen dürften früher gesendet werden. Uns ist beim zahlen des 4.Q.2024 die Rechnung nicht beim neuen ERP angekommen und wir haben nicht gemerkt, dass wir nicht bezahlt haben. Hätten wir früher eine Mahnung erhalten hätten wir uns den hohen Verzugszins sparen können. Könnte sicher auch über das ePortal versendet werden.
- Wenn ich eine Frist mit MwSt. Easy verlängern will, aber das Quartal noch gar nicht offen ist, sollte das auch so gesagt werden. Die Aussage "Code ungültig" ist falsch und verwirrend.
- Das ePortal ist eine Verbesserung zum vorherigen System. Bei der MWST-Anmeldung neuer Kunden (auch rückwirkend) fehlt die Option, dass die Anmeldung rückwirkend erfolgt, weil es vergessen wurde. Meistens kommt das heraus, wenn die Kunden eine Treuhänderin/einen Treuhänder engagieren.

Teil B: Mehrwertsteuer | Info & Publikationen

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

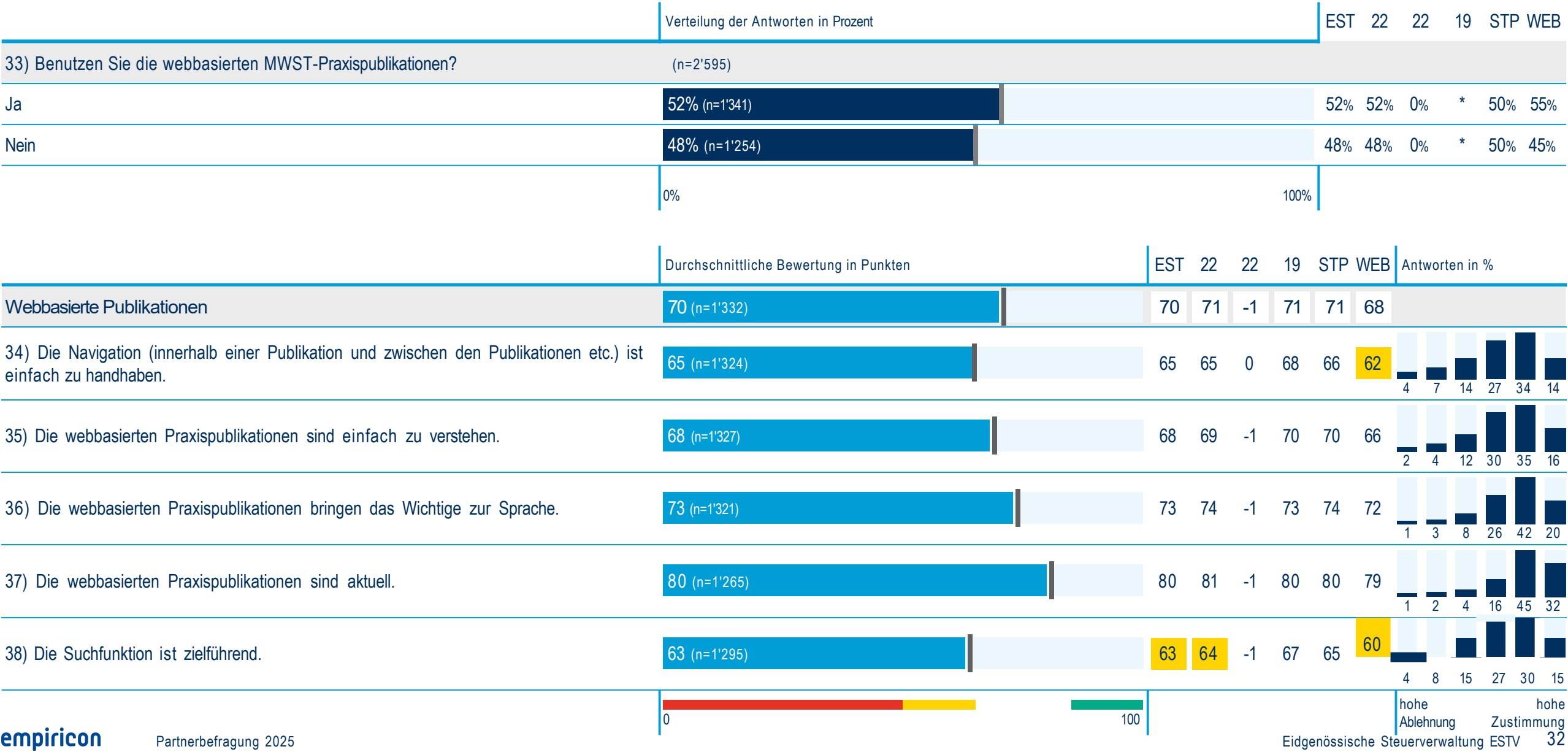
Verteilung der Antworten in Prozent		EST	22	22	19	STP	WEB
32) Wie informieren Sie sich, wenn Sie eine fachliche Frage bezüglich der Mehrwertsteuer haben?	(n=2'595)						
Kontakt mit ESTV (Telefon, Brief, E-Mail, Kontaktformular)	62% (n=1'616)	62%	61%	+1%	*	62%	63%
Berater/-innen Treuhänder/-innen	42% (n=1'077)	42%	42%	0%	*	42%	40%
Website der ESTV	64% (n=1'673)	64%	57%	+7%	*	61%	70%
Webbasierte MWST-Praxispublikationen	39% (n=1'016)	39%	37%	+2%	*	36%	45%
Gedruckte MWST-Infos, gedruckte MWST-Branchen-Infos	16% (n=413)	16%	15%	+1%	*	15%	18%
Internetrecherche allgemein	40% (n=1'029)	40%	34%	+6%	*	37%	45%
Andere:	3% (n=84)	3%	4%	-1%	*	3%	4%
0%100%							

Andere Gründe (Auszug)

- Weiterbildung SwissAccounting, Fachpartnerfirmen Treuhandbranche
- MWSTG+MWSTV + Unterlagen der jährlichen MWST-Seminare SG
- über unser Treuhandbüro
- ChatGPT
- ExpertSuisse
- solitamente l'AFC viene contattata dalla nostra Fiduciaria
- Seminare, Webinar von SwissAccounting, BDO und von Graffenried

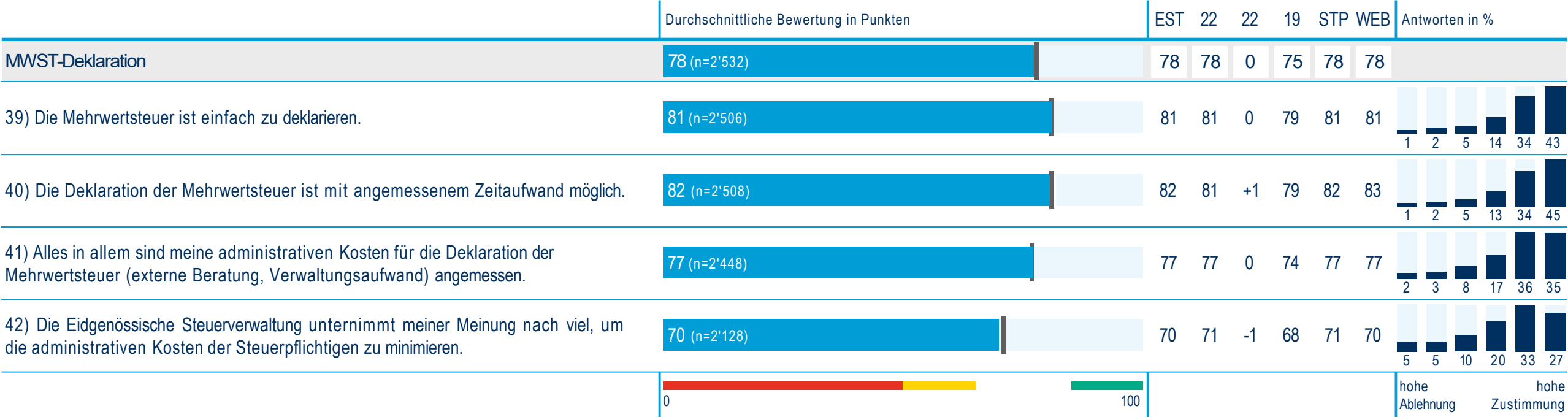
Teil B: Mehrwertsteuer | Info & Publikationen

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



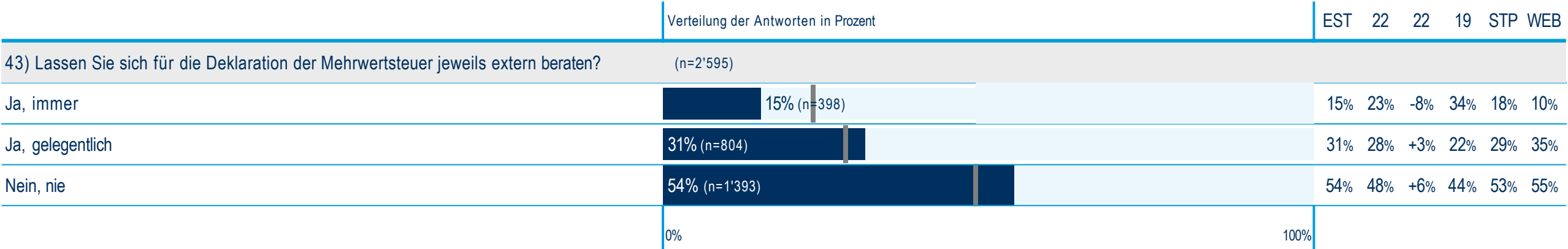
Teil B: Mehrwertsteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil B: Mehrwertsteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil B: Mehrwertsteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

44) Was funktioniert an der Deklaration der MWST gut?

Auszug

- Erinnerung das Formulare/Mails vorhanden sind. Belege können jederzeit angeschaut und gedruckt werden. Fragen/Unklarheiten werden schnell behandelt. Auskunft immer sehr hilfsbereit und nett.
- Die Zahlen der MWST Abrechnungen aus der Buchhaltungssoftware sind rasch übertragen
- le portail en ligne efficace et les réponses aux questions éventuelles arrivent assez vite
- La plateforme "Décompte TVA Pro" fonctionne très bien. Si des questions techniques sont posées, soit par téléphone, soit via la division droit, on obtient toujours une réponse.
- Die Webseite ist einfach aufgebaut und die MWST-Deklaration kann schnell ausgefüllt werden. Auch wenn es Korrekturdeklarationen geben sollte, kann man das rasch abwickeln.
- Das Online-Formular ist eine Verbesserung zur Papierdeklaration.
- La plateforme a été simplifiée, l'accès à la déclaration est plus rapide. Le niveau de sécurité est très bon avec les 2 étapes : mot de passe et code via l'Authenticator
- MwSt. Easy ist einfach und clever. Die Mandanten schicken uns den Code und jeder Treuhänder kann diesen sofort nutzen. MwSt. Pro ist etwas schwieriger, aber gut gemacht. Zusammen mit Suva eines der wenigen brauchbaren Portale.

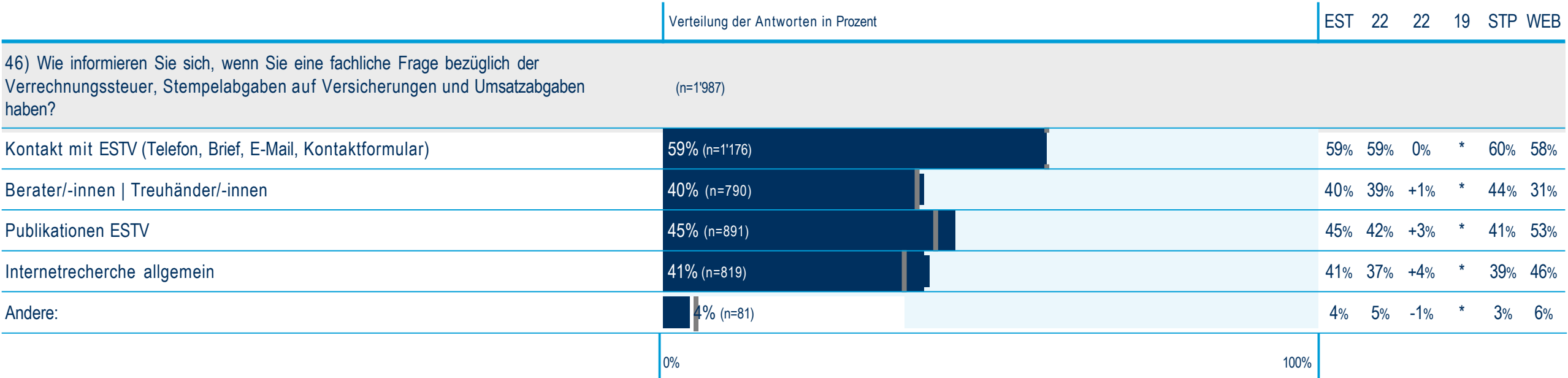
45) Wo sehen Sie die grössten Schwierigkeiten bzw. was würden Sie an der Deklaration MWST verbessern?

Auszug

- Bei abrechnen von Saldosteuersätzen müssen die Leistungen immer neu erfasst werden, die Leistungen des Vorquartals wurden bis jetzt nie übernommen.
- Die Usability ist im Bereich der Mandats- und Berechtigungsverwaltung (wir sind Treuhänder mit ca. 200 Mandaten im ePortal) recht schwerfällig und unübersichtlich, und das System ist teilweise nicht sehr reaktiv
- Reminderemail falls 5 Tage vor Ablauf Frist noch nicht eingereicht wurde
- Wenn man eine Deklaration korrigieren muss, geht danach die weitere Dokumentation via Post. Das müsste auch online gehen. Als bei einer Korrektur bekommt man nachher per Post eine Antwort, das ist unnötig, wenn man sonst alles online erledigen kann.
- Der Einstieg ist komplex. Wieso werde die Portale easy und Profi nicht zusammengelegt
- Savoir dans quelle catégorie classer certains types de coûts, et en particulier en cas de transactions internationales
- Info Buttons bzw. Links bei den einzelnen Linien/Angaben bzw. auszufüllenden Felder
- Kommentarfeld für Mitteilungen an die ESTV wäre hilfreich. Wenn zum Beispiel wenn in einem Quartal grössere Anschaffungen gemacht wurden, könnte man dies dort direkt vermerken. So würde dies Rückfragen der ESTV vermeiden.
- la gestion des accès swisntax. En tant que fiduciaire, être capable de sortir une liste des décomptes sous format xls ou csv.

Teil C: Verrechnungssteuer | Info & Publikationen

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

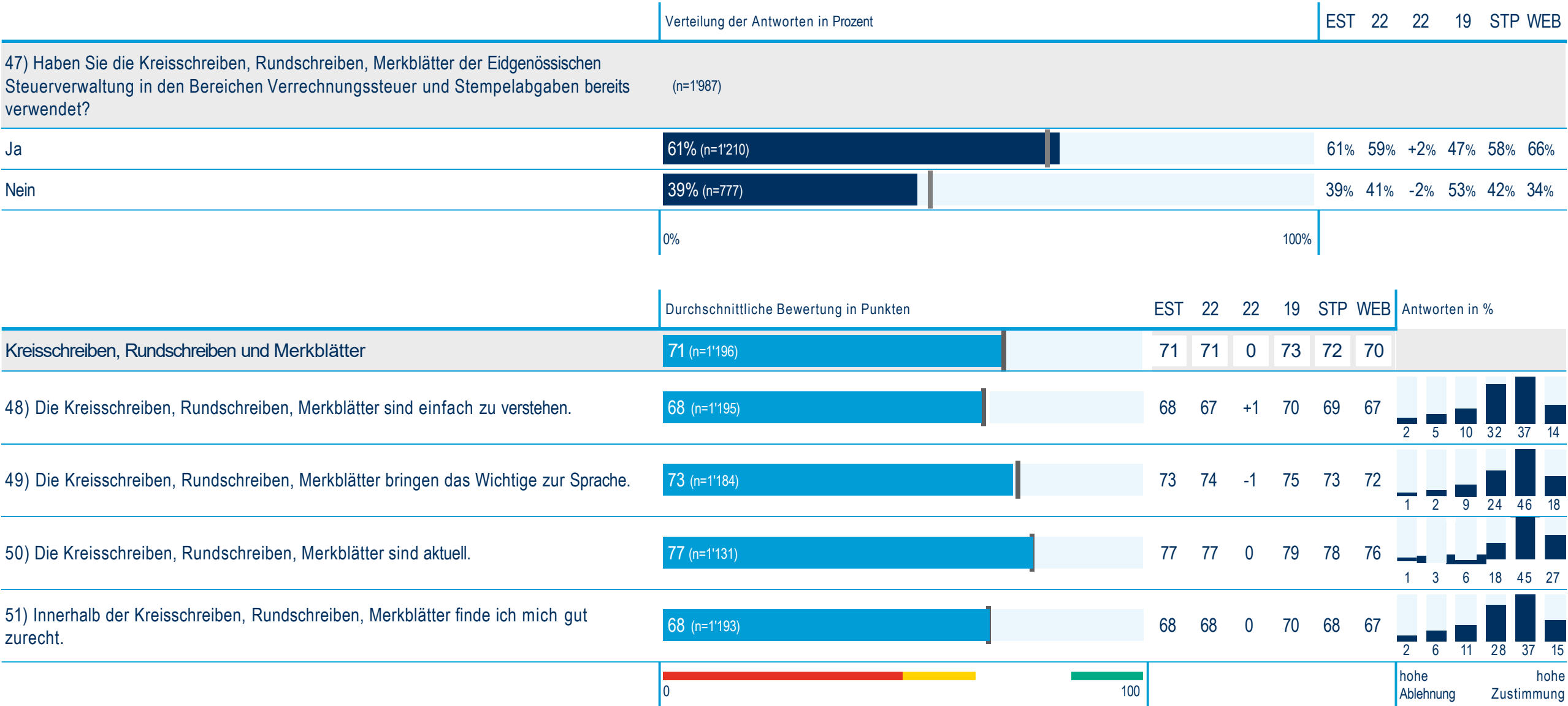


Andere Gründe (Auszug)

- Je contacte la personne qui vient faire les contrôles dans nos locaux et lui est compétent et me répond :)
- Kommentare, Fachbeiträge, Referate (z.B. IFF, was sehr geschätzt wird)
- Bundesgerichtsentscheide, Kommentare
- Fachverbände (VEB, Treuhandsuisse)
- SIF (Doppelbesteuerungsabkommen), Kurslisten usw.
- Literatur und Gesetzestexte
- Webseite der EStV
- compilation du tout et gestion au travers d'un programme IA
- Custodian-/Depotbank
- Legalis

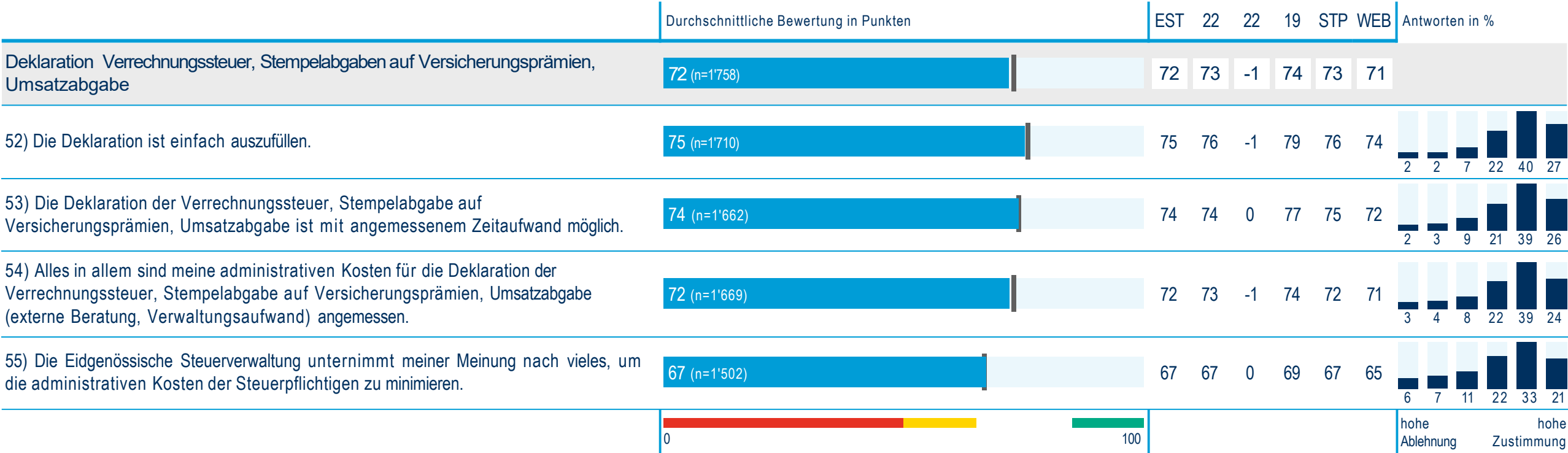
Teil C: Verrechnungssteuer | Info & Publikationen

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



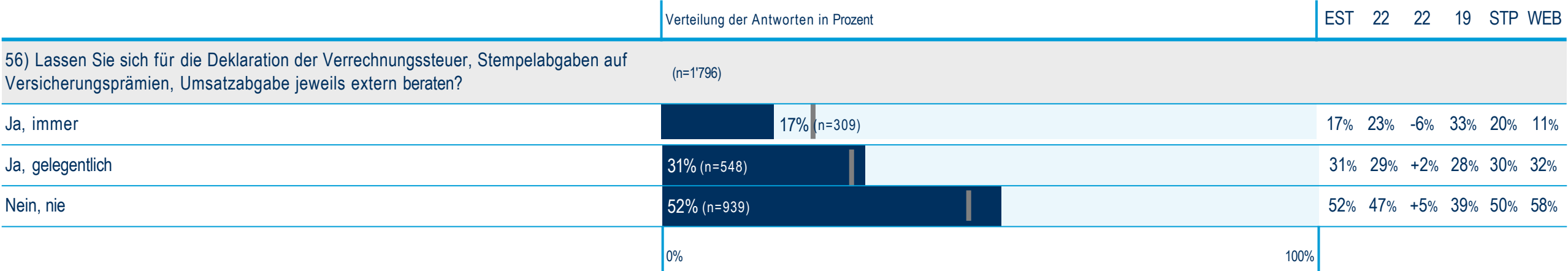
Teil C: Verrechnungssteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil C: Verrechnungssteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil C: Verrechnungssteuer | Deklaration

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

57) Was funktioniert an der Deklaration der Verrechnungssteuer, Stempelabgabe auf Versicherungsprämien, Umsatzabgabe gut?

Auszug

- Die Deklaration ist logisch aufgebaut und einfach auszufüllen
- Assistenza immediata e funzionale laddove necessaria
- Fast alle Formulare sind "elektronisch" vorhanden. Leider fehlen nach wie vor die "Spezialformulare" (z. B. Form. 106). Es sollte in der heutigen Zeit möglich sein, sämtliche obligatorischen Formulare zur Verfügung zu stellen.
- Drag and Drop-Funktion für Upload von Nachweisen
- L'accès à la plateforme de l'AFC est simple. L'utilisation de la plateforme (par exemple la gestion des utilisateurs) est assez intuitive.
- Sofern ein zuständiger Mitarbeiter eruiert werden kann, sind die offenen Fragen i.d.R. zeitnah beantwortet.
- certains formulaires en Français avec des champs de choix en allemand. C'est absolument inadmissible
- La langue italiana non esiste. Ogni volta che giro pagina la lingua si presenta in tedesco
- Wenn man zuvor alles bereitstellt im richtigen Format und in der richtigen Grösse, ist es schnell erledigt.
- Es wird geschätzt, dass viele Formulare mittlerweile mittels ePortal ausgefüllt werden können.

58) Wo sehen Sie die grössten Schwierigkeiten bzw. was würden Sie an der Deklaration der Verrechnungssteuer, Stempelabgabe auf Versicherungsprämien, Umsatzabgabe verbessern?

Auszug

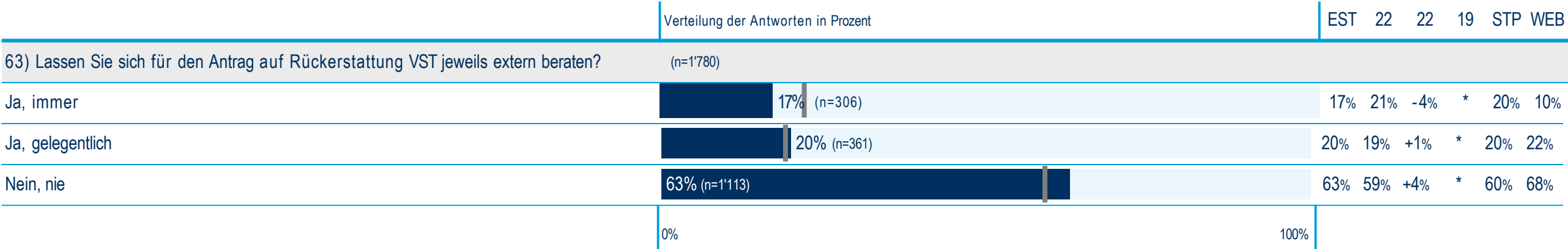
- Prozessuale Vereinfachung / Digitalisierung von Dividenden im Konzern. Vereinfachtes Usermanagement für Konzerne
- Pouvoir remplir en avance les formulaires sur le e-Portal. Exemple : date du formulaire le 01.04.2025, remplir online le 20.03.2025 et déposer le formulaire le 05.04.2025 une fois l'assemblée générale ayant approuver les comptes.
- Abgabe der Deklarationen immer noch auf Papier. Abschaffung blaue Effektenhändlerkarte. Übermässiger Formalismus.
- Die Deklaration der Stempelabgabe sollte auch online möglich sein.
- Verrechnungssteuer Deklaration für jeden einzelnen Titel dauert ewig. Gerne eine konsolidierte Erfassung mit dem Steuerauszug.
- Wir wünschen, dass die Meldung statt Entrichtung auch digital mit digitaler Unterschrift möglich wird.
- Bessere Hilfestellungen wie man vorgehen muss und Praxisbeispiele wären hilfreich
- Es lassen sich nicht alle Formulare online ausfüllen, obwohl das Formular aufgeschaltet ist (z.B. Formular 21); bei den einen Steuerpflichtigen geht es, bei anderen nicht. Formular 25 ist sehr mühsam und zeitaufwendig (v.a. bei vielen Belegen) und übersteigt den Zeitaufwand gegenüber der Papierform um ein Vielfaches.
- Formular 103, 106 und 110 sollten Online verfügbar gemacht werden. Insbesondere in Zusammenhang mit Formular 106.
- Verbesserung bei Bearbeitungs- und Auszahlungsdauer von Verrechnungssteuerguthaben

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten	EST	22	22	19	STP	WEB	Antworten in %
Antrag Rückerstattung Verrechnungssteuer	70 (n=1'742)	70	74	-4	74	71	68	
59) Der Antrag ist einfach auszufüllen.	75 (n=1'707)	75	78	-3	80	76	73	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div>34830</div>
60) Der Antrag auf Rückerstattung der Verrechnungssteuer ist mit angemessenem Zeitaufwand möglich.	72 (n=1'714)	72	75	-3	77	73	70	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div>549183429</div>
61) Alles in allem sind meine administrativen Kosten für die Rückerstattung der Verrechnungssteuer (externe Beratung, Verwaltungsaufwand) angemessen.	71 (n=1'660)	71	74	-3	75	72	69	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div>569193627</div>
62) Die Zeitdauer zwischen Antrag und Rückerstattung ist angemessen.	63 (n=1'678)	63	70	-7	67	64	62	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div>11711183122</div>
	<div><div></div><div></div></div> <div>0100</div>							<div>hohe Ablehnung</div> <div>hohe Zustimmung</div>

Teil C: Verrechnungssteuer | Antrag Rückerstattung

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



Teil C: Verrechnungssteuer | Antrag Rückerstattung

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

64) Was funktioniert beim Antrag zur Rückerstattung der Verrechnungssteuer gut?

Auszug

- Der Antrag ist sehr einfach auszufüllen, die nötigen Dokumente können online mitgeliefert werden.
- Online - Status und Vorjahre immer ersichtlich. Einfache Erfassung und es kann alles elektronisch abgelegt werden.
- Wenn der Antrag übermittelt ist, kommt relativ rasch die Rückerstattung
- Der Antrag zur Rückerstattung der Verrechnungssteuer funktioniert grundsätzlich gut. Besonders positiv sind die klare gesetzliche Grundlage, die einfache Integration in die Steuererklärung für Privatpersonen und das Anreizsystem für Steuerehrlichkeit. Zudem sorgen standardisierte Formulare und Wegleitungen für Struktur und Transparenz. Bei korrekt eingereichten Gesuchen erfolgt die Rückzahlung meist zügig.
- Guter Prozess. Online viel einfacher als früher
- Solange man einzelne Konten oder Wertschriften hat, ist die Deklaration relativ einfach.
- Ebenfalls User-Interface im Admin Bereich sehr gut, intuitiv und bei Bedarf gibt es auch Ansprechpartner.
- Wir sind wieder auf das Papiersystem umgestiegen, da es x-mal schneller ist
- Ich erhalte im Portal umgehend ein Feedback und die notwendigen Dokumente
- sehr einfache Handhabung, klare Schritte, alles digital

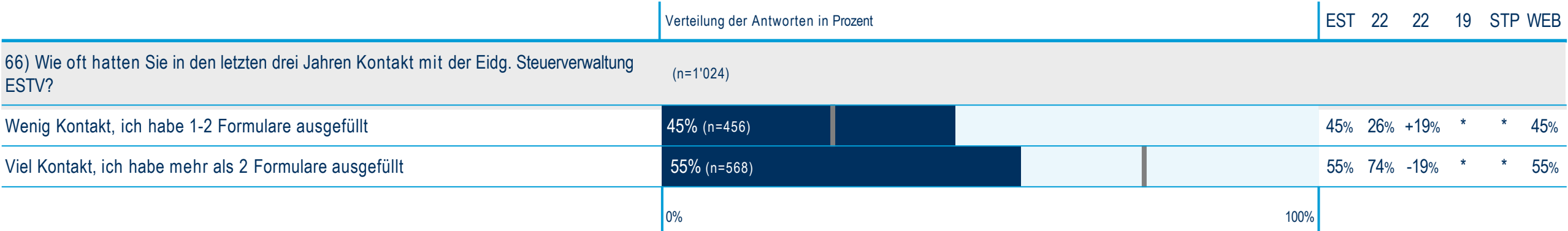
65) Wo sehen Sie die grössten Schwierigkeiten bzw. was würden Sie an der Rückerstattung der Verrechnungssteuer verbessern?

Auszug

- Aktien für Dividendengutschriften sind nicht immer einfach zu finden. Falls Dividende im System falsch erfasst wurde (Sonderdividende) ist es für Benutzer unmöglich, den Betrag anzupassen.
- Zinserträge in Fremdwährung z.T. mühsam zu erfassen
- Bankdepotauszüge müssen online hochgeladen werden können, anstatt die Wertschriften einzeln zu erfassen.
- Etre plus "business friendly" : avoir des interprétations moins dogmatiques et plus en ligne avec la réalité économique et une transparence quant aux changements de pratique
- Die Einreichung der über 1000 Bankbelege ist mit grossem Aufwand verbunden. Die versprochene Plattform ist noch immer nicht verfügbar.
- Die Unterscheidung der verschiedenen Vermögenswerte nach Anlagefonds, Aktien, Anteilschein etc. ist bei teils Anlagen schwierig, da es keine Hilfe dazu gibt wenn die Valoren-Nummer nicht gefunden werden kann.
- Es wäre vorteilhaft, wenn man gewisse Daten aus den alten Deklarationen importieren können.
- Nach Antragstellung vergeht zuviel Zeit bis die Rückerstattung erfolgt.
- Die internationale Rückerstattung effizienter machen.
- Formulare für Personen mit Wohnsitz im Ausland können nicht online übermittelt werden.

WEB | Kontakt mit der Eidgenössischen Steuerverwaltung

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung



WEB | Branche

Auswertungsbericht - Eidgenössische Steuerverwaltung

