

# Verhaltenskodex

Richtlinien für ein kundenfreundliches Verhalten im Steuerverfahren

## Verhaltenskodex / Richtlinien

- Verhaltensregeln im Sinne "das ist unser Standard"

## Allgemeine Grundsätze

- Legalitätsprinzip
- Prinzip Treu und Glauben
- rechtliches Gehör
- Verhältnismässigkeit
- rechtsgleiche Behandlung
- Handeln und Abklären von Amtes wegen
- Ermessensspielraum im kundenfreundlichen Sinne nutzen



## 1. Allgemeines Verhalten

- Inhalte engagiert und kompetent vertreten
- Anständiger und höflicher Umgang mit der Kundschaft
- Begegnung mit der Kundschaft ist weder misstrauisch noch leichtgläubig
- wesentlichen Sachverhalten mit gesundem kritischem Geist begegnen
- zu Fehlern stehen



## 2. Auskünfte

- Steuerauskünfte zu ordentlichen Sachverhalten in der Regel innerhalb von 3 Wochen (Weisungen im Steuerbuch, Kreis- und Rundschreiben)
- Bei speziellen Fragestellungen ist der Rechtsdienst miteinzubeziehen
- Beratungstätigkeit ist nicht Aufgabe der Steuerbehörden
- Keine Voreinspracheverfahren

### 3. Prüfungshandlungen

- Die notwendigen Abklärungen erfordern ein Minimum an Aufwand (Verhältnismässigkeit und das Gebot der Verfahrensökonomie)
- Gleich gelagerte Fälle = gleiche Prüfungshandlungen (rechtsgleiche Behandlung)
- Ermessensspielraum im kundenfreundlichen Sinne nutzen
- Aufrechnungen / Korrekturen zur Selbstdeklaration sind in der Veranlagungsverfügung anzugeben



### 4. Fristen

- Fristerstreckungen werden wo möglich kulant behandelt
- Bei der Fristgewährung ist auf allgemeine Feiertage und Schulferien zu achten (Stichwort Gerichtsferien)
- Gesetzliche Verfahrensfristen müssen aber eingehalten werden
- Prinzip "Zug-um-Zug-Erledigung" (keine monatelangen Verfahren wegen uns)





### 5. Abschluss der Veranlagung

- In der Regel werden Veranlagungen ohne Veranlagungsvorschläge (Anerkennungen) eröffnet
- Veranlagungsvorschläge (Anerkennungen) sollen in Fällen mit Unsicherheit und zur Vermeidung von nutzlosem Aufwand für Rechtsdienst, Gerichte etc. sinnvoll eingesetzt werden
- Ist eine Einigung mit einem Veranlagungsvorschlag (Anerkennung) aussichtslos ist das Rechtsmittelverfahren meist unumgänglich (Einsprache, Beschwerde)



### 6. Verhalten der Vorgesetzten

- Führungsverantwortliche unterstützen und fördern den kompetenten Umgang der Mitarbeitenden mit der Kundschaft
- Unterlaufen Fehler so entschuldigt man sich
- Bei ungerechtfertigten Vorwürfen durch die Kundschaft oder durch die Öffentlichkeit sind die Mitarbeitenden durch die Führungsverantwortlichen in Schutz zu nehmen



Finanzdepartement

**Dienststelle Steuern**

Buobenmatt 1  
Postfach 3464  
6002 Luzern

Quelle: [Richtlinien für ein kundenfreundliches Verhalten im Steuerverfahren](#)