



universität
wien

Diplomarbeit

Titel der Diplomarbeit

„Der Einfluss von Vertrauen auf das Steuerverhalten im
erweiterten Slippery Slope Framework. Interviews mit
Steuerprüfern“

Verfasserin

Barbara Gschwendtner

Angestrebter akademischer Grad

Magistra der Naturwissenschaften (Mag. rer. nat.)

Wien, 2014

Studienkennzahl: 298

Studienrichtung: Psychologie

Betreuer: Univ.-Prof. Dr. Erich Kirchler

Danksagungen

An erster Stelle danke ich den Steuerprüfern, die sich Zeit nahmen und bereit erklärten bei dieser Studie mitzuwirken.

Ganz besonderer Dank gilt Mag. Dr. Katharina Gangl und Prof. Dr. Erich Kirchler. Ohne sie und ihre hervorragende Unterstützung wäre diese Arbeit nicht möglich gewesen. Auch gilt ein ganz besonderer Dank meiner Familie, die mich im Prozess stets motiviert hat und mir immer den Rücken frei hielt. Für die Unterstützung und den kritischen Austausch danke ich auch Jasmin Niess, Pauline Gierend, Melanie Eichhorn und Mirjam Dannecker.

Ich möchte mich auch bei all meinen Freunden für die schöne Zeit im Studium bedanken.

Anmerkung

Zu lesefreundlicheren Zwecken wurde auf doppelseitige Geschlechterformen verzichtet. Für mich steht die Gleichwertigkeit der Geschlechter außer Frage.

Die Erstellung des Fragebogens und die Erhebung der Daten erfolgte im Rahmen einer Projektzusammenarbeit mit Jasmin Niess. Die Auswertung dieser Daten erfolgte jedoch unabhängig voneinander: Die Autorin spezialisierte sich auf die Erhebung des Vertrauens, während Jasmin Niess sich den Machtkonzepten widmete.

INHALTSVERZEICHNIS

A. EINLEITUNG	10
B. THEORETISCHER HINTERGRUND	15
1. STRAFEN UND KONTROLLEN IM STEUERKONTEXT	15
2. VERTRAUEN.....	18
2.1 <i>Definitionen von Vertrauen</i>	18
2.2 <i>Entstehung von Vertrauen: Sozial-kognitives und affektiv-intuitives Modell des Vertrauens</i>	21
2.2.1 Rationales Vertrauen.....	22
2.2.2 Implizites Vertrauen.....	24
3. EIN MODELL ZUR BESCHREIBUNG DES STEUERVERHALTENS: DAS SLIPPERY SLOPE FRAMEWORK	24
3.1 <i>Empirische Belege des Slippery Slope Frameworks</i>	26
4. DAS ERWEITERTE SLIPPERY SLOPE FRAMEWORK	32
4.1 <i>Coercive und legitime Macht im erweiterten Slippery Slope Framework</i>	33
4.2 <i>Rationales und implizites Vertrauen im erweiterten Slippery Slope Framework</i>	34
4.2.1 Der Einfluss von Macht auf Vertrauen im erweiterten Slippery Slope Framework.....	38
4.2.1.1 Der Einfluss von coerciver Macht auf implizites Vertrauen	38
4.2.1.2 Der Einfluss von legitimer Macht auf rationales Vertrauen.....	39
4.2.2 Der Einfluss von Vertrauen auf Macht im erweiterten Slippery Slope Framework.....	40
4.3 <i>Die unterschiedlichen Steuerklimata im erweiterten Slippery Slope Framework</i>	41
4.3.1 Antagonistisches Klima im erweiterten Slippery Slope Framework	41
4.3.2 Serviceklima im erweiterten Slippery Slope Framework	42
4.3.3 Vertrauensklima im erweiterten Slippery Slope Framework.....	43
4.4 Empirische Studie zum erweiterten Slippery Slope Framework.....	43
C. EMPIRISCHER TEIL	45
5. FORSCHUNGSZIEL UND FORSCHUNGSFRAGEN	45

6. ERHEBUNGSMETHODE	46
6.1 <i>Exkurs: Das problemzentrierte Interview</i>	46
6.1.1 Die Gestaltung des Problemzentrierten Interviews	47
6.2 <i>Erstellung des Interviewleitfadens</i>	47
7. STICHPROBE	48
8. DURCHFÜHRUNG	48
8.1 <i>Interviewsituation</i>	49
9. AUSWERTUNGSMETHODE	50
9.1 <i>Exkurs: Qualitative Inhaltsanalyse</i>	50
9.1.1 Inhaltliche Strukturierung	51
9.2 <i>Erstellung des Kategoriensystems</i>	52
9.3 <i>Kodiervorgang</i>	53
9.3.1 Auswertung der extrahierten Inhalte	54
D. ERGEBNISDARSTELLUNG	55
10. RATIONALES VERTRAUEN - AUS SICHT DER STEUERPRÜFER	56
10.1 <i>Gemeinsames Ziel</i>	56
10.1.1 Zusammenarbeit oder das gemeinsame Finden einer Lösung.....	57
10.1.2 Wunsch nach einem funktionierenden System.....	58
10.1.3 Schneller Abschluss der Steuerprüfung	62
10.1.4 Erfüllen einer unangenehmen, aber notwendigen Pflicht	62
10.2 <i>Abhängigkeit</i>	63
10.2.1 Gegenseitige Abhängigkeit.....	65
10.2.2 Abhängigkeit vom Steuerprüfer zu den Steuerzahlern	66
10.2.3 Abhängigkeit des Steuerzahlers vom Steuerprüfer	70
10.2.4 Keine Abhängigkeit des Steuerprüfers vom Steuerzahler	72
10.2.5 Keine Abhängigkeit des Steuerzahlers vom Steuerprüfer	74
10.3 <i>Interne Faktoren</i>	75
10.3.1 Wohlwollen	76
10.3.1.1 Für freundlichen und unvoreingenommenen Umgang sorgen	77
10.3.1.1.1 Unvoreingenommenheit	77
10.3.1.1.2 Eine sachliche Ebene schaffen.....	78
10.3.1.1.3 Ein guter, freundlicher Umgang.....	79
10.3.1.1.4 Die Furcht nehmen.....	81

10.3.1.2 In gewissen Punkten nachgeben	82
10.3.1.3 Die Steuerpflichtigen auf Vorteile einer Steuerprüfung hinweisen	84
10.3.1.4 Kein Mehrergebnis anstreben	86
10.3.1.5 Mehrergebnis anstreben	88
10.3.1.6 Lösungen aufzeigen und anbieten	90
10.3.1.7 Rücksicht nehmen.....	91
10.3.1.8 Loben	93
10.3.1.9 Eigene Fehler korrigieren.....	94
10.3.1.10 Über gewisse Dinge hinwegsehen	96
10.3.1.11 Geduldig sein	98
10.3.1.12 An Absprachen halten.....	98
10.3.2 Engagement und Motiviertheit	99
10.3.2.1 Möglichkeit und Raum für Erklärungen und Argumente geben..	100
10.3.2.2 Entgegenkommen.....	101
10.3.2.3 Als Ansprechperson dienen	103
10.3.2.4 Nicht gerne als Ansprechpartner unterstützen	104
10.3.2.5 Extraarbeit übernehmen.....	104
10.3.3 Kompetenzen	106
10.3.3.1 Korrektes Arbeiten und keine Willkür	107
10.3.3.2 Kompetentes Auftreten	108
<i>10.4 Externe Faktoren.....</i>	<i>108</i>
10.4.1 Finanzskandale in den Medien	112
10.4.2 Negative Auswirkungen von Finanzskandalen in den Medien	113
10.4.3 Komplexes Steuergesetz	113
10.4.4 Negative Auswirkungen von komplexem Steuergesetz	114
10.4.5 Veränderungen im Finanzamt/Aufgaben.....	116
10.4.6 Statistik- und Zeitdruck.....	117
10.4.7 Negative Auswirkungen von Statistik- und Zeitdruck	118
10.4.8 Kundenorientierung.....	119
10.4.9 Steuernachzahlungen sind kein Leistungskriterium	120
10.4.10 Bild der Beamten in der Gesellschaft.....	121
10.4.11 Zeitgeist	121
<i>10.5 Zusammenfassung der Ergebnisse des rationalen Vertrauens.....</i>	<i>122</i>
11. IMPLIZITES VERTRAUEN – AUS SICHT DER STEUERPRÜFER	129

11.1 <i>Sympathie</i>	130
11.1.1 Interesse zeigen	132
11.1.2 Smalltalk	133
11.1.3 Sprechen über persönliche Dinge	134
11.1.4 Gutes Gesprächsklima herstellen	134
11.1.4.1 Sich vorstellen.....	135
11.1.4.2 Eine gute Stimmung herstellen	135
11.1.4.3 Gemeinsam Lachen	136
11.4.1.4 Sich für die Zusammenarbeit bedanken.....	136
11.1.5 Art und Weise des Kontaktes	136
11.1.7 Entspannte Atmosphäre schaffen.....	138
11.1.6 Scherzen	138
11.1.8 Gleiche Interessen finden	139
11.1.9 Sympathie spielt keine Rolle.....	140
11.2 <i>Offenheit</i>	141
11.3 <i>Empathie/Verständnis haben</i>	145
11.3.1 Prüfung als etwas Unangenehmes empfinden	147
11.3.2 Neben der Steuerprüfung sind auch andere Prozesse zu erledigen	149
11.3.3 Steuernachzahlung.....	150
11.3.5 Schwierigkeiten mit zu komplexem Steuergesetz.....	151
11.3.4 Existenzängste	152
11.3.6 Situation aus Sicht des Steuerzahlers	153
11.3.7 Gründe für Fehler verstehen.....	154
11.3.8 Es trifft nur die kleinen Leute	154
11.3.9 Situationen selber kennen	155
11.3.10 Private Angelegenheiten nachempfinden	156
11.3.11 Medienberichte	157
11.4 <i>Erfahrungen</i>	157
11.4.1 Positive Erfahrungen	159
11.4.1.1 Positive Erfahrung mit Vorprüfer	159
11.4.1.2 Positive Erfahrung durch Beratung	160
11.4.1.3 Positive Erfahrung mit Finanzamt	161
11.4.2 Negative und positive Erfahrung.....	161
11.4.2.1 Negative und positive Erfahrung mit Vorprüfern	161

11.4.2.2 Negative und positive Erfahrung mit Finanzamt.....	162
11.4.3 Negative Erfahrung.....	162
11.4.3.1 Negative Erfahrung mit Vorprüfern.....	163
11.4.3.2 Negative Erfahrung mit dem Finanzamt.....	165
11.4.3.3 Negative Erfahrung generell mit Behörden	165
11.5 Zusammenfassung der Ergebnisse des impliziten Vertrauens.....	166
D. DISKUSSION	170
12. ZUSAMMENFASSUNG UND INTERPRETATION DER ERGEBNISSE	170
12.1 Rationales Vertrauen	171
12.2 Implizites Vertrauen	175
13. LIMITATIONEN.....	178
13.1 Methodische Limitationen	178
13.2 Inhaltliche Limitationen.....	179
14. AUSBLICK	180
15. PRAKTISCHE IMPLIKATIONEN	182
E. LITERATURVERZEICHNIS	185
ANHANG	192
INTERVIEWLEITFADEN	193
ZUSAMMENFASSUNG	200
ABSTRACT	201
LEBENS LAUF.....	202

A. Einleitung

Steuervergehen spielen auf der ganzen Welt eine große und wichtige Rolle. Es ist ein Thema, das sowohl das Individuum als auch die Gesellschaft erheblich betrifft und ein großes Interesse sowohl in der Politik als auch in der Forschung findet (Kastlunger, Lozza, Kirchler, & Schabmann, 2013). Steuerzahlungen werden von Individuen als Opfer wahrgenommen, da die Abgaben an den Staat das verfügbare Einkommen reduzieren. Daraus ergibt sich für die Einzelperson bzw. den Steuerzahler ein soziales Dilemma: Was für eine Person ein Opfer darstellt, hat für die Gemeinschaft jedoch positive Konsequenzen (Kirchler & Maciejovsky, 2007).

Seit Jahrzehnten wird nach geeigneten Ansätzen gesucht, um eine ehrliche und im besten Fall freiwillige Steuerleistung der Steuerzahler zu erreichen (Gangl, Hofmann, & Kirchler, 2012a). Im klassischen ökonomischen Ansatz werden häufige Kontrollen und hohe Strafen als notwendige Strategien angesehen, um Steuervergehen effektiv zu bekämpfen (Allingham & Sandmo, 1972). Es wird davon ausgegangen, dass Individuen bei einer hohen Wahrscheinlichkeit entdeckt und bestraft zu werden rational die Entscheidung treffen, ehrlich zu zahlen. Sie treffen die Entscheidung dann Steuern zu hinterziehen, wenn diese Wahrscheinlichkeit als gering angesehen wird. Das bedeutet, dass der Steuerzahler als nutzenmaximierendes Wesen handelt, das nur auf den eigenen Vorteil bzw. Gewinn bedacht ist.

Es gibt bisher zahlreiche Studien, die zeigen, dass Kontrollen und Strafen zwar einen Einfluss auf die Steuerehrlichkeit haben, jedoch nicht immer den gewünschten. So zeigen sich nur sehr geringe oder in manchen Fällen sogar entgegengesetzte Effekte (vgl. Andreoni, Erard, & Feinstein, 1998). Das Steuerverhalten scheint komplexer zu sein, als es die bisherigen Experimente annehmen. Kirchler, Hoelzl und Wahl (2008) entwickelten ein Modell, welches sowohl psychologische (zum Beispiel Normen, Fairness, Einstellungen) als auch ökonomische (Strafen und Kontrollen) Determinanten des Steuerverhaltens berücksichtigt: das Slippery Slope Framework (SSF). Das Framework geht davon aus, dass sowohl die wahrgenommene Macht der Steuerbehörde als auch das Vertrauen in diese eine wichtige Rolle bei der Steuerehrlichkeit spielen. Die wahrgenommene Macht entsteht durch Kontrollen und Strafen. Vertrauen kann sich hingegen durch faires und angemessenes Behandeln der Steuerzahler von der

Steuerbehörde, durch einfache und transparente Steuergesetze und durch eine positive Einstellung zu Steuern seitens der Steuerzahler entwickeln (Kirchler et al., 2008). So führt entweder eine hohe Macht der Steuerbehörde zu einer erzwungenen Steuerehrlichkeit oder hohes Vertrauen der Steuerzahler in die Behörde zur freiwilligen Steuerehrlichkeit. Im SSF werden verschiedene Klimata beschrieben, die sich aus der Interaktion der wahrgenommenen Macht und Vertrauen entwickeln und welche jeweils abhängig von Stärke der Ausprägung der beiden Konzepte sind: (1) das antagonistische Klima, in welchem die Steuerehrlichkeit durch Kontrollen und Strafen erzwungen wird und (2) das synergetische Klima, welches durch eine freiwillige Kooperation der Steuerzahler und einer Serviceorientierung seitens der Steuerbehörde gekennzeichnet ist.

Die Annahmen des SSFs, dass sowohl Macht als auch Vertrauen Determinanten der Steuerehrlichkeit darstellen, konnten bereits durch empirische Studien bestätigt werden (Muehlbacher & Kirchler, 2010; Kogler, Muehlbacher, & Kirchler, 2013; Muehlbacher, Kirchler, & Schwarzenberger, 2011; Wahl, Kastlunger, & Kirchler, 2010; Kogler, Batrancea, Nichita, Pantya, Belianin, & Kirchler, 2013). Die Ergebnisse zeigten jedoch auch, dass die Interaktion zwischen Macht und Vertrauen zu einer höheren Steuerehrlichkeit führt als es hohe Macht oder hohes Vertrauen alleine bewerkstelligen würden (Kogler et al., 2013; Wahl, Kastlunger, & Kirchler, 2010). Dies wurde im SSF zwar schon diskutiert, jedoch nicht postuliert (Kirchler et al., 2008). Um die inkonsistenten Ergebnisse der empirischen Studien zum SSF erklären zu können, wird das SSF zum extended Slippery Slope Framework (eSSF) erweitert (Gangl, Hofmann, Pollai, & Kirchler, 2012b). Sie definieren und differenzieren Macht- und Vertrauenskonzepte - Macht in coercive und legitime Macht (Becker, 1968; Tyler, 2006) und Vertrauen in rationales und implizites Vertrauen (Castelfranchi & Falcone, 2010).

Die coercive Macht ist durch Bestrafungen, Zwangsmaßnahmen und Kontrollen charakterisiert, während Bestandteile der legitimen Macht die wahrgenommene Legitimität der machthabenden Person, Expertenwissen, Unterstützung und Serviceleistungen, gezielte Weitergabe von Informationen und Identifikation mit dem Machthaber, darstellen (Gangl et al., 2012a). Das rationale Vertrauen basiert auf einer bewussten Entscheidung einer anderen Person zu vertrauen. Die bewusste Entscheidung ist abhängig von vier Kriterien: (1) Bezüglich welchen Ziels vertraut werden soll, (2) ob eine Abhängigkeit zum Vertrauenden

besteht, (3) ob das Gegenüber über Wohlwollen und notwendige Kompetenzen verfügt und (4) ob situative Risiken und Möglichkeiten bestehen, dieses Ziel zu erreichen. Das implizite Vertrauen entsteht durch einen automatischen Prozess, welcher ohne lange Überlegungen oder bewusste Entscheidungen abläuft und auf Gedächtnisinhalten und Erfahrungen beruhen (Castelfranchi & Falcone, 2010).

Zusätzlich zu den differenzierten Macht- und Vertrauenskonzepten wird im eSSF neben dem antagonistischem und dem Serviceklima, welche sich an den Klimata des SSFs orientieren, ein drittes Steuerklima unterschieden: das Vertrauensklima (Gangl et al., 2012a). Implizites Vertrauen seitens der Steuerbehörde und -zahler führt zu einem Vertrauensklima, in welchem sich die Steuerzahler und Behörde gegenseitig vertrauen und Steuerzahler aus dem Gefühl heraus das Richtige zu tun ihren gerechten Anteil beitragen wollen (Gangl et al., 2012a).

Ausgehend von der theoretischen Erarbeitung des eSSFs hat diese Arbeit zum Ziel auf Basis von Interviews mit Steuerprüfern zu untersuchen (1) ob die Konzepte des rationalen und impliziten Vertrauens von Steuerprüfern beschrieben werden und (2) welche Strategien sie anwenden, um die Vertrauensentstehung im Sinne des rationalen und impliziten Vertrauens in der Steuersituation zu begünstigen. Zur Beantwortung dieser Fragen wurde durch ein Expertenrating ein Interviewleitfaden erstellt. Rationales Vertrauen wurde durch Fragen nach dem Ziel einer Steuerprüfung, Formen der Abhängigkeiten, Kompetenzen, Engagement und Wohlwollen seitens der Steuerprüfer und der Rolle von Medienberichten erfragt. Implizites Vertrauen wurde durch Interviewfragen nach gegenseitiger Sympathie, Verständnis seitens der Steuerprüfer, Offenheit und Erfahrungen der Steuerzahler erhoben.

Die Interviews mit den Steuerprüfern wurden in Anlehnung an das Problemzentrierte Interview (Witzel, 1985; 2000) durchgeführt. Es wurden insgesamt 34 weibliche und männliche Steuerprüfer in Österreich aus verschiedenen Bundesländern interviewt. Die ersten vier Interviews galten als Probeinterviews und die darauffolgenden 30 Interviews wurden nach der Transkription nach der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2008) ausgewertet.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Konzepte rationales und implizites Vertrauen von den Steuerprüfern erwähnt werden. Es konnten auch Strategien paraphrasiert

werden, welche die rationale und/oder implizite Vertrauensentstehung begünstigen oder schwächen.

Interne Faktoren, welche als Wohlwollen paraphrasiert wurden, sind beispielsweise für einen freundlichen und unvoreingenommenen Umgang sorgen, in gewissen Punkten nachzugeben und kein Mehrergebnis anzustreben. Auf Basis der Daten wurde auch festgestellt, dass ein Drittel der befragten Steuerprüfer eine Nachzahlung des Steuerzahlers anstreben, was einer wohlwollenden Haltung seitens der Steuerprüfer widerspricht. Insofern ließen sich widersprüchliche Ergebnisse zum Konstrukt Wohlwollen feststellen. Strategien, welche Engagement und Motiviertheit widerspiegeln, stellten beispielsweise Möglichkeit und Raum für Erklärungen und Argumente geben, Entgegenkommen, als Ansprechperson dienen und Extraarbeit übernehmen dar. Auch diesbezüglich gaben manche Steuerprüfer an, dass sie nicht gerne als Ansprechperson dienen, da dies sie von ihren eigentlichen Tätigkeiten abhalten würde. Als externe Faktoren, die Vertrauen sowohl positiv als auch negativ beeinflussen können, nannten die Steuerprüfer beispielsweise Finanzskandale in den Medien, komplexes Steuergesetz und Zeitdruck. Es wurden weitaus mehr Zitate genannt, welche den Anschein haben, dass Finanzskandale, Zeitdruck und das komplexe Steuergesetz eher das Vertrauen schwächen statt begünstigen. Auch Sympathie scheint eine wesentliche Rolle im Prüfungskontext zu spielen. Um Sympathie zu erreichen, also im Sinne des impliziten Vertrauens, wenden Steuerprüfer beispielsweise folgende Strategien an: Interesse zeigen, Smalltalk führen, Sprechen über persönliche Dinge und gutes Gesprächsklima herstellen. Hierbei gab ein Drittel der Befragten an, dass Sympathie keine Rolle im Steuerprüfungsprozess spielt oder nicht vorkommt. Auch Erfahrungen mit der Steuerbehörde können sich sowohl positiv als auch negativ auf die Wahrnehmung der Steuerprüfungssituation und infolgedessen das Vertrauen beeinflussen. Durch die Interviews zeigte sich, dass sowohl positive als auch negative Erfahrung mit dem Vorprüfer, durch Beratung und generell mit dem Finanzamt gemacht wird, wobei in Bezug auf Vorprüfer vermehrt von negativer Erfahrung berichtet wurde.

In Bezug auf die widersprüchlichen Ergebnisse, welche gerade das Wohlwollen und die Auswirkungen der externen Faktoren und die negative Erfahrung beinhalten, wird den Steuerprüfern geraten (1) den Fokus auf ihr Engagement und Kompetenzen zu legen, das bedeutet, dass die Steuerprüfer ihr

Engagement verstärkt zeigen und stärker ihr Fachwissen und ihre Kompetenzen kommunizieren sollten, (2) den Leistungskatalog, welcher das Auffinden von Nachzahlungen nicht beinhaltet, mehr in den Vordergrund zu stellen, damit die intra- und interindividuellen Konflikte reduziert werden, (3) den Fokus der Fehlersuche in Richtung Unterstützung und Beratung zu lenken und (4) spezielle Schulungen zu erstellen, welche die Kundenorientierung trainieren und dadurch standardisieren. Durch diese Maßnahmen könnte die angestrebte Kundenorientierung erhöht werden und infolgedessen Steuerzahler vermehrt positive Erfahrungen mit der Behörde sammeln, was sich wiederum günstig auf die Vertrauensentstehung seitens der Steuerzahler auswirken könnte.

B. Theoretischer Hintergrund

Steuervergehen spielen auf der ganzen Welt eine große und wichtige Rolle und betreffen sowohl das Individuum als auch die Gesellschaft (Kastlunger, Lozza, Kirchler, & Schabmann, 2013). Die ersten Ansätze der Steuerforschung legen ihren Fokus auf Strafen und Kontrollen (Allingham & Sandmo, 1972), jedoch stellen psychologische Faktoren wie Vertrauen auch wichtige Determinanten im Steuerverhalten dar (Kirchler et al., 2008; Gangl et al., 2012a). Im nachfolgenden Kapitel werden daher die klassischen Ansätze der Strafen und Kontrollen in Bezug auf den Steuerkontext beschrieben. Anschließend folgt die Beschreibung eines Modells – das Slippery Slope Framework (Kirchler et al., 2008), welches sowohl Strafen und Kontrollen als auch psychologische Faktoren wie Vertrauen als Determinanten des Steuerverhaltens beschreibt. Dieses Framework wurde aufgrund inkonsistenter Studienergebnisse ausgebessert und erweitert: das erweiterte Slippery Slope Framework (Gangl et al., 2012a). Das erweiterte Slippery Slope Framework beschreibt ebenfalls Macht und Vertrauen als Steuerdeterminanten, differenziert jedoch unterschiedliche Macht- und Vertrauensformen: Macht wird in coercive und legitime Macht unterteilt und bei Vertrauen wird zwischen rationalen und impliziten Vertrauen unterschieden. Das Konzept des Vertrauens wurde in Anlehnung an das sozial-kognitive und affektiv-intuitive Vertrauensmodell (Castelfranci & Falcone, 2010) definiert. Nachdem zunächst Strafen und Kontrollen im Steuerkontext beschrieben werden, legt sich der Fokus dieser Diplomarbeit auf Vertrauen, weshalb die Vertrauensformen in den darauffolgenden Kapiteln weiter ausgeführt werden.

1. Strafen und Kontrollen im Steuerkontext

Im klassisch ökonomischen Ansatz von Allingham und Sandmo (1972) stellen häufige Kontrollen und schwere Strafen die einflussreichsten Strategien im Kampf gegen Steuerkriminalität dar. In diesem Konzept wird vom Steuerzahler als ein rational agierender Agent ausgegangen, dessen Entscheidung Steuern ehrlich abzuführen oder zu hinterziehen von der Wahrscheinlichkeit abhängt, entdeckt und dafür bestraft zu werden. Empirische Befunde von Studien, die sich mit Kontrollen

und Strafen auseinandersetzen, zeigten jedoch widersprüchliche Ergebnisse (vgl. Andreoni, Erard, & Feinstein, 1998).

Nach dem klassischen ökonomischen Ansatz hängt die Entscheidung einer ehrlichen oder unehrlichen Steuerabfuhr lediglich von der Prüfwahrscheinlichkeit und zu erwartenden Strafen ab. Die Wahrscheinlichkeit für eine Steuerprüfung ist in den meisten Ländern jedoch recht gering. Beispielsweise berichtet das General Accountability Office (GAO; 2012), dass von 141 Millionen eingereichten Steuererklärungen im Jahre 2010, nur 1,1 Prozent davon tatsächlich überprüft wurden. Nach dem klassischen Ansatz von Allingham und Sandmo (1972) müssten daher wesentlich mehr Menschen ihre Steuern hinterziehen als es tatsächlich der Fall ist (Alm, McClelland, & Schulze, 1992). Jedoch gab beispielsweise der Internal Revenue Service (IRS) bekannt, dass im Jahre 1992 91,7 Prozent des Einkommens, das berichtet werden sollte, auch tatsächlich angegeben worden ist (1988, zitiert nach Andreoni et al., 1998). Demnach ist die Frage, warum nur so wenige ihre Steuern hinterziehen, obwohl die Prüfwahrscheinlichkeit so gering ist, berechtigt (Andreoni et al., 1998; Alm, McClelland, & Schulze 1992).

Neben der geringen Prüfwahrscheinlichkeit zeigten auch die Effekte von Strafen unterschiedliche Ergebnisse. Eine Metanalyse von unterschiedlichen Steuerexperimenten kam zur Schlussfolgerung, dass eine Straferhöhung oder eine Erhöhung der Prüfwahrscheinlichkeit tatsächlich die Steuerehrlichkeit erhöht (Blackwell, 2007). Diese Effekte sind jedoch sehr gering - gerade wenn die Ergebnisse aus den Experimenten mit den beobachteten Werten außerhalb des Labors verglichen werden (z.B. Alm, Jackson, & McKee, 1992, zitiert nach Andreoni et al., 1998). Feldstudien und Umfragen zeigten sogar, dass der Effekt von Kontrollen und Strafen weitaus kleiner ist, als der Effekt, der in Laborexperimenten angenommen wurde (vgl. Andreoni et al., 1998). Die Wirkung von Strafen und Kontrollen fällt nicht nur mäßig aus, sondern Strafen im Vergleich zu Kontrollen können auch zu einem unterschiedlichen Effekt führen: Feld und Frey (2007) berichten von einer Untersuchung in der Schweiz, in welcher erhöhte Kontrollen zu einer erhöhten Steuerhinterziehung führten, während Strafen Steuervergehen reduzieren.

Strafen und Kontrollen können nicht nur einen geringen Effekt auf die Erhöhung der Steuerehrlichkeit haben, sondern auch die intrinsische Motivation reduzieren (Feld & Frey, 2007). Intrinsische Motivation bedeutet, dass Menschen

Handlungen vollziehen, weil sie es selbst als wichtig erachten oder weil es ihren Moralvorstellungen entspricht. Sie erwarten dafür keine externe Belohnung oder positive Konsequenzen. Wenn nun ursprünglich intrinsisch motivierte Handlungen belohnt werden bzw. durch Androhung von Bestrafungen ausgeführt werden, kann dies eine Schwächung der intrinsischen Motivation zur Folge haben (Feld & Frey, 2007). Übertragen auf den Steuerkontext lässt sich folgern, dass Steuerzahler, die aus Überzeugung ihre Steuern zahlen, durch externe Eingriffe wie Strafen oder Belohnungen ihre intrinsische Motivation in eine extrinsische umwandeln. Sie zahlen dadurch nicht mehr aufgrund ihrer eigenen Werte- und Moralvorstellungen ihre Steuern, sondern aufgrund von externen Faktoren (Feld & Frey, 2007).

Die Entscheidung der ehrlichen Abfuhr von Steuern könnte also zum einen daraus resultieren, dass negative Konsequenzen, wie dem Risiko entdeckt zu werden und Strafen zu erhalten, vermieden werden wollen. Zum anderen könnte die ehrliche Steuerabfuhr durch ein Gefühl der Verpflichtung gegenüber der Gesellschaft erfolgen (Kirchler et al., 2008). Die Motive der Steuerzahler sind demnach unterschiedlich. Neben Kontrollen und Strafen müssen noch andere Faktoren eine wichtige Rolle im Steuerverhalten spielen (vgl. Braithwaite & Wenzel, 2008). Daraus folgt, dass Steuerverhalten bzw. Steuerhinterziehung und -umgehung alleine durch ökonomische Faktoren wie Kontrollen und Strafen nicht erklärt werden können.

Eine ebenso bedeutende Rolle könnten psychologische Faktoren einnehmen: das Vertrauen der Steuerzahler in die Steuerbehörde. Das Individuum muss einen Sinn, Zweck und Nutzen im Steuersystem erkennen, damit es mit der Abführung eines Teils des Gehalts als Steuern einverstanden ist. Voraussetzung dafür ist, dass die Steuerzahler ihre Abgaben als Gewinn für die Gemeinschaft empfinden und wahrnehmen, dass Trittbrettfahrer, die auf Kosten der Gemeinschaft leben, entlarvt und bestraft werden. Die Steuerzahler müssen dem Funktionieren des Systems also vertrauen können, was die Bereitschaft für ehrliche und freiwillige Steuerabfuhr erhöht (Kirchler et al. 2008).

Wenn Steuerzahler der Regierung, Vertreter des Staates und dem Rechtssystem vertrauen, hat dies einen positiven Effekt auf die Steuermoral (Hammar, Jagers, & Nordblom, 2009). Wenn die Steuerbehörde als eine Institution wahrgenommen wird, die fair handelt, vertrauen Bürger dieser und führen freiwilliger ihren Teil ab (Murphy, 2004). Wenn dies nicht gegeben ist, gehen Steuerzahler davon aus, dass die Steuergelder in die Taschen korrupter Personen fließen statt in

die Finanzierung öffentlicher Güter, von denen auch Steuerhinterzieher profitieren. In weiterer Folge sind Steuerzahler auf ihre eigenen Maxime bedacht, handeln egoistisch und hinterziehen Steuern, wie es beispielsweise in Russland der Fall ist (Rothstein, 2000). In anderen Ländern dagegen wie zum Beispiel Schweden liegt eine hohe Steuerehrlichkeit vor (Rothstein, 2000). Dies wird mit dem hohen Vertrauen der Steuerzahler in die Steuerbehörde in Verbindung gebracht (Rothstein, 2000). Demnach spielt der Aufbau von Vertrauen in das Funktionieren des Systems eine essentielle Rolle. Aus diesem Grunde soll im nächsten Kapitel der Vertrauensbegriff näher definiert und später in Zusammenhang mit dem Steuerkontext gebracht werden.

2. Vertrauen

2.1 Definitionen von Vertrauen

Vertrauen wurde bereits in vielen unterschiedlichen Disziplinen bearbeitet und diskutiert. So beschäftigte sich nicht nur die Psychologie mit dem Vertrauenskonzept, sondern auch die Soziologie, die Betriebswirtschaft, die Medizin, die Neurowissenschaften (Petermann, 2013), die Theologie, Philosophie und die Wirtschafts- und Organisationsforschung (Hartmann, 2001). Eine allgemeingültige Definition von Vertrauen konnte bisher jedoch nicht gefunden werden. In Abhängigkeit der Perspektive und Ansätze unterliegt Vertrauen unterschiedlichen Konzeptualisierungen und Auffassungen.

Die folgenden Definitionen und Herausarbeitung bestimmter Komponenten von Vertrauen orientieren sich an der Zuordnung von Kassebaum (2004). Es können vier Aspekte von Vertrauen zusammengefasst werden: (1) spezifische Erwartungen an die Person, der vertraut werden soll, (2) das Eingehen eines Risikos durch Vertrauen, (3) der durch das Vertrauen einhergehende Kontrollverlust und die dadurch entstehende Verletzlichkeit des Vertrauengebenden und (4) die Ausrichtung des Vertrauens auf die Zukunft (Kassebaum, 2004). Der erste Aspekt des Vertrauens stellen Erwartungen an das Gegenüber, dem Vertrauen entgegengebracht werden soll, dar. Zum Beispiel wird unter Vertrauen die Erwartung sich auf ein Versprechen, unabhängig davon ob dieses mit positiven oder negativen

Konsequenzen verbunden ist, verlassen zu können, verstanden (Rotter, 1971). Hier wird die Zuverlässigkeit des Gegenübers betont. Die Zuverlässigkeit stellt auch ein zentrales Element in der Vertrauensdefinition von Schurr und Ozanne (1985) dar. Sie verstehen unter Vertrauen ebenfalls die Annahme, dass man sich auf das Versprechen verlassen kann und der Vertrauensnehmer die Pflichten, die sich aus dem Versprechen ergeben, erfüllen wird. Die Verlässlichkeit von Informationen anderer Personen ist vor allem in riskanten Situationen, in welcher die Konsequenzen schwer abzuschätzen sind von besonderer Bedeutung (Bierhoff, 1984)

Nicht nur die Verlässlichkeit bzw. Zuverlässigkeit anderer Personen spielt beim Vertrauen eine wichtige Rolle, sondern auch die Erwartung, dass das Gegenüber gute Absichten und ein wohlwollendes Verhalten aufweist. In diesem Zusammenhang kann von spezifischem Vertrauen gesprochen werden, also die Erwartung, dass die andere Person gute Absichten hat (Oswald, 2006). Zum guten Willen bzw. guten Absichten des Vertrauensnehmers zählt auch die Bereitschaft des Gegenübers möglichen Schaden abzuhalten (Laucken, 2000). Wohlwollende Intentionen können folgendermaßen definiert werden: "The second dimension of trust, benevolence, is the extent to which one partner is genuinely interested in the other partner's welfare and motivated to seek joint gain" (Doney & Cannon, 1997, S. 36). Durch die Abhängigkeit des guten Willens vom Gegenüber wird eine mögliche Verwundbarkeit durch Vertrauen in Kauf genommen (Baier, 2001). Eine Person geht zwar durch Vertrauen ein Risiko ein (Carral & Judge, 1995), es handelt sich jedoch um eine akzeptierte Verletzbarkeit, da vom guten Willen des Gegenübers ausgegangen wird (Baier, 2001).

Das Eingehen eines Risikos ist der zweite Aspekt, der eine wichtige Rolle in vielen Definitionen spielt. Vertrauen wird als Umstand beschrieben, bei dem sich ein Individuum bei der Wahl seines Verhaltens unter Eingehen eines Risikos auf eine andere Person verlässt. Durch vertrauensvolles Handeln werden Verhaltensweisen in Kauf genommen, auf die wenig Kontrolle ausgeübt werden und der daraus mögliche Schaden größer als der Nutzen durch Vertrauen sein kann (Bierhoff, 1984; Baiers, 2001). Ein mögliches Risiko, das durch die Bereitschaft zu vertrauen in Kauf genommen werden muss, ist die denkbare Abwertung und Zurückweisung, die durch das Ansprechen bestimmter Themeninhalte, erfolgen kann (Johnson & Matross, 1977).

Als dritter Aspekt wird der mit Vertrauen einhergehende Kontrollverlust und die damit mögliche Verletzlichkeit beschrieben (Kassebaum, 2004). Situationen und zukünftige Handlungen anderer, die nicht der persönlichen Kontrolle unterliegen, erzeugen Ungewissheit und Risiko und erfordern Vertrauen (Schlenker, Helm, & Tedeschi, 1973). Vertrauen beinhaltet somit die Erwartung, dass bestimmte Verhaltensweisen ohne vollständige Kontrolle zum erwünschten Ziel führen (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995).

Der vierte Aspekt stellt die Ausrichtung auf die Zukunft dar (Kassebaum, 2004). Eine besondere Beachtung zukünftiger Handlungen findet sich beispielsweise in der Definition von Anderson und Weitz (1989), welche unter Vertrauen den Glaube eines Partners, dass seine Bedürfnisse durch Handlungen des anderen Partners zukünftig erfüllt werden, verstehen. Auch die meisten bereits erwähnten Definitionen beziehen sich auf die Erwartungen von zukünftigen Verhaltensweisen von anderen (Kassebaum, 2004).

Infolge sollen andere Aspekte des Vertrauens diskutiert werden. Eine weitere Komponente des Vertrauens könnte die bereits gemachte Erfahrung sein. Personen mit denen man bereits positive Erfahrungen gemacht hat, wird Vertrauenswürdigkeit zugesprochen. Dies ist eine Form des „sozialen Kapitals“, denn wie bei einem Kredit wirkt es als ein „Vertrauensvorschuss“ für die Zukunft (Endreß, 2001, S.166). Die gemachten Erfahrungen sowie die zugeschriebene Vertrauenswürdigkeit werden so lange auf andere Personen und Situationen generalisiert, bis sie widerrufen werden muss (Endreß, 2001).

Es kann zwischen spezifischem und generalisiertem Vertrauen differenziert werden (Rotter, 1967). Spezifisches Vertrauen entwickelt sich aus Erfahrung mit Personen oder Situationen, während beim generalisierten Vertrauen diese Erfahrung auf andere, ähnliche Situationen übertragen wird.

Auch Reziprozität könnte das Vertrauen beeinflussen. Personen, die eine Vertrauensvorleistung erbringen, gehen davon aus, dass diese Vorleistung ebenfalls mit Vertrauen erwidert wird (Gouldner, 1984). Nach Jackson (1980) ist Vertrauen die Annahme, dass das Gegenüber für eine Person das tut, was diese für ihn getan hat.

Ein weiterer Aspekt des Vertrauens könnte die Kooperation darstellen. Kooperatives Verhalten scheint nur möglich, wenn Informationen ausgetauscht werden (Petermann, 2013). Informationen werden jedoch nur ausgetauscht, wenn Vertrauen in die Kooperationsbereitschaft des Gegenübers besteht. Ist dies nicht

gegeben, wird dem Gegenüber keine Information zugespielt, damit dieser keinen Vorteil aus der Kooperation erhalten kann. Eine weitere Grundvoraussetzung für Kooperation stellt nach Petermann (2013) das Einfühlungsvermögen dar, auf welches später Bezug genommen wird (siehe Kapitel 2.4.2).

Wie anhand der genannten Komponenten ersichtlich wird, spielen viele unterschiedliche Faktoren eine große Rolle beim Vertrauen. Kee und Knox (1970) bieten ein Rahmenmodell, welches den Großteil der bereits erwähnten Kernmerkmale miteinander in Verbindung setzt. Es ist aus der Sicht des Vertrauengebenden aufgebaut. Bei der Begünstigung oder Erschwerung von vertrauensvollem Handeln spielen frühere Erfahrungen, strukturelle und situationsbedingte Faktoren, dispositionelle Faktoren und die Wahrnehmung der Motive und Kompetenzen des Gegenübers eine Rolle.

Frühere Erfahrungen aus der Kindheit oder aus bestimmten Situationen beeinflussen die strukturellen Faktoren und Persönlichkeitseigenschaften. Strukturelle und situationsbedingte Faktoren stellen Anreize, Macht, Kommunikation und Charakteristiken der Person, der vertraut werden soll, dar. Die dispositionellen Faktoren beinhalten die Persönlichkeitseigenschaften, Verhaltensweisen und die Motivation der vertrauenden Person. Sowohl die frühere Erfahrung als auch die situationsbedingte und dispositionellen Faktoren beeinflussen die Wahrnehmung der Motive, Absichten und Kompetenzen der zu vertrauenden Person. In Abhängigkeit davon wie die Absichten und Kompetenzen beurteilt werden, wird auf die Vertrauenswürdigkeit des Gegenübers geschlossen und schlussendlich vertraut. Im nachfolgenden Kapitel wird das sozial-kognitive und affektiv-intuitive Vertrauensmodell von Castelfranchi und Falcone (2010) aufgezeigt, welches nicht nur die Faktoren des Vertrauens, sondern bereits die Entstehung von Vertrauen beinhaltet.

2.2 Entstehung von Vertrauen: Sozial-kognitives und affektiv-intuitives Modell des Vertrauens

Ein Modell, welches die Mehrheit der genannten Merkmale miteinander kombiniert und beschreibt wie sich Vertrauen bildet, ist das sozial-kognitive und affektiv-intuitive Vertrauensmodell von Castelfranchi und Falcone (2010). Das Modell

geht davon aus, dass Vertrauen durch zwei Wege erreicht werden kann: Einerseits durch eine bewusste Entscheidung dem Gegenüber zu vertrauen und andererseits kann ein Vertrauen auch automatisch, ohne bewusstes Überlegen, erfolgen. Vertrauen kann also demnach über eine rationale Entscheidung bewusst herbeigeführt werden oder ist ein Prozess, der über implizite Wege erreicht wird. In diesem Sinne wird zwischen rationalen und impliziten Vertrauen unterschieden. Im nächsten Kapitel wird zuerst das rationale und anschließend das implizite gemäß der Vertrauens­theorie von Castelfranchi und Falcone (2010) beschrieben.

2.2.1 Rationales Vertrauen

Rationales Vertrauen basiert auf der rationalen Entscheidung einer anderen Person zu vertrauen (Castelfranchi & Falcone, 2010). Die rationale Entscheidung, einer Person zu vertrauen, erfolgt in einem vierstufigen Prozess. Dieser wird im Folgenden näher beschrieben:

(1) Zielerreichung: Der Vertrauende evaluiert im ersten Schritt ob die andere Partei ein Ziel verfolgt, das für den Vertrauenden wichtig ist. (2) Abhängigkeit: Im zweiten Schritt beurteilt der Vertrauende ob dieser von der anderen Partei völlig oder teilweise abhängig ist. (3) Interne Faktoren: Bevor eine rationale Entscheidung über Vertrauen getroffen werden kann, müssen kognitive Annahmen des Vertrauenden über die Person, welcher vertraut werden soll, wie die Kompetenz, Bereitschaft und Gefahrlosigkeit, positiv evaluiert werden. Unter Kompetenz fassen die Autoren die Fähigkeit, das Wissen und Selbstbewusstsein der zu vertrauenden Partei, welche für die Zielerreichung notwendig sind, zusammen. Die Bereitschaft beinhaltet die Wahrnehmung der Moral und Motivation der zu vertrauenden Partei. Die Gefahrlosigkeit wird charakterisiert durch einen wahrgenommenen guten Willen und Sicherheit des Gegenübers. (4) Externe Faktoren: Der vierte Schritt zur Vertrauensentscheidung beinhaltet die Wahrnehmung von Möglichkeiten und Gefahren. Möglichkeiten sind die zur Verfügung stehenden optimalen Konditionen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Unter Gefahren werden mögliche Risiken und Störungen für die Vertrauen gebende Person verstanden (Castelfranchi & Falcone, 2010; Gangl et al., 2012a).

Zusammengefasst bedeutet dies, dass die positive Evaluierung der Abhängigkeit, der Kompetenz, der Bereitschaft, des Wohlwollens und die Abwägung

von externen Faktoren die Entscheidung einer anderen Person zu vertrauen, beeinflusst. Der Grad des Vertrauens entspricht sowohl der Evaluierung der aufgeführten Komponenten als auch der subjektiven Beurteilung der Wahrscheinlichkeit, dass sich die Person, der vertraut wird, in erwünschter Weise verhält (Castelfranchi & Falcone, 2010).

Diese vier verschiedenen Aspekte des rationalen Vertrauens – Zielerreichung, Abhängigkeit, interne und externe Faktoren des sozial-kognitiven Modell des Vertrauens (Castelfranchi & Falcone, 2010) – spiegeln sich in unterschiedlichen Annahmen wider (z.B. Kee und Knox, 1970; Mc Knight, Choudhury, & Kacmar, 2002; Petermann, 2013). So ähneln die internen Faktoren von Castelfranchi und Falcone (2010) den von Kee und Knox (1970) genannten Merkmalen des Interaktionspartners wie dessen Absichten, Kompetenz, Glaubwürdigkeit und Zuverlässigkeit. Auch die externen Faktoren Möglichkeiten und Gefahren entsprechen den Annahmen von Kee und Knox (1970), welche situative Bedingungen wie Umwelteinflüsse beinhalten. Petermann (2013) nennt als einen zentralen Faktor beim Vertrauensaufbau den Abbau von bedrohlichen Handlungen, welche sich ebenfalls im sozial-kognitiven Modell von Castelfranchi und Falcone (2010) – bezeichnet als externe Faktoren – wiederfinden. Mc Knight und Kollegen (2002, S. 338) fanden in ihrer Literaturanalyse 15 kognitive Annahmen zur Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit von Agenten oder Institutionen, welche sie in vier Kategorien einteilten: (1) Competence, (2) benevolence, (3) integrity und (4) andere. Die erste Kategorie Kompetenz bezieht sich auf die Fähigkeiten und ein gutes Urteilsvermögen des zu Vertrauenden. Die zweite Kategorie Wohlwollen umfasst gut meinende Absichten und keine opportunistischen und manipulativen Handlungen. Integrität der dritten Kategorie beinhaltet Ehrlichkeit, Aufrichtigkeit, Moralvorstellungen und Zuverlässigkeit. Sowohl Integrität als auch das Wohlwollen spiegeln ethische Eigenschaften wider. Die vierte Kategorie beinhaltet die Vorhersagbarkeit, Sorgfalt, Attraktion und Dynamik. Vorhersagbarkeit umfasst die Konsistenz. Sorgfalt beinhaltet, dass Vertraulichkeiten sicher bewahrt werden. Attraktion bezieht sich auf die persönliche Anziehungskraft und Dynamik wird im Rahmen öffentlicher Reden verwendet (Mc Knight et al., 2002). Diese Annahmen zur Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit einer Person ähneln jenen Annahmen des sozial-kognitiven Vertrauensmodells, welche die gegebenen Theorien und Ansätze

zu Vertrauen berücksichtigt. Im nachfolgenden Kapitel wird das implizite Vertrauen, welches in der affektiv-intuitiven Vertrauenstheorie eine Rolle spielt, beschrieben.

2.2.2 Implizites Vertrauen

Implizites Vertrauen wird als ein automatischer, assoziativer, unbewusster Bewertungsprozess verstanden (Castelfranchi & Falcone, 2010). Vertrauen kann eine emotionale Reaktion sein, die nicht auf kognitiven Annahmen beruht. Dieser automatische Bewertungsprozess kann durch eine unbewusste Wahrnehmung von Hinweisreizen oder damit verbundene Assoziationen, die auf Lernprozessen oder Gedächtnisinhalten oder Erfahrungen basieren, aktiviert werden. Diese implizite Form von Vertrauen basiert demnach nicht auf einer expliziten, bewussten Beurteilung der zu vertrauenden Person.

Die rationalen und impliziten Formen des Vertrauens müssen nicht unbedingt getrennt voneinander auftreten, sondern können sich auch mischen (Castelfranchi & Falcone, 2010). Alternativ könnten die Vertrauensformen hierarchisch aufgebaut sein (z.B. Kee & Knox, 1970): Frühere Erfahrungen stellen die Basis des Vertrauensprozesses dar, gefolgt von internen Faktoren des Vertrauengebenden und der Person, welcher Vertrauen geschenkt werden soll.

Aus den vorherigen Abschnitten wurde ersichtlich, dass heterogene Definitionen von Vertrauen existieren. Da Vertrauen in dieser Arbeit mit dem Steuerkontext in Verbindung gebracht werden soll, wird nachfolgend ein Modell zum Steuererhalten vorgestellt – das Slippery Slope Framework (Kirchler et al., 2008) – welches Vertrauen als eine wichtige Determinante des Steuerverhaltens berücksichtigt und beschreibt.

3. Ein Modell zur Beschreibung des Steuerverhaltens: Das Slippery Slope Framework

Wie bereits angeführt, bewirken Strafen und Kontrollen alleine nur eine gering höhere Steuerehrlichkeit (vgl. Andreoni et al., 1998). Psychologische Variablen wie Vertrauen scheinen eine wichtige Rolle im Steuerkontext darzustellen. Kirchler et al. (2008) versuchen sowohl ökonomische als auch psychologische Determinanten des

Steuerverhaltens in einem Modell zu integrieren: dem Slippery Slope Framework (SSF). In ihrem Modell postulieren sie, dass die Steuerehrlichkeit durch Macht und Vertrauen determiniert wird.

Das SSF basiert auf zwei Dimensionen des Steuerverhaltens: Die erste Dimension – die wahrgenommene Macht der Steuerbehörde – beinhaltet ökonomische Determinanten des Steuerverhaltens wie Kontrollen und Strafen. Die zweite Dimension – Vertrauen in die Steuerbehörde – umfasst die psychologischen Determinanten wie Einstellungen, Normen, Wahrnehmung über Fairness und Motivation bezüglich Steuern.

Unter Macht werden Strategien der Behörde verstanden, um Steuersünder durch Prüfungen und Strafen aufzudecken. Zum einen ist die Macht der Steuerbehörde von der Steuergesetzgebung und ihr zur Verfügung stehenden Geldern abhängig, zum anderen von der Unterstützung der Gesellschaft, indem sie Missverhalten in Bezug auf das Steuerverhalten anzeigt (Kirchler et al., 2008).

Unter Vertrauen wird verstanden, dass die Steuerzahler die Steuerbehörde als wohlwollende und unterstützende Institution wahrnehmen, die im Sinne der Gesellschaft handelt. Das Vertrauen basiert auf einem respektvollen Umgang der Steuerbehörde mit den Steuerzahlern. Ein fairer, transparenter Umgang seitens der Steuerbehörde führt dazu, dass sie als vertrauenswürdig angesehen wird (Kirchler et al., 2008).

Hohe Steuerehrlichkeit kann demnach sowohl durch Zunahme von Macht der Steuerbehörde als auch durch Erhöhung des Vertrauens in diese, erreicht werden. Wenn die Steuerehrlichkeit durch Macht, also Strafen und Kontrollen, erreicht wird, wird in diesem Zusammenhang von einer erzwungenen Kooperation gesprochen, hingegen von einer freiwilligen Kooperation, wenn Steuerzahler aus freien Stücken ihre Steuern ehrlich abführen.

Die Konzepte Macht und Vertrauen haben zwei unterschiedliche Steuerklimata zur Folge: das antagonistische und das synergetische Klima. Das antagonistische Steuerklima ist dadurch gekennzeichnet, dass die Steuerbehörde und die Steuerzahler gegeneinander arbeiten, charakterisiert durch eine „cops and robbers“-Haltung (Kirchler et al., 2008, S. 211). Die Steuerbehörde nimmt die Steuerzahler als „robbers“ (Kirchler et al., 2008, S. 211) wahr, die Steuern hinterziehen sobald sich ihnen die Gelegenheit dazu bietet und müssen daher von der Steuerbehörde - den „cops“ (Kirchler et al., 2008, S. 211) - kontrolliert und

gegebenenfalls sanktioniert werden. Die Steuerzahler fühlen sich hingegen von der Steuerbehörde verfolgt und empfinden es als gerecht Steuern zu hinterziehen. Vertrauen ist in diesem Klima nicht vorhanden. Daher ist eine daraus folgende freiwillige Steuerehrlichkeit unvorstellbar. Steuerzahler kalkulieren rational die Vor- und Nachteile von Steuerhinterziehung und führen nur dann ehrlich ihre Steuern ab, wenn die Konsequenzen einer Hinterziehung als zu hoch angesehen werden. Die Steuerehrlichkeit kann nur erzwungen werden.

Das synergetische Steuerklima ist dadurch charakterisiert, dass die Steuerbehörde im Sinne der Gemeinschaft handelt und als Teil der Gesellschaft wahrgenommen wird, zu der auch die Steuerzahler gehören. Hier ist die „service and client“-Haltung vorherrschend (Kirchler et al., 2008, S. 211). Dies bedeutet, dass die Steuerbehörde transparente Prozesse und einen respektvollen und unterstützenden Umgang mit den Steuerzahlern anstrebt und die Steuerzahler freiwillig mit der Steuerbehörde kooperieren. In solch einem Klima kalkulieren Individuen nicht die Kosten und den Nutzen von Hinterziehung, sondern führen ehrlich ihre Steuern ab, weil sie ihren Anteil aufgrund des Gefühls der Verpflichtung gegenüber der Gesellschaft beitragen (Kirchler et al., 2008).

Zusammengefasst bedeutet dies, dass hohe Steuerehrlichkeit im SSF entweder durch hohe Macht der Steuerbehörde oder durch ein hohes Vertrauen in diese erreicht wird. Es gibt jedoch einen Unterschied in der Qualität in der Steuerehrlichkeit: Im ersten Fall basiert sie auf Zwang und im zweiten Fall auf Freiwilligkeit.

In Fragebogen- und Laborstudien konnten die Annahmen des Slippery Slope Frameworks teilweise bestätigt werden (z.B. Kirchler & Wahl, 2010; Kogler et al., 2013; Muehlbacher, Kirchler, & Schwarzenberger, 2011; Muehlbacher & Kirchler, 2010; Wahl et al., 2010). Ausgewählte Studien werden im nächsten Kapitel vorgestellt.

3.1 Empirische Belege des Slippery Slope Frameworks

Kogler, Muehlbacher und Kirchler (2013) untersuchten anhand einer Fragebogenstudie mit 476 österreichischen Selbstständigen ob (1) das Vertrauen in die Behörden ein signifikanter Prädiktor für die freiwillige Steuerehrlichkeit darstellt,

(2) ob Macht als signifikanter Prädiktor für die erzwungene Steuerehrlichkeit dient und (3) ob sowohl Vertrauen und Macht als signifikante Prädiktoren für Steuerehrlichkeit im Allgemeinen dienen. Vertrauen wurde durch das Item "The Austrian Tax Office is trustworthy" (Kogler et al., 2013, S. 6) und die wahrgenommene Macht durch das Item "The Austrian Tax Office has extensive means to force citizens to be honest about tax" (Kogler et al., 2013, S. 6) erhoben. Freiwillige und erzwungene Steuerehrlichkeit wurden jeweils durch zwei Items erfragt. Die Items zur freiwilligen Steuerehrlichkeit setzten sich zusammen aus "I pay my tax as a matter of course" und "I would also pay my tax if there were no controls" (Kogler et al., 2013, S. 6). Erzwungene Steuerehrlichkeit wurde durch die Items "I pay tax because the risk of being checked is too high" und "I feel that I am forced to pay tax" erhoben (Kogler et al., 2013, S. 6). Die Befragten gaben ihre Einschätzung anhand einer siebenstufigen Skala (1 = "I completely disagree" bis 7 = "I completely agree") (Kogler et al., 2013, S. 7) an. Die zentralen Annahmen konnten bestätigt werden. Vertrauen galt als bester Prädiktor für freiwillige Steuerehrlichkeit, während Macht am besten erzwungene Steuerehrlichkeit vorhersagen konnte. In Bezug auf Steuerehrlichkeit im Allgemeinen konnte gezeigt werden, dass sowohl Vertrauen als auch Macht wichtige Determinanten darstellen (Kogler et al., 2013)

Nicht nur Studien an österreichischen Stichproben zeigen solche Ergebnisse, sondern auch in Großbritannien und in der Tschechischen Republik (Muehlbacher et al., 2011). Es wurde ebenfalls die Hypothese untersucht, ob Vertrauen der Prädiktor für freiwillige und Macht für erzwungene Steuerehrlichkeit darstellt. Zusätzlich wurde die Hypothese aufgestellt, dass freiwillige Steuerehrlichkeit auch durch Macht und erzwungene Steuerehrlichkeit ebenso von Vertrauen beeinflusst wird, aber dass diese Verbindung - wenn überhaupt - eine schwache darstellt. Dazu führten sie eine groß angelegte Fragenbogenstudie mit 3071 Teilnehmern aus Tschechien, Großbritannien und Österreich durch. Sie wählten diese Länder aufgrund von unterschiedlich vorherrschender Steuersätze aus. Der Fragebogen, in welchem die Variablen *wahrgenommenes Vertrauen in die Steuerbehörde*, *wahrgenommene Macht der Steuerbehörde*, *freiwillige und erzwungene Steuerehrlichkeit* untersucht wurden, setzte sich aus einer siebenstufigen Skala (1="completely disagree" bis 7="completely agree") (Muehlbacher et al., 2011, S. 92) zusammen. Vertrauen wurde durch drei Items erfragt: "The Austrian/UK/Czech Tax Office treats taxpayers in a respectful manner", "The Austrian/UK/Czech Tax Office is fair in collecting tax"

und “The Tax Office is trustworthy in Austria/the UK/the Czech Republic” (Muehlbacher et al., 2011, S. 92). Die Skala zur Messung der wahrgenommenen Macht der Steuerbehörde wurde ebenfalls aus drei Items zusammengestellt: “The Austrian/Czech/UK Tax Office has extensive powers to force citizens to be honest about tax”, “The Austrian/UK/Czech Tax Office is able to uncover more or less any tax evasion that occurs because of its expert knowledge” und “The Tax Office fights tax criminality in Austria/the UK/the Czech Republic efficiently” (Muehlbacher et al., 2011, S. 92f). Zur Messung der freiwilligen Steuerehrlichkeit wurde nach “I pay my tax as a matter of course” und “I would also pay my tax when there are no tax controls” (Muehlbacher et al., 2011, S. 93) gefragt. Um erzwungene Steuerehrlichkeit zu erheben wurden die Fragen “I feel that I am forced to pay tax” und “I pay tax because the risk of being checked is too high” (Muehlbacher et al., 2011, S. 93) vorgegeben.

Die Ergebnisse bestätigen die Hypothesen. Die freiwillige Steuerehrlichkeit basiert auf Vertrauen, während die erzwungene Steuerehrlichkeit primär durch wahrgenommene Macht der Steuerbehörde beeinflusst wird. Zudem zeigen die Ergebnisse einen leichten Interaktionseffekt zwischen Macht und Vertrauen in Bezug auf die freiwillige Steuerehrlichkeit. So beeinflussen Macht und Vertrauen die freiwillige Steuerehrlichkeit, was bei der erzwungenen Steuerehrlichkeit jedoch nicht der Fall ist. Hier verringert Vertrauen die erzwungene Steuerehrlichkeit (Muehlbacher et al., 2011).

Nicht nur Fragebogenstudien, sondern auch Laborexperimente konnten teilweise die Annahmen des SSFs bestätigen. Wahl, Kastlunger und Kirchler (2010) gelang es mittels eines Experimentes zu zeigen, dass Macht positiv mit erzwungener und Vertrauen mit freiwilliger Steuerehrlichkeit zusammenhängt. Mithilfe eines Labor- und Onlineexperiment wurde getestet ob Vertrauen in die Steuerbehörde die freiwillige und Macht der Behörde die erzwungene Steuerehrlichkeit erhöht. Das Laborexperiment wurde mit 120 Studenten und das Online Experiment mit 127 Selbstständigen durchgeführt. Im ersten Experiment sollten sich die Teilnehmer vorstellen in einem fiktiven Land zu leben, zu arbeiten und Steuern zahlen. Sie wurden über ihr Einkommen, die Höhe ihrer Steuerpflicht (40 Prozent), die Wahrscheinlichkeit einer Steuerprüfung (10 Prozent) und die Höhe der Strafen im Fall einer aufgedeckten Steuerhinterziehung informiert. Dieses Experiment verlief in

20 Perioden, in welchen die Teilnehmer entscheiden konnten, wie viele Steuern sie zahlen wollten.

Die Teilnehmer erhielten einen Text, der entweder ein hohes oder niedriges Vertrauen in die Behörde widerspiegelte und die Steuerbehörde als hoch machtausübend oder wenig machtausübend beschrieb. Die Teilnehmer wurden randomisiert den Versuchsbedingungen zugewiesen (niedriges versus hohes Vertrauen in die Steuerbehörde, geringe oder hohe Macht der Steuerbehörde). In der Versuchsbedingung, in welcher geringes Vertrauen zum Vorschein kommen sollte, wurde die Behörde des fiktiven Landes als wenig vertrauenswürdig beschrieben. Zum Beispiel war eine Aussage, dass die Behörde nicht serviceorientiert agiert und dass viele Politiker Steuergelder veruntreuen. In der Bedingung mit einem hohen Vertrauen, wurde die Behörde als vertrauenswürdig und serviceorientiert beschrieben. Außerdem wurde angegeben, dass wenige Politiker Geld veruntreuen. In der Kondition mit niedriger Macht der Steuerbehörde wurde diese als eine Behörde beschrieben, die wenige effektive Maßnahmen besitzt, um Steuersünder aufzudecken. Zum Beispiel wurde im vorgegeben Text erwähnt, dass die Durchführung von Prüfungen aufgrund der Steuergesetze schwer und die Prüfrate gering sei. In der Bedingung mit hoher Macht wurde im Text erwähnt, dass das Gesetz Prüfungen ermöglicht, diese effektiv sind und dass die Prüfwahrscheinlichkeit hoch sei. Nachdem die Experimentteilnehmer angaben wie viel Steuern sie in jeder Runde zahlen, wurden sie nach ihrer Motivation Steuern zu zahlen gefragt.

Es gab hierzu acht Items zu Commitment, was die freiwillige Steuerehrlichkeit operationalisieren sollte und sechs Items zu Resistenz, was die erzwungene Steuerehrlichkeit erfasste. Unter Commitment verstehen Wahl et al. (2010) "Committed taxpayers feel a moral obligation to contribute to the community and pay their tax share with good will." (S. 388). Es wurde zum Beispiel mit folgenden Items erhoben: "Paying tax is the right thing to do" oder "I feel a moral obligation to pay my tax" (S. 388). Unter Resistenz verstehen die Autoren: "Resistant taxpayers distrust tax authorities' intentions of benevolent and cooperative behavior towards them and call on other taxpayers to stand up to and challenge authorities." (S. 388). Beispielitems waren: "If you don't cooperate with the tax office, they will get tough with you" oder "The tax office is more interested in catching you for doing the wrong thing, than helping you do the right thing" (S. 388). Um die Teilnehmer so

authentisch wie möglich antworten zu lassen, wurde ihnen ihr Gewinn, der sich aus Einkommen abzüglich angegebener Steuerleistung oder Einkommen abzüglich Steuereinkommen abzüglich Strafe bei aufgedeckter Steuerhinterziehung zusammensetzte, nach dem Experiment ausbezahlt. Die Ergebnisse zeigten, dass sowohl hohes Vertrauen als auch hohe Macht die Steuerzahlungen erhöhten und hohes Vertrauen freiwillige und hohe Macht erzwungene Steuerehrlichkeit zur Folge hatte. Zusätzlich zeigten die Ergebnisse, dass nicht nur hohes Vertrauen zur freiwilligen Steuerehrlichkeit führt, sondern dass hohes Vertrauen in Verbindung mit hoher Macht die höchste freiwillige Steuerehrlichkeit aufwies. Die Kombination zwischen geringem Vertrauen und hoher Macht hatte die höchsten Werte bei der erzwungenen Steuerehrlichkeit zur Folge. Diese Ergebnisse zeigen also einen Interaktionseffekt zwischen Macht und Vertrauen.

Das Onlineexperiment innerhalb dieser Studie war ähnlich wie das Laborexperiment aufgebaut, nur dass daran Selbstständige statt Studenten teilnahmen. Sie erhielten den Fragebogen online und die gleiche Beschreibung des fiktiven Landes, in dem sie sich vorstellen sollten unter den Bedingungen Vertrauen (hoch/niedrig) und Macht (hoch/niedrig) zu arbeiten. Nachdem sie diesen Text gelesen hatten, erhielten sie drei Items, welche ihre generelle Intention Steuern im fiktiven Land zu zahlen erfragte (z.B. "How likely will you pay your taxes completely honestly?"; „1 = very unlikely to 7 = very likely“) (Wahl et al., 2010, S. 395). Danach wurden ihnen die gleichen Items in Bezug auf freiwillige und erzwungene Steuerehrlichkeit wie im Experiment 1 vorgegeben. Im Anschluss wurden ihnen fünf Items vorgegeben, um die Intention der Steuerhinterziehung zu testen (z.B. "Several times you had dinner with friends. Now you think about claiming those restaurant bills as business meals in your income tax return. How likely would you be to declare those restaurant bills as business meals in your income tax return?"; 1 = very unlikely to 7 = very likely“) (S. 395). Die Versuchsleiter nahmen an, dass die Steuerhinterziehung am höchsten wird, wenn die Steuerzahler der Behörde nicht vertrauen und zu Zahlungen gezwungen werden. Auch hier zeigten die Ergebnisse, dass sowohl Macht als auch Vertrauen die Intention Steuern zu zahlen beeinflusst und dass sich die freiwillige oder erzwungene Steuerehrlichkeit durch Vertrauen und Macht unterscheiden. Auch gaben die Teilnehmer an strategisch zu hinterziehen, wenn die Behörde als nicht vertrauenswürdig und sehr mächtig angesehen wurde.

So zeigten beide Experimente, dass sowohl Macht als auch Vertrauen wichtige Determinanten des SSFs darstellen und Vertrauen zu freiwilliger, während Macht eher zu einer erzwungenen Steuerehrlichkeit führt (Wahl et al., 2010). Jedoch wiesen auch diese Ergebnisse einen Interaktionseffekt von Macht und Vertrauen auf, sowohl bei der erzwungenen als auch freiwilligen Steuerehrlichkeit: Wenn die Behörde als vertrauenswürdig wahrgenommen wurde, war die erzwungene Steuerehrlichkeit am geringsten. Unabhängig davon ob die Behörde wenig oder viel Macht ausüben konnte. Wenn die Steuerbehörde als vertrauenswürdig und stark Macht ausübend wahrgenommen wurde, dann war die freiwillige Steuerehrlichkeit am höchsten.

Zusammengefasst bedeutet dies, dass Steuerzahlungen positiv mit Macht und Vertrauen zusammenhängen, wobei diese am höchsten sind, wenn die Behörde als vertrauenswürdig und stark machtausübend wahrgenommen wird und am niedrigsten bei einer nichtvertrauenswürdig und wenig machtausübenden Behörde (Wahl et al., 2010). Durch diese Ergebnisse können die Annahmen des SSFs durch diese Experimente nur teilweise bestätigt werden: Zwar spielen Macht und Vertrauen generell eine wichtige Rolle bei der Steuerehrlichkeit, aber der Annahme, dass entweder eine hohe wahrgenommene Macht der Steuerbehörde oder ein hohes Vertrauen in diese zur hohen Steuerehrlichkeit führen, muss widersprochen werden.

Kogler et al. (2013) testeten die Annahmen des SSFs in Österreich, Ungarn, Rumänien und Russland anhand einer Stichprobe, die sich aus 1319 Studenten zusammensetzte. Sie verwendeten für diese Studie das von Wahl et al. (2010) konstruierte Experiment, dem sehr kleine Änderungen angefügt wurden. Die Teilnehmer wurden wieder randomisiert zu den unterschiedlichen Versuchsbedingungen zugeordnet: (1) geringes Vertrauen und geringe Macht, (2) geringes Vertrauen und hohe Macht, (3) hohes Vertrauen und geringe Macht und (4) hohes Vertrauen und hohe Macht (Kogler et al., 2013). Auch hier zeigten die Ergebnisse, dass die Konzepte Macht und Vertrauen wichtige Determinanten der Steuerehrlichkeit darstellen. Die höchste Steuerehrlichkeit wurde in Konditionen von hoher Macht und hohem Vertrauen erreicht. Bei hohem Vertrauen wurde eher eine freiwillige und bei hoher Macht eine erzwungene Steuerehrlichkeit gezeigt. Wie bereits im vorherigen Experiment können zwar die Hauptannahmen bestätigt werden, aber es gab ebenfalls einen Interaktionseffekt von Macht und Vertrauen. D.h. die Steuerehrlichkeit war auch hier am höchsten bei hoher Macht und hohem

Vertrauen, statt nur bei hoher Macht oder nur hohem Vertrauen – wie es im SSF postuliert wurde.

Eine Vielzahl an Studien bestätigen die Grundannahmen des SSFs von Kirchler et al. (2008). So gibt es empirischen Nachweis dafür, dass Macht und Vertrauen wichtige Bestandteile der Steuerehrlichkeit darstellen (Kogler et al., 2013; Muehlbacher et al., 2011; Muehlbacher et al., 2013; Wahl et al., 2010), aber dennoch bleiben einige Fragen offen. So konnte mittels Experimente zwar gezeigt werden, dass bei einem sehr hohen Vertrauen und einer hohen Macht des Staates die Motivation zur Steuerehrlichkeit am höchsten ist, was jedoch die Folge eines additiven Effekts zwischen Vertrauen und Macht sein könnte (Wahl et al., 2010; Kogler et al., 2013). Ein additiver Effekt wird im SSF jedoch nicht postuliert (Wahl et al., 2010; Gangl et al., 2012a).

Aufgrund der Inkonsistenz der Ergebnisse wird davon ausgegangen, dass es einen unterstützenden, aber auch schwächenden Einfluss von Macht auf Vertrauen und vice versa gibt und daher es dem SSF einer Erweiterung bedarf (Gangl et al., 2012a). Im erweiterten Slippery Slope Framework (eSSF) wird (1) die Macht in zwei unterschiedliche Machtformen differenziert: in coercive und legitime Macht, (2) Vertrauen in zwei unterschiedliche Konzepte eingeteilt: in implizites und rationales Vertrauen und (3) ein weiteres Klima – das Vertrauensklima – beschrieben. Das eSSF wird im folgenden Kapitel ausführlicher beschrieben.

4. Das erweiterte Slippery Slope Framework

Das erweiterte Slippery Slope Framework (eSSF) unterteilt Macht in coercive und legitime Macht und Vertrauen in rationales und implizites Vertrauen. Es zielt darauf ab, sowohl die Interaktionseffekte von coerciver und legitimer Macht als auch von rationalem und implizitem Vertrauen hervorzuheben. Des Weiteren werden Annahmen über die Konsequenzen in der Kooperationsbereitschaft der Steuerzahler getroffen. Diese Unterteilung der Konzepte Macht und Vertrauen führt zu einem weiteren Klima zwischen Steuerbehörde und Steuerzahler – dem Vertrauensklima – und zu einer weiteren Kooperationsform: die „committed cooperation“ (Gangl et al., 2012a, S. 18). Im nachfolgenden Kapitel werden (1) die Konzepte Macht und

Vertrauen, (2) die Dynamiken zwischen Macht und Vertrauen und (3) die sich daraus resultierenden Klimata beschrieben.

4.1 Coercive und legitime Macht im erweiterten Slippery Slope Framework

Im eSSF wird zwischen coerciver Macht und legitimer Macht unterschieden. Das theoretische Konstrukt der coerciven Macht basiert auf dem ökonomischen Ansatz von Becker (1968), welcher Kontrollen und Strafen als die Vorgehensweisen ansieht, um das Verhalten von Individuen zu beeinflussen. Im Unterschied dazu geht der zweite Ansatz – jener der legitimen Macht – davon aus, dass die Macht, die von einer akzeptierten Partei ausgeht, angemessener ist und effektiver zu erwünschtem Verhalten führt als Kontrollen und Strafen (Tyler, 2006b).

Coercive Macht wird im eSSF in Bestrafungs- und Belohnungsmacht unterteilt. Bestrafungsmacht basiert auf der Erwartung, dass nicht kooperatives Verhalten bestraft wird – zum Beispiel durch Geld- oder Gefängnisstrafen (French & Raven, 1959). Die Belohnungsmacht dagegen basiert auf den Erwartungen für das Befolgen erwünschter Verhaltensweisen, beispielsweise durch Vergütungen oder Prämien, belohnt zu werden (Gangl et al., 2012a). Das Konzept der coerciven Macht beruht hauptsächlich auf der Ausübung von Zwang, was bedeutet, dass Nichtbefolgen bestimmter Regeln der Behörde durch Bußgelder, physische, soziale oder psychologische Sanktionen bestraft wird (Gangl et al., 2012b).

Legitime Macht entsteht im eSSF durch Legitimierung, Wissen, Fähigkeiten, Zugang zu Information und Identifikation mit der machtausübenden Partei. Es schließt somit French und Ravens Konzept der legitimen Macht, Expertenmacht, Informationsmacht und Identifikationsmacht mit ein. Unter legitimer Macht verstehen French und Raven (1959) die Machtausübung durch eine akzeptierte Beeinflussung. Expertenmacht resultiert aus der Annahme, dass die machtausübende Partei über das notwendige Wissen und über die notwendigen Fähigkeiten verfügt und in der Position ist, bestimmtes Verhalten beeinflussen zu können (Raven, 1992). Macht durch Information besteht darin, wichtige Information zu teilen (Raven, 1965). Die Macht durch Vorbildcharakter meint die Entstehung von Macht durch die Identifikation mit der machtausübenden Partei (Raven, 1965). Das eSSF geht davon

aus, dass legitime Macht nicht auf der Ausübung von Zwang und Druck basiert, sondern darauf, dass Individuen die Regeln der Steuerbehörde freiwillig einhalten, weil sie die Vertreter dieser als informierte, charismatische und legitime Experten wahrnehmen und davon überzeugt sind, dass das Befolgen der Regeln richtig ist. Nachdem in diesem Kapitel die coercive und legitime Macht im erweiterten Slippery Slope Framework beschrieben wurden, wird im nächsten Kapitel das rationale und implizite Vertrauen im eSSF dargestellt.

4.2 Rationales und implizites Vertrauen im erweiterten Slippery Slope Framework

Das Vertrauenskonzept im eSSF orientiert sich an dem sozial-kognitiven und affektiv-intuitiven Vertrauensmodell von Castelfranchi und Falcone (2012), welches zwei Wege der Vertrauensbildung beschreibt: Einerseits die bewusste Entscheidung dem Gegenüber zu vertrauen und andererseits ein automatisches Vertrauen, das ohne bewusstes Überlegen (siehe Kapitel 2.2.2). Rationales Vertrauen basiert auf der rationalen Entscheidung einer anderen Person zu vertrauen und hängt dabei von vier verschiedenen Kriterien ab: Zielerreichung, Abhängigkeit, internen und externen Faktoren. Implizites Vertrauen entsteht durch automatische Prozesse, ohne die bewusste Entscheidung einer anderen Person zu vertrauen.

Im Steuerkontext werden sowohl das rationale als auch implizite Vertrauen als wichtig erachtet (Gangl et al., 2012a). Sowohl Faktoren des rationalen Vertrauens als auch Aspekte des impliziten Vertrauens können eine wichtige Rolle bei der Steuerehrlichkeit einnehmen.

Auf der Metaebene betrachtet stellen Faktoren des rationalen Vertrauens Aspekte wie die Abhängigkeit der Steuerzahler von der Steuerbehörde, die Möglichkeit beim Einsatz der Steuergelder mitbestimmen zu können oder eine hohe Serviceorientierung dar, welche einen hohen Einfluss auf die Steuerehrlichkeit haben können (Gangl et al., 2012a). Die Faktoren der Steuerehrlichkeit, die durch implizites Vertrauen bestimmt werden, können Steuermoral, soziale Normen, intrinsische Motivation und eine Wahrnehmung der gemeinsamen Identität der Steuerzahler mit dem Staat sein (Gangl et al., 2012a).

Auf der Mikroebene, welche sich direkt auf die Steuerprüfungssituation bezieht, könnte beispielsweise ein gemeinsames Ziel von Prüfern als Vertreter der Behörde einerseits und Steuerzahlern andererseits darstellen, dass die Steuerprüfung schnell verläuft und/oder Steuerprüfungen als sinnvoll erachtet werden, da durch sie das Funktionieren des Systems (Finanzierung öffentlicher Güter) gewährleistet wird. Das Modell postuliert gegenseitige Abhängigkeiten: nicht nur die Steuerzahler sind von der Steuerbehörde abhängig, auch die Behörde kann von den Steuerzahlern abhängig sein. Eine Abhängigkeit des Steuerprüfers als Vertreter der Behörde vom Steuerzahler könnte beispielsweise darin liegen, dass der Prüfer von der rechtzeitigen Lieferung der Unterlagen des Prüflings angewiesen ist. Eine Abhängigkeit des Steuerzahlers vom Prüfer könnte darin liegen, welche Unterlagen oder Rechnungen der Prüfer akzeptiert. Vom Steuerzahler wahrgenommene interne Faktoren des Prüfers könnten sein Fachwissen, Auftreten, Beantwortung von Fragen oder Entgegenkommen bei Terminvereinbarungen sein. Externe Faktoren, die das Vertrauen in das Steuersystem bzw. Steuerprüfer beeinflussen, könnten Medienberichte über Finanzskandale oder zu komplexe Steuergesetze darstellen. Begünstigende externe Faktoren könnten erzählte positive Erfahrungen mit der Steuerbehörde von Bekannten sein.

Implizites Vertrauen beruht auf automatischen Prozessen, welche durch eine unbewusste Wahrnehmung von Hinweisreizen oder damit verbundene Assoziationen, die auf Lernprozessen oder Gedächtnisinhalten oder Erfahrungen basieren, aktiviert werden (Castelfranchi & Falcone, 2010). In diesem Zusammenhang kann angeführt werden, dass Vertrauen aus einem automatischen Prozess resultieren kann, wenn in sozialen Situationen gemeinsame soziale Kategorien oder Ähnlichkeiten aktiviert werden und sich eine Person mit diesen identifiziert. Demnach dienen soziale Kategorien oder Gruppen als Stimuli. Jeder Person, die in die gleiche oder sehr ähnliche Kategorie fällt, wird vertraut (Gangl et al., 2012a). Hier kann die Theorie der sozialen Identität und Selbstkategorisierungstheorie von Turner (1987) zur Erklärung vorgeschlagen werden (Gangl et al., 2012a). Diese Theorie besagt, dass Personen dazu neigen Individuen und Gruppen in voneinander deutlich unterscheidbare soziale Kategorien einzuteilen, sich dabei selbst einer Kategorie als zugehörig wahrnehmen und dabei Personen, die zu einer anderen Kategorie eingeteilt werden, entsprechend zu beurteilen. Personen der eigenen Kategorie werden dabei tendenziell positiver

bewertet als Personen aus einer anderen Kategorie. Im Steuerkontext bedeutet dies, dass eine andere Partei oder Behörde, die der eigenen Kategorie als zugehörig angesehen wird, positiv evaluiert wird und das implizite Vertrauen gegenüber dieser Partei, der der eigenen Gruppe als zugehörig angesehen wird höher ist, als gegenüber Parteien, die einer anderen Kategorie zugeordnet werden (Tanis & Postmes, 2005).

Demnach können wahrgenommene Ähnlichkeiten eine wichtige Komponente im Vertrauensprozess darstellen. Ähnlichkeiten wurden bereits mit Attraktion und Sympathie in Verbindung gebracht (z.B. Aronson, Wilson & Akert, 2004; 2008).

Bei der Frage, was Attraktion erzeugt, wird an erster Stelle der Nähe-Effekt, gefolgt von der Ähnlichkeit und wechselseitigen Sympathie, genannt (Aronson, Wilson, & Akert, 2008). Der Nähe-Effekt besagt, dass die Person, mit der am meisten Kontakt gehalten bzw. interagiert wird, am sympathischsten wahrgenommen wird. Dies ist durch den Mere-Exposure-Effekt erklärbar: „Der Umstand, einem Stimulus ausgesetzt zu sein, bewirkt, dass man ihn mag.“ (Aronson, Wilson, & Akert, 2008, S. 346). Nähe erhöht die Vertrautheit, die eine höhere Sympathie zur Folge hat. Übertragen auf den Steuerkontext bedeutet dies, dass ein häufig positiver Kontakt zwischen Steuerprüfer und -zahler dazu führen könnte, dass die zwei Parteien sich gegenseitig sympathisch sind und daher die Zusammenarbeit erleichtert wird.

Die Ähnlichkeit zwischen Personen in Bezug auf ihre Einstellungen, Persönlichkeitseigenschaften, Werte und sozialen Hintergründe ist eine einflussreiche Komponente, welche Sympathie erzeugt (Aronson, Wilson, & Akert, 2008). Ähnlichkeiten spielen bei der Attraktion und infolgedessen bei der Sympathie aus drei Gründen eine wichtige Rolle: aufgrund der (1) Reziprozität, (2) Selbstbestätigung und (3) Möglichkeit negative Rückschlüsse über eine Person treffen zu können, die unterschiedliche Einstellungen hat (Aronson, Wilson, & Akert, 2004). (1) Reziprozität bezieht sich auf die Annahme, dass Individuen, die sich ähnlich sind, einander mögen. Dies kann durch die wechselseitige Sympathie erklärt werden. Wechselseitige Sympathie bedeutet, dass die Personen gemocht werden, die in ihrem Verhalten zeigen, dass sie das Gegenüber auch mögen (Aronson, Wilson, & Akert, 2008). (2) Die Selbstbestätigung liegt darin, dass sich ähnelnde Personen einander in ihren Ansichten und Einstellungen bestätigen. (3) Über Personen, die sich nicht ähneln bzw. nicht dieselbe Meinung vertreten, werden

negative Rückschlüsse gezogen, da eine nicht geteilte Meinung als Indiz für eine Person gilt, die in der Vergangenheit als unangenehm oder unmoralisch erlebt wurde (Aronson, Wilson, & Akert, 2004).

Sympathie zwischen dem Steuerzahler und dem Steuerprüfer könnte im Steuerkontext möglicherweise durch den Austausch von gleichen Interessen bzw. Hobbys, ähnlich erlebten Erfahrungen und ähnlichen Meinungen, entstehen. Durch den direkten Kontakt zwischen Steuerprüfer und -zahler und den Austausch von gleichen Interessen oder Themeninhalten könnte auch eine Offenheit zwischen beiden Parteien entstehen und dadurch zu höherem gegenseitigen Vertrauen führen.

Im Zusammenhang mit dem impliziten Vertrauen könnte auch Empathie bzw. das Einfühlungsvermögen genannt werden. Petermann (2013) definiert das Einfühlungsvermögen als die „Fähigkeit, sich in die Lage eines anderen zu versetzen.“ (S.103). Sobald die Intentionen des Gegenübers nachvollzogen werden können, kann die Partei, die dem Gegenüber vertrauen soll, die vom Vertrauen ausgehenden Risiken abschätzen. Wenn das Gegenüber als kooperativ wahrgenommen wird, wofür das Einfühlungsvermögen des zu Vertrauenden notwendig ist, können Informationen ausgetauscht werden (Petermann, 2013). Das Einfühlungsvermögen könnte im steuerlichen Kontext deshalb als wichtig erachtet werden, da beispielsweise die gezeigte Empathie der Steuerprüfer gegenüber dem Steuerzahler das Vertrauen des Steuerzahlers in die Steuerbehörde – repräsentiert durch den Steuerprüfer – erhöhen und somit ein kooperatives Arbeiten ermöglichen könnte. Durch gezeigte Empathie bzw. Verständnis des Steuerprüfers könnte sich also auf implizitem Wege Vertrauen der Steuerzahler in den Steuerprüfer und damit einhergehend in die Steuerbehörde entwickeln.

Wie bereits in Kapitel 2.2.1 ausgeführt, können bereits gemachte Erfahrung als wichtiges Einflussmerkmal im Vertrauensprozess angesehen werden (vgl. Endreß, 2001). Wenn ein Steuerzahler in der Interaktion mit Steuerprüfern eine gute Erfahrung gemacht hat, wird er dies womöglich auf die Steuerbehörde generalisieren und ihr in Zukunft mehr Vertrauen entgegen bringen. Genauso könnte sich auch schlechte Erfahrung negativ auf die Vertrauensentstehung auswirken.

Die unterschiedlichen Konzepte von Vertrauen und Macht beeinflussen sich gegenseitig. Die Auswirkungen von rationalem und implizitem Vertrauen auf coercive und legitime Macht und vice versa werden im nächsten Kapitel dargestellt.

4.2.1 Der Einfluss von Macht auf Vertrauen im erweiterten Slippery Slope Framework

In Abhängigkeit von der Form der Macht kann Vertrauen verstärkt oder geschwächt werden (Castelfranchi & Falcone, 2010). Gambetta (2001) geht davon aus, dass „Zwang, der gegen den Willen der Subjekte ausgeübt wird – gegen Menschen [...] die die Legitimität der Durchsetzung bestimmter Rechte nicht anerkennen [...]“ (S. 215) das Vertrauen reduzieren kann. Er spricht von einer aus Zwang resultierenden Asymmetrie, „[...] die gegenseitiges Vertrauen beseitigt und stattdessen Macht und Hass fördert“ (Gambetta, 2001, S. 215). Wenn der ausgeübte Zwang jedoch als legitim wahrgenommen wird, also eingesetzt wird um gemeinsame Rechte durchzusetzen, kann dies das Vertrauen verstärken (Gambetta, 2001). Im eSSF wird postuliert, dass durch das Anwenden von Strategien der coerciven Macht der Steuerbehörde das Vertrauen in die Steuerbehörde verloren geht, wohingegen der Einsatz legitimer Macht das Vertrauen erhöht. Es wird angenommen, dass coercive und legitime Macht auch einen unterschiedlichen Einfluss auf das rationale und implizite Vertrauen haben können: Während coercive Macht das implizite Vertrauen reduziert, führt die Wahrnehmung der legitimen Macht zu einer Erhöhung des rationalen Vertrauens. Auf den Einfluss von coerciver Macht auf implizites Vertrauen wird im nächsten Kapitel eingegangen.

4.2.1.1 Der Einfluss von coerciver Macht auf implizites Vertrauen

Im eSSF wird angenommen, dass coercive Macht implizites Vertrauen verhindert. Coercive Macht, in Form von Strafen und Kontrollen, verhindert das Auftreten von implizitem, automatischem Vertrauen und führt stattdessen zu Misstrauen, Reaktanz und überlegtem und strategischem Abwägen einer Steuerhinterziehung (Kirchler et al., 2008). Gambetta (2001) verfolgt einen ähnlichen Ansatz, indem er davon ausgeht, dass erzwungene Kooperation durch Zwang die Wahrscheinlichkeit von Verrat und unkooperativen Verhalten erhöht. Die von der Steuerbehörde ausgeübte Bestrafungsmacht verhindert implizites Vertrauen, da dem Steuerzahler dadurch indirekt vermittelt wird, dass ihm nicht getraut wird (Nooteboom, 2002). Implizites Vertrauen entsteht durch gleiche Normen, Werte und Moralvorstellungen. Daher wird die Anwendung von coerciver Macht, welche zu

kooperativem Verhalten führen soll, als nicht notwendig erachtet (Gangl et al., 2012b). Im folgenden Kapitel wird der Einfluss von legitimer Macht auf rationales Vertrauen beschrieben.

4.2.1.2 Der Einfluss von legitimer Macht auf rationales Vertrauen

Legitime Macht erhöht rationales Vertrauen. Ein wichtiger Bestandteil der legitimen Macht besteht darin, Gründe zu bieten, warum der Behörde vertraut werden kann. In diesem Zusammenhang werden im eSSF fünf Gründe angeführt, warum legitime Macht das rationale Vertrauen fördert:

[...] first, because power in general initiates deliberate reasoning (Balliet et al., 2011; Kirchler et al., 2008); second, because power might be perceived as punishing rule breakers and in turn as a safeguard for cooperation (Mulder et al., 2006); third, because power might be perceived as assistance and support that monitor procedures rather than outcomes (e.g., tax accounting procedures rather than tax revenues) (Bijlsma-Frankema & van de Bunt, 2002; Castelfranchi & Falcone, 2010); fourth, because legitimate monitoring can assist in attaining the desirable shared goals; and fifth, because monitoring mechanisms can provide a “track record” of the behavior of both parties and thereby build up reputations (Das & Teng, 1998) (Gangl et al., 2012b, S. 12).

Welchen Einfluss legitime Macht auf das implizite Vertrauen haben könnte, ist bisher nicht klar. Es wird angenommen, dass legitime Macht implizites Vertrauen erhöhen kann, wenn für die Zusammenarbeit aufgestellte Regeln auf informelle Vereinbarungen beruhen (Gangl et al., 2012). Dabei werden beispielsweise mündliche Abkommen oder Vereinbarungen per Handschlag, die nicht zwangsläufig bindend sind, genannt (Malhotra & Murnighan, 2002).

Legitime Macht könnte auch das implizite Vertrauen verringern. Denn Regeln, die aufgestellt wurden um die Zusammenarbeit zu organisieren, basieren eigentlich auf formalisierten und verbindlichen Prinzipien. Daher lassen sie eigentlich keine automatischen Reaktionen bzw. informelle Vereinbarungen zu. Informelle Vereinbarungen zum Beispiel durch einen Handschlag wären nicht mehr möglich.

Wenn legitime Kontrollen durch Verträge und Regeln als streng beurteilt werden, kann die legitime Macht als Zwang wahrgenommen werden und Stress erzeugen, was das implizite Vertrauen negativ beeinflussen würde (Das & Teng, 1998).

Nachdem der Einfluss von Macht auf Vertrauen beschrieben wurde, wird jetzt darauf eingegangen wie Vertrauen die Macht beeinflussen kann.

4.2.2 Der Einfluss von Vertrauen auf Macht im erweiterten Slippery Slope Framework

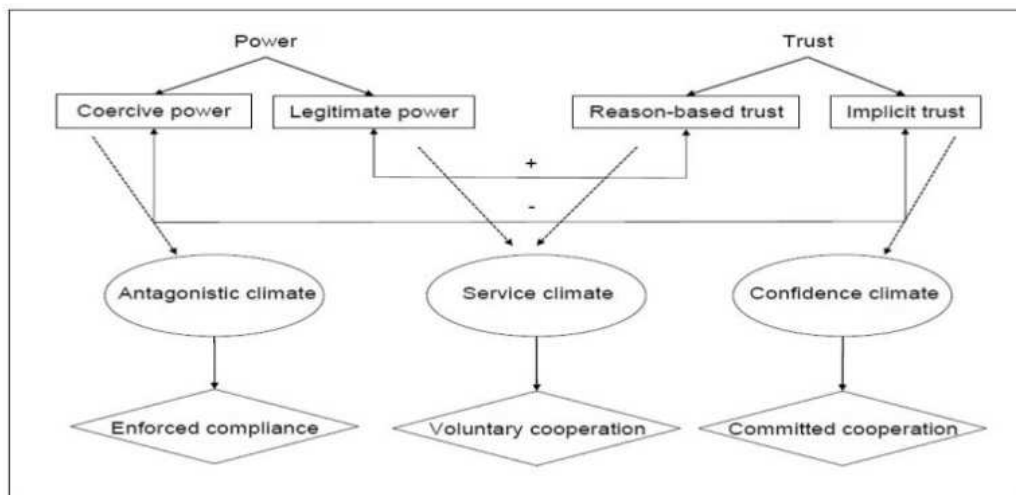
Implizites Vertrauen verringert die coercive Macht, während rationales Vertrauen die legitime Macht erhöht. Implizites Vertrauen basiert auf gemeinsamen Normen, Werte- und Moralvorstellungen, die eine automatische Kooperation hervorrufen. Dadurch werden Kontrollen und Strafen als überflüssig erachtet (Gangl et al., 2012b). Implizites Vertrauen kann aber auch die legitime Macht schwächen. Nicht nur Zwangsstrafen und Kontrollen, sondern auch als legitim angesehene Überwachungsmaßnahmen, werden hinfällig (Gangl et al., 2012b). Im Gegensatz dazu geht Tyler (2006a) davon aus, dass ein Anstieg des impliziten Vertrauens dazu führt, dass die Behörde als legitimierter wahrgenommen wird. Je positiver die emotionale Haltung gegenüber der Behörde wird, desto mehr wird die Machtausübung als legitimiert wahrgenommen (Tyler, 2006a).

Rationales Vertrauen erhöht die legitime Macht. Dies ist dann der Fall, wenn gute Gründe vorliegen, um dem Gegenüber zu vertrauen wie beispielsweise das Verfolgen eines gemeinsamen Ziels. In solch einem Fall wird das Gegenüber als legitimiert angesehen, was wiederum seine Macht erhöht. Der Einfluss von rationalem Vertrauen auf coercive Macht wird als negativ angenommen. Sobald sich nämlich rationales Vertrauen entwickelt, verändert sich die coercive Macht zu einer wahrgenommenen legitimen Macht. D.h. die Koexistenz von rationalem Vertrauen und coerciver Macht ist unwahrscheinlich (Gangl et al, 2012b). Nachdem der Einfluss von Macht auf Vertrauen und vice versa beschrieben wurden, werden im nächsten Kapitel die unterschiedlichen Steuerklimata des erweiterten Slippery Slope Frameworks diskutiert.

4.3 Die unterschiedlichen Steuerklimata im erweiterten Slippery Slope Framework

Im eSSF können drei verschiedene Interaktionsklimata zwischen Steuerzahler und Steuerbehörde unterschieden werden, welche auf den Dynamiken zwischen Macht und Vertrauen basieren: das antagonistische, serviceorientierte und Vertrauensklima. Das antagonistische Klima des eSSFs lehnt sich an das antagonistische Klima des SSFs an. Das synergetische Klima des SSFs wird im eSSF in das Service- und Vertrauensklima unterteilt. Darüber hinaus werden im eSSF drei spezifische Formen der Kooperation unterschieden: die erzwungene, freiwillige und überzeugte Kooperation (Gangl et al., 2012a). Die Dynamiken von den Konzepten von Macht und Vertrauen und die daraus resultierenden Klimata und Kooperationsformen werden in Abb.1 dargestellt. Im Folgenden wird das antagonistische Klima beschrieben.

Abb.1: Die Dynamiken zwischen Macht und Vertrauen, welche die klimatischen Bedingungen und Kooperationsformen beeinflussen (Gangl et al., 2012a, S. 11)



4.3.1 Antagonistisches Klima im erweiterten Slippery Slope Framework

Das antagonistische Klima ist gekennzeichnet von einer starken Machtausübung der Steuerbehörde durch Kontrollen und Strafen und von einem Misstrauen auf beiden Seiten. Steuerzahler zahlen nur ehrlich ihre Steuern, weil sie

eine Bestrafung vermeiden wollen (Kirchler et al., 2008). Wie bereits im klassischen SSF wird im eSSF ein typisches „cops and robbers“ Verhalten (Kirchler et al., 2008, S. 211) beschrieben, bei dem die Steuerzahler und die Steuerbehörde sich gegenseitig misstrauen und gegeneinander arbeiten. Steuerleistungen werden nicht freiwillig abgeliefert, sondern sind nur durch zwingende Maßnahmen möglich (Kirchler et al., 2008). Charakteristisch für diese Art von unfreiwilliger Kooperation ist die Annahme der Steuerzahler, dass die Steuerbehörde abwartet bis die Steuerzahler Fehler machen, welche dann wiederum von der Behörde bestraft werden können, unabhängig davon ob diese Fehler absichtlich oder versehentlich passiert sind (Gangl et al., 2012b). Als einen der Nachteile dieser erzwungenen Kooperation werden die damit einhergehenden hohen Kosten von Kontrollen und Strafen angeführt. Auf Zwang angewiesene Gesellschaften müssen auf Ressourcen zurückgreifen, die „[...] von ökonomischen Unternehmungen abgezogen und für Zwang, Überwachung und Informationsbeschaffung aufgewendet [...]“ (Gambetta, 2001, S. 216) werden. Ein weiterer Nachteil der erzwungenen Kooperation ist, dass bei Abnahme der Macht der Behörde, die Steuerzahler dies ausnutzen um Schlupflöcher zu suchen und dadurch Steuerhinterziehung zu begehen (Gangl et al., 2012b). Im nächsten Kapitel wird das Serviceklima im eSSF dargestellt.

4.3.2 Serviceklima im erweiterten Slippery Slope Framework

Das Serviceklima ist gekennzeichnet durch rationales Vertrauen und legitime Macht (Gangl et al., 2012a). Dies bedeutet, dass die Steuerzahler und die Steuerbehörde gemeinsam arbeiten, die Steuerzahler als Kunden der Steuerbehörde angesehen werden und von der Behörde Unterstützung erfahren. Kirchler et al. (2008) bezeichnen dies im SSF als „service and client“ (S. 211) orientierte Grundhaltung. Das Klima ist geprägt von einer freiwilligen Kooperation, die Steuerzahler halten sich an die Gesetze und Regeln, während die Behörde die öffentlichen Güter verwaltet (Kirchler & Wahl, 2010; Wahl et al., 2010). Steuerzahlungen laufen freiwillig ab, da die Behörde als eine legale Institution akzeptiert wird und deren Ziele respektiert werden. Als Vorteil dieses Klimas wird angesehen, dass dieses als stabil gilt, da selbst eine einmalige schlechte Erfahrung der Steuerzahler mit der Steuerbehörde nicht zur Steuerunehrlichkeit führt, da das obere Ziel beider Parteien im Funktionieren des Systems liegt. Als Nachteile gilt eine

hohe erforderliche Bürokratie, die durch komplizierte Prozesse und Gesetze für die Steuerzahler geprägt ist (Gangl et al., 2012b). Im Folgenden wird das Vertrauensklima im eSSF beschrieben.

4.3.3 Vertrauensklima im erweiterten Slippery Slope Framework

Das Vertrauensklima ist durch ein gegenseitiges implizites Vertrauen seitens der Steuerbehörde und der Steuerzahler gekennzeichnet, welches aus gleichen Werten und Vorstellungen resultiert. Empathie und eine freundliche Unterstützung prägen dieses Klima. Die Steuerbehörde wird als Institution angesehen, welche für die Gesellschaft arbeitet. Die Steuerzahler bezahlen aufgrund intrinsischer Motivation ihre Steuern. Steuern zu zahlen ist eine soziale Norm, welcher automatisch Folge geleistet wird und bedarf keiner Kontrollen und Strafen. Jeder kooperiert und fühlt sich für das Funktionieren des Steuersystems verantwortlich (Gangl et al., 2012b). Kirchler und Wahl (2010) beschreiben es so, dass Steuern zu zahlen als das Normalste der Welt angesehen wird, als eine moralische Verpflichtung, der jeder nachkommt. Vorteil dieses Klimas könnte sein, dass keine komplizierten Gesetze benötigt werden, da die Steuerzahler aufgrund moralischer Standards kooperieren. Als Nachteil wird die Anfälligkeit des Systems für Trittbrettfahrer angesehen (Gangl et al., 2012b).

Zusammengefasst bedeutet dies, dass coercive Macht ein antagonistisches Steuerklima zur Folge hat, in welchen Steuerehrlichkeit nur durch erzwungene Kooperation erreicht werden kann. Hingegen entsteht eine freiwillige Kooperation durch ein von rationalem Vertrauen und legitimer Macht gekennzeichnetes Serviceklima. Durch das Vorhandensein von implizitem Vertrauen kann ein Vertrauensklima entstehen, in welchem aus intrinsischer Motivation und Überzeugung kooperiert wird. Die Annahmen des eSSF wurden in einer Studie untersucht, welche anschließend kurz vorgestellt wird.

4.4 Empirische Studie zum erweiterten Slippery Slope Framework

Kastlunger et al. (2013) führten eine Fragebogenstudie in Italien mit 389 Selbstständigen und Unternehmern durch. Sie untersuchten ob (1) die Absicht

Steuern zu hinterziehen sowohl bei erzwungener als auch freiwilliger Steuerehrlichkeit gering ist, (2) die erzwungene Steuerehrlichkeit bei coerciver Macht hoch ist und freiwillige Steuerehrlichkeit durch Vertrauen und legitime Macht erhöht wird, und ob (3) legitime Macht positiv und coercive Macht negativ mit Vertrauen in Verbindung steht. Sie gaben den Teilnehmern das Tax Compliance Inventory (TAX-I; Kirchler & Wahl, 2010) vor, welches weitere Items zu Vertrauen und coerciver Macht und legitimer Macht beinhaltet. Die Ergebnisse zeigten, dass Vertrauen mit einer freiwilligen Steuerehrlichkeit positiv zusammenhängt. Zudem korreliert Vertrauen positiv mit legitimer Macht und negativ mit coerciver Macht. Das bedeutet, dass Vertrauen und die Wahrnehmung einer akzeptierten Macht sich gegenseitig beeinflussen: Je mehr der Steuerbehörde vertraut wird, desto eher wird ihre Macht akzeptiert und vice versa. Hier wird die Bedeutung des Vertrauens noch mal besonders deutlich. Auch korrelieren coercive und legitime Macht mit der erzwungenen Steuerehrlichkeit, wobei die erzwungene Kooperation eine höhere Steuerhinterziehung zur Folge hat. D.h. die ersten Annahmen des eSSFs können als empirisch überprüft wahrgenommen werden.

Im nächsten Kapitel wird zunächst auf das Ziel der vorliegenden Arbeit und die daraus resultierenden Forschungsfragen eingegangen. Anschließend folgt die ausführliche Beschreibung der Stichprobe, Erhebungs- und Auswertungsmethode.

C. Empirischer Teil

5. Forschungsziel und Forschungsfragen

Das Steuerverhalten wurde bereits durch Steuerexperimente und Fragebogenstudien aus Sicht von Steuerzahlern bzw. angehende Steuerzahler erforscht (z.B. Kirchler & Wahl, 2010; Kogler et al., 2013; Muehlbacher et al., 2011; Kogler, Muehlbacher, & Kirchler, 2013; Wahl et al., 2010). Studien, die den Fokus auf die Sichtweise von Steuerprüfern legen, sind noch ausständig. Steuerprüfer interagieren täglich mit Steuerzahlern und können dadurch einen wichtigen Einblick und Beitrag zur Steuerforschung liefern. In der vorliegenden Studie wurden daher Interviews mit Steuerprüfern durchgeführt, um (1) zu untersuchen, ob die Konzepte von rationalen und impliziten Vertrauen von den Steuerprüfern beschrieben werden und (2) welche Strategien sie anwenden, um die Vertrauensentstehung im Sinne des rationalen und impliziten Vertrauens in der Steuerprüfungssituation zu begünstigen. Auf Basis dieser Daten soll das eSSF überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Nachdem das Konzept Vertrauen im theoretischen Teil erläutert wurde, wird im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit auf die Strategien der Steuerprüfer im Sinne des Vertrauenskonzeptes von Castelfranchi und Falcone (2010) eingegangen.

Ziel dieser Arbeit ist es, die Strategien der Steuerprüfer in Österreich zur Vertrauensentstehung im Steuerprüfungskontext, zu untersuchen. Daraus leiten sich folgende Forschungsfragen ab:

- (1) Werden die Konzepte von rationalem und implizitem Vertrauen in der Praxis von Steuerprüfern beschrieben?
- (2) Welche Strategien wenden Steuerprüfer an, damit die Steuerzahler Vertrauen nach dem Konzept des rationalen und/oder impliziten Vertrauens entwickeln können?

Im nächsten Kapitel wird auf die Erhebungsmethode eingegangen.

6. Erhebungsmethode

Zur Erstellung des Interviewleitfadens und bei der Durchführung des Interviews orientiert sich diese Arbeit am problemzentrierten Interview von Witzel (1985; 2000). Im Folgenden wird das problemzentrierte Interview (Witzel, 1985; 2000) vorgestellt und die Vorgehensweise näher erklärt.

6.1 Exkurs: Das problemzentrierte Interview

Es handelt sich beim problemzentrierten Interview um ein theoriegenerierendes Verfahren, welches weitgehend an die von Glaser und Strauss (1998) entwickelte Grounded Theory angelehnt ist (Witzel & Glaser, 1995). Ein besonderes Merkmal des problemzentrierten Interviews ist der Erkenntnisgewinn durch ein induktiv-deduktives Wechselspiel. Das bedeutet, dass der Interviewer bereits Vorinformation bezüglich des zu interviewenden Themas besitzt, jedoch den Interviewpartner frei zum Thema erzählen lässt und ihn systematisch auf die Problemstellung bzw. das Thema zuleitet. Eine weitere wichtige Eigenschaft des problemzentrierten Interviews ist die Möglichkeit der flexiblen Kombination qualitativer Methoden. Es können beispielsweise das qualitative Interview, die biographische Methode, Fallanalyse und Gruppendiskussion miteinander kombiniert werden.

Insgesamt sollen vier Instrumente die Durchführung des Interviews ermöglichen und unterstützen (Witzel, 2000): (1) der Kurzfragebogen, welcher zur Ermittlung von demographischen Variablen und als Einstieg in das Interview dient, (2) die Tonträgeraufzeichnung, welche die vollständige Aufzeichnung des gesamten Interviews und die Konzentration auf den Gesprächspartner ermöglicht und somit Informationsverlust verhindert, (3) der Leitfaden, der als Gedächtnisstütze und Orientierungsrahmen für den Interviewer dient und (4) Postskripte, welche Anmerkungen, Auffälligkeiten, nonverbale Aspekte und mögliche Interpretationsideen beinhalten und direkt nach dem Interview notiert werden. Sowohl der Kurzfragebogen als auch der Interviewleitfaden befinden sich im Anhang. Im Folgenden wird die Gestaltung des Problemzentrierten Interviews (Witzel, 2000) beschrieben.

6.1.1 Die Gestaltung des Problemzentrierten Interviews

Witzel (2000) schlägt vor, die Anonymisierung und den genauen Ablauf des Interviews vor dem Gesprächseinstieg zu betonen und bei der Kontaktaufnahme bereits den Untersuchungsgegenstand mitzuteilen. Ziel ist der Erkenntnisgewinn, welcher durch Erzählungen und Nachfragen erreicht werden soll.

Es wird empfohlen, eine Einstiegsfrage vorzuformulieren. Während des Gespräches werden ad-hoc-Fragen gestellt, um bestimmte Themenbereiche näher ergründen zu können. Verständnisfragen dienen dazu, Missverständnisse zu klären und Widersprüche aufzudecken. Wenn zwischen den Interviewpartnern eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre herrscht, können durch Konfrontationen bestimmte Details zu einem Thema aus dem Interviewpartner herausbekommen werden. Im nächsten Kapitel wird die Erstellung des Interviewleitfadens dargestellt.

6.2 Erstellung des Interviewleitfadens

Im ersten Schritt wurde durch ein Expertenrating, bestehend aus zwei wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen vom Institut für Angewandte Psychologie: Arbeit, Bildung, Wirtschaft der Universität Wien und zwei Diplomandinnen – der Autorin dieser Diplomarbeit und einer Kollegin – die Konzepte des rationalen und impliziten Vertrauen von Castelfranchi und Falcone (2010) für Laien verständlich formuliert. Es wurden vier Kernbegriffe für das implizite Vertrauen formuliert: Sympathie/sich auf derselben Wellenlänge befinden, Empathie, Offenheit und Erfahrung. Für das rationale Vertrauen wurde das gemeinsame Ziel, die Abhängigkeit, Wohlwollen, Kompetenzen, Engagement/Motiviertheit und Medienberichte als Kernbegriffe definiert. Im zweiten Schritt wurden diese Kernbegriffe von den zwei Diplomandinnen zu Interviewfragen ausformuliert. Die sich daraus ergebenden Interviewfragen wurden im dritten Schritt wieder innerhalb eines Expertenratings, bestehend aus zwei wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen des Arbeitsbereiches Wirtschaftspsychologie diskutiert und ausgebessert. Im vierten Schritt wurden die Fragen innerhalb eines Plenums, das sich aus Professor Dr. Kirchler, zahlreichen wissenschaftlichen Mitarbeitern und Diplomanden der Wirtschaftspsychologie zusammensetzte, vorgestellt, diskutiert und wieder optimiert. Nach Erstellung des ausgebesserten Interviewfragebogens wurde ein erstes Probeinterview mit einem

Steuerprüfer durchgeführt. Dabei zeigte sich, dass der Fragebogen geeignet war die interessierenden Kernmerkmale zu erfassen. Der Interviewleitfaden befindet sich im Anhang. Es folgt im nächsten Kapitel die Beschreibung der Stichprobe.

7. Stichprobe

Insgesamt wurden 34 Steuerprüfer zu den Konzepten Vertrauen (implizit, rational) und Macht (legitime, coercive) interviewt. Von den 34 Interviews galten die ersten vier als Probeinterviews, um gegebenenfalls den Interviewleitfaden anzupassen. Die restlichen 30 wurden in der Auswertung berücksichtigt. Um eine Homogenität der Stichprobe zu erhalten, wurden die zu interviewenden Steuerprüfer nach Geschlecht (weiblich: 43%, männlich: 57%), Alter (MW = 46,73; SD = 4,59) bzw. Erfahrung als Steuerprüfer (durchschnittlich 20 Jahre), Arbeitsort (Stadt: 67%, Land: 43%) ausgewählt. Die Interviews dauerten durchschnittlich eine Stunde an. Von den 30 Interviewten waren 20 Personen (67%) Klein- und Mittelbetriebsprüfer und zehn Personen (33%) Großbetriebsprüfer. Der Unterschied zwischen Klein-, Mittelbetrieb- und Großbetriebsprüfer ist von der Höhe des Jahresumsatzes des geprüften Unternehmens abhängig: Ein Unternehmen wird ab einem Umsatzerlös von mehr als 9,68 Millionen Euro als Großbetrieb definiert (Bundesministerium für Finanzen, 2014). Zehn Personen aus der Gesamtstichprobe kamen aus dem ländlichen Raum, 20 aus der Stadt, wobei diese 20 Personen aus Städten sich aus jeweils zehn Personen Klein- und Mittelbetriebsprüfer und zehn Großbetriebsprüfer zusammensetzen. Diese Aufteilung wurde deshalb herangezogen, da Großbetriebsprüfer nur in Städten arbeiten. Um die Anonymisierung der Stichprobe zu gewährleisten, werden bei den Zitaten in der Ergebnisdarstellung nur das Geschlecht und das Alter des interviewten Steuerprüfers angegeben. Nachdem die Stichprobe beschrieben wurde, wird im nächsten Kapitel die Durchführung dargestellt.

8. Durchführung

Die Diplomandinnen erhielten vom Finanzamt in Österreich Kontakte von Steuerprüfern, die sich für eine Teilnahme an dieser Studie bereit erklärten. Die

Kontaktaufnahme und Interviewdurchführung mit den Steuerprüfern fand im Zeitraum Dezember 2012 bis April 2013 statt. Die Steuerprüfer, die sich für ein Interview bereit erklärten, erhielten telefonisch oder per Email eine kurze Information über das Thema der Untersuchung (Beeinflussungsstrategien bzw. Umgang von Steuerprüfern mit Steuerzahlern in der Steuerprüfungssituation) und wurden an ihrem Arbeitsort von zwei Interviewerinnen – der Autorin dieser Diplomarbeit und einer Kollegin – besucht. Nach Aufklärung über den Ablauf und über die Anonymisierung der Interviews, wurde ein Einverständnis über die Tonaufnahme eingeholt und die Aufnahme gestartet.

Im Dezember 2012 erfolgten die ersten vier Probeinterviews zur Fragebogenleitfadenganpassung. Im Februar, März und April 2013 wurden die für die Untersuchung relevanten 30 Interviews durchgeführt. Alle Steuerprüfer wurden zu den Konzepten Macht und Vertrauen interviewt, wobei für die vorliegende Diplomarbeit ausschließlich die Vertrauens-Konzepte untersucht wurden. Die Beschreibung der Interviewsituation erfolgt im nächsten Kapitel.

8.1 Interviewsituation

Alle Befragten erhielten die gleichen übergeordneten Interviewfragen zu Vertrauen und Macht, wobei Macht in der vorliegenden Arbeit nicht thematisiert wird. Die Teilnehmer wurden zuerst offen zu Vertrauen in der Steuerprüfungssituation gefragt (zum Beispiel: Welche Rolle spielt Vertrauen in der Prüfungssituation?). Nachdem die Befragten darauf antworteten, wurden die genannten Konzepte seitens der Interviewer aufgegriffen, zusammengefasst und diesbezüglich weiterbefragt. Wurde ein Konzept im Sinne des sozial-kognitiven und intuitiv-affektiven Vertrauensmodell (Castelfranchi & Falcone, 2010) nicht erwähnt, fragten die Interviewer direkt nach diesem Konzept. Die beiden Interviewerinnen wechselten sich ab. Eine der Interviewerinnen orientierte sich am Leitfaden, die andere war für Nachfragen zuständig. Des Weiteren behielt Letztere den Überblick über die erfragten Konstrukte, um sicherzustellen, dass alle wesentlichen Informationen in Erfahrung gebracht werden können. Ziel war es eine gute und vertrauenswürdige Atmosphäre aufzubauen. Die Befragten gaben selten Befürchtungen aufgrund von Anonymität an. Nach den Interviews wurden direkt im Sinne des problemzentrierten

Interviews nach Witzel (1985, 2000) Postskripte notiert, die eine Unterstützung bei der Analyse der Daten bieten sollten. Im Folgenden soll nun die Auswertungsmethode beschrieben werden.

9. Auswertungsmethode

Die transkribierten Interviews wurden anhand der Kodierungssoftware Nvivo9 und mithilfe eines zuvor erstellten Kategoriensystems über Vertrauen, in starker Anlehnung an den Vertrauenskonzepten von Castelfranchi und Falcone (2010), anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2008), kodiert und analysiert. Nach einem Exkurs zur qualitativen Inhaltsanalyse, wird die Erstellung des Kategoriensystems näher erläutert und vorgestellt.

9.1 Exkurs: Qualitative Inhaltsanalyse

Die Auswertung der Interviews mit den Steuerprüfern, die anhand des Problemzentrierten Interviews (Witzel, 1985; 2000) durchgeführt wurden, erfolgte anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2008).

Die qualitative Inhaltsanalyse kann durch drei verschiedene Techniken erfolgen: durch die Zusammenfassung, Explikation oder Strukturierung (Mayring, 2008). Bei der Zusammenfassung ist das Ziel die Inhalte zu reduzieren bei gleichzeitigem Beibehalten der wesentlichen Inhalte. Bei der Explikation wird zusätzliches Material herangetragen mit dem Ziel erklärungsbedürftige Textstellen zu erläutern. Ziel der Strukturierung ist das Herausfiltern bestimmter Aspekte aus dem Material (Mayring, 2008).

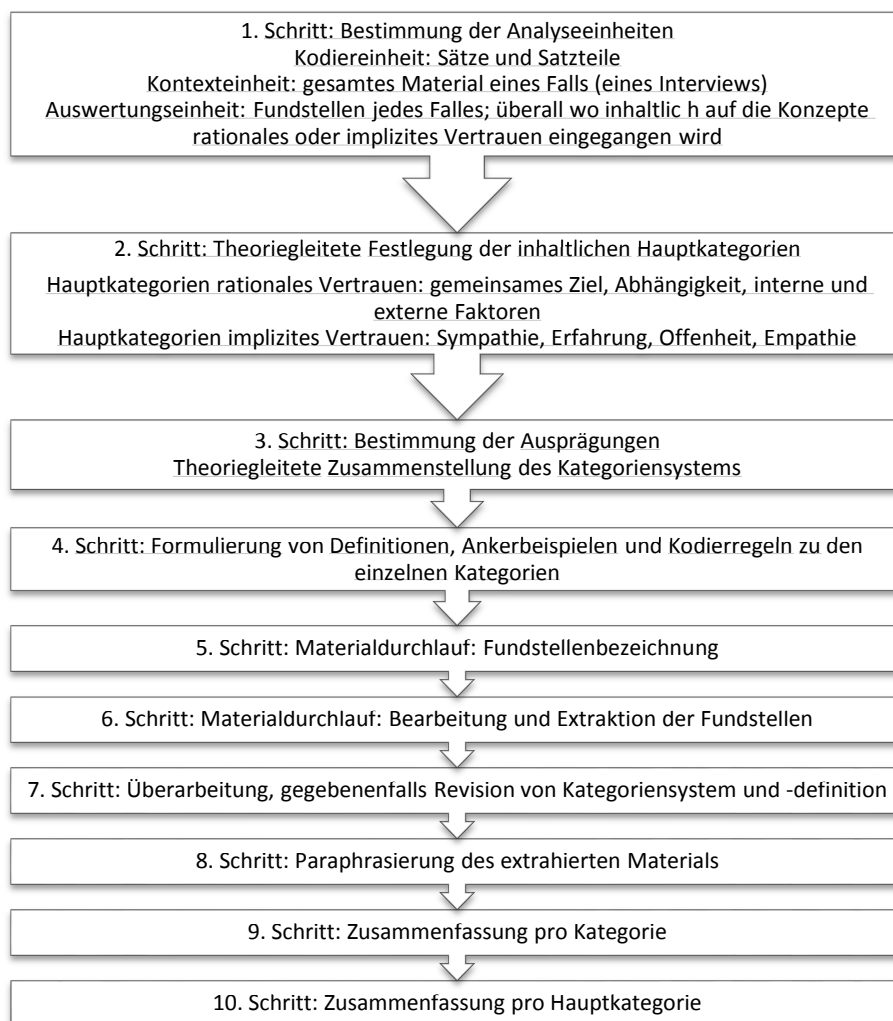
Als Technik für die Inhaltsanalyse wurde die Strukturierung gewählt. Bei der Strukturierung wird mithilfe eines Kategoriensystems eine bestimmte Struktur herausgefiltert. „Alle Textbestandteile, die durch die Kategorien angesprochen werden, werden dann aus dem Material systematisch extrahiert“ (Mayring, 2008, S.83). Wesentlich bei der Strukturierung ist, dass die zu strukturierenden Inhalte aus der Fragestellung abgeleitet und theoretisch begründet werden können. Mayring (2008) schlägt hierzu vier verschiedene Möglichkeiten zur Strukturierung vor: die

formale, die inhaltliche, typisierende und skalierende Strukturierung¹. Für diese Diplomarbeit wurde die inhaltliche Strukturierung herangezogen, welche im Folgenden ausführlich erklärt wird.

9.1.1 Inhaltliche Strukturierung

Ziel der inhaltlichen Strukturierung ist das Herausfiltern und Zusammenfassen bestimmter Aspekte, Inhalte und Themen. Das Herausfiltern der relevanten Aspekte geschieht mittels eines vorher erstellten, theoriegeleiteten Kategoriensystems. Im weiteren Schritt werden die extrahierten Inhalte paraphrasiert (Mayring, 2008). Im Folgenden wird ein Ablaufmodell des Analysierprozesses dargestellt.

Abbildung 2: Ablaufmodell inhaltlicher Strukturierung (Mayring, 2008, S. 84 und 89)



¹ Für eine ausführliche Darstellung der Strukturierungsmöglichkeiten, siehe Mayring (2008) Seite 85 ff

Im nächsten Kapitel wird auf die Erstellung des Kategoriensystems eingegangen.

9.2 Erstellung des Kategoriensystems

Das Kategoriensystem wurde zuerst unter Beachtung der Vertrauenskonzepte von Castelfranchi und Falcone (2010) von zwei Diplomandinnen erstellt. Anschließend wurde es von den beiden Diplomandinnen und zwei wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen der Fakultät für Wirtschaftspsychologie diskutiert und überarbeitet. In diesem Kategoriensystem wurden die Kernbegriffe für Vertrauen definiert und mit Beispielaussagen unterlegt. Innerhalb des Kodier- und Analysiervorganges wurde es laufend verbessert. Die Kategoriensysteme für rationales und implizites Vertrauen sind in Tabellen 1 und 2 dargestellt.

Tabelle 1

Kategoriensystem für rationales Vertrauen²

Hauptkategorien	Definition
Gemeinsames Ziel	Beurteilung des Vertrauenden, ob das Gegenüber zur Erreichung eines bestimmten Zieles erforderlich und wichtig ist: Wird ein Ziel verfolgt, das dem Steuerzahler wichtig ist? Vertrauen in Bezug auf ein bestimmtes Ziel: Vertrauen für etwas, was man erreichen will, sich wünscht oder braucht (auch Situationsziele, Ziele über einen bestimmten Zustand)
Abhängigkeit	Der Vertrauen schenkende geht davon aus, abhängig vom Gegenüber/ Vertrauenden zu sein, um sein Ziel zu erreichen
Interne Faktoren	Wohlfühlen/nicht böse meinen (Gegenüber stellt keine Gefahr dar) Engagement/Motiviertheit (Bereitschaft vom Gegenüber dieses Ziel zu erreichen) Kompetenzen (Fähigkeiten, Wissen, Expertise, Selbstwert, Selbstvertrauen)
Externe Faktoren	Wahrnehmung von Gefahren und Möglichkeiten um Ziel zu erreichen Medienberichte: werden aus der Umgebung (Politik, Infrastruktur, Bürokratie Chancen oder Gefahren zur Erreichung des Ziels wahrgenommen)?

² Die ausführlichen Kategorien mit Ankerbeispielen befinden sich im Kapitel D in der Ergebnisdarstellung

Tabelle 2

Kategoriensystem für implizites Vertrauens³

Hauptkategorie	Definition
Sympathie/dieselbe Wellenlänge	Vertrauen durch sich sympathisch finden: gleiche Werte haben, sich ähnlich wahrnehmen
Offenheit	Vertrauen durch die Möglichkeit offen über alles reden zu können
sich verstanden fühlen/ in Situation des Steuerzahlers versetzen/Empathie	Vertrauensbildung durch Verständnis des Steuerprüfers
Erfahrungen	Vertrauen ja/nein durch vorherige Erfahrungen mit der Steuerbehörde

Im nächsten Kapitel wird der Kodiervorgang beschrieben.

9.3 Kodiervorgang

Nach Erstellung des Interviewleitfadens und Kategoriensystems sowie der Durchführung der Interviews, wurden die transkribierten Interviews mithilfe der Computersoftware Nvivo9 und des Kategoriensystems kodiert. Dabei wurden spezifische Aussagen der Steuerprüfer mithilfe des Kategoriensystems den Kategorien und Unterkategorien von rationalem und implizitem Vertrauen zugeordnet. Die Kategorien wurden durch eine zweite Person überprüft und Unklarheiten wurden im Konsens beseitigt.

Zur Erstellung einer bestmöglichen Zuordnung der Zitate zu den Kategorien, kodierten insgesamt zwei Personen im ersten Schritt unabhängig voneinander die ersten drei Interviews. Danach wurden diese drei kodierten Interviews abgeglichen und Unstimmigkeiten im Konsens geklärt. Dadurch konnte für eine übereinstimmende Kodierung der Autorin und ihrer Kollegin gewährleistet werden. Nach Abklärung eines übereinstimmenden Kodierungsvorganges kodierte zunächst eine Person alleine die Hälfte der Interviews und die andere überprüfte die Kodierungen und vice versa. Nach der Kodierung wurden alle kodierten Aussagen mittels Microsoft Excel analysiert. Der Vorgang der Analyse mittels Microsoft Excel wird im nächsten Kapitel beschrieben.

³ Die ausführlichen Kategorien mit Ankerbeispielen befinden sich im Kapitel D in der Ergebnisdarstellung

9.3.1 Auswertung der extrahierten Inhalte

Die kodierten Textstellen wurden extrahiert und in Microsoft Excel eingefügt. Nach dem Einfügen der Rohzitate wurden diese in mehreren Schritten paraphrasiert und dann den Unterkategorien von rationalen bzw. impliziten Vertrauen (Ziel, Abhängigkeit, interne und externe Faktoren; Empathie, Sympathie, Offenheit und Erfahrungen) zugeordnet. Um eine adäquate Zuordnung garantieren zu können, wurden die Rohdaten von einer mit den Konstrukten versierten Kollegin ebenfalls paraphrasiert. Die paraphrasierten Aussagen wurden am Ende pro Unterkategorie (Ziel, Abhängigkeit, interne und externe Faktoren bzw. Sympathie, Offenheit, Empathie und Erfahrungen) zusammengefasst. Danach erfolgte die Zusammenfassung der Hauptkategorie (rationales bzw. implizites Vertrauen). Mittels der Paraphrasierungen und durch Bearbeitung der Zitate mithilfe von Excel Tabellen wurde eine quantitative Aussage möglich. Im nächsten Kapitel werden die Ergebnisse dargestellt.

D. Ergebnisdarstellung

Das Forschungsinteresse bezog sich darauf (1) ob die Konzepte des rationalen und impliziten Vertrauens von den Steuerprüfern beschrieben werden und (2) welche Strategien Steuerprüfer anwenden, damit Steuerzahler Vertrauen nach dem Konzept des rationalen und impliziten Vertrauens entwickeln können. Die Ergebnisse zu diesen Fragen werden anhand des, aus der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2008) resultierenden Kategoriensystems vorgestellt und interpretiert.

Vertrauen wird in Castelfranchi und Falcones Vertrauenstheorie (2010) unterteilt in rationales und implizites Vertrauen (siehe Kapitel 2.2.2). In Anlehnung an diese Theorie wurden Interviewfragen zum rationalen Vertrauen gebildet, welche nach dem Ziel, der Abhängigkeit, internen und externen Faktoren fragten. Die Interviewfragen, in welchen das implizite Vertrauen zum Vorschein kommen sollte, stellten sich zusammen aus den Begriffen Sympathie/gleiche Wellenlänge haben, Offenheit, sich verstanden fühlen und Erfahrungen. Der Interviewleitfaden befindet sich im Anhang.

Die Ergebnisdarstellung der Strategien, die zu rationalem oder implizitem Vertrauen führen sollen, beginnt mit einer Beschreibung des erhobenen Konzepts, folgt mit einer Beschreibung über die paraphrasierten Zitate und schlussendlich werden entsprechende Zitate genannt. Die Hauptkategorien der Konzepte werden mit Häufigkeiten der Nennungen beschrieben und werden dann später anhand von Ankerbeispielen unterlegt. Haupt- und Unterkategorien von Konzepten, die von den Steuerprüfern oft angesprochen wurden, werden anhand von zwei Beispielzitaten unterlegt. Kategorien, die seltener angesprochen wurden, werden mittels eines Zitates beschrieben. Bei den Zitaten werden das Geschlecht und das Alter der interviewten Steuerprüfer angegeben. Außerdem gilt es bei den Zitaten zu beachten, dass Auslassungen im Satz mit einer eckigen Klammer Pausen mit einer runden Klammer dargestellt werden.

Für manche Konzepte (interne Faktoren, externe Faktoren und Sympathie) wurden ambivalente, also vertrauensbegünstigende als auch vertrauensschwächende Unterkategorien gefunden. Diese werden nach den Strategien, welche zu Vertrauen führen können, bei den zugehörigen Konzepten in der Ergebnisdarstellung beschrieben. Auch fallen manche Zitate unter verschiedene

Zuordnungen von Kategorien. Dies ist dann der Fall, wenn ein Zitat mehrere unterschiedliche Aspekte gleichzeitig betont. Zu Beginn werden alle Paraphrasierungen der Hauptkategorie rationales Vertrauen – einschließlich mit den Unterkategorien des rationalen Vertrauens – vorgestellt, danach werden die Aspekte des impliziten Vertrauens aufgegriffen und beschrieben. I

10. Rationales Vertrauen - aus Sicht der Steuerprüfer

Das Konzept des rationalen Vertrauens besteht aus vier Hauptkategorien (gemeinsames Ziel, Abhängigkeit, interne und externe Faktoren), welche in der Tabelle 3 näher beschrieben werden. Im Folgenden werden die Ergebnisse der Hauptkategorien von rationalem Vertrauen – gemeinsames Ziel, Abhängigkeit, interne und externe Faktoren – dargestellt.

Tabelle 3

Hauptkategorien und Definitionen von rationalem Vertrauen

Hauptkategorien	Definition
Gemeinsames Ziel	Beurteilung des Vertrauenden, ob das Gegenüber zur Erreichung eines bestimmten Zieles erforderlich und wichtig ist: Wird ein Ziel verfolgt, das dem Steuerzahler wichtig ist? Vertrauen in Bezug auf ein bestimmtes Ziel: Vertrauen für etwas, was man erreichen will, sich wünscht oder braucht (auch Situationsziele, Ziele über einen bestimmten Zustand)
Abhängigkeit	Der Vertrauensschenkende geht davon aus, abhängig vom Gegenüber/ Vertrauenden zu sein, um sein Ziel zu erreichen
Interne Faktoren	Wohlfühlen/nicht böse meinen (Gegenüber stellt keine Gefahr dar) Engagement/Motiviertheit (Bereitschaft vom Gegenüber dieses Ziel zu erreichen) Kompetenzen (Fähigkeiten, Wissen, Expertise, Selbstwert, Selbstvertrauen)
Externe Faktoren	Wahrnehmung von Gefahren und Möglichkeiten um Ziel zu erreichen Medienberichte: werden aus der Umgebung (Politik, Infrastruktur, Bürokratie Chancen oder Gefahren zur Erreichung des Ziels wahrgenommen)?

10.1 Gemeinsames Ziel

In Anlehnung an die Vertrauensstheorie (Castelfranchi & Falcone, 2010) wurde nach dem gemeinsamen Ziel der Prüfer und Steuerzahler gefragt. Anhand der Interviews konnten vier übergeordnete gemeinsame Ziele, geordnet nach Häufigkeit

der Aussagen, der Steuerprüfer und -zahler herausgearbeitet und paraphrasiert werden: (1) *Zusammenarbeit oder das gemeinsame Finden einer Lösung*, (2) *Wunsch nach einem funktionierenden System*, (3) *schneller Abschluss der Steuerprüfung* und (4) *eine unangenehme, aber notwendige Pflicht zu erfüllen*. Die Definition, Paraphrasierung und Ankerbeispiele sind in Tabelle 4 dargestellt.

Tabelle 4

Definition, Paraphrasierung und Ankerbeispiele für gemeinsames Ziel

Definition gemeinsames Ziel	Paraphrasierung: Ziel in Bezug auf	Ankerbeispiel
Unter dem gemeinsamen Ziel wird die Beurteilung des Vertrauenden, ob das Gegenüber zur Erreichung eines bestimmten Zieles erforderlich und wichtig ist, verstanden: D.h. wird ein Ziel verfolgt, dass dem Steuerzahler und auch dem Steuerprüfer wichtig ist? Vertrauen wird in Bezug auf ein bestimmtes Ziel gesehen: Vertrauen für etwas, was man erreichen will, sich wünscht oder braucht (auch Situationsziele, Ziele über einen bestimmten Zustand).	Zusammenarbeit oder das gemeinsame Finden einer Lösung	„Weil wenn man ehrlich an einer gemeinsamen Lösung interessiert ist, ich glaube das ist/ Das glaube, zumindest bei den meisten, die auch versuchen, das halbwegs richtig zu machen [...]“ (Männlich, 49 Jahre)
	Wunsch nach einem funktionierenden System	„Also meine Maxime sind eigentlich schon Gerechtigkeit eigentlich, ja. Und (.) es funktioniert ja nur so: Wenn jeder bereit ist auch die Steuern zu zahlen, die er eigentlich (.) zahlen sollte. Weil dann ist es auch der Beitrag und dann funktioniert eigentlich (.) ein Staat. Weil dann hat man einfach das Budget.“ (Weiblich, 49 Jahre)
	schneller Abschluss der Steuerprüfung	„Und jeder ist froh, wenn es vorbei ist und wenn alles passt, wenn es schnell geliefert wird und die Unterlagen nachvollziehbar und korrekt sind.“ (Männlich, 49 Jahre)
	unangenehme, aber notwendige Pflicht zu erfüllen	„Also (...) Ich denke, dass der Großteil das halt irgendwie dann als lästige Pflicht empfindet, oder was, mühsam [...]“ (Weiblich, 49 Jahre)

10.1.1 Zusammenarbeit oder das gemeinsame Finden einer Lösung

Am häufigsten konnte in den Interviews als gemeinsames Ziel die *Zusammenarbeit* bzw. *das gemeinsame Finden einer Lösung* paraphrasiert werden. Insgesamt wurde dieses Ziel anhand von 30 Zitaten paraphrasiert, wobei dieses Ziel von 16 Personen genannt wurde. Gerade bei Steuerprüfungen, innerhalb denen eine hohe Nachzahlung herauskommen, scheinen die Steuerprüfer gemeinsam mit den Geprüften eine Lösung finden zu wollen.

„Und wenn relativ viel rauskommt, dann probiert man schon draußen mit dem Pflichtigen oder mit dem Steuerberater eine Lösung zu finden, wie das zu

zahlen ist. Dann sagt man, okay, machen wir/ wir reden mit der Finanzkasse zum Beispiel, dass die eine Ratenansuchung genehmigen oder irgendwas in die Richtung.“ (Weiblich, 49 Jahre)

„Weil irgendwo Lösungen suchen wir schon eigentlich immer. Weil wir ja schon interessiert sind, dass die Unternehmen ja weiter bestehen. Wir haben ja eigentlich gar nichts davon, wenn man denen SO VIEL vorschreibt, dass der in Konkurs gehen muss.“ (Weiblich, 49 Jahre)

Laut den Steuerprüfern kann es innerhalb einer Steuerprüfung vorkommen, dass gesetzliche Punkte unterschiedlich ausgelegt werden. Bei diesen gesetzlichen Graubereichen sei es wichtig, dass sowohl der Prüfer als auch der Steuerzahler durch Zusammenarbeit zu einer Lösung kommen, die für beide Seiten nachvollziehbar ist.

„Ich meine, ja, manche Dinge kann man nur durch das Gesetz erklären. Aber es gibt auch Dinge, die sind nicht so schwarz und weiß. Da gibt es Spielräume auch dazwischen und da muss man halt auch schauen, dass man zu einer vernünftigen Lösung kommt, die aber auch von der Gegenseite ebenso mitgetragen werden.“ (Männlich, 49 Jahre)

„Wobei ich sagen muss, oftmals ist es so, dass gerade im Zuge einer Betriebsprüfung ein aufeinander Zubewegen stattfindet. Da können oft am Anfang Standpunkte da sein, die ganz konträr sind, kann es durchaus sein, dass man dann am Ende ein Konsens herausbringt.“ (Weiblich, 43 Jahre)

10.1.2 Wunsch nach einem funktionierenden System

An zweiter Stelle wurde das Ziel *Wunsch eines funktionierenden Systems* paraphrasiert. So wurde dieses Ziel insgesamt 14-mal von sechs verschiedenen interviewten Steuerprüfern genannt. Der Wunsch eines funktionierenden Systems beinhaltet laut den Prüfern, dass der Staat und die öffentliche Finanzierung funktionieren. Dies könnte dadurch erreicht werden, dass Betrüger aufgedeckt und bestraft werden, dass alle gerecht ihre Steuern bezahlen, jeder davon profitieren

kann und sorgsam mit den Steuergeldern umgegangen wird. Damit das System, bei dem jeder von Steuerzahlungen profitiert, funktioniert, muss das Aufdecken von Betrug gewährleistet werden.

„Es gibt ja eben Unternehmen, die auch betrügerisch agieren und die dann ja auch die ordentlich agierenden Unternehmen schädigen. Weil erstens durch betrügerisches Agieren kann man eben Preise anbieten, die einer, der eigentlich anständig arbeitet, gar nicht anbieten kann. [...] Und da gehört eben die Betrugsbekämpfung, die effiziente, auch glaube ich dazu, zu diesen vertrauensbildenden Maßnahmen, dass man eben die wirklich schwarzen Schafe zumindest versucht, aus dem Verkehr zu ziehen.“ (Männlich, 54 Jahre)

Die Zitate weisen darauf hin, dass das System nur dann funktioniert, wenn jeder seine Steuern zahlt und jeder davon dann profitieren kann.

„Also meine Maxime sind eigentlich schon Gerechtigkeit eigentlich, ja. Und (.) es funktioniert ja nur so: Wenn jeder bereit ist auch die Steuern zu zahlen, die er eigentlich (.) zahlen sollte. Weil dann ist es auch der Beitrag und dann funktioniert eigentlich (.) ein Staat. Weil dann hat man einfach das Budget und ich sage den Leuten aber auch immer: "Es ist wichtig, dass jemand Steuern zahlt, weil sonst hätten wir keine Schulen, wir hätten / Wenn WIR uns das alles selber zahlen müssten, die Krankenversicherung, die Ausbildung der Kinder, es wäre unmöglich. Weil dann täten / dann hätten wir ja amerikanische Verhältnisse, wo man sich die Operation einmal nicht leisten kann zum Beispiel.“ (Weiblich, 49 Jahre)

„Und mir ist wichtig, dass ich versuche den Leuten zu vermitteln, dass das jetzt keine Schikane ist, sondern, dass das vom Gesetzgeber halt vorgesehen ist und, dass das im Sinne, im Interesse von uns allen ist. Weil der Staat braucht das Geld, wir wollen alle, dass das alles funktioniert, also braucht der Staat Geld. Und wir müssen halt sicherstellen, dass das Geld, das für den Staat bestimmt ist, auch tatsächlich herein kommt, im richtigen Ausmaß bei jeder Firma. (5) Und diese/ und ich versuche halt, soweit mir es möglich ist,

(...) ja (.) einfach auch den Firmen klar zu machen auf der anderen Seite steht auch ein Mensch.“ (Weiblich, 43 Jahre)

Damit garantiert werden kann, dass jeder seine Steuern zahlt, sollte laut den Steuerprüfern eine gewisse Kontrolle der Steuerbehörde stattfinden. Die Steuerprüfer erwähnten, es sei ihnen bewusst, dass diese Kontrolle als unangenehm empfunden wird.

„Und ja, auch bei den/ mit den Firmenchefs versucht man einfach ein Klima zu schaffen, wo man denen klar macht/ und die meisten großen Firmen sind so weit, dass sie sagen: "Uns ist klar, eine Betriebsprüfung muss es geben.". Es ist nicht so, dass die dann sagen: "Bah, schon wieder eine Betriebsprüfung!". Ich meine, das gibt es auch. "Schon wieder wir?" und wir sagen: "Ja, wir kommen wieder eben gleichmäßig zu allen." und dann sagen die: "Ja, wir wissen eh, wenn ihr zu uns kommt, kommt ihr zu den anderen auch." und wir sagen dann: "Ja, genau so ist es!". Und ja insofern versucht man ihnen eben klar zu machen, dass es halt notwendig ist, dass es auch uns bewusst ist, dass es nicht angenehm ist.“ (Weiblich, 43 Jahre)

Damit ein System funktionieren kann, sei ebenso die Wahrnehmung der Steuerzahler wichtig, dass mit öffentlichen Geldern sorgsam und verantwortungsvoll umgegangen wird.

„Das ist das eine. Aber was ich glaube, was noch viel wichtiger ist, ist das Vertrauen, dass mit den öffentlichen Geldern entsprechend verantwortungsvoll und effizient umgegangen wird.“ (Männlich, 54 Jahre)

Ein interviewter Steuerprüfer fasst die wesentlichen Aspekte, die der Wunsch nach einem funktionierenden System beinhaltet, folgendermaßen zusammen:

„Wesentlichster Punkt ist eben meiner Meinung nach das Gefühl, dass die öffentlichen Mittel eben entsprechend für das Gemeinwohl in erster Linie eingesetzt ist, dass da natürlich auch Fehler passieren. Die passieren bei jedem Privatunternehmen. Natürlich, bei der öffentlichen Hand, die eine

größere Organisation ist, umso betragsmäßig größer passieren die natürlich. Aber da sollte man im Großen und Ganzen oder halt so 90 oder was auch immer Prozent, das Ganze entsprechend effizient und dem Gemeinwohl dienend eingesetzt werden. Und dann eben die Betrugsbekämpfung, die auch ein wesentlicher Faktor ist, dass eben die, die zumindest zum Großteil sich ordentlich verhalten wollen, nicht das Gefühl haben, sie sind die Dummen, sozusagen. Dass man wirklich auf die, die das wirklich übertreiben - nicht übertreiben, aber zumindest exzessiv betreiben - dass man auf die verstärkt losgeht und nicht auf die, wo es leicht geht, auf die 'Kleinen', unter Anführungszeichen.“ (Männlich, 54 Jahre)

Ein Steuerprüfer vergleicht den Prüfungsprozess mit einer Trennung zwischen zwei Partnern, die sich jedoch um ein gemeinsames Kind kümmern müssen. Durch diese Beschreibung schafft er es den Prüfungsprozess symbolisch gut greifbar für Außenstehende zu beschreiben.

„Sicher, na weil das ist das was ich angesprochen hab, weil Sie (.) wir haben unser Geschäft, das müssen wir machen. Das ist so. (.) Sie müssen sich das aus dem privaten Bereich- aber ich hoffe Sie löschen das dann wirklich- Sie müssen sich das dann aus dem privaten Bereich vorstellen- eine TRENNUNG. Sie haben eine Trennung, aber Sie haben aber ein Kind. Jetzt müssen Sie das/ Verstehen Sie irgendwie/ ich will ein plakatives Beispiel bringen, Sie MÜSSEN irgendwie oder sollten irgendwie auskommen, wenn zum Beispiel Kinder oder ein Kind da ist, dass Sie trotzdem noch / vielleicht ist der Vergleich wirklich zu hoch gegriffen, aber irgendwo ist das ähnlich. Es gibt was das müssen beide erfüllen. Und es nützt jetzt nichts wenn man aufeinander böse ist und das wissen die in der Regel. Die wissen genau wenn sie auf mich böse sind dann bin ich genauso gut. Ich fürchte mich ja nicht deswegen. Ich traue mich nicht aufstehen. Und genauso weiß ich unter Umständen, je bockiger ich Dinge anwende, die bockiger zurück sind. Das ist so. (.) Und von dem her läuft das eigentlich auf einer zutiefst professionellen Ebene.“ (Männlich, 42 Jahre)

10.1.3 Schneller Abschluss der Steuerprüfung

Ein weiteres Ziel, welches paraphrasiert werden konnte, war der Wunsch nach einem *schnellen Abschluss der Steuerprüfung*. Insgesamt wurde dieses Ziel 12-mal von 11 unterschiedlichen Steuerprüfern genannt. Damit eine Steuerprüfung schnell abgeschlossen werden kann, ist es nach Aussagen der Prüfer notwendig, dass dieser die Unterlagen schnell und gut aufbereitet erhält. Durch eine fristgerechte Einreichung der Unterlagen könne der Steuerprüfer diese schnell abarbeiten und das Unternehmen wieder verlassen.

„Im Großen und Ganzen sind die Leute freundlich zu uns und man hat auch das Gefühl, sie sind bemüht uns die Sachen, die wir brauchen, vorzulegen, damit auch das/ die Betriebsprüfung dann irgendwann einmal wieder zu Ende geht, weil die wollen uns ja auch wieder weghaben. Die haben ja keinen Freude wenn wir kommen.“ (Weiblich, 53 Jahre)

„Wenn die Unterlagen da sind und korrekt da sind, dann bin ich auch schneller fertig, sage ich jetzt einmal. Also das könnte die Belohnung sein für die Unternehmer, dass ich schneller wieder weg bin.“ (Weiblich, 51 Jahre)

10.1.4 Erfüllen einer unangenehmen, aber notwendigen Pflicht

Einhergehend mit dem Ziel die Prüfung so schnell wie möglich abschließen zu können, kann als letztes Ziel *eine unangenehme, aber notwendige Pflicht zu erfüllen* paraphrasiert werden. Diese unangenehme Pflicht wurde insgesamt siebenmal von sechs Interviewpartnern erwähnt.

„Die Einsicht, dass man Steuern zahlen muss, ist glaube ich bei sehr vielen Leuten da. Dass es so finanziert wird, dass es sein muss. Das was aber nicht heißt, dass die wirklich gerne Steuern zahlen und auch gerne das zahlen, was sie zahlen müssen.“ (Männlich, 41 Jahre)

„Ist für beide Seiten keine angenehme Situation. Ich versuche es aber einfach auf der menschlichen Komponente irgendwo den Firmen klar zu machen. Wie

gesagt: Ich mache meinen Job, Sie machen ihren Job, wir versuchen beide das so umzusetzen." (Weiblich, 43 Jahre)

Im nächsten Kapitel wird auf die Ergebnisse der Abhängigkeit, welche der zweite Faktor bei der rationalen Vertrauensentstehung darstellt, eingegangen.

10.2 Abhängigkeit

Ein wichtiger Bestandteil, um bewusst die Entscheidung treffen zu können jemand anderes zu vertrauen, stellt die Abhängigkeit vom Gegenüber dar. Im Interview wurde nach unterschiedlichen Abhängigkeitsformen zwischen Steuerprüfer und -zahler gefragt bzw. ob diese existieren und falls ja, in welcher Form sie auftreten. Die Abhängigkeit kann nach Häufigkeit der Nennungen unterteilt werden in: (1) *gegenseitige Abhängigkeit*, (2) *Abhängigkeit des Steuerprüfers vom Steuerzahler*, (3) *Abhängigkeit des Steuerzahlers vom Steuerprüfer*, (4) *keine Abhängigkeit des Steuerprüfers vom Steuerzahler* und (5) *keine Abhängigkeit des Steuerzahlers vom Steuerprüfer*. Die Definition, Paraphrasierung und Ankerbeispiele für die Unterkategorie Abhängigkeit sind in Tabelle 5 dargestellt.

Tabelle 5

Definition, Paraphrasierung und Ankerbeispiele für die Unterkategorie Abhängigkeit

Abhängigkeits-Ausprägung	Paraphrasierung in Bezug auf:	Ankerbeispiel
Gegenseitige Abhängigkeit	Durch Zusammenarbeit ist ein schneller Abschluss der Steuerprüfung möglich	„Wenn das möglich ist und wenn man dann sagt: "Wir hätten die und die Unterlagen und wenn Sie uns das, eigentlich sofort, bringen, sind wir in einem Tag fertig. Und das ist erledigt."“ (Weiblich, 49 Jahre)
Abhängigkeit des Steuerprüfers vom Steuerzahler	Abschluss der Steuerprüfung	„Und das andere ist irgendwo das strategische Zurückhalten, das gibt es auch irgendwie. Weil die Tendenz geht ja in die Richtung: Wenn man ja irgendwo weiß, dass das vielleicht eventuell zu einer Prüfungsfeststellung führen würde, hält man das künstlich zurück dann. (..) Und das ist eher das Problem, dass sie das ja zunehmend auch mitbekomen. Wir haben einen gewissen Falldruck, dass die dann sagen: "Ok, die Betriebsprüfung muss in einem gewissen zeitlichen Rahmen abgewickelt werden“, d.h. die Unterlagen werden entweder vorenthalten und hofft, dass man halt nicht so lästig ist dann. Und das weiter irgendwo einfordert oder das vergisst dann.“ (Männlich, 43 Jahre)
	Zusammenarbeit bzw. das Auffinden einer gemeinsamen Lösung	Also ich/ ich hoffe, dass ich vermitteln konnte (4), dass (..) ein Betriebsprüfer halt versucht, (..) möglichst in einer angenehmen Atmosphäre die Prüfungen abzuwickeln, (..) aber trotzdem auch auf die Unterstützung der Gegenseite quasi angewiesen ist.(Weiblich, 49 Jahre)
Abhängigkeit des Steuerzahlers vom Steuerprüfer	Abschluss der Steuerprüfung	„Diese gegenseitige Abhängigkeit ist sicher etwas, das bezeichnend ist (.) und eben auch natürlich das Gefühl letztlich (.) bin ich zwar am längeren Ast, weil ich es letztlich entscheide wann die Prüfung zu Ende ist [...].“ (Männlich, 50 Jahre)
	Anwenden/ Einsetzen eines Ermessensspielraumes	„Aber dass sie auf Zeit spielen und die Prüfung und den Abschluss unter Zwang zu bringen, in der Hoffnung, dass man da im Ermessungsspielraum halt großzügiger ist, sage ich einmal. Das ist eine bewährte Methode. Das wird immer wieder versucht. Da muss man [...].“ (Männlich, 49 Jahre)
Keine Abhängigkeit des Steuerprüfers vom Steuerzahler	Abschluss der Steuerprüfung	„Also manche arbeiten dann nicht so schnell mit, dann verzögert sich halt das Ganze. Ja mir ist es im Prinzip egal, also ich hab genug Fälle auf meinem Prüfungsplan, damit ich ein bisschen herum jonglieren kann mit den Fällen. Dann geh ich halt woanders hin, wo ich schneller bin. Und mach dann halt dort Prüfungen fertig.“ (Männlich, 38 Jahre)
	Zusammenarbeit bzw. das Auffinden einer gemeinsamen Lösung	„Ja, die Kooperativität der Pflichtigen ist nicht unbedingt tausendprozentig erforderlich. Weil ich bin nicht davon abhängig, was der mir unbedingt für Informationen gibt. Die Belege sollte er mir schon vorlegen. Aber er muss nicht mit mir über alles Mögliche reden und ich muss auch/ ich brauche auch/ Zum Beispiel wenn ich jetzt den Steuerberater habe, brauche ich den Pflichtigen überhaupt nicht, wenn man es so nimmt. Das ist eine reine Sache wo er sagt, und das ist sehr oft auch so: "Ich habe einen Steuerberater und rufen Sie den an." (Männlich, 41 Jahre)

Fortsetzung Tabelle 5

Abhängigkeits-Ausprägung	Paraphrasierung in Bezug auf:	Ankerbeispiel
keine Abhängigkeit des Steuerzahlers vom Steuerprüfer	Nachzahlung	<i>„Der Deal heißt dann, es gibt eine gewisse Zuschätzung, er muss einen Rechtsmittelverzicht erklären, dass er nicht/ weil man muss so denken: Es ist nach unserer Betriebsprüfung das Verfahren im Regelfall nicht zu Ende. Man kann dagegen Berufung erheben und in der Berufungsinstanz wird oft auch nachgegeben oder ein Deal eingegangen, um das zu verhindern.“ (Männlich, 48 Jahre)</i>

10.2.1 Gegenseitige Abhängigkeit

Insgesamt wurde 36-mal die gegenseitige Abhängigkeit vom Steuerprüfer zum Steuerzahler herausgefiltert, welche von 22 unterschiedlichen Steuerprüfern angesprochen wurde. Damit wurde die gegenseitige Abhängigkeit am meisten betont. Der Abschluss der Prüfung und wie gut die Zusammenarbeit ist, scheint von beiden Seiten beeinflussbar zu sein: Je schneller die Unterlagen geliefert werden, desto schneller sei die Prüfung beendet. Dadurch könnten beide davon profitieren.

„Aber das kann teilweise/ also es kann teilweise ich beeinflussen und teilweise auch der Pflichtige beeinflussen.“ (Weiblich, 46 Jahre)

*„Legen Sie mir die Unterlagen vor“ Ich sage immer es ist ein ordentlicher Steuerpflichtiger, weil ich sitz beim steuerlichen Vertreter. Und ich sage: "Je früher Sie mir die Unterlagen liefern, desto eher kann ich mir die anschauen, desto eher kann ich feststellen da ist nichts oder da ist irgendwas. Und desto eher bin ich wieder draußen (.) Das nutzt halt bedingt (.) sehr bedingt.“
(Weiblich, 52 Jahre)*

Nach Aussagen der Steuerprüfer ist der schnelle Abschluss sowohl vom Zeitpunkt der Herausgabe der Unterlagen als auch von der Aufbereitung dieser abhängig.

„Wenn die Unterlagen da sind und korrekt da sind, dann bin ich auch schneller fertig, sage ich jetzt einmal. Also das könnte die Belohnung sein für die Unternehmer, dass ich schneller wieder weg bin.“ (Weiblich, 51 Jahre).

„Und das wir in einer Situation, eben dieses gegenseitige Abhängigkeit ist sicher etwas, was sehr DOMINANT ist in unserer Tätigkeit. Dass ich genau weiß, ich brauche die Information von dem, damit ich sinnvoll arbeiten kann und die andere Seite WEIß, sie müssen ihre Informationen möglichst zumindestens den Anschein erwecken sie zu liefern, damit ich eben da auch mich sozusagen zufrieden gebe und auch mal wieder weggehe und vielleicht möglichst nichts feststelle.“ (Männlich, 50 Jahre)

Zudem sei ein schnelleres und unkompliziertes Zusammenarbeiten für beide Parteien vorteilhaft. Sowohl der Prüfer als auch der Steuerzahler könnten von einer Zusammenarbeit, welche ebenfalls einen schnelleren Abschluss der Prüfung zur Folge hat, profitieren.

„Naja, grundsätzlich also muss man ja sagen, wir sind eher auf Kooperation aus, weil man weiß, man muss irgendwo das ganze abarbeiten. Die wissen es auch dann letztendlich. Es wird dann ja immer wieder erneuert und darauf hingewiesen: Ok, das fehlt oder das ist irgendwo ein Punkt, der irgendwo nicht beigebracht worden ist dann.“ (Männlich, 43 Jahre)

„Und wenn er sich dann kooperativ zeigt, wenn diese zwei, drei Schwerpunkte zu keinen Feststellungen führen, dann beendet man die Prüfung nach zwei Tagen wieder.“ (Männlich, 54 Jahre)

10.2.2 Abhängigkeit vom Steuerprüfer zu den Steuerzahlern

Anhand von 24 Zitaten konnte die Abhängigkeit vom Steuerprüfer zum Steuerzahler herausgefiltert werden, welche von 14 unterschiedlichen Steuerprüfern angesprochen wurde. Es konnte paraphrasiert werden, dass diese Form der Abhängigkeit zum einen die Abhängigkeit vom Steuerprüfer zum Steuerzahler in Bezug auf den Abschluss der Steuerprüfung und zum anderen die Abhängigkeit bezüglich der Zusammenarbeit bzw. das Auffinden einer gemeinsamen Lösung, betrifft.

Abschluss der Steuerprüfung

Steuerprüfer betonten in den Interviews, dass sie auf den Erhalt von rechtzeitig bereitgestellten, vollständigen und zum Prüfen notwendigen Unterlagen, angewiesen sind. Wenn diese Unterlagen nicht rechtzeitig geliefert werden, müssten sie warten und könnten den Fall nicht abschließen.

*„Das dauert ja. Weil wenn ich den Vorhalt schreibe, muss ich ihm mindestens zwei bis drei Wochen Frist geben, bis ich das wieder gekriegt habe. Das heißt ich habe eine Unterbrechung, die eigentlich für nix und wieder nix ist.“
(Weiblich, 49 Jahre)*

„Wenn ich jetzt auch bei einem Steuerberater Unterlagen verlange, das dauert immer. Das wird dann einmal dem Mitarbeiter zugeleitet und bis der das dann mal besorgt, das kann schon sein, dass man dann ein paar Tage wartet, bis man da was bekommt.“ (Weiblich, 53 Jahre)

Die Unterlagen nicht rechtzeitig zu liefern und die Prüfer kontrollieren zu lassen, wird von den Steuerprüfern auch als Verzögerungstaktik dargestellt. Sie gaben an, dass auch der Steuerzahler auf Aufgabe des Prüfers hoffe.

„Ja, da haben Sie schon recht. Also ich meine, es gibt Prüfungen, die aufgrund verschiedenster Umstände sehr lange auch dauern können, weil verzögert wird und weil man vielleicht hofft, jetzt irgendwann einmal reicht es dem Prüfer. Ja, das ist eh ein Problem. Also wenn das Gegenüber eigentlich so ist, dass der das quasi gar nicht abschließen will, dann haben wir ein echtes Problem.“ (Männlich, 49 Jahre)

Das Warten auf die Unterlagen setze den Prüfer unter Druck, da dieser eine gewisse Anzahl an Steuerprüfungen pro Jahr nachzuweisen habe.

„Ok, die haben nur eine begrenzte Zeit und das wissen wir, und irgendwo versucht man das auf die lange Bank zu schieben bis der dann einmal vielleicht sagt: "Ok, er hat keine Zeit dafür, er hat den Fall durch" oder „sein

Chef hängt ihm schon im Kragen, und er muss abschließen“. (Männlich, 43 Jahre)

„Ja, es geht ohnehin so schnell wie es auch wirklich geht. Man kann nicht, selbst wenn man die Prüfung am liebsten in zwei, drei Tagen fertig machen würde, wenn in der Prüfung Probleme auftreten, dann dauert es eben so lange wie es dauert. Das ist halt ja/ Wie gesagt, es gibt alle Nuancen. Wie gesagt, es gibt Sachen, da geht man in ein, zwei Tagen raus und weiß und sieht, da kann ich abrechnen, da ist alles in Ordnung. Und dann gibt es Problemfälle, wo man Abfragen machen muss, die Monate dauern, bis man Rückmeldung kriegt oder Unterlagen abverlangt und solche Geschichten. Respektive auch verschiedene Betriebsgrößen, die man gar nicht so schnell abhandeln kann. Und wie gesagt, man hat auch einen internen Druck, dass wir eine gewisse Fallanzahl abgeben. Und da versucht man schon relativ schnell und zügig zu arbeiten. Aber es geht halt leider nicht. Man kann nur so schnell, wie es eben dann geht.“ (Männlich, 48 Jahre)

Die Verzögerung der Herausgabe der Unterlagen, wird von den Steuerprüfern auch häufig damit in Zusammenhang gebracht, dass die Unterlagen nicht rechtzeitig geliefert werden, in der Hoffnung der Steuerzahler nach einer geringeren Nachzahlung.

„Das passiert eigentlich häufig kann man sagen. Also wenn es ans Eingemachte (lacht auf), wenn man das so sagen darf, geht, also d.h. dann manchmal wirklich größere Nachzahlungen die da anstehen oder was auch immer, dann wird sehr oft versucht. Also dann haben wir das subjektive Empfinden, natürlich/ Die andere Seite würde halt sagen, wir würden da unzumutbare Beweise oder was auch immer/ Aber dann wird schon versucht zu verzögern, (.) weil klar, solange das Verfahren, es belastet natürlich nicht. Und irgendwann einmal ist eh der Fall abgeschlossen. Wird dann zwar auch der Abgabepflichtige/ Aber wenn er sich dadurch verspricht oder erhofft, dass es dann weniger ausmacht, ist ihm lieber, es dauert länger und es kommt weniger raus, außer es geht schnell. Aber es kostet mehr. Das sage ich jetzt einmal so subjektiv, also aus meinen persönlichen Erfahrungen. Also da

passiert schon eine Verzögerungstaktik, keine Frage, weil wir auch unter einem gewissen Druck stehen, weil wir eben gewisse Vorgaben haben [...]“ (Männlich, 54 Jahre)

„Und da ist glaube ich schon ein bisschen ein Kalkül, dass man dann eher sozusagen den Hut draufhaut, auf die ein oder andere Feststellung, als wenn/ also wenn man das jetzt mit Verzögerungstaktik das Ganze ein bisschen erschwert. Also das kommt durchaus/ nicht selten vor.“ (Männlich, 54 Jahre)

Es wird auch von den Steuerprüfern angesprochen, dass dieser absichtlich vom Arbeiten von den Steuerzahlern durch Gespräche abgehalten wird.

„Wobei oft so während der Prüfung, habe ich oft das Gefühl da gibt es so zwei Methoden, so um die Prüfung quasi/ der weiß ja, dass ich nicht unbeschränkt Zeit habe, ich muss schauen, dass ich den Fall möglichst bald abschließen kann. Also entweder sitzt man mal am Schreibtisch und tratscht die ganze Zeit mir mir (lacht) und hält mich von der Arbeit ab oder er belagert mich mit irgendwelchen Fragen, Zweifelsfragen und Steuerfragen: "Und da hätte ich noch eine Frage und da hätte ich noch eine Frage.", damit ich ja nicht zum Arbeiten komme.“ (Männlich, 46 Jahre)

Der Abschluss der Prüfung kann auch nach Aussagen der Steuerprüfer in die Länge gezogen werden, weil der geprüfte Steuerzahler verhindert ist zu Terminen zu erscheinen oder Unterlagen abzugeben. Es wurde beispielsweise dies im Zusammenhang mit Urlaub angesprochen.

„Wenn sich der jetzt aber quasi Zeit lässt und quasi sagt, "okay, ich bin jetzt noch auf Urlaub und dann kommt das und dann habe da eine Besprechung", dann zieht sich das schon lang und/ also länger hin.“ (Weiblich, 46 Jahre)

Wenn die Unterlagen gut überschaubar und rechtzeitig dem Steuerprüfer übergeben werden, könnte die Prüfung schneller abgeschlossen werden.

*„Also wenn jemand seine Aufzeichnungen so gut beieinander hat, dann/ und ich sehe das im Laufe der Prüfung, dann dauert die Prüfung viel kürzer.“
(Männlich, 49 Jahre)*

Zusammenarbeit bzw. Auffinden einer gemeinsamen Lösung:

Steuerprüfer seien in der Prüfsituation auf eine Kooperation angewiesen, welche die Zusammenarbeit sicherstellt und für eine angenehme Atmosphäre sorgt.

*„Naja, ich meine natürlich, jeder weiß, dass er abhängig ist vom anderen. Ich brauche die Informationen, damit ich eben meine Feststellungen treffen kann (.) oder damit ich mir ein Bild machen kann, was jetzt richtig ist und was nicht. (..) Und diese Informationen kann ich in der Regel nur von der Firma bekommen. Und daher bin ich natürlich auf deren Kooperation angewiesen.“
(Männlich, 50 Jahre)*

„Also ich/ ich hoffe, dass ich vermitteln konnte (4), dass (..) ein Betriebsprüfer halt versucht, (..) möglichst in einer angenehmen Atmosphäre die Prüfungen abzuwickeln, (..) aber trotzdem auch auf die Unterstützung der Gegenseite quasi angewiesen ist.“ (Weiblich, 49 Jahre)

10.2.3 Abhängigkeit des Steuerzahlers vom Steuerprüfer

Insgesamt wurde neunmal die Abhängigkeit vom Steuerzahler zum Steuerprüfer herausgefiltert, welche von acht verschiedenen Steuerprüfern thematisiert wurde. Aus den Interviews mit den Steuerprüfern kam hervor, dass die Steuerzahler eine Abhängigkeit haben in Bezug auf (1) den *Abschluss der Steuerprüfung* und (2) das *Anwenden/Einsetzen eines Ermessensspielraumes*. Nach Aussagen der Prüfer, unterliegt ihnen die Entscheidung, wann eine Steuerprüfung als abgeschlossen angesehen werden kann.

„Wenn sie das Gefühl haben, sie erreichen das dadurch, dass sie mir möglichst Dinge schnell und ohne zu murren liefern, dann (.) wird das deren Bereitschaft natürlich auch erhöhen, dass/ so zu agieren. Aber das weiß ich jetzt auch nicht im Einzelfall auch nicht immer, manche haben vielleicht eine andere Strategie. Aber prinzipiell wissen sie natürlich ich sitze am längeren

Ast und sie sind davon abhängig. (.) Ich entscheide sozusagen wann die Prüfung aus ist und nicht sie.“ (Männlich, 50 Jahre)

In den Interviews kam hervor, dass die Steuerprüfer in manchen Fällen die Möglichkeit haben, den Ermessensspielraum zu gestalten. Durch diesen Spielraum können sie nach ihren Aussagen mit dem Steuerzahler einen bestimmten Deal eingehen, der jedoch von beiden Seiten akzeptiert werden muss. Wenn der Steuerzahler diesen Deal jedoch eingeht, könnte dies für ihn sowohl positive als auch negative Konsequenzen zur Folge haben. Als Vorteil wird angesehen, dass es sein kann, dass der Deal weitaus unter dem eigentlich nachzubehaltenden Betrag liegt. Als Nachteil könnte genannt werden, dass der Steuerzahler nach Zustimmung eines Deals nicht mehr in Berufung gehen kann und in manchen Fällen indirekt zugibt, Steuern hinterzogen zu haben.

„'Salami Taktik', heißt das bei uns. Es wird überall ein bisschen was nachgegeben, sagt man von Haus aus: Wir machen das jetzt aus. Aber das ist fix von unserer Seite unumstößlich, auch von unserer Seite. Das habe ich in dieser Situation gemacht und die, es war eine Dame, die hat mir dann gesagt. "Naja, das ist aber schon dumm. Weil wenn ich jetzt sage, ich gehe diesen Deal ein, dann gebe ich ja indirekt zu, dass ich nicht alles gemacht habe.“ (Männlich, 50 Jahre)

Wenn Steuerzahler die Prüfung durch spätes Herausgeben der Unterlagen die Prüfungsdauer verlängern, hätte dies schlussendlich zur Folge, dass der Prüfer länger im Unternehmen mit der Steuerprüfung beschäftigt sei. Dieses längere Arbeiten im Unternehmen, könnte für den geprüften Steuerzahler negative Konsequenzen beinhalten wie beispielsweise höhere Kosten durch die Bereitstellung eines Büros oder eines Ansprechpartners.

„Also manche arbeiten dann nicht so schnell mit, dann verzögert sich halt das Ganze. Ja mir ist es im Prinzip egal, also ich hab genug Fälle auf meinem Prüfungsplan, damit ich ein bisschen herum jonglieren kann mit den Fällen. Dann geh ich halt woanders hin, wo ich schneller bin. Und mach dann halt

dort Prüfungen fertig. Ja, im Endeffekt schadet es eigentlich immer nur den Unternehmen, wenn ich länger dort sitze.“ (Männlich, 38 Jahre)

„Wissen Sie was ich meine, dass ist der Sinn eigentlich der Beamtschaft ursprünglich, nicht die große Pension und dass wir krank sind für 15 Wochen. (lacht) Ich sage es jetzt nur so überspitzt. Aber weil es ging um Abhängigkeit und ich möchte herausarbeiten, dass bei uns die Abhängigkeit geringer ist als beim Unternehmen. Ich fange eine neue Firma an, komme auf meine Statistik. Und habe kein Problem. Ich bespreche mich mit meiner Vorgesetzten, die das ja/ sage ich ja: "Du, so und so ist es.". Also die haben/ ER hat die lästigen Prüfer dort sitzen. Und ER muss das Zimmer länger zur Verfügung stellen und ER muss den Büroteil länger zahlen (lachend). Und eigentlich tut sich der nichts Gutes. Aber ist auch höchst selten, HÖCHST selten der Fall.“ (Männlich, 42 Jahre)

Nach Aussagen der Steuerprüfer trägt in großen Unternehmen die Buchhaltung die Verantwortung über die Herausgabe der Unterlagen und muss den Vorgesetzten begründen, warum Unterlagen falsch oder zu spät geliefert wurden. Daraus könnte folgen, dass der Steuerzahler bzw. die Person, die mit dem Steuerprüfer zusammenarbeiten muss, von der Arbeitsweise des Steuerprüfers abhängig ist, weil dieser sich beim Vorgesetzten darüber beschweren kann.

„Ja, wie gesagt, die sind eh dann bemüht irgendwo das abzuarbeiten, weil sie ja letztendlich dann die Konsequenz eh selbst davontragen müssen. Und letztendlich die Buchhaltung dann selbst dann ja geradestehen muss jetzt vor dem Vorstand, aus welchem Grund die Unterlagen nicht geliefert worden sind.“ (Männlich, 43 Jahre)

10.2.4 Keine Abhängigkeit des Steuerprüfers vom Steuerzahler

Insgesamt konnte siebenmal, von sieben unterschiedlichen Befragten, herausgefiltert werden, dass Steuerprüfer vom Steuerzahler nicht abhängig sind. Es konnte paraphrasiert werden, dass diese Form der Abhängigkeit zum einen die Abhängigkeit vom Steuerprüfer zum Steuerzahler in Bezug auf den Abschluss der

Steuerprüfung und zum anderen die Abhängigkeit bezüglich der Zusammenarbeit bzw. das Auffinden einer gemeinsamen Lösung, betrifft. Es konnte paraphrasiert werden, dass Steuerprüfer von Gesetz wegen nicht abhängig sind, der Prüfer andere Aufgaben erledigen kann, falls Unterlagen nicht rechtzeitig geliefert werden und der Prüfer „am längeren Ast sitzt“. Steuerprüfer gaben an, auch ohne Einverständnis des Geprüften die Steuerprüfung beenden zu können. Die Steuerzahler könnten dann im Nachhinein, sofern sie mit dem Ergebnis nicht zufrieden seien, in die nächste Instanz gehen und den Steuerbescheid prüfen lassen.

„Und wenn er nicht unterschreibt, ist es aber auch kein / ändert es auch nichts, weil wenn / wir schreiben dann einfach hin: "Unterschrift verweigert" Weil wenn der absolut nicht einverstanden ist mit dem, muss das Verfahren von unserer Seite aber trotzdem abgeschlossen werden können. Und das ist im Gesetz so vorgesehen, dass man dann eben sagen: "Ja gut. Ok. Die Unterschrift wurde verweigert." Aber es ist trotzdem eine rechtsgültige Schlussbesprechung. Und er hat ja sowieso dann das Rechtsmittel, wenn er den Bescheid kriegt, kann er jederzeit in die nächste Instanz gehen. Also damit ist es kein Problem. Aber wir müssen das Verfahren ja abschließen können, weil wenn der sagt: "Ich unterschreibe das einfach nicht" und wir könnten das nie fertig machen, na das täte ja jeder machen, nicht?“ (Weiblich, 49 Jahre)

Die Ergebnisse weisen daraufhin, dass wenn Unterlagen dem Steuerprüfer nicht fristgerecht zur Verfügung gestellt werden, sie die Möglichkeit haben diesen Fall auf Eis zu legen und einen anderen Fall zu beginnen oder an einem anderen Fall weiterzuarbeiten. Sie bearbeiten parallel mehrere Fälle, nicht nur einen.

„Jetzt Abhängigkeitsverhältnis ist bei uns- jetzt von der Steuerprüferseite nicht so tragisch. (.) Denn je länger der das hinauszögert mit den Unterlagen usw., ich fange halt dann eine andere Firma an. Ich komme schon auf meine Statistik. Der ist halt dann länger offen- sein Pech. Ich sitze bei ihm länger. Das heißt die Abhängigkeit beim Unternehmen ist größer als bei uns (lachend). (...) Und das wiederum ist dort besprechen wir wieder ein Thema

hier- ich will es nur mal an Sie streifen, weil es eigentlich nicht unser Thema ist- aber wenn Sie die Abhängigkeiten ansprechen, hier hat der Gesetzgeber ursprünglich mit dem Beamtenstand ein Instrument gefunden diese Abhängigkeit zu reduzieren. Das will ich noch anbringen. Jetzt man liest ja oft in kleinformatischen Zeitungen auch, dass ja Beamte nur deshalb Beamte sind, dass möglichst viele im Krankenstand sind, viel verdienen und dass sehr viel/ und eine gute Pension haben. Nein, der Hintergrund ist ja der, diese FRÜHER- heute gibt es das ja nicht mehr- diese früher da gewesene Unkündbarkeit ist ja zum Beispiel ein Mittel, um Abhängigkeiten zu reduzieren. Sie dürfen ja nicht vergessen, es hat ja auch schon Zeiten gegeben oder Fälle gegeben oder noch immer gibt es, wo interveniert wird wenn es um sehr viel Geld geht. Da wird interveniert an höherer Stelle. Und das gibt es schon!“ (Männlich, 42 Jahre)

„Also ich fühle mich nicht abhängig von der Firma, weil (.) am längeren Ast sitze ich und (...) und wenn/ dadurch, dass ich nicht nur eine Firma prüfe, habe ich auch kein zeitliches Problem.“ (Männlich, 50 Jahre)

Zudem hätten die Steuerprüfer die Möglichkeit Sanktionen zu erteilen, wenn Unterlagen nicht geliefert werden.

„Auf der anderen Seite, wenn ich etwas nicht bekomme, sitze ich am längeren Ast und insofern bin ich nicht gar so abhängig sozusagen, weil ich ja was tun kann, wenn sie mir nichts liefern.“ (Männlich, 50 Jahre)

10.2.5 Keine Abhängigkeit des Steuerzahlers vom Steuerprüfer

Es kam in einem Zitat vor, dass der Steuerzahler nicht in allen Fällen von festgesetzten Bescheiden ihres Prüfers abhängig ist. Geprüfte hätten die Möglichkeit nach Erhalt des Bescheides in Berufung zu gehen und das Gericht nochmals den Bescheid überprüfen zu lassen, was in der Regel von den Steuerprüfern nicht angestrebt wird, da es einen erheblichen Mehraufwand bedeutet.

„Der Deal heißt dann, es gibt eine gewisse Zuschätzung, er muss einen Rechtsmittelverzicht erklären, dass er nicht/ weil man muss so denken: Es ist nach unserer Betriebsprüfung das Verfahren im Regelfall nicht zu Ende. Man kann dagegen Berufung erheben und in der Berufungsinstanz wird oft auch nachgegeben oder ein Deal eingegangen, um das zu verhindern.“ (Männlich, 48 Jahre)

Im nächsten Kapitel wird auf die Ergebnisse der internen Faktoren eingegangen.

10.3 Interne Faktoren

Die internen Faktoren stellen in der Vertrauenstheorie kognitive Annahmen des Vertrauenden über den zu Vertrauenden dar. Diese beinhalten Annahmen über die Kompetenz des Gegenübers, die Bereitschaft bzw. Engagement und ausgehende Gefahrlosigkeit von der Person, vertraut werden soll (Castelfranchi & Falcone, 2010). Die Aspekte der internen Faktoren werden in Tabelle 6 beschrieben.

Alle Zitate, welche unter die Konzepte Wohlwollen, Engagement und Kompetenzen paraphrasiert werden konnten, wurden dementsprechend kodiert und zusammengefasst. Für diese Kernbegriffe – Wohlwollen, Engagement und Kompetenzen - wurden ebenfalls Unterkategorien formuliert. Es wurden auch Zitate gefunden, die unter die Kategorie *Kein Wohlwollen* paraphrasiert wurden. Um die Übersichtlichkeit der Tabelle 6 zu bewahren, wurden keine Ankerbeispiele angegeben. Bei der Beschreibung der einzelnen Kategorien, wird auf die wichtigsten Kernaussagen in den Interviews näher eingegangen.

Tabelle 6

Definition und Paraphrasierungen zu den internen Faktoren

Unterkategorien von internen Faktoren	Definition	Paraphrasierungen
Wohlwollen	Ist die ausgehende Gefahrlosigkeit, welche durch einen wahrgenommenen guten Willen und Sicherheit des Gegenübers charakterisiert ist.	Für freundlichen, unvoreingenommenen Umgang sorgen In gewissen Punkten nachgeben Die Pflichtigen auf Vorteile hinweisen Nicht Auf Mehrergebnis aus sein Lösungen aufzeigen/anbieten Rücksicht nehmen Loben Eigene Fehler korrigieren Über gewisse Dinge hinwegsehen Geduldig sein An Absprachen halten
Kein Wohlwollen	Ist die ausgehende Gefahr, welche durch einen wahrgenommenen negativen Willen und Unsicherheit des Gegenübers charakterisiert ist.	Ein Mehrergebnis anstreben
Engagement / Motiviertheit	Ist die Wahrnehmung der Moral und Motivation der zu vertrauenden Partei.	Dem Geprüften Möglichkeit für Erklärungen und Argumente für sein Handeln geben Dem Geprüften entgegenkommen Als Ansprechperson dienen Extraarbeiten übernehmen
Kein Engagement/ Motiviertheit	Ist die Wahrnehmung von keiner Moral und Motivation der zu vertrauenden Partei.	Nicht gerne als Ansprechperson dienen
Kompetenzen	Ist die Fähigkeit, das Wissen und Selbstbewusstsein der zu vertrauenden Partei, welche für die Zielerreichung notwendig ist.	Korrektes Arbeiten und keine Willkür Kompetentes Auftreten

10.3.1 Wohlwollen

Um dem Steuerzahler zu signalisieren, dass der Steuerprüfer keine Gefahr darstellt und wohlwollend ihm gegenübertritt, scheinen Steuerprüfer unterschiedliche Strategien anzuwenden. Diese möglichen Strategien, welche dieses Wohlwollen darstellen und zur Vertrauensentstehung beitragen könnten, sind in Tabelle 6 nach Häufigkeiten geordnet dargestellt.

10.3.1.1 Für freundlichen und unvoreingenommenen Umgang sorgen

Am meisten wurde von den Steuerprüfern angesprochen, dass sie unvoreingenommen in den Prüfungsprozess gehen und für einen freundlichen Umgang sorgen. Dies konnte anhand von 143 Zitaten, welche von 29 unterschiedlichen Steuerprüfern erwähnt wurden, paraphrasiert werden. Die Strategien, welche zu Unvoreingenommenheit und Freundlichkeit führen, wurden folgendermaßen zusammengefasst: (1) *Unvoreingenommenheit bzw. eine unvoreingenommene Einstellung*, (2) *eine sachliche Ebene schaffen*, (3) *ein guter Umgang* und (4) *die Furcht nehmen*.

10.3.1.1.1 Unvoreingenommenheit

Der Großteil der Steuerprüfer – paraphrasiert anhand von 25 Zitaten, welche von 15 unterschiedlichen Steuerprüfern erwähnt wurden – gab an, dass sie ohne das Vorurteil, dass der Steuerzahler absichtlich Fehler gemacht oder absichtlich Unterlagen gefälscht hat, den Prüfungsprozess beginnen. Steuerprüfer scheinen Kontrollieren zu wollen, ohne anzunehmen, dass Steuern hinterzogen wurden. Es wirkt als ob sie unvoreingenommen in den Prüfungsprozess gehen.

„Naja. Ich versuche einmal, wenn ich eine normale Betriebsprüfung durchführe, einmal davon auszugehen, dass alles in Ordnung ist. Ich will gedanklich jetzt einmal davon ausgehen: Es passt alles! Also ich will niemanden irgendetwas unterstellen. Ich bin nicht die Polizei oder sonst irgendetwas. Ich gehe dort hin, ganz unvoreingenommen.“ (Weiblich, 52 Jahre)

„Ich glaube, davon muss man ausgehen. Man darf nicht davon ausgehen, dass ein Unternehmer oder Betrieb grundsätzlich Steuern hinterzieht. Also davon gehen wir nicht aus.“ (Männlich, 49 Jahre)

Betriebsprüfern scheinen mit einer unvoreingenommenen Einstellung in den Prüfungsprozess zu gehen und das so lange bis sich herausstellt, dass Fehler passiert sind.

„Wenn ihr zu einer Prüfung fährt, es ist alles in Ordnung! Wenn es ein normaler Betrieb ist, der normal ausgewählt worden ist, dann ist alles in Ordnung! Ihr könnt mit dem Punkt nicht hingehen und sagen, "das ist ein Blödsinn, den Sie da gemacht haben." Das dürft ihr nicht machen. Es ist alles in Ordnung! Erst, wenn es sich anders darstellt." (Männlich, 38 Jahre)

„Wie gesagt, ich versuche unbefangen hinaus zu gehen. In den meisten Fällen. Und (..) so lange nicht irgendetwas Negatives auf dem Tisch liegt, ist alles ok für mich.“ (Männlich, 54 Jahre)

Unvoreingenommenheit könnte deshalb wichtig sein, da der Steuerprüfer nie weiß, ob Fehler absichtlich passiert sind oder nicht. Er kennt die Motive und Intentionen, welche zu Fehlern führen können, nicht.

„Es ist nur meistens die Frage: Gibt es diese Variante, das nichts ist? Weil es ist ja nicht/ dass Fehler passiert sind, heißt ja nicht, dass es ein absichtlicher Fehler war.“ (Männlich, 41 Jahre)

10.3.1.1.2 Eine sachliche Ebene schaffen

Der Großteil der interviewten Steuerzahler, ersichtlich anhand von 29 Zitaten, welche von 14 unterschiedlichen Steuerprüfern erwähnt wurden, berichtete, dass sie eine sachliche Ebene im Prüfungsprozess herstellen wollen. Gerade wenn die Situationen von Emotionen geprägt sind, gaben sie an ihre eigenen Emotionen rauszuhalten, eine sachliche Ebene einzunehmen oder herzustellen.

„Und ja, wichtig ist, dass man wirklich eben die Emotionen heraus hält und sachlich bleibt.“ (Weiblich, 49 Jahre)

„Da versucht man halt wieder sachlich zu werden und die Emotionen rauszunehmen und das zu erklären und sagen: "Bringen Sie halt noch Beweise, die wir dann würdigen können. Wenn Sie noch Argumente haben, wir schauen uns das auch noch an." Möglichst halt deeskalieren, würde ich sagen, so weit man das halt kann.“ (Männlich, 49 Jahre)

Es wirkt als halten die Steuerprüfer die Sachlichkeit bei, indem sie auf ihren Tonfall und auf ihr Auftreten achten.

„Also (.) da ist es jetzt in der Regel nicht sehr emotional, kann natürlich in Einzelfällen auch anders sein. Und da sage ich dann natürlich schon: "Hören Sie, wenn Sie das so und so machen, das geht aus meiner Sicht sicher nicht. Und das ist schon merkwürdig wie das und jenes gehandhabt wird.", oder so etwas sagt man dann vielleicht mal. Aber jetzt durchaus in einem normalen sachlichen Ton.“ (Männlich, 50 Jahre)

„Also ich habe jetzt auch keine Schulmeister oder kein/ nicht/ kein Selbstbild von mir als Schulmeister und das ist glaube ich, ist auch nicht die Funktion eines Prüfers. Und ja daher mache ich das schon möglichst sachlich immer.“ (Männlich, 50 Jahre)

Steuerprüfer versuchen auch deeskalierend einzuwirken und sind darauf bedacht, dass die Emotionen nicht hochkochen.

„Natürlich muss man aufpassen, dass man nicht Öl ins Feuer schüttet und versucht, irgendwie zu deeskalieren. Aber das ist ja individuell natürlich.“(Männlich, 54 Jahre)

„[...] ich glaube schon, dass es prinzipiell natürlich gut ist sich nicht selber allzu sehr reinzusteigern in so etwas und nicht vor allem nicht Öl ins Feuer zu gießen oder selber aggressiv zu reagieren. Das wäre sicher falsch.“ (Männlich, 50 Jahre)

10.3.1.1.3 Ein guter, freundlicher Umgang

Nahezu jeder Betriebsprüfer gab an, dass er für einen freundlichen und guten Umgang sorgt. So wurde diese Art von Umgang in 52 Zitaten, von insgesamt 21 Steuerprüfern angesprochen. Laut den Prüfern wird bereits am Telefon durch Freundlichkeit versucht, die Hemmschwelle zu senken und die Angst vor einer Betriebsprüfung zu nehmen.

*„Ich versuche immer schon immer am Telefon sehr (..) freundlich mit den Menschen umzugehen, dass einmal die erste Hemmschwelle nicht da ist.“
(Weiblich, 46 Jahre)*

Freundliches Verhalten seitens der Prüfer könnte dazu führen, dass der Geprüfte dann auch wiederum mit Freundlichkeit reagiert.

*„Und da ist es so, dass einfach ein korrektes, freundliches Verhalten einfach auch auf der Gegenseite das gegenteilige wieder Verhalten auslöst.“
(Weiblich, 43 Jahre)*

Steuerprüfer scheinen nicht im Unguten mit dem Geprüften auseinandergehen zu wollen. Es sei ihnen wichtig, dass sie auch auf der Straße noch begrüßt werden.

*„Und (..) wenn ich dann das abgeschlossen hab, will ich den Leuten, wenn ich sie auf der Straße treffe, will ich grüßen können. Und das ist / Ich bin dann zufriedener und ich glaube das passt für alle besser. Weil dort wo das nicht so ist und man sagt: "Hopalla, in das Geschäft kann ich jetzt nicht mehr rein gehen, (lacht) da haben wir gestritten und das war da, und das und das" ist das schon unangenehm. Also ich habe auch nichts persönlich davon. Wenn ich sage: "Ich kann mit jemanden gar nicht mehr dann zurecht kommen.""
(Weiblich, 49 Jahre)*

„Ich meine ehrlich gesagt ist es wirklich/ ja, aber ich meine/ na ich versuche schon so aus dem Unternehmen wegzugehen, dass ich/ ich meine wenn die mir wieder auf der Straße begegnen, dass die "Hallo" sagen.“ (Männlich, 46 Jahre)

Zu einem freundlichen und guten Umgang könnte auch dazugehören, Respekt vom Gegenüber zu bewahren.

„Wie gesagt, das ist irgendwo immer der Umgang irgendwo, der erfordert jetzt jemanden mit Respekt umzugehen.“ (Männlich, 43 Jahre)

„Auf dieser Basis im gegenseitigen Respekt kann man eigentlich gut mit den Leuten reden.“ (Weiblich, 43 Jahre)

Ein höflicher Umgang, könnte für viele die Basis einer Prüfung darstellen.

„Naja, ich glaube weil jetzt meine generelle Haltung gegenüber den Firmen oder den Personen eine freundliche, höfliche ist und wenn sie etwas von mir brauchen, dann bin ich immer offen für alles.“ (Männlich, 50 Jahre)

„Und meine Devise ist ohnehin immer, also wirklich Höflichkeit an erster Stelle.“ (Weiblich, 45 Jahre)

10.3.1.1.4 Die Furcht nehmen

Anhand der Zitate wurde ersichtlich, dass die Steuerprüfer darauf bedacht sind, vorsichtig mit dem Steuerzahler umzugehen und zu versuchen direkt von Beginn an die Angst zu nehmen. Dies wurde anhand von 12 Zitaten, genannt von acht Steuerprüfern, ersichtlich. Sie scheinen die Furcht zu nehmen, indem sie beispielsweise sich beim steuerlichen Vertreter anmelden.

„Ich persönlich melde mich meistens beim Steuerberater an, weil der eben einfach der steuerliche Vertreter ist und aufgrund dessen habe ich auch fast die Verpflichtung, dass ich das so mache. Der Umgang ist auch leichter, weil er natürlich weiß, was Sache ist. Der Unternehmer weiß es vielleicht nicht. Er kann den Unternehmer dann vielleicht darauf vorbereiten, was eben passieren wird und informieren eben wie das ablaufen wird. Also dieser erste Kontakt eigentlich passiert meistens mit dem steuerlichen Vertretern.“ (Männlich, 40 Jahre)

„[...] melde ich mich lieber beim steuerlichen Vertreter an, weil der das ja auch wieder gewöhnt ist. Damit hat man erstmal diese erste Schrecksekunde weg.“ (Weiblich, 46 Jahre)

Nach Aussagen der Steuerprüfer versuchen sie auch die Angst zu nehmen, indem sie beispielsweise die Situation durch Witz entspannt gestalten und die geprüften Steuerzahler über die Prozesse aufklären und diese transparent gestalten.

„Sie brauchen sich nicht fürchten vor mir. Ich habe nur noch nicht so viele gefressen.“ Leider habe ich eh schon Frühstück gehabt. Nein, irgendetwas. //Irgendetwas, was es entspannend macht.“ (Männlich, 49 Jahre)

„Die dann zum Beispiel meinen, sie müssten ununterbrochen daneben sitzen und beobachten, was man tut. Und die dann nervös werden, wenn man einen Zettel nach dem anderen beschreibt. Oder (unv.) dann sage ich ihm schon, dass das nicht irgendwie ein negativer Punkt für ihn ist, sondern dass das meine Arbeit dokumentiert und ich muss sehr viel dokumentieren. Das heißt nicht, alles was ich schreibe ist schon mit einer Steuernachzahlung verbunden.“ (Männlich, 48 Jahre)

10.3.1.2 In gewissen Punkten nachgeben

Eine weitere Form, die unter Wohlwollen paraphrasiert wurde, ist die Strategie Vertrauen zu gewinnen, indem sich der Steuerprüfer auf den Geprüften zubewegt, indem er in gewissen Punkten nachgibt und seinen ihm zur Verfügung stehenden Rahmen zugunsten des Steuerzahlers nutzt. 15 der befragten Steuerprüfer gaben in insgesamt 38 Zitaten innerhalb der Interviews an, diesen gesetzlich möglichen Rahmen tatsächlich zugunsten der Steuerzahler einzusetzen.

„Ich meine, ich kann jetzt nicht von anderen Prüfern sprechen, ich kann nur von unserem Bereich aus sagen, probieren die wirklich manchmal, dass sie die Betriebe so bringen, dass man sagt, okay, man lässt (.) ein bisschen was/ Man schaut, was die untere Grenze ist, was möglich ist.“ (Männlich, 38 Jahre)

„Man hat einen Spielraum von null bis dreißig Prozent und man sagt, statt dreißig Prozent setzt man jetzt nur fünfzehn Prozent fest, "wenn Sie das so machen."“ (Männlich, 38 Jahre)

Nach den Steuerprüfern besteht auch die Möglichkeit auf gewisse Punkte zu verzichten, damit sich ein Betrieb wieder erholen kann.

„Nachgiebigkeit aus der wirtschaftlichen Sichtweise her, dass wir sagen, aus wirtschaftlichen Gründen verzichtet man, viel dazu schon gebracht (.) - vielleicht hört es der Gesetzgeber es nicht so gerne, aber es ist so vorgesehen - dass sich manche Betriebe erholt haben.“ (Männlich, 38 Jahre)

„Wenn man zum Beispiel aus wirtschaftlichen Gründen was macht - wie gesagt, es geht ja manchmal um Arbeitsplätze oder um Existenzen - dass man gewisse Dinge abschwächt.“ (Männlich, 38 Jahre)

Innerhalb der Steuerprüfung scheint es auch die Möglichkeit zu geben bei zu spät eingereichten Unterlagen Sanktionen zu verhängen. Es liege jedoch im Ermessen des Prüfers ob diese Strafe tatsächlich einfordert bzw. verhängt.

„Das ist eben wieder umsatzsteuerlich/ bei der Umsatzsteuer in der Regel monatlich. Und wenn er das jetzt verspätet abgibt, oder nicht abgibt, dann haben wir die Möglichkeit, einen Verspätungszuschlag von bis zu zehn Prozent zu verhängen. Und das ist zum Beispiel so eine Ermessensentscheidung. Und wenn wir sehen, das hat er nur einmal gemacht und sonst hat er sich auch immer/ Und auch wenn wir jetzt hinkommen, kooperativ und legt uns sofort die Zahlen vor, dann werden wir das später dann vielleicht einmal gar keinen, oder eben nur drei Prozent, aber nicht zehn Prozent. Das ist zum Beispiel so eine 'Belangungsmöglichkeit', unter Anführungszeichen. Aber da sind natürlich auch Grenzen gesetzt.“ (Männlich, 54 Jahre)

Die Steuerprüfer gaben an, dass es im Gesetz auch Graubereiche gibt, in deren Auslegung sich über Interpretationsspielräume diskutieren lasse. Sobald so ein Graubereich vorliegt, gaben die meisten Befragten an, diesen Graubereich durch einen Mittelweg, der für beide Parteien in Ordnung ist, zu lösen.

„Wir haben oft solche Lösungen, wir haben im Steuerrecht sehr viel Graubereich. Ich kann sagen, ich kann es unternehmerfreundlich sehen, ich kann es finanzamtfreundlich (unv.) sehen und ich habe einen durchschnittlichen Mittelbereich, wo ich sage, das kann man nicht genau zuordnen. Das kann so und so sein. Mein Lösungsvorschlag ist eigentlich meistens so, dass ich versuche, (.) auf/ auf/ einen gewissen Mittelweg zu finden irgendwie. Wenn es jetzt Dinge sind, die man nicht genau festlegen kann, sondern die eben offen sind, dann wird das auf Verhandlungsbasis sein in bestimmten Bereichen. Natürlich da auch. Und auf Verhandlungsbasis hört sich immer besser an, auch für ein Unternehmen, als wie wenn ich sage: "Fakt ist, es kommt so heraus und da gibt es nichts mehr zu reden." Und das ist/ Das ist eigentlich nicht die Vorgangsweise, die ich will. Ich habe eher das, wenn ich sage, das ist aber nicht falsch zu verstehen, aber es wird eh gelöscht. Zum Beispiel wenn ich sage: "Okay, das und das und das ist nicht okay. Wir machen eine pauschale Lösung." (.) Wenn ich mir im Vorhinein ausmache, da kommen 20.000 Euro raus, dann setze ich eben an mit einer Verhandlung von 25.000 Euro und bei 15.000 Euro treffen wir uns in der Mitte. Das ist eine Vorgangsweise, die eben in bestimmten Bereichen, wenn man eben nicht bestimmte Dinge fix festsetzen kann und festlegen kann, gewählt wird.“ (Männlich, 40 Jahre)

„[...] dann sagt man schon/ Ich meine, eine normale Prüfung, auch wenn es schwierigere Feststellungen sind, da lässt man dann gewisse Punkte dann aufgrund dessen, weil es rechtseindeutig nicht, also die Rechts/ nicht ganz sicher ist, dann lässt man gewisse Punkt [...]“ (Männlich, 38 Jahre)

10.3.1.3 Die Steuerpflichtigen auf Vorteile einer Steuerprüfung hinweisen

Steuerprüfer sind nicht nur zum Zwecke einer Kontrolle da, sondern weisen auch Steuerpflichtige auf die Vorteile einer Steuerprüfung hin. So gaben dies 17 Steuerprüfer ersichtlich in 29 Zitaten, an. Laut den Steuerprüfern kann es auch im Zuge der Steuerprüfung zu Vorteilen für den Steuerzahler kommen, wenn beispielsweise Fehler entdeckt werden, die zu Ungunsten des Steuerpflichtigen entstanden sind. Diese Fehler werden zugunsten des Unternehmens korrigiert.

„[...] wir sind nicht nur da zum Prüfen oder um Steuern vorzuschreiben, sondern auch wenn was zu Gunsten des Pflichtigen ist und den darauf hinzuweisen. Oder wenn ich jetzt sage: "Jetzt haben Sie einen Fehler gemacht. Da hätten Sie Ihnen die Vorsteuer abziehen können. Da haben Sie sich selbst ein Eigentor geschossen." Natürlich sagen wir es wirklich [...]"
(Männlich, 48 Jahre)

„[...] das ist ein wunderbarer Fall, (lacht) wo man sagt: "Gut, ich habe zwar Feststellungen getroffen, aber im Endeffekt in Summe gesehen (..) ja, ergibt sich quasi keine Änderung der Bemessungsgrundlage, also lassen wir es bleiben.". Wir legen dem Unternehmen nur nahe in beiden Fällen für die Folgejahre Sorge zu tragen, dass halt beide Sachen wieder richtig weitergeführt werden, sagen wir jetzt mal so, (...) was ja auch im Interesse des Unternehmens ist. (...) Gerade im Bereich der Rückstellungen, wenn da ein Rechenfehler, ein gravierender, zu ihren Ungunsten ist, ja dann werden die das sofort ändern. Das baut sich ja auf im Laufe der Jahre und das (...) wird die Firma sofort ändern.“ (Weiblich, 43 Jahre)

Die Steuerprüfer erweckten den Anschein auch die Vorteile für das Unternehmen den Steuerzahlern nahezu legen.

„Ja auf jeden Fall, dass man ihm irgendwie dann vor Augen hält: "Na schauen Sie, dafür haben Sie aber das und das, einen Vorteil.“ (Männlich, 49 Jahre)

„Und so versuche ich das auch immer den Klienten dann auch zu erklären, dass ich etwas mitnehme, was positiv ist. Dass ich für die Zukunft jetzt auch etwas ändere, dass ich eine/ einen/ eine für das Unternehmen auch daraus etwas Positives habe. (..) Wenn man/ Das versuche ich dann irgendwie doch zu vermitteln, dass man nicht denkt: 'Jesses! Jetzt habe ich eine Prüfung und hoffentlich habe ich/ Das ist furchtbar! Eine Katastrophe!' Sondern: Was hat das auch/ Welchen positiven Aspekt hat das doch für mein Unternehmen und für meine Zukunft?“ (Weiblich, 48 Jahre)

Im Zuge einer Steuerprüfung, könnten gemachte Fehler des Steuerberaters, die zum Nachteil des Unternehmens führen, aufgedeckt und infolgedessen korrigiert und Unterstützung angeboten werden.

„Na ja. Also ich habe es bisher einmal gemacht in meiner Laufbahn. Positiv, weil sie sich gedacht haben/ Und den Betrieb gibt es seitdem immer noch. Ich habe jetzt von einem Steuerberater gehört, dass das ein anderer Kollege mit einem anderen Teamleiter gemacht hat und der Betrieb ist besser als wie jemals zuvor. Also der ist knapp vorm Konkurs gestanden, Zahlungsunfähigkeit. Die haben ihm geholfen anscheinend, mit Tipps oder so was - also nicht mit Tipps jetzt. Aber er hat damals anscheinend keinen/ keinen Steuerberater gehabt, aber die haben ihn wirklich dazu gezwungen, dass er mit dem Steuerberater zusammenarbeitet. Also er hat eine steuerliche Vertretung gehabt, der hat sich aber anscheinend nichts (..) gepfiffen auf das Ganze. Und da haben sie dann irgendwie ausgehandelt, dass das so und so ist mit einer gewissen/ mit der Nachzahlung. Der hat Angestellte gehabt, was ich so mitgekriegt hab und bei mir war es ähnlich. Bei mir hat er schon mit dem Steuerberater zusammengearbeitet, nur der hat sich verkalkuliert anscheinend in der/ und hat sich dann gedacht, er muss das so und so machen. Und da kann man halt dann gewisse Punkte auch an einer gewissen Untergrenze machen, dass man sagt, okay, wenn es um Rohaufschläge geht, also um Kalkul/ Umsatzkalkulationen geht, dass man sagt, man nimmt zum Beispiel - ist jetzt ein bisschen schwierig, aber es ist nicht so schwierig - statt eines Rohaufschlagkoeffizienten heißt das, er nimmt anstatt 3 jetzt 2 und das ist doch manchmal ein Unterschied. Man muss halt schon in einem Rahmen bleiben.“ (Männlich, 38 Jahre)

10.3.1.4 Kein Mehrergebnis anstreben

In insgesamt 25 Zitaten betonten 14 Steuerprüfer, dass ihr Ziel einer Prüfung kein Mehrergebnis darstelle. Mehrergebnis bedeutet, dass Fehler in der Steuererklärung gefunden werden, welche eine Nachzahlung zur Folge haben.

„Es wird uns oft vorgeworfen, dass wir nur auf Mehrergebnis prüfen. D.h. dass man schaut, desto mehr Mehrergebnis/ Ich glaube aber, so wie ich mich und meine Kollegen kenne, ist das nicht wirklich unser Ziel, sondern wirklich die Wahrheit herauszufinden.“ (Männlich, 48 Jahre)

„Also es gibt kein Ziel von mir, dass ich sage, ich muss da ein Mehrergebnis, also ein Mehrergebnis heißt, eine Steuernachzahlung zu finden.“ (Männlich, 38 Jahre)

Steuerprüfer scheinen keine Nachzahlungen anzustreben. Dies könnte auch daran erkennbar sein, dass Prüfer in beide Richtungen prüfen: ob Fehler übersehen oder auch zu Ungunsten des Unternehmens entstanden sind.

„Es kommt ja vor, dass sie sagen, es ist jetzt irgendetwas in die andere Richtung passiert oder es sind irgendwelche Ausgaben nicht drinnen oder es ist irgendwie falsch behandelt. Dann wird das ja von uns auch/ Das wird nicht nur in die Richtung behandelt, dass ich jetzt sage, "es muss da jetzt was herauskommen". Es kann genauso in die Gegenrichtung gehen, dass da jetzt irgendetwas nicht berücksichtigt worden ist und das wird jetzt in der/ im Zuge der Prüfung berücksichtigt. Also das ist nicht so, dass ich sage, ich bin da jetzt nur von der einen Seite und wenn der jetzt kommt mit einer Rechnung und sagt, "okay, die habe ich jetzt nicht drin gehabt" oder/ dann wird das genauso berücksichtigt.“ (Weiblich, 46 Jahre)

Nach Aussagen der Steuerprüfer haben diese keinen Vorteil von Mehrergebnissen. Ihre Leistungen werden anhand der Anzahl von durchgeführten Steuerprüfungen gemessen und nicht anhand der Höhe von gefundenen Fehlern und infolgedessen anstehenden Nachzahlungen.

„Aber ich meine, ich kriege keine Provision. Und das/ Ich meine, dass wissen/ Ich meine, das haben eine Zeit lang die Leute immer geglaubt, dass wir im Prinzip, je mehr wir heraus kriegen, dass wir irgendeine Provision oder einen Vorteil davon haben. Aber wir zahlen genauso gut die Steuern und im Endeffekt ist mir das jetzt eigentlich - unter Führungszeichen - 'egal', was da herauskommt. Ich kriege weder was, ob da jetzt viel herauskommt oder wenig

herauskommt. Ich habe eigentlich nichts davon und ich glaube, das wissen die Leute schon.“ (Weiblich, 46 Jahre)

Wenn Prüfer schon wissen, dass möglicherweise eine Nachzahlung herauskommt, scheinen sie nach Möglichkeiten zu suchen, damit das Unternehmen keinen zu hohen Schaden von der Nachzahlung davon trägt.

„Also ich prüfe jetzt 23 Jahre (oder?). Aufgrund meiner Prüfung ist glaube ich noch keiner in Konkurs gegangen. Also für mich ist es auch wichtig im Vorfeld/ also ich (..)/ wenn größere Rückforderungen oder Nachforderungen ins Haus stehen, nehme ich schon rechtzeitig Kontakt mit unserer Abgabensicherung auf und kläre da ab, was man da machen kann. Also sprich, Zahlungsvereinbarung, Raten und ja/ um damit dem Pflichtigen/ Also was er/ In welchem Bereich einer zahlen kann, also wenn es um zuschätzen geht bringt es ja nichts wenn ich 100 000€ pro Jahr zuschätze, wo ich auch nicht weiß ob es dann 60 oder 120 oder was richtig. Dann schätze ich 60 zu und er kann es zahlen. Also mir ist es schon wichtig, dass ich nicht/ Darum prüfe ich vielleicht auch oft ein paar Tage länger um mich auch selbst abzusichern, dass das, was ich vorschreibe, nicht zu hoch ist. Das ist für meine eigene psychische Hygiene.“ (Männlich, 48 Jahre)

10.3.1.5 Mehrergebnis anstreben

Den Ergebnissen zu *kein Mehrergebnis anstreben* muss angemerkt werden, dass neun Steuerprüfer in 21 Zitaten angaben, dass ihr Ziel einer Steuerprüfung auch in einer Steuernachzahlung liege, was ein Indikator für keine wohlwollende Haltung darstellen könnte. Es hat also den Anschein, dass Steuerprüfer nicht nur wohlwollend den Steuerzahlern gegenüber sind.

„B: Aber ich sollte jetzt nicht in einen Betrieb gehen und sagen, 'ich will jetzt bei euch möglichst viel finden und möglichst viel Steuern, Nachzahlung vorschreiben.'“

„I: Gute Ergebnisse heißt jetzt, dass er das schnell macht, korrekt macht, oder was heißt 'gute Ergebnisse'?“

„B: Dass er (...) Fehler findet bei dem Betrieb und eine Steuernachzahlung vorschreiben kann. Das dürfen wir aber nicht wirklich offiziell sagen. (lacht) Also das ist/ Von Pers/ Also ich meine schon jetzt, aber in der Öffentlichkeit dürfte man das nicht sagen.“ (Weiblich, 53 Jahre)

„Wenn ich ganz ehrlich bin, ist es schon immer mein Ziel irgendetwas zu finden, jetzt unter Anführungszeichen, das ist merkwürdig, weil das eigentlich dann der eigene Erfolg ist.“ (Weiblich, 49 Jahre)

Es wird der Eindruck erweckt, dass eine gute Leistung eines Steuerprüfers doch mit der Höhe von gefundenen Nachzahlungen gemessen wird.

„Und das persönliche Ziel von einem Betriebsprüfer ist, dass er möglichst ein Mehrergebnis findet und genug Fehler zusammenbringt, damit er sein Arbeitssoll erreicht.“ (Weiblich, 53 Jahre)

„Aber der Betriebsprüfer muss halt seinen Soll erfüllen und deswegen ist es auch menschlich, dass er schaut, da ist was zu holen.“ (Weiblich, 53 Jahre)

Steuerprüfer erwähnten in den Interviews, dass wenn keine Fehler gefunden werden, dies unbefriedigend sei und ein Grübeln auslösen könne.

„Es ist nicht unbedingt befriedigend für einen Prüfer, wenn er nichts findet. Da kommt man schon ein bisschen ins Grübeln. Also wenn ich lauter solche Fälle hätte, ich weiß nicht, ob ich dann viel Spaß im Job hätte.“ (Männlich, 49 Jahre)

„Und umso mehr Zeit man hat, umso mehr Leerläufe man hat, umso mehr fängt man vielleicht zum Grübeln und zum Denken an und schaut sich Unterlagen durch. Also vielleicht kommt man auf etwas drauf, was man vielleicht sonst nicht gesehen hätte.“ (Männlich, 49 Jahre)

Steuerprüfungen scheinen darauf ausgelegt zu sein, Fehler zu finden. Laut den Steuerprüfern werden bestimmte Schwerpunkte in Steuerprüfungen gesetzt.

Dies bedeutet, dass sich der Steuerprüfer mit seinem Teamleiter bzw. Vorgesetzten im Vorfeld überlegt, wo Fehler in den Steuererklärungen liegen könnten.

„[...] wir nennen das Schwerpunktsetzung. Das heißt, wir überlegen uns, wo könnten im Unternehmen Schwächen sein oder wo könnte man Steuern optimieren - im negativen Sinn optimieren.“ (Männlich, 49 Jahre)

„[...] ich meine es ist nicht so, dass ich jetzt ein Streit suche, aber das ist meine Arbeit. Im Grunde dass ich halt auch Dinge finde, über die ich diskutieren muss, dass ich sage: "Ok da ist jetzt ein Missverhältnis.". Und ich will dann schon quasi Dinge finden und nicht nur quasi sagen: "Ok, einen Haken darauf legen.". Ich suche dann schon quasi oder bin auf der Suche nach Schwerpunkten quasi, wo ich sage: "Das, da könnte es ein Problem geben.".“ (Männlich, 46 Jahre)

Nicht nur die Intentionen der Steuerprüfer eine hohe Nachzahlung zu erreichen könnte eine „Gefahr“ für den Steuerzahler und einen daraus folgenden Vertrauensabbruch zur Folge haben, sondern auch der Umstand die Steuerzahler nicht auf Möglichkeiten hinzuweisen wie Steuern gespart werden können. Dies gaben zwei befragte Steuerprüfer folgendermaßen preis:

„Also ich bin ja jetzt keine Steuerberatung, was ich Ihnen sage: "Schauen Sie müssen das so machen, so sparen Sie Steuern", das sage ich Ihnen nicht.“ (Männlich, 38 Jahre)

„Ja, also bei einer Kalkulation ist es/ wenn ich kalkuliere, dann/ und ich bekomme weniger raus, dann sage ich es ihm nicht.“ (Männlich, 46 Jahre)

10.3.1.6 Lösungen aufzeigen und anbieten

Es konnte insgesamt anhand von 18 Zitaten, von acht interviewten Steuerprüfern herausgefiltert werden, dass Steuerprüfer Lösungen versuchen anzubieten. Zum Beispiel im Falle einer großen Nachzahlung, bei welcher der Betroffene nicht weiß wie er es bezahlen soll, gaben die Steuerprüfer an ihn zu

unterstützen, indem sie ihn eine Ratenzahlung empfehlen bzw. ihm Möglichkeiten bieten wie die Nachzahlung zu bewerkstelligen ist.

„Und wenn relativ viel rauskommt, dann probiert man schon draußen mit dem Pflichtigen oder mit dem Steuerberater eine Lösung zu finden, wie das zu zahlen ist. Dann sagt man, okay, machen wir/ wir reden mit der Finanzkasse zum Beispiel, dass die eine Ratenansuchung genehmigen oder irgendwas in die Richtung.“ (Männlich, 38 Jahre)

„Ich meine, so viel Einvernehmen hat man schon bei dem Pflichtigen. Wenn der jetzt sieht, er muss 10.000 Euro und er sagt, er kann das nicht zahlen, dann sage ich: "Bitte, das ist keine Tragödie. Sie können um Raten ansuchen. Wir sind keine Unmenschen. Wenn Sie nur sagen, Sie stocken das so auf Monatsraten von 500 Euro und solche Geschichten, das ist keine/ das ist ein ganz normaler gangbarer Weg.“ (Männlich, 48 Jahre)

Die Steuerprüfer versuchen auch in Zusammenarbeit mit dem Geprüften Nachweise bzw. Gründe für bestimmte Fehler zu finden.

„So schaut es aus, momentan sind wir dort und dort. Momentan wird es so und so viel kosten. Schauen wir, ob wir das beseitigen können, schauen wir ob man da irgendwie/ finden Sie vielleicht irgendeinen Nachweis, warum Sie das so gemacht haben oder warum das eben nicht so war.“ (Männlich, 38 Jahre)

10.3.1.7 Rücksicht nehmen

Die befragten Steuerprüfer gaben an, dass sie so weit es geht Rücksicht auf die Geprüften nehmen. Dies konnte anhand von 15 Zitaten durch neun Steuerprüfer paraphrasiert werden. Es wirkt als sei es den Steuerprüfern wichtig, dass der Prüfungsprozess für die Steuerzahler zumutbar ist.

„Solange es zumutbar ist. Ich gehe immer davon aus, dass es zumutbar ist. Ich glaube alles andere dürfte man nicht abverlangen.“ (Männlich, 49 Jahre)

„Fristen, was ich vorher nie mache, weil ich immer sage: "Wie Sie es halt können". Dann muss man wieder auf das Rücksicht nehmen. Das ist ein Parameter, der steht fest. Den Weg dorthin, den können wir gemeinsam setzen.“ (Weiblich, 46 Jahre)

Die Rücksichtnahme bezieht sich auf die Unterlagenbeschaffung, den Geprüften genug Vorlaufzeit geben, Terminvereinbarungen und Prüfungsort.

Rücksichtnahme bei Unterlagenbeschaffung:

„[...] und ich sage: "Ja, dann werden wir in den Unterlagen nachschauen. Wenn dem so ist, danke für den Hinweis. Dann schaue ich mir das einmal an bevor ich Sie wieder belästige" und dann sage ich: "Tut mir leid, ich finde aber nichts dazu. Könnten Sie mir da einmal behilflich sein? Jetzt haben wir alles in Archiven, in elektronischen, jetzt wird es besser". [...] Wenn dann etwas fehlt versuche ich auch immer zu schauen, ob es dieses Ding in einer anderen Weise gibt. Wenn ich jetzt zum Beispiel wissen will: Wer fährt mit dem PKW's? Dann sage ich nicht: "Machen Sie mir eine Liste, wer fährt den PKW", sondern dann sage ich: "Was haben Sie denn, führen Sie schon Aufzeichnungen? Können wir daraus etwas gewinnen, damit ich nicht die Arbeit dreifach und vierfach machen muss." Oder wenn sie einen Vertrag nicht mehr finden, dann schaut man ob den vielleicht bei uns am Gebührenamt ausheben kann oder in anderen öffentlichen Büchern. Eben damit das Verfahren relativ rasch geht und ich sage: "Derjenige, der sich am leichtesten tut, besorgt die Unterlagen", das muss nicht immer der Unternehmer sein. Also wenn es für mich leichter ist und der Unternehmer sagt: "Ja ist in Ordnung, bevor ich den jetzt wieder anfordere, holen Sie sich den", dann machen wir das so.“ (Weiblich, 46 Jahre)

Genug Vorlaufzeit geben:

„Und dann muss ich ihm ja auch im Prinzip Zeit geben. Ich kann ihm ja nicht sagen, "ich geh heute um vier Uhr und komme wieder um acht Uhr" und "bitte, haben Sie da die Unterlagen".“ (Weiblich, 46 Jahre)

„Dann, grundsätzlich sollte man denen so ein bis zwei Wochen Zeit geben, quasi zum Koordinieren, dass man halt kommen kann.“ (Weiblich, 49 Jahre)

Rücksichtnahme bei Terminvereinbarungen:

„[...] /Von der Organisation// her. (..) Wir werden sicher nicht anfangen (..) Juli, August wenn die meisten auf Urlaub sind. Das wird eher im Herbst stattfinden. Februar in der / also da nimmt Rücksicht auf das Unternehmen.“ (Männlich, 42 Jahre)

„Wobei in unserem Fall wiederum der Großbetriebsprüfung da möglichste Rücksicht auf Abschlüsse des Unternehmens gelegt wird und auf ihre eigenen Gegebenheiten. Also das ist keine/ also es ist eine andere Arbeit als wie jetzt die Finanzpolizei macht oder so. (..) Das ist / wir nehmen da auch schon sehr viel auch auf das Unternehmen Rücksicht.“ (Männlich, 42 Jahre)

Rücksichtnahme bei der Wahl des Prüfungsortes:

„Und was ich auch nicht mache, wenn der Platz sehr beengt ist, dass ich mich dann dort hinsetze und sage: "Sie haben die Buchhaltung geführt und ich sitze jetzt da" und man sitzt dann vielleicht bei drei anderen Mitarbeitern, weil das bringt irgendwie so eine Unruhe in den Betrieb.“ (Weiblich, 46 Jahre)

„Aber der Pflichtige sagt: "Nein, ich habe jetzt überhaupt keinen Platz für Sie. Ich habe wirklich nur ein kleines Büro und das ist der Sozialraum." Jetzt sagen Sie: "Wissen Sie was, schauen wir uns das einmal an. Ich komme jetzt mal raus am ersten Tag, aber ich bin überhaupt nicht anspruchsvoll. Es reicht mir da ein kleiner Schreibtisch irgendwo und ich bräuchte nur einen Anschluss und wir versuchen die Prüfung da so schnell wie möglich durchzuführen und es ist ja nicht so umfangreich.““ (Weiblich, 45 Jahre)

10.3.1.8 Loben

Als weitere Strategie, welche unter Wohlwollen paraphrasiert wurde, ist das Loben. Acht Steuerprüfer erwähnten innerhalb von 11 Zitaten, dass sie Personen für gut aufbereitete Unterlagen loben.

„[...] aber ich lobe sie auch immer sehr. Ich lobe vor allem immer gerne auch die, die die Buchhaltung machen, also wenn die Angestellte haben extra, die das tun. Und es ist wirklich ein Unterschied: Manche/ man findet sich sofort zurecht. Also man blättert rum und da steht eine Belegnummer und man findet sie und dann gibt es wieder, da ist alles in Kartons drinnen, man findet es fast nicht, die Nummerierungen sind chaotisch. Aber wenn ich finde, dass es übersichtlich war, dann sage ich das immer dem. Weil ich denke auch für die Angestellte ist es auch nett, wenn sie hört/ weil sie sitzen dann oft dabei bei einer Besprechung ja auch, weil sie sich besser auskennen und wenn sie da gelobt werden vor ihrem Chef, das gefällt ihnen ja.“ (Weiblich, 46 Jahre)

„Ja sicher sagt man das, man erwähnt ja das eh die Tatsache, dass es nicht immer üblich ist, nicht überall üblich ist, dass die Unterlagen in der Form gebracht werden. Dass man wirklich lobende Worte findet dafür, wie eben das Ganze organisiert wird und wie man eben behandelt wird. Das erwähnt man schon dort, klar.“ (Männlich, 54 Jahre)

Steuerprüfer loben nicht nur übersichtliche Unterlagen, sondern auch junge Unternehmer, die es geschafft haben ein gut funktionierendes Unternehmen aufzubauen.

„Ja, also die/ Es gibt ja Gott sei Dank wirklich viele, die seriös arbeiten und wo ich auch wirklich ganz begeistert oft bin, junge Menschen, die eine Firma aus dem Nichts machen, viele Angestellte haben, viel Steuern zahlen, alles ist ok, in Ordnung, machen klasse Projekte, also das/ die lobe ich dann schon wirklich in jeglicher Beziehung, was sie da eben geschaffen haben und so. Also ich möchte schon, dass die irgendwie ein gutes Gefühl haben und dass von der Finanzseite kommt: "Super! Mach weiter so!"“ (Weiblich, 46 Jahre)

10.3.1.9 Eigene Fehler korrigieren

Anhand von 11 Zitaten, welche von sieben Steuerprüfern genannt wurden, wurde erkennbar, dass die Steuerprüfer im Zuge der Steuerprüfung großen Wert darauf legen ihre eigenen Fehler zu korrigieren.

„Das haben wir jetzt erst wieder gehabt, dass man sagt, okay, das war unser Fehler, den berichtigen wir und das war's. Das ist kein Problem. Man muss da nicht stur sein. Man muss da nicht unbedingt irgendwie [...]“ (Männlich, 38 Jahre)

„Weil es war ein Fehler von unserer Seite, dann macht man eine Berichtigung, Bundesabgabenordnung und das war's. Und das ist auch nicht ganz leicht, weil die dann die nicht wissen, wenn wir anrufen: Was müssen wir machen? Müssen wir da schon wieder ein großes Verfahren anstreben? Müssen wir da irgendwelche Ansuchungen stellen? Dann sagt man "okay, das war mein Fehler gewesen, das berichtige ich von meiner Seite. Wenn Sie nichts dagegen haben, morgen ist es erledigt." So zum Beispiel.“ (Männlich, 38 Jahre)

Es könnte auch vorkommen, dass Jahre später dem Steuerprüfer klar wird, dass er manche Sachverhalte jetzt anders würdigen würde. Es wirkt so als sei er bereit aus seinen eigenen Fehlern zu lernen und diese in Zukunft nicht mehr zu tun, dazu zu lernen und sich auch die Seite der Steuerzahler anzuhören.

„Da sage ich, ich will/man will ja auch nicht einen Fehler machen. Ich versuche ja auch meine Fehler zu verringern und es passiert immer wieder. Wie im Nachhinein sichtbar, Jahre später sieht man, man hat den Sachverhalt falsch gewürdigt. Der damals da war, ist vielleicht damals falsch gewürdigt worden, zur damaligen Zeit für mich aber richtig. Weil für mich war klar, so und so ist das zu verwerten. Ein anderer hat es anders gemacht und ich würde es jetzt, ein paar Jahre später auch anders machen, aber ich kann es nicht mehr rückgängig machen.“ (Männlich, 41 Jahre)

„Und das ist passiert und aus dem Grund: Wenn ich mir nicht hundert Prozent sicher bin, dass das was ich da mache, auch das ist was ich/ Und ich bekommen auch da Gegenwehr und die Gegenwehr ist da und ich sage: "Okay, ich weiß es nicht. Bringen Sie mir etwas, das mich davon überzeugt, dass das was jetzt Sie machen richtig ist und ich rede noch mit einem Spezialisten. Und somit sage ich: "Okay, ich habe alles, was mir möglich war,

versucht, um den Sachverhalt, der da war auch richtig umzusetzen und richtig zu beurteilen. Und wenn ich jetzt Jahre später drauf komme, das wäre eigentlich falsch gewesen, dann kann ich auch nichts machen. Zumindest habe ich versucht, das für mich richtig das zu bewerten. Und ich glaube das sehen/ sieht die, der Abgabepflichtige und die Rückmeldung, die ich immer wieder bekomme, auch sehe ich mich dann wieder bestätigt: Okay, das ist in Ordnung.“ (Männlich, 41 Jahre)

10.3.1.10 Über gewisse Dinge hinwegsehen

Die Steuerprüfer scheinen in gewissen Punkten über Fehler seitens des Steuerzahlers hinwegzusehen – sofern die überprüften Steuerzahler hauptsächlich alles korrekt versteuert haben. Dies konnte anhand von acht Zitaten von fünf Steuerprüfern paraphrasiert werden. Laut den Steuerprüfern gibt es Geringfügigkeitsgrenzen, welche die Steuerprüfer in solchen Fällen nutzen können.

„[...] die brav sind. Dort wird man den mit sehr wenig Prüfungsdruck belasten. Also auch dann, wenn man sieht, dass das ein oder andere nicht korrekt war, dann schaut man darüber hinweg, erklärt das, wie es richtig ist, schreibt das aber nicht vor. Da gibt es Geringfügigkeitsgrenzen.“ (Männlich, 48 Jahre)

„Und (...) eine eigene Steuergerechtigkeit habe ich jetzt vielleicht nicht intus, aber doch ein bisschen ein Gefühl dafür bekommen, was geht und was gut ist und was nicht geht. Und wenn ich jetzt merke, zum Beispiel dass ein Unternehmer sehr engagiert ist, schaut, dass er echt alles macht und alles mögliche, dann kann ich über bestimmte Dinge auch hinwegsehen. Darum geht es eigentlich, weil Sie gesagt haben, wie der reagiert. Ich (.) / Ich / Auf verschiedene Dinge verzichte ich dann vielleicht, wo ich sage, bei einem, wo ich merke, der steuert mir entgegen, da bin ich dann vielleicht sowieso so, okay, von dem möchte ich das jetzt aber unbedingt sehen. Bei einem wo ich merke, bei dem passt jetzt vielleicht alles, dann kann ich vielleicht über bestimmte Dinge hinweg sehen.“ (Männlich, 40 Jahre)

Steuerprüfer gaben auch an, dass sie hin und wieder ein Auge bei Fehlern zu drücken.

*„Zum Beispiel bei Ärzten ist es so, dass die aufgrund ihres hohen Einkommens im Verhältnis zum Umsatz versucht sind, gewisse Privataufwendungen betrieblich auch unterzubringen, also steuerlich geltend zu machen. Wenn das jemand nicht besonders übertreibt, dann drückt man da schon ein Auge zu und wird darauf nicht beharren. Ob der Fernseher jetzt wirklich in der Ordination gehangen ist oder daheim war oder sonst irgendetwas. Das wird man dann vielleicht besprechen und sagen, ja, okay.“
(Männlich, 48 Jahre)*

„[...] wenn es so Kleinigkeiten sind, wenn das Unternehmen bisher sehr gut gearbeitet hat und alles eigentlich vorgelegt hat und nur ein einzelner Teil fehlt, dann kann man darüber eben hinwegsehen. Also da kann man sagen: "Ok, das hat jetzt gepasst. Alle Zettel sind da." Bei den Unternehmen, die wir haben, da tut / unter einer Million Belege tut sich da wahrscheinlich gar nichts. Und wenn da ein Beleg fehlt, dann ist das für mich, wenn das jetzt nicht grad der Größte ist, schau ich, dass wir da sagen können: "Ok, das ist jetzt passiert". Das kann man auch.“ (Männlich, 38 Jahre)

Wenn sie sehen, dass der Betrieb kaum Umsatz gemacht hat oder dass eine Schätzung für den Betrieb einen Ruin darstellen könnte, berücksichtigen sie offenbar solche Informationen.

*„Ich kann vielleicht in der Schätzung drauf Rücksicht nehmen, weil ich mir denke, 'ja viel brauche ich da nicht dazu schätzen, weil er hat ja nichts, was er da jetzt dann'/ Also in der Schätzung kann ich das schon einfließen lassen.“
(Weiblich, 48 Jahre)*

„Aus wirtschaftlichen Betrachtungsweisen, es geht ja auch teilweise um Arbeitsplätze dann zum Beispiel. Das haben wir auch schon gehabt. Das haben wir schon wirklich gehabt, das muss man dann aber mit dem Vorstand absprechen, dass man dann auf gewisse Punkte verzichtet. Dass man ihn darauf hinweist, "das war leider falsch was Sie da gemacht haben" und "das

*dürfen Sie so nicht machen." Aber aus wirtschaftlichen Gründen kann man wirklich sagen, okay man schwächt gewisse Punkte ab zum Beispiel.“
(Männlich, 38 Jahre)*

Wenn Fehler durch andere Fehler kompensierbar sind, sieht es danach aus, dass die Steuerprüfer auf die Berichtigung der Fehler keinen Druck ausüben, sondern die Geprüften daraufhin weisen und es dabei belassen.

„Da war eine Versicherung, die er für die Gattin gemacht hat. Und da habe ich gesagt: "Das ist eigentlich nicht absetzbar, weil für einen Fremden hätten Sie das nicht gemacht." Aber dafür waren dann auf der anderen Seite wieder Autokosten / Ja man / Da hab ich das zumindest einmal gesagt, was eigentlich zu berichtigen wäre. Aber insgesamt täte sich das dann wieder ausgleichen. Und damit machen wir nichts. Und es bleibt.“ (Weiblich, 49 Jahre)

10.3.1.11 Geduldig sein

In insgesamt fünf Zitaten erwähnten vier Steuerprüfer in den Interviews gegenüber den Geprüften geduldig zu sein und Ruhe zu bewahren.

„Ich lasse mir die Sache erklären, (.) versuche irgendjemanden zu finden, der mir hilft, der mir die Belege raussucht, die ich sehen will. (.) (atmet laut ein) Ja wie man halt reagiert, ja. Ich versuch halt Geduld zu haben, ja.“ (Weiblich, 52 Jahre)

„Ja, dass ich versuche, natürlich auf Gegenargumente einzugehen, dass ich das Parteiengehör wahre, dass ich mir natürlich anhöre, was jemand dazu zu sagen, dann probiere ich es geduldig.“ (Weiblich, 52 Jahre)

10.1.3.12 An Absprachen halten

Damit der Steuerzahler dem Steuerprüfer vertraut – gerade wenn es beispielsweise um einen Deal geht – muss der Steuerzahler davon ausgehen, dass

er sich auf die Abmachungen verlassen kann und nicht Angst vor negativen Konsequenzen haben muss. Genau dies sprachen drei Steuerprüfer mit insgesamt vier Zitaten an.

„Dass ich sie nicht überfahre, ja? Also um das geht es schon ja, weil wenn der dann Sorge haben muss, wenn ich jetzt gehe, ich schicke dann irgendwie die Fahndung hin oder irgendetwas.“ (Weiblich, 49 Jahre)

„Sondern für mich ist das dann beendet und wir machen das und ich gebe ihr auch dann mein Wort, dass wir das so machen.“ (Männlich, 48 Jahre)

Zum anderen müsse der Steuerzahler sich auch darauf verlassen können, dass der Steuerprüfer sich an sein Amtsgeheimnis hält und nicht Informationen an Dritte weiter gibt.

„Ich meine, erstens einmal muss der Unternehmer darauf vertrauen können, dass er nicht rein gelegt wird. Dass da nicht irgendwer kommt, der etwas nicht gesetzesmäßiges unternimmt. (.) Man kriegt wahnsinnigen Einblick in Familien- (.) abläufe. (.) Man sieht Dinge, die der Nachbar nicht sieht von dem.“ (Männlich, 49 Jahre)

Auch wenn nach einem vereinbarten Deal herauskommt, dass der Staat mit durch diesen Deal eine geringere Nachzahlung erhält als es ohne Deal der Fall gewesen wäre, muss der Steuerzahler offenbar darauf vertrauen, dass der Prüfer nicht weiter oder tiefer prüft, sondern sich an die Abmachung hält und daran nichts ändert.

„Nur ich wäre so fair, dass ich dann selbst mit dem besseren Wissen nichts ändern würde.“ (Männlich, 48 Jahre)

10.3.2 Engagement und Motiviertheit

Castelfranchi und Falcone (2010) beschreiben in ihrer Vertrauenstheorie, dass das ausgehende Engagement und die Motiviertheit von der Person, der

Vertrauen geschenkt werden soll, dazu führen, dass dem Gegenüber vertraut wird. Auch die Steuerprüfer erwähnen in den Interviews motiviert und engagiert sich für den Steuerzahler einzusetzen. Dieses Engagement wird anhand von folgenden Paraphrasierungen deutlich: (1) *dem Geprüften Möglichkeit für Erklärungen und Argumente für sein Handeln geben*, (2) *dem Geprüften entgegenkommen*, (3) *als Ansprechperson dienen* und (4) *Extraarbeiten übernehmen*.

10.3.2.1 Möglichkeit und Raum für Erklärungen und Argumente geben

Anhand von 34 Zitaten, welche von 18 Steuerprüfern erwähnt wurden, wurde deutlich, dass Steuerprüfer versuchen im Prüfungsprozess nicht einfach die Unterlagen nur durchzuschauen, sondern sich bemühen Erklärungen von Geprüften und sich seine Sichtweise anzuhören.

„Ich muss eben versuchen möglichst viele Fakten, die nur irgendwie möglich sind, zu sammeln und gegenüberzustellen und ich muss eben auch vorbeugen. Er muss auch Gelegenheit haben, dazu Stellung zu nehmen. Wenn er mir sagt, "Ja, ich habe aber da ein Sparbuch geerbt" und er zeigt mir das, naja dann muss ich das auch berücksichtigen.“ (Männlich, 49 Jahre)

„Also man muss dann dem Pflichtigen auch die Gelegenheit geben sich zu rechtfertigen und, (..) ja, seine Ansicht zu äußern.“ (Weiblich, 49 Jahre)

Nach Aussagen der Steuerprüfer geben sie dem Geprüften Zeit, damit dieser sich auf ein Gespräch vorbereiten kann.

„[...] aber so kann ich dann auch in der Zwischenzeit neue Fälle anfangen und denen Zeit geben, dass sie sich schlau machen, dass sie die Unterlagen noch einmal durchschauen“ (Weiblich, 51 Jahre)

„Er soll sich noch vorher, wenn er möchte, doch einen Rat von einem Steuerberater einholen. Also das ist mir schon wichtig. Das sich der Pflichtige jetzt nicht glaubt, er hat jetzt keinen steuerlichen Berater, keine steuerliche Vertretung und jetzt macht“ (Weiblich, 45 Jahre)

Des Weiteren erklären Steuerprüfer den Pflichtigen, wie Unterlagen vorbereitet werden sollten.

„/Erkläre das und wenn es// nicht viel Unterlagen sind, dann sage ich ihm: "Tuen wir es zusammen für ein Jahr mal irgendwie (lacht) schauen wie das geht." Wenn das nur ein paar Rechnungen sind, das gibt es ja alles. Ich meine wenn er nur nebenbei wirklich eine Minivermietung hat, hat halt eine Wohnung, die er irgendwie vermietet oder so irgendetwas, dann kann man das ja erklären, das Schema, wie das ausschauen sollte.“ (Weiblich, 46 Jahre)

„Ja ich probiere mal ihnen das verständnisvoll beizubringen, was da eigentlich falsch ist. Also es wird schon mühsam, wenn Leute überhaupt keine Ahnung haben. Also wenn Leute nicht einmal den Unterschied zwischen: das ist der Umsatz, aber der Gewinn ist etwas anderes und dann füllen sie sogar in den Spalten falsch aus und so und dann/ Ich meine ein Steuerberater bin ich natürlich auch nicht. Also ich habe/ möchte für die nicht die Buchhaltung machen und so und wenn das ein komplettes Chaos ist, weil dann würde man sogar sagen/ Einmal, da habe ich sogar so einen Fall gehabt, da war alles komplett (..)/ "Sie bräuchten zumindest ein Buchhalter oder etwas, der Ihnen das einmal erklärt oder das doch vielleicht macht oder/". Wenn es nicht viel ist und so, dann erkläre ich es ihnen. Gerade so Einnahmen- und Ausgabenrechnung ist ja so schwierig auch wieder nicht.“ (Weiblich, 46 Jahre)

10.3.2.2 Entgegenkommen

Es wurde anhand von 27 Zitaten, welche insgesamt von 14 Steuerprüfern erwähnt wurden, paraphrasiert, dass viele Steuerprüfer bei der Terminvereinbarung der Steuerprüfung und beim Ort der Prüfung den geprüften Steuerzahlern versuchen entgegenzukommen.

Entgegenkommen bei Terminvereinbarungen:

*„[...] ich sage „ich mache bei dem Unternehmen oder dem Steuerberater, bei dem und dem Unternehmen eine Prüfung und welchen Termin können wir uns ausmachen?“ Also es ist nicht so, dass ich einen Termin vorgebe.“
(Weiblich, 48 Jahre)*

„Na einfach sagen: "Ich melde mich jetzt zu einer/ Ich möchte mich bei Ihnen zu einer Betriebsprüfung anmelden." Das hört sich jetzt ein bisschen anders an am Telefon, weil dann wird man dann/ Und man erklärt ihm das, dass das/ und da der Prüfungsbeginn ist. Für mich ist wichtig, dass ich nicht sage, "Sie müssen an dem Termin Zeit haben", sondern, "schlagen Sie mir bitte einen Termin vor." Also d.h. immer wieder das Entgegenkommen, immer wieder die Möglichkeit lassen, Herr des Ganzen zu sein. Was ja gar nicht wahr ist, aber das ist das subjektive Empfinden oder was sie selbst haben. Also ich mache das so. Ich sage wirklich: "Suchen Sie sich einen Termin aus. Ich habe Zeit." Weil ich bin ja nicht so, dass ich anrufe und sage, "Ich brauche in zwei, drei Tagen einen Termin, sondern ich sage, "in zwei, drei Wochen, wie Sie wollen."“ (Männlich, 38 Jahre)

Entgegenkommen bei der Wahl des Prüfungsortes:

„[...] dass man dann nicht stur ist sondern sagt: "Die Woche darauf ist genauso gut und wo wäre es Ihnen dann angenehm? Bei Ihnen im Betrieb, ist es da vielleicht gescheiter, haben Sie eine Buchhalterin oder einen Buchhalter? Oder ist es besser beim Steuerberater?" Weil wenn der dann die Möglichkeit hat zu wählen in einer Situation, die er nicht wählen kann, dass er einmal sicher geprüft wird, aber er kann die Parameter ein bisschen verändern, dann fühlt er sich einfach wohler.“ (Weiblich, 46 Jahre)

„Oder es gibt auch die Möglichkeit, dass man sagt: "Wir haben leider nur einen Besprechungsraum, das ist der einzige freie Tisch, den brauchen wir aber selber auch zeitweise.", dass man da dann zeitmäßig versucht sich zu koordinieren. Das fällt dann auch wieder darunter, der Firma entgegen kommen nach den Gegebenheiten.“ (Weiblich, 43 Jahre)

10.3.2.3 Als Ansprechperson dienen

Neun interviewte Steuerprüfer gaben in insgesamt 24 Zitaten an den Steuerpflichtigen Beratung zu bieten, auch oft nach einer Steuerprüfung. Dies sei eigentlich nicht ihre Aufgabe, aber dennoch bieten sie durch diesen Weg den Steuerzahlern Unterstützung.

„Oft ist es ja so, dass mir manchmal / manche / wo es halt wirklich so vom Gesprächsklima passt, und die rufen manchmal nachher an und sagen: "Das und das haben sie gerade und was sie da am besten tun". Wenn das jetzt so eine schnelle Geschichte ist, dass ich sage: "Na Moment, ich schaue mal kurz im Computer nach wie das ist. Ist das gut / ist das eh ordnungsmäßig verbucht oder nicht?" Und wenn nicht, dann sage ich: "Ja, da hoppala, da dürfte irgendwas schief gegangen sein, ich gebe es in die AS weiter, die können Ihnen das machen." Die sind dann auch zufrieden, weil sie wissen sie haben eine Ansprechperson, und auch eine kompetente vielleicht. Weil denen hilft ja das oft schon, wenn jemand weiß um was es geht und wo / dass ich sie an die richtige Stelle dann verweise. Das also / Ich denke mir dann schon oft, dass die sehr wohl da dankbar sind, dass sie einfach eine Kontaktperson haben, // wo sie wissen da können sie sich hin/ [...]“ (Weiblich, 49 Jahre)

„Ja, immer wieder. Manche rufen mich nach Jahren noch an. Wenn es irgendwie geht, dann schaue ich dass ich das irgendwie hinkriege, ja.“ (Männlich, 46 Land)

Auch im Zuge einer Steuerprüfung scheinen die Steuerprüfer die Möglichkeit Fragen zu stellen anzubieten, welche auch seitens der geprüften Steuerzahler genutzt wird.

„Hm! Eine schwierige Frage. Der häufigste Fall ist, dass man gefragt wird. Der häufigste Fall ist, wenn man/ Der Steuerberater kostet Geld und wenn man dann einen Steuerprofi, sagen sie dann, fragt, dann fragt man die kompliziertesten Sachen.“ (Männlich, 49 Jahre)

„Manche haben dann halt eine konkrete Frage, weil sie dann sagen, ich sitze jetzt dort und der hat gerade jetzt irgendeine steuerrechtliche Geschichte und dann ist es schon ab und zu vorgekommen, dass sie dann zu mir gekommen sind: "Jetzt sitzen Sie schon da, können Sie mir sagen, wie das und das zu behandeln wäre?". Und dass ich dann natürlich sage: "Ja, meiner Meinung nach müsste das so oder so sein.", dass ich dann auch versuche ihnen zu helfen, wenn ich kann. Ja, insofern versuche ich natürlich auch Service zu leisten, wenn das erforderlich ist oder gefragt ist.“ (Männlich, 50 Jahre)

10.3.2.4 Nicht gerne als Ansprechpartner unterstützen

Die meisten Steuerprüfer geben an, sich unterstützend für den Steuerzahler einzusetzen und auch Arbeiten zu übernehmen, die eigentlich nicht seine Aufgaben wären. Jedoch geben zwei Steuerprüfer in vier Aussagen an, dass sie nicht sonderlich gerne als Ansprechperson dienen, weil dies die eigentliche Arbeit stören würde.

„Und der glaubt halt, ich bin dann ständig mit dem befasst. Sie wollen mir das dann immer holen und schauen, was will der jetzt. Und das ist anstrengend. Also nicht anstrengend, aber es ist nicht meine Aufgabe. Ich muss ja dann wieder die neuen Fälle mir suchen und bearbeiten. Ich kann ja nicht immer jetzt den betreuen. Das ist nicht meine Arbeit. Das ist die Aufgabe vom Innendienst. Das ist dann halt/ Das sehen die Leute dann nicht. Wenn sie einen dann mal kennen und das gepasst hat, dann fragen sie halt immer wieder.“ (Weiblich, 53 Jahre)

„Natürlich gibt man dann Auskunft und hilft, aber es soll halt nicht zu viel werden, weil sonst bin ich halt sehr behindert in meiner wirklichen Arbeit. Weil ich nur solche Kunden habe, die ich persönlich betreuen muss. Das geht halt nicht.“ (Weiblich, 53 Jahre)

10.3.2.5 Extraarbeit übernehmen

Innerhalb von 14 Zitaten gaben sieben Steuerprüfer in den Interviews an, Extraarbeit für die geprüften Steuerzahler zu übernehmen. Teilweise scheinen sie

dies zu tun, um den Geprüften zu unterstützen, teilweise um sich selbst Arbeitsprozesse zu vereinfachen, was jedoch auch für den geprüften Steuerzahler Vorteile haben kann.

„Und ich neige halt dazu, gewissen Arbeiten zu übernehmen, die ich nicht müsste, ja. Das mache ich dann und ich präsentiere das dem dann: "Schauen Sie, das habe ich gemacht. Das ist das Zahlenwerk, schauen Sie sich an ob das ok ist." Und stelle immer wieder fest: Der ist dankbar dafür, dass er es nicht machen musste, es ist aber erledigt. Und er korrigiert es nicht, wir lassen es dabei.“ (Weiblich, 52 Jahre)

„Da kann es dann sein, dass man einfach eine Kiste mit Belegen bekommt. Das ist dann halt/ Wir sollen zwar nicht die Buchhaltung für jemanden machen, aber man tut es dann halt. Also das ist eigentlich/ Der bringt keine Unterlagen, er macht halt nichts, aber ja (.) / Man ist dann halt auch kein Unmensch und dann schaut man halt doch zu, dass man halbwegs dem nicht das/ dass er halt nicht allzu viel vorgeschrieben bekommt.“ (Weiblich, 53 Jahre)

Nach Aussagen der Steuerprüfer unterstützen sie im Falle einer Nachzahlung die Geprüften beim Prozess einer Ratenzahlung. Die Steuerprüfer nehmen dann mit der gewissen Stelle Kontakt auf und informieren sie über den Steuerzahler, damit der Steuerzahler das Ratenansuchen bekommt. Durch diese Unterstützung, welche eigentlich nicht die Aufgabe des Prüfers darstellt, helfen sie den Steuerzahlern.

„Ich kann ihm natürlich insofern schon ein bisschen helfen, indem ich sage, er soll jetzt eine Ratenansuchung machen. Ich kann ihm auch einen/ eine Person nennen, die das dann bearbeiten wird. Ich kann auch bei der jeweiligen Person dann, wenn ich die - wir kennen uns ja alle - kann ich sagen: "Bitte, da kommt einer, der braucht ein Ratenansuchen. Ich habe seine finanziellen Hintergründe geprüft, der braucht das unbedingt. Der kann ohne dem nicht sein. Können wir/ Dass man das dann auch genehmigt.““ (Weiblich, 48 Jahre)

„Und dann kann ich schon dann sagen: "Er hat es mir jetzt versprochen, er wird in einem Jahr monatlich hundert Euro abstottern, aber anders schafft er es wirklich nicht. Könntest du das/ Ich kann es ihm nicht vorschreiben, aber kannst du das in deinen Überlegungen einfließen lassen, weil ich den schon kenne?" Also insofern kann ich ihn schon da ein bisschen unterstützen, aber ich kann ihm jetzt nicht abnehmen, dass er das halt zahlen muss.“ (Weiblich, 48 Jahre)

Ein Steuerprüfer gab sogar an, ein altes Ehepaar zu unterstützen, welches all sein Eigentum durch Betrug verloren hat. Das Ehepaar erhoffte sich durch den Steuerprüfer Hilfe zu erhalten.

„Und sie haben geglaubt, wenn sie zu mir kommen, weil ich habe damals die Zuschreibung im Akt gemacht, dann können wir das wieder rückgängig machen, dass das wieder Ihnen gehört. Aber: "Hören Sie, wir machen hier nur die Bewertung. Also wir bewerten nur das Haus, was Sie an Grundabgaben zahlen müssen. Das andere hat mit dem nichts zu tun. Das mit dem Grundbuch macht das Bezirksgericht." Die sind dann da gesessen, da habe ich dann nicht den jetzigen Vorstand, da haben wir noch einen anderen Vorstand gehabt, angerufen, den Gruppenleiter von damals, weil die sind echt zusammengebrochen dort. Also da denkt man sich dann/ Die waren aber nicht böse auf uns. Die haben sich einfach nur die Hoffnungen gemacht, dass die Finanzverwaltung noch was machen kann. Die haben nicht einmal den richtigen Namen von dem gewusst. Ich meine, es ist dann von unserer Seite/ also wir haben das dann veranlasst. Weil sie haben ja nicht gewusst, was/ wenn sie zu uns kommen reicht das. Wir haben dann/ der Vorstand hat sie dann mitgenommen, hat dann mit der Kriminalpolizei/ [...]“ (Männlich, 38 Jahre)

10.3.3 Kompetenzen

Um die Entscheidung treffen zu können, einer anderen Person zu vertrauen, spielen die wahrgenommenen Kompetenzen des Gegenübers eine wichtige Rolle (Castelfranchi & Falcone, 2010). Aus diesem Grunde wurden die Steuerprüfer

bezüglich ihrer Kompetenzen befragt. Damit der Steuerprüfer als kompetent wahrgenommen wird, erwähnten 18 Steuerprüfer in 31 Zitaten *korrekt zu arbeiten* und acht Steuerprüfer in 11 Zitaten *kompetent aufzutreten*.

10.3.3.1 Korrektes Arbeiten und keine Willkür

Es ist wichtig, dass die Arbeitsweise des Steuerprüfers als unwillkürlich und gesetzestreu wahrgenommen wird, denn nur dann kann der Steuerzahler darauf vertrauen, dass der Steuerprüfer keine absichtlichen Fehler macht, die erhebliche Nachteile für den Geprüften haben. Ihre korrekte Arbeitsweise begründen die Steuerprüfer durch ihre lange Ausbildung und Erfahrung.

„Und das Unternehmen wiederum Vertrauen insofern, dass man sagt: "Ja, der Betriebsprüfer oder die Betriebsprüferin, die wird das schon richtig machen, die wird schon wissen, was sie tut, die wird das gelernt haben, macht das nicht zum ersten Mal, wir sind kein Versuchskaninchen. Wir/ die werden wissen, was sie da tun." (Weiblich, 43 Jahre)

„Im Prinzip ist es so/ Wir haben eine gewisse Ausbildung und im Prinzip, ich kann auch gewisse Sachen irgendwo belegen.“ (Weiblich, 46 Jahre)

Ein weiteres Kriterium, das zur Wahrnehmung einer kompetenten Arbeitsweise führt, ist die korrekte Arbeitsweise. Steuerprüfer gaben an, dass sie sämtliche Schritte und Entscheidungen zum Beispiel anhand von Gesetzestexten begründen.

„Wir können uns nichts aus den Fingern saugen. Wenn ich jemandem sage, "okay, du musst 2.000 Euro Umsatzsteuer nachzahlen", dann muss ich dem fundiert begründen, warum das so ist.“ (Männlich, 48 Jahre)

„Es funktioniert der Steuerberater, schafft ihnen/ Es gibt Leute, die kann man von/ nicht von einer Sache/ Da musst du eben dann über gesetzliche Sachen das darlegen. Und ich bin auch ein Typ, der viel sagt und sagt einfach nicht nur/ Ich bin der Meinung, dass, so ist es. Dort und dort steht es. Und ich/ ich/ ich schmücke meine Berichte auch sehr viel mit Gesetzestexten und

*Erkenntnissen, dass man sieht, okay der hat sich damit/ Da steht es drin.“
(Männlich, 41 Jahre)*

10.3.3.2 Kompetentes Auftreten

Es wirkt als erreichen die Steuerprüfer kompetentes Auftreten zum einen durch die Art und Weise ihrer Dokumentation des Prüfungsprozesses und zum anderen durch das Beibehalten einer sachlichen Perspektive.

„DAS ist wiederum eine Sache des (Unterbrechung durch hereintretende Frau) ist wiederum eine Sache des persönlichen Auftretens, d.h. wenn Sie dort (..) KOMPETENT und fachlich versiert auftreten, werden Sie auch ein Vertrauen erzeugen. (..)“ (Männlich, 42 Jahre)

„Also ich glaube einfach, dass das Auftreten und die Art und Weise wie man es dokumentiert und wie man da an die Sache herangeht, dass das wahrscheinlich das ausschlaggebende ist dann.“ (Weiblich, 48 Jahre)

Im nächsten Kapitel werden die Ergebnisse der externen Faktoren dargestellt.

10.4 Externe Faktoren

In Anlehnung an die Vertrauensstheorie (Castelfranchi & Falcone, 2010) wurde nach den externen Faktoren, welche den letzten Faktor bei der bewussten Entscheidung dem Gegenüber zu vertrauen darstellen, gefragt. Die externen Faktoren wurden zum Beispiel durch die Frage „Welche Rolle spielen Medienberichte beim Vertrauen bzw. in der Prüfungssituation?“ erhoben.

Anhand der Interviews konnten folgende die Vertrauensentstehung begünstigende und schwächende externe Faktoren herausgearbeitet und paraphrasiert werden: (1) *Finanzskandale in den Medien*, (2) *komplexes Steuergesetz*, (3) *Veränderungen im Finanzamt und in den Aufgaben*, (4) *Statistik- und Zeitdruck*, (5) *Kundenorientierung*, (6) *Mehrergebnis ist kein Leistungskriterium*, (7) *Bild der Beamten in der Gesellschaft* und (8) *Zeitgeist*. Die Nennungen der

externen Faktoren sind in Reihenfolge der Häufigkeiten der externen Faktoren, welche sich positiv auf das Vertrauen auswirken können, dargestellt. Die Definitionen, Paraphrasierung und Ankerbeispiele für externe Faktoren befinden sich in Tabelle 7. Diese externen Faktoren können sich sowohl positiv als auch negativ auf das Ziel bzw. infolgedessen auf das Vertrauen auswirken. Wie und wann sich die externen Faktoren positiv oder negativ auswirken, wird im Folgenden dargestellt.

Tabelle 7
 Definition, Paraphrasierung und Ankerbeispiele für externe Faktoren

Definition externe Faktoren	Paraphrasierung in Bezug auf:	Ausprägung positiv/negativ	Ankerbeispiel
Wahrnehmung von Gefahren und Möglichkeiten um Ziel zu erreichen Medienberichte: werden aus der Umgebung (Politik, Infrastruktur, Bürokratie Chancen oder Gefahren zur Erreichung des Ziels wahrgenommen)?	Finanzskandale in den Medien	positiv	„Also, das passiert dann auch oft, dass die uns dann sagen: "Ihr habt schon wieder einen erwischt", wo ich sage: "Ja wir, die Finanzverwaltung", dass das eher positiv gesehen wird und auch die Prüfungen werden immer mehr positiv gesehen.“ (Weiblich, 46 Jahre)
		negativ	„I: Weil glauben Sie, dass diese negativen Medienberichte, man hört ja jetzt wirklich viel in letzter Zeit, sich auf die Kooperationsbereitschaft // von den Pflichtigen auswirkt?“ „B: Naja, schon, ja. (.) Ja weil immer der Eindruck entsteht: Denen passiert nichts. Ja, weil das / ganz wurscht, wenn man jetzt weiß mit diesen Provisionszahlungen, das dauert immer und ewig, das Verfahren zieht sich und zieht sich. Ja und eigentlich ist noch keine Entscheidung da und die sind nicht bestraft, nicht?“ (Weiblich, 49 Jahre)
	Komplexes Steuergesetz	positiv	„[...] dass möglichst viel Interpretationsspielraum auch für den Abgabepflichtigen bleibt. Dass es nicht heißt: "So ist es und du zahlst jetzt und aus!". Da ist schon eine gewisse - wie soll ich das ausdrücken (...) wie soll ich das ausdrücken am besten- das Steuergesetz ist eben / lässt sehr viel Interpretationsspielraum auch, da muss man vorsichtig sein, auch deshalb zu, dass der Abgabepflichtige auch möglichst viele Möglichkeiten hat, dass er nicht festgezurr wird "Und du zahlst jetzt!" und so.“ (Männlich, 42 Jahre)
		negativ	„B: Das ist aber nur das Gesetz. Und jetzt können Sie sich vorstellen, die Literatur, die hat sich ja EXPONENTIAL erhöht. Wir haben/ wir haben damals gehabt, 'Steuerrichtlinien' und das war ein kleines Buch. Heute sind die Einkommenssteuerrichtlinien alleine, ich glaube, 1.800 Seiten.“ „I: Das ist einfach zu komplex und zu viel.“ „B: Genau.“ „I: Okay, man müsste es einfach leichter machen.“ „B. Ja“ (Männlich, 49 Jahre)
	Veränderungen im Finanzamt und in den Aufgaben	positiv	„Es ändert sich ja laufend etwas. Wir werden, weil man sagt/ weil sie immer sagen bei uns, wir kriegen ja immer mehr Möglichkeiten, auch nicht nur Computer/ Computermodule, das muss ja alles schneller werden. Wird es aber nicht. Wir müssen das machen, damit wir gleichauf, damit wir eine Chance haben zum mithalten. Weil die Wirtschaft wird immer schneller.“ (Männlich, 41 Jahre)
	Statistik- und Zeitdruck	positiv	„Aber es ist auch so ein Instrumentarium, das man ja vor zwei Jahren so in etwa gemacht hat, weil man gesagt hat: Erstens einmal, wir intern brauchen ja das auch, weil wir ja von der Statistik so viele Fälle haben. Und jetzt, wenn ich zwei, drei Komplizierte habe, wo ich lange brauche, brauche ich dazwischen aber kurze, damit es im Durchschnitt wieder eben stimmt.“ (Weiblich, 49 Jahre)

Fortsetzung Tabelle 7

Definition externe Faktoren	Paraphrasierung in Bezug auf:	Ausprägung positiv/negativ	Ankerbeispiel
		negativ	<p>"Früher war es immer so Vorgabe 20 bis 25 Betriebsprüfungen. Und das ist/ Die neune Zeit bringt das mit sich, dass das jetzt nicht mehr so läuft, jetzt sind wir eigentlich froh wenn wir 10 bis 15 schaffen. Wobei das jetzt nicht nur heißen soll, dass wir jetzt langsamer sind oder durch die neuen Verfahren. Es ist/ Die Finanzverwaltung ist ja total umreformiert worden in/ bei uns im Jahr 2004 und da hat sich alles verändert. Es hat früher eine Betriebsprüfungsabteilung gegeben. Die ist zum Beispiel, bei uns hier in X (Ort) waren das ich glaube 20 Betriebsprüfer. Und die haben eigentlich nur diese Betriebsprüfungen, Außenprüfungen gemacht. Und jetzt ist das alles vermischt. Jetzt gibt es Betriebsveranlagungsteams, wo Innendienst und Außendienst zusammen sind und auch ein Betriebsprüfer kann sein, dass er andere Aufgaben dazu bekommen hat. Es gibt zum Beispiel jetzt einen normalen - unter Anführungszeichen - einen 'normalen' Betriebsprüfer, oder das nennt sich Teamexperte, Spezialprüfer, die auch - ich weiß jetzt nicht ganz genau das Aufteilungsverhältnis - so nicht ganz 50 Prozent glaube ich, 45 Prozent für andere Tätigkeiten vorhergesehen sind, also Innendienst unterstützen, Teamleiter vertreten und so was. Und das ist auch ein Grund, warum man halt jetzt nicht mehr diese 20, 25 Prüfungen schafft." (Weiblich, 53 Jahre)</p>
	Kundenorientierung	positiv	<p>„[...] leider Gottes ist es in letzter Zeit so, ich sage jetzt so der Mainstream auch oder der öffentlichen Verwaltung der ist "Naja wir sind kundenorientiert, das, das, das. Ihr seid unsere Kunden. Wir sind so ach so freundlich. ". Das ist auch gut.“ (Männlich, 42 Jahre)</p>
	Mehrergebnis ist kein Leistungskriterium		<p>„Ja, betreffend Prüfung selbst, wie gesagt, dass bei uns eigentlich, oder/ Sagen wir so, ein Leistungskriterium bei uns ist zum Beispiel/ Das Mehrergebnis ist bei uns kein Leistungskriterium. Das ist bei uns einmal fix festgelegt gewesen, dass das bei uns nichts zählt, unter Anführungszeichen. (Männlich, 40 Jahre)</p>
	Bild der Beamten in der Gesellschaft		<p>„Was man so hört ist, dass das Vertrauen, zumindest in unserem Ministerium, eigentlich relativ hoch. Also da muss ich sagen, dass ist jetzt nicht so, dass man von außen hört: "Das verschlampt ihr alles. Und das ist alles nur ein Sauhaufen!". Im Gegenteil, die meisten sind eh relativ zufrieden mit unserer Arbeit.“ (Männlich, 38 Jahre)</p>
	Zeitgeist		<p>„Aber heute ist das transparent. Die Zeit ist offener, das wird alles hinterfragt. Das ist wirklich/ Ich finde es eh in Ordnung, das ist (.) irgendwie recht gut.“ (Männlich, 49 Jahre)</p>

10.4.1 Finanzskandale in den Medien

Am häufigsten konnte in den Interviews als externer Faktor, der sich positiv auf das Vertrauen auswirkt, *Finanzskandale in den Medien* paraphrasiert werden. Insgesamt wurde dieser Faktor anhand von fünf Zitaten paraphrasiert, wobei dies von vier Personen genannt wurde. Die Steuerprüfer gaben an, dass durch Finanzskandale in den Medien Unternehmen und Einzelbürgern bewusst wird, dass durch die Steuerbehörde tatsächlich ein Schutz für Steuergelder gegeben ist, da durch diese Berichte Skandale aufgedeckt und sanktioniert werden. Personen bzw. Unternehmen, die ehrlich ihre Steuern abführen, seien froh über solch eine Kontrolle.

"Die wenigsten - und da kommen wir wahrscheinlich wieder da zurück - die freuen sich, dass man eben die schwarzen Schafe auch prüft. Die sagen: "Endlich ist das so, dass der andere auch einmal geprüft wird, dass man dort etwas feststellt!" Weil die sagen, dass es auch zu einem Konkurrenzdruck kommt. Der Ehrliche, der versucht ist sich möglichst an die richtigen Gesetze zu halten, der hat einen Wettbewerbsnachteil, der kann bei den Preisen nicht mithalten. Der freut sich dann, wenn er erfährt, im Freundeskreis oder wenn man ihn selbst prüft und dann sagt: "Sie sind eh brav, wir gehen wieder, weil wir haben etwas anderes zu tun" und man erzählt ein paar Schmankerl oder was man sonst noch erlebt und der freut sich dann. Und er wünscht sich, dass mehr geprüft wird." (Männlich, 48 Jahre)

„Bei den Größeren ist es ja eher so, dass die sagen: "Wenn man das aufdeckt, dann merzt man ja die Wirtschaft und diese Elemente aus." Die sehen das eher positiv, weil wenn ich gar nichts höre, auch bei Korruption, wenn ich nichts höre heisst das ja nicht, dass es keine Korruption gibt sondern, dass ich das halt nicht entdeckt habe. Und da wird das eher positiv. Also, das passiert dann auch oft, dass die uns dann sagen: "Ihr habt schon wieder einen erwischt", wo ich sage: "Ja wir, die Finanzverwaltung", dass das eher positiv gesehen wird und auch die Prüfungen werden immer mehr positiv gesehen.“ (Weiblich, 46 Jahre)

10.4.2 Negative Auswirkungen von Finanzskandalen in den Medien

In diesem Zusammenhang ist jedoch zu erwähnen, dass Medienberichte bzw. Finanzskandale laut den interviewten Steuerprüfern eher dazu führen, dass zum einen das Vertrauen dadurch beeinträchtigt wird. Zum anderen zeigen sich in den Aussagen der Steuerprüfer, die Steuerzahler verärgert darüber, dass immer nur kleine statt große Unternehmen geprüft werden und die großen Unternehmen größere Freiheiten genießen. Die Ergebnisse zeigen sogar, dass sich externe Faktoren, in diesem Zusammenhang Finanzskandale, vermehrt negativ statt positiv auswirken. Dies konnte anhand von 37 Zitaten, welche von 20 Steuerprüfern genannt wurden, paraphrasiert werden.

"Sicher, das Vertrauen ist dann sicher angekratzt in der Form, wenn irgendwo der höchste Repräsentant, jetzt speziell vom Finanzministerium, jetzt andere Dinge anders macht, wo er das auf der anderen Seite plakativ irgendwo in den Medien anders dargestellt hat. Dann hat das sicher auf jeden Fall eine negative Auswirkung." (Männlich, 43 Jahre)

„[...] aufgrund verschiedenster Medienberichte, ist dieses - wie soll ich sagen - Vertrauen derzeit glaube ich nicht besonders hoch ausgeprägt.“ (Männlich, 54 Jahre)

10.4.3 Komplexes Steuergesetz

Ein komplexes Steuergesetz kann auch Vorteile für den Steuerzahler haben. Dies konnte durch fünf Zitate von drei Prüfern paraphrasiert werden. So wird beispielsweise die Möglichkeit, einen gewissen Spielraum einsetzen zu können, als positiv angesehen. Auch könnte die Komplexität dem Steuerzahler einen gewissen Schutz und unterschiedliche Möglichkeiten in der Auslegung bieten, welche Vorteile für den Steuerzahler haben könnten.

"Also nicht "So du bist jetzt in der Daumenschraube und du zahlst jetzt und bist nicht mehr und/". Daher ist das Steuergesetz / ich habe das früher auch nicht verstanden, warum ist das teilweise so schwammig? (..) Natürlich aus

*Schutz! Da kann man nicht sagen "Na, da bist du jetzt zu schnell gefahren und du zahlst jetzt deinen Betrag." Das geht hier nicht, weil es ist ein Eingriff in das Vermögen der Bürger wo ja kein unmittelbare sichtbare Leistung steht."
(Männlich, 42 Jahre)*

„Und das österreichische Steuergesetz lässt ja sehr viele (.) sehr viele Beurteilungsspielräume zu. Die man ja (..) erst versteht, wenn man das Steuergesetz - aber da will ich jetzt nicht in die Tiefe gehen- das Steuergesetz mit den Grundgesetzen sieht. Das ist ja schon ein Eingriff in die Privatsphäre, wenn Sie so wollen. Und diese eher, wie soll ich sagen, diese auslegungsfreundliche Gesetzgebung soll eigentlich zur Sicherheit des Abgabepflichtigen dienen oder des Steuerzahlers“ (Männlich, 42 Jahre)

10.4.4 Negative Auswirkungen von komplexem Steuergesetz

An dieser Stelle ist anzumerken, dass anhand von 18 Zitaten, welche von 11 Steuerprüfern erwähnt wurden, paraphrasiert werden konnte, dass sich das komplexe Steuergesetz negativ auf die Bildung von Vertrauen auswirken kann.

„Ich glaube das Vertrauen der Steuerzahler könnte man erhöhen, dadurch dass die Steuergesetzgebung DRASTISCH vereinfacht“ (Männlich, 48 Jahre)

„Und ich glaube, da könnte man das Vertrauen erhöhen, indem man wirklich DRASTISCH vereinfacht.“ (Männlich, 48 Jahre)

Das Steuergesetz scheint so komplex zu sein, dass ohne professionelle Unterstützung es gar nicht mehr möglich ist, alleine die Steuererklärung schreiben zu können.

„[...] es gibt kaum noch jemand, der keinen Steuerberater hat. Also ganz, ganz wenige. Das ist glaube ich fast nicht mehr machbar. Wir haben heute schon gesprochen, allein die normale Arbeitnehmerveranlagung, d.h. nur wenn ich Lohnempfänger bin und ich mache meine Sonderausgaben, meine

Werbungskosten und diese Geschichten, das Formular auszufüllen ist für einen Normalsterblichen schon ein Problem.“ (Männlich, 54 Jahre)

„I: Ja gut, da kann man ja wirklich fast kein Überblick behalten. Das ist so gut wie unmöglich.“

„B: Wird schwierig, ja. Na für einen normalsterblichen Bürger überhaupt nicht mehr möglich.“ (Männlich, 54 Jahre)

Es wirkt als lasse das komplexe System großen Spielraum für Interpretationen zu. Dadurch müsse in manchen Fällen das Gericht Entscheidungen treffen, was wiederum andere Sachverhalte ändern könnte.

„Ja es wird schon/ die Punkte, die nicht fix sind, muss man dann natürlich schon dahingehend verhandeln. (.) Also dahin, dass das Steuerrecht sehr viele Interpretationen zulässt, kommt es dann darauf an wie die Gerichte bei gewissen Sachverhalten entschieden haben. Weil es steht ja nicht drin, dass es genau so zu machen ist, es steht grundsätzlich drin ja, das macht man so. Und das Gericht hat dann aufgrund eines Sachverhaltes entschieden. So wird es gemacht. Und wenn der Sachverhalt dem entspricht, dem den die Firma hat, dann habe ich Pech gehabt“ (Männlich, 50 Jahre)

„Und auch durch die Gesetzesänderungen ergeben sich wieder andere Sachen.“ (Weiblich, 49 Jahre)

Das komplexe Steuergesetz sollte laut den Steuerprüfern vereinfacht werden.

„[...] dass man einfach (seufzt) (..) vom Gesetzgeber her einfach das ganze versucht zu vereinfachen. Man würde damit nicht nur uns einen Dienst erweisen, sondern allen, die mit der Steuer zu tun haben - mit dem Finanzamt. D.h. ALLES auf eine einfache Schiene zu bringen“ (Männlich, 54 Jahre)

*„Aber das liegt dann am Steuerrecht. Wenn das etwas einfacher wäre, glaube ich, wäre das auch nicht so ein Thema. Wäre das auch nicht so ein Thema.“
(Männlich, 54 Jahre)*

10.4.5 Veränderungen im Finanzamt/Aufgaben

Auch das Finanzamt ist nach Aussagen der Steuerprüfer bestimmten Veränderungen ausgesetzt. Zwei Steuerprüfer beschreiben in drei Zitaten, dass Veränderungen zum einen die verstärkte Ausrichtung auf Kundenorientierung und zum anderen die Veränderung der Bedingungen für die Steuerprüfer beinhalten. So beschreibt ein Steuerprüfer, dass nicht mehr alle neu beginnenden Steuerprüfer verbeamtet werden und somit keinen hohen Kündigungsschutz genießen können. Dieses Bild, dass Steuerprüfer nicht mehr verbeamtet werden, nicht willkürlich handeln können und ihren Leistungen gerecht werden müssen, könnte sich auch positiv auf das Vertrauen auswirken.

„Ich kann es nur sagen, bei uns probieren wirklich die meisten korrekt zu arbeiten. Es ist ja in der heutigen Zeit relativ schwierig. Es ist ja auch so, im Bundesdienst auch nicht mehr so, die meisten sind ja auch nicht mehr pragmatisierte Beamte, bis zu einem Alter. Mittlerweile, die letzten pragmatisierten Beamten sind mittlerweile alle schon über 40. Alle die unter 40 sind, sind eh keine Beamten mehr und den Job ist man relativ schnell los. Also auch jetzt bei uns. Wir sind normal Vertragsbedienstete, d.h. privatrechtlich Angestellte mit einem gewissen - ja, man sagt immer, wenn du mal beim Staat bist, dann/ nur zu Schulden darfst du dir auch nichts kommen lassen. Sicher wirst du nicht so leicht gekündigt, weil wenn es dem Staat schlechter geht, dann schmeißt er nicht die Leute raus, so wie ein privater Konzern. Aber die Jobsicherheit ist auch nicht mehr so hundertprozentig. Wenn irgendwas Grobes passiert, kann man relativ schnell entlassen werden. Früher hat es ein Disziplinarverfahren gegeben, das gibt es bei einem Angestellten nicht mehr, bei der groben Verletzung der Arbeits/ ich weiß gar nicht, wie man das jetzt genau bezeichnet, aber ist ja 'wurscht'“ (Männlich, 38 Jahre)

Nicht nur die Bedingungen im Beamtentum scheinen sich zu verändern, sondern auch die Arbeitsprozesse durch die moderne Technik. So erwähnen zwei Steuerprüfer, dass durch die Technik Arbeitsabläufe schneller und genauer werden und weniger Fehler auftreten können.

„Die Möglichkeiten, die wir gehabt haben, waren schon da, aber es war schwierig für uns, alles auszunutzen. Jetzt steige ich in den Computer ein und kriege meine Informationen. Früher haben wir/ ist man dort hingernnt, ist man aufs Melderegister gerannt, ist man aufs Verkehrsamt gerannt und hat die Verkehrsabfragen/ Und jetzt steige ich in den Computer ein und mache einen Knopfdruck und habe die Auskünfte. Das sind natürlich sehr viele Möglichkeiten, wo man/ wo man auf kurz Informationen kriegt, die man verwerten kann. Die auch verwertbar sind und auch sehr viel Informationen bringen, um eine Prüfung vernünftig durchzuführen. Das was ja früher nicht war. Weil früher hat man diese Informationen nicht gehabt und man hat die sich raussuchen müssen und hat nicht gewusst wer was wie wo gewohnt hat, wer wie wo welches Auto gehört hat“ (Männlich, 41 Jahre)

„Es ändert sich ja laufend etwas. Wir werden, weil man sagt/ weil sie immer sagen bei uns, wir kriegen ja immer mehr Möglichkeiten, auch nicht nur Computer/ Computermodule, das muss ja alles schneller werden. Wird es aber nicht. Wir müssen das machen, damit wir gleichauf, damit wir eine Chance haben zum mithalten. Weil die Wirtschaft wird immer schneller.“ (Männlich, 41 Jahre)

10.4.6 Statistik- und Zeitdruck

Eine Zielvorgabe der Steuerprüfer beinhaltet, eine gewisse Anzahl an Steuerprüfungen zu bearbeiten. Durch diese Fallanzahl stehen die Steuerprüfer unter Druck schnell zu arbeiten, was wiederum im Sinne der Steuerzahler sein könnte, da auf der einen Seite eine gewisse Anzahl an Prüfungen garantiert stattfindet und auf der anderen Seite Steuerprüfer nicht zu lange im Unternehmen prüfen und Arbeitsabläufe stören. Dies wurde zweimal von zwei Steuerprüfern angesprochen. So wurde beispielsweise erwähnt:

„Aber es ist auch so ein Instrumentarium, das man ja vor zwei Jahren so in etwa gemacht hat, weil man gesagt hat: Erstens einmal, wir intern brauchen ja das auch, weil wir ja von der Statistik so viele Fälle haben. Und jetzt, wenn ich zwei, drei Komplizierte habe, wo ich lange brauche, brauche ich dazwischen aber kurze, damit es im Durchschnitt wieder eben stimmt.“
(Weiblich, 49 Jahre)

10.4.7 Negative Auswirkungen von Statistik- und Zeitdruck

Statistik- und Zeitdruck könnte aber eher negative Auswirkungen haben. Anhand von 27 Zitaten von 11 Steuerprüfern konnte dies paraphrasiert werden. Die Steuerprüfer kommen den Prüfungen nicht mehr nach. Steuerprüfer gaben an, dass sie keine Zeit mehr haben, die vorgegebene Anzahl von Prüfungen durchzuführen. Durch den Druck schnell zu arbeiten und viele Steuerprüfungen durchzuführen, könnte es sein, dass die Qualität der Steuerprüfungen abnimmt.

„Aber wir kommen wirklich nicht mehr nach. Wir machen nur noch: Loch auf, Loch zu. Wirklich, das ist/ Krisenhelfer sind wir nur noch [...]“ (Männlich, 48 Jahre)

„Und dann ist bei uns schon auch der Statistikdruck groß, wo es heißt, so und so viele Fälle müssen wir machen. Und da wird dann zu Lasten der Qualität ein Abstrich gemacht, indem dem man nicht allzu viel weiterermittelt, sondern eher auch darauf schaut, dass das, was vorgeschrieben wird, gezahlt wird [...]“ (Männlich, 48 Jahre)

Die Prüfer gaben in den Interviews auch an, dass nur wenige neue Steuerprüfer eingestellt werden. Dadurch würden die Kapazitäten zu Prüfen abnehmen. Es sei auch oft der Fall, dass Steuerprüfer sich nicht nur mit einem Prüfungsfall beschäftigen, sondern viele Steuerprüfungen parallel durchführen.

„Die Firmen sollten durchgehend geprüft werden. Es ist aber oft so, dass nicht die Kapazität vorhanden ist, dass schon Jahre herausfallen.“ (Weiblich, 49 Jahre)

„Das muss ja/ Dann habe ich zwei, drei, vier Betriebe gleichzeitig laufen und das belastet einen natürlich schon.“ (Männlich, 54 Jahre)

Nicht nur die wenigen Neueinstellungen von Steuerprüfern könnte den Arbeitsdruck erhöhen, sondern auch, dass die Steuergesetze immer komplizierter werden und dadurch auch der Steuerprüfer einen größeren Aufwand in die Einarbeitung spezieller Fälle hat. Zusätzlich haben Steuerprüfer auch noch andere Tätigkeiten neben den eigentlichen Steuerprüfungen zu tun.

„Also das ist quasi so eine Umsatzsteuernachschau. Wie ich angefangen habe, haben wir im Schnitt zwanzig Betriebsprüfungen und zwanzig Umsatzsteuerprüfungen gemacht. Und die Materie wird immer schwieriger und komplizierter. Also derzeit sind wir ungefähr bei zehn - zehn. Also wenn man es überhaupt schafft.“ (Männlich, 48 Jahre)

„Und alle Tage, die nicht quasi einen Fall betreffend sind, sind quasi nicht leistungs(tauglich?), wie man so sagt. Oder heute zum Beispiel ist so ein Tag/ so ein sonstiger Tag, wie (..) Tagebuch schreiben, Literatur lesen und sonstige Sachen. Und da gibt es eine/ da gibt es eine, wie soll man sagen, statistische (..)/ sagen wir, so und so viele Tage im Jahr und im Monat kann man für verschiedenste Aktivitäten, die nicht fallbezogen sind/ Hängt natürlich auch davon ab, was wir/ hat man Kurse, hat man keine Kurse, sind irgendwelche Vorträge oder Terminbesprechungen. Das fällt alles unter diese sonstigen Tage, wie das bei uns heißt, wo man keinen Fall oder keine produktiven Fall zuordnen kann.“ (Männlich, 41 Jahre)

10.4.8 Kundenorientierung

Anhand der Interviews kam durch zwei Aussagen von zwei Steuerprüfern zum Vorschein, dass die Steuerbehörde versucht vermehrt Wert auf die

Kundenorientierung im Prüfungsprozess zu legen. So werden geprüfte Unternehmen nicht mehr Abgabepflichtige genannt, sondern Kunden.

„[...] leider Gottes ist es in letzter Zeit so, ich sage jetzt so der Mainstream auch oder der öffentlichen Verwaltung der ist "Naja wir sind kundenorientiert, das, das, das. Ihr seid unsere Kunden. Wir sind so ach so freundlich.". Das ist auch gut“ (Männlich, 42 Jahre)

Laut der Steuerprüfer ist ein neues Ziel der Steuerbehörde die Zusammenarbeit der Behörde mit jungen, neuen Unternehmen. Unternehmen sollen bei Neugründung von Steuerprüfern begleitet und beraten werden.

„Und man sollte da eben Abhilfe schaffen, dass das im Vorhinein in geregelte Bahnen geht. Und das ist halt dieser Gedanke dieser Betreuung im ersten Unternehmerjahr. Nach Abschluss dieses Jahres gibt es dann ein Abschlussgespräch, wo man also nur noch einmal kurz alles Revue passieren lässt und ob das alles soweit passt. Und das kann man telefonisch oder auch persönlich machen. Das hängt dann von der jeweiligen Situation ab. Das ist auch eine solche Maßnahme. Und sonst, ich meine für mich/ Also Vertrauen, das ist uns jetzt gesagt worden, das ist so ein Schwerpunkt des Ganzen“ (Männlich, 54 Jahre)

10.4.9 Steuernachzahlungen sind kein Leistungskriterium

Die interviewten Steuerprüfer gaben an, dass ihre internen Zielvorgaben nur eine bestimmte zu bearbeitende Fallanzahl pro Kalenderjahr darstellen. Viele Fehler von Unternehmen bei Steuerprüfungen aufzudecken und daraus folgende Nachzahlungen, stellen kein vorgegebenes Leistungskriterium dar. Genau dies wurde von einem Steuerprüfer direkt in diesem Zusammenhang angesprochen.

„B: Ja, betreffend Prüfung selbst, wie gesagt, dass bei uns eigentlich, oder/ Sagen wir so, ein Leistungskriterium bei uns ist zum Beispiel/ Das Mehrergebnis ist bei uns kein Leistungskriterium. Das ist bei uns einmal fix festgelegt gewesen, dass das bei uns nichts zählt, unter Anführungszeichen.“

„I: Also jetzt hier, innerhalb?“

„B: Nein, ich glaube sowieso eigentlich in den Beurteilungen. Das ist glaube ich österreichweit. Ich habe nur gesehen, es gibt bestimmte Leistungskriterien. Bei uns sind das aber meistens quantitative Leistungskriterien. Das war das, was ich zu Beginn habe/ 16/ gesagt habe, zu Beginn 16 Fälle zu prüfen. Das ist bei uns was, das muss ich machen. Aber ob jetzt bei diesen 16 Fällen zwei Millionen rauskommen oder zehn Millionen rauskommen, oder was auch immer. Das ist aber kein Leistungskriterium für uns. Das was/ Das ist auch wichtig so, weil ich kann nicht, wenn ich mit einem Druck rausgehe, zu dem Unternehmen hingehen und sagen: "Mir fehlen nur noch 30.000 Euro. Ich muss das irgendwo herbekommen." Das kann es eigentlich nicht sein. Und es ist auch wichtig, dass es so ist." (Männlich, 40 Jahre)

10.4.10 Bild der Beamten in der Gesellschaft

Ein weiterer Faktor, welcher zu Vertrauen führen könnte, ist die Wahrnehmung von Steuerprüfern in der Gesellschaft. Ein Steuerprüfer gab an, dass sie von der Gesellschaft als kompetent arbeitend wahrgenommen werden.

„Was man so hört ist, dass das Vertrauen, zumindest in unserem Ministerium, eigentlich relativ hoch. Also da muss ich sagen, dass ist jetzt nicht so, dass man von außen hört: "Das verschlampt ihr alles. Und das ist alles nur ein Sauhaufen!". Im Gegenteil, die meisten sind eh relativ zufrieden mit unserer Arbeit.“ (Männlich, 38 Jahre)

10.4.11 Zeitgeist

Durch die Möglichkeit der leichten Informationsbeschaffung und Fokus auf Kundenorientierung, könnten heutzutage Prozesse transparent gestaltet sein. Steuerzahler haben die Möglichkeit Abläufe zu hinterfragen und dadurch könnte sich das Gefühl des Ausgeliefertseins verringern, was sich wiederum positiv auf die Vertrauenskomponente auswirken könnte. Genau dies fasst ein Steuerprüfer folgendermaßen zusammen:

*„Aber heute ist das transparent. Die Zeit ist offener, das wird alles hinterfragt. Das ist wirklich/ Ich finde es eh in Ordnung, das ist (.) irgendwie recht gut.“
(Männlich, 49 Jahre)*

Im nächsten Kapitel erfolgt eine Zusammenfassung der Ergebnisse des rationalen Vertrauens.

10.5 Zusammenfassung der Ergebnisse des rationalen Vertrauens

Rationales Vertrauen basiert auf vier Kriterien: gemeinsames Ziel, Abhängigkeit, interne und externe Faktoren. Gemeinsames Ziel meint dabei die Beurteilung des Vertrauenden, ob das Gegenüber zur Erreichung eines bestimmten Zieles erforderlich und wichtig ist. Abhängigkeit bedeutet, dass der Vertrauensschenkende davon ausgeht, abhängig vom Gegenüber zu sein, um sein Ziel zu erreichen. Interne Faktoren beinhalten kognitive Annahmen über das vom Gegenüber ausgehende Wohlwollen (Gegenüber stellt keine Gefahr dar), über seine Kompetenzen (Fähigkeiten, Wissen, Expertise, Selbstwert, Selbstvertrauen) und sein Engagement und Motiviertheit das Ziel zu erreichen. Externe Faktoren meinen die Wahrnehmung von Gefahren und Möglichkeiten (zum Beispiel Politik, Infrastruktur, Bürokratie) um das Ziel zu erreichen (Castelfranchi & Falone, 2010)

Im sozial-kognitiven Modell (Castelfranchi & Falcone, 2010) stellt ein Aspekt des Vertrauens das **Ziel** dar. Die Person, der vertraut werden soll, wird dahingehend evaluiert ob sie notwendig für die Erreichung des Ziels ist. Anhand der Paraphrasierungen der Interviewaussagen der Steuerprüfer kam zum Vorschein, (1) dass Ziele existieren und (2) unterschiedliche Ziele existieren. Es konnten vier Ziele, wobei die Reihenfolge geordnet nach Häufigkeit der Nennung und der Anzahl der Steuerprüfer erfolgt, paraphrasiert werden: (1) *Zusammenarbeit oder das gemeinsame Finden einer Lösung* (30 Zitate von 16 Steuerprüfern erwähnt), (2) *Wunsch nach einem funktionierenden System* (14 Zitate von sechs Prüfern), (3) *schneller Abschluss der Steuerprüfung* (12 Zitate von 11 Prüfern) und (4) *das Erfüllen einer unangenehmen, aber notwendigen Pflicht* (sieben Zitate von sechs Steuerprüfern).

Eine weitere Voraussetzung vor der Entscheidung zu vertrauen stellt die **Abhängigkeit** dar (Castelfranchi & Falcone, 2010). Es sollte untersucht werden, welche Abhängigkeitsformen im Steuerprüfungsprozess auftreten können. Am häufigsten wurde die gegenseitige Abhängigkeit angesprochen. Anhand von 36 Zitaten von 22 Steuerprüfern wurde dies ersichtlich. Je schneller Unterlagen seitens der Steuerzahler bereitgestellt werden, desto schneller könne die Steuerprüfung von den Prüfern beendet werden.

Auch die Abhängigkeit des Steuerprüfers vom Steuerzahler scheint ein wichtiger Faktor im Steuerprüfungsprozess darzustellen. In den Interviews wurde 24-mal die Abhängigkeit vom Steuerprüfer zum Steuerzahler herausgefiltert, welche von 14 unterschiedlichen Steuerprüfern angesprochen wurde. Es konnte paraphrasiert werden, dass diese Form der Abhängigkeit zum einen die Abhängigkeit vom Steuerprüfer zum Steuerzahler in Bezug auf den Abschluss der Steuerprüfung und zum anderen die Abhängigkeit bezüglich der Zusammenarbeit bzw. das Auffinden einer gemeinsamen Lösung, betrifft. Die Steuerprüfer gaben an, abhängig vom Steuerzahler beim Erhalt der Unterlagen zu sein. Je nachdem wann die Unterlagen gesichtet werden können, könne sich dies auf den Zeitpunkt des Abschlusses der Steuerprüfung auswirken. Wenn beide Parteien gut zusammenarbeiten, sich an Termine halten, werde für beide Seiten das Ziel der Zusammenarbeit und schneller Abschluss der Prüfung erreichbar.

Anhand von neun Aussagen, welche von acht Steuerprüfern in den Interviews genannt wurden, konnten paraphrasiert werden, dass Steuerzahler abhängig von der Steuerbehörde bezüglich (1) des Abschlusses der Steuerprüfung und (2) des Anwendens/Einsatzens eines Ermessensspielraumes sind. Die Abhängigkeit in Verbindung der paraphrasierten Ziele sind folgendermaßen charakteristisch: Um die paraphrasierten Ziele erreichen zu können sind Steuerzahler abhängig von der Dauer des Prüfungsprozesses und vom Einsatz eines Ermessensspielraumes. Die Abhängigkeit bezüglich des Abschlusses der Steuerprüfung meint, dass die Steuerprüfer entscheiden wann eine Prüfung als beendet gilt. Der Einsatz eines Ermessensspielraumes bedeutet, dass Steuerprüfer in manchen Fällen die Möglichkeit haben nach eigenem Ermessen Zahlungen des Steuerzahlers zu bewerten und anzuerkennen.

In den Interviews kam auch anhand von sieben Zitaten, erwähnt von sieben unterschiedlichen Steuerprüfern, zum Vorschein, dass Steuerprüfer eigentlich nicht

abhängig von den Steuerzahlern seien. Selbst wenn die Steuerzahler spät oder unvollständige Unterlagen abgeben, können sie die Prüfung beenden. Sie seien demnach nicht von dem Erhalt der Unterlagen abhängig.

Ein Steuerprüfer gab an, dass auch Steuerzahler über keine Abhängigkeit von den Steuerprüfern verfügen. Selbst wenn ein Steuerprüfer die Prüfung abschließen und den Bescheid einer Nachzahlung erstelle, können die Steuerzahler in Berufung gehen und das Gericht über den Einzelfall entscheiden lassen. Dadurch seien sie nicht von der Arbeitsweise und Bescheiden des Prüfers abhängig.

Bevor eine rationale Entscheidung über Vertrauen getroffen werden kann, müssen kognitive Annahmen des Vertrauenden über den zu Vertrauenden über die Gefahrlosigkeit (Wohlwollen), Bereitschaft (Engagement und Motiviertheit) und Kompetenz positiv evaluiert werden. Diese Annahmen werden als **interne Faktoren** bezeichnet. Die Gefahrlosigkeit ist charakterisiert durch einen wahrgenommenen guten Willen und Sicherheit des Gegenübers (Wohlwollen). Die Bereitschaft beinhaltet die Wahrnehmung der Moral und Motivation der zu vertrauenden Partei. Unter Kompetenz wird die Fähigkeit, Wissen und Selbstbewusstsein der zu vertrauenden Partei, welche für die Zielerreichung notwendig sind, zusammengefasst (Castelfranchi & Falcone, 210).

Anhand der Aussagen der Steuerprüfer konnten unterschiedliche Strategien, die unter dem Begriff **Wohlwollen** eingegliedert wurden, paraphrasiert werden: (1) *Für einen freundlichen und unvoreingenommenen Umgang sorgen* (143 Zitate von 29 Prüfern), (2) *in gewissen Punkten nachgeben* (38 Zitate von 15 Prüfern), (3) *die Steuerpflichtigen auf Vorteile einer Steuerprüfung hinweisen* (29 Zitate von 17 Prüfern), (4) *kein Mehrergebnis anstreben* (25 Zitate von 14 Prüfern), (5) *Lösungen aufzeigen und anbieten* (18 Zitate von acht Prüfern), (6) *Rücksicht nehmen* (15 Zitate von 9 Prüfern), (7) *Loben* (11 Zitate von acht Prüfern), (8) *eigene Fehler korrigieren* (11 Zitate von sieben Prüfern), (9) *über gewisse Dinge hinwegsehen* (acht Zitate von fünf Prüfern), (10) *geduldig sein* (fünf Zitate von vier Prüfern) und (11) *an Absprachen halten* (vier Zitate von drei Prüfern).

Einen *freundlichen und unvoreingenommenen Umgang* stellen die Steuerprüfer durch ihre unvoreingenommene Einstellung, indem sie eine sachliche Ebene schaffen, durch Freundlichkeit und Höflichkeit und indem sie die Furcht nehmen, her. Vertrauen der Steuerzahler könnte auch entstehen, indem der Steuerprüfer *in gewissen Punkten nachgibt*. Dies bedeutet, dass der Steuerprüfer

seinen gesetzlichen Spielraum zugunsten des Steuerzahlers ausnutzt. *Auf Vorteile hinweisen* meint, dass die Prüfer durch den Prüfungsprozess Fehler, die sich ungünstig für den Steuerzahler auswirken, aufdecken und korrigieren. *Kein Mehrergebnis anstreben* bedeutet, dass die vorgeschriebenen Leistungskriterien der Steuerprüfer nicht durch die Höhe von Steuerzahlungen gemessen werden. Auch *bieten Steuerprüfer Lösungen an*. Dies findet beispielweise durch Beratung bei Ratenzahlungen dann statt, wenn hohe Nachzahlungen anstehen und der Geprüfte nicht weiß wie er dies bewerkstelligen soll. Steuerprüfer erwähnten, dass sie *Rücksicht nehmen* bezüglich der Unterlagenbeschaffung, den Geprüften genug Vorlaufzeit zu geben, Terminvereinbarungen und Prüfungsort. Wenn *Fehler* seitens der Steuerbehörde entstehen, gaben die Steuerprüfer an diese *auszubessern*. In Fällen, bei denen kleine *Fehler* seitens eines engagierten Steuerzahlers passieren, gaben manche Prüfer an über diese *hinwegzusehen*. Es findet seitens der Steuerprüfer auch *Loben* statt. Steuerprüfer loben einerseits, wenn Unterlagen gut aufbereitet sind und andererseits, wenn junge Unternehmer ein gut funktionierendes Unternehmen aufgebaut haben. *Geduld* ist eine weitere Strategie, die genannt wurde. Steuerprüfer zeigen sich geduldig und nehmen sich Zeit für Erklärungen bestimmter Sachverhalte. *An Absprachen halten* meint, dass sich der Steuerzahler auf das Wort des Prüfers verlassen kann.

Den Ergebnissen bezüglich des Wohlwollens ist auch anzumerken, dass neun Steuerprüfer innerhalb 21 Zitate angaben, dass ihr Ziel einer Steuerprüfung auch in einer Steuernachzahlung liege, was ein Indikator für **keine wohlwollende Haltung** darstellt. Viele dieser Äußerungen besagten, dass Steuerprüfer sehr wohl auf Fehlersuche fokussiert sind, um Mehrergebnisse bzw. Steuernachzahlungen feststellen zu können.

Ein weiterer Faktor der internen Faktoren im Vertrauensmodell stellt die Wahrnehmung vom **Engagement und Motiviertheit** des Gegenübers dar. Bezogen auf den Steuerkontext konnten folgende Strategien, welche Engagement und Motiviertheit widerspiegeln, paraphrasiert werden: (1) *Möglichkeit und Raum für Erklärungen und Argumente geben* (34 Zitate von 18 Prüfern), (2) *Entgegenkommen* (27 Zitate von 14 Prüfern), (3) *als Ansprechperson dienen* (24 Zitate von neun Prüfern) und (4) *Extraarbeit übernehmen* (14 Zitate von 7 Prüfern).

Möglichkeit und Raum für Erklärungen und Argumente geben bedeutet in diesem Kontext beispielsweise, dass die Steuerprüfer sich bemühen Erklärungen

und Argumente des geprüften Steuerzahlers anzuhören und nicht einfach nur stur Feststellungen zu treffen. *Entgegenkommen* meint, dass die Steuerzahler versuchen bei Terminvereinbarungen und bei der Wahl des Ortes, wo die Steuerprüfung stattfinden soll (zum Beispiel beim Steuerberater oder im Unternehmen) sich mit dem Steuerzahler abzusprechen und diesem dadurch entgegenzukommen. *Als Ansprechperson dienen* bedeutet, dass die Steuerprüfer auch noch nach einer erfolgten Steuerprüfung Beratung bieten, obwohl dies eigentlich nicht die Aufgabe des Steuerprüfers darstellt. Mit *Extraarbeit* ist gemeint, dass manche Prüfer während des Prüfungsprozesses Aufgaben übernehmen, die nicht die eigenen darstellen. So kommt es vor, dass sie beispielweise die Buchhaltung ordnen oder Kontakt zum Innendienst bezüglich Ratenzahlungen herstellen.

Jedoch sprachen auch zwei Steuerprüfer innerhalb von vier Zitaten an, dass sie nicht gerne als Ansprechperson zur Verfügung stehen. Dies rühre daher, dass Steuerprüfer schon genug Aufgaben durch die Prüfungen hätten und dadurch keine Zeit zur Verfügung haben, um bestimmte Anliegen seitens der Steuerzahler zu klären.

Strategien der Steuerprüfer, die unter **Kompetenzen** paraphrasiert wurden, stellen (1) die korrekte Arbeitsweise und keine Willkür (31 Zitate von 18 Prüfern) und (2) kompetentes Auftreten (11 Zitate von acht Prüfern) dar. Die *korrekte Arbeitsweise* findet ihre Begründung in der langjährigen Ausbildung und Erfahrung. *Kein willkürliches Agieren* und das *kompetente Auftreten* erfolgen durch die Dokumentation jeder Arbeitsschritte und durch das Beibehalten einer sachlichen Perspektive.

Externe Faktoren sind in der sozialkognitiven Vertrauenstheorie Möglichkeiten und Gefahren, welche die Erreichung des Ziels begünstigen oder erschweren. Möglichkeiten sind die zur Verfügung stehenden optimalen Konditionen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Unter Gefahren werden mögliche Risiken und Störungen für die Vertrauen gebende Person verstanden (Castelfranchi & Falcone, 2010). Es wurden folgende Möglichkeiten paraphrasiert, welche die Vertrauensentstehung begünstigen können: (1) *Finanzskandale in den Medien* (fünf Zitate von vier Prüfern), (2) *komplexes Steuergesetz* (fünf Zitate von drei Prüfern), (3) *Veränderungen im Finanzamt und in den Aufgaben* (drei Zitate von zwei Prüfern), (4) *Statistik- und Zeitdruck* (zwei Zitate von zwei Prüfern), (5) *Kundenorientierung* (zwei Zitate von zwei Prüfern), (6) *Mehrergebnis stellt kein Leistungskriterium dar*

(ein Zitat von einem Prüfer), (7) *Bild der Beamten in der Gesellschaft* (ein Zitat von einem Prüfer) und (8) *Zeitgeist* (ein Zitat von einem Prüfer).

Nach Aussagen der Steuerprüfer können *Finanzskandale in den Medien* das Bewusstsein erhöhen, dass Steuerhinterzieher aufgedeckt und bestraft werden. Das *komplexe Steuergesetz* bewirkt auf der einen Seite Schutz für den Steuerzahler und zum anderen, dass der Steuerzahler unterschiedliche Möglichkeiten der Auslegung von Gesetzen hat, die sich positiv für ihn auswirken können. Mit *Veränderungen innerhalb des Finanzamtes und in den Aufgaben der Steuerprüfer* ist beispielsweise gemeint, dass nicht mehr alle Steuerprüfer verbeamtet werden würden, sondern viele auf einer Angestelltenbasis arbeiten. Dadurch genießen laut Aussagen der Steuerprüfer auch diese keinen besonderen Kündigungsschutz mehr. Dies könnte zur Wahrnehmung der Steuerzahler führen, dass auch Prüfer gewisse Leistungen erbringen müssen und korrekt arbeiten. *Statistik- und Zeitdruck* bedeutet, dass Steuerprüfer eine bestimmte Anzahl an Fallprüfungen pro Jahr abarbeiten müssen. Dadurch findet eine regelmäßige Kontrolle statt, wodurch Steuerhinterzieher entdeckt und sanktioniert werden. Auch die *Kundenorientierung* stellt einen immer zentraleren Begriff dar: Steuerzahler werden als Kunden bezeichnet und es gibt auch die Möglichkeit für Jungunternehmer von Steuerprüfern unterstützt zu werden. Steuerprüfer haben nicht das Ziel eine gewisse Anzahl an Fehlern und Nachzahlungen aufzudecken, sondern eine Anzahl an Fällen zu bearbeiten. Dadurch wird der Fokus nicht mehr auf *Mehrergebnisse* gelegt. Auch verändert sich das *Bild der Beamten* in der Gesellschaft: Es geht vermehrt in die Richtung, dass Beamte als kompetent arbeitende Personen wahrgenommen werden. Der *Zeitgeist* meint, dass durch die Technik viele Abläufe vereinfacht werden und eine gewisse Transparenz an Abläufen ermöglicht wird

Medienberichte bzw. Finanzskandale führen laut den interviewten Steuerprüfern jedoch eher dazu, dass das Vertrauen dadurch beeinträchtigt wird. Zum anderen zeigen sich laut den Aussagen der Steuerprüfer, die Steuerzahler verärgert darüber, dass immer nur kleine statt große Unternehmen geprüft werden und die großen Unternehmen größere Freiheiten genießen würden. Die Ergebnisse zeigen sogar, dass sich externe Faktoren, in diesem Zusammenhang Finanzskandale, vermehrt negativ statt positiv auswirken. Dies konnte anhand von 37 Zitaten, welche von 20 Steuerprüfern genannt wurden, paraphrasiert werden.

Statistik- und Zeitdruck könnte auch negative Auswirkungen haben. Durch die Interviews wurde deutlich, dass sich dieser Druck sogar eher negativ als positiv auswirken könnte. Dies wurde durch 27 Zitate, welche von 11 verschiedenen Steuerprüfern erwähnt wurden, deutlich. Durch den Zeitdruck haben die Steuerprüfer nur wenig Zeit eine Steuerprüfung durchzuführen. Dadurch könnte es vorkommen, dass Fehler seitens der Steuerzahler übersehen werden und dadurch weniger eigentlich berechnete Nachzahlungen getätigt werden.

Auch das komplexe Steuergesetz könnte eher negative als positive Auswirkungen haben. In den Interviews wurde 18-mal von 11 Steuerprüfern erwähnt, dass das komplexe Steuergesetz eher Nachteile als Vorteile habe. Sie führten an, dass durch die Komplexität der Gesetze der Laie gar nicht mehr fähig sei, ohne professionelle Unterstützung eines Steuerberaters, keine Fehler bei den Steuererklärungen zu machen. Damit zeigen die Ergebnisse, dass ein komplexes Steuergesetz sich vermehrt negativ statt positiv auswirken kann.

11. Implizites Vertrauen – aus Sicht der Steuerprüfer

Bei der Vertrauensentstehung spielen verschiedene Faktoren eine Rolle. Während rationales Vertrauen auf einer bewussten Entscheidung einer anderen Person zu vertrauen in Abhängigkeit bestimmter Aspekte basiert, beruht implizites Vertrauen auf automatischen Prozessen, welche durch eine unbewusste Wahrnehmung von Hinweisreizen oder damit verbundene Assoziationen, die auf Lernprozessen oder Gedächtnisinhalten oder Erfahrungen basieren, aktiviert werden (Castelfranchi & Falcone, 2010).

Da die Wahrnehmung von Ähnlichkeiten mit dem Begriff Sympathie in Verbindung gebracht werden kann (siehe Kapitel 2.4.2), wurden die Steuerprüfer zur Erhebung des impliziten Vertrauens nach der Rolle von Sympathie im Steuerprüfungsprozess gefragt. Im Zusammenhang mit dem impliziten Vertrauen könnte auch Empathie bzw. das Einfühlungsvermögen genannt werden (siehe Kapitel 2.4.2). Aus diesem Grunde wurden die Steuerprüfer nach den Auswirkungen ihres gezeigten Verständnisses gegenüber den geprüften Steuerzahler gefragt. Bei der impliziten Vertrauensentstehung kann auch bisher gemachte Erfahrung eine Rolle spielen. Deshalb wurden die Prüfer direkt danach gefragt, ob es einen Einfluss von bereits gemachter Erfahrung, sowohl positiver wie auch negativer, seitens der Steuerzahler gibt. Die Hauptkategorien von impliziten Vertrauen und Definitionen befinden sich in Tabelle 8.

Tabelle 8

Hauptkategorien und Definitionen des impliziten Vertrauens

Hauptkategorie	Definition
Sympathie/dieselbe Wellenlänge	Vertrauen durch sich sympathisch finden: gleiche Werte haben, sich ähnlich wahrnehmen
Offenheit	Vertrauen durch die Möglichkeit offen über alles reden zu können
sich verstanden fühlen/ in Situation des Steuerzahlers versetzen/Empathie	Vertrauensbildung durch Verständnis des Steuerprüfers
Erfahrungen	Vertrauen ja/nein durch vorherige Erfahrungen mit der Steuerbehörde

Im Folgenden werden die paraphrasierten Ergebnisse von implizitem Vertrauen, welche unter den Kategorien Sympathie, Offenheit, Empathie und Erfahrungen fallen, dargestellt. Zuerst erfolgt eine Darstellung der Ergebnisse der Sympathie. Anschließend werden die Ergebnisse der Offenheit, Empathie/Verständnis haben und Erfahrungen beschrieben.

11.1 Sympathie

Bei wahrgenommenen Ähnlichkeiten erscheinen sich Personen sympathischer (Aronson, Wilson & Akert, 2004; 2008). Implizites Vertrauen wurde aus diesem Grunde mit Sympathie übersetzt und als Frage, „Welche Rolle spielt Sympathie im Steuerprüfungsprozess?“, vorgegeben.

Insgesamt gaben 22 Steuerprüfer in 45 Zitaten an, dass Sympathie einen Einfluss im Steuerprüfungsprozess hat. Sympathie könnte sich positiv auf Vertrauen auswirken und auch die Zusammenarbeit erleichtern.

„Wenn man sich eben sympathisch war, also ich nehme einmal an, dass es auch Leute gibt, denen ich als Prüferin sympathisch bin und die haben da in meine Person ein Vertrauen. Jetzt sind wir bei dem Begriff Vertrauen. Sie haben das dann und die kennen mich.“ (Weiblich, 53 Jahre)

„Na das hat sicher einen Einfluss. Glaube das hat auf das ganze Leben einen Einfluss, egal ob es jetzt im Beruflichen ist oder im Privaten. Ich kann mit jemanden, der mir sympathisch ist eben auch leichter arbeiten, bin ich überzeugt davon, ja.“ (Weiblich, 52 Jahre)

Sympathie führe dazu, dass der Steuerprüfer weniger streng prüft und dass es dem Steuerzahler wiederum schwer fällt die Unwahrheit zu sagen.

„Und die Sympathie trägt schon viel bei, dass man gewisse Punkte nicht so eng sieht, sag ich einmal.“ (Männlich, 38 Jahre)

„Also das ist eigentlich/ Der Idealfall ist es auch nicht, weil wenn ich dann wirklich eine Person sehr mag (lacht), dann muss ich mich halt dann schon sehr zusammenreißen, dass ich dann nicht anders prüfe. Also das darf man ja auf keinen Fall (lacht), aber man ist halt ein Mensch. Was ich auch jetzt, was mir gerade einfällt: Es gibt schon sehr ungute Kunden und dann muss man auch wieder aufpassen, dass man nicht besonders genau ist. Also man ist halt wirklich ein Mensch.“ (Weiblich, 53 Jahre)

Im nächsten Schritt wurden die Strategien paraphrasiert, die zu Sympathie führen. Am häufigsten erwähnten die Steuerprüfer (1) *Interesse zu zeigen*, gefolgt von (2) *Smalltalk*, (3) *Sprechen über persönliche Dinge*, (4) *gute Gesprächsbasis/Gesprächsklima herstellen*, (5) *Art und Weise des Kontakts*, (6) *entspannte Atmosphäre herstellen*, (7) *Scherzen* und (8) *gleiche Interessen finden*. Diese Strategien, inklusive Ankerbeispiel, werden auch in Tabelle 9 dargestellt.

Tabelle 9

Definition, Paraphrasierung und Ankerbeispiele zu Sympathie

Definition Sympathie	Paraphrasierung der Strategien	Ankerbeispiel
Vertrauen durch sich sympathisch finden: gleiche Werte haben, sich ähnlich wahrnehmen	Interesse zeigen	„Na wie gesagt, dass man auf der einen Seite irgendwo Interesse zeigt, irgendwo für seine Tätigkeit und auf der anderen Seite irgendwo auch persönlich interessiert.“ (Männlich, 43 Jahre)
	Smalltalk	„Man kommt dann, was weiß ich auf Sport, oder irgendwelche Dinge. Oder auf die Nachrichten, wurscht, auf irgendetwas, Small-Talk eben, dass man das Klima ein bisschen auflockert.“ (Weiblich, 51 Jahre)
	Sprechen über persönliche Dinge	„Ja, die Spannung ein bisschen rausnehmen. Und mit dem, was ich selbst als Mensch darstelle, hört es eh wieder auf. Weil das merken sie ja eh, wenn ich über andere Dinge erzähle, die vielleicht ein bisschen mit mir zu tun haben, als Mensch dann, dann geht das im Regelfall recht gut.“ (Männlich, 49 Jahre)
	gute Gesprächsbasis/ Gesprächsklima herstellen	„Man muss das halt relativ schnell dann durchbrechen, das ist immer so mein erstes Ziel, weil ich hasse es, wenn man da wochenlang kämpft damit man eine gute Gesprächsbasis kriegt, weil wenn man die hat, dann geht es eh gut.“ (Weiblich, 46 Jahre)
	Art und Weise des Kontakts	Und ich rede auch viel mit den Leuten. Also auch ein persönliches Gespräch ist immer sehr dienlich. (Weiblich, 53 Jahre)
	entspannte Atmosphäre erschaffen	„Also man versucht schon einmal irgendwo so eine entspannte Atmosphäre herzustellen. Dass man sagt, okay, was passt da jetzt oder was ergibt sich oder weiß ich nicht, irgendwie dass man sagt, man redet jetzt einmal ganz normal und fängt dann erst die Prüfung an, (.) oder die Besprechung an. Also es ist meistens schon, dass man einmal versucht, eine normale Atmosphäre herzustellen und dann geht man quasi die Prüfung an, oder die Besprechung an“ (Weiblich, 46 Jahre)
	Scherzen	„Man bewegt sich da bis zu einem Gutteil, weil man ein gutes Klima hat, bewegt man sich oft auch auf einer Ebene, wo man miteinander scherzt in Besprechungen.“ (Weiblich, 43 Jahre)
	gleiche Interessen	„Also, wenn man jetzt ein Jahr und länger irgendwo in einem Unternehmen ist, dann kennt man irgendwo auch vielleicht seine Hobbys. Und das man dann irgendwo auch so irgendwo, jetzt auf der einen Seite das abdeckt.“ (Männlich, 43 Jahre)
Sympathie spielt keine Rolle	„Also Sympathie eher/ Mir sind die Leute, mit denen ich arbeite, weder großartig sympathisch, noch unsympathisch. Es ist/ Im Prinzip ist meistens noch eine trockene Buchhaltung, die man auch braucht dafür.“ (Männlich, 48 Jahre)	

11.1.1 Interesse zeigen

Innerhalb von 15 Zitaten gaben acht Steuerprüfer an, dass sie dem Unternehmen und der Person gegenüber Interesse zeigen. Durch dieses Interesse zeigen, scheinen die Steuerprüfer eine entspannte Atmosphäre in der Steuerprüfungssituation aufzubauen.

„Na ich versuche eigentlich, oder es interessiert mich eigentlich echt, es interessiert mich, was die Leute machen. Wenn du die Leute erzählen lässt, im Prinzip auch von ihrer Arbeit, auch wie sich das ganze entwickelt hat, wie sie das in Zukunft planen oder irgendetwas, dann kommst du automatisch in eine Kommunikation hinein, (.) wo einfach das Klima ganz/ Es wird lockerer eigentlich, aufgelockert, so würde ich das sagen. Es interessiert mich einfach was die Leute machen, weil es für mich ja nicht nur von der Arbeit her interessant ist, sondern für mich persönlich auch. Weil ich einfach dann für mich selbst vielleicht auch bestimmte Dinge nehmen kann. Ich habe viele Leute, viele interessante Leute getroffen in meiner Arbeit, wo ich vielleicht nie die Möglichkeit gehabt hätte, dass ich die vielleicht einmal treffe. Und ich sehe das für mich eigentlich auch als sehr vorteilhaft einfach. Und dann sage ich, ich gehe einfach hinaus und rede normal mit den Leuten.“ (Männlich, 40 Jahre)

„Ah, mit dem Menschen kann man reden, der interessiert sich "Also man muss immer Interesse zeigen. Wenn man Interesse zeigt für die Arbeit: "Na, was machen Sie da? Na wirklich, in der Branche, ist das schwierig? Wow, da sind Sie eh sehr erfolgreich." Und so, oder einen Namen kennt man seit Generationen, dann tauen sie auf.“ (Männlich, 49 Jahre)

11.1.2 Smalltalk

In 12 Zitaten gaben 11 der Steuerprüfer an, Smalltalk mit den Steuerzahlern zu führen. In starken Zusammenhang mit der Strategie Sprechen über persönliche Dinge, kann durch Smalltalk wird die Gesprächsatmosphäre erleichtert werden.

„Also wenn es wirklich nicht geht oder wenn man sieht, dass es sehr eisig oder sehr abwartend/ Da versucht man dann halt einen Small Talk zu halten und irgendetwas zu erzählen.“ (Männlich, 49 Jahre)

„Aber dass man mal ins Plaudern kommt, ist durchaus und das ist glaube ich auch eine vertrauensbildende Maßnahme. Ich weiß ja nicht, dass man jetzt eine Stunde plaudert, kann ja auch heißen, über den Betrieb plaudern und

über die Wirtschaftslage usw. Aber auch natürlich mal was Privates. Okay, der hat was auch immer. Das lockert ja auch das auf, das Ganze. Es darf halt nur nicht zu viel Zeit in Anspruch zu nehmen.“ (Männlich, 54 Jahre)

11.1.3 Sprechen über persönliche Dinge

Innerhalb von 12 Zitaten gaben neun interviewte Steuerprüfer an, dass sie durch Sprechen über persönliche Dinge einen persönlichen Bezug aufbauen wollen. Durch die Möglichkeit Einblick in persönliche Angelegenheiten zu geben, scheinen sie die Prüfungssituation aufzulockern und sich selbst menschlich darzustellen.

„Wenn ich jetzt von mir ein bisschen was persönlich erzähle. Es sind nicht alle, die für das empfänglich sind - auf alle Fälle. Aber das spürt man ja dann und es kann dann oft sogar sehr (.) ein freundschaftliches Verhältnis sogar entstehen. Ich meine, jetzt unter Anführungszeichen, 'freundschaftlich'. Aber dass man mit der Person selber ganz gut kann. Also man versteht sich voll gut.“ (Weiblich, 53 Jahre)

„I: Und wenn man sich schon sympathisch ist oder auf der gleichen Wellenlänge. Was hat das dann für Auswirkungen auf die gesamte Prüfungssituation?

B: Ich glaube, dass es dann eine gewisse Entspantheit schon mit sich bringt. (4) Wo es auch passieren kann, dass man sagt, man redet nicht nur über die Prüfung selbst, sondern auch über alle anderen Dinge rundherum, was das Leben betrifft, was eigentlich gar nichts mehr mit dem zu tun hat. Natürlich entspannt das die ganze Situation sehr und es hat zwar keine Auswirkung jetzt auf das Ergebnis, aber es ist natürlich/ der Ablauf der Prüfung ist um einiges angenehmer. Ist ja klar.“ (Männlich, 40 Jahre)

11.1.4 Gutes Gesprächsklima herstellen

Steuerprüfer versuchen ein gutes Gesprächsklima herzustellen. Dies konnte anhand von 11 Zitaten, welche von acht Steuerprüfern erwähnt wurden,

paraphrasiert werden. Ein gutes Gesprächsklima versuchen sie zum einen durch Sprechen über persönliche Dinge herzustellen und zum anderen, indem sie (1) *sich vorstellen*, (2) *für eine gute Stimmung sorgen*, (3) *gemeinsam mit dem Geprüften lachen* und (4) *sich für die Zusammenarbeit bedanken*.

11.1.4.1 Sich vorstellen

Eine kurze Vorstellung der eigenen Person könnte hilfreich sein, um das Eis zu brechen.

*„Ich kann mich ja auch kurz vorstellen, von welchem Finanzamt, BV Team und so weiter. Ob zum Beispiel der Steuerberater Kollegen von mir schon kennt oder andere, dass man halt mal ein kurzes Einleitungsgespräch führt.“
(Weiblich, 52 Jahre)*

„Man muss das halt relativ schnell dann durchbrechen, das ist immer so mein erstes Ziel, weil ich hasse es, wenn man da wochenlang kämpft damit man eine gute Gesprächsbasis kriegt, weil wenn man die hat, dann geht es eh gut.“ (Weiblich, 46 Jahre)

11.1.4.2 Eine gute Stimmung herstellen

Ein Steuerprüfer gab an, dass er im Prüfungsprozess versucht für eine gute Stimmung zu sorgen.

„Ja und wir können es machen, wobei wir gegenseitig Spaß haben und uns gut unterhalten oder wir können beide grimmig drein schauen, also ich nicht. Grimmig dreinschaun nutzt auch nichts, weil ich die Sachen sowieso haben will. Wenn ich jetzt einen Vertrag.“ (Männlich, 50 Jahre)

„I: Ja, weil Sie es ansprechen, ist es für Sie wichtig so eine lustige Stimmung oder ein lustiges Arbeiten oder (...)"

„B: Na klar, das muss man sich selber machen diese Stimmung.“ (Männlich, 50 Jahre)

11.1.4.3 Gemeinsam Lachen

Nach Aussagen der Steuerprüfer kann es auch vorkommen, dass sowohl der Steuerprüfer als auch –zahler innerhalb der Prüfungssituation miteinander Spaß haben und Lachen.

„Ich meine, ich lache auch viel mit den Leuten dann, nur auf einer bestimmten Art und Weise.“ (Männlich, 48 Jahre)

11.4.1.4 Sich für die Zusammenarbeit bedanken

Eine weitere Strategie, welche zu Sympathie führen könnte ist das Bedanken für die Zusammenarbeit. Höflichkeit stellt ein wichtiger Faktor im Arbeitsprozess dar und so könnte durch einfache Mittel wie sich zu bedanken Anerkennung und Respekt erschaffen werden.

„Also ich bin einer, der, wenn er geht, sagt: "Dankeschön für die Zusammenarbeit. Es war sehr nett bei Ihnen.““ (Männlich, 48 Jahre)

11.1.5 Art und Weise des Kontaktes

Personen sind sich sympathischer, je öfter sie sich sehen bzw. je häufiger sie in Interaktion sind (Aronson, Wilson & Akert, 2004; 2008). Steuerprüfer geben in den Interviews an, dass sie häufig in Kontakt mit dem Unternehmer oder dessen Steuerberater stehen und somit auch sich gegenseitig bzw. die Verhaltensweisen des anderen einschätzen und kennenlernen können.

Die Wichtigkeit der Art und Weise des Kontaktes sprachen acht Steuerprüfer in zehn Zitaten an. Durch eine häufige Interaktion und einen persönlichen Kontakt, könnte das Verhalten des Gegenübers besser eingeschätzt werden und Individuen sich besser kennen lernen.

„Also im Normalfall regelt sich das ein bisschen, meistens schleift sich das ab. (.) Es ist jetzt nicht so, dass das dann negativ behaftet ist. Man hat ja doch

eine gewisse Zeit miteinander zu tun, man lernt das Verhalten des anderen kennen [...]“ (Weiblich, 43 Jahre)

„Und da sind ein paar Steuerberater, mit denen hast du immer zu tun auf irgendeine Weise. Du hast natürlich dann ein gewisses Naheverhältnis, das ist vielleicht das falsche/ Aber wenn du vielleicht zehnmal mit jemandem zu tun hast, tust du dir vielleicht einfacher“ (Männlich, 40 Jahre)

Durch den Austausch und persönlichen Kontakt lernen sich Individuen kennen, können miteinander arbeiten, was die Entstehung von Vertrauen zur Folge haben könnte.

„Wenn ich im Betrieb prüfe, wo ich sehr viel Kontakt mit den zuständigen Leuten habe, dann ergibt sich eher, sage ich einmal, dieses Vertrauensverhältnis in irgendeiner Form. Wenn ich da nur hinkomme am Anfang und dann zur Besprechung und vielleicht zum Schluss wieder, dann ist das mit Vertrauen ein bisschen eine schwierigere Sache, weil man ja kaum was außerhalb der Sache jemals besprochen hat. Also ob dann/ Da entsteht sicher nicht so ein Gesprächsklima, wo ich und auch die Gegenseite gleich sagt, so und so weiß ich das einzuschätzen. Also da ist das schwieriger. Darum ist es auch so gut, dass ich im Betrieb prüfen kann. (Männlich, 49 Jahre)

„Meistens ist es so, dass da ein Steuerberater ist bei großen Firmen. Da gibt es eine Steuerabteilung, da gibt es entsprechende Ansprechpersonen. Und man klopft sich ab und irgendwann vielleicht kommt der Augenblick, wo man sich soweit kennt, dass man Vertrauen hat.“ (Männlich, 49 Jahre)

In Abhängigkeit davon wie gut sich der Steuerprüfer und der Steuerpflichtige verstanden haben, halten nach Aussagen der Steuerprüfer diese sogar noch Kontakt nach der Steuerprüfung.

„Das ist auch schon vorgekommen, wo man sich wirklich so gut verstanden hat und irgendwie halt kennengelernt hat, dass dann nach der Prüfung immer noch ein gewisser Kontakt war.“ (Weiblich, 53 Jahre)

„Obwohl ich sagen muss, es ist auch schon vorgekommen, dass man sich dann wirklich so gut verstanden hat, dass man dann nachher noch Kontakt gehabt hat.“ (Weiblich, 53 Jahre)

11.1.7 Entspannte Atmosphäre schaffen

Damit ein gutes Gesprächsklima entstehen kann, sollte eine entspannte Atmosphäre herrschen. Die Wichtigkeit solch einer Atmosphäre sprechen sechs Steuerprüfer achtmal an.

„Ich glaube/ Also ich glaube schon. Es kommt, glaube ich, auf die Person an, wer kommt. Es ist sicher von Prüfer zu Prüfer verschieden. Ich versuche schon am Anfang einmal, eine normale Atmosphäre herzustellen und nicht da jetzt irgendwo gleich von Anfang an eine Spannung zu produzieren. Also ich glaube, das merkt man auch beim Gegenüber. Ich glaube das ist auch immer/ Das kommt ja bei mir auch so an. Wenn das Gegenüber mir jetzt auch so ganz widerstandsmäßig eingestellt ist und man sieht, da kommt irgendwie keine Kooperation, dass man dann selbst auch so wird. Und ich glaube, dass man, wenn man die Atmosphäre am Anfang einmal versucht zu entspannen.“ (Weiblich, 46 Jahre)

„Ja, ich meine eben einfach einmal reden mit den Leuten. Einfach einmal jetzt nicht, dass ich sage, ich komme und fordere nur, sondern quasi irgendwo einmal eine normale Atmosphäre herstellen und dann versuchen, das irgendwie zu lösen.“ (Weiblich, 46 Jahre)

11.1.6 Scherzen

Eine Strategie, um sympathisch rüberkommen zu kommen und das Gesprächsklima aufzulockern, könnte das Scherzen im Prüfungsprozess darstellen. Fünf Steuerprüfer erwähnten in acht Zitaten durch Witz die Atmosphäre zu lockern.

„Und (...) man scherzt ja auch zwischendurch, man ist ja nicht immer nur tot ernst. Man scherzt über gewisse Unterlagen, die vorgelegt werden. Kriegt man beispielsweise einen Scan, (...) wo sie eigentlich/ (...) das ist ein blau-weißes Papier, wo wirklich überhaupt nichts darauf ist. Und/ (.) aber nach zwanzig Jahren habe ich gern Spaß bei einer Prüfung und dann gebe ich dieses Zettelchen dem Geschäftsführer und dann sage ich: "So, jetzt zeige ich Ihnen meinen Lieblingsbeleg, lesen Sie mir den bitte vor". Naja, dann lacht er auch, dann lachen wir beide und das ist auch unterhaltsam teilweise.“
(Männlich, 50 Jahre)

„Man bewegt sich da bis zu einem Gutteil, weil man ein gutes Klima hat, bewegt man sich oft auch auf einer Ebene, wo man miteinander scherzt in Besprechungen.“ (Weiblich, 43 Jahre)

11.1.8 Gleiche Interessen finden

In fünf Zitaten sprachen vier Steuerprüfer an, dass sie gleiche Interessen wie Steuerzahler suchen, um die Atmosphäre aufzulockern.

"I: Sie haben jetzt gerade die Sympathie angesprochen. Was spielt denn Sympathie für eine Rolle?"

„B: Also in der Arbeit selber sicher eine große. Ich merke das sehr oft, wenn ich mit Frauen zu tun habe auf der anderen Seite. Wenn man dann versucht irgendeinen Konnex zu finden, über die Kinder, über irgendwelche Urlaube. Also ich rede mir ja den Mund fusselig, gerade die ersten Stunden, dass man irgendetwas Gemeinsames findet. Dann geht das recht gut. Oder wenn man dann sagt: "Ich bin da genau wie Sie" Ich würde dann sagen: "Also ich schreibe mir das genau so auf wie Sie" Das verbindet irgendwo und dann fühlt sich der andere ein bisschen verpflichtet. Also der will ja dann mich ja auch nicht enttäuschen jetzt als Person und dann versucht man halt die Unterlagen relativ schnell zu bringen. Und darum ist es so wichtig, dass man da irgendwie versucht, ja, eine Verbindung herzustellen auf irgendeiner Ebene.“ (Weiblich, 46 Jahre)

*„Also, wenn man jetzt ein Jahr und länger irgendwo in einem Unternehmen ist, dann kennt man irgendwo auch vielleicht seine Hobbys. Und das man dann irgendwo auch so irgendwo, jetzt auf der einen Seite das abdeckt.“
(Männlich, 43 Jahre)*

11.1.9 Sympathie spielt keine Rolle

Insgesamt kam es in den Interviews jedoch auch zum Anschein, dass Sympathie keine Rolle im Steuerprüfungsprozess spielt. Dies konnte anhand von 13 Zitaten, welche von sechs Steuerprüfern erwähnt wurden, paraphrasiert werden.

„I: Und Sympathie? [...] Welche Rolle spielt Sympathie?“

„B: Also bei dem Steuerpflichtigen eigentlich gar nicht, weil das/ das klammere ich eigentlich aus. Weil es hat jetzt eigentlich nichts zu tun, ob derjenige mir jetzt (.) sympathisch ist, nett überkommt, stinkt oder gut riecht. Also ich finde, das hat in der Prüfung überhaupt keine Wichtigkeit. Es hat eigentlich nur sein/ seine (lacht ein wenig) Zahlen. Nur seine Zahlen sind eigentlich das und was er mir jetzt vorliegt ist wichtig.“ (Weiblich, 48 Jahre)

„Ja, das hat eigentlich keinen Einfluss oder darf keinen Einfluss // darauf haben. Ich muss sachlich und objektiv bleiben (.) und unparteiisch.“ (Weiblich, 38 Jahre)

Sympathie scheint nicht das Verhalten des Steuerprüfers im Prüfungskontext zu verändern. Auch wenn der Steuerzahler sympathisch oder unsympathisch erscheint, wird er von den Prüfern gleich behandelt.

„Aber grundsätzlich versuche ich sie immer gleich zu behandeln. Also auch wenn mir jemand sympathisch ist, ändert das ja gar nichts daran, dass ich nicht trotzdem die Aufzeichnungen verlange und anschau. Und wenn in der Sache dann selber Dinge zu Tage treten, dann müssen wir auch über die reden. Das werde ich sicher nicht jemanden ersparen. Wenn mir jemand unsympathisch ist, (...) also im Grunde genommen stehe ich dem eh auch neutral gegenüber.“ (Männlich, 49 Jahre)

„[...] es ist im Prinzip genauso, wie wenn man jemanden unter was völlig unsympathischen ist. Man macht genau das Gleiche.“ (Männlich, 38 Jahre)

Im nächsten Kapitel werden die Ergebnisse der Offenheit dargestellt.

11.2 Offenheit

In starker Anlehnung an Sympathie, wurde in den Interviews nach Offenheit gefragt. Vertrauen könnte entstehen, indem das Gefühl auftritt, dass offen und transparent miteinander gesprochen und umgegangen werden kann. Offenheit, welche zu einer guten Gesprächsbasis und Vertrauen führt, wird von 19 Steuerprüfern in 36 Zitaten angesprochen. Offenheit scheint daher eine wichtige Rolle beim Vertrauen zu und somit in der Interaktion im Steuerkontext zu spielen. Die Steuerprüfer geben an, offen und ehrlich mit den Steuerzahlern zu sprechen.

„Also einfach mit ihm darüber zu reden, einfach. Also wirklich in einem offenen und ehrlichen Gespräch.“ (Männlich, 48 Jahre)

„Also ich versuche immer, (.) offen alles anzusprechen“ (Männlich, 48 Jahre)

Zwei Steuerprüfer gaben an, dass durch eine gewisse Offenheit die Entstehung von Vertrauen gefördert wird.

„Deswegen ist es sehr wichtig, dass man das Vertrauen irgendwie schafft, das man Offenheit, Gesprächsklima fördert, dass der einmal sieht: "Ok, (.) andere Zeiten, (.) andere (.) ja Spielregeln.". Dass er keine Angst haben muss.“ (Männlich, 49 Jahre)

„Weil wenn man da offener ist, ein vertrauensvolles Klima schaffen kann im Vorhinein, dann wird der auch eher Informationen von sich aus bereitstellen. Wo man dann jetzt wieder das Gefühl haben kann, da müsste ich nachfragen, oder wo die einem dann selbst“ (Männlich, 54 Jahre)

Ein Indikator, ob Vertrauen seitens der Geprüften im Prüfungsprozess vorhanden ist, könnten beispielsweise steuerrelevante Fragen darstellen,

„Wenn ich dann merke, dass Vertrauen da ist, dass mich die Leute fragen. Oft fragen sie mich auch ganz andere Sachen dann, die gar nicht persönlich, sondern für Nachbarn oder irgendwas anderes dann noch ist.“ (Weiblich, 48 Jahre)

Offenheit zwischen Steuerprüfer und –zahler könnte auch dadurch entstehen, dass Probleme direkt transparent angesprochen werden.

„[...] ich rede auch offen mit denen vorher über die Probleme. Das gibt es einfach nicht, dass wir eine Schlussbesprechung haben und dann tauchen Dinge von mir auf, die ich einem nie gesagt habe.“ (Männlich, 49 Jahre)

„Ich meine, kommuniziert wird prinzipiell sehr offen. Also ich habe normalerweise und ich glaube, die Kollegen haben das auch so, dass man durchaus offen mit den Firmen spricht. Was man sieht, das wird/ ist ja auch notwendig, dass man das kommuniziert, weil ich / das ist ja ein rechtliches Prinzip, das Parteiengehör, ich muss alles, was ich sehe, denen mitteilen, damit sie auch dazu Stellung nehmen können.“ (Männlich, 50 Jahre)

Offenheit hat zur Folge, dass das gemeinsame Zusammenarbeiten einfacher wird.

„Ja, ich meine, dass muss man, glaub ich, offen anreden. Wenn man ein offenes Klima hat ist das auch für den Kunden oder den Pflichtigen leichter, dass man sich öffnet bzw. dass man auf das zugeht.“ (Männlich, 38 Jahre)

„Na ich glaub, es ist schon so, wenn so was passiert, dann ist auch die Prüfung offener. Also man kriegt dann Unterlagen leichter, man / gewisse Fragen werden einfach offener beantwortet. Das ist oft so, das gewisse Sachverhalte, die sich negativ für den Steuerpflichtigen und für den Kunden

auswirken, dann offen thematisiert werden, warum das alles passiert ist. Das hat ja auch oft einen wirtschaftlichen Hintergrund.“ (Männlich, 38 Jahre)

Sympathie könnte auch eine Rolle bei der Offenheit spielen und dazu führen, dass offener miteinander umgegangen wird.

„Dann lasse ich nicht alles auf einmal Zusammenkommen. Und wenn der mir sympathisch und nett und alles ist, dann versuche ich gleich Schritte/ also gleich, immer die Probleme gleich anzusprechen. Weil, ich mag das auch nicht haben, wenn jetzt einer, weiß ich nicht, bis zum Schluss bin ich klasse und toll und dann bin ich der blöde Kerl. Das brauche ich auch nicht. Und dann sage ich gleich von/ zwischendurch, also da ist ein Problem und da ist ein Problem.“ (Männlich, 48 Jahre)

„I: Kommt es da manchmal vor, dass die Grenzen da ein bisschen verschwimmen und Sie wirklich Sachen erzählt bekommen, oder der Pflichtige anfängt zu erzählen, ja, "da gibt es Probleme und da ist es schwierig", dass er Sie da so ein bisschen als Therapeut schon einsetzt?“

„B: Ja, kann man fast schon so sagen.“

„I: Wirklich?“

„B: Wenn man entsprechend/ Ja, Therapeut ist vielleicht übertrieben. Aber wenn einer zum Beispiel gerade persönliche Probleme hat, familiäre, eine Krankheit oder was auch immer und es ist halt eine gewisse Sympathie da, dann passiert das durchaus, dass er das erzählt. Und dann sagt man natürlich nicht: "Das interessiert mich nicht. Was hat das mit der Umsatzsteuer zu tun?" Das hört man sich natürlich auch an und dann wird man auch den einen oder anderen Tipp geben. Also das passiert durchaus, weil/ Wenn man es wirklich nur rein auf die Arbeit reduziert, das Ganze, dann ist eben dieser Vertrauen/ Vertrauensbasis auch nicht so gegeben als wenn man halt auch ein bisschen“ (Männlich, 54 Jahre)

Offenheit seitens der Geprüften könnte ein Indikator dafür sein, dass dem Steuerprüfer bereits vertraut wird.

„Oder es gibt auch, eben, wenn man erfährt auch sehr vieles durch dieses Plaudern, wo die Leute dann oft gar nicht merken, dass ich ja diese Antwort jetzt für meine Arbeit verwerten kann. Und da sind sie oft - manche halt ein bisschen, wie soll ich sagen - zu offen. Also nicht für mich, da ist es eh okay, aber die wollen das vielleicht gar nicht. Die denken nicht, dass ich das jetzt verwerten kann.“ (Weiblich, 53 Jahre)

Nach Angaben der Steuerprüfer kann das Sprechen über private Dinge zu einer entspannten Prüfungsatmosphäre führen. Dies könnte nicht nur die Sympathie erhöhen, sondern auch ein Kennzeichen von Offenheit darstellen. Durch Mitteilen privater Dinge des Steuerprüfers könnte dies auch zu Vertrauen führen.

„Naja, eben durch die Tatsache, dass ich nicht mich hinsetze und mich verkrieche. Auch wenn ich in einem eigenen Büro oder sonst irgendwo sitze, sondern versuche eigentlich mit den Leuten, mit denen ich halt Kontakt habe - meistens ist das halt die Buchhaltungsabteilung- einfach denen durch das Mitteilen von durchaus privaten Dingen“ (Weiblich, 43 Jahre)

Die Sympathie, welche Offenheit zur Folge hat, könnte auch dazu führen, dass der Steuerzahler dem Steuerprüfer sehr persönliche Dinge anvertraut.

„Und Gespräche sind dann eher so in alle Richtungen. Also es gibt/ Es gibt Prüfungen, da werde ich im Laufe der Zeit fast zum Beichtvater, möchte ich sagen, weil da erfährst du alle Familiengeschichten und alles. Also es gibt Menschen, die öffnen sich ganz stark, auch wenn das mit meiner Sache jetzt nichts zu tun hat, aber es ist so.“ (Männlich, 49 Jahre)

„I: Kommt es da manchmal vor, dass die Grenzen da ein bisschen verschwimmen und Sie wirklich Sachen erzählt bekommen, oder der Pflichtige anfängt zu erzählen, ja, "da gibt es Probleme und da ist es schwierig", dass er Sie da so ein bisschen als Therapeut schon einsetzt?“

„B: Ja, kann man fast schon so sagen.“

„I: Wirklich?“

„B: Wenn man entsprechend/ Ja, Therapeut ist vielleicht übertrieben. Aber wenn einer zum Beispiel gerade persönliche Probleme hat, familiäre, eine

Krankheit oder was auch immer und es ist halt eine gewisse Sympathie da, dann passiert das durchaus, dass er das erzählt. Und dann sagt man natürlich nicht: "Das interessiert mich nicht. Was hat das mit der Umsatzsteuer zu tun?" Das hört man sich natürlich auch an und dann wird man auch den einen oder anderen Tipp geben. Also das passiert durchaus, weil/ Wenn man es wirklich nur rein auf die Arbeit reduziert, das Ganze, dann ist eben dieser Vertrauen/ Vertrauensbasis auch nicht so gegeben als wenn man halt auch ein bisschen" (Männlich, 54 Jahre)

Die Ergebnisse der Empathie/Verständnis haben werden im nächsten Kapitel dargestellt.

11.3 Empathie/Verständnis haben

Empathie und Verständnis für das Gegenüber zu haben, spielt auch eine wichtige Rolle im Vertrauensprozess (Castelfranchi & Falcone, 2010). Die Steuerprüfer gaben an, in Bezug auf unterschiedliche Situationen Verständnis zu zeigen bzw. sich in den Steuerzahler hineinzusetzen. Die Definition, Paraphrasierungen und Ankerbeispiele für Empathie sind in Tabelle 10 dargestellt.

Tabelle 10

Definition, Paraphrasierung und Ankerbeispiele für Empathie

Definition von Empathie/Verständnis haben/zeigen	Paraphrasierung	Ankerbeispiel
Vertrauensbildung durch Verständnis des Steuerprüfers	Prüfung als etwas Unangenehmes empfinden	„Und auch den Umgang eben mit den Steuerpflichtigen, für die ja eine Prüfung nie etwas angenehmes ist. Das ist ja ganz klar, selbst wenn sie sich auch nichts vorzuwerfen/ Da hat keiner eine Freiheit wenn ein Prüfer kommt.“ (Männlich, 54 Jahre)
	viele Aufgaben parallel zu erledigen	„Ich meine, ich sehe das schon so, dass der Unternehmer jetzt nicht nur dazu da ist, jetzt uns Betriebsprüfer da zu betreuen in der Zeit wo ich vor Ort sitze. Die eigentliche Tätigkeit ist eine andere. Ich meine, der ist Unternehmer und der ist jetzt Tischler oder Transportunternehmer oder Gastwirt oder wie auch immer und muss sich um sehr viele andere Dinge neben dem steuerlichen Aufkommen jetzt noch kümmern, sage ich einmal. Ja, er muss schauen dass er seine Aufträge hat, dass er die Dienstnehmer bezahlen kann und, und, und. Also da ist schon ein Verständnis da.“ (Weiblich, 45 Jahre)
	Nachzahlung	„[...] prinzipiell ist es ok, wenn ein Unternehmen, der jetzt halt vielleicht ein paar hunderttausend Euro nachzahlen muss, sich darüber aufregt oder darüber ein bisschen erhitzt ist. Das akzeptiere ich natürlich und kann ich natürlich verstehen. (.) Und das versuche ich- soweit halt es auch wirklich noch im Rahmen ist- auch zu vermitteln.“ (Männlich, 50 Jahre)
	Existenzängste	„Zum Beispiel, wenn ich sehe, dass bei einer Firma einiges im Argen liegt oder nicht passt, aber ich sehe auf der Gegenseite, dass sie selbst betrogen worden sind, dann kommuniziere ich das schon, dass ich sage: "Ich sehe sehr wohl, Sie sind betrogen worden. Sie kämpfen um die Existenz Ihres Betriebes, weil Sie selbst betrogen worden sind.“ (Männlich, 48 Jahre)
	Schwierigkeiten mit zu komplexem Gesetz	„Was bei uns eine wahnsinnige Einarbeitungszeit bedingen würde, damit man sich wirklich vertraut macht mit der Geschichte. Jetzt kann ich mir wirklich vorstellen, wie es den anderen geht, den Steuerzahlern.“ (Männlich, 48 Jahre)
	Situation aus Sicht des Steuerzahlers verstehen	„Ich sehe es ja viel auch aus der Sicht des Steuerzahlers und habe Verständnis dafür.“ (Männlich, 48 Jahre)
	Gründe für Fehler verstehen/Fehler sind menschlich	„Also nicht nur/ nicht nur zu sehen, was er falsch macht, sondern auch zu verstehen, warum manche Sachen falsch gelaufen sind, warum er vielleicht Sachen nicht gemeldet hat und solche Sachen.“ (Männlich, 48 Jahre)
	Nur die kleinen werden seggiert	„[...] die Großen, bei denen tun Sie das nicht. Bei denen wird das nicht gemacht. Und da wird sich geeinigt und denen wird nachgelassen und ich muss zahlen.“ Das muss man natürlich zur Kenntnis nehmen und muss eben in/ in/ in/ Ruhe irgendwie das Ganze abarbeiten und zur Kenntnis nehmen, dass das kein persönlicher Angriff ist, sondern dass man einfach da steht und versucht, das irgendwie zu erklären, dass man das abschwächt in irgendeiner Weise oder versucht, auch Verständnis zu sehen. Weil es ist so, ich zahle auch Steuern.“ (Männlich, 41 Jahre)

Definition von Empathie/ Verständnis haben/zeigen	Paraphrasierung	Ankerbeispiel
	Situation selber kennen	„Auch/ Ich möchte auch nicht, dass dann zu mir jemand kommt und sagt: "Das hätte ich noch und das hätte ich noch und das hätte ich noch.".“ (Weiblich, 51 Jahre)
	Medienberichte	„Und verständlicherweise, wenn man das und das in den Medien liest, der hat das und das gemacht. Er kennt teilweise anscheinend die Leute, was er mir so erzählt hat und denen passiert halt nichts.“ (Männlich, 38 Jahre)
	Rücksicht auf private Angelegenheiten nehmen/Private nachempfinden können	„Nicht aus dem Fenster gesprungen und war auch dann irgendwie einsichtig. Weil er gesehen hat, ok da sind Fehler passiert in beide Richtungen (...). Für ihn war es natürlich ein Problem. Er ist damals in Scheidung/ Hat in Scheidung gelebt und hat nicht gewusst wo er das Geld jetzt zusätzlich noch hernehmen soll. Aber es ist schon gut, wenn man in beide Richtungen feststellt.“ (Männlich, 48 Jahre)

11.3.1 Prüfung als etwas Unangenehmes empfinden

Am häufigsten wurde erwähnt (in 19 Zitaten von 14 Steuerprüfern), dass Prüfungen als etwas Unangenehmes erlebt werden. Es stellt für viele Steuerzahler eine Extremsituation dar, aus Angst vor Nachzahlungen und aufgrund von wenig Erfahrung mit dem Finanzamt. Steuerprüfungen stellen aus unterschiedlichen Gründen eine Belastung für den Geprüften dar, wofür die Steuerprüfer Verständnis zu haben scheinen.

„Das ist auch eine menschliche Geschichte, weil die Leute, wo wir hinkommen, die sind auch irgendwie - ich will jetzt nicht sagen in einem Ausnahmezustand - aber es ist eine Stresssituation, für die meisten. Nicht für alle, aber für die meisten.“ (Weiblich, 53 Jahre)

„Es ist ja nach wie vor unangenehm für den/ Wir haben ja Klein-, Mittelbetriebe, für die ist ja doch das Finanzamt und die Prüfungen etwas Unangenehmes und da muss man halt ein bisschen überlegen, wie komme ich besser/ Also, man will sie nicht gleich im Vorhinein erschrecken die Leute.“ (Weiblich, 53 Jahre)

Steuerprüfungen könnten etwas Belastendes darstellen, da der Geprüfte keine Gewissheit hat, was die Konsequenzen aus der Steuerprüfung sein könnten.

„Das ist mit einer Menge Angst besetzt. Weil so sitze ich und weiß nicht, was passiert denn jetzt mit mir, was kommt denn jetzt auf mich zu und das will ich vermeiden.“ (Männlich, 54 Jahre)

Prüfungen seien etwas Unangenehmes, da der Prüfer eine Einsicht sowohl in die geschäftlichen als auch privaten Unterlagen hat.

„[...] man weiß es, dass man nicht willkommen ist. Das weiß man ohnehin. Also, da würde es mir gleich gehen. Wenn ich jetzt Unternehmer wäre und ich würde steuergprüft werden und der schnüffelt in meinen Unterlagen, zum Teil auch im Privatbereich, ist es nicht angenehm und das ist mir im Vorfeld auch klar.“ (Männlich, 48 Jahre)

Außerdem würden Prüfungen den Unternehmer Zeit und Geld kosten und dadurch ein Belastungsfaktor darstellen.

„Ich will an und für sich auch irgendwo den Unternehmer jetzt auch nicht ständig belasten und ständig die Zeit rauben.“ (Weiblich, 46 Jahre)

„Sie dürfen nicht vergessen, ein Unternehmen kostet so eine Betriebsprüfung das Doppelte, das Dreifache. Sie haben jetzt einmal die Arbeits/ die Angestellten (.) Arbeiter, (.) die Sie abstellen müssen für die Prüfung. Der arbeitet einmal für Sie, der kann mal das laufende Geschäft nicht machen. Wenn der für Sie Belege für das Jahr 2009 raus sucht, bleibt sein laufendes Geschäft liegen. (.) Logisch. Das kostet einmal Geld. Dann kostet, dass das Geld für die Berater, die alles andere als billig sind. Sie können /so ein Riesenunternehmen hat einmal die BIG Five als Vertreter, mittlerweile sind es nur mehr BIG Four. Und die kosten mal Geld, das ist mal das Nächste. UND (.) in der Regel hat er noch unsere Nachzahlung. Also der zahlt an drei Stellen. (...) Naja (..) der hat den Steuerbescheid, wo in der REGEL mehr rauskommt, also wo er draufzahlt. Dann hat er seine Berater, der verrechnet ihm die Betriebsprüfung. UND dann hat er noch seine Angestellte, die nicht IHRE Arbeit machen sondern für Prüfer oder für die Prüferin die Verträge

raussuchen. Das heißt für das Unternehmen ist es oft eine Doppelt- und Dreifachbelastung.“ (Männlich, 42 Jahre)

Prüfungen könnten auch etwas Unangenehmes sein, da der Fokus Fehlersuche und Korrektur liegt, was manche Unternehmer persönlich nehmen könnten.

„Ja, sicher denkt sich jeder, 'Gott sei Dank ist der Prüfer wieder draußen'. Das ist logisch. Die Prüfungssituation wird immer für den, der geprüft wird, ist das unangenehm, weil es geht darum, Fehler aufzuwerfen und es gibt Menschen, die sind sehr perfekt und wenn ich da einen Fehler finde, dann sieht er das sofort als einen persönlichen Angriff.“ (Männlich, 49 Jahre)

Steuerprüfungen wurden in den Interviews oft als bildliches Beispiel mit einer polizeilichen Kontrolle verglichen.

„Es ist einfach so, weil es sagt ja der Polizist wenn er mich aufhält / ist auch nicht so schnell gefahren aber er hält mir halt den Spiegel vor die Nase und das tut halt manchmal weh und das muss man halt gut verpacken.“ (Weiblich, 46 Jahre)

11.3.2 Neben der Steuerprüfung sind auch andere Prozesse zu erledigen

Innerhalb von 16 Zitaten gaben 11 Steuerprüfer an, dass Steuerprüfungen nicht nur eine Belastung darstellen, weil sie als etwas Unangenehmes empfunden werden, sondern sie stören auch das Tagesgeschäft im Unternehmen. Das würden die Steuerprüfer wahrnehmen und innerhalb ihrer Prüfungen von berücksichtigen.

„Also wenn ich das Gefühl habe der ist überlastet und kann deswegen die Unterlagen nicht bringen, weil er halt in anderen Verfahren noch verwickelt ist oder gerade den Bilanzabschluss macht, dann habe ich eh sehr viel Verständnis.“ (Weiblich, 46 Jahre)

„Aber wie gesagt, oft ist die Betriebsprüfung ein Anhängsel. D.h. der versucht jetzt das Tagesgeschäft zu erledigen, weil eben auch dort das erledigt werden muss. Also die Steuererklärungen müssen am 15. des Monats irgendwo gelegt werden. Und wie gesagt, die BP (Betriebsprüfung) ist dann irgendwo ein zusätzlicher Faktor dann in dem ganzen.“ (Männlich, 43 Jahre)

11.3.3 Steuernachzahlung

In insgesamt 16 Stellen gaben zehn Steuerprüfer an, dass Steuernachzahlungen für viele eine Belastung darstellen. Das würden die Steuerprüfer wahrnehmen und es auch nachvollziehen können.

„Und keiner zahlt ja gern. Ich meine, weil das heißt der hat jetzt zehntausend Euro zum zahlen, ist ja das für viele Leute eine Wahnsinns-Summe. Also es ist ja nicht so, dass die das aus der Hand schütteln. Manche können das, aber manche haben ja das schon wieder investiert in etwas und haben das momentan nicht flüssig. Wenn die / Jetzt habe ich letztens erst einen gehabt, der hat einen Kredit dafür aufnehmen hat müssen. Also es ist dann nicht ohne oft.“ (Weiblich, 49 Jahre)

„Es ist nicht so einfach, wie es sich jeder vorstellt, dass man sagt, okay, " Sie zahlen jetzt" - zum Beispiel - "100", weiß ich nicht, 100/ 100.000 sind schon viel aber, "Sie zahlen 200.000 Euro nach, weil das haben Sie falsch gemacht." Und das ist bei kleinen Betrieben relativ schwierig, weil das betrifft den persönlich.“ (Männlich, 38 Jahre)

Es sei für Steuerprüfer auch schwierig im Prüfungsprozess Fehler von Steuerberatern aufzudecken, die erhebliche negative Konsequenzen für das Unternehmen darstellen.

„Mir blutet auch das Herz, wenn man so einen miesen Steuerberater hat und dann zahlt man jetzt, was weiß ich, eine halbe Millionen Euro nach, weil der einen Fehler gemacht hat.“ (Männlich, 49 Jahre)

11.3.5 Schwierigkeiten mit zu komplexem Steuergesetz

In den Interviews betonten 15 Steuerprüfer in 15 Zitaten, dass das Steuergesetz immer komplexer würde und auch ihnen nicht leicht falle es zu verstehen. D.h. sie können nachvollziehen, dass es vielen schwer fällt mit den Steuergesetzen zurecht zu kommen. Das Gesetz sei nicht nur kompliziert, sondern es gebe zusätzlich noch laufend Änderungen.

„Was bei uns eine wahnsinnige Einarbeitungszeit bedingen würde, damit man sich wirklich vertraut macht mit der Geschichte. Jetzt kann ich mir wirklich vorstellen, wie es den anderen geht, den Steuerzahlern.“ (Männlich, 48 Jahre)

„[...] es gibt kaum noch jemand, der keinen Steuerberater hat. Also ganz, ganz wenige. Das ist glaube ich fast nicht mehr machbar. Wir haben heute schon gesprochen, allein die normale Arbeitnehmerveranlagung, d.h. nur wenn ich Lohnempfänger bin und ich mache meine Sonderausgaben, meine Werbungskosten und diese Geschichten, das Formular auszufüllen ist für einen Normalsterblichen schon ein Problem.“ (Männlich, 54 Jahre)

Aufgrund der Komplexität des Gesetzes sei es fast unmöglich die Steuern richtig anzugeben und abzuführen.

„Und das ist schon ein Nachteil und das ist auch das schwierige, womit die Unternehmer kämpfen. Sie wollen es ja grundsätzlich richtig machen, aber man kann es fast nicht mehr richtig machen. Weil es für einen Normalbürger, aber auch für einen Steuerberater oder für einen Steuerprüfer das schon so schwierig ist, dass ich/ ich kann/ Ich muss bei sehr vielen Dingen auch zuerst nachlesen. Ich kann nicht adhoc sagen, ja, "genauso machen wir es und das passt sicher." Ich meine, es sind ein paar Sachen, die sind so. Aber es gibt sehr viele Dinge, die sind halt nicht so. Weil dann musst du sagen: "Wenn das und das und das auch ist und das und das auch, dann wird es so und so sein." Aber das sind halt sehr weite Wege bis man da zu einer richtigen Bemessungsgrundlage kommt.“ (Männlich, 49 Jahre)

„[...] zumindest ein großer Teil, der von mir geprüften Unternehmer, versucht, so gut es geht den Vorschriften genüge zu tun. Aber es ist halt sehr schwer, weil die gesetzlichen Vorgaben sehr komplex sind.“ (Männlich, 49 Jahre)

Die meisten Unternehmen würden Steuerberater benötigen. Das könnte bedeuten, dass die Betroffenen, um deren Geld es geht, sich selbst gar nicht in den Steuergesetzen auskennen und oft selbst nicht wissen was richtig oder falsch ist.

„Ich habe das schon etliche Male gemacht, ich verstehe das schon als Prüfer, da weiß man dann auch, als Pflichtiger ist das noch schwieriger. Also nicht so einfach wie eine Prüfung abläuft. Das Verständnis hat der Steuerberater und der Betriebsprüfer. Aber für die meisten Pflichtigen ist das alles nur irgendwie ein Chaos und es geht um ihr Geld, also um das Geld von dem, der geprüft wird.“ (Männlich, 38 Jahre)

11.3.4 Existenzängste

Anhand der Aussagen der Steuerprüfer wurde deutlich, dass Steuerprüfungen und die daraus entstehenden Nachzahlungen das Unternehmen so viel Geld kosten können, dass Existenzen kurz vor dem Abgrund stehen, was auch dem Steuerprüfer sehr nahe gehen kann. Dies erwähnten sieben Prüfer in 15 Zitaten.

*„Also mir ist das so gegangen und auch den Kollegen und Kolleginnen, die ich kenne, die kämpfen selbst damit, dass das dann/ Weil man sieht das, das trifft den wirklich persönlich. Also das geht um seine (.) Existenz teilweise.“
(Männlich, 38 Jahre)*

*„Man sieht oft schon/ Ich meine, man hat, da man Jahre lang prüft, hat man auch vom Wirtschaftsleben eine Ahnung. Dann sieht man schon, dass die Betriebe Schiefelage kriegen können, weil sie Außenstehende haben oder alles Mögliche. Oder irgend so einen Anschluss oder Konkurs und alles Mögliche. Also man probiert schon auch das Gegenüber zu verstehen.“
(Männlich, 48 Jahre)*

Wenn es um Existenzen geht, gaben viele Prüfer an, einen gesetzlich verfügbaren Spielraum einzusetzen.

„Auf der anderen Seite natürlich auch manchmal emotional belastend, speziell auch, wenn es um/ um/ unter Umständen Existenzfälle, starke finanzielle Belastung geht. Und/ Aber man kann nur innerhalb der Gesetze und dem Ermessensspielraum, den man hat, agieren.“ (Männlich, 54 Jahre)

Es erwähnten auch die Steuerprüfer, dass sie Verständnis für Personen haben, die einer Tätigkeit nachgehen, ohne diese ordnungsgemäß anzugeben und Steuern dafür zu zahlen.

„Also irgendwo die, die / oder vielleicht auch eine Notwendigkeit haben, wie Gasthäuser, die sich halt schwer tun, dass sie sonst überleben, wenn sie nicht irgendwie einen Teil so kassieren. Das ist wie ein Student, der vielleicht einmal am Wochenende wo aushilft, beim Kellnern und das nicht versteuert. Warum macht man das? Auch nicht weil man ein Schwerverbrecher ist. Und wenn man dann darauf kommt, dann wird man sagen: "So geht es leider nicht, wir müssen das leider versteuern". Das nächste mal wird man dann dreimal überlegen, ob sich das dann für den Stundenlohn auszahlt, weil das ist ja auch oft eine Überlegung: 'Wenn ich das auch noch versteuern muss, dann bleibt mir nichts über' oder die Putzfrau, die vielleicht drei Kinder zuhause zum versorgen hat und um zehn Euro putzen geht und wenn die das noch versteuert. Wenn wir sie erwischen, dann müssen wir eh irgendetwas tun, aber ich sage so mit dem moralischen, das bringt ja nichts.“ (Weiblich, 46 Jahre)

11.3.6 Situation aus Sicht des Steuerzahlers

Anhand von 13 Zitaten, welche von zehn Prüfern erwähnt wurden, konnte paraphrasiert werden, dass Steuerprüfer sich in die Lage des Geprüften versetzen und ihre Sichtweise und Gründe versuchen zu verstehen.

„Ich sehe es ja viel auch aus der Sicht des Steuerzahlers und habe Verständnis dafür.“ (Männlich, 48 Jahre)

„Und ja, und irgendwo versucht man da sich schon ein bisschen verständlich zu zeigen, oder da Verständnis dafür aufzubringen, jetzt momentan für die Situation des Unternehmens. Weil die Erfahrung zeigt dann, dass dann einfach das Auskommen vielleicht miteinander einfacher ist.“ (Weiblich, 45 Jahre)

11.3.7 Gründe für Fehler verstehen

Hinter gemachten Fehlern müsse nicht immer Absicht einer Steuerhinterziehung liegen, sondern es könnten andere Gründe dafür verantwortlich sein. Dies erwähnten fünf Steuerprüfer in neun Zitaten.

„Es ist keiner vor irgendwelchen Fehlern gefreit, weder wir noch die Pflichtigen. Auch wenn er hundertmal steuerehrlich ist, dass sich einmal einer verrechnet- ja, das kann einfach passieren (lachend). Deswegen ist er nicht steuerunehrlich, sage ich jetzt mal. Weil, ja, so etwas kann einfach passieren.“ (Weiblich, 43 Jahre)

„Aber wie gesagt, nicht immer passieren Sachen böswillig oder solche/ Es passieren auch Fehler, respektive aus wirtschaftlicher Not, wo die Leute wirklich auch sagen: "Hören Sie, ich habe das da eingebucht, das gehört nicht hinein, aber damals habe ich kein Geld gehabt und ich habe das und das gebraucht."“ (Männlich, 48 Jahre)

11.3.8 Es trifft nur die kleinen Leute

Steuerprüfer scheinen das Argument seitens der Steuerzahler zu verstehen, dass nur die kleinen Betriebe überprüft werden und die großen Unternehmen ohne Steuerprüfungen davon kommen zu scheinen. Dies konnte anhand von sieben

Zitaten, welche von sechs verschiedenen Steuerprüfern aufgegriffen wurden, paraphrasiert werden.

„Und weil die Leute//, manche Leute das einfach jetzt brauchen und den Dampf bei dem ablassen, der da jetzt kommt. Und die das eigentlich sich ausgedacht haben/ Und das große Problem ist wirklich, wenn sie sagen: "Ah, bei uns Kleinen holt's ihr euch das!" Und das stimmt ja! Das ist ja so! Das sind ja nur wir, die Arbeitnehmer und die Kleineren, die wirklich die Steuerlast tragen. Und bei den großen Konzernen gibt es immer die - nicht einmal Schlupflöcher - sondern legale Möglichkeiten, Steuern zu sparen und das ist halt/ Das ist schwierig, weil man dann wirklich als Betriebsprüfer sich dann auch gelegentlich einmal dumm vorkommt, wenn da jetzt da von wegen so ein Kassenbuch passt nicht und jetzt muss ich da noch 3.000 Euro vorschreiben. Da kommst dir ja wirklich manchmal ein bisschen blöd vor. Das ist halt so.“ (Weiblich, 53 Jahre)

„Dann sage ich: "Ich kann nichts machen". (Lacht). "Ich kann nichts machen". "Ich mache meinen Job" sage ich. "Ich habe den Auftrag, das da zu machen, die Prüfung durchzuführen". Was die da machen, ich sage immer mich ärgert das genauso. Dann sage ich: "Mehr kann ich nicht dazu sagen. Mich ärgert es genauso, nur ich kann/ da bin ich die falsche Ansprechperson".“ (Männlich, 54 Jahre)

11.3.9 Situationen selber kennen

Auch Steuerprüfer erwähnten alltägliche Situationen zu kennen, in denen bei einer Dienstleistung keine Rechnung ausgehändigt wird. Sie würden solch eine Person trotzdem nicht als Steuersünder bezeichnen. Dies kam in sechs Zitaten von fünf Prüfern zum Vorschein.

„Darum ist ein Steuerschwindler nicht unbedingt jetzt ein schlechter Mensch. Und die Kleinigkeiten, die da im Alltag immer/ Also bei der Betriebsprüfung das sind auch normale Menschen. Wenn wir uns irgendetwas kaufen, ein Handwerk und wollen, dass der dann fragt "brauchen Sie eine Rechnung"

oder so, das ist Alltag. Deswegen ist er dir dann ja nicht böse. Der ist ja auch nett.“ (Weiblich, 53 Jahre)

Der Prüfungsprozess wird öfters mit einer polizeilichen Kontrolle, die als etwas Unangenehmes wahrgenommen wird, verglichen.

„Das ist so wie wenn Sie jetzt mit dem Auto auf der Straße fahren und ein Polizist hält Sie auf. Auch wenn Sie nicht zu schnell gefahren sind, stockt ihnen momentan der Atem oder so quasi. Und jetzt muss ich jedes mal wenn ich die Polizei stehen sehe an das denken komischerweise. Und habe einmal/ So ist es umgekehrt. Also, (.) Ich glaube es ist wirklich so, weil wenn selber, ich selber jetzt Kontakt mit einer anderen Behörde habe, denke ich mir auch: "Naja, hoffentlich geht das gut aus“, auch wenn ich jetzt nichts Böses oder Falsches gemacht habe.“ (Weiblich, 49 Jahre)

11.3.10 Private Angelegenheiten nachempfinden

Das Verständnis der Prüfer konnte auch daran erkannt werden, dass sie private Angelegenheiten versuchen zu berücksichtigen. Dies wurde anhand von fünf Zitaten von fünf Steuerprüfern paraphrasiert.

„Mir ist auch schon passiert, dass jemand gesagt hat, dass er in Scheidung lebt und ist prinzipiell schlecht drauf ist. Habe ich gesagt: "Ja, wenn ich das weiß, dann nehme ich darauf Rücksicht und nehme vielleicht die Dinge nicht so ernst.““ (Weiblich, 46 Jahre)

„Das man jeden als Person respektiert und auch irgendwo quasi Verständnis zeigt für seine Funktion und für seine Probleme und vielleicht auch dann irgendwo dann ein privates Gespräch genauso führt, weil wenn der, ja, irgendwo, ich weiß nicht, eine schwere Nacht gehabt hat, dann merkt man das vielleicht und dass man den entsprechend anspricht dann in der Richtung. Weil ein gewisses äußeres Anzeichen irgendwo / Wir sind ja alle Menschen und jeder hat irgendwo gewisse Höhen und Tiefen. Die kennt man ja von selbst auch und gewisse Dinge sind oft am besten, dass man sie

anspricht wie wenn man halt irgendwo spekuliert darüber.“ (Männlich, 43 Jahre)

11.3.11 Medienberichte

Steuerprüfer gaben an es zu verstehen, wenn sich Geprüfte über Medienberichte aufregen. Sie regen sich selbst auch darüber auf. Dies gaben vier Steuerprüfer in fünf Zitaten an.

„[...] sie - glaube ich - müssen manchmal ihren Ärger auch ein bisschen loswerden, wenn sie das in den Medien hören und im Endeffekt geht es ihnen selbst/ Man ist irgendwie auch verärgert. Das gebe ich zu. Und das sind natürlich die Abgabepflichtigen genauso.“ (Weiblich, 46 Jahre)

„Im Prinzip, meistens reden wir kurz darüber und ich gebe ihnen auch Recht. Ich bin genauso frustriert darüber. Ich finde es eine riesen Sauerei, wenn Spitzenpolitiker, die eh genug verdienen oft noch solche Sachen drehen. Das ist ja, nein/ (..) Das ist zum Kotzen.“(Männlich, 48 Jahre)

Die Ergebnisse, welche die Erfahrung beinhalten, werden im Folgenden dargestellt.

11.4 Erfahrungen

Auch bereits gemachte Erfahrung könnte sich auf die Vertrauensentstehung im Steuerprüfungskontext auswirken. Anhand 37 Zitate von 23 Steuerprüfern wurde der Einfluss von negativer Erfahrung angesprochen. Nur wenige Zitate, nämlich sechs von sechs Steuerprüfern, sprechen von dem Einfluss positiver Erfahrung. Fokus dieser Arbeit ist jedoch die Vertrauensentstehung, dadurch wird positive Erfahrung zuerst angesprochen und im Anschluss der Fokus auf negativ gemachte Erfahrungen, welche die Vertrauensentstehung schwächen statt begünstigen, gelegt. Die Definition, Paraphrasierungen und Ankerbeispiele für Erfahrung werden in Tabelle 11 dargestellt.

Tabelle 11

Definition, Paraphrasierungen und Ankerbeispiele für Erfahrung

Definition	Paraphrasierung	Ankerbeispiel
Vertrauen durch vorherige Erfahrungen mit der Steuerbehörde	Positive Erfahrung durch Beratung	„[...] aber meistens also hundert Prozent positiv gibt es mit Steuermachzahlern meistens nicht, positiv eventuell (.) gibt es im Beihilfensektor, wo man vielleicht wirklich an das Finanzamt selbst herantritt und man hat wirklich eine gute Beratung gekriegt und vielleicht (..) einen Tipp kriegt, dass man zu einer höheren Familienbeihilfe kommt mit einem behinderten Kind oder was auch immer. Ja, aber das gibt es schon auch, dass es Leute gibt“ (Männlich, 46 Jahre)
	Positive Erfahrung durch Vorprüfer	„I: Und von der anderen Seite, der Vollständigkeit halber, was würden Sie sagen, hat das für einen Effekt, wenn sehr positive Erfahrungen gemacht worden sind?“ „B: Das macht es leichter. Man kommt dann hin und das Unternehmen ist schon besser eingestellt auf einen. Es gibt halt weniger Berührungängste“ (Männlich, 38 Jahre)
	Positive Erfahrung durch Finanzamt	„Aber in der Regel muss ich sagen ist es eher so, dass die durchaus gute Erfahrungen, also die meisten haben ihre Ansprechpartner am Finanzamt und die meisten, würde ich jetzt mal so, ohne jetzt genau zahlenmässig belegen zu können, würde ich sagen, dass die meisten eine ganz gute Basis im Finanzamt haben und auch gute Erfahrungen.“ (Männlich, 50 Jahre)
	Negative und positive Erfahrung mit Vorprüfern	„Also es wird meistens auf die Vorprüfer irgendwie hingewiesen. Wenn halt der Vorprüfer ein sehr formalistischer Mensch war, dann wird mir halt oft gesagt: "Naja, man sieht jetzt, so kann es auch gehen". Ich versuche das wirklich sehr partnerschaftlich abzuhandeln, das Prüfungsverfahren. Wenn der Vorprüfer sehr ähnlich war, dann sagt man: "Ja, bei euch gibt es ja nur Nette", das hören wir dann auch. Also so richtig, dass man sagt: "Der war ein Komiker", das hören wir nicht, sondern nur: "Der war halt sehr formalistisch." Aber es wird schon. Und was man gerne macht ist, dass man sagt: "Jetzt habe ich dem Vorprüfer das eh alles erklärt und Sie fragen es jetzt wieder nach." Also da muss man dann vorsichtig sein.“ (Weiblich, 46 Jahre)
	Negative und positive Erfahrung mit Finanzamt	„Ich glaube auch, dass die Erfahrungen mit der Finanzverwaltung, man hat ja nicht nur durch die Prüfung Erfahrung mit den Finanzbeamten, sondern auch im laufenden Prozess.“ (Männlich, 50 Jahre)
	Negative Erfahrung mit Vorprüfern	„Es gibt bei uns wahnsinnig viele Prüfer, die wirklich sehr gut fachlich kompetent sind und aber im Außendienst mit den Leuten überhaupt nicht können. Und das habe ich auch schon oft gehört, dass dann die Firmen mir gegenüber gesagt haben: "Na, das war zwar ein Wahnsinn was der im Kopf gehabt hat, aber so wie der auftritt mit uns, ist von vornherein eine Blockade und da wehren wir uns, da wollen wir gar nicht." Auch wenn die jetzt wissen: Es ist so. Also das habe ich auch schon oft gehört.“ (Weiblich, 49 Jahre)
	Negative Erfahrung mit Finanzamt	„Ja, indem man, wenn sie irgendwelche Probleme gehabt haben schon mit der Finanz, dass man schaut, dass man das ein bisschen analysiert. Dass man sagt: "Das ist aus dem und dem Grund entstanden.“ (Weiblich, 49 Jahre)

Definition	Paraphrasierung	Ankerbeispiel
	Negative Erfahrung mit Behörden generell	<i>„Ich weiß nicht, wenn, mit was für einer Behörden, hat er mit uns, hat er mit anderen ein Problem gehabt? Ich weiß es nicht, aber dann ist anscheinend alles wieder/ Er ist halt auch ein bisschen ein verkeifter Typ, er ist ein bisschen schwieriger gewesen, er hat halt leicht emotional reagiert. Das ist ja dann auch/ Er kann irgendeine schlechte Erfahrung mit irgendeiner Behörden, mit der Finanzbehörde, mit der Bezirksmannschaft oder der Gemeinde gehabt haben. Ich habe keine Ahnung gehabt. Das hat er uns auch nicht gesagt.“ (Männlich, 38 Jahre)</i>

11.4.1 Positive Erfahrungen

Positive Erfahrung hat einen Einfluss auf den Steuerprüfungsprozess. Es konnten positive Erfahrung durch (1) *Vorprüfer*, (2) durch *Beratung* und (3) durch das *Finanzamt* paraphrasiert werden. Dies ist in Tabelle 9 angegeben.

11.4.1.1 Positive Erfahrung mit Vorprüfer

In drei Zitaten von drei Steuerprüfern konnte paraphrasiert werden, dass positive Erfahrung einen Einfluss haben könnte. Positive Erfahrung mit dem Steuerprüfer könnte dazu führen, dass Geprüfte weniger Berührungsängste mit den Steuerprüfern haben.

„I: Und von der anderen Seite, der Vollständigkeit halber, was würden Sie sagen, hat das für einen Effekt, wenn sehr positive Erfahrungen gemacht worden sind?“

„B: Das macht es leichter. Man kommt dann hin und das Unternehmen ist schon besser eingestellt auf einen. Es gibt halt weniger Berührungsängste“ (Männlich, 38 Jahre)

Ein Steuerprüfer berichtete, dass eine positive Vorprüfung dazu führen kann, dass ein Unternehmen, das geprüft werden soll, sich sogar schon auf die Steuerprüfung freut.

„I: Und ganz positive Erfahrung?“

B: Ja, wenn ganz positive da sind, dann hat man einzelne Meldungen. So wie letztens, da sagt man die/ Die Geschäftsführerin sagt, sie hat sich schon gefreut drauf, dass wir kommen.“(Männlich, 49 Jahre)

11.4.1.2 Positive Erfahrung durch Beratung

Positive Erfahrung mit der Steuerbehörde durch Beratung könnte dazu führen, dass die Zusammenarbeit im Prüfungsprozess entspannter vonstatten geht. Dies wurde ersichtlich durch zwei Zitate von zwei Steuerprüfern.

„B: Ja manchmal positiv, manchmal negativ. Das ist ja / Je nachdem wie die Erfahrung war, aber ich höre in letzter Zeit viele positive Meldungen. Da war ein Kollege da, der war mir da und da behilflich, das war eigentlich in einem angenehmen Rahmen. Ich war jetzt unlängst beim Friseur, da hat mir mein Friseur erzählt: er war im Info-Center und ist bestens beraten worden von einer Kollegin. Ich weiß nicht wer das war und er hat gesagt: "Das ist super! Es ist alles in Ordnung!" Ja also es gibt positive Meldungen genauso.“

„I: Und wenn Sie dann zu Leuten kommen, die positive Erfahrungen gemacht haben, merken Sie das dann auch bei der Zusammenarbeit?“

„B: Sicher. Weil die ein bisschen entspannter sicher sind, weil es ja nichts zum befürchten gibt ja [...]" (Weiblich, 52 Jahre)

„[...] aber meistens also hundert Prozent positiv gibt es mit Steuernachzahlern meistens nicht, positiv eventuell (.) gibt es im Beihilfensektor, wo man vielleicht wirklich an das Finanzamt selbst herantritt und man hat wirklich eine gute Beratung gekriegt und vielleicht (..) einen Tipp kriegt, dass man zu einer höheren Familienbeihilfe kommt mit einem behinderten Kind oder was auch immer. Ja, aber das gibt es schon auch, dass es Leute gibt“ (Männlich, 46 Jahre)

11.4.1.3 Positive Erfahrung mit Finanzamt

Ein Steuerprüfer gab an, dass jeder Steuerzahler eine Ansprechperson im Finanzamt habe und aufgrund dessen von positiver Erfahrung berichtet.

„Aber in der Regel muss ich sagen ist es eher so, dass die durchaus gute Erfahrungen, also die meisten haben ihre Ansprechpartner am Finanzamt und die meisten, würde ich jetzt mal so, ohne jetzt genau zahlenmäßig belegen zu können, würde ich sagen, dass die meisten eine ganz gute Basis im Finanzamt haben und auch gute Erfahrungen.“ (Männlich, 50 Jahre)

11.4.2 Negative und positive Erfahrung

Manche Steuerprüfer mischten positive und negative Erfahrung. Als negative und positive Erfahrung zugleich wurden hauptsächlich Erfahrungen im Zusammenhang mit den Vorprüfern und der Finanzbehörde genannt. Dies wurde durch 14 Zitate von zehn Steuerprüfern ersichtlich. Davon sprechen acht Steuerprüfer 12-mal sowohl positive und negative Erfahrung mit Vorprüfern an und zwei Steuerprüfer zweimal mit dem Finanzamt.

11.4.2.1 Negative und positive Erfahrung mit Vorprüfern

Laut den Steuerprüfern kann negative Erfahrung für den Geprüften bedeuten, dass eine Nachzahlung bei der Prüfung herauskam. Positive Erfahrung könnte dagegen bedeuten, dass der Prüfer nicht gut genug gearbeitet hat und dadurch das Unternehmen weniger nachzahlen muss.

„Also negativ für die Firma kann auch sein, dass da viel rausgekommen ist. Also das ist relativ. Aber wenn Sie jetzt vom Bestfall ausgehen und es war eine negative Erfahrung, weil der Prüfer vielleicht sein Geschäft nicht verstanden hat.“ (Männlich, 49 Jahre)

„Also wenn es eine negative Erfahrung war, sicher. Wenn es eine positive für die Firma war, kann es auch so sein, weil positiv für die Firma kann auch sein, dass nichts rausgekommen ist, aber viel drinnen war.“ (Männlich, 49 Jahre)

Steuerprüfer berichten auch, dass geprüfte Steuerzahler zwischen dem Prüfer und Vorprüfer vergleichen.

„I: Haben Sie das Gefühl, dass die Erfahrungen, die die Unternehmen mit der Behörde hatten, sich dann auch auswirken wie sie mit ihnen umgehen?“

„B: Ja, das auf jeden Fall. Das glaube ich/ Man wird immer an dem Vorprüfer gemessen. Und am Anfang spielt das sicher hinein.“ (Weiblich, 49 Jahre)

„Das einzige, was man mitbekommt ist das, wenn man dann etwas verlangt, dass man dann sagt: "Naja, der Vorprüfer hat das nicht verlangt. Der hat sich das nicht angeschaut oder das haben wir damals nicht gebraucht oder der hat ja nichts gesagt dazu.““ (Männlich, 54 Jahre)

11.4.2.2 Negative und positive Erfahrung mit Finanzamt

Erfahrungen mit der Finanz machen Steuerzahler scheinbar nicht nur direkt durch Interaktion mit dem Steuerprüfer, sondern auch durch interne Mitarbeiter des Finanzamtes.

„Ich glaube auch, dass die Erfahrungen mit der Finanzverwaltung, man hat ja nicht nur durch die Prüfung Erfahrung mit den Finanzbeamten, sondern auch im laufenden Prozess.“ (Männlich, 50 Jahre)

11.4.3 Negative Erfahrung

Wie bereit erwähnt, wurde negative Erfahrung mit Vorprüfern weitaus öfter genannt, als positive. Anhand von Aussagen von 23 Steuerprüfern in 37 Zitaten wurde deutlich, dass negative Erfahrungen eher als positive geäußert wurden.

11.4.3.1 Negative Erfahrung mit Vorprüfern

Am meisten (28 Zitate von 19 Steuerprüfern) wurden negative Erfahrungen mit Vorprüfern erwähnt. Es wurde oft erzählt, dass die Zusammenarbeit der Steuerzahler mit gewissen Vorprüfern negativ gelaufen sei.

„Das spielt eine große Rolle, ja. Also (.) eine schlechte Betriebsprüfung ist sicher schlecht für die Steuermoral, auf jeden Fall. (...) Puh, ja. Dann war einmal/ habe ich einmal geprüft, Aschermittwoch war Prüfungsbeginn, da war der Abgabepflichtige am ersten Tag, der war aber sowas von, ich weiß nicht. Also es hat nichts gepasst. Also unhöflich und unwirsch und (unv.). Auf jeden Fall, was habe ich falsch gemacht und ganz normal und im Zuge der Prüfung hat sich dann herausgestellt, dass der Vorprüfer, ja, der hat seinen Kaffee selbst mitgebracht und hat nicht mit ihm geredet und ich weiß nicht was noch alles und er hat dadurch ein dementsprechendes Bild von der Finanz gehabt, also von der Betriebsprüfung. Also ja, wenn mir jemand einen Kaffee anbietet, dann nehme ich den höflich an, weil das/ da mache ich mir/ da habe ich mir auch keine Sorgen gemacht wie es ein Problem war wegen Korruption. Weil wenn ich nicht einmal einen Kaffee annehmen kann/ Das ist ein Gebot der Höflichkeit. Ich meine, wenn ich gerne einen trinke, dann/ wenn jemand zu mir kommt, kriegt er genau so etwas angeboten. Ja, also so wie ich in den Wald hinein rufe, kommt es auch zurück. Der war halt auch geschädigt.“ (Männlich, 48 Jahre)

Diese negative Erfahrung mit dem Vorprüfer könnte sich infolgedessen negativ auf den neuen Steuerprüfer auswirken.

„Es kommt darauf an welche/ mit welchen Prüfern hat er zu tun gehabt, wie hat der Prüfer draußen agiert, da agiert ja jeder anders und je nachdem, welche Erfahrungen er mit dem Prüfer gemacht hat, wirkt sich das natürlich auf das Prüfungsgeschehen aus. Und geht es auch wieder so, dass sich das auch - wie wir gesagt haben vorhin schon - dass sich mit der Zeit auch wandeln kann, weil er ist voreingenommen und er sagt: "Alle sind so". Und jetzt kann man sich in gewisser Weise öffnen und das passiert natürlich auch.“

Aber es hat natürlich einen Einfluss, wenn da jemand draußen war und/ wie man sagt es gibt ja auch diese Antisymphathie. Und wenn jetzt der Prüfer nach draußen kommt und die zwei können nicht zusammen arbeiten, dann hat er natürlich schon klar eine ungute Prüfung gehabt, (.) wo es unter Umständen nicht hätte so sein müssen, nur weil man sich halt nicht/ das kann man nicht so beeinflussen. Und das wirkt sich natürlich dann schon auf das Prüfungsgeschehen dann auch auf das folgende.“ (Männlich, 54 Jahre)

„Und es kann halt sein, dass die total abblocken, dass du nicht einmal den Kunden anrufen darfst, sondern alles über den Steuerberater geht. Ist mir eigentlich egal, es tut nichts zur Sache, aber es ist halt/ Und das kann eben dann ein Vorprüfer veranlasst haben, dass der eben die Leute eben zu sehr seggiert hat und dann: "Ja, ihr braucht überhaupt nicht mehr mit dem Betrieb zu kommunizieren! Wir übernehmen das." Das gibt es schon.“ (Weiblich, 53 Jahre)

Es hat den Anschein als werde im Steuerkontext negative Erfahrung auf den neuen Steuerprüfer übertragen.

„Weil wenn der irgendwo schlechte Erfahrungen gemacht hat, die werden ja projiziert auf den neuen Prüfer, auch wenn der nichts dafür kann.“ (Männlich, 49 Jahre)

Negative Erfahrungen mit Vorprüfern scheinen die neuen Steuerprüfer wieder versuchen auszugleichen, indem sie mit ihrer Leistung überzeugen und für transparente Abläufe sorgen.

„Manchmal beschweren sie sich, dass der so/ so streng war, das werden sie wahrscheinlich auch manchmal über mich machen, sag ich einmal. Aber im Großen und Ganzen/ Und in X (Ort), (.) / Ja, es gibt halt Kollegen, die brauchen halt ewig und länger manchmal. Da beschweren sie sich. Aber da muss man wieder schauen, dass man es überzeugt mit der eigenen Leistung, also Tätigkeit, dass das nicht so ist. Oder (.) wenn es jetzt schwierig wird,

muss man halt viel Transparenz zeigen, was man genau macht.“ (Männlich, 38 Jahre)

„Schon eine große, wenn jetzt da / ich kann Ihnen jetzt nur das Negativbeispiel nennen, wenn jetzt dort jemand war, der vielleicht wirklich das staatliche Organ raushängen lassen hat, dann hat man nur SEHR/ kann man nur mit sehr viel Mühe den davon abbringen, dass nicht alle so sind. In der Regel geht es. Der sagt dann: "Herr E. mit Ihnen war das eine gute Zusammenarbeit." oder so, das geht. Aber Sie müssen dann halt schon (.) die davon praktisch auch wiederum überzeugen- ist das falsche Eindruck- aber die auf den Weg bringen, "Naja gut, der Kollege hat das vielleicht ein bisschen übertrieben.". Aber das spielt schon eine Rolle.“ (Männlich, 42 Jahre)

11.4.3.2 Negative Erfahrung mit dem Finanzamt

Anhand von drei Aussagen von drei unterschiedlichen Steuerprüfern wurde ersichtlich, dass negative Erfahrung mit dem Finanzamt negative Auswirkungen haben könnte. Zum Beispiel könnte eine negative Erfahrung dadurch entstehen, dass das Finanzamt keine Fragen beantwortet bzw. keine Auskunft bei Fragen gibt.

„ABER (..) nachdem ich deren persönliche Erfahrungen im einzelnen nicht kenne /natürlich manchmal erfährt man irgendetwas, wenn er dann erzählt: "Ja, da habe ich schon fünfmal schon beim Finanzamt angerufen und die sagen mir das nicht", oder irgend so etwas, dann würde man natürlich mitkriegen, dass die schlechte Erfahrungen mit dem Finanzamt gemacht haben.“ (Männlich, 50 Jahre)

11.4.3.3 Negative Erfahrung generell mit Behörden

Negative Erfahrung müssen nicht immer aus negativer Erfahrung mit dem Finanzamt resultieren, sondern könnte auch durch Erlebnisse mit anderen Ämtern entstehen. Ein Steuerprüfer erwähnt in zwei Zitaten, dass Personen aufgrund

negativer Erfahrungen mit Behörden mit einem schlechtem Verhalten den Steuerprüfern gegenüber tritt.

*„[...] Putzmittel vertreten und der hatte anscheinend schon relativ schlechte Erfahrungen mit Behörden gemacht. Das kommt halt vor. Und ich habe ihn angerufen und gesagt: "Hören Sie, wir müssen eine Betriebsprüfung machen. Sie haben Ihre Umsatzsteuervoranmeldung nicht abgegeben und so was." Und dann hat er einmal geschimpft. Dann hat er einmal geschimpft.“
(Männlich, 38 Jahre)*

Im nächsten Kapitel erfolgt eine Zusammenfassung der Ergebnisse des impliziten Vertrauens

11.5 Zusammenfassung der Ergebnisse des impliziten Vertrauens

Implizites Vertrauen entsteht automatisch, ohne bewusstes Überlegen und basiert auf Ähnlichkeiten, Erfahrung und Gedächtnisprozessen (Castelfranchi & Falcone, 2010). Implizites Vertrauen wurde erhoben durch Fragen nach Sympathie, Offenheit, Empathie und Erfahrungen.

Sympathie, welche als Indikator für implizites Vertrauen steht, existiert im Steuerprüfungsprozess und spielt eine Rolle im Vertrauen, was anhand der von 45 Zitaten von 22 Steuerprüfern ersichtlich wurde. Um Sympathie zu erreichen, also in diesem Sinne implizites Vertrauen, wenden Steuerprüfer folgende nach Häufigkeiten geordnete Strategien an: (1) *Interesse zeigen* (15 Zitate von acht Prüfern), (2) *Smalltalk führen* (12 Zitate von 11 Prüfern), (3) *Sprechen über persönliche Dinge* (12 Zitate von neun Prüfern), (4) *gutes Gesprächsklima herstellen* (11 Zitate von acht Prüfern), (5) *die Art und Weise des Kontaktes - persönlicher und häufiger Kontakt* (zehn Zitate von acht Prüfern), (6) *entspannte Atmosphäre schaffen* (acht Zitate von sechs Prüfern) (7) *Scherzen* (acht Zitate von fünf Prüfern), und (8) *gleiche Interessen finden* (fünf Zitate von vier Prüfern).

Interesse zeigen bedeutet in diesem Kontext, dass Steuerprüfer Wert darauf legen, sich für die Arbeitsprozesse und das Unternehmen zu interessieren und den

Unternehmer von dem Firmenbetrieb erzählen zu lassen. Durch dieses Interesse entsteht laut den Steuerprüfern eine entspannte Atmosphäre. Durch *Smalltalk* und *über persönliche Dinge sprechen* wird ebenfalls die *Gesprächsatmosphäre* begünstigt. Ein entspanntes Klima wird auch möglich, indem sich der Steuerprüfer zunächst *einmal persönlich vorstellt*, für eine *gute Stimmung* sorgt und sich auch für eine *gute Zusammenarbeit bedankt*. *Persönlicher und häufiger Kontakt* könnte dazu führen, dass sich die zwei Parteien kennenlernen und dadurch das Verhalten gegenseitig besser einschätzen können. Auch stellt *Scherzen* eine Möglichkeit dar das Klima zu lockern. Dies zeigt auch, dass Steuerprüfungen nicht nur ernst und ruhig ablaufen. Neben dem *Smalltalk* versuchen Steuerprüfer durch *Sprechen über gleiche Interessen* einen Zugang zum Steuerprüfer zu finden und könnten dadurch die Atmosphäre entspannter gestalten.

Es wurde jedoch auch in den Interviews angegeben, dass **Sympathie keine Rolle** im Steuerprüfungsprozess spielt. Sechs Personen gaben dies in 13 Aussagen an. In diesem Zusammenhang wurde beispielsweise erwähnt, dass zwar Sympathie und/oder Antipathie vorkommen würden, sich jedoch nicht auf den Prüfungsprozess auswirken und daher keine Rolle spielen würde ob das Gegenüber als sympathisch oder unsympathisch wahrgenommen wird.

Auch **Offenheit** scheint eine Rolle im Vertrauen zu spielen. Die Ergebnisse (36 Zitate von 19 Steuerprüfern) zeigen, dass eine Offenheit zu einem ehrlichen Umgang führt und die Zusammenarbeit dadurch erleichtert wird. Offenheit beinhaltet beispielsweise die transparente Gestaltung von Prozessen und das offene und ehrliche Ansprechen von Problemen.

Um implizites Vertrauen zu erheben wurde auch nach der Empathie des Steuerprüfers gefragt. Steuerprüfer gaben in den Interviews an **Verständnis und Empathie** zu haben und zu zeigen. Diese Empathie und Verständnis haben/zeigen sie in Bezug auf: (1) *Prüfung als etwas Unangenehmes empfinden* (19 Zitate von 14 Prüfern), (2) *neben der Steuerprüfung sind auch andere Prozesse zu erledigen* (16 Zitate von 11 Prüfern), (3) *steuerliche Nachzahlung* (16 Zitate von zehn Prüfern), (4) *Schwierigkeiten mit zu komplexem Steuergesetz* (15 Zitate von 15 Prüfern), (5) *Existenzängste* (15 Zitate von sieben Prüfern), (6) *Situation aus Sicht des Steuerzahlers verstehen* (13 Zitate von zehn Prüfern), (7) *Gründe für Fehler verstehen* (neun Zitate von fünf Prüfern), (8) *es trifft nur die kleinen Leute* (sieben Zitate von sechs Prüfern), (9) *Situationen selber kennen* (sechs Zitate von fünf

Prüfern), (10) *private Angelegenheiten nachempfinden* (fünf Zitate von fünf Prüfern) und (11) *Medienberichte* (fünf Zitate von vier Prüfern).

Prüfung als etwas Unangenehmes empfinden meint das Verständnis der Steuerprüfer dafür, dass Steuerprüfungen eine Belastung für ein Unternehmen darstellen. Zum einen rührt die Belastung aus dem Aufwand her, zum anderen aus der Angst nicht zu wissen welche Konsequenzen aus einer Prüfung resultieren können. Während der Steuerprüfung muss das Tagesgeschäft weiterlaufen. Steuerprüfer gaben an, dass sie Verständnis dafür haben und dies auch berücksichtigen. Auch zeigen die Steuerprüfer Verständnis dafür, dass *Nachzahlungen* eine Belastung darstellen und nicht gerne gezahlt werden, gerade wenn es Kleinunternehmen betrifft. Bei hohen Steuernachzahlungen kann es sein, dass *Existenzen* zugrunde gehen. Die Prüfer erwähnten in den Interviews, dass solche Situationen ihnen sehr nahe gehen. Auch zeigen die Prüfer Verständnis im Umgang mit dem *Steuergesetz*. Das Gesetz sei sehr kompliziert, der Umgang falle auch den Prüfern schwer und daher können sie Probleme der Steuerzahler mit dem Gesetz nachvollziehen. *Die Situation aus Sicht der Steuerzahler* und *Gründe zu verstehen*, meint, dass Steuerprüfer gemachte Fehler der Steuerzahler nicht immer die Intention eines absichtlichen Fehlers beinhalten, sondern auch andere Gründe dafür verantwortlich sein können. Die Prüfer versetzen sich in die Sichtweise des Steuerzahlers. Großes Verständnis zeigen die Steuerprüfer in Situationen, in denen sich Steuerzahler über ungerechte Prüfungen beschwerten. Zum Beispiel wird es als ungerecht angesehen, dass große Firmen aus Sicht der Steuerzahler weniger geprüft würden als Kleinunternehmen. Steuerprüfer meinten aus eigener Erfahrung Kontrollsituationen zu kennen und daher Steuerprüfungen aus Sicht von Überprüften nachvollziehen zu können: Durch den Vergleich mit einer polizeilichen Kontrolle. Auch bei ordnungsgemäßen Verhalten erwecke eine Polizeikontrolle ein ungutes Gefühl – ähnlich wie im Steuerkontext: Auch wenn keine Fehler begangen werden, ist dennoch ein ungutes Gefühl bei einer polizeilichen Routineüberprüfung vorhanden. Die Ergebnisse zeigen auch, dass die Prüfer Verständnis dafür haben, wenn Steuerzahler sich über *Finanzskandale* beschwerten. Es ärgere sie auch selbst. Verständnis seitens der Prüfer entstehe auch in privaten Angelegenheiten. Sie versuchen Gründe zu verstehen, anzusprechen und zu berücksichtigen.

Auch **Erfahrungen** können sich positiv auf die Wahrnehmung der Steuerprüfungssituation und infolgedessen positiv auf das Vertrauen auswirken. Die

Ergebnisse der Interviews zeigen, dass positive Erfahrung (1) mit dem *Vorprüfer* (drei Zitate von drei Prüfern), (2) durch *Beratung* (zwei Zitate von zwei Prüfern) und (3) generell mit dem *Finanzamt* (ein Zitat von einem Prüfer) gemacht wird.

Positive Erfahrung mit dem *Vorprüfer* führe zu einer Reduktion möglicher Unsicherheiten und Ängsten. Positive Erfahrung durch *Beratung* wurde beispielsweise durch Informationserhaltung am Informationscenter des Finanzamtes und durch Informationsherausgabe bezüglich Beihilfen genannt. Ein Steuerprüfer erwähnte, dass jeder Steuerzahler eine Ansprechperson am Finanzamt hat und deshalb positive Erfahrungen mit der *Steuerbehörde* machen könne.

Ein Augenmerk muss jedoch auch auf den Einfluss negativer Erfahrung gelenkt werden. Anhand von Aussagen von 23 Steuerprüfern in 37 Zitaten wurde deutlich, dass negative Erfahrungen eher als positive geäußert wurden. Am meisten (28 Zitate, 19 Steuerprüfer) wurden negative Erfahrungen mit Vorprüfern erwähnt. Es wurde oft erzählt, dass die Zusammenarbeit der Steuerzahler mit gewissen Vorprüfern negativ gelaufen sei und sich infolgedessen negativ auf den neuen Steuerprüfer auswirke. Drei Prüfer gaben in drei Aussagen an, dass auch negative Erfahrung mit dem Finanzamt seitens der Steuerzahler erwähnt werden würde. Beispielsweise berichten Steuerzahler, dass Fragen ihrerseits vom Finanzamt nicht beantwortet werden würden. Anhand von zwei Zitaten, welche von einem Steuerprüfer erwähnt wurden, konnte paraphrasiert werden, dass auch negative Erfahrung generell mit Behörden – nicht bezogen auf das Finanzamt – seitens der Steuerzahler vorkommen würden.

Im nächsten Kapitel werden zuerst die Ergebnisse interpretiert und anschließend werden die methodischen und inhaltlichen Limitationen diskutiert. Des Weiteren werden zukünftige Forschungsmöglichkeiten und Implikationen für die Praxis vorgeschlagen.

D. Diskussion

In diesem Kapitel sollen zum Abschluss einerseits die Ergebnisse der vorliegenden Studie zusammengefasst und interpretiert werden und andererseits sollen diese auch kritisch betrachtet und diskutiert werden. Der letzte Abschnitt dieser Arbeit soll sowohl Hinweise und Anregungen für weitere Studien zu diesem oder ähnlichen Themen bieten als auch Implikationen für die Praxis ermöglichen.

12. Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse

Ziel dieser Arbeit lag darin auf Basis von Interviews mit Steuerprüfern zu untersuchen, ob (1) die Konzepte des rationalen und impliziten Vertrauens von Steuerprüfern beschrieben werden und (2) welche Strategien sie anwenden, um die Vertrauensentstehung im Sinne des rationalen und impliziten Vertrauens in der Steuersituation zu begünstigen. Zur Untersuchung dieser Forschungsfragen wurden Interviews mit 34 Steuerprüfern durchgeführt, wovon die ersten vier Interviews Probeinterviews darstellten und daher anschließend 30 Interviews ausgewertet wurden. Die Erstellung des Fragebogens orientierte sich am problemzentrierten Interview (Witzel, 1985, 2000) und die Auswertung der Interviews erfolgte anhand der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2008).

Die Ergebnisse zeigen, dass rationales und implizites Vertrauen im Steuerkontext bzw. in der Steuerprüfungssituation von den Steuerprüfern thematisiert wurden und sie gemäß der Vertrauens Theorie (Castelfranchi & Falcone, 2010) spezifische Strategien anwenden, um die Vertrauensentstehung im Sinne des rationalen und impliziten Vertrauens in der Steuersituation zu begünstigen. In welcher Form rationales und implizites Vertrauen auftreten bzw. durch welche Strategien die Steuerzahler das Vertrauen der Steuerzahler gewinnen, wird im folgenden Kapitel geordnet nach den Vertrauenskonzepten zunächst zusammengefasst dargestellt und anschließend und mit der Theorie verglichen.

12.1 Rationales Vertrauen

Die Strategien, welche zu einer rationalen Entscheidung führen dem Steuerprüfer zu vertrauen, stellen in der Vertrauensstheorie das gemeinsame Ziel, die Abhängigkeit, interne und externe Faktoren dar (Castelfranchi & Falcone, 2010). Im sozial-kognitiven Modell (Castelfranchi & Falcone, 2010) stellt ein Aspekt des Vertrauens das **Ziel** dar. Die Person, der vertraut werden soll, wird dahingehend evaluiert ob sie notwendig für die Erreichung des Ziels ist. Es konnten vier Ziele, wobei die Reihenfolge geordnet nach Häufigkeit der Nennung und der Anzahl der Steuerprüfer erfolgt, paraphrasiert werden: (1) Zusammenarbeit oder das gemeinsame Finden einer Lösung, (2) Wunsch nach einem funktionierenden System, (3) schneller Abschluss der Steuerprüfung und (4) das Erfüllen einer unangenehmen, aber notwendigen Pflicht. Das gemeinsame Ziel Zusammenarbeit oder das gemeinsame Finden einer Lösung wurde am meisten genannt, aufgrund dessen davon auszugehen ist, dass dieses Ziel das wichtigste für beide Parteien darstellt. Diese paraphrasierten Ziele sind nur durch Mitarbeit und Zutun des Steuerprüfers erreichbar. So zeigen die Ergebnisse eine Kongruenz zu der Annahme über das Ziel im sozial-kognitiven Vertrauensmodell (Castelfranchi & Falcone, 2010) und im erweiterten Slippery Slope Framework (Gangl et al., 2012a).

Der zweite Faktor stellt in der Vertrauensstheorie die **Abhängigkeit** dar (Castelfranchi & Falcone, 2010). Es muss eine gewisse Abhängigkeit des Steuerzahlers zum Steuerprüfer vorhanden sein, denn andernfalls wäre die Vertrauensentscheidung seitens des Steuerzahlers überflüssig. Die Abhängigkeiten wurden sowohl in einseitiger als auch zweiseitiger Richtung genannt. In Bezug auf die einseitige Form der Abhängigkeit, wurde durchaus eine Abhängigkeit der Steuerzahler zu den Steuerprüfern angesprochen, jedoch nannten die Steuerprüfer weitaus häufiger, dass sie selbst von den Steuerzahlern abhängig seien, gerade wenn es um den Erhalt fristgerechter und vollständiger Unterlagen geht. Stärker als die einseitige Abhängigkeit scheint aber das gegenseitige Abhängigkeitsverhältnis zu wiegen, also eine wahrgenommene Abhängigkeit von Seiten der Steuerzahler als auch von Seiten der Steuerprüfer. Dies wurde von den Steuerprüfern am häufigsten thematisiert. Interessanterweise wurde gegenteilig zu einer bestehenden Abhängigkeit auch eine Unabhängigkeit seitens der Steuerprüfer angesprochen, indem sie bei nicht fristgerechter Unterlageneinreichung oder durch Hinauszögern

unabhängig vom Steuerzahler den Prüfungsprozess abschließen könnten. Ein Steuerprüfer erwähnte auch die Unabhängigkeit der Steuerzahler zu den Steuerprüfern: Die Steuerzahler seien von Arbeitsweise und Feststellungen des Steuerprüfers unabhängig, da sie bei Unzufriedenheit in Berufung gehen und somit das Gericht und nicht den Steuerprüfer entscheiden lassen könnten.

Dass die Abhängigkeit der Steuerprüfer von den Steuerzahlern mehr angesprochen wurde als die Abhängigkeit der Steuerzahler von den Steuerprüfern, könnte in der eigenen Betroffenheit liegen. Für Steuerprüfer könnte ihre eigene Abhängigkeit zugänglicher sein, weil sie täglich dieser von ihrer Seite aus ausgesetzt sind und sie seltener sich in die Lage bzw. Abhängigkeitswahrnehmung seitens der Steuerzahler hineinversetzen müssen. Die Aussagen, anhand derer zum Vorschein kam, dass Steuerprüfer nicht abhängig vom Steuerzahler zu sein scheinen, könnte daraus resultieren, dass Vertrauen der Steuerprüfer in die Steuerzahler keine übergeordnete Rolle spielt. D.h. für die Arbeitsweise und Tätigkeiten der Steuerprüfer könnte Vertrauen und eine somit in Verbindung stehende Abhängigkeit keine wichtige Rolle spielen. Die Ergebnisse sprechen jedoch hauptsächlich für eine wahrgenommene gegenseitige Abhängigkeit. Dies könnte daran liegen, dass die gegenseitige Abhängigkeit am wichtigsten erscheint. Durch Bewusstheit der Abhängigkeit beider Parteien voneinander, könnte die Zusammenarbeit erleichtert werden und dadurch wie Petermann (2013) es beschreibt eine Kooperation entstehen, welche das Vertrauen schlussendlich fördert. Auch hier zeigen die Ergebnisse eine Kongruenz zur Theorie: Es wird ein Ziel verfolgt, bei der Erreichung beide Parteien voneinander abhängig sind. Zur Zielerreichung ist schlussendlich eine Zusammenarbeit zwischen Steuerzahler und –prüfer notwendig.

Interne Faktoren (Wohlwollen, Engagement und Kompetenzen), welche den dritten Aspekt der Entscheidung zu vertrauen darstellen, werden auch von den Steuerprüfern in den Interviews angesprochen. Wie die Ergebnisse zeigen, existiert Wohlwollen seitens der Steuerprüfer im Prüfungskontext. Im Slippery Slope Framework (Kirchler et al., 2008) wird unter Vertrauen verstanden, dass die Steuerzahler die Steuerbehörde als wohlwollende und unterstützende Institution wahrnehmen, die im Sinne der Gesellschaft handelt. Das Vertrauen basiert auf einem respektvollen Umgang der Steuerbehörde mit den Steuerzahlern. Ein fairer, transparenter Umgang seitens der Steuerbehörde führt dazu, dass sie als vertrauenswürdig angesehen wird (Kirchler et al., 2008). Die Ergebnisse dieser

Diplomarbeit zeigen, dass Steuerprüfer für einen guten und respektvollen Umgang sorgen, keine Steuernachzahlung anstreben und unterstützend wirken, indem sie um Lösungen bemüht sind. Demnach könnten diese Faktoren gemäß des SSFs und eSSFs zu Vertrauen in den Steuerprüfer und infolgedessen in die Steuerbehörde führen. Die Ergebnisse zeigen jedoch auch, dass Wohlwollen am differenziertesten dargestellt werden konnte und weitaus häufiger paraphrasiert wurde als das Engagement und die Kompetenzen. Die Steuerprüfer scheinen sehr darauf bedacht zu sein, unvoreingenommen und freundlich den Prüfungsprozess zu gestalten. Ihr Engagement und Kompetenzen scheinen nicht wie ihre wohlwollende Art im Vordergrund zu stehen. Dies könnte zum einen darin liegen, dass sie ihre Kompetenzen nicht kommunizieren, weil sie sich wie es im eSSF angenommen wird, als Vertreter des Staates sehen und aufgrund dessen die Kommunikation über Kompetenzen als überflüssig erachten könnten. Zum anderen könnten mögliche Gründe auch darin liegen, dass die Faktoren der Kompetenzen eher der Expertenmacht zugeteilt wurden und somit im Vertrauenskontext weniger relevant erscheinen.

Es wurde auch von den meisten Steuerprüfern erwähnt, dass eine Feststellung, welche zu einer Steuernachzahlung führt, kein Leistungskriterium darstellt. Nichtsdestotrotz berichten interessanterweise trotzdem ungefähr ein Drittel aller befragten Steuerprüfer, dass ihr Ziel dennoch in einer Nachzahlung liege. Diese zur wohlwollenden Haltung der Steuerprüfer widersprüchlichen Aussagen, die sich sowohl intra- als auch interindividuell unterscheiden, könnten zum einen in einem informellen Austausch über die Höhe gefundener Steuernachzahlungen liegen, welche in einem Vergleichsprozess und Konkurrenzdenken untereinander resultieren könnten: der Stereotyp eines ordentlichen und erfolgreichen Mitarbeiters könnte demnach ein Steuerprüfer mit vielen Feststellungen, die eine Nachzahlungen beinhalten, sein. Zum anderen könnte es auch sein, dass dieser Anspruch von Seiten der Steuerbehörde an Steuerprüfer als informelles Ziel herangetragen wird. Der Fokus ihrer Tätigkeit liegt nach Aussagen der Steuerprüfer in der Fehlersuche. Ein weiterer Grund für die ambivalenten Ergebnisse könnte auch sein, dass die Steuerprüfer sozial erwünscht geantwortet haben. Dies bedeutet, dass die Steuerprüfer durch den persönlichen Austausch mit den Interviewerinnen ihr eigentliches informelles Ziel, welches in einem Mehrergebnis liegen könnte, nicht direkt preisgeben wollten. Die Wahrnehmung einer ausgehenden Gefahr von der

Person, der vertraut werden soll, führt dazu, dass kein Vertrauen entstehen kann (Castelfranchi & Falcone, 2010). Übertragen auf den Steuerkontext bedeutet dies, dass durch die ausgehende Gefahr, welche durch die Intention der Steuerprüfer ein Mehrergebnis anzustreben entstehen könnte, kein Vertrauen entstehen kann bzw. seitens der Steuerzahler rational die Entscheidung getroffen wird, dem Steuerprüfer nicht zu vertrauen. Wie jedoch die Ergebnisse zeigen, versucht der Großteil der Prüfer eigentlich eine wohlwollende Haltung und Verhalten einzunehmen – ganz im Sinne der theoretischen Faktoren des rationalen Vertrauens (Castelfranchi & Falcone, 2010; Gangl et al., 2012a).

Externe Faktoren sind in der sozialkognitiven Vertrauensstheorie Möglichkeiten und Gefahren, welche die Erreichung des Ziels begünstigen oder erschweren. Möglichkeiten sind die zur Verfügung stehenden optimalen Konditionen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Unter Gefahren werden mögliche Risiken und Störungen für die Vertrauen gebende Person verstanden (Castelfranchi & Falcone, 2010; Gangl et al., 2012a). Die Ergebnisse zeigen, dass Finanzskandale in den Medien, Statistik- und Zeitdruck und das komplexe Steuergesetz sowohl positiv als auch negativ die Vertrauensentstehung beeinflussen können.

Nach Aussagen der Steuerprüfer können Finanzskandale in den Medien auf der einen Seite das Bewusstsein erhöhen, dass Steuerhinterzieher aufgedeckt und bestraft werden. Dies kann das Vertrauen der Steuerzahler erhöhen (Kirchler et al., 2008). In diesem Zusammenhang ist jedoch zu erwähnen, dass Medienberichte bzw. Finanzskandale laut den interviewten Steuerprüfern eher dazu führen, dass das Vertrauen dadurch beeinträchtigt wird. In Ergänzung dazu beschreiben sie eine wahrgenommene Ungerechtigkeit der Steuerzahler, die sich darüber verärgert zeigen, dass nur kleine statt große Unternehmen geprüft werden und die großen Unternehmen größere Freiheiten genießen würden. Eine Voraussetzung für eine ehrliche Steuerabfuhr ist, dass die Steuerzahler in das Funktionieren des Systems vertrauen können (Kirchler et al., 2008). Aber dies scheint unter diesen Umständen nicht gegeben zu sein, denn die Interviews zeigten, dass Steuerskandale eher zum zweiten Fall führen.

Nach Angabe der Steuerprüfer bedeutet Statistik- und Zeitdruck, dass eine Zielvorgabe der Steuerprüfer beinhaltet, eine gewisse Anzahl an Steuerprüfungen zu bearbeiten. Die Steuerprüfer geben an, dass sie durch diese Fallanzahl unter Druck stehen, schnell zu arbeiten. Dieser Falldruck scheint auch widersprüchliche

Auswirkungen auf das Vertrauen zu haben: Einerseits könnte dieser Druck schnell zu arbeiten im Sinne der Steuerzahler sein, da auf der einen Seite eine gewisse Anzahl an Prüfungen garantiert stattfindet und auf der anderen Seite Steuerprüfer nicht zu lange im Unternehmen prüfen und Arbeitsabläufe willkürlich stören. Andererseits könnte ein schnelles Arbeiten unter Druck auch dazu führen, dass Fehler nicht entdeckt werden und dadurch mehr Steuerzahler Steuern hinterziehen könnten.

Das komplexe Steuergesetz bewirkt laut der Steuerprüfer auf der einen Seite Schutz für den Steuerzahler, da der Steuerzahler unterschiedliche Möglichkeiten der Auslegung von Gesetzen hat, die sich positiv für ihn auswirken können. Aber genau wie Finanzskandale in den Medien könnte sich, wenn der Augenmerk auf die Häufigkeit der Nennungen gelegt wird, das komplexe Steuergesetz eher negativ statt positiv auswirken: Nach Aussagen der Prüfer können Steuerzahler ohne professionelle Hilfe gar nicht mehr alleine alles richtig machen. Die Auswirkung des komplexen Steuergesetzes wird auch von Kirchler (2011) thematisiert. Die Steuergesetzgebung muss vereinfacht werden, damit Steuern nicht als Belastung empfunden werden. Auch das Wissen über die Steuergesetze spielt eine Rolle: wenn das Wissen über Steuern gering ist, kommt es eher zu der Wahrnehmung von Ungerechtigkeit (Weigel, Hessing, & Ellfers, 1987; zitiert nach Kirchler, 2011)

Insgesamt könnte es einen Zusammenhang zwischen internen und externen Faktoren geben: Interne Faktoren könnten durch externe Faktoren beeinflusst werden. Dies könnte zum Beispiel dann der Fall sein, wenn die externen Faktoren wie der erhebliche Druck eine bestimmte Anzahl an Steuerprüfungen durchzuführen, dazu führen, dass die Steuerprüfer nicht mehr wohlwollend agieren, indem sie eine Nachzahlung bei Steuerprüfungen anstreben. Das bedeutet, dass im ersten Schritt der externe Faktor des Prüfungsdrucks verändert werden sollte, damit im zweiten Schritt das Ziel der Nachzahlung dem Vertrauensaufbau weicht.

12.2 Implizites Vertrauen

Implizites Vertrauen entsteht automatisch, ohne bewusstes Überlegen und basiert auf Ähnlichkeiten, Erfahrung und Gedächtnisprozessen (Castelfranchi & Falcone, 2010). Implizites Vertrauen wurde erhoben durch ein Expertenrating –

bestehend aus der Autorin, einer Kollegin und zweier wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen. Aus dem Expertenrating entstanden Interviewfragen nach Sympathie, Offenheit, Empathie und Erfahrungen.

Sympathie, welche als Aspekt des impliziten Vertrauens operationalisiert wurde, wurde auch von den Steuerprüfern im Steuerprüfungskontext als relevant erachtet. Anhand der Aussagen der Steuerprüfer konnte beispielsweise paraphrasiert werden, dass sie durch Zeigen ihres Interesses für das Unternehmen, durch Smalltalk und durch die Suche nach gleichen Interessen, sympathisch wirken wollen. Nachdem die Ähnlichkeit zwischen Personen in Bezug auf ihre Einstellungen, Persönlichkeitseigenschaften, Werte und sozialen Hintergründe Sympathie erzeugen kann (Aronson, Wilson, & Akert, 2008), scheint es naheliegend, dass die eingesetzten Strategien der Steuerprüfer zu wahrgenommenen Ähnlichkeiten und Gemeinsamkeiten und somit zu einer erhöhten Sympathie führen. Auch könnte es sein, dass durch Gemeinsamkeiten zwischen Steuerprüfer und –zahler die Steuerprüfer in den Augen des Steuerzahlers als der gleichen Kategorie zugehörig empfunden werden. Die Selbstkategorisierungstheorie von Turner (1987) besagt, dass Personen dazu neigen Individuen und Gruppen in voneinander deutlich unterscheidbare soziale Kategorien einzuteilen, sich dabei selbst einer Kategorie als zugehörig wahrnehmen und dabei Personen, die zu einer anderen Kategorie eingeteilt werden, entsprechend zu beurteilen. Personen der eigenen Kategorie werden dabei tendenziell positiver bewertet als Personen aus einer anderen Kategorie. Die positive Bewertung durch Feststellung von Gemeinsamkeiten, zum Beispiel durch gleiche Hobbys, könnte in Sympathie resultieren. Die Ergebnisse zeigen, dass Sympathie und somit implizites Vertrauen eine Rolle im Steuerprüfungsprozess spielt.

Jedoch müssen auch diese Ergebnisse als vorsichtig erachtet werden: Sechs Steuerprüfer gaben an, dass Sympathie keine Rolle und wenn überhaupt nur eine untergeordnete Rolle im Prüfungsprozess spielt. Dies könnte darin liegen, dass Steuerprüfungen nach Aussagen der Steuerprüfer sachliche Tätigkeiten mit Fokus auf Zahlen und Fehlersuche sind. Zwischenmenschliche Aspekte könnten daher von untergeordneter Bedeutung sein. Es könnte jedoch auch abhängig von der Persönlichkeit des Steuerprüfers sein: Für den einen könnte Sympathie als ein wichtiger Faktor erscheinen, für den anderen jedoch nicht.

Auch **Offenheit** scheint eine Rolle im Vertrauen zu spielen. Die Steuerprüfer gaben in den Interviews an, dass in vielen Fällen ein ehrlicher und offener Austausch möglich sei. Diese Folgen von Offenheit (zum Beispiel ein von Ehrlichkeit geprägter Umgang) könnten ein Indikator für Vertrauen darstellen. Im SSF und eSSF wird angesprochen, dass neben Fairness und Respekt auch Transparenz eine Rolle im Vertrauen spielt. Ein transparenter Umgang seitens der Steuerbehörde führt dazu, dass sie als vertrauenswürdig angesehen wird (Kirchler et al., 2008; Gangl et al., 2012a). Diese Ergebnisse unterstreichen somit die Annahmen des SSFs und eSSFs.

Um implizites Vertrauen zu erheben wurde auch nach der **Empathie** des Steuerprüfers gefragt. Die Steuerprüfer gaben in den Interviews an, Verständnis und Empathie zu haben und zu zeigen. Durch Empathie können nach Petermann (2013) die Intentionen des Gegenübers nachvollzogen und infolgedessen Risiken abgeschätzt werden können. Sobald das Gegenüber als kooperativ wahrgenommen wird, wofür das Einfühlungsvermögen die Voraussetzung darstellt, können Informationen ausgetauscht werden. Wenn Steuerprüfer ihr Verständnis bzw. Empathie zeigen, könnte es dazu führen, dass Steuerzahler gemäß der Theorie bemerken, dass Steuerprüfer wohlwollend agieren und über keine negativen Intentionen verfügen. Daraus könnten ein offener Umgang und eine gute Zusammenarbeit resultieren. Genau dies wird durch die Ergebnisse ersichtlich: Durch gezeigtes Verständnis seitens der Steuerprüfer wird die Zusammenarbeit erleichtert.

Aus den Ergebnissen wurde ersichtlich, dass sich auch **Erfahrungen** positiv auf die Wahrnehmung der Steuerprüfungssituation und infolgedessen positiv auf das Vertrauen auswirken können. Nach Aussagen der Steuerprüfer können Steuerzahler positive Erfahrung durch Beratung, mit dem Vorprüfer und generell mit dem Finanzamt herstellen. Ein Augenmerk muss jedoch auch auf den Einfluss negativer Erfahrung gelenkt werden: Anhand der Ergebnisse wurde deutlich, dass negative Erfahrungen der Steuerzahler eher als positive von den Steuerprüfern geäußert wurden. Am meisten wurden negative Erfahrungen mit Vorprüfern erwähnt: Es wurde häufig thematisiert, dass die Zusammenarbeit der Steuerzahler mit gewissen Vorprüfern negativ gelaufen sei. Diese negative Erfahrung mit dem Vorprüfer könnte sich infolgedessen negativ auf den neuen Steuerprüfer auswirken. Nach Endreß (2001) wird Erfahrung generalisiert und auf einen neuen Kontext bzw. Person

übertragen. Dies passiert so lange, bis diese Erfahrung durch neue gemachte Erlebnisse widerrufen werden kann. Im Steuerkontext könnte diese negative Erfahrung auf neue Steuerprüfer übertragen werden. Die Ergebnisse zeigen, dass negative Erfahrungen mit Vorprüfern die neuen Steuerprüfer dann wieder auszugleichen versuchen, indem sie beispielsweise mit ihrer Leistung überzeugen und für transparente Abläufe sorgen.

Durch die Ergebnisse wurde ersichtlich, dass negative Erfahrungen immer noch verstärkt wahrgenommen werden. Doch der Fokus auf die Kundenorientierung und freundliche Zusammenarbeit könnte vermutlich in Zukunft das Bild der Steuerprüfer erheblich verbessern. Im folgenden Kapitel werden sowohl auf methodische als auch auf inhaltliche Limitationen eingegangen.

13. Limitationen

13.1 Methodische Limitationen

Um die Annahmen des erweiterten Slippery Slope Frameworks in der Praxis und die Wahrnehmung des Vertrauens aus Sicht der Steuerprüfer zu erforschen und ihre Perspektive im Alltag gut erfassen zu können, zeigte sich die qualitative Herangehensweise als sehr gut geeignet. Insbesondere war es durch das problemzentrierte Interview möglich, sich einerseits an dem theoriegeleiteten Interviewleitfaden zu orientieren und strukturiert vorgehen zu können, andererseits flexibel auf die Aussagen des Steuerprüfers reagieren zu können.

Die Interviewsituation verlief mit allen Interviewpartnern harmonisch und stieß auf große Akzeptanz. Anfängliche Bedenken wegen Anonymisierung konnten schnell beseitigt werden. Jeder interviewte Steuerprüfer nahm sich viel Zeit für das Interview, zeigte sich sehr interessiert für diese Studie und antwortete ausführlich. Durch die qualitative Herangehensweise wurde es möglich ganzheitlich die Ansichten bzw. Strategien der Steuerprüfer zu erfassen.

Innerhalb der Interviews konnten jedoch nicht alle vorformulierten Interviewfragen und spezifische Themen erfragt und somit abgedeckt werden. Einerseits weil manche Konzepte nicht erwähnt wurden und somit ein Nachfragen keinen Sinn gemacht und künstlich gewirkt hätte und zum anderen hätte es zu einer

Verwirrung führen können, bei der Verneinung eines Konzeptes diesbezüglich weiter zu fragen. Dies hätte beispielsweise aus Sicht der Interviewerinnen so wirken können, als wäre den Steuerprüfern nicht zugehört worden. Für die Ergebnisse könnte es außerdem die Auswirkung haben, dass eventuell mehr Steuerprüfer bestimmte Konstrukte doch als relevant erachtet hätten und dies eventuell einen Einfluss auf die Häufigkeit der Nennungen bestimmter Konzepte gehabt hätte.

Ein weiterer Kritikpunkt stellt dar, dass die Konzepte von Vertrauen in einfache Interviewfragen innerhalb eines Expertenratings umgewandelt wurden. Es könnte sein, dass ein anderes Expertenrating die Interviewfragen anders formulieren würde und dadurch von diesen Ergebnissen abweichende Resultate erzielen könnte.

Ein weiterer Aspekt betrifft die Durchführung der Interviews. Die Interviewerinnen wechselten sich bei der Interviewdurchführung ab, was sich auf die Standardisierung der Interviewsituation auswirken könnte. Obwohl die Vorgehensweise die gleiche war, könnten sich die Interviewerinnen verschieden auf die Antworten der Steuerprüfer ausgewirkt haben. Auch die Verbesserung der Interviewdurchführung der Interviewer durch ansteigende Erfahrung im Umgang mit der Interviewsituation könnte sich unter anderem auf die Interviewführung und auf die Beantwortung der Fragen hinsichtlich der ersten Interviews ausgewirkt haben. Um jedoch eine anfängliche Unsicherheit seitens der Interviewer zu reduzieren, wurden vier Probeinterviews vor den Erhebungen durchgeführt. Außerdem besteht die Möglichkeit, dass viele Steuerprüfer aufgrund des persönlichen Austausches mit den Interviewerinnen sozial erwünscht geantwortet haben. Dies könnte beispielsweise bei den widersprüchlichen Ergebnissen, dass Nachzahlungen eigentlich kein Leistungskriterium darstellen, aber trotzdem bei einem Drittel der Befragten das Ziel in einer Nachzahlung liegt, zum Ausdruck gekommen sein. Im nächsten Kapitel werden die inhaltlichen Limitationen diskutiert.

13.2 Inhaltliche Limitationen

Zur Erstellung einer bestmöglichen Zuordnung der Zitate zu den Kategorien, kodierten insgesamt zwei Personen – die Autorin und eine Kollegin – im ersten Schritt unabhängig voneinander die ersten drei transkribierten Interviews. Danach wurden diese drei kodierten Interviews abgeglichen und Unstimmigkeiten im

Konsens geklärt. Dadurch wurde versucht eine übereinstimmende Kodierung der Autorin und ihrer Kollegin zu gewährleisten. Nach Abklärung eines übereinstimmenden Kodierungsvorganges kodierte zunächst eine Person alleine die Hälfte der Interviews und die andere überprüfte die Kodierungen und vice versa. Nichtsdestotrotz könnte es sein, dass andere Personen die Zitate anders kodiert hätten als die Autorin. Es könnte auch sein, dass andere Personen manche Konstrukte anders auswerten und Kategorien unterschiedlich benennen würden. Es wurde nach jeder Erstellung einer Kategorie und Zuordnung der Zitate zu dieser Rücksprache zu einer Kollegin gehalten. Dadurch sollte die Auswertung der Ergebnisse optimiert und valider werden.

Einige Kategorien zeigten sich zunächst als nicht sehr trennscharf wie beispielsweise die Unterkategorien des Wohlwollens. In Absprache mit einer Kollegin wurden bestimmte Zitate, welche unter mehrere Kategorien fallen könnten, zugeordnet. Außerdem fielen manche Begriffe sowohl im rationalen als auch impliziten Vertrauen Beachtung. Dies war beispielweise bei Medienberichten, welche eigentlich dem rationalen Vertrauen - den externen Faktoren – zugeordnet wurde, der Fall. Medienberichte wurden in bestimmten Zitaten dem impliziten Vertrauen – Empathie/Verständnis haben – zugeteilt. Diese Zuteilung fand statt, wenn durch das Zitat zum Vorschein kam, dass Steuerprüfer bezüglich diverser Medienberichte, zum Beispiel Finanzskandale, Verständnis für eine negative emotionale Haltung der Steuerzahler bezüglich des Steuersystems haben.

Im nächsten Kapitel soll erörtert werden, welchen Beitrag die vorliegende Arbeit für die Forschung geleistet hat. Im Anschluss wird darauf eingegangen, was es in zukünftigen Studien zu untersuchen und zu berücksichtigen gilt.

14. Ausblick

Ziel dieser Studie war die Untersuchung der Annahmen des erweiterten Slippery Slope Frameworks über Vertrauen in der Praxis aus Sicht der Steuerprüfer zu erforschen. Dabei sollten die Konzepte rationales und implizites Vertrauen untersucht werden.

Wie die Ergebnisse zeigen, wurden die Konzepte des rationalen und impliziten Vertrauens durch die Steuerprüfer angesprochen. Da innerhalb dieser

Untersuchung nur die Sichtweise der Steuerprüfer erhoben wurde, wäre in Zukunft eine ähnliche Studie aus Sicht von geprüften Steuerzahlern notwendig, um anschließend diese Ergebnisse miteinander vergleichen zu können. Die Steuerprüfer gaben in den Interviews auch an, dass sie vorwiegend Kontakt mit Steuerberatern haben. Dadurch könnte eine Untersuchung des eSSFs anhand von Steuerberatern als Stichprobe angedacht werden. Wie bereits durch Fragebogenstudien das SSF und eSSF mittels Steuerzahler untersucht wurden (z.B. Kogler et al., 2013; Muehlbacher et al., 2011; Kastlunger et al., 2013) könnten in Zukunft die Annahmen des SSFs und eSSFs durch den Einsatz von anonymen Fragebögen anhand einer größeren Stichprobe an Steuerprüfern untersucht werden. Diese Fragebögen, zur Untersuchung der Konstrukte des rationalen und impliziten Vertrauens könnten aus den Kernbegriffen dieser Ergebnisse erstellt werden. Diese Ergebnisse könnten im nächsten Schritt dann mit jenen der Ergebnissen der Fragebogenstudien von Steuerzahlern (z.B. Kogler et al., 2013; Muehlbacher et al., 2011; Kastlunger et al., 2013) verglichen werden. Durch solch einen Vergleich könnten bestimmte Herangehensweisen der Steuerbehörde mithilfe dieser beiden Einschätzungen optimiert und angeglichen werden.

Des Weiteren könnten bisher vorhandene Fragebögen bezüglich der Wahrnehmung von Steuern und der Steuerbehörde (z.B. TAX-I; Kirchler & Wahl, 2010) mithilfe dieser Ergebnisse erweitert werden. Außerdem könnte auch eine zukünftige Studie interessant sein, in welcher das typische Bild der Steuerprüfer erhoben wird. Es gibt bereits eine Studie, welche die Stereotypen von Steuerzahlern untersucht hat (Kirchler, 1998). Dabei kam heraus, dass die ehrlichen Steuerzahler am positivsten bewertet wurden, gefolgt von den Steuerhinterziehern und den typischen Steuerzahlern. Ehrliche Steuerzahler wurden zudem auch als fleißig beschrieben. Interessanterweise wurden Steuersünder als intelligenter als typische Steuerzahler beschrieben. Es wäre nun interessant wie der typische Steuerprüfer von Steuerzahlern wahrgenommen wird und wie ein Steuerprüfer selbst Stereotypen über Steuerprüfer beschreiben würde.

15. Praktische Implikationen

Ziel dieser Arbeit lag darin auf Basis von Interviews mit Steuerprüfern zu untersuchen, ob (1) die Konzepte des rationalen und impliziten Vertrauens von Steuerprüfern beschrieben werden und (2) welche Strategien sie anwenden, um die Vertrauensentstehung im Sinne des rationalen und impliziten Vertrauens in der Steuersituation zu begünstigen. Zur Untersuchung dieser Forschungsfragen wurden Interviews mit 34 Steuerprüfern durchgeführt, wovon die ersten vier Interviews Probeinterviews darstellten und daher anschließend 30 Interviews ausgewertet wurden. Die Erstellung des Fragebogens orientierte sich am problemzentrierten Interview (Witzel, 1985; 2000) und die Auswertung der Interviews erfolgte anhand der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2008).

Auf Basis der Daten kam zum Vorschein, dass die Steuerprüfer sich sehr viel Mühe im Umgang mit geprüften Steuerzahlern zu geben scheinen. Sie berichteten hauptsächlich für einen freundlichen und respektvollen Umgang zu sorgen (als Wohlwollen klassifiziert), den Steuerzahlern bei Terminen entgegenzukommen und auch Beratung außerhalb von Steuerprüfungen anzubieten (als Engagement und Motiviertheit klassifiziert). Diese Faktoren lassen das Bild einer zunehmenden Kundenorientierung erscheinen. Durch die Aussagen der befragten Steuerprüfer kam jedoch auch zum Vorschein, dass ungefähr ein Drittel der Befragten inoffiziell eine Nachzahlung der Steuerzahler anstreben würde. Dadurch zeigen die Ergebnisse, dass sie auf der einen Seite wohlwollend agieren, aber eigentlich eine nichtwohlwollende Haltung durch Suchen von Fehlern, welche in einer Nachzahlung resultieren könnten, einnehmen. Dies führt zu einem Widerspruch, welcher unterschiedliche Gründe haben könnte wie beispielweise Antworten, die auf sozialer Erwünschtheit basieren oder das Anstreben einer Nachzahlung aufgrund der inoffiziellen Zielvorgabe möglichst viele Nachzahlungen zu finden. Diesen Widerspruch zwischen einer eigentlich wohlwollenden Haltung, aber dem trotzdem vorhandenen Fokus auf Fehlersuche, könnten die Steuerzahler im Steuerprüfungsprozess auch wahrnehmen. Dies könnte das Vertrauen reduzieren. Ziel ist die internen Faktoren des rationalen Vertrauens in allen Facetten (Wohlwollen, Engagement und Motiviertheit und Kompetenzen) zu erhöhen. Da es einen Widerspruch im Wohlwollen gibt, könnte das Vertrauen dennoch erhöht bzw. kompensiert werden, wenn Steuerprüfer erstens den Fokus auf ihr Engagement und

Kompetenzen legen würden. Das bedeutet, dass die Steuerprüfer verstärkt ihr Engagement zeigen und stärker ihre Fachwissen und Kompetenzen kommunizieren sollten. Zweitens könnte der Leistungskatalog, welcher das Auffinden von Nachzahlungen nicht beinhaltet, mehr in den Vordergrund gestellt werden, damit die intra- und interindividuellen Konflikte reduziert werden. Drittens könnte der Fokus der Fehlersuche in Richtung Unterstützung und Beratung gelenkt werden. Viertens könnten in Anlehnung an James, Hasseldine, Hite und Toumi (2003) spezielle Schulungen vorgeschlagen werden, welche die Kundenorientierung trainieren. Diese könnten beispielsweise die Notwendigkeit eines freundlichen Umgangs, der Absprachen bei Terminplanung und Beratung beinhalten. Durch diese Schulungen könnten im weiteren Schritt diese für die Vertrauensentstehung notwendigen Fähigkeiten trainiert und standardisiert werden. Dadurch könnte die angestrebte Kundenorientierung erhöht werden und infolgedessen viel mehr Steuerzahler positive Erfahrungen mit der Behörde sammeln, was sich wiederum günstig auf die Vertrauensentstehung seitens der Steuerzahler auswirken könnte. James et al. (2003) schlagen bereits vor, dass jeder Steuerzahler einen Steuerprüfer als Begleit- und Ansprechperson haben sollte. Dies hat nach Gangl et al. (2012b) die Auswirkung, dass sich durch einen Ansprechpartner in der Steuerbehörde das Vertrauen seitens der Steuerzahler erhöhen könnte. Dieser Vorschlag erscheint auf der einen Seite sinnvoll, da dadurch ein häufiger Austausch stattfinden und demzufolge Vertrauen entstehen könnte. Aber auf der anderen Seite wurde durch die Interviews deutlich, dass der Wechsel der Prüfer gerade dann Vorteile hat, wenn schlechte Erfahrung mit einem Prüfer gemacht wurde und diese durch einen anderen Prüfer wieder kompensiert werden kann, was sich wiederum positiv auf die Vertrauensentstehung auswirken kann. Problematisch an dem Ansatz der Kundenorientierung könnte angesehen werden, dass viele Steuerprüfer bereits ansprachen, dass nur wenige neue Prüfer eingestellt werden würden und sie somit dem Anspruch an Kundenorientierung nicht mehr gerecht werden können. Das Personal reiche dazu nicht mehr aus. Ein Steuerprüfer schaffe gerade die vorgeschriebene Anzahl von Steuerprüfungen und habe eigentlich nebenher keine Zeit für eine ausführliche Betreuung. Daraus folgt, dass wesentlich mehr Finanzmitarbeiter notwendig wären, um eine kundenorientierte Arbeitsweise ermöglichen zu können.

Die Ergebnisse zeigen auch, dass Finanzskandale eher eine negative Auswirkung auf das Vertrauen haben können. Wie bereits von James et al. (2003) vorgeschlagen haben könnte das Bild der Steuerbehörde in der Gesellschaft erheblich verbessert werden, wenn in den Medien nicht hauptsächlich nur über Finanzskandale berichtet werden würde, sondern explizit auch über sich auf das Vertrauen günstig auswirkende Faktoren wie beispielsweise Berichte über die durch Steuergelder finanzierten öffentlichen und notwendigen Güter.

In den Interviews wurde auch vermehrt von den Steuerprüfern angesprochen, dass Prüfungen in Großunternehmen ohne Pausen stattfinden. Daraus könnte folgen, dass größere Unternehmen eigentlich keine Steuern hinterziehen können und somit eigentlich immer ihren Beitrag ordnungsgemäß abliefern. Dieses Wissen sollte auch in der Öffentlichkeit publik gemacht werden.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die Aspekte des rationalen und impliziten Vertrauens (Castelfranchi & Falcone, 2010) von den befragten Steuerprüfern beschrieben werden. Des Weiteren konnten vertrauensfördernde Strategien der Steuerprüfer paraphrasiert werden und es konnten auch auf Basis der Daten Aspekte erforscht werden, die das Vertrauen der Steuerzahler prinzipiell schwächen könnten. Diesbezüglich wurden Maßnahmen zur Vertrauensstärkung vorgeschlagen: Schulungen zur Standardisierung mit Fokus auf Freundlichkeit (Wohlfühlen), Entgegenkommen bei Terminen (Engagement) und Berichten ihrer Ausbildung (Kompetenzen), die zu einer kundenorientierten Arbeitsweise führen und in eine erhöhte Steuerehrlichkeit münden könnten.

E. Literaturverzeichnis

- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1, 323–338.
- Anderson, E., & Weitz, B. (1989). Determinants of continuity in conventional industrial channel dyads. *Marketing Science*, 8, 310-323.
- Andreoni, J., Erard, B., & Feinstein, J. (1998). Tax compliance. *Journal of Economic Literature*, 36, 818–860.
- Alm, J., McClelland, G. H., & Schulze, W. D. (1992). Why do people pay taxes. *Journal of Public Economics*, 48, 21-38.
- Alm, J., Jackson, B., & McKee, M. (1992). Deterrence and beyond: Toward a kinder, gentler IRS. In J. Slemrod (Hrsg.), *Why people pay taxes* (S. 311-329). Ann Arbor: *The University of Michigan Press*.
- Aronson, E., Akert, R. M., & Wilson, T. D. (2004). *Sozialpsychologie*, 4. akt. Aufl., München: Pearson Deutschland GmbH
- Aronson, E., Akert, R. M., & Wilson, T. D. (2008). *Sozialpsychologie*. München: Pearson Deutschland GmbH.
- Blackwell, C. (2007). A meta-analysis of tax compliance experiments. *International Studies Program Working Paper, 07-24*. Andrew Young School of Policy Studies, Georgia State University. Abgerufen von <http://aysps.gsu.edu/isp/files/ispwp0724.pdf>.
- Baier, A. (2001). Vertrauen und seine Grenzen. In M. Hartmann & C. Offe (Hrsg.), *Vertrauen: Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts* (S. 37-84). Frankfurt/Main: Campus Verlag.
- Becker, G. S. (1968). Crime and punishment: An economic approach. *Journal of Political Economy*, 76, 169–217.
- Bierhoff, H. W. (1984). Vertrauen und soziale Interaktion. In G. Luer (Hrsg.), *Bericht über den 33. Kongress der deutschen Gesellschaft für Psychologie in Mainz 1982*, Bd. 2 (S. 525-532). Göttingen: Hogrefe.
- Braithwaite, V., & Wenzel, M. (2008). Integrating explanations of tax evasion and avoidance. In A. Lewis (Hrsg.), *The Cambridge Handbook of Psychology and Economic Behaviour* (S. 304-331). Cambridge: University Press.

- Bundesministerium für Finanzen (2014). *Großbetriebsprüfung*. Verfügbar unter <https://www.bmf.gv.at/ministerium/aufgaben-organisation/gbp.html> [27.04.2014]
- Castelfranchi, C., & Falcone, R. (2010). *Trust theory: A socio-cognitive and computational model*. West Sussex: Wiley.
- Coleman, J. S. (1994). *Foundations of social theory*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Currall, S. C., & Judge, T. A. (1995). Measuring trust between organizational boundary role persons. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 64, 151-170.
- Das, T. K., & Teng, B.-S. (1998). Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances. *Academy of Management Review*, 23, 491-512.
- Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1997). An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships. *The Journal of Marketing*, 61, 35-51.
- Endreß, M. (2001). Vertrauen und Vertrautheit: Phänomenologisch-anthropologische Grundlegung. In M. Hartmann & C. Offe (Hrsg.), *Vertrauen: die Grundlage des sozialen Zusammenhalts* (S. 161-203). Frankfurt/Main: Campusverlag.
- Feld, L. P., & Frey, B. S. (2007). Tax compliance as the result of a psychological tax contract: The role of incentives and responsive regulation. *Law & Policy*, 29, 102–120.
- French, J., & Raven, B. (1959). The bases of social power. In D. Cartwright (Hrsg.), *Studies in social power* (S. 150–167). Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Gangl, K., Hofmann, E., & Kirchler, E. (2012a). *Tax authorities' interaction with taxpayers: Compliance by power and trust*. (WU International Taxation Research Paper Series No. 2012-06). Abgerufen von http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2174917
- Gangl, K., Hofmann, E., Pollai, M., & Kirchler, E. (2012b). *The dynamics of power and trust in the "Slippery Slope Framework" and its impact on the tax climate*. (SSRN Working Paper 2024946). Abgerufen von http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2024946

- Gambetta, D. (2001). Können wir dem Vertrauen vertrauen? In M. Hartmann & C. Offe (Hrsg.). *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts* (S. 204-237). Frankfurt/Main: Campusverlag.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. G. (1998). *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung*. Bern: Huber (Original 1967).
- Gouldner, A. W. (1984): Etwas gegen nichts. Reziprozität und Asymmetrie. In A. W. Gouldner (Hrsg.), *Reziprozität und Autonomie. Ausgewählte Aufsätze* (S. 118-164). Übersetzt von E. Weingarten & H. Ebbinghaus. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Hammar, H., Jagers, S. C., & Nordblom, K. (2009). Perceived tax evasion and the importance of trust. *The Journal of Socio-Economics*, 38, 238-245.
- Hartmann, M. (2001). Einleitung. In M. Hartmann & C. Offe (Hrsg.), *Vertrauen: die Grundlage des sozialen Zusammenhalts* (S. 07-34). Frankfurt/Main: Campusverlag.
- Jackson, D. D. (1980). Familienregeln: Das eheliche Quid pro Quo. In P. Watzlawick & J. M. Weakland (Hrsg.), *Interaktion* (S. 47-61). Bern: Huber.
- James, S., Hasseldine, J., Hite, P. A., & Toumi, M. (2003). Tax compliance policy: An international comparison and new evidence on normative appeals and auditing. Paper presented at the ESRC Future Governance Workshop, Institute for Advanced Studies, Vienna, Austria.
- Johnson, D. W., & Matross, R. P. (1977). Interpersonal influence in psychotherapy: A social psychological view. In A. S. Gurman & A. M. Razin (Hrsg.), *Effective psychotherapy: A handbook of research* (S. 395-432). Oxford: Pergamon.
- Jones, K. (1996). Trust as an Affective Attitude. *Ethics*, 107, 4–25.
- Kassebaum, U. B. (2004). *Interpersonelles Vertrauen: Entwicklung eines Inventars zur Erfassung spezifischer Aspekte des Konstrukts* (Unveröffentlichte Dissertation). Universität Hamburg
- Kastlunger, B., Lozza, E., Kirchler, E., & Schabmann, A. (2013). Powerful authorities and trusting citizens: The Slippery Slope Framework and tax compliance in Italy. *Journal of Economic Psychology*, 34, 36-45.
- Kee, H. W., & Knox, R. E. (1970). Conceptual and methodological considerations in the study of trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 14, 357-366

- Kirchler, E. (1998). Differential representations of taxes: Analysis of free associations and judgments of five employment groups. *The Journal of Socio-Economics*, 27, 117-131.
- Kirchler, E., & Maciejovsky, B. (2007). Steuermoral und Steuerhinterziehung. In D. Frey & L. von Rosenstiel (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie. Wirtschafts-, Organisations- und Marktpsychologie* (Bd. 6, S. 203–234). Göttingen: Hogrefe.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29, 210–225.
- Kirchler, E., & Wahl, I. (2010). Tax compliance inventory TAX-I: Designing an inventory for surveys of tax compliance. *Journal of Economic Psychology*, 31, 331–346.
- Kirchler, E. (2011). *Wirtschaftspsychologie: Individuen, Gruppen, Märkte, Staat*. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Kirchler, E., Hofmann, E., & Gangl, K. (2012). From mistrusting taxpayers to trusting citizens. Empirical evidence and further development of the slippery slope framework. In A. N. Lebedev (Hrsg.), *Economic Psychology in the Modern World: Collected Papers* (S. 125–147). Moscow: Financial University under the Government of the Russian Federation.
- Kogler, C., Batrancea, L., Nichita, A., Pantya, J., Belianin, A., & Kirchler, E. (2013). Trust and power as determinants of tax compliance: Testing the assumptions of the slippery slope framework in Austria, Hungary, Romania and Russia. *Journal of Economic Psychology*, 34, 169–180.
- Kogler, C., Muehlbacher, S., & Kirchler, E. (2013). Trust, Power, and Tax Compliance: Testing the „Slippery Slope Framework“ Among Self-Employed Taxpayers. *Journal of Economic Psychology*, 34, 169–180
- Laucken, U. (2000). Sozialkonstruktivismus und die semantische Wissenschaft vom Menschen. *Handlung Kultur Interpretation*, 9, 37-65.
- Lewicki, R. J., & Bunker, B. B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Hrsg.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (S. 114–139). Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.

- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. *Social Forces*, 63, 967–985.
- Malhotra, D., & Murnighan, J. K. (2002). The effects of contracts on interpersonal trust. *Administrative Science Quarterly*, 47, 534-559.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20, 709-734.
- Mayring, P. (2008). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Weinheim; Basel: Beltz.
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of management journal*, 38, 24-59.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: an integrative typology. *Information systems research*, 13, 334-359.
- Misztal, B. A. (1996). *Trust in modern societies: the search for the bases of social order*. Cambridge, U.K.: Polity Press
- Muehlbacher, S., & Kirchler, E. (2010). Tax Compliance by Trust and Power of Authorities. *International Economic Journal*, 24, 607–610.
- Muehlbacher, S., Kirchler, E., & Schwarzenberger, H. (2011). Voluntary versus enforced tax compliance: empirical evidence for the “slippery slope” framework. *European Journal of Law and Economics*, 32, 89–97.
- Murphy, K. (2004). The role of trust in nurturing compliance: A study of accused tax avoiders. *Law and Human Behavior*, 28, 187-209.
- Nooteboom, B. (2002). *Trust: Forms, foundations, functions, failures and figures*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Oswald, M. E. (2006). Vertrauen in Personen und Organisationen. *Handbuch der Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie*. Göttingen: Hogrefe.
- Petermann, F. (2013). *Psychologie des Vertrauens*. Göttingen: Hogrefe.
- Raven, B. H. (1965). Social influence and power. In I. D. Steiner & M. Fishbein (Hrsg.), *Current studies in social psychology* (S. 371–382). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Raven, B. H. (1992). A power/interaction model of interpersonal influence. *Journal of Social Behavior and Personality*, 7, 217–244.

- Raven, B. H., Schwarzwald, J., & Koslowsky, M. (1998). Conceptualizing and Measuring a Power/Interaction Model of Interpersonal Influence. *Journal of Applied Social Psychology, 28*, 307–332.
- Ripperger, T. (2003). *Ökonomik des Vertrauens: Analyse eines Organisationsprinzips*. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Rothstein, B. (2000). Trust, Social Dilemmas and Collective Memories. *Journal of Theoretical Politics, 12*, 477–501.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of personality, 35*, 651-665.
- Rotter, J. B., & Stein, D. K. (1971). Public attitudes toward the trustworthiness, competence, and altruism of twenty selected occupations. *Journal of Applied Social Psychology, 1*, 334-343.
- Schlenker, B. R., Helm, B., & Tedeschi, J. T. (1973). The effects of personality and situational variables on behavioral trust. *Journal of Personality and Social Psychology, 25*, 419-427.
- Schurr, P. H., & Ozanne, J. L. (1985). Influence on exchange processes: Buyer's preconceptions of a seller's trustworthiness and bargaining toughness. *Journal of Consumer Research, 11*, 939-953.
- Srinivasan, T. N. (1973). Tax evasion: A model. *Journal of Public Economics, 2*, 339–346.
- Tanis, M., & Postmes, T. (2005). A social identity approach to trust: interpersonal perception, group membership and trusting behaviour. *European Journal of Social Psychology, 35*, 413–424.
- Turner, J. C. (1987). *Rediscovering the social group: self-categorization theory*. Oxford, UK ; New York, NY, USA: B. Blackwell.
- Tyler, T. R. (2001). Why do people rely on others? Social identity and social aspects of trust. In K. S. Cook (Hrsg.), *Trust in society* (S. 283–284). New York: Russell Sage Foundation.
- Tyler, T. R. (2003). Trust within organisations. *Personnel Review, 32*, 556–568.
- Tyler, T. R. (2006a). Psychological perspectives on legitimacy and legitimation. *Annual Review of Psychology, 57*, 375-400.
- Tyler, T. R. (2006b). *Why people obey the law*. Princeton, USA: Princeton University Press.

- U.S. General Accounting Office. (2012). *TAX GAP: IRS Could Significantly Increase Revenues by Better Targeting Enforcement Resources* (GAO Publication No. GAO-13-151). Retrieved from <http://www.gao.gov/assets/660/650521.pdf>
- von Eye, A. (2006). An alternative to Cohen's kappa. *European Psychologist, 11*, 12-24.
- Wahl, I., Kastlunger, B., & Kirchler, E. (2010). Trust in authorities and power to enforce tax compliance: An empirical analysis of the "Slippery Slope Framework". *Law & Policy, 32*, 383–406.
- Witzel, A. (1985). Das problemzentrierte Interview. In G. Jüttemann (Hrsg.), *Qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 227-255). Weinheim: Beltz.
- Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview. In *Forum Qualitative Sozialforschung* (Vol. 1, No. 1). Abgerufen von <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2519>
- Welch, M. R., Rivera, R. E. N., Conway, B. P., Yonkoski, J., Lupton, P. M., & Giancola, R. (2005). Determinants and Consequences of Social Trust. *Sociological Inquiry, 75*, 453–473.

Anhang

Interviewleitfaden

Zusammenfassung

Abstract

Lebenslauf

Interviewleitfaden

Fakultät für Psychologie
Universität Wien
Liebiggasse 5, 1010 Wien

VP: _____

Informationen zum Interview

Wir führen im Rahmen zweier Diplomarbeiten an der Universität Wien Interviews durch und untersuchen die Strategien von SteuerbeamtlInnen im Umgang mit SteuerzahlerInnen innerhalb einer Steuerprüfung.

Unser Gespräch wird mit einem Diktiergerät aufgezeichnet, aber Ihre Daten werden selbstverständlich anonym und vertraulich behandelt. Das gesamte Gespräch wird gleich nach der Transkription wieder gelöscht.

Wichtig ist es zu erwähnen, dass es keine richtigen und falschen Antworten gibt. Antworten Sie einfach aus dem Bauch heraus.

Wir freuen uns an Ihren Erfahrungen teilhaben zu können und bedanken uns herzlich, dass Sie sich Zeit für uns genommen haben.

Dauer: max. 2h wahrscheinlich kürzer

Wir bitten Sie dafür zu sorgen, dass wir während des Interviews nicht unterbrochen werden- eventuell Handy ausschalten.

Wir starten zunächst mit ein paar kurzen Fragen zu Ihrer Person und Ihrer Tätigkeit und stellen im weiteren Verlauf Fragen zu Ihren Strategien im Umgang mit den SteuerzahlerInnen.

Kurzfragebogen

Geschlecht: männlich/weiblich

Wie lange sind Sie schon als SteuerprüferIn tätig (in Jahren)?

Welche Art von Prüfungen führen Sie durch? *Offen fragen! Nicht alles vorlesen!*

- Prüfungen in Großbetrieben
- Prüfungen in mittelgroßen Betrieben
- Prüfungen in Kleinbetrieben
- Keine Prüfungen in Unternehmen
- Leiter einer Abteilungen für Prüfungen, führe selbst keine Prüfungen durch

Wie viele Prüfungen führen Sie durchschnittlich im Jahr durch?

Wie lange dauert durchschnittlich eine Prüfung an?

Wie alt sind Sie?

Legende (für den Interviewer):

(I) implizites Vertrauen

(R) rationales Vertrauen

(C) coercive Macht

(L) legitime Macht

Rote und kursive Schrift: Hinweise für den Interviewer: Sachen, die Befragter erwähnt hat, die aufgegriffen werden

Schwarze und kursive Schrift: was wir zusätzlich erwähnen können

A. EINSTIEGSFRAGEN

- Wie sieht eine Steuerprüfung üblicherweise bei Ihnen aus? (In 4 bis 5 Eckpunkten)
 - Was sind denn Ihre Aufgaben bei einer Steuerprüfung?
- Was ist Ihr Ziel einer Prüfung? (*Geht es um korrektes Zahlen/korrektes Abführen der Steuer **jetzt** oder auch für die **Zukunft**?*)
- (C, L, R, I) **Mal angenommen Sie wollen etwas vom Steuerzahler (z.B. wichtige fehlende Unterlagen/dass er die Nachzahlung fristgerecht bezahlt/dass er sich im Abschlussgespräch kooperativ verhält). Wie gehen Sie dann vor?**
 - **Was könnte man noch machen?** Was fällt Ihnen noch ein? Welche Möglichkeiten setzen Sie noch ein? Was ziehen Sie noch in Betracht?
- Sie haben gerade gesagt, dass Sie drohen/Druck ausüben/.... (*die von ihm genannten Methoden aufzählen*), um das zu bekommen, was Sie vom Steuerzahler wollen (*z.B. wichtige fehlende Unterlagen/rechtzeitig/Ortauswahl/fristgerechte Nachzahlung*). Wie reagiert dann der Steuerzahler darauf/auf ...?
- Gibt es noch andere Methoden, die Sie einsetzen?
-

B. MACHT auf Verhalten

- (C) Wenn der Klient, wie vorhin beschrieben, nicht kooperiert und Sie dann mehr Druck ausüben/Strafen androhen/.... machen.
 - Wie reagiert dann der Klient darauf?
- (C) Wenn der Klient, wie vorhin beschrieben, nicht kooperiert und Sie dann Vergünstigungen/Erleichterungen/Entgegenkommen/Belohnungen anbieten.
 - Wie reagiert (*z.B. beim Fehlen von Unterlagen/Abschlussgespräch*) dann der Klient typischerweise darauf?
- (L) Wie wirkt es sich aus (*z.B. auf das korrekte Vorlegen der Unterlagen/Nachzahlungen/ usw.*), wenn Sie die Leute Infos geben/Tipps geben/unterstützen/beraten/erklären?
 - Wie reagiert dann der Klient darauf?
- (L) Welche Rolle spielt ihr Auftreten als Vertreter des Staates (*im Umgang mit dem Steuerzahler/beim korrekten Vorlegen der Unterlagen,...*)?
 - Wie reagiert dann der Klient darauf?
- (L) Nehmen wir an, Sie haben einen Klienten, der prinzipiell vom Steuersystem überzeugt ist und Ihre Tätigkeit als wichtig empfindet. Wie reagiert der Klient darauf, wenn Sie etwas von ihm wollen (*fehlende Unterlagen/Abschlussgespräch*)?

- Wie kann ich mir das anhand eines Beispiels konkret vorstellen?
- (L+C) Sie haben jetzt angeführt dass man mit ... (*die erwähnten Methoden aufgreifen*) (z.B. *Überzeugungskraft/dem eigenen Fachwissen/...*) arbeiten kann und aber auch mit ... (z.B. *dem Androhen von Konsequenzen/mehr Druck/...*)
 - Wo sind denn da die Unterschiede im *Ergebnis* (*Ort festlegen, Unterlagen rechtzeitig/vollständig, Schlussbesprechung, Nachzahlung*)?/Wie unterscheidet sich das?

C. VERTRAUEN auf Verhalten

- Sie haben jetzt ... gesagt/angeführt/aufgezählt. Jetzt mal eine andere Frage: Welche Rolle spielt Vertrauen in Sie und in die Behörde in der Prüfungssituation?
 - Wie sieht man denn das Vertrauen? Wie macht es sich bemerkbar? An welchen Reaktionen sieht man Vertrauen?
- Wann vertrauen Sie dem Steuerzahler?
- Wie wird dieses Vertrauen sichtbar? / Wann ist der Steuerzahler für Sie vertrauenswürdig?
- Was muss der Steuerzahler tun, damit Sie ihm vertrauen?
- Warum nehmen Sie an, dass die Steuerzahler Ihnen vertrauen?
- (R) Welche Gründe haben sie Ihnen zu vertrauen?
 - Und wie wirkt sich dies (*nur die genannten Gründe aufzählen*) auf das Verhalten (*bei Nachzahlungen/fehlende Unterlagen/im Abschlussgespräch*) aus?
 - Z.B. Abschlussbesprechung, ist es da anders (die Gründe) als beim Einfordern von fehlenden Unterlagen?
 - Können Sie da was machen, dass der Steuerzahler tatsächlich das akzeptiert und wirklich fristgerecht überweist?
- (R) Ich stelle mir vor, dass Sie gerne zügig die Prüfung beenden wollen und der Steuerzahler mit keiner/so einer geringen Nachzahlung, wie möglich, rausgehen will. Irgendwie befinden Sie sich ja da in einer gegenseitigen Abhängigkeit.
 - Welche Auswirkung kann diese Abhängigkeit auf das Verhalten der Steuerzahler haben?
- (R) Sagen wir, manche Steuerzahler finden es wichtig, Steuern für staatliche Leistungen zu zahlen (z.B. *neue Krankenhäuser, neue Straßen*). Welche Rolle spielt diese Einstellung beim Vertrauen Ihnen gegenüber?
 - Und wie wirkt sich das auf das Verhalten in der Prüfungssituation aus?
- (R) Was macht ihr, damit die Steuerzahler das Gefühl haben, dass ihr es nicht böse mit ihnen meint/dass ihr euch gut auskennt/dass ihr engagiert überkommt?
 - Wie verhält sich der Steuerzahler dann?

- (R) Wie sieht es aus mit Medienberichten über Steuerhinterziehung? Wie wirkt sich so was auf das Vertrauen (ins Steuersystem) in Sie in der Prüfungssituation aus?
- (I) Welche Rolle spielt die Sympathie? Wie wirkt sich das auf das Vertrauen in Sie aus?
 - Wie reagieren die Steuerzahler dann? Wie verhalten sich die Steuerzahler dann konkret?
 - Wie entsteht die Sympathie?/Wie erreichen Sie Sympathie?/Was machen Sie, um sympathisch rüberzukommen?
- (I) Welchen Einfluss hat es, wenn die Steuerzahler das Gefühl haben sie beide können offen über alles reden, bzw. dass Sie beide auf derselben Wellenlänge sind?
 - Wie wirkt das auf das Verhalten der Steuerzahler aus?
 - Wie machen Sie das, diese gemeinsame Wellenlänge zu erreichen?
- (I) Welche Auswirkungen haben die Erfahrungen (*sowohl positive als auch negative Erfahrungen und deren Auswirkungen abfragen*), die die Steuerzahler bis jetzt mit der Steuerbehörde gemacht haben, auf das Vertrauen?
 - Welche Auswirkung kann das auf die Reaktionen der Steuerzahler in der Prüfungssituation haben?
- Wir haben jetzt über verschiedene Ursachen/Gründe wie z.B. ... (*was die Person erwähnt hat aufzählen*) gesprochen, warum Steuerzahler Ihnen vertrauen. Gibt es da Unterschiede im Ergebnis (*z.B. bei der Schlussbesprechung, Aushändigen fehlender Unterlagen*)?

D. WECHSELSPIEL VON MACHT UND VERTRAUEN

- Welchen Einfluss haben Ihre Beeinflussungsstrategien/Methoden wie ... (*aufzählen, was die Person erwähnt hat*) auf das Ihnen entgegengebrachte Vertrauen?
- Wie wirkt sich das Vertrauen, das Ihnen entgegengebracht wird, auf die Beeinflussungsstrategien wie ... (*aufzählen, was die Person erwähnt hat*) aus?

Legitime Macht auf Vertrauen

Sie haben erzählt, dass Sie durch gewisse *Strategien* wie ... (*aufzählen, was die Person erwähnt hat*) (*z.B. ihre Expertise/ Position/gesellschaftliche Ziele des Steuerzahlens/Überzeugungskraft*) die Leute dazu bringen gut mitzuarbeiten.

- (R) Wie wirken sich diese (*Strategien*) (*aufzählen, was die Person erwähnt hat*) darauf aus, wie kompetent/ wohlwollend/motiviert Sie wahrgenommen werden?

- In welcher Weise verändert das (*die Strategien*) das Vertrauen in Sie?
- (I) Wie wirkt sich das ... (*aufzählen, was die Person erwähnt hat*) darauf aus, wie sympathisch oder verständnisvoll Sie wahrgenommen werden?
 - In welcher Weise verändert das das Vertrauen in sie?

Coercive Macht auf Vertrauen

Sie haben erzählt, dass Sie in manchen Situationen ... (*erzählte Situationen aufgreifen-Machtsituationen*) (z.B. *Druck, Strafen, Kontrollen, Anbieten von Vergünstigungen*) einsetzen.

- Wie wirkt sich das auf das Vertrauen aus?
- (R) Wie wirkt es sich auf das Vertrauen aus, wenn Sie eine Person bestrafen/eine Nachzahlung verlangen/belohnen, wenn die Person eigentlich das Steuersystem gut findet?
- (R) Wie wirkt es sich auf das Vertrauen aus, wenn Sie eine Person bestrafen/eine Nachzahlung verlangen/belohnen, wenn die Person Sie als sehr kompetent wahrnimmt?
- (R) Wie wirkt es sich auf das Vertrauen aus, wenn Sie eine Person bestrafen/eine Nachzahlung verlangen/belohnen, wenn die Person Sie aber als sehr motiviert und engagiert wahrnimmt?
- (I) Wie wirken sich Strafen/Nachzahlungen/Belohnungen etc. darauf aus, wie sympathisch oder verständnisvoll Sie wahrgenommen werden?

Rationales Vertrauen auf Macht

- (L) Nehmen wir mal an Ihnen wird vom Steuerzahler Vertrauen entgegengebracht (*dass Sie eh alles korrekt machen*). Wie werden Sie dann wahrgenommen (*als Experte, Vertreter des Staates, respektieren sie Ihre Position, etc.*)?
- (C) Jetzt gehen wir mal davon aus, dass die Leute Ihnen vertrauen, weil Sie als engagiert/wohlwollend/hilfsbereit wahrgenommen werden. Wie wirkt sich das dann aus, wenn Sie eine Nachzahlung einfordern?

Implizites Vertrauen auf Macht

- Wenn die Leute Sie sympathisch finden und Ihnen deshalb vertrauen. Was machen Sie dann, wenn z.B. Unterlagen fehlen/es um die Verhandlung von Nachzahlungen geht?
- (L) Sie sind mit dem Steuerzahler auf einer Wellenlänge. Sie finden sich sympathisch/er ist auch ein Mann/Sie beide haben die gleichen Hobbys... Werden Sie dann eher als unterstützend wahrgenommen (*z.B. ja, das macht der schon, der kennt sich*)?

- (C) Sie sind mit dem Steuerzahler auf einer Wellenlänge. Sie finden sich sympathisch. Wie wirkt sich das darauf aus, wenn Sie Strafen androhen/Vergünstigungen anbieten etc.?

Abschluss:

Meiner Ansicht nach haben wir jetzt die wesentlichsten Aspekte besprochen - Möchten Sie vielleicht noch etwas hinzufügen oder fällt Ihnen spontan noch etwas ein, das wichtig ist und wir noch nicht erörtert haben?

Wiederholen um was es ging und dann: Darf ich Sie bitten in einem Satz den für Sie wichtigsten Aspekt dieses Interviews zusammenfassen?

Wie sind momentan noch bei den Probeinterviews. Haben Sie vielleicht noch Vorschläge für Verbesserungen/Veränderungen? Gab es Fragen, die nicht gut beantworten kann oder schwierig waren?

Vielen Dank für Ihre Zeit und Ihre Hilfe.

Zusammenfassung

Vertrauen der Steuerzahler in die Steuerbehörde ist neben Macht der Steuerbehörde einer der zwei Schlüsselfaktoren im Steuerverhalten. Vertrauen kann unterteilt werden in rationales und implizites Vertrauen. Rationales Vertrauen entsteht durch die bewusste Entscheidung zu vertrauen, während implizites Vertrauen auf unbewussten Prozessen basiert.

Das Ziel dieser Studie war zu erforschen, ob rationales und implizites Vertrauen im Steuerkontext von Steuerprüfern beschrieben werden und welche Strategien sie anwenden, damit Vertrauen entstehen kann. Dazu wurden 34 Interviews mit Steuerprüfern in Österreich nach dem Problemzentrierten Interview durchgeführt, wovon anschließend 30 durch die qualitative Inhaltsanalyse ausgewertet wurden.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Konzepte rationales und implizites Vertrauen von den Steuerprüfern erwähnt wurden. Es konnten auch Aspekte paraphrasiert werden, welche die rationale und/oder implizite Vertrauensentstehung begünstigen oder schwächen. Als Strategien, die Vertrauen stärken, wurden beispielsweise ein freundlicher Umgang seitens der Steuerprüfer und keine Nachzahlungen bei Steuerprüfungen anzustreben, als Ansprechperson zu dienen und korrekt zu arbeiten, betont. Jedoch zeigen die Ergebnisse auch, dass ein Drittel der Steuerprüfer Nachzahlungen anstrebt. Auch Finanzskandale in den Medien, das komplexe Steuergesetz und Erfahrung mit Vorprüfern können das Vertrauen der Steuerzahler sowohl stärken als auch schwächen.

Zur Kompensation der vertrauensschwächenden Aspekte wird den Steuerprüfern geraten den Fokus auf ihr Engagement und ihre Kompetenzen zu legen, den Leistungskatalog, welcher nicht das Auffinden von Nachzahlungen beinhaltet, in den Vordergrund zu stellen und spezielle Schulungen zu erstellen, welche die Kundenorientierung und die vertrauensbildenden Faktoren trainieren. Dadurch könnte einerseits der Fokus der Steuerprüfer, Fehler zu finden, reduziert und andererseits der Fokus, kundenorientiert vorzugehen, erhöht werden.

Abstract

Taxpayers' trust in tax authorities, aside from tax authorities' power, constitutes one of the two key factors for tax behaviour. Trust can be subdivided into reason-based trust, which arises from the conscious decision to trust, and implicit trust, which is based on unconscious processes.

The aim of this study was to investigate, whether reason-based and implicit trust in the context of taxes is described by tax inspectors and which strategies they use for facilitating the emergence of trust. 34 tax inspectors in Austria have been interviewed using problem-centered interviews, 30 of which have been evaluated using qualitative content analysis.

The results show, that the concepts of reason-based and implicit trust have been mentioned during the interviews. Aspects to promote or weaken development of reason-based and/or implicit trust were also paraphrased. Trust strengthening strategies that have been emphasized, include friendliness, not to strive after payment of arrears, serving as a contact person and working correctly. However, the results also reveal, that one third of the tax inspectors aim for the payment of arrears. Financial scandals in the media, complex tax laws and experiences with previous inspectors can also strengthen or weaken taxpayer's trust.

To compensate for trust weakening aspects, tax inspectors are advised to focus on their commitment and expertise, to emphasize the range of services, which does not include discovering tax arrears, and to create trainings for customer orientation and trust building factors. This could mitigate the tax inspectors' focus to discover errors and reinforce their focus on customer orientation.

Lebenslauf

BARBARA GSCHWENDTNER

gschwendtner.barbara@gmail.com

AUSBILDUNG

Okt 2008 bis **Universität Wien**

Jun 2014 Studium der Diplom-Psychologie, Schwerpunkt Wirtschafts- und
Klinische Psychologie

Zusatzbelegung in den Rechtswissenschaften: Arbeits-, Sozial- und
Strafrecht

PRAKTISCHE ERFAHRUNG

Apr 2014 bis **Deloitte Österreich, Wien**

Jun 2014 Human Capital Consulting Intern

Jul 2012 bis **Mind & Mood GmbH, München (Internet Start up)**

Mrz 2013 Product & Marketing Assistant

Okt 2011 bis **Universität Wien**

Jan 2012 Student Advisor

Jul 2011 bis **JA Hameln (größte Strafvollzugsanstalt für jugendliche,**

Sep 2011 **männliche Straftäter in Deutschland)**

Sozialtherapeutin für 31 schwere männliche Gewaltstraftäter

Mrz 2009 bis **Pro mente Wien, Österreich (Gesellschaft für psychische und Juli**

Jun 2011 **soziale Gesundheit)**

Ehrenamtliche Sozialbegleiterin für psychisch Erkrankte