

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketalous Lappeenranta
Liiketalouden koulutusohjelma
Yritysten ja taloushallinnon juridiikka

Heli Kettinen

VEROVAPAA MATKAILIJAMYynti (TAX FREE -MYynti)

Opinnäytetyö 2010

TIIVISTELMÄ

Heli Kettinen

Verovapaa matkailijamyynä (tax free -myynä), 61 sivua, 4 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Liiketalous, liiketalouden koulutusohjelma

Yritysten ja taloushallinnon juridiikan suuntautumisvaihtoehto

Ohjaaja: yliopettaja Marjut Heikkilä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia verovapaan matkailijamyynnin prosessia ja sen eri vaiheita. Opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrotaan, mitä verovapaa matkailijamyynä on, mihin se perustuu ja kuinka sitä säädellään. Tutkimusosuudessa selvitetään, noudatetaanko tax free -myynnistä annettuja ohjeita ja miten järjestelmää valvotaan. Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tiedonkeruumenetelmänä tutkimuksessa käytettiin puoli-strukturoitua haastattelua.

Tutkimusosuuden haastattelut toteutettiin kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin Lappeenrannassa sijaitsevien erikois- ja vähittäistavarakauppojen myyjiä, jotka ovat päivittäin tekemisissä verovapaan matkailijamyynnin kanssa. Myyjien haastattelujen avulla kerättiin tietoa tax free -prosessin alkupäästä ja selvitettiin muun muassa se, kuinka tarkasti myyjät noudattavat tax free -myynnistä annettuja viranomaisohjeita. Kaupat, joissa haastatteluja tehtiin, valittiin harkinnanvaraisella otannalla sillä perusteella, että niissä tiedettiin olevan melko paljon venäläistä asiakaskuntaa. Tutkimuksen toisessa vaiheessa haastateltiin henkilöitä, jotka kohtaavat asiakkaan tax free -prosessin loppupäässä eli asiakkaan poistuessa Euroopan unionin tullirajan ulkopuolelle. Tullin sekä palautusliike Global Bluen edustajien haastatteluilla kerättiin tietoa muun muassa siitä, mitä asioita tulli ja palautusliike valvovat tax free -prosessin osalta ja kuinka valvonta käytännössä toteutetaan.

Myyjien haastatteluista selvisi, että tax free -myynnistä annettuja ohjeita ei aina noudateta. Puutteita oli havaittavissa muun muassa asiakkaan viisumin tarkastamisessa ja tuotteiden sinetöinnissä. Tulli, palautusliike sekä verohallinto valvovat verovapaata matkailijamyynä. Tullin edustajien haastattelusta selvisi, että tullin pääasiallinen tehtävä verottomassa matkailijamyynnissä on leimata lasku tavarän poistuessa EU-alueelta. Tulli suorittaa valvonnan pistokokeina ja pyrkii riskianalyysin perusteella poimimaan joukosta epäilyttävät tapaukset. Arvonlisäveron palautustoimintaa harjoittavan yrityksen, Global Bluen, edustajan haastattelusta selvisi, että palautuspisteillä suoritettavaa valvontaa ei tehdä pistokokeina, vaan jokaiselta asiakkaalta tarkastetaan aina samat asiat. Verohallinto suorittaa valvonnan tekemällä verotarkastuksia, jolloin se ei suoranaisesti valvo itse tax free -prosessia. Tutkimuksessa havaittiin lisäksi, että verovapaana matkailijamyynninä ostettuja tuotteita jälleenmyydään, eikä asiaa valvota.

Asiasanat: verovapaa matkailijamyynä, tax free, arvonlisävero, arvonlisäveron palautus

ABSTRACT

Heli Kettinen

Tax free Sale, 61 pages, 4 appendices

Saimaa University of Applied Sciences, Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialisation of Corporate and Financial Law

Instructor: Senior Lecturer Marjut Heikkilä

The purpose of this bachelor's thesis was to study the tax free sale process. In the theoretical part of the study the main issue was to find out what the tax free sale is and how it is regulated. Information for this part was gathered from literature, newspapers and the Internet. In the empirical part of the study the objective was to find out if the sellers obey tax free shopping regulations and who monitors this system and how the monitoring is executed. The research method of this thesis was qualitative. The study was carried out by using a half-structured interview.

The interviews in the empirical part of the study were carried out in two phases. In first phase about twenty five local shop assistants were interviewed to find out if the tax free shopping regulations are obeyed by the sellers in the daily working life. The purpose of these interviews was to gather information from the early stage of the process. The shops where interviews were carried out were selected on the grounds of their foreign clientele. The second part of the study was to interview people who meet the customer in the end of the tax free process at time when the customer leaves the EU territory. The representatives of customs and authorized VAT refund service company Global Blue were interviewed at this point. The purpose of these interviews was to gather information on how the tax free process is monitored and how the monitoring is executed by customs and Global Blue.

The results of the study show that the sellers do not always follow the regulations. For example, the shop assistants do not always check the customers' passport including sojourn or work permits or seal the purchases before handing them over to customers as the regulation requires. Customs, Global Blue and Tax Administration are the organizations which monitor the tax free process. Customs executes the monitoring by using random testing at the border station. Customs officials try to detect the customers who might be misusing the system by using a certain risk analysis. The customs main task in the tax free sale process is to stamp the tax free invoice with an exit stamp. The monitoring at the Global Blue refund points is more detailed than monitoring, which is carried out by the customs officials. At the Global Blue refund points customers' passport, the goods and the receipts are always checked before the customer receives a VAT refund. Tax administration does not monitor the tax free sale process directly, but carries out tax audits to the companies which are part of the process. The result of the study also showed that violations against the regulations of reselling tax free purchases occur and they cannot be monitored.

Keywords: tax-free sale, tax free, value added tax, refund of value added tax

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
1 JOHDANTO.....	6
2 ARVONLISÄVERO.....	8
2.1 Liikevaihtoverosta arvonlisäveroon.....	9
2.2 Kulutusverojärjestelmä.....	9
2.3 Arvonlisäverovelvollisuus.....	10
2.3.1 Tavarain ja palvelun määritelmä.....	10
2.3.2 Tavaroiden ja palveluiden myynti.....	11
2.3.3 Yhteisöhankinta.....	11
2.3.4 Maahantuonti.....	12
2.4 Arvonlisäveron tilitys valtiolle.....	13
2.5 Verokannat.....	15
2.5.1 Arvonlisäveron 13 %:n verokanta.....	16
2.5.2 Arvonlisäveron 9 %:n verokanta.....	17
2.5.3 Nollaverokanta.....	17
3 VEROVAPAAN MATKAILIJAMYYNIN HISTORIA.....	18
3.1 Nykypäivän tilanne.....	19
3.2 Global Blue.....	21
3.3 Asetus arvonlisäverottoman matkailijamyynnin järjestämisestä.....	23
4 VEROVAPAA MYYNTI MATKAILIJOILLE.....	24
4.1 Vientimenettely ja myynti lentoasemilla.....	25
4.1.1 Myynti vakituisesti Norjassa asuville.....	25
4.1.2 Veroton matkailijamyynti.....	26
4.2 Myyjän velvollisuudet verottomassa matkailijamyynnissä.....	26
4.3 Palautuksen maksaminen.....	28
4.4 Tax free -myynti kirjanpidossa.....	29
4.5 Ahvenanmaan erityisasema.....	32
4.6 Myynti matkailijoille Ahvenanmaan maakunnassa.....	34
4.7 Vertailu Ruotsin verottomaan matkailijamyyntiin.....	35
4.8 Myynti matkailijoille Ruotsissa.....	35
5 TUTKIMUS.....	37
5.1 Työn tausta.....	37
5.1.1 Tutkimuksen toteutus.....	38
5.1.2 Tutkimuksen kulku.....	38
5.2 Myyjien haastattelut.....	39
5.3 Haastattelujen toinen vaihe.....	43
5.3.1 Suomen tulli.....	43
5.3.2 Tullin edustajien haastattelu.....	44
5.3.3 Verohallinnon valvonta.....	48
5.3.4 Global Blue -palautusliikkeen edustajan haastattelu.....	48
5.4 Tutkimuksen reliäabelius ja validius.....	51
6 YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT.....	53
6.1 Haastattelujen yhteenveto.....	53
6.2 Päätelmät.....	55
6.3 Opinnäytetyö kokonaisuutena.....	57
LÄHTEET.....	59

LIITTEET

Liite 1 EU:n arvonlisäveroalue

Liite 2 Haastattelu 1

Liite 3 Haastattelu 2

Liite 4 Haastattelu 3

1 JOHDANTO

Venäläiset ostomatkailijat ovat tuttu näky Lappeenrannan katukuvassa. Jos alueen ostovoima koostuisi pelkästään suomalaisesta asiakaskunnasta, ei Lappeenrannan 72 000 asukasta nauttisi nykyisen laajuisesta palvelutarjonnasta. Rajan takaa tulevalla ostovoimalla on suuri merkitys Lappeenrannan elinkeinoelämälle. Tutkimus- ja analysointikeskus TAKin mukaan vuonna 2008 venäläiset ostomatkailijat lisäsivät Lappeenrannan liikkeissä asioivien asiakkaiden määrää 1900 hengellä päivittäin ja toivat alueelle 160 miljoonaa euroa.

Venäläisiä ostomatkailijoita Suomeen houkuttelevat ennen kaikkea tuotteiden hyvä laatu, mutta myös edulliset hinnat. Hintojen edullisuuteen vaikuttaa keskeisesti venäläisten matkailijoiden mahdollisuus ostaa tuotteita Suomesta verottomana matkailijamyynninä eli tax free -myyntinä. Pääasiallisesti venäläiset ostomatkailijat vievät Suomesta ostamansa tuotteet kulutettavaksi Venäjälle, Euroopan unionin tullirajan ulkopuolelle, jolloin heidän ei tietyin edellytyksin tarvitse maksaa ostamastaan tuotteesta arvonlisäveroa Suomeen.

Olen työskennellyt usean vuoden ajan päivittäistavarakaupassa, jossa asiakkailla on mahdollisuus tehdä verottomia ostoksia. Olen usein pohtinut verovapaan matkailijamyynnin kokonaisprosessin toimivuutta ja sitä, kuinka tarkasti annettuja ohjeita noudatetaan ja miten järjestelmää ja sen eri vaiheita valvotaan. Global Bluen tilastoista selviää, että tämän vuoden lokakuun loppuun mennessä verovapaita ostoksia on Suomessa tehty 142 miljoonalla eurolla, josta Lappeenrannassa osuus on noin 40 miljoonaa euroa. Vuositasolla asiakasmäärät ovat erittäin suuria, samoin kuin palautuksena maksettavat rahasummat. Miten tätä kokonaisuutta valvotaan? Onko järjestelmän väärinkäyttö mahdollista? Opinnäytetyö tarjosi erinomaisen mahdollisuuden lähteä tutustumaan tarkemmin verovapaan matkailijamyynnin taustoihin sekä käytännön toteutukseen ja etsiä vastauksia työelämässä syntyneisiin kysymyksiin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia verovapaan matkailijamyynnin prosessia ja sen eri vaiheita. Opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrotaan arvonlisäverojärjestelmästä ja selvitetään, mitä verovapaa matkailijamyynti on, mihin

se perustuu ja miten sitä säädellään. Tutkimusosuudessa pyritään haastattelujen avulla selvittämään muun muassa, noudatetaanko tax free -myynnistä annettuja ohjeita ja miten järjestelmää valvotaan.

Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää ja tiedonkeruumenetelmänä käytetään puolistrukturoitua haastattelua. Haastattelujen avulla pyritään saamaan tietoa prosessin eri vaiheista. Prosessin alkupäästä tietoa kerätään haastattelemalla Lappeenrannassa sijaitsevien erikois- ja vähittäistavarakauppojen myyjiä, jotka ovat päivittäin tekemisissä verovapaan matkailijamyynnin kanssa. Näiden haastattelujen avulla on tarkoitus selvittää muun muassa, kuinka hyvin tax free -myynnistä annettuja ohjeita noudatetaan. Edellä mainittujen haastattelujen avulla kerättävä aineisto antaa kuvaa tax free -myynnistä myyjän näkökulmasta.

Prosessin loppupäästä tietoa kerätään haastattelemalla tullin sekä arvonlisäveron palautustoimintaa harjoittavan yrityksen, Global Bluen, edustajia. Näiden haastattelujen avulla pyritään saamaan tietoa muun muassa siitä, mitä asioita tulli ja palautusliike valvovat tax free -prosessin osalta ja kuinka valvonta käytännössä toteutetaan. Nämä haastattelut antavat tietoa tax free -myynnistä tullin ja arvonlisäveron palautustoimintaa harjoittavan yrityksen näkökulmasta.

2 ARVONLISÄVERO

Arvonlisävero liittyy keskeisesti opinnäytetyön aiheeseen, sillä verottomassa matkailijamyynissä asiakkaalle palautetaan tuotteiden hintaan sisältyvä arvonlisävero. Tässä luvussa on käsitelty arvonlisäverojärjestelmän toimintaa sekä siihen liittyviä keskeisiä käsitteitä.

Arvonlisäverotus Suomessa perustuu arvonlisäverolakiin (AVL, 1501/1993) ja arvonlisäveroasetukseen (AVA, 50/1994). Euroopan unionin jäsenmaiden arvonlisäverojärjestelmien yhteinen veropohja on vahvistettu Euroopan yhteisön yhteisestä arvonlisäverojärjestelmässä annetussa direktiivissä (2006/112/EY). Arvonlisäverodirektiivi antaa ohjeet, kuinka jäsenvaltioiden on muotoiltava kansalliset säännöksensä. Yksi keskeisin direktiivin tavoitteista on kilpailuneutraalisuus: yhteisellä veropohjalla pyritään ehkäisemään kilpailun vääristymistä. (Myrsky & Ossa 2008, 239, 240.)

Arvonlisävero on yleinen kulutusvero, joka kohdistuu lähes kaikkien tavaroiden ja palveluiden kulutukseen. Se on lisäksi välillinen vero, joka on tarkoitettu lopullisten kuluttajien maksettavaksi. Veronkantajina toimivat verovelvolliset yritykset, jotka sisällyttävät veron määrän myyntihintoihinsa ja tilittävät asiakkailta keräämänsä verot myöhemmin valtiolle. (Valtionvarainministeriö 2010a.)

Verotuksen, kuten myös arvonlisäverotuksen, päätarkoitus on fiskaalinen eli sen avulla pyritään keräämään varoja julkiselle sektorille. Valtion tulot vuositasolla ovat noin 40 miljardia euroa, josta noin 85 % on veroja ja veronluonteisia tuloja. Valtion talousarvio esityksen mukaan arvonlisäverotus tuottaa verotuloja valtiolle vuonna 2011 noin 14,2 miljardia euroa. Julkiselle sektorille kerätään tuloja erilaisina veroina, jotta yhteiskunnan erilaisia palveluita, kuten koulutusta ja terveydenhuoltoa voidaan ylläpitää. (Juanto & Linnakangas 2008, 2,14; Valtionvarainministeriö 2010b.) Lisäksi Suomi EU-jäsenmaana tulouttaa EU:n yhteiseen budjettiin tietyn osuuden keräämästään arvonlisäverosta (Valtionvarainministeriö 2010a).

2.1 Liikevaihtoverosta arvonlisäveroon

Arvonlisäverolaki tuli voimaan 1.6.1994 ja se korvasi käytössä olleen liikevaihtoverojärjestelmän. Liikevaihtoverojärjestelmässä veropohja oli melko suppea, mikä johtui sen tavarakeskeisyydestä, kun useimmat palvelut ja rakennustoiminta jäivät kokonaan verotuksen ulkopuolelle. Liikevaihtoverotuksen tyypillinen piirre oli myös se, että verollista toimintaa harjoittavat yritykset, jotka ostivat toimintaansa varten verollisia tavaroita, eivät saaneet vähentää läheskään kaikkien ostojen hintaan sisältyvää veroa. Kun veropohja oli suppea ja vähennysoikeus rajattu, vero kertaantui liikevaihtoverojärjestelmän aikana helposti ja lopputuotteiden hinnat sisälsivät usein niin sanottua piilevää liikevaihtoveroa. Piilevä liikevaihtovero rasitti myös vientituotteiden hintoja, mikä heikensi vientituotteiden kilpailukykyä kansainvälisillä markkinoilla. Liikevaihtoverojärjestelmä ei siis ollut kilpailu- ja kulutusneutraali. (Hallituksen esitys 88/1993; Juanto & Linnakangas 2008, 3.)

Liikevaihtoverojärjestelmän korvaamista arvonlisäverolailla nopeutti myös Suomen pyrkimys Euroopan yhteisön jäseneksi. Yhteisöön kuuluvien maiden on sovellettava arvonlisäverodirektiiviä. Kun jäsenyys toteutui, tuli arvonlisäverodirektiivi Suomen valtiota sitovaksi. Suomen arvonlisäverolaki ei saanut olla ristiriidassa direktiivin pakottavien säännösten kanssa, minkä vuoksi vasta vähän aikaa käytössä olleeseen arvonlisäverolakiin jouduttiin tekemään vielä lukuisia muutoksia. Muutoksia tehtiin muun muassa ulkomaankauppaa koskeviin säännöksiin yhteisön sisämarkkinajärjestelmään siirtymisen vuoksi. (Juanto & Linnakangas 2008, 3; Nyrhinen & Äärilä 2010, 27–28.)

2.2 Kulutusverojärjestelmä

Kulutusverolla tarkoitetaan, että vero maksetaan tavaroiden ja palveluiden kulukselta. Kulutusverojen ryhmään kuuluvat muun muassa vakuutusmaksuvero, valmisteverot, autoverot sekä arvonlisävero. Kuten veron nimestä voidaan päätellä, veronmaksajina ovat tavaroiden ja palvelujen lopulliset kuluttajat eli kotitaloudet. Kansainvälisessä kaupassa kulutusveron verotulot pääasiallisesti kerty-

vät siihen valtioon, jossa lopullinen kulutus tapahtuu. (Juanto & Linnakangas 2008, 1–3.)

Tavaroiden ja palveluiden kulutukseen kohdistuvat verot voidaan lisäksi jakaa yleisiin ja erityisiin kulutusveroihin. Yleiset kulutusverot kohdistuvat laajaan hyödykkeiden joukkoon, kun taas erityisiä kulutusveroja kannetaan vain tietyistä hyödykkeistä. Arvolisävero on yleinen kulutusvero ja esimerkiksi autovero on erityinen kulutusvero. Yleiset kulutusverot määräytyvät tavallisesti prosentuaalisena osuutena myyntihinnasta, kun taas erityiset kulutusverot määräytyvät tuoteyksikön painon tai tilavuuden perusteella hinnoista riippumatta. Kulutusverot voidaan jakaa myös välillisiin ja välittömiin veroihin. Arvonlisävero on välillinen vero, mikä tarkoittaa sitä, että veron lopulliset maksajat eli kuluttajat eivät tilitä veroa valtiolle vaan veron tilittävät tuotteen tai palvelun myynyt yritys. (Juanto & Linnakangas 2008, 4–5; Nyrhinen & Äärilä 2010, 28–29.)

2.3 Arvonlisäverovelvollisuus

Arvonlisäveroa tulee arvonlisäverolain (30.12.1993/1501) mukaan suorittaa valtiolle *liiketoiminnan muodossa Suomessa tapahtuvasta tavarán ja palvelun myynnistä sekä Suomessa tapahtuvasta tavarán yhteisöhankinnasta ja maa-hantuonnista*. Tavarán myyntiä Euroopan unionin ulkopuolelle pidetään verottomana vientinä. Tavarán myynti toisessa EU-maassa toimivalle yrittäjälle, joka on omassa maassaan arvonlisäverovelvollinen, on puolestaan verotonta yhteisömyyntiä. Tavarán ostoa toisesta EU-maasta käsitellään Suomessa yhteisöhankintana. (Myrsky & Ossa 2008, 239–240.)

2.3.1 Tavarán ja palvelun määritelmä

Arvonlisäverolaissa tavaralla tarkoitetaan aineellista esinettä. Tavarana pidetään irtaimia esineitä ja kiinteistöjä sekä erilaisia energiahyödykkeitä, kuten sähköä, kaasua ja lämpöä. Palveluilla puolestaan tarkoitetaan kaikkia sellaisia hyödykkeitä, joita voidaan myydä liiketoiminnan muodossa ja jotka eivät ole tavaroita. Palveluja ovat esimerkiksi huolto- ja korjaustyösuoritukset. Tavarán myynnillä tarkoitetaan sen omistusoikeuden luovuttamista vastiketta vastaan ja

vastaavasti palvelun myynnillä palvelun suorittamista vastiketta vastaan. Koska tavaraa vuokrattaessa vuokraesineen omistusoikeus ei siirry vuokralleottajalle, on tavarana vuokraus palvelun myyntiä. (Myrsky & Ossa 2008, 252.)

2.3.2 Tavaroiden ja palveluiden myynti

Pääasiallisesti kaikki, jotka liiketoimintana harjoittavat tavaroiden tai palveluiden myyntiä, ovat arvonlisäverovelvollisia. Liiketoimintana pidetään ansiotarkoituksessa tapahtuvaa, jatkuvaa, ulospäin suuntautuvaa ja itsenäistä toimintaa. Lisäksi toimintaan tulee sisältyä tavanomainen yrittäjärisä. (Juanto & Linnakangas 2008, 22–23.)

Yritysmuodolla ei arvonlisäverotuksessa ole yleensä ole suurta merkitystä, vaan verovelvollisia ovat niin toiminimellä yritystoimintaa harjoittavat luonnolliset henkilöt, henkilöyhtiöt, yhtymät kuin yksityiset ja julkisoikeudelliset yhteisöt. Tavarana tai palvelun myynti ei tapahdu liiketoimintana, jos siitä saatu vastike on ennakonperintälain mukaista palkkaa. Toisen palveluksessa työsuhhteessa oleva työntekijä ei harjoita itsenäistä liiketoimintaa, eikä siis ole arvonlisäverovelvollinen. (Juanto & Linnakangas 2008, 22; Myrsky & Ossa 2008, 244.)

2.3.3 Yhteisöhankinta

EU:n jäsenvaltiot ovat sopineet periaatteesta, jonka mukaan tavaroiden, ihmisten ja pääoman on voitava liikkua vapaasti jäsenmaiden välillä. Tavaroiden vapaa liikkuvuus toteutettiin vuoden 1993 alusta, jolloin poistettiin jäsenmaiden välisiltä rajoilta tavaroita koskevat tullimuodollisuudet. Tullirajojen poistuttua oli ratkaistava kysymys siitä, miten arvonlisäverotus toteutetaan, kun tavaroita myydään jäsenvaltioiden välillä. Asia ratkaistiin ottamalla käyttöön niin kutsuttu määränpäämaaperiaate yhteisöhankintaan. (Nyrhinen & Äärilä 2010, 293.)

Yhteisöhankinnalla tarkoitetaan tavarana omistusoikeuden vastikkeellista hankintaa, jos myyjä, ostaja tai joku muu heidän puolestaan kuljettaa tavarana jäsenvaltiosta toiseen (AVL 26 a §). Yhteisöhankinnassa sovelletaan määränpäämaaperiaatetta, mikä tarkoittaa, että Euroopan unionin lainsäädännön mukaisella ar-

vonlisäveroalueella (liite 1) tapahtuvasta yhteisöhankinnasta suoritetaan sen maan vero, mihin kuljetus päättyy. Yhteisöhankinnan määränpäämaassa tapahtuva arvonlisäverotus edellyttää, että myynti on tapahtunut kuljetuksen lähtömaassa verottomana yhteisömyyntinä. Yhteisömyynnit ja -hankinnat koskevat vain arvonlisäverovelvollisia yrityksiä. Yksityishenkilöille tapahtuva myynti verotetaan siinä maassa, missä tavara myydään. (Juanto & Linnakangas 2008, 110–111; Myrsky & Ossa 2008, 262.)

Arvonlisäverolaissa on määritelty, että arvonlisäveroa tulee suorittaa *Suomessa tapahtuvasta yhteisöhankinnasta*. Pääsääntöisesti tavaran yhteisöhankinnan katsotaan tapahtuvan Suomessa, jos tavaran on täällä kuljetuksen päättyessä. (Juanto & Linnakangas 2008, 115.)

Ulkomainen yritys, joka tekee Suomessa yhteisöhankintoja tai -myyntejä on velvollinen rekisteröitymään verovelvolliseksi täällä, vaikka yrityksellä ei olisikaan kiinteää toimipaikkaa Suomessa. Tämä velvollisuus on säädetty, jotta yhteisökauppaa voidaan valvoa. (Nyrhinen & Äärilä 2010, 43.)

2.3.4 Maahantuonti

Jäsenvaltioiden välisessä kaupassa eli sisämarkkinoilla maahantuontia pidetään edellä käsiteltynä yhteisöhankintana. Maahantuonnin käsite arvonlisäverotuksessa tarkoittaa tavaran tuomista yhteisöön eli yhteisön arvonlisäveroalueelle (liite 1). Määränpää- eli kulutusmaaperiaatteen mukaisesti maahantuontia verotetaan, koska maahantuodut tuotteet kulutetaan täällä. Veron suorittamisvelvollisuus määräytyy sen mukaan, missä tavaran maahantuonnin katsotaan tapahtuvan. Tämä tuontipaikka määrittelee sen, missä jäsenvaltiossa maahantuonnin arvonlisäverotus tapahtuu. (Juanto & Linnakangas 2008, 139–140.)

Arvonlisäverolaissa määritellään, että arvonlisäveroa on suoritettava *Suomessa tapahtuvasta tavaran maahantuonnista*. Pääsäännön mukaan tavaran maahantuonti tapahtuu Suomessa, jos tavara on Suomessa, kun se tuodaan yhteisöön. Verovelvollinen maahantuonnista on tavaran haltija eli se, joka tekee tullilmoituksen nimissään tai jonka nimissä tullilmoitus tehdään. Tavaran maahan-

tuonnista suoritettavan veron kantaa tulliviranomainen tullauksen yhteydessä. (Juanto & Linnakangas 2008, 139–140.)

2.4 Arvonlisäveron tilitys valtiolle

Vero kannetaan jokaisesta tuotanto- tai jakeluketjussa tapahtuneesta myynnistä, mutta jokainen porras tilittää valtiolle arvonlisäveron vain aikaansaamastaan arvonlisäyksestä. Arvonlisäveron kertaantuminen estetään sillä, että yritysten välisissä liiketoimissa ostaja saa vähentää myyntien arvonlisäverosta liiketoimintaansa varten tekemiinsä tuotantopanoshankintoihinsa sisältyvän arvonlisäveron, jonka myyjä on häneltä laskuttanut. Lopulliseen kuluttajahintaan sisältyy veroa siis verokannan mukainen määrä, joka on yhtä suuri kuin arvonlisästä maksettu vero yhteensä. Arvonlisäverot tilitetään valtiolle maksamalla ne kuukausittain myyntiä seuraavan toisen kuukauden 12. päivään mennessä veroviraston tilille. Esimerkiksi tammikuun 2010 arvonlisäveron eräpäivä on 12.3.2010. (Verohallinto 2010c.; Juanto & Linnakangas 2008, 11.)

Seuraavasta taulukossa (2.1) on nähtävissä, kuinka valtiolle tilitettävän arvonlisäveron määrä lasketaan tuotanto- ja jakeluketjun eri vaiheissa.

Taulukko 2.1 Tilitettävän veron laskeminen. (Juanto & Linnakangas 2008, 11.)

	myyntihinta ilman veroa (A)	vero (23 %) A:sta	verollinen myyntihinta	Valtiolle tilitettävä määrä
RAAKA-AINEEN TOIMITTAJA	300 €	69 €	369 €	69 €
TEHDAS	400 €	92 €	492 €	92-69=23 €
TUKKUKAUPPA	500 €	115 €	615 €	115-92= 23 €
VÄHITTÄISKAUPPA	700 €	161 €	861 €	161-115=46 €
KULUTTAJA	900 €	207 €	1107 €	207-161= 46 €

Edellä olevasta taulukosta havaitaan, että kuluttaja maksaa tuotteesta 1107 euroa, josta alv:n osuus (23 %) on 207 euroa. Kuluttajalta peritty vero on yhteismäärältään sama, mikä on tilitetty valtiolle tuotanto- ja jakeluketjun muissa vaiheissa eli $69+23+23+46+46=207$ euroa.

Arvonlisäverovelvollisuuden määritelmä on keskeisessä asemassa, kun valtiolle tilitettävän arvonlisäveron määrää lasketaan. Verovelvollisuus tuo velvollisuuden sisällyttää arvonlisävero myyntihintoihin, mutta samalla se antaa oikeuden vähentää liiketoimintaa varten tehtyjen tuotantopanosten arvonlisäveron valtiolle tilitettävästä summasta. Mikäli myyjä ei ole verovelvollinen, eikä siis suorita valtiolle arvonlisäveroa myynneistään, ei hänellä myöskään ole oikeutta tehdä vähennystä ostojen arvonlisäverosta. (Myrsky & Ossa 2008, 241–242.) Vähennysoikeus merkitsee siis verovelvolliselle sitä, että toiminta joka aiheuttaa verovelvollisuuden, on mahdollista toteuttaa verottomin tuotantopanoksien. Koska vähennysoikeuden tarkoituksena on palauttaa tuotantopanosten arvonlisävero, vain arvonlisäverolliset ostot ovat vähennyskelpoisia. (Myrsky & Ossa 2008, 241–242.)

Valtiolle tilitettävä vero kohdistetaan eli jaksotetaan tilittämistä varten kalenterikuukaudelle. Veron suorittamisvelvollisuus myynnin perusteella syntyy, kun myyty tavara on toimitettu tai palvelu suoritettu. Perussäännön mukaan arvonlisäverotuksen ajallisessa kohdistamisessa sovelletaan suoriteperustetta. Osamaksukaupassa vero tilitetään koko myyntihinnasta siltä kalenterikuukaudelta, jonka aikana tavara on toimitettu. Vuokrauksessa veroa tilitetään vuokraudelle kohdistuvasta vuokramaksusta. (Juanto & Linnakangas 2008, 215–220.)

Yritykset tekevät kuitenkin kirjaukset yleensä laskujen perusteella ja oikaisevat kirjanpitoinsa suoriteperusteiseksi vasta tilinpäätöstä laatiessaan. Tästä syystä verovelvollisilla on oikeus käyttää myös laskutusperustetta tilikauden aikana. Laskutusperustetta sovellettaessa myynnistä suoritettava vero kohdistetaan sille kalenterikuukaudelle, jonka aikana ostajaa on toimitetusta tavarasta tai suoritetusta palvelusta veloitettu. Veloittamatta olevat erät tilikauden päättyessä ilmoitetaan tilikauden viimeisen kalenterikuukauden myyntinä ja maksetaan ky-

seisen kuukauden tilitettävän veron yhteydessä. (Juanto & Linnakangas 2008, 215–220.)

Myös vähennysten ajalliseen kohdistamiseen käytetään pääasiallisesti suoriteperiaatetta. Vähennys kohdistetaan sille kalenterikuukaudelle, jonka aikana ostettu tavara tai palvelu on vastaanotettu. Vähennys tavarasta, joka on ostettu osamaksuehdoin, tehdään kokonaisuudessaan vastaanottoajankohdan perusteella. Tilikauden aikana ostoista tehtäviin vähennyksiin voidaan soveltaa laskutusperustetta vastaavasti kuin myyntiin. (Juanto & Linnakangas 2008, 215–220.)

2.5 Verokannat

Arvonlisävero lasketaan prosentteina tuotteen tai palvelun verottomasta arvosta. Nykyisin sovellettavat verokannat ja niihin tehdyt muutokset näkyvät alla olevasta taulukosta 2.2 Arvonlisäverokannat. (Valtionvarainministeriö 2010a.)

Taulukko 2.2 Arvonlisäverokannat. (Verohallinto 2010d.)

ARVONLISÄVEROKANNAT	30.9.2010 asti	1.10.2009 lähtien	1.7.2010 lähtien
Yleinen verokanta	22 %	22 %	23 %
Elintarvikkeet ja rehuaineet	17 %	12 %	13 %
Ravintola- ja ateriapalvelut	22 %	22 %	13 %
Henkilökuljetus, lääkkeet, liikuntapalvelut, majoituspalvelut ym.	8 %	8 %	9 %

		1.1.2007 alkaen	1.7.2010–31.12.2010
Parturi- ja kampaamopalvelut, pienet korjauspalvelut		8 %	9 %
Suomi on mukana 1.1.2007–31.12.2010 kokeilussa, jossa EU:n jäsenvaltioille on annettu mahdollisuus soveltaa alennettua arvonlisäverokantaa tiettyihin erityisen työvaltaisiin palveluihin.			

Yleinen arvonlisäveroprosentti on 1.7.2010 alkaen 23 prosenttia. Voimassa olevan EU:n arvonlisädirektiivin mukaan sallitaan kaksi alennettua arvonlisävero-

kantaa. Suomessa alennetut verokannat ovat 9 ja 13 prosenttia. Näiden lisäksi on olemassa myös niin kutsuttu nollaverokanta. (Valtionvarainministeriö 2010a.)

2.5.1 Arvonlisäveron 13 %:n verokanta

Elintarvikkeet, rehuaineet ja ravintola- ja ateriapalvelut kuuluvat 13 %:n verokantaan. Elintarvikkeita ovat ruokatavara ja juoma, tai muu sellaisenaan ihmisen nautittavaksi tarkoitettu aine tai raaka-aine tai niiden valmistuksessa käytettävä mauste, säilöntäaine, väri- ja muu lisäaine. Alennettua verokantaa ei sovelleta vesijohtoveteen, alkoholijuomiin ja tupakkavalmisteisiin. Rehuaineita ovat rehu ja rehuseos sekä niiden valmistuksessa käytettäväksi tarkoitettu raaka- ja lisäaine, eläinten ruokana käytettävät teollisuuden jäteaineet sekä rehukala. (Juanto & Linnakangas 2008, 169.)

Elintarvikkeiden ja rehuaineiden verokanta aleni 17 prosentista 12 prosenttiin noin vuosi sitten eli 1.10.2009 lähtien. Tämän vuoden (2010) heinäkuun alussa verokantaa korotettiin yhdellä prosenttiyksiköllä nykyiseen 13 prosenttiin. Heinäkuun alussa myös ravintola- ja ateriapalveluihin sovellettava verokanta laski 22 prosentista 13 prosenttiin. Ravintola- ja ruokapalveluiden arvonlisäverokannan alentaminen tuli mahdolliseksi vuoden 2009 kesäkuun alussa voimaantulleen direktiivimuutoksen myötä. Direktiivin (2009/47/EY) mukaan jäsenvaltiot voivat soveltaa alennettua verokantaa myös ravintola- ja ateriapalveluihin. (Hallituksen esitys 137/2009.)

Arvonlisäverotuksen päätarkoitus on fiskaalinen eli sen avulla kerätään varoja julkiselle sektorille. Tämän lisäksi arvonlisäverotusta voidaan käyttää myös yhteiskunnallisen ohjauksen välineenä, jolloin kyseessä on ei-fiskaalinen tavoite. Esimerkkinä tällaisesta yhteiskunnallisesta ohjauksesta on alkoholi- ja tupakka-tuotteiden verokohtelu: Kyseisiin tuotteisiin ei sovelleta alennettua verokantaa ja tämän avulla niiden kulutusta pyritään rajoittamaan. (Juanto & Linnakangas 2008, 2.)

Elintarvikkeiden arvonlisäveron alentamisella on tavoiteltu verotuksen oikeudenmukaisuuden lisäämistä. Alentamalla arvonlisäveroa on pyritty tasaamaan elin-

tarvikkeiden kuluttajahintojen nousua, mikä on johtunut elintarvikkeiden maailmamarkkinahintojen noususta sekä energian hintojen ja työvoimakustannusten noususta. Ravintolaruoan arvonlisäveron alentamisella on puolestaan pyritty parantamaan kaupassa myytävän ruuan ja ravintolaruuan välistä kilpailutilannetta. (Hallituksen esitys 137/2009.)

2.5.2 Arvonlisäveron 9 %:n verokanta

Alennettua yhdeksän prosentin verokantaa sovelletaan kirjoihin, lääkkeisiin, liikuntapalveluihin, henkilökuljetuksiin, majoituspalveluihin sekä parturi- ja kampaamopalveluihin. Verokannan piiriin kuuluvat lisäksi televisiolupatulot, kulttuuri- ja viihdetilaisuudet, tekijän suorittamat taide-esineiden myynnit, kaikkien taide-esineiden maahantuonti sekä tekijänoikeusjärjestöjen saamat tekijänkorvaukset. Verokanta korotettiin kahdeksasta prosentista nykyiseen yhdeksään prosenttiin heinäkuun alusta. (Verohallinto 2010d.)

Suomi on mukana 1.1.2007–31.12.2010 kokeilussa, jossa EU:n jäsenvaltioille on annettu mahdollisuus soveltaa alennettua arvonlisäverokantaa tiettyihin erityisen työvaltaisiin palveluihin. Suomessa alennettua verokantaa sovelletaan parturi- ja kampaamopalveluihin sekä eräisiin pieniin korjauspalveluihin, jotka kohdistuvat polkupyöriin, kenkiin, nahkatavaroihin sekä vaatteisiin ja liinavaatteisiin. (Verohallinto 2010d.)

2.5.3 Nollaverokanta

Verokantojen yhteydessä mainitaan usein myös niin kutsuttu nollaverokanta. Sillä voidaan tarkoittaa verotonta myyntiä ulkomaille tai eräiden verottomien tavaroiden, kuten vesialusten tai tilattujen sanoma- ja aikakauslehtien myyntiä. Nollaverokannan alaisesta myynnistä myyjä saa vähentää hankkimansa tuotantopanosten verot huolimatta oman myyntinsä verottomuudesta. Nollaverokannan alaiseksi toiminnaksi ei pidä kutsua sellaista toimintaa, joka on verotonta mutta myös vaille tuotantopanosten vähennysoikeutta. Myyjällä on oikeus saada tuotantopanoshankintoihin sisältyvä vero palautuksena, jos hankinta liittyy vähintään kuukauden ajaksi tilattujen sanoma- ja aikakauslehtien myyntiin, vä-

hintään neljä kertaa vuodessa ilmestyvän sanoma- tai aikakauslehden myyntiin yleishyödylliselle yhteisölle, kunnan myyntiin keskuspankille sekä vesialusten myyntiin tai vuokraukseen. (Juanto & Linnakangas 2008, 167.)

Sanomalehtien verottomuutta on perusteltu lehtien tärkeällä merkityksellä uutisten levittäjänä. Verottomuus koskee vähintään kuukauden ajaksi tilattuja sanoma- tai aikakauslehtiä, lehtien irtonumeromyynti on sen sijaan verollista. Myös sanoma- ja aikakauslehden painoksen myynti yleishyödylliselle yhteisölle on säädetty verottomaksi. Verottomuuden edellytyksenä on, että lehteä julkaistaan vähintään neljä kertaa vuodessa ja että lehteä julkaistaan pääasiallisesti yhteisön tai sen jäsenyhteisön jäseniä tai osakkaita varten. Lisäksi edellytetään, että julkaisija ei harjoita sanoma- tai aikakauslehtien julkaisemista tai myyntiä liiketoimintana. Vesialusten myynti ja vuokraus on verotonta, mikäli vesialuksen rungon pituus on vähintään kymmenen metriä, eikä se ole rakenteeltaan pääasiassa hui- tai urheilukäyttöön tarkoitettuja. (Juanto & Linnakangas 2008, 105–107, 167; Kallio, Nielsen, Ojala, Saukko & Säskilahti 2008, 622–623.)

Verokantojen prosenttiyksikön korotukset heinäkuun 2010 alussa tehtiin valtiontaloudellisista syistä. Hallituksen esityksessä (137/2009) on arvioitu, että arvonnäköverokantojen muutokset lisäävät verotuloja vuositasolla noin 426 miljoonaa euroa ja työllisyys parantuu noin 4800 henkilöllä.

3 VEROVAPAAN MATKAILIJAMYYNIN HISTORIA

New Yorkissa neljäntenä päivänä kesäkuuta vuonna 1954 solmittu yleissopimus tullihelpotuksista turismin edistämiseksi on verottoman myynnin kansainvälisen käytännön perusta. Suomi liittyi yleissopimukseen vuonna 1962 ja hyväksyi sopimuksen lailla 468/62, (laki matkailuliikenteen tullihelpotuksia koskevien tulliyleissopimusten ja lisäpöytäkirjan eräiden säännösten hyväksymisestä). Laki saatettiin voimaan asetuksella 41/1962, (asetus matkailun hyväksi myönnettävistä tullihelpotuksista tehdyn yleissopimuksen voimaansaattamisesta). (Huolman & Liukko 2000, 29.)

Sopimuksella on pyritty edistämään matkailua sekä ihmisten välistä kanssakäymistä. Kanssakäymisen merkityksen on katsottu kasvaneen entisestään Euroopan yhdentymiskehityksen myötä. (Huolman & Liukko 2000, 29.) Vuonna 1954 solmittu yleissopimus sisältää yhteensä 25 artiklaa, joissa sovitaan muun muassa matkailijan oikeudesta tuoda ilman tuontimaksuja ja -veroja mukanaan maahan sovittu määrä tiettyjä tavaroita, joiden voidaan katsoa kuuluvan matkustajan henkilökohtaisiin tavaroihin. Sopimuksen mukaan henkilökohtaisiksi tavaroiksi voidaan katsoa tavarat, joita matkailijan henkilökohtaisesti ja kohtuudella katsoa tarvitsevan, ottaen huomioon olosuhteet, joissa hänen matkansa tapahtuu, lukuun ottamatta kaupallisia tarkoituksia varten maahantuotuja kauppatavaroita. Matkailijalla sopimuksessa tarkoitetaan jokaista henkilöä rotuun, sukupuoleen tai uskontoon katsomatta, joka saapuu muun sopimusvaltion alueelle ja viipyy siellä vähintään 24 tuntia, mutta enintään kuusi kuukautta jokaisen 12 kuukauden ajanjakson aikana.

Yleissopimuksen mukaan sopimusvaltioiden tulee pyrkiä olla saattamatta voimaan tullimenettelyä, joka voisi vaikuttaa haitallisesti kansainvälisen matkailun kehitykseen. Sopimuksessa myös määritellään, että sopimusvaltiolla on oikeus ryhtyä toimenpiteisiin rikoksen, rikkomuksen tai väärinkäytön sattuessa kysymyksessä olevien tuontimaksujen ja verojen takaisin saamiseksi.

Suomen liittymiskirja tallennettiin Yhdistyneiden Kansakuntien pääsihteerin huostaan 21. päivänä kesäkuuta 1962. Suomi merkitsi liittymiskirjaan kaksi varaamaa. Varaumat koskivat hallituksen oikeutta antaa väkijuomien ja tupakka- valmisteiden tullivapaasta määrästä poikkeavia määräyksiä Pohjoismaissa asuvien henkilöiden osalta. Toisen varauman mukaan sovelletaan 21 vuoden ikäraja mainitun sopimusmääräyksen edellyttämän 17 vuoden ikärajan sijaan. (Asetus 41/1962.)

3.1 Nykypäivän tilanne

Verovapaa matkailijamyynä on kasvanut voimakkaasti kuluvan vuoden aikana Suomessa. Tax free -myynnin kokonaismäärä kuluvan vuoden osalta, ajanjaksolla tammi–lokakuu, on 142 miljoonaa euroa. Kokonaismyynti on kasvanut

edellisuuteen verrattuna 29 prosenttia. Luvut selviävät Etelä-Saimaassa julkaistuista Global Bluen tilastosta (taulukko 3.1).

Taulukko 3.1 Tax free -myynti paikkakunnittain (Nuottimäki 2010.)

Tax free -myynti paikkakunnittain

1 000 €	tammi- lokakuu 2010	osuus %	2009-2010 muutos, %	lokakuu 2010	osuus, %	2009-2010 muutos, %
Kaikki	142 154	100	+29	17 704	100,0	+61
1. Helsinki	50 693	35,7	+34	6 582	37,2	+68
2. Lappeenranta	39 770	28,0	+32	5 533	31,3	+62
3. Imatra	7 020	4,9	+27	840	4,7	+54
4. Vantaa	5 899	4,1	+32	709	4,0	+49
5. Kotka	5 253	3,7	+28	687	3,9	+51
6. Joensuu	4 333	3,0	+38	507	2,9	+80
7. Lahti	2 415	1,7	+10	244	1,4	+25
8. Kajaani	2 344	1,6	+27	241	1,4	+74
9. Kouvola	2 161	1,5	+43	285	1,6	+105
10. Rovaniemi	2 142	1,5	+35	178	1,0	+90

Taulukosta selviää, että Helsinki johtaa verovapaan matkailijamyynnin tilastoja ja Lappeenranta on toisena. Helsingissä tax free -ostoksia on tehty 51 miljoonalla eurolla, kun Lappeenrannassa vastaava luku on 40 miljoonaa euroa. Verovapaa myynti on kasvanut Lappeenrannassa nopeaan tahtiin tämän vuoden aikana. Tammikuussa tax free -ostoksia tehtiin kolmella miljoonalla eurolla, kun vastaava luku lokakuussa oli jo 5,5 miljoonaa euroa (Kotiharju 2010a; Nuottimäki 2010.) Lisäksi on syytä muistaa, että Global Bluen tilastoista näkyvät vain kyseisen yrityksen kautta tapahtuvan verovapaan matkailijamyynnin määrät. Todellisuudessa tax free -myynnin arvo on vieläkin suurempi, sillä osa yrityksistä huolehtii itse arvonlisäveron palauttamisesta asiakkaalle, eikä näitä verovapaan myynnin lukuja tilastoida ollenkaan.

Pasi Nurkka tutkimus ja analysointikeskus TAKista kertoo Etelä-Saimaan haastattelussa, että yleensä venäläinen asiakas tulee Lappeenrantaan nimenomaan ostoksille, eikä niinkään lomamatkalle. Ostoksille tullaan hinnan ja laadun vuoksi, ja tyypillinen ostosmatkailija on nuorehko keski-ikäinen henkilö. Ostosmatkailijoiden suuren määrän vuoksi esimerkiksi vaatekauppojen liikevaihto asukasta kohti on Lappeenrannassa huomattavasti suurempi kuin muualla Suomessa. (Kotiharju 2010b.)

Tutkimus ja analysointikeskus TAKin ennakkotilastojen mukaan venäläiset ostosmatkailijat ovat käyttäneet Etelä-Karjalan alueella kaksi kertaa enemmän rahaa päivää kohden kuin muualla Suomessa. Keskimääräinen ostossumma viime talven vilkkaimpina ostokuukausina oli noin 200 euroa päivässä. Venäläisten ostosmatkailijoiden Suomeen tuomasta rahasta kolmannes jää Etelä-Karjalan alueelle. Vuonna 2009 Suomessa kävi 5,7 miljoonaa ulkomaalaista matkustajaa, joista 2,2 miljoonaa saapui Venäjältä. Suomeen tulevista ulkomalaisista matkailijoista siis melkein joka toinen on venäläinen. (Hackman 2010; Tilastokeskus 2010.)

Venäjän tullimuutokset ovat todennäköisesti vaikuttaneet osaltaan tax free -myynnin kasvuun. Venäjä salli aiemmin kansalaistensa tuoda verottomia ostoksia maahan vain kerran kuukaudessa ja ostosten painoraja oli 35 kilogrammaa. Venäjä muutti tuontirajoituksia heinäkuun alussa niin, että nyt ostoksia saa tehdä useammin kuin kerran kuukaudessa. Muutoksen yhteydessä ostosten painoraja nostettiin 50 kilogrammaan, mutta samalla verovapaiden ostosten arvorajaa alennettiin 1800 eurosta 1500 euroon. Muutosten taustalla on Venäjän solmima tulliliitto Kazakstanin ja Valko-Venäjän kanssa. Matkustajamääräyksien muuttamisella yhtenäistetään tullikäytäntöjä uusien tulliliittomaiden kanssa. (Ponto 2010.)

3.2 Global Blue

Global Blue on arvonlisäveron palautustoimintaa harjoittava yritys. Global Blue -konsernilla on arvonlisäveron palautustoimintaa harjoittavia yhtiöitä yli neljäskymmenessä maassa. Sen palveluita on tarjolla Euroopassa, Afrikassa, Aasiassa sekä Etelä- ja Pohjois-Amerikassa. Kansainvälisiä palautuspisteitä, joissa arvonlisävero palautetaan asiakkaalle, yrityksellä on ympäri maailmaa noin kaksisataa. Suomessa yrityksen omia palautuspisteitä on kolme ja ne sijaitsevat Nuijamaalla, Vaalimaalla ja Helsinki-Vantaan lentokentällä. Näissä kolmessa palautuspisteessä työskentelevät henkilöt ovat Global Bluen omaa henkilökuntaa. Lisäksi Suomessa on 19 asiamiestä, joiden kanssa Global Blue on tehnyt sopimuksen palautustoiminnan harjoittamisesta. Asiamiehet saavat korvauksen työstään Global Bluelta joko lunastamiensa sekkien lukumäärän tai palautusten

rahamäärän perusteella. Asiamiehet harjoittavat palautustoimintaa usein toisen työn ohella, esimerkiksi rahanvaihtoyritys Change Group toimii Global Bluen sekkejä lunastavana asiamiehenä. Global Blue ei palauta asiakkaalle arvonlisäveron koko summaa, vaan veloittaa siitä hallintopalkkion oman toiminansa rahoittamiseen. Tuo arvonlisäveron määrän ja asiakkaalle maksettavan palautuksen erotus on yksi yrityksen tulonlähteistä tax free -palvelun osalta. Taulukosta 3.2 on nähtävissä yrityksen Suomessa maksamat palautussummat käyttötavaroille (verokanta 23 %) ja taulukosta 3.3 palautussummat elintarvikkeille (13 % verokanta). (Global Blue 2010, Rosenvall 2009, 3–8.)

Taulukko 3.2 Palautussummat kulutustavaroille (Global Blue 2010.)

PALAUTUSTAUUKKO KULUTUSTAVAROILLE (Verokanta 23 %)			
Ostosumma €	Palautussumma €	Ostosumma €	Palautussumma €
40 - 50	5	131 - 140	17
51 - 60	7	141 - 150	18
61 - 70	8	⋮	⋮
71 - 80	9	1151 - 1160	151
81 - 90	10	1161 - 1170	152
91 - 100	12	1171 - 1180	153
101 - 110	13	1181 - 3500	14 %
111 - 120	14	3501 - 5000	15 %
121 - 130	15	5001 -	16 %

Taulukko 3.3 Palautussummat elintarvikkeille (Global Blue 2010.)

PALAUTUSTAUUKKO ELINTARVIKKEILLE (Verokanta 13%)			
Ostosumma €	Palautussumma €	Ostosumma €	Palautussumma €
40 - 60	3	161 - 170	13
61 - 80	4	171 - 180	14
81 - 90	5	181 - 190	15
91 - 100	6	191 - 210	16
101 - 110	7	⋮	⋮
111 - 120	8	1141 - 1550	113
121 - 130	9	1151 - 1160	114
131 - 140	10	1161 - 1170	115
141 - 150	11	1171 - 1180	116
151 - 160	12	1181 -	10 %

Lisäksi yritys saa tuloja esimerkiksi myymälöiden liittymis- ja jäsenmaksuista sekä maksullisista sekkivihoista. (Global Blue 2010.)

3.3 Asetus arvonlisäverottoman matkailijamyynnin järjestämisestä

Palautusliiketoiminta edellyttää kauppaja- ja teollisuusministeriön (nykyisin työ- ja elinkeinoministeriö) myöntämän toimiluvan. Toimiluvan saaminen edellyttää tiettyjen ehtojen täyttämistä, jotka on määritelty asetuksessa 485/85, asetus liikevaihtoverottoman matkustajamyynnin järjestämisestä. Seuraavassa on esitelty asetuksen keskeinen sisältö.

Lupa palautusliikkeen harjoittamiseen voidaan myöntää oikeushenkilölle tai Suomessa sivuliikkeen rekisteröineelle ulkomaiselle yhteisölle tai säätiölle. Lupa voidaan myöntää myös itsenään ja omaisuuttaan hallinnoivalle luonnolliselle henkilölle, jolla on oikeus harjoittaa elinkeinoa Suomessa. Luvan myöntäminen edellyttää vakavaraisuutta ja lisäksi toimintaa on harjoitettava vastaavan hoitajan johdolla.

Toimilupaa myönnettäessä kiinnitetään huomiota siihen, että arvonlisäveron käteispalautusjärjestelmän käyttöönottoa suunnittelevalla palautusliikkeellä on matkustajapalveluja saatavilla yleisimmillä rajanylityspaikoilla. Toimilupahakemuksessa on esitettävä lausunto hakijan vakavaraisuudesta ja esiteltävä, millainen hakijan suunnittelema arvonlisäveron palautusjärjestelmä on, sekä selvitettävä tarjottavan palvelun luotettavuus. Erityistä huomiota kiinnitetään järjestelmän antamiin verontarkastusmahdollisuuksiin.

Jos hakijana on luonnollinen henkilö, on hakemuksessa oltava selvitys siitä, että hakijalla on oikeus harjoittaa elinkeinoa Suomessa. Jos hakijana on oikeushenkilö, on hakemuksessa oltava selvitys siitä, että hallituksen jäsenet ja toimitusjohtaja tai vastuunalaiset yhtiömiehet sekä vastaavaksi hoitajaksi esitetty henkilö hallitsevat itseään ja omaisuuttaan. Lisäksi hakemuksessa on selvitettävä, että hakijana oleva luonnollinen henkilö tai vastaavaksi hoitajaksi esitetty ei ole aikaisemman toimintansa perusteella sopimaton toimimaan asemassaan.

Palautusliikkeen on annettava kauppa- ja teollisuusministeriölle ministeriön hyväksymä pankkitakaus tai luottovakuus. Näin turvataan matkustajille suoritettavat palautukset sekä asiamiesten palkkiot ja palkat. Toimilupa myönnetään määräajaksi, enintään viideksi vuodeksi. Hakemuksesta toimilupa voidaan uusida. Kauppa- ja teollisuusministeriöllä on oikeus peruuttaa myöntämänsä toimilupa, jos hakija ei enää täytä luvan myöntämiselle säädettyjä edellytyksiä.

Palautusliike voi tehdä asiamiessopimuksen arvonlisäverottomaan matkustajamyyntiin kuuluvien toimintojen suorittamisesta, mutta palautusliike vastaa asiamiehen toiminnasta niin kuin omastaan. Palautusliikkeen on järjestettävä matkustajamyyntijärjestelmä niin, että se voi selvittää matkustajan kotipaikan ja todistaa matkustajan vieneen tavarat käyttämättöminä Euroopan yhteisöjen arvonlisäveroalueelta (liite 1) myyntikuukautta seuraavien kolmen kuukauden aikana. Palautusliikkeen on luovutettava todistus edellä mainituista asioista myyjäliikkeelle, jotta myynnin verottomuus voidaan osoittaa. Palautusliikkeen on suoritettava arvonlisäveronpalautus matkustajan toivomuksen mukaisesti joko matkustajan ylittäessään Suomen tullialueen rajan tai kuukauden kuluessa sen jälkeen. (Asetus arvonlisäverottoman matkustajamyynnin järjestämisestä 14.6.1985/485.)

4 VEROTON MYYNTI MATKAILIJOILLE

Arvonlisäverotus Suomessa kohdistuu tavaroihin ja palveluihin, jotka kulutetaan täällä. Kun tuote ostetaan Suomessa, sisältyy tuotteen hintaan Suomen arvonlisävero. Pääsäännön mukaan myös myynti matkailijoille on verollista. Jos matkailija kuitenkin ostaa tuotteen Suomesta, mutta kuluttaa sen vasta Euroopan unionin ulkopuolella, ei hänen tietyissä tilanteissa tarvitse suorittaa arvonlisäveroa Suomeen ostamastaan tuotteesta. Myynnin verottomuus voidaan toteuttaa eri tavoilla: käyttämällä normaalia vientimenettelyä, lentokenttämyyntiä tai matkailijamyyntiä. (Verohallinto 2007a.)

4.1 Vientimenettely ja myynti lentoasemilla

Vientimenettelyssä ostaja ei saa tavaraa haltuunsa Suomessa, vaan myyjä kuljettaa tai kuljetuttaa tavarat ostajan vastaanotettavaksi Euroopan unionin tullirajan ulkopuolelle. Myyjä tekee tavarasta vientiselvityksen omista nimistään. Vientimenettelyssä myynti on aina verotonta ja ostaja maksaa tuotteesta ostohetkellä arvonlisäverottoman hinnan. Ostajan kansalaisuudella ei ole vaikutusta menettelyyn. (Verohallinto 2007a.)

Euroopan unionin ulkopuolella asuvat matkustajat voivat tehdä verottomia ostoksia lentoaseman ulkomaanliikenteen lähtöhallissa. Matkustajan on esitettävä myyjälle ulkomaan lennon tarkastuskortti, jotta myyjä voi varmistua ostajan matkustavan Euroopan unionin ulkopuolelle. Lentoasemilla tapahtuvassa myynnissä asiakas maksaa tuotteesta heti arvonlisäverottoman hinnan, eikä näin ollen veroa tarvitse jälkikäteen palauttaa ostajalle. (Kallio ym. 2008, 338; Verohallinto 2007b.)

4.1.1 Myynti vakituisesti Norjassa asuville

Tax free -myynnin verottomuus ei koske matkustajia, joiden kotipaikka on vakituisesti Norjassa. Myynti vakituisesti Norjassa asuville matkailijoille on normaalisti verollista. Tuotteita voidaan kuitenkin myydä verottomasti henkilölle, jonka vakituinen kotipaikka on Norjassa silloin, kun ostaja vie tuotteet matkatavaroissaan välittömästi Norjaan ja maksaa siellä arvonlisäveron maahantuonnin yhteydessä. Lisäksi tavarat myyntihinnan ilman arvonlisäveroa tulee olla vähintään 170 euroa. (Verohallinto 2007b.)

Matkailijalla, jonka kotipaikka on Norjassa, on oikeus ostaa lentoaseman ulkomaanliikenteen lähtöhallissa verotta vain tietyt tuotteet. Verotta voidaan myydä vain alkoholijuomia, tupakkavalmisteita, hajusteita, suklaa- ja makeist tuotteita, kosmeettisia aineita sekä toalettilmisteita. (Kallio ym. 2008, 338; Verohallinto 2007b.)

4.1.2 Veroton matkailijamyynti

Verottomassa matkailijamyynnissä eli tax free -myynnissä matkailija saa ostamansa tuotteet heti mukaansa ja vie ne itse maasta matkatavaroissaan. Ostaja maksaa ostohetkellä tuotteesta arvonlisäverollisen hinnan, mutta arvonlisävero palautetaan hänelle myöhemmin. Myyjä voi palauttaa arvonlisäveron ostajalle joko itse tai käyttämällä kauppa- ja teollisuusministeriön myöntämän toimiluvan saaneen palautusliikkeen, kuten Global Bluen palveluita. Verottoman matkailijamyynnin edellytykset ovat kummassakin tapauksessa samat, mutta menettelyssä on joitain eroja. (Verohallinto 2007a.)

Verottoman matkailijamyynnin edellytyksiä on, että ostoksen on oltava vähintään neljäkymmenen euron arvoinen ja tavarat on vietävä käyttämättöminä Euroopan unionin alueelta myyntikuukautta seuraavien kolmen kuukauden aikana. Lisäksi asiakkaan kotipaikan on oltava Euroopan unionin tai Norjan ulkopuolella. Henkilön kotipaikan katsotaan olevan Euroopan unionin tai Norjan ulkopuolella, jos hän ei asu EU-maassa tai Norjassa, eikä oleskele Euroopan unionin alueella tai Norjassa jatkuvasti. Oleskelun katsotaan olevan jatkuvaa, jos se kestää vähintään kuusi kuukautta. (Verohallinto 2007a.)

Jos suomalainen asuu pysyvästi Euroopan unionin tai Norjan ulkopuolella, on hänellä oikeus tehdä verottomia ostoksia Suomessa. Lisäksi suomalaisella asiakkaalla on oikeus tehdä verottomia ostoksia kahden viimeisen viikon aikana ennen maasta lähtöään, jos hän muuttaa muualle kuin Euroopan unionin alueelle tai Norjaan vähintään kuudeksi kuukaudeksi. Tehdessään verottomia ostoksia ennen lähtöään ostajan tulee esittää myyjälle oleskelu- tai työlupa. (Verohallinto 2007b.)

4.2 Myyjän velvollisuudet verottomassa matkailijamyynnissä

Jotta palautukseen oikeuttava sekki tai lasku voidaan asiakkaalle kirjoittaa, on asiakkaan ostettava saman verokannan tuotteita vähintään neljäkymmenellä eurolla. Tax free -edun voi saada sekä kulutustavaroista (verokanta 23 %) tai elintarvikkeista (verokanta 13 %). Myyjän on tarkastettava, että neljäkymme-

nen euron raja täyttyy yhden verokannan ostoksista. Jos asiakas on esimerkiksi ostanut elintarvikkeita 35 eurolla ja kulutustavaroita 5 eurolla, ei asiakkaalle voida kirjoittaa palautukseen oikeuttavaa sekkiä tai laskua. Lisäksi myyjän velvollisuus on varmistaa, että ostajan kotipaikan on Euroopan unionin ulkopuolella. Asian varmentaminen onnistuu tarkistamalla ostajan passi ja siihen merkitty oleskelu- tai työlupa. Jos passissa on vihreä tarra eli viisumi, on asiakas oikeutettu tekemään tax free -ostoksia. Mikäli passissa on punainen tarra eli oleskelulupa, on henkilö oikeutettu tekemään tax free -ostoksia ainoastaan kahden viimeisen viikon aikana ennen oleskeluluvan päättymistä. (Global Blue 2010, Verohallinto 2007b.)

Kun myyjä on tarkastanut, että ostosumma ja asiakkaan kotipaikka ovat tax free -myynnin edellytysten mukaisia, hän voi kirjoittaa asiakkaalle tax free -sekin tai laskun. Mikäli myyjä käyttää palautusliike Global Bluen palveluja, kirjoittaa hän asiakkaalle tax free -sekin. Myyjä täyttää sekkiin seuraavat tiedot:

- selvitys ostoksista
- pakettien lukumäärä
- ostoksien yhteissumma
- palautuksen määrä (katso taulukot 3.2 ja 3.3)
- asiakkaan asuinmaa ja
- passin numero. (Verohallinto 2007b.)

Myyjä merkitsee sekkiin lisäksi päivämäärän ja oman allekirjoituksensa. Ostokuittiin kirjoitetaan "tax free" ja se kiinnitetaan sekkiin kiinni. Asiakas täyttää sekkiin seuraavat tiedot:

- nimi ja
- asuinmaan osoite
- allekirjoitus. (Verohallinto 2007b; Global Blue 2010.)

Allekirjoituksella asiakas vakuuttaa vievänsä tuotteet käyttämättöminä pois Euroopan unionin alueelta. Asiakas saa mukaansa toisen kappaleen, asiakkaan kappaleen, sekistä ja myyjälle jää sekin toinen kappale. (Global Blue 2010.)

Myyjän velvollisuus on lisäksi sinetöidä ostokset ennen niiden luovuttamista asiakkaalle. Sinetöinti tehdään käyttämällä tax free -teippiä ja tarrasinettiä, johon merkitään sekin numero. Jos käytössä on tarrasinetin sijaan valmiiksi numeroitu sinettiteippi, sinetöidään teipillä ostokset ja teipin toinen osa liimataan sekin taakse. Sama numerosarja löytyy kummassakin tapauksessa sekä sinetöidyistä ostoksista että tax free -sekistä. Tämän avulla sinetöidyt tax free -ostokset ja palautukseen oikeuttava sekki voidaan yhdistää toisiinsa mahdollisen tarkastuksen yhteydessä. Sinetöinnin avulla pyritään varmistamaan, että tuotteet viedään käyttämättöminä Euroopan unionin alueelta, ja lisäksi se auttaa tulliviranomaisia tai palautusliikkeen asiamiehiä toteamaan tuotteiden käyttämättömyyden rajanylityspaikalla. Kun kaikki edellä mainitut toimenpiteet on tehty, luovutetaan asiakkaalle tax free- sekki ja sinetöidyt ostokset. (Global Blue 2010; Verohallinto 2007b.)

Jos myyjä huolehtii arvonlisäveron palauttamisesta asiakkaalle itse, ei asiakkaalle kirjoiteta tax free -sekkiä, vaan myyjä antaa asiakkaalle kuitin, johon on merkitty myyntiä koskevia tietoja. Asiakkaalle annettavassa kuitissa tai muussa sitä vastaavassa tositteessa on oltava seuraavat tiedot:

- ostajan nimi, kotipaikka, passin numero, vakinainen osoite ja allekirjoitus
- myyjän nimi, postiosoite ja Y-tunnus
- tavaroiden määrä ja luonne, veronperuste verokannoittain, verokanta, suoritettavan veron määrä euroissa, ostajalta mahdollisesti perittävät kulut, ostajalle palautettava määrä sekä
- tavaroiden toimituspäivä. (Verohallinto 2007b.)

Myös tässä tapauksessa on myyjän sinetöitävä ostoksen ennen niiden luovuttamista asiakkaalle. Sinetöinti voidaan tehdä esimerkiksi käyttämällä liikkeen logolla varustettua teippiä. (Verohallinto 2007a.)

4.3 Palautuksen maksaminen

Myyjä huolehtiessa arvonlisäveron palauttamisesta asiakkaalle itse, on ostajan poistuessaan Euroopan unionin alueelta haettava laskuun tulliviranomaisen leima. Tulliviranomainen voi tässä yhteydessä vaatia nähtäväkseen käyttämät-

tömät tavarat. Mikäli tulliviranomainen epäilee tuotteiden käyttämättömyyttä, ei asiakkaan laskua leimata. (Verohallinto 2007a.)

Saatuaan leiman laskuun asiakas palauttaa laskun myyjälle. Myyjä saa näin varmistuksen, että tavarat on viety Euroopan unionin ulkopuolelle, ja voi palauttaa asiakkaalle arvonlisäveron vähennettynä omilla kustannuksillaan. Mikäli myyjä vähentää omia kustannuksiaan eli ottaa palkkiota palautettavasta arvonlisäverosta, on kyseessä korvaus verollisesta palvelusta, ja siitä on suoritettava arvonlisäveroa. Palautuksen myyjä voi tehdä esimerkiksi suoraan asiakkaan pankkitilille. (Verohallinto 2007a.)

Käytettäessä Global Bluen palveluja, palautus maksetaan asiakkaalle hänen poistuessaan matkansa viimeisestä EU-maasta. Jos asiakas poistuu EU-alueelta Suomen, Ruotsin, Norjan tai Kööpenhaminan lentokentän kautta, ei sekkiin tarvita tulliviranomaisen leimaa, vaan Global Bluen asiamiehen vienninvahvistusleima riittää. Hakiessaan palautusta on asiakkaan esitettävä tax free -sekki, passi ja sinetöidyt ostokset. Ennen sekkiin merkityn palautussumman maksamista palautusliike varmistaa, että tuotteet ovat käyttämättömiä. Lisäksi asiakas merkitsee sekkiin vielä toisen kerran allekirjoituksensa ja kuittaa näin käteispalautuksen saaduksi. (Global Blue 2010; Verohallinto 2007a.)

Osa Global Bluen palautuspisteistä ei sijaitse rajan välittömässä läheisyydessä, minkä vuoksi ne lunastavat sekkejä vain matkailijan käydessä uudestaan Suomessa. Jos asiakas haluaa lunastaa sekin tällaisessa palautuspisteessä, on hänen haettava laskuun tulliviranomaisen tai asiamiehen vienninvahvistusleima poistuessaan EU-alueelta. (Global Blue 2010.)

4.4 Tax free -myynti kirjanpidossa

Tax free -myynti merkitään yrityksen kirjanpitoon aivan samalla tavalla kuin kotimainen myynti. Myyntitilille kirjataan myynti ilman arvonlisäveroa ja arvonlisävero kirjataan arvonlisäverovelkoihin. Jos asiakas ei hakisikaan palautusta, tai jostain syystä sitä ei hänelle myönnettäisi, jäisi myynti tällöin verolliseksi

myynniksi ja arvonlisävero tilitettäisiin normaaliin tapaan valtiolle. (Global Blue 2010.)

Kuten edellä on kerrottu, tax free -sekin toinen osa jää myymälään ja toinen annetaan asiakkaalle. Myymälän on säilytettävä sille jäävät kopiot ja liitettävä ne Global Bluelta tulevaan laskuun. Sekkikopiot toimivat veroviranomaisten edellyttäminä kirjanpidon tositteina, joissa on tieto asiakkaan asuinmaasta.

Kun asiakas on poistunut Euroopan unionin alueelta ja saanut sekkiin kirjatun palautussumman, palautuu asiakkaan sekki Global Bluelle arkistoitavaksi. Global Blue lähettää myyjälle arvonlisäveron suuruisen laskun. Kyseinen lasku toimii samalla myös vientitodistuksena. Myyjäliikkeen tulee tarkastaa saamansa lasku vertaamalla laskuun merkittyjä sekkinumeroita säilyttämiinsä sekkikopioihin. Myyjän on liitettävä sekkikopiot laskuun, tai jos sekkejä on paljon, arkistoitava ne laskukohtaisina nippuina. Näin toimittaessa lasku ja sitä vastaavat sekkikopiot voidaan kohdistaa mahdollisen arvonlisäverotarkastuksen yhteydessä. Palautuspisteen leima on arvonlisäveroasetuksen mukainen selvitys siitä, että ostaja on vienyt tavarat Euroopan unionin ulkopuolelle. (Global Blue 2010.)

Kun myyjä on tarkastanut saamansa laskun ja saanut varmistuksen siitä, että tavara on viety Euroopan unionin alueelta, hän voi tehdä kirjanpitoonsa tarvittavat merkinnät. Laskun loppusumma kirjataan saamiseksi valtiolta omalle kirjanpitolililleen. Näin se voidaan erottaa muista alv-saamisista valtiolta. Hallintopalkkiosta veloitettava arvonlisävero on vähennyskelpoinen erä, joka kirjataan saamiseksi valtiolta aivan kuten muutkin ostoihin sisältyneet vähennettävät verot. (Global Blue 2010.)

Seuraavissa kuvioissa (4.1 ja 4.2) on kuvattu tässä luvussa käsitellyn veropaikan matkailijamyynnin prosessin pääkohdat.



Kavio 4.1 Prosessin pääkohdat käytettäessä palautusliikkeen palveluja



Kuvio 4.2 Prosessin pääkohdat myyjän huolehtiessa arvonlisäveron palautuksesta

Kuvio 4.1 kuvaa verottoman matkailijamyynnin prosessia, jossa myyjä käyttää palautusliikkeen palveluja ja kuvio 4.2 kuvaa prosessia, jossa myyjä huolehtii arvonlisäveron palauttamisesta asiakkaalle itse.

4.5 Ahvenanmaan erityisasema

Ahvenanmaan maakunta on Suomen valtioon kuuluva itsehallintoalue. Ahvenanmaalaisilla on toimivalta säätää lakeja muun muassa terveyden- ja sairaan-

hoitoon, opetukseen, elinkeinoelämään, poliisiin ja kunnallishallintoon liittyvissä asioissa. Suomen päätettyä liittyä Euroopan unioniin Ahvenanmaalla olisi ollut oikeus jättää liittymissopimus hyväksymättä itsehallintolakinsa (1144/91) 59 §:n nojalla. Ahvenanmaa kuitenkin hyväksyi liittymissopimuksen ja maakunta kuuluu osana Suomea Euroopan unioniin. Manner-Suomesta poiketen Ahvenanmaa on kuitenkin Euroopan unionin yhteisen arvonlisäveroalueen ulkopuolella. (Ahvenanmaa 2010; Hallituksen esitys 335/1994.)

Suomen Euroopan unionin liittymissopimuksen mukaan Ahvenanmaan maakunta ei kuulu Euroopan yhteisön arvonlisävero- eikä valmisteveroalueeseen. Maakunta kuuluu kuitenkin osana Suomea yhteisön tullialueeseen ja tullionioniin. (Kallio ym. 2008, 331–333.)

Ahvenanmaan maakuntaa pidetään arvonlisäverotuksessa niin sanottuna kolmantena alueena eli Euroopan yhteisön arvonlisäveroalueeseen kuulumattomana alueena. Tästä syystä Ahvenanmaan ja Manner-Suomen sekä Ahvenanmaan ja muiden Euroopan unionin jäsenvaltioiden välillä on verorajoja. Veroraja merkitsee sitä, että sisäkauppaa koskevia säännöksiä ei sovelleta Euroopan unionin arvonlisäveroalueen ja Ahvenanmaan välisiin tavaratoimituksiin. Tavaroiden myynteihin ja siirtoihin sovelletaan kolmansien maiden kanssa käytävään kauppaa koskevia maahantuonti- ja vientisäännöksiä eli vastaavia periaatteita kuin tavaratoimituksiin Euroopan unionin ulkopuolelle tai Euroopan unioniin ulkopuolelta. (Kallio ym. 2008, 331–333.)

Verorajan olemassa olo mahdollistaa verovapaan matkustajamyynnin jatkamisen kansainvälisessä liikenteessä olevilla vesi- ja ilma-aluksilla verovapaan myynnin lakattua jäsenvaltioiden välillä vuonna 1999. Erityisaseman avulla pyritään turvaamaan Ahvenanmaan maakunnan elinkeinoelämä, joka on pitkälti riippuvainen matkailusta. (Kallio ym. 2008, 331–333.)

Ahvenanmaan maakunnassa sovellettava arvonlisäverotuskäytäntö perustuu erityislakiin (laki Ahvenanmaan maakuntaa koskevista poikkeuksista arvonlisä- ja valmisteverolainsäädäntöön 1266/96). Maakunnassa sovelletaan arvonlisäverolakia ja arvonlisäveroasetusta, ellei erityislaissa toisin säädetä. Erityis-

asemalla ei ole vaikutusta valtion verotusoikeuteen. Maakunnan sisällä myytävät tavarat ja palvelut ovat arvonlisäverollisia samalla tavalla kuin Manner-Suomessakin. Myös yksityishenkilöiden maahantuonnit Ahvenanmaan maakunnasta muualle Suomeen ja päinvastoin ovat pääsääntöisesti verollisia. (Kallio ym. 2008, 331–333; Verohallinto 2010b.)

Yhteisökaupan säännöksiä ei sovelleta tavarakauppaan, jossa tavara lähtee Ahvenanmaan maakunnassa jäsenvaltioon tai jos tavara saapuu jäsenvaltiosta Ahvenanmaan maakuntaan. Ahvenanmaan maakuntaan sijoittunut elinkeinonharjoittaja, joka on rekisteröity Suomessa arvonlisäverovelvolliseksi, voi kuitenkin tehdä yhteisöhankintoja ja -myyntejä Euroopan unionin alueelta, mutta tavara ei saa saapua ostajalle Ahvenanmaan maakuntaan eikä se saa lähteä maakunnan alueelta. Jos tavara kuljetetaan jostakin jäsenvaltiosta muualle Suomeen tai muualta Suomesta jäsenvaltioon, on kysymyksessä yhteisökauppa. (Verohallinto 2010b.)

4.6 Myynti matkailijoille Ahvenanmaan maakunnassa

Myynti Ahvenanmaan maakunnassa matkailijoille, joiden kotipaikka on Ahvenanmaan maakunnassa, muualla Suomessa, Norjassa, Ruotsissa tai Tanskassa on tietyin edellytyksin verotonta. Veroton myynti edellyttää, että tavaroiden myyntihinta ilman veroa on vähintään 170 euroa ja että matkailija vie tavarat matkatavarana välittömästi siihen maahan, jossa hänen kotipaikkansa on. Lisäksi matkailija maksaa arvonlisäveron tavaroiden maahantuonnin yhteydessä. (Kallio ym. 2008, 340; Verohallinto 2010b.)

Myyjän on varmistettava ostajan kotipaikka passista tai muista asiakirjoista, joista kotipaikka selviää luotettavasti. Huomion arvoista on se, että koska asiakkaan on maksettava arvonlisävero tavaroiden maahantuonnin yhteydessä, eivät Pohjoismaissa asuvat henkilöt voi tosiasiallisesti hankkia tuotteita ilman lopullista verorasitusta. (Kallio ym. 2008, 340; Verohallinto 2010b.)

Matkatavaroissa mukaan otettavien tavaroiden myynnistä Ahvenanmaalla matkailijoille, joiden kotipaikka ei ole Suomessa, Ruotsissa, Tanskassa tai Norjas-

sa, ei suoriteta veroa. Edellytyksenä on, että matkailija vie tuotteet käyttämättöminä matkatavaroissaan myyntikuukautta seuraavien kolmen kuukauden aikana ja tavaroiden myyntihinta on vähintään neljäkymmentä euroa. Käytäntö vastaa Manner-Suomessa tapahtuvaa verotonta myyntiä Euroopan unionin ulkopuolelta oleville matkailijoille (katso kohta veroton matkailijamyynä). (Verohallinto 2010b.)

4.7 Vertailu Ruotsin verottomaan matkailijamyynä

Vertailtaessa Suomen ja Ruotsin verotonta matkailumyynä löytyy järjestelmistä paljon yhtäläisyyksiä, mutta myös joitain poikkeuksia. Ruotsi on Suomen tavoin Euroopan unionin jäsenvaltio, joten molempia valtioita koskevat samat säännökset muun muassa yhteisöhankintojen osalta. Tästä syystä näitä järjestelmiä ole tarkoituksenmukaista lähteä vertailemaan, vaan vertailu tehdään siis ainoastaan matkailijamyynän osalta. Lisäksi huomion arvoinen asia on, että huolimatta Euroopan unionin jäsenyydestä, Ruotsi ei ole ottanut käyttöön euroa vaan käyttää edelleen kruunua virallisena valuuttana. Muutamissa Ruotsin kaupungeissa euro on kuitenkin käytössä kruunun rinnalla. Ruotsissa yleinen arvonlisävero on 25 % ja alennetut verokannat ovat 6 ja 12 % (Verohallinto 2010e).

4.8 Myynä matkailijoille Ruotsissa

Matkailija, jonka kotipaikka on Euroopan unionin ulkopuolella, maksaa tuotteista ostohetkellä aina arvonlisäverollisen hinnan. Arvonlisävero voidaan palauttaa ostajalle kuitenkin tämän poistuessa Euroopan unionin alueelta. Palautuksen voi hoitaa joko toimiluvan saanut palautusliike tai myyjä itse. Järjestelmä toimii siis samalla tavalla kuin Suomessa. Ruotsin laki ei velvoita myyjää palauttamaan arvonlisäveroa matkailijoille, vaan myyjä voi halutessaan tarjota asiakkaalle mahdollisuuden tehdä verovapaita ostoksia, aivan kuten Suomessakin. Lisäksi jos matkailija poistuu Euroopan unionista Norjan kautta, on syytä huomioida, että kaikki rajanylityspaikat eivät ole miehitettyjä. Miehittämättömässä rajanylityspaikassa matkailijalla ei ole mahdollisuutta saada palautukseen edellyttävää leimaa tulliviranomaiselta. (Skatteverket 2010.)

Ruotsissa veroton matkailijamyynä henkilölle, jonka kotipaikka on Euroopan unionin, Norjan tai Ahvenmaan ulkopuolella edellyttää, että ostoksen arvonlisäverollinen hinta on oltava vähintään 200 kruunua (noin 20 euroa) ja ostokset on vietävä Euroopan unionin ulkopuolelle. Tuotteet on vietävä unionin ulkopuolelle myyntikuukautta seuraavien kolmen kuukauden aikana, aivan kuten Suomessa. (Skatteverket 2010.)

Matkailija voi myös pyytää myyjää lähettämään tavarat osoitteeseen, joka on Euroopan unionin ulkopuolella. Tällöin tuotteet ovat arvonlisäverottomia riippumatta niiden myyntihinnasta, koska ne katsotaan vientituotteiksi. Kyseessä on siis sama käytäntö kuin matkailijamyynnin vientimenettelyssä Suomessa. (Skatteverket 2010.)

Veroton myynti matkailijalle, jonka kotipaikka on Norjassa tai Ahvenmaalla, edellyttää että ostoksen arvonlisäveroton hinta on vähintään 1000 kruunua (noin 105 euroa). Matkailija maksaa tuotteesta ostohetkellä arvonlisäverollisen hinnan. Lisäksi tuotteet on vietävä 14 päivän kuluessa ostopäivästä ostajan kotipaikkaan eli joko Norjaan tai Ahvenanmaalle. Arvonlisäveron palautus edellyttää, että matkailija lähettää myyjälle todistuksen siitä, että on kotipaikassaan maksanut arvonlisäveron tuotteesta. (Skatteverket 2010.)

Todistuksen arvonlisäveron maksusta saatuaan myyjä voi palauttaa arvonlisäveron, jonka ostaja maksoi Ruotsissa. Tässä kohtaa Ruotsin järjestelmä siis poikkeaa Suomen järjestelmästä: matkailijan edellytetään maksavan arvonlisävero aluksi kahteen kertaan, sekä Ruotsiin että kotipaikkaansa Norjaan tai Ahvenanmaalle. Palautus Ruotsissa maksetusta arvonlisäverosta maksetaan asiakkaalle takaisin vasta jälkikäteen. Kuten aiemmin on mainittu, Ruotsin laki ei velvoita myyjää palauttamaan arvonlisäveroa matkailijoille, vaan myyjä voi halutessaan tarjota asiakkaalle mahdollisuuden tehdä verottomia ostoksia. Tästä syystä on tärkeää sopia asiasta myyjän kanssa, kun ostoksia tehdään. (Skatteverket 2010.)

Kuten aiemmin on mainittu, mikäli suomalainen asuu pysyvästi Euroopan unionin tai Norjan ulkopuolelle, on hänellä oikeus tehdä verottomia ostoksia Suo-

nessa. Suomen kansalainen on lisäksi oikeutettu tekemään verottomia ostoksia kahden viimeisen viikon aikana ennen Suomesta lähtöään, jos hän muuttaa muualle kuin Euroopan unionin alueelle tai Norjaan vähintään kuudeksi kuukaudeksi. Jotta Ruotsin kansalainen on oikeutettu tekemään vastaavasti verovapaita ostoksia Ruotsissa, hänen on todistettava muuttavansa Euroopan unionin ulkopuolelle vähintään kahdeksitoista kuukaudeksi. Todisteeksi muutosta kelpaa, samoin kuin Suomessa, esimerkiksi oleskelulupa. (Skatteverket 2010.)

5 TUTKIMUS

Tässä luvussa kerrotaan tehdyn tutkimuksen taustoista sekä toteutuksesta. Tiedonkeruumenetelmänä tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoituja haastatteluja. Haastatteluissa käytetyt puolistrukturoidut haastattelulomakkeet ovat liitteissä. Liite 2 on myyjien haastatteluissa käytetty lomake, liite 3 tullin edustajien haastattelussa käytetty lomake ja liite 4 arvonlisäveronpalautustoimintaa harjoittavan yrityksen, Global Bluen, edustajan haastattelussa käytetty lomake.

5.1 Työn tausta

Olen työskennellyt usean vuoden ajan päivittäistavarakaupassa, jossa asiakkailla on mahdollisuus tehdä verottomia ostoksia. Olen usein pohtinut verovapaan matkailijamyynnin kokonaisprosessin toimivuutta ja sitä, kuinka tarkasti annettuja ohjeita noudatetaan ja miten järjestelmää ja sen eri vaiheita valvotaan. Lappeenrannan alueella kirjoitetaan epäilemättä lukematon määrä tax free -palautukseen oikeuttavia sekkejä ja kuitteja jo pelkästään yhden työpäivän aikana. Vuositasolla asiakasmäärät ovat suuria, samoin kuin palautuksena maksettavat rahasummat. Miten tätä kokonaisuutta valvotaan? Onko tuotteiden sinetöinnissä mitään järkeä, jos sinetit avataan heti, kun tuotteet saadaan kaupan ovesta ulos? Onko järjestelmän väärinkäyttö mahdollista? Opinnäytetyö tarjosi erinomaisen mahdollisuuden lähteä tutustumaan tarkemmin verovapaan matkailijamyynnin taustoihin sekä käytännön toteutukseen ja etsiä vastauksia työelämässä syntyneisiin kysymyksiin.

5.1.1 Tutkimuksen toteutus

Teoriaosuuden kokoamisessa käytettiin apuna kirjallisuutta, artikkeleita ja internetistä löytävää tietoa. Myös aiheeseen liittyvä lainsäädäntö oli keskeisenä tietolähteenä. Tutkimuksen aineisto puolestaan kerättiin haastattelujen avulla. Haastattelutyypinä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltaville esitettävät kysymykset ovat kaikille samat, mutta kysymyksiin ei anneta valmiita vastausvaihtoehtoja vaan haastateltava saa vastata omin sanoin (Eskola & Suoranta 1998, 86).

5.1.2 Tutkimuksen kulku

Haastattelut toteutettiin kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin Lappeenrannassa sijaitsevien erikois- ja vähittäistavarakauppojen myyjiä, jotka ovat päivittäin tekemisissä verovapaan matkailijamyynnin kanssa. Myyjien haastattelujen avulla haluttiin kerätä tietoa tax free -prosessin alkupäästä ja selvittää muun muassa, kuinka tarkasti myyjät noudattavat tax free -myynnistä annettuja viranomaisohjeita. Kaupat, joissa haastatteluja tehtiin, valittiin harkinnanvaraisella otannalla sillä perusteella, että niissä tiedettiin olevan melko paljon venäläistä asiakaskuntaa. Myyjien haastatteluja tehtiin yhteensä kolmessatoista eri vähittäis- ja erikoistavarakaupassa ja jokaisesta myymälästä haastateltiin kahta myyjää. Haastattelut tehtiin anonymisti niin myyjän oman nimen kuin kaupan nimen suhteen, jotta haastateltavat myyjät uskalsivat vastata kysymyksiin totuudenmukaisesti. Myyjien haastatteluista vastauksia kertyi yhteensä 26 kappaletta. Myyjien haastatteluissa käytetty haastattelulomake löytyy liitteistä, (liite 2).

Työn toisessa vaiheessa haastateltiin henkilöitä, jotka kohtaavat asiakkaan tax free -prosessin loppupäässä eli asiakkaan poistuessa Euroopan unionin tullirajan ulkopuolelle. Myyjien haastattelujen jälkeen toteutettiin tullin sekä palautusliike Global Bluen edustajien haastattelut. Näiden haastattelujen avulla kerättiin tietoa muun muassa siitä, mitä asioita tulli ja palautusliike valvovat tax free -prosessin osalta ja kuinka valvonta käytännössä toteutetaan.

5.2 Myyjien haastattelut

Lähes kaikissa kaupoissa, joissa haastatteluja tehtiin, käytettiin pelkästään Global Blue -palautusliikkeen palveluja. Vain muutamassa kaupassa asiakkaalla oli mahdollisuus saada arvonlisäveron palautus myös suoraan myyjäliikkeeltä. Yhdessäkään kaupassa käytäntönä ei ollut pelkästään hoitaa arvonlisäveron palautuksia itse, vaan käytössä oli molemmat järjestelmät rinnakkain. Kymmenessä myymälässä oli otettu käyttöön myös Global Bluen jäsenkortin lukijalaite.

Myyjistä noin puolet arvioi, että yhden työpäivän aikana kaupassa kirjoitetaan tax free -sekkejä tai palautukseen oikeuttavia kuitteja 0–50 kappaletta. Vajaa kolmannes arvioi määräksi 50–100 ja loput arvioivat määrän olevan sadasta ylöspäin. Tarkoituksena oli ollut valita kaupat harkinnanvaraisesti niin, että kaupan asiakaskunnasta kohtuullisen suuri osa koostuisi venäläisistä asiakkaista ja verovapaa matkailijamyynä olisi sitä kautta tuttu asia haastateltaville myyjille. Kauppojen valinta onnistui kohtuullisen hyvin, sillä vain parissa kaupassa sekki- en määrä jäi alle kymmeneen yhden työpäivän aikana.

Haastattelussa myyjiltä kysyttiin, tarkastavatko he joka kerta asiakkaan henkilötiedot myös passista, vaikka asiakkaalla on Global Bluen jäsenkortti. Jäsenkortin lukeminen lukijalaitteessa lisää tax free -sekkiiin suoraan asiakkaan henkilötiedot, jolloin myyjän olisi helppo halutessaan luistaa henkilötietojen tarkastamisvelvollisuudesta suoraan passista. Vastanneista lähes kaikki kertoivat tarkastavansa tiedot myös passista ja vain pari kertoi, ettei ihan joka kerta henkilötietoja passista varmenna. Syyksi tarkastamisen jättämiseen mainittiin kiire.

Myyjän velvollisuus on lisäksi tarkastaa aina asiakkaan passista viisumi. Jos passissa on vihreä tarra eli viisumi, on asiakas oikeutettu tekemään tax free -ostoksia. Mikäli passissa on punainen tarra eli oleskelulupa, on henkilö oikeutettu tekemään tax free -ostoksia ainoastaan kahden viimeisen viikon aikana ennen oleskelukuvan päättymistä. Kun myyjiltä kysyttiin, tarkastavatko he asiakkaan viisumin joka kerta, kaksi kolmasosaa kertoi tarkastavansa sen joka kerta ja yksi kolmasosa ei. Kun myyjiltä kysyttiin, mitä asioita he viisumista tarkastavat, enemmän kuin puolet mainitsi viisumin vihreän värin ja vielä useampi

muisti katsoa viisumin voimassaoloajan. Muutama mainitsi lisäksi tarkastavansa, että viisumi on oikean henkilön ja että henkilölle ei ole myönnetty oleskelulupaa. Yksi myyjistä kertoi, ettei koskaan ole tarkastanut asiakkaan viisumia, koska pitää asiakkaan henkilökohtaisena ongelmana, jos tällä ei ole oikeutta tehdä verovapaita ostoksia. Viisumin tarkastamisen yhteydessä on siis jo havaittavissa selvästi enemmän puutteita.

Kuten edellä on mainittu, mikäli passissa on punainen tarra eli oleskelulupa, on henkilö oikeutettu tekemään tax free -ostoksia ainoastaan kahden viimeisen viikon aikana ennen oleskelukuvan päättymistä. Haastatelluista myyjistä tämän tiesi vain selvästi alle puolet.

Myyjän tulisi sinetöidä ostokset ennen niiden luovuttamista asiakkaalle. Tämä ei käytännössä ole toteutettavissa kaikissa kaupoissa, koska tax free -sekin/kuitin kirjoittaminen ja ostosten sinetöinti vie niin paljon aikaa, että kassajono ruuhkautuisi liikaa, jos kaikki toimenpiteet tehtäisiin kassalla. Suurimyyntisissä kaupoissa asia on yleensä ratkaistu niin, että asiakas maksaa tuotteet kassalle ja hakee tax free -sekin/kuitin esimerkiksi kaupan infopisteestä.

Seitsemässä myymälässä asiakas saa maksamisen jälkeen ostamansa tuotteet haltuunsa ennen niiden sinetöintiä, koska asiakas rahastetaan ja tax free -sekki/kuitti kirjoitetaan eri pisteissä. Kun myyjiltä kysyttiin, yrittävätkö asiakkaat koskaan tahallisesti jättää osaa tuotteista pois ennen ostosten sinetöintiä, vastasi yli puolet kyllä. Kyllä-vastauksista lähes kaikki annettiin sellaisista kaupoista, joissa asiakas saa tuotteen haltuunsa ennen niiden sinetöintiä. Puolet niistä myyjistä, jotka vastasivat asiakkaiden yrittävän jättää osan tuotteista pois, kertoivat tätä tapahtuvan päivittäin ja toinen puoli, että asia on havaittavissa silloin tällöin. Sen sijaan ne, jotka vastasivat, että asiakkaat eivät yritä jättää tuotteita sinetöinnin ulkopuolelle, olivat lähes kaikki sellaisesta myymälästä, missä rahastus ja sekin/kuitin kirjoittaminen tapahtuu samassa pisteessä.

Kun myyjiltä kysyttiin, tarkastavatko he joka kerta, että kaikki kuitilla olevat tuotteet löytyvät asiakkaan ostoskassasta tai paketeista ennen ostosten sinetöintiä, vähän alle puolet vastasi tarkastavansa. Yli puolet ei siis tarkasta ennen ostos-

ten sinetöintiä, että tax free -etuun oikeuttavat ostokset tulevat kaikki sinetöidyiksi. Edellä mainituista vastauksista kaikki annettiin kaupoista, joissa asiakas saa tuotteen välillä haltuunsa. Moni kertoi, että aika ei yksinkertaisesti riitä kaikkien tuotteiden tarkastamiseen. Usein myös kerrottiin, että ainoastaan jos asiakkaalla on pitkä kuitti, mutta vain vähän tuotteita ostoskassissa, tutkitaan ostoksia ja kuittia tarkemmin. Tuotteita tarkastetaan useimmiten silmämääräisesti, ei tavarakohtaisesti. Lisäksi yksi myyjä kertoi antavansa asiakkaalle sinetit mukaan, jos asiakas joutuu hakemaan osan tuotteista kaupan varastolta, jotta asiakkaan ei tarvitse enää palata tuotteen kanssa uudestaan kauppaan.

Ostokset sinetöidään pääasiallisesti käyttämällä teippiä ja numerosinettiä. Lisäksi muutamassa myymälässä ostoskassien suut nidotaan kiinni. Haastateltavilta kysyttiin, sinetöivätkö he ostokset niin, että asiakkaalla ei ole mahdollisuutta saada tuotteita pois sinetöidyistä pakkauksista. Lähes kaikki vastasivat, että eivät ja vain muutama kyllä. Moni kertoi, että ostoksia on mahdotonta sinetöidä niin hyvin, ettei tuotteita saisi otettua pois. Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että varsinkin pieniä tuotteita on helppo ottaa pois sinetöidyistä ostoskassista, sillä sinetöinnistä huolimatta usein käsi mahtuu ostoskasiin sinetöintiä välistä.

Lisäksi muutamit vastanneista kertoivat, että antavat asiakkaiden itse sinetöidä ostoksensa. Sinetöinnistä kerrottiin lisäksi, että se tehdään vain lähinnä näön vuoksi ja että muovikassi ja teippi ovat sellainen yhdistelmä, että sinetöinnit on todella helppo aukaista. Eräs myyjä kertoi painottavansa asiakkaan omavastuuta, eikä siitä syystä sinetöi ostoksia hyvin. Hänen mielestään asiakkaat tietävät hyvin, mitä palautuksen saaminen edellyttää eli esimerkiksi sen, että tuotteiden tulee olla käyttämättömiä, mutta on eri asia, toimivatko asiakkaat niin. Suurin osa vastanneista ei pitänyt sinetin laittamista ja teippausta luotettavana tapana sulkea pakkauksia. Ne muutamit, jotka pitivät tapaa luotettavana, olivat sitä mieltä, että sineteistä kyllä havaitsee, mikäli niitä on avattu.

Vain muutamit myyjät olivat nähneet asiakkaiden avaavan jo sinetöityjä ostoksia. Suurin osa oli kuitenkin sitä mieltä, että asiakkaat eivät avaa sinettejä kau-

pan henkilökunnan valvovan silmän alla, mutta kaupan ulkopuolella kyllä. Eräs myyjä kertoi kaupan pihalta löytyvän usein aukaistuja sinettejä.

Verottomana matkailijamyyntinä ostettavien tuotteiden tulisi mennä henkilökohtaiseen kulutukseen. Kun myyjiltä kysyttiin, epäilevätkö he koskaan tuotteiden menevän jälleenmyyntiin, vastasi suurin osa kyllä ja osa jopa tiesi varmasti tuotteiden päätyvän jälleenmyyntiin. Eräs myyjä kertoi, että asiakkaat saattavat suoraan kertoa omistavansa Venäjällä kaupan ja vievänsä tuotteen sinne myyntiin. Myyjät kertoivat jälleenmyyntiepäilyksen syntyvän erityisesti silloin, kun kaupassa on poistokampanjassa edullisia tuotteita, joita ostetaan monella tuhannella eurolla ja vieläpä samaa tuotetta. Ne, ketkä eivät uskoneet tuotteiden päätyvän jälleenmyyntiin, perustelivat näkemystään sillä, että vaikka ostoksien määrät ovat suuria, tekevät ostoksia eri asiakkaat.

Myyjien mukaan suurin osa asiakkaista tuntee tax free -myynnin edellytykset hyvin eli esimerkiksi sen, että ostosten loppusumman tulee olla 40 euroa/veroluokka. Osa haastatelluista oli sitä mieltä, että noin puolet asiakkaista tuntee edellytykset ja puolet ei. Veroluokat aiheuttavat ongelmia sellaisissa kaupoissa, joissa myynnissä on useamman veroluokan tuotteita eli esimerkiksi elintarvikkeita ja käyttötavaroita.

Suurin osa myyjistä on jättänyt joskus asiakkaalle sekin/kuitin kirjoittamatta. Syiksi kerrottiin muun muassa, että asiakkaalla ei ole ollut kaikkia tuotteita mukana, on tarjottu väärän henkilön passia, summa ei ole tullut täyteen yhden veroluokan ostoksista tai ostetut tuotteet ovat olleet monella eri kuitilla.

Haastattelun lopussa myyjiltä kysyttiin, onko tax free -myynnissä ollut ongelmatilanteita. Monet kertoivat, että sekin täyttäminen on asiakkaille usein vaikeaa. Oman nimen, osoitteen ja allekirjoituksen merkitseminen sekkiin on usein niin vaivalloista ja hidasta, että myyjät ovat alkaneet epäillä asiakkaiden luku- ja kirjoitustaitoa. Lisäksi usein tarjotaan monta kuittia, vaikka ostosten tulee olla samalla kuitilla, jotta sekki voidaan kirjoittaa. Myös veroluokat aiheuttavat usein hämmennystä, esimerkiksi alkoholin kuulumista 23 %:n veroluokkaan ei tiedetä. Tuotteiden häviämistä ennen sinetöintiä pidettiin myös ongelmallisena. Ostok-

set saatetaan myös pakata sellaisiin kasseihin, joita on lähes mahdotonta sientöidä.

Ongelmia on myös passien kanssa. Myyjälle saatetaan antaa väärän henkilön passi, tax free -sekkejä on esimerkiksi yritetty saada lapsen passilla. Lisäksi eräs myyjä kertoi, että tietää joidenkin asiakkaiden vain käyttävän tuotteet Venäjän puolella, jotta he saavat arvonlisäveron palautuksen, mutta sen jälkeen tuotteet tuodaan kuitenkin takaisin Suomeen kulutettavaksi.

5.3 Haastattelujen toinen vaihe

Tutkimuksen toisessa vaiheessa haastateltiin tullin sekä palautusliike Global Bluen edustajia. Näiden haastattelujen avulla haluttiin saada tieto tax free -prosessin loppupäästä. Ennen kaikkea haluttiin saada tietoa siitä, mitä asioita tullin ja palautusliike valvovat tax free -prosessissa ja kuinka valvonta käytännössä toteutetaan.

5.3.1 Suomen tullin

Suomen tullin on osa Euroopan unionin tullijärjestelmää. Tullin tekee yhteistyötä elinkeinoelämän sekä kotimaisten että ulkomaisten viranomaisten kanssa. Tullin on valtiovarainministeriön tulosohjaama keskusvirasto. Vuonna 2009 tullin kantoi veroja yhteensä 8,6 miljardia euroa ja sen palveluksessa oli noin 2400 henkilöä. (Tullin 2010b.)

Tullin

- *turvaa osaltaan EU:n sisämarkkinoiden häiriöttömän toiminnan*
- *edistää kansainvälisen tavarakaupan sujuvuutta ja varmistaa säännösten noudattamisen*
- *kantaa oikein ulkomaankauppaan ja tavaroiden valmistukseen liittyvät tullit, verot ja maksut ja*
- *torjuu terveyteen ja turvallisuuteen sekä Suomen ja EU:n taloudellisiin etuihin kohdistuvia uhkia ja tullirikollisuutta.* (Tullin 2010c.)

Tulli toimii valtionvarainministeriön alaisuudessa ja sen keskushallinnon muodostaa Tullihallitus. Aluehallinnon muodostavat viisi tullipiiriä, jotka ovat

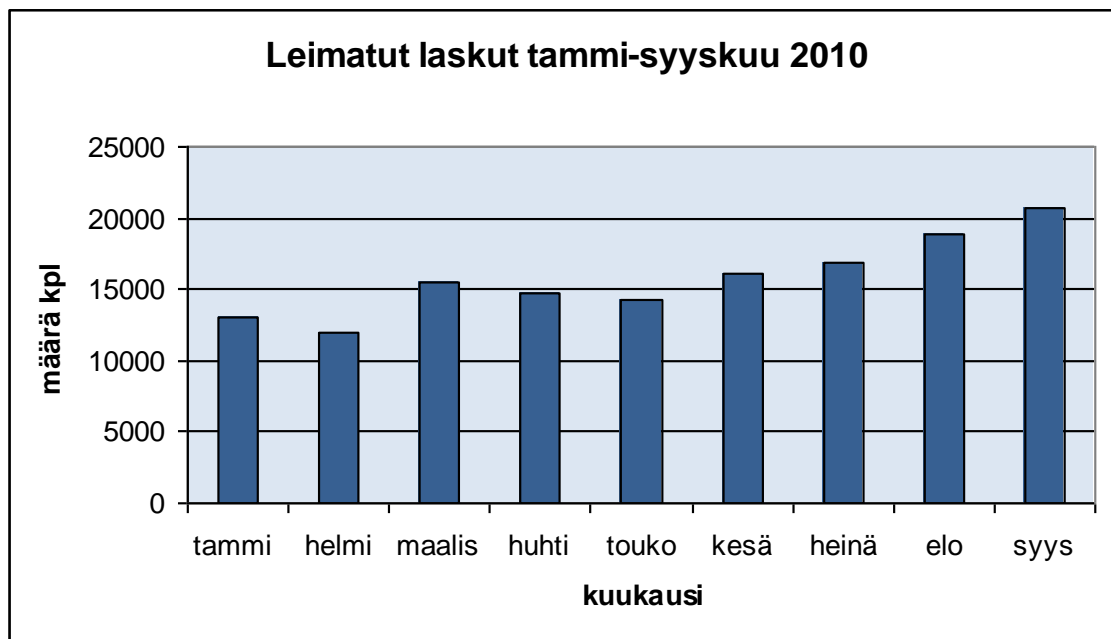
- Eteläinen tullipiiri
- Läntinen tullipiiri
- Pohjoinen tullipiiri
- Itäinen tullipiiri ja
- Ahvenanmaan tullipiiri.

Espoossa sijaitsee tullilaboratorio, jonka toimialueena on koko maa. Sekä tullipiirit että tullilaboratorio toimivat tullihallituksen alaisuudessa. (Tulli 2010b.)

5.3.2 Tullin edustajien haastattelu

Haastattelu tehtiin tullin toimitiloissa Nuijamaan rajanylityspaikalla. Haastatteluun osallistuivat Leo Talvala ja Sari Hyttinen. Leo Talvala työskentelee tulliyli-tarkastajana ja on tullimenettelyvastuuhenkilö. Sari Hyttinen puolestaan työskentelee tullitarkastajana ja on vienninvastuuhenkilö. Haastattelukysymykset lähetettiin haastateltaville ennakoon. Tullin edustajien haastattelussa käytetty haastattelulomake on liitteenä (liite numero 3).

Kuten edellä on mainittu, myyjän huolehtiessa arvonlisäveron palauttamisesta asiakkaalle itse, ostajan on poistuessaan Euroopan unionin alueelta haettava laskuun tulliviranomaisen leima. Tulli leimaa yhden työpäivän aikana keskimäärin 500–700 laskua. Matkailijamyynti on kasvanut melko tasaiseen tahtiin koko vuoden ajan, mikä on havaittavissa tullin tilastoista (kuvio 5.1).



Kuvio 5.1 Tullin leimaamat laskut ajanjaksolla tammi-syyskuu (Tulli 2010a.)

Vuoden hiljaisin kuukausi on ollut helmikuu, jolloin laskuja leimattiin hieman vajaa 12 000 ja vilkkain kuukausi on ollut syyskuu, jolloin laskuja leimattiin hieman vajaa 21 000 kappaletta. Tilastoihin ei lasketa tullin leimaamia Global Bluen tax free -sekkejä vaan ainoastaan ne laskut, joiden avulla myyjäliike huolehtii arvonlisäveron palauttamisesta asiakkaalle itse. Syyskuuhun mennessä laskuja oli leimattu 142 100 kappaletta. Jos kasvu jatkuu samansuuntaisena myös loppuvuoden osalta, on Nuijamaan tullissa leimattavien laskujen lukumäärä vuoden aikana noin 200 000 kappaletta.

Haastattelussa kysyttiin, mitä asioita tulliviranomainen tarkastaa asiakkaalta ennen laskun leimaamista ja suoritetaanko valvonta pistokokeina vai tarkasteleeko jokaiselta henkilöltä aina samat asiat. Kaikkia henkilöitä ja tuotteita ei tarkasteta, vaan valvonta suoritetaan pistokokeina. Riskianalyysin perusteella joukosta poimitaan epäilyttävät tapaukset. Kuittiin merkityt tuotteet ja henkilön käytös ratkaisevat pitkälti sen, lähdetäänkö tuotteita tutkimaan tarkemmin. Lähempään tarkasteluun otetaan yleensä kallisarvoiset tuotteet ja muuten epäilyttävät tapaukset. Esimerkiksi jos laskulla on nopeasti pilaantuvia tuoretuotteita ja lasku on kirjoitettu jo kuukausi sitten, on syytä epäillä, että asiakkaalle ei ole

tuotteita enää mukanaan. Pyydettyäessä asiakkaan on näytettävä tulliviranomaiselle kaikki laskulla olevat tuotteet. Jos tuotteita ei löydy, ei laskua leimata.

Haastateltavat arvioivat, että lasku jätetään leimaamatta noin 1 %:ssa tapauksista. Syitä tähän on esimerkiksi, että kuitilla olevia tavaroita ei ole tai kolmen kuukauden määräaika, jonka aikana tuotteet tulisi viedä EU:n ulkopuolelle, on mennyt umpeen.

Kun haastattelussa kysyttiin, paljastuuko usein, että laskun kirjoittanut myyjä ei ole toiminut annettujen tax free -ohjeiden mukaisesti, kerrottiin, että tullin pääsääntöinen tehtävä on leimata lasku tavarán poistuessa EU-alueelta, ei niinkään valvo sitä, onko myyjä toiminut kaikkien ohjeiden mukaisesti. Myyjän ja tullin velvollisuuksista on mainittu arvonlisäveroasetuksen (50/1994) 8 §:ssä:

Myyjän on luovuttaessaan tavarat ostajalle sinetöitävä ne siten, että niiden käyttämättömyys on tulliviranomaisen todettavissa tavaroita vietäessä Yhteisön ulkopuolelle.

Jos tavarat on ostettu toisesta jäsenvaltiosta ja ostaja vie ne matkatavaroissaan Suomen kautta Yhteisön ulkopuolelle, asianomainen tullitoimipaikka vahvistaa ostajan pyynnöstä leimalla, että tavarat viedään Yhteisöstä.

On siis myyjän velvollisuus sinetöidä tuotteet oikein ja tullin velvollisuus leimata lasku tavarán poistuessa EU-alueelta.

Kun haastattelussa kysyttiin, voiko tulli mitenkään valvoa sitä, menevätkö tuotteet jälleenmyyntiin vai yksityiseen kulutukseen, kerrottiin, että tullilla ei ole mahdollisuuksia valvoa asiaa. Verottomana matkailijamyynninä tehtävän ostosten tulisi olla satunnaista sekä määrältään että laadultaan ei-kaupallisia. Usein jopa tiedetään viennin olevan kaupallista, mutta usein vasta törkeisiin tapauksiin puututaan.

Vienti-ilmoitukset muuttuivat sähköisiksi 1.11.2009 alkaen. Ennen alle 1000 euron vienneille oli myönnetty helpotuksia, jotka poistuivat sähköistämisen myötä. Jotta sähköisen vienti-ilmoituksen tekemiseltä vältyttäisiin, on vientiä siirretty verottomaksi matkailijamyynniksi. Niin kutsuttu kilotyttöilmiö onkin jälleen havait-

tavissa rajanylityspaikalla. Kilotyttöjen ilmaantumiseen on vaikuttanut sekä viennin sähköistäminen että Venäjän helpottamat tuontirajoitukset. Kilotyttöjen avulla voidaan viedä suuria määriä tuotteita rajan yli, ilman että tuontirajoitukset täyttyvät, ja samalla tuonti saadaan näyttämään ei-kaupalliselta. Tullin leimaavien verottoman matkailijamyynnin laskujen määrän huomattava kasvu on varmasti osittain selitettävissä näillä asioilla.

Haastateltavat kertoivat, että tax free -järjestelmää väärinkäytetään myös muilla tavoilla. Koska asiakkaiden on näytettävä sinetöidyt ostokset vasta pyydettyäessä, on mahdollista että tuotteet on jo otettu käyttöön tai viety jo ennen laskun leimaamista rajan yli. Silloin tällöin myös vanhoihin laskuihin yritetään saada tullin leima laittamalla laskut pinoon ja päällimmäiseksi asetetaan uudet laskut. Asian havaitseminen on kiinni tulliviranomaisen tarkkaavaisuudesta.

Jos asiakkaalla ei ole enää näyttää tuotteita, ei hän välttämättä aina edes yritä saada laskuun tullin leimaa, koska tietää voivansa ostaa laskuun väärennetyn tullin leiman Venäjältä. Tulli ei siis koskaan näe kyseistä laskua ja väärennetyllä leimalla varustettu lasku palautuu suoraan myyjälle. Koska palautuvassa laskussa on vaadittu leima, saa asiakas palautuksensa. Myyjällä ei ole minkäänlaista koulutusta tai ylipäättänsä mahdollisuutta tunnistaa väärennettyä leimaa, ellei siinä ole suoranaista kirjoitusvirhettä.

Tuotteita myös palautuu Venäjältä lopulliseen kulutukseen takaisin Suomeen. Asiakas saattaa vain käyttää tuotteen tullirajan ulkopuolella, jotta saa sekkiin/kuittiin merkityn palautuksen itselleen. Tuotetta ei aina edes viedä kokonaan rajan yli vaan tuotteet vaihdetaan autosta toiseen Suomen ja Venäjän tullin välissä.

Haastateltavat kertoivat, että tullilla ei tällä hetkellä ole riittäviä resursseja tax free -myynnin tehokkaaseen valvontaan. Pelkkä resurssien lisäys ei ongelmia edes ratkaisisi, vaan järjestelmään tulisi tehdä muutoksia. Järjestelmän muuttaminen kokonaan sähköiseksi antaisi tullille riittävät työkalut valvonnan mahdollistamiseksi. Tällä hetkellä tullille ei esimerkiksi jää minkäänlaista asiakirjaa tai dokumenttia leimaamastaan laskusta. Sähköiseen järjestelmään jäisi merkin-

tä aina tuotteen poistuessa EU:n alueelta. Tiiviimpi yhteistyö tullin ja verohallinnon kanssa olisi myös helpompi toteuttaa sähköisen järjestelmän avulla.

Haastateltavat uskoivat verottoman matkailijamyynnin kasvavan tulevaisuudessa. Venäjän omilla markkinoilla tuotteet ovat ainakin toistaiseksi huonompilaituisia, joten ostosmatkailijat tulevat myös tulevaisuudessa tuotteiden laadun vuoksi Suomeen. Myös Lappeenrannan ja Pietarin välinen nopea Alegro-juna sekä Lappeenrannan lentokentän yhteydet Eurooppaan lisäävät entisestään alueella tulevia ostosmatkailijoita.

5.3.3 Verohallinnon valvonta

Tullin edustajien haastattelussa nousi esille, että verovapaan matkailijamyynnin järjestelmän sähköistäminen tekisi järjestelmästä turvallisemman ja sitä kautta voitaisiin myös tiivistää yhteistyötä verohallinnon kanssa. Soitin verohallintoon ja kysyin, miten verohallinto tällä hetkellä valvoo verovapaata matkailijamyyntiä ja onko valvonnasta säädetty jossain. Kerroin lisäksi, että tutkimuksessani olen saanut selville muun muassa sen, että tullin leimoja väärennetään ja tämän takia Suomen valtiolle tarkoitettuja arvonnalisäveroja palautetaan siis henkilöille, joiden ei kuuluisi palautusta saada. Vastaukseksi sanottiin, että valvontaa suoritetaan tekemällä verotarkastuksia ja valvontavelvollisuudesta on säädetty arvonnalisäverolaissa.

5.3.4 Global Blue -palautusliikkeen edustajan haastattelu

Palautusliike Global Bluen edustajan haastattelu tehtiin Lappeenrannassa ja se oli haastatteluista viimeinen. Haastattelun antoi Riitta Nikunen, joka työskentelee Vaalimaan sekä Nuijamaan palautuspisteiden team leaderina eli vastaavana. Haastattelukysymykset lähetettiin haastateltavalle ennakoon. Haastattelussa käytetty haastattelulomake on liitteenä, (liite numero 4).

Haastattelussa selvisi, että yrityksen kolmen oman palautuspisteen yhden työpäivän aikana käsittelevien sekkien lukumäärä vaihtelee suuresti päivästä toiseen. Hiljaisena työpäivänä palautuspisteissä sekkejä käsitellään yhteensä vain

noin 200 kappaletta, kun taas vilkkaina päivinä sekkejä kertyy jopa 4000 kappaletta. Erityisesti itärajan palautuspisteissä Venäjän loma-ajat aiheuttavat asiakasmääriin selviä ruuhkahuippuja. Koko Suomen osalta sekkien kokonaismäärän arvioidaan olevan 1,2 miljoonaa kappaletta kuluvalle tilikaudella.

Kun haastattelussa kysyttiin, onko asiakasmäärissä ollut havaittavissa selvää kasvua sen jälkeen, kun Venäjä helpotti verovapaan matkailijamyynnin rajoituksia heinäkuun alussa, kertoi haastateltava, että on vaikea sanoa tarkasti, mikä vaikuttaa mihinkin eli ovatko juuri tullihelpotukset kasvun taustalla. Asiakasmäärät ovat kuitenkin olleet selvässä kasvussa huhtikuusta alkaen.

Haastattelussa kysyttiin, mitä asioita asiakkaalta tarkastetaan ennen palautuksen maksamista ja suoritetaanko valvonta pistokokeina vai tarkastetaanko jokaiselta asiakkaalta aina samat asiat. Tarkastukset suoritetaan palautuspisteessä kahdessa vaiheessa. Ensin ulkona tarkastetaan, että jokaiselta asiakkaalta löytyy sekkiin merkitty määrä sinetöityjä ostoksia ja että sinettien numerot täsmäävät. Mikäli tuotteita ei ole sinetöity tai ne on sinetöity huolimattomasti, tarkastetaan kuitilla olevat tuotteen tarkemmin, jotta voidaan varmentua kaikkien tuotteiden olevan asiakkaalla mukana. Sinetöityjä ostospakkauksia avataan, mikäli tarkastuksen yhteydessä syntyy epäily, etteivät kaikki tuotteet ole tallella. Kysymykseen pystyttekö luotettavasti toteamaan tuotteiden käyttämättömyyden sinetöidyistä pakkauksista, haastateltava kertoo, että työssä kehittyi tarkkuus katsoa, onko sinettejä avattu tai tuotteita otettu pois. Siitä, onko tuotteita jälkikäteen lisätty sinetöityihin pakkauksiin, ei tarkastuksen yhteydessä olla kiinnostuneita.

Asiakkaille ostosten tarkastaminen on pyritty tekemään mahdollisimman helppoksi, minkä vuoksi tarkastukset tehdään ulkona. Näin toimittaessa asiakkaiden ei tarvitse kantaa kaikkia ostoksiaan turhaan autosta sisälle ja takaisin. Kun sinetöidyt tuotteet on tarkastettu, voi asiakas siirtyä hakemaan sisältä palautusta. Ennen palautuksen maksamista asiakkaalta tarkastetaan vielä passi ja siihen merkitty viisumi. Saman henkilön, jolle sekki on kirjoitettu, on myös haettava palautus ja vietävä tavarat EU-alueelta. Palautuspisteessä tehtävät tarkastukset eivät siis ole pistokoemaisia, vaan jokaiselta henkilöltä tarkastetaan aina kaikki

edellä mainitut asiat. Asiakasmäärissä on suurta vaihtelua päivästä toiseen, mutta haastateltava kertoo, että ruuhka-aikojen suuret asiakasmäärät eivät kuitenkaan vaikuta valvonnan tehokkuuteen ja tarkkuuteen, sillä ruuhka-aikoina palautuspisteillä on enemmän henkilökuntaa työvuoroissa.

Haastateltava kertoo, että aina silloin tällöin paljastuu tapauksia, joissa sekin kirjoittanut myyjä ei ole toiminut tax free -ohjeiden mukaisesti eli on esimerkiksi jättänyt asiakkaan viisumin tarkastamatta. Pääasiallisesti kuitenkin ohjeita noudatetaan hyvin. Uuden asiakkaille myönnettävän jäsenkortin käyttöönoton jälkeen ei ole havaittu, että myyjät olisivat useammin jättäneet asiakkaan henkilötietoja tai viisumia tarkastamatta. Kuten aiemmin olen kertonut, jäsenkortin lukeminen lukijalaitteessa lisää suoraan asiakkaan henkilötiedot sekkiin, jolloin myyjä voi periaatteessa jättää asiakkaan passin kokonaan tarkastamatta. Haastateltava arvioi, että Lappeenrannan alueella verovapaata matkailijamyyn- tiä tehdään niin paljon, että tax free -ohjeet ovat jo siitä syystä hyvin myyjien tiedossa.

Kysymykseen, kuinka usein palautus jätetään maksamatta, kertoo haastateltava, että joka päivä on joitakin tapauksia. Syy siihen, miksi palautusta ei makseta, vaihtelee. Asiakkaalla saattaa esimerkiksi olla oleskelulupa tai asiakas on ottanut jo tuotteet käyttöön tai osa tuotteista puuttuu kokonaan.

Kysymykseen, pystyttekö mitenkään valvomaan sitä, menevätkö tuotteet jälleenmyyntiin vai yksityiseen kulutukseen, haastateltava vastaa, ettei kyseisen asian valvominen ole yrityksen tehtävä. Lisäksi haastattelussa kysyttiin, onko tax free -järjestelmän väärinkäyttö mahdollista. Aina kun ollaan rahan kanssa tekemisissä, on väärinkäytön riski olemassa, kertoo haastateltava. Yrityksellä on kuitenkin käytössä lukuisia valvontakeinoja, joiden avulla väärinkäyttöä pyritään ehkäisemään. Haastateltava on sitä mieltä, että yrityksellä on riittävät resurssit tax free -myynnin tehokkaaseen valvontaan.

Järjestelmää myös kehitetään jatkuvasti. Järjestelmää on sähköistetty ja asiakkaille myönnettävä jäsenkortti on jo otettu käyttöön. Tulevaisuuden suunnitelmiin kuuluu kehitteillä oleva sähköinen leimausjärjestelmä. Sähköisessä lei-

mausjärjestelmässä asiakas leimaisi itse sekin poistuessaan EU-alueelta rajanylityspaikalla olevissa pisteissä. Järjestelmän käyttöönoton yhteydessä määriteltäisiin tiettyjä kriteerejä, milloin asiakkaan tulisi olla yhteydessä suoraan virkailijoihin. Uuden järjestelmän myötä asiakas kuitenkin toimisi itsenäisemmin rajanylityspaikalla ja samalla valvonta muuttuisi enemmän pistokoetyyppiseksi. Haastateltava uskoo asiakasmäärien jatkavan kasvua myös tulevaisuudessa.

5.4 Tutkimuksen reliabelius ja validius

Tutkimuksessa pyritään luonnollisesti välttämään virheiden syntymistä. Tulosten luotettavuus ja pätevyys kuitenkin vaihtelevat, minkä vuoksi tehdyn tutkimuksen luotettavuutta pyritään arvioimaan. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaus-tulosten toistettavuutta eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen reliabelius voidaan todeta eri tavoilla. Esimerkiksi jos kaksi tutkijaa päätyy samanlaiseen lopputulokseen, voidaan tulosta pitää reliabelina, tai jos eri tutkimuskeroilla tutkitaan samaa henkilöä ja saadaan sama tulos, voidaan tuloksien todeta olevan reliabeleja. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 216.)

Validius eli pätevyys puolestaan tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. Esimerkiksi vastaajat saattavat käsittää kyselylomakkeen kysymykset toisella tavalla kuin tutkija on ajatellut. Jos tutkija käsittelee saamiaan vastauksia alkuperäisen oman ajattelumallinsa mukaisesti, ei tuloksia voida pitää pätevinä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta edistää se, että tutkija kertoo tarkasti, miten tutkimus on toteutettu. (Hirsijärvi ym. 1997, 216–217.)

Haastattelu tutkimusmenetelmänä mahdollisti sen, että haastattelija sai vastauksia kaikkiin keskeisiin kysymyksiin. Myyjien haastatteluissa, mikäli haastateltavalla oli kiire, käytiin keskeiset kysymykset tarkemmin läpi ja niin sanotut taustakysymykset voitiin ohittaa nopeammin. Mikäli haastateltavalla oli enemmän aikaa vastata, voitiin haastateltavalta kysellä tarkemmin myös vastauksien tarkkoja perusteluja, jotka monesti olivat hyvin mielenkiintoisia. Tutkimuksen toisen

vaiheen, tulin sekä arvonlisäveron palautustoimintaa harjoittavan Global Bluen edustajien, haastatteluissa oli aikaa käydä kysymykset rauhassa läpi. Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä mahdollisti sen, että sekä haastattelijalla että haastateltavalla oli mahdollisuus kysyä tarkennusta, mikäli jokin kysymys tai vastaus tuntui epäselvältä.

Eryisesti myyjien haastatteluissa ennen varsinaisen haastattelun alkamista pyrittiin tarkasti kertomaan, miksi haastatteluja tehdään ja kuinka vastauksia käsitellään. Haastateltaville kerrottiin, että haastattelut liittyvät opinnäytetyöhön ja että vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Lisäksi haastateltaville myyjille kerrottiin, ettei yrityksen eikä haastateltavan henkilön nimeä julkaista opinnäytetyössä. Haastattelussa ei edes haastateltavan nimeä kysytty. Näin pyrittiin luomaan haastateltavalle luottamus siitä, että hän voi vastata kysymyksiin totuudenmukaisesti joutumatta myöhemmin hankaluuksiin asiasta. Usein oli kuitenkin havaittavissa, että jos myyjä vastasi kysymykseen totuudenmukaisesti, mutta samalla annettujen sääntöjen tai ohjeiden vastaisesti, oli vastauksen antaminen vaikeampaa. Kaupoissa, joissa myyjien haastatteluja tehtiin, kysyttiin aina ensin lupa kaupan esimieheltä haastattelujen tekoon. Myyjälle myös kerrottiin ennen haastattelua, että hänen esimiehensä oli antanut luvan haastattelun antamiseen.

Tutkimuksen toistettavuus ei haastattelututkimuksessa ole täysin mahdollista, sillä jokainen haastattelu on ainutlaatuinen tilanne, johon vaikuttavat niin haastattelija, haastateltava kuin ympäristökin. Haastattelutilanteet olivat usein hyvin erilaisia. Haastatteluun käytetty aika sekä haastattelutilanteen häiriöttömyys vaihtelivat suuresti. Ympäristöön kuitenkin pyrittiin vaikuttamaan niin, että mahdollisuuksien mukaan haastattelutilanne pyrittiin rauhoittamaan siirtymällä paikkaan, jossa ulkopuoliset eivät kuulisi käytävää haastattelua.

6 YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT

Opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrottiin muun muassa, mihin verovapaa matkailijamyyni perustuu ja miten sitä säädellään. Tutkimusosuudessa kerättiin tietoa siitä, kuinka hyvin verottoman matkailijamyynnin ohjeita noudatetaan ja kuinka järjestelmää valvotaan.

6.1 Haastattelujen yhteenveto

Tutkimusosuuden haastattelut antoivat hyvin mielenkiintoista tietoa tax free -prosessin eri vaiheista. Erityisesti myyjien haastatteluista voidaan päätellä, että aina annetut ohjeet ja käytännön toteutus eivät kohtaa. Tästä esimerkiksi kertoo se, että vain kaksi kolmasosaa haastatelluista myyjistä tarkastaa asiakkaan viisumin joka kerta ja osa myyjistä antaa asiakkaiden itse sinetöidä ostoksensa. Suuret asiakasmäärät vaikuttavat osaltaan siihen, että myyjillä ei ole aikaa tarkastaa jokaisen tuotteen olevan ostokasseissa ennen ostosten sinetöintiä. Tämän lisäksi puolet haastatelluista myyjistä kertoi, että asiakkaat yrittävät tietoisesti jättää osan tuotteista pois ennen ostosten sinetöintiä. Voidaan siis päätellä, että kaikki tax free -etuun oikeuttavat ostokset eivät aina tule edes sinetöidyiksi.

Mutta toisaalta, onko jokaisen tuotteen tarkastaminen ja sinetöinti edes oleellista, jos sinetöintiä ei pidetä ylipäättään luotettavana ja asiakkaalla on mahdollisuus saada erityisesti pienikokoisia tuotteita pois sinetöidyistä ostokasseista, kuten haastatelluista myyjistä noin puolet arvioi. Tuntuu jotenkin järjenvastaiselta, että tuotteiden tulee olla sinetöityjä, mutta itse sinetöinti on käytännössä teipin laittamista muovikassiin. Sinetöinnin luotettavuuden ja tarkoituksenmukaisuuden puolesta puhuu lähinnä vain palautusliike Global Bluen edustajan näkemys siitä, että palautuspisteissä tehtävän tarkastuksen yhteydessä tuotteiden käyttämättömyys on mahdollista todeta luotettavasti sinetöidyistä pakkauksista. Maininnan arvoinen asia on, että tax free -ostosten sinetöintiä ei edes edellytetä kaikissa EU-maissa. Suomen kansallisen lainsäädännön mukaan ostokset on sinetöitävä ja asiakas saa ottaa tuotteet käyttöön vasta EU:n tullirajan ulkopuo-

lella. Se, että sinetöidyistä ostoksista otetaan pois joitain elintarvikkeita välipalan takia, on toki väärin, mutta ei sinänsä suuri rikkomus. Väärinkäytöksestä voidaan puhua silloin, jos kallisarvoisia tuotteita poistetaan sinetöidystä ostoksista ja ne myydään esimerkiksi Suomessa asuvalle ystävälle, jolloin tuote jää lopulliseen kulutukseen Suomeen.

Tuotteiden mahdollinen päätyminen jälleenmyyntiin oli varsin mielenkiintoinen kysymys. Myyjistä suurin osa epäili tuotteiden päätyvän jälleenmyyntiin ja osa jopa tiesi niin käyvän. Jos samaa tuotetta ostetaan monella tuhannella eurolla, on epäily jälleenmyynnistä varsin perusteltua. Tullin edustajat kertoivat, että tullilla ei ole mahdollisuuksia, valvoa päätyvätkö tuotteet jälleenmyyntiin. Usein tullissa jopa tiedetään, että tuotteita viedään rajan yli verottomana matkailijamyynä, vaikka kyseessä on tosiasiasa kaupallinen vienti. Rajanylityspaikalla uudelleen havaittu kilotyttöilmiö myös lisää todennäköisyyttä, että ostoksia tehdään jälleenmyyntiä varten. Myös Global Bluen edustaja kertoi haastattelussa, ettei yrityksen velvollisuutena ole valvoa, päätyvätkö tuotteet jälleenmyyntiin vai yksityiseen kulutukseen. Voidaankin siis todeta, että verovapaana matkailijamyynä ostettujen tuotteiden jälleenmyyntiä tapahtuu, eikä asiaa valvota. Se, kuinka suuri osuus verovapaana matkailijamyynä ostetuista tuotteista päätyy jälleenmyyntiin, ei ole kenenkään tiedossa.

Tullin edustajien haastattelusta selvisi, että tullin pääasiallinen tehtävä verovapaan matkailijamyynnin osalta on leimata lasku tuotteiden poistuessa EU-alueelta. Tulli ei niinkään ota kantaa siihen, onko lasku tai sinetöinnit säännösten mukaisia. Valvonta suoritetaan pistokoemaisesti ja joukosta pyritään riskianalyysin perusteella poimimaan epäilyttävät tapaukset. Haastatellut tullin edustajat kuitenkin arvioivat, että lasku jätetään leimaamatta vain 1 %:ssa tapauksista. Myös vienti-ilmoitusten muuttumien sähköisiksi 1.11.2009 alkaen on vaikuttanut verottomaan matkailijamyyntiin: vientiä on siirrytty tekemään verottomana matkailijamyynä, jotta sähköisen vienti-ilmoituksen tekemiseltä vältyttäisiin. Tullin leimoja on myös väärennetty ja koska myyjällä, jolle väärennetyllä leimalla varustettu lasku palautuu, ei ole koulutusta väärennöksien tunnistamiseen, palautetaan arvonlisävero silloin asiakkaalle, jonka ei palautusta kuuluisi saada.

Tullilla ei ole tällä hetkellä riittäviä resursseja verovapaan matkailijamyynnin tehokkaaseen valvontaan. Pelkkä resurssien lisäys ei ongelmia edes ratkaisisi, vaan järjestelmää tulisi kehittää. Järjestelmän sähköistäminen mahdollistaisi paremman valvonnan ja sitä kautta yhteistyötä verohallinnon kanssa olisi mahdollista myös tiivistää. Järjestelmän sähköistäminen aiheuttaisi kuitenkin painetta niiden elinkeinonharjoittajien suuntaan, jotka huolehtivat itse arvonlisäveron palauttamisesta asiakkaalle. Järjestelmän muuttaminen sähköiseksi edellyttäisi laitehankintoja näiltä elinkeinonharjoittajilta, mikä käytännössä tarkoittaisi lisäkustannuksia. Päätöksen järjestelmän muuttamisesta sähköiseksi olisi tultava EU-tasolta, jolloin kaikki EU-alueella toimivat elinkeinonharjoittajat olisivat tasa-vertaisessa asemassa.

Arvonlisäveron palautustoimintaa harjoittavan yrityksen, Global Bluen edustajan haastattelusta voidaan päätellä, että yrityksellä on paremmat mahdollisuudet tällä hetkellä valvoa verovapaata matkailijamyyntiä kuin tullilla. Valvontaa ei tehdä pistokokeina, vaan jokaiselta asiakkaalta tarkastetaan aina samat asiat. Palautuspisteillä tarkastetaan, että asiakkaalla on sinetöidyt ostokset mukana ja että sinettien numerot täsmäävät. Jokaiselta asiakkaalta myös tarkastetaan passi ja siihen merkitty viisumi ennen palautuksen maksamista. Palautuspisteissä suoritettavien tarkastuksien yhteydessä aina silloin tällöin paljastuu tapauksia, joissa myyjä ei ole toiminut tax free -myynnistä annettujen ohjeiden mukaisesti eli on esimerkiksi jättänyt tarkastamatta asiakkaan viisumin tai sinetöidyt ostokset huolimattomasti. Myyjien haastattelujen perusteella olisi voinut olettaa tällaisia tapauksia tulevan vastaan huomattavasti useammin.

6.2 Päätelmät

Tax free -prosessi vaikuttaa olevan melko vaikeasti valvottava kokonaisuus. Verottoman matkailijamyynnin asiakasmäärät ovat suuria samoin kuin siihen liittyvät rahamäärät. Arvonlisäveron palauttamiseen yrityksellä on kaksi vaihtoehtoa: joko huolehtia siitä itse tai ostaa palvelu palautustoimintaa harjoittavalta yritykseltä. Valvonnasta huolehtii joko tullit tai palautusliike. Verohallinto ei suoranaisesti valvo itse prosessia, vaan suorittaa valvontaa tekemällä verotarkastuksia yrityksille, jotka ovat osana prosessia eli myyvät tuotteita verovapaana

matkailijamyyntinä. Edellä mainituista asioista havaitsee, että prosessissa on monta vaihetta ja siihen liittyy monta osapuolta. Osapuolet, joita ovat asiakkaan lisäksi myyjä, tullit, palautusliike sekä verohallinto, tuntuvat olevan yksittäisiä paloja prosessissa. Jokainen tekee oman osansa, mutta kenelläkään ei ole mahdollisuutta valvoa kokonaisuutta. Kokonaiskuvan saaminen edellyttäisi sitä, että prosessin läpi kulkevan tiedon tulisi olla sellaisessa muodossa, että yhteistyö eri tahojen välillä olisi mahdollista. Käytännössä tämä tarkoittaisi juuri järjestelmän muuttamista sähköiseksi.

Tällä hetkellä tilanne on se, että tuotteita päätyy jälleenmyyntiin, eikä sitä voida valvoa. Valtio siis menettää sille kuuluvia arvonlisäverotuloja ja Euroopan unionin tullirajan ulkopuolella toimivat elinkeinonharjoittajat hyötyvät arvonlisäverottomista kauppavarastoista. Asiat ovat harvoin kuitenkin täysin musta-valkoisia. Todennäköistä on, että asiakkaille tarjottu mahdollisuus tehdä verovapaita ostoksia lisää kaupan myyntiä, jolloin kaupan liikevaihto kasvaa ja sitä kautta myös liikevoitto. Tuosta liikevoitosta yritys maksaa veroa. Menestyvä yritys yleensä myös tarvitsee lisää työntekijöitä ja työntekijöiden palkoista maksetaan myös veroa.

Enimmäkseen veroton matkailijamyynti todennäköisesti toimii niin kuin sen kuuluukin. Tutkimuksen perusteella voidaan kuitenkin todeta, että järjestelmää voidaan myös käyttää väärin. Nämä väärinkäytökset ovat myös järjestelmää valvovien tahojen tiedossa. Jos asioille ei tehdä mitään, se tarkoittaa sitä, että asia tiedostetaan ja järjestelmässä olevat aukot hiljaisesti hyväksytään. Onko järjestelmän valvonta siis ylipäätään tarkoituksenmukaista, jos yleisenä ajatusmallina on se, että järjestelmän avulla saatavat kokonaishyödyt ovat suurempia kuin väärinkäytöstä aiheutuvat menetykset. Kysymys jatkotutkimuksia varten kuuluukin, kompensoivatko yritysten maksamat verot ja ostosmatkailun luomat työpaiikat todella väärinkäytösten myötä menetetyt arvonlisäverotulot?

Verovapaa matkailijamyynti jatkaa kasvuaan myös tulevaisuudessa. Suomessa myytävien tuotteiden hyvä laatu jaksaa todennäköisesti houkutella asiakkaita naapurimaastamme vielä usean vuoden ajan. Jos pitkään esillä ollut viisumivapaus EU:n ja Venäjän välillä jonain päivänä toteutuu, voi jokainen vain arvailla,

kuinka valtavasti se lisää ostosmatkailua Venäjältä Suomeen. Tax free-järjestelmän ongelmakohtiin ja valvonnan aukkoihin olisi syytä löytää ratkaisut tai vaihtoehtoisesti on pohdittava koko järjestelmän olemassa olon tarkoitusta. Joka tapauksessa, matkailun edistämiseksi luodun järjestelmän lopputuloksena ei saisi olla valtiolle kuuluvien arvonlisäverotulojen menetys.

6.3 Opinnäytetyö kokonaisuutena

Opinnäytetyöprosessi on ollut erittäin haastava, mutta samalla myös palkitseva kokonaisuus. Teoriaosuuteen liittyvä tiedonhaku ja löydetyn tiedon saattaminen kirjoitettuun muotoon oli työn aikaavievin ja eniten ponnisteluja vaatinut osuus. Tutkimusosuudessa tunsin ensimmäistä kertaa työn tekemisen mukavana ja mielenkiintoisena. Myyjien haastattelujen vastaukset olivat pitkälti sitä, mitä olin niiden ajatellutkin olevan. Sen sijaan tullin sekä palautusliike Global Bluen edustajien haastatteluvastauksista osa yllätti toden teolla. Tullin edustajien haastattelussa minut yllätti vastauksien suora rehellisyys. Olin täysin varautunut kuulemaan valvonnan olevan lähestulkoon aukotonta ja väärinkäytösten olevan mahdotonta. Global Bluen edustajan haastattelussa yllätti se, että suurista asiakasmääristä huolimatta, valvontaa ei suoriteta pistokoemaisesti, vaan jokaisen asiakkaan kohdalla valvonta suoritetaan yhtä huolellisesti.

Opinnäytetyöprosessin aikana löytyivät vastaukset moneen alussa asetettuun kysymykseen, mutta samalla syntyi monia uusia kysymyksiä, jotka jäivät askarruttamaan mieltä. Kiinnostuneena jatkan niin verovapaaseen matkailijamyyntiin, viisumivapauteen kuin valtion veropolitiikkaankin liittyvän uutisoinnin seuraamista.

KUVIOT

Kuvio 4.1 Prosessin pääkohdat käytettäessä palautusliikkeen palveluja, s. 31

Kuvio 4.2 Prosessin pääkohdat myyjän huolehtiessa arvonlisäveron palautuksesta, s. 32

Kuvio 5.1 Tullin leimaamat laskut ajanjaksolla tammi-syyskuu, s. 45

TAULUKOT

Taulukko 2.1 Tilitettävän veron laskeminen, s. 13

Taulukko 2.2 Arvonlisäverokannat, s.15

Taulukko 3.1 Tax free -myynti paikkakunnittain, s. 20

Taulukko 3.2 Palautussummat kulutustavaroille, s. 22

Taulukko 3.3 Palautussummat elintarvikkeille, s. 22

LÄHTEET

Ahvenanmaa 2010. Ahvenanmaa tilastotietoa 2008.
<http://www.ahvenanmaa.fi/> (Luettu 6.10.2010)

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos.
Tampere: Osuuskunta Vastapaino

Global Blue 2010. Tax free -ohjeet.

Hackman, S. 2010. Etelä-Karjalassa venäläinen kuluttaa tuplasti rahaa. Etelä-Saimaa 23.9.2010, 4.

Hallituksen esitys 335/1994. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi arvonlisä- ja valmisteverotuksen toimittamisesta Ahvenanmaan maakunnan ja muun Suomen välisissä suhteissa.
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/1994/19940335> (Luettu 10.10.2010)

Hallituksen esitys 88/1993. Hallituksen esitys Eduskunnalle arvonlisäverolaiksi.
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/1993/19930088> (Luettu 27.9.2010)

Hallituksen esitys 137/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi arvonlisäverolain, Ahvenanmaan maakuntaa koskevista poikkeuksista arvonlisävero- ja valmisteverolainsäädäntöön annetun lain 18 b §:n ja eräistä vakuutusmaksuista suoritettavasta verosta annetun lain 3 §:n muuttamisesta.
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090137> (Luettu 7.9.2010)

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Huolman, J. & Liukko, P. 2000. Verovapaus ja matkustaja-alukset. Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Juanto, L. & Linnakangas, E. 2008. Arvonlisäverotus ja muu kuluverotus. 6. uudistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kallio, M., Nielsen, A., Ojala, M., Saukko, P. & Sääskilahti, J. 2008. Arvonlisäverotus 2008. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kotiharju, A. 2010a. Ennätysmäärä venäläisiä shoppailee Lappeenrannan keskustassa. Etelä-Saimaa 9.9.2010, 3.

Kotiharju, A. 2010b. Lappeenrannassa ostosmatkailevat nuorehkot keski-ikäiset perheet. Etelä-Saimaa 9.9.2010, 3.

Myrsky, M., Ossa, J. 2008. Verotuksen perusteet. Helsinki: Talentum Media Oy.

Nuottimäki, J. 2010. Timantit ja kalliit kellot kiinnostavat nyt turisteja. Etelä-Saimaa 4.11.2010, 8.

Nyrhinen, R., & Äärilä, L. 2010. Arvonlisäverotus käytännössä. Helsinki: WSOYpro Oy

Ponto, O. 2010. Venäjä helpotti kansalaistensa verovapaata ostosmatkailua. Etelä-Saimaa 7.7.2010, 6.

Tilastokeskus 2010. Rajahaastattelututkimus 2009.
<http://www.stat.fi/til/rajat/index.html> (Luettu 15.10.2010)

Rosenvall, J. 2009. Tax free -toiminnon sähköistäminen ja sen vaikutukset tuotantoprosessiin. Metropolia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Skatteverket 2010. Försäljning till turister.
<http://www.skatteverket.se/foretagorganisationer/moms/momsvidexportimport/foersaljningtillturistertaxfree.4.18e1b10334ebe8bc80005265.html> (Luettu 11.10.2010)

Tulli 2010a. Tullin sisäiset tilastot. Viennin koonti tammi - syyskuu 2010.

Tulli 2010b. Suomen tulli. Tulli tutuksi.
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/index.jsp (Luettu 1.11.2010)

Tulli 2010c. Suomen tulli. Tulli tutuksi. Tehtävät.
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/tehtavat/index.jsp (Luettu 1.11.2010)

Valtionvarainministeriö 2010a. Verotus. Arvonlisävero.
http://www.vm.fi/vm/fi/01_etusivu/index.jsp (Luettu 25.8.2010)

Valtionvarainministeriö 2010b. Valtion talousarvioesitykset. Talousarvioesitys 2011. http://budjetti.vm.fi/indox/tae/2011/he_2011.html (Luettu 28.9.2010)

Verohallinto 2007a. Verohallituksen julkaisu 195.07. Veroton myynti Suomessa vieraileville matkailijoille.
<http://www.vero.fi/download.asp?id=3449;45717> (Luettu 21.9.2010)

Verohallinto 2007b. Verohallituksen julkaisu 171.07. Veroton matkailijamyyni - ohje myyjälle.
<http://www.vero.fi/download.asp?id=1239;40896> (Luettu 29.9.2010)

Verohallinto 2010a. Arvonlisäverokantojen muutos.
http://www.vero.fi/?article=9188&domain=VERO_MAIN&path=5,40,87&language=FIN (Luettu 10.10.2010)

Verohallinto 2010b. Verohallinnon julkaisu 176.10. Ahvenanmaan veroraja arvonlisäverotuksessa.
<http://www.vero.fi/nc/doc/download.asp?id=2682;160336> (Luettu 4.6.2010)

Verohallinto 2010c. Verotiliohjeet. Vuoden 2009 verot.
<http://portal.vero.fi/public/default.aspx?nodeid=7944&culture=fi-FI&contentlan=>
(Luettu 1.10.2009)

Verohallinto 2010d. Vero-ohjeet. Parturi- ja kampaamopalveluiden sekä eräiden
pienien korjauspalveluiden arvonlisäverokanta.
http://vero.fi/?article=5091&domain=VERO_MAIN&path=5,40&language=FIN)
(Luettu 13.9.2010)

Verohallinto 2010e. Arvonlisäverokannat EU-maissa.
http://www.vero.fi/default.asp?path=5,40&article=4810&domain=VERO_MAIN
(Luettu 16.11.2010)

LAINSÄÄDÄNTÖ

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501

Arvonlisäveroasetus 21.1.1994/50

Asetus arvonlisäverottoman matkustajamyynnin järjestämisestä 14.6.1985/485

Asetus matkailun hyväksi myönnettävistä tullihelpotuksista tehdyn yleissopi-
muksen voimaansaattamisesta 41/1962

Yleissopimus matkailun hyväksi myönnettävistä tullihelpotuksista 41/1962

EU:N ARVONLISÄVEROALUE (Verohallituksen julkaisu numero 175)

EU:n arvonlisäveroalue muodostuu seuraavista jäsenvaltioista sekä niihin kuuluvista alueista:

- Alankomaat
- Belgia
- Bulgaria
- Espanja, mukaan lukien Baleaarit
- Irlanti
- Iso-Britannia, mukaan lukien Man-saari
- Italia
- Itävalta
- Kreikka
- Kypros
- Latvia
- Liettua
- Luxemburg
- Malta
- Portugali, mukaan lukien Azorit ja Madeira
- Puola
- Ranska, mukaan lukien Monaco
- Romania
- Ruotsi
- Saksa
- Slovakia
- Slovenia
- Suomi
- Tanska
- Tseki
- Unkari
- Viro

EU:n arvonlisäveroalueeseen eivät kuulu:

- Ahvenanmaan maakunta
- Andorra
- Athos-vuori eli Agio O'ros
- Büsingenin alue
- Campione d'Italia
- Ceuta ja Melilla, Espanjalle kuuluvia alueita Pohjois-Afrikassa
- Färsaaret
- Gibraltar
- Grönlanti
- Helgolandin saari, Saksan Pohjanmeren puoleisella rannikolla lähellä Tanskan rannikkoa
- Kanaalisaaret
- Kanarian saaret

- Livigno
- Lugano-järven Italialle kuuluvat vesialueet
- Ranskan merentakaiset departementit, kuten mm. Martinique ja Guadeloupe
- San Marino
- Vatikaanivaltio

HAASTATTELU 1

TAUSTATIEDOT:

- Käytetäänkö työpaikallasi Global Bluen (entinen Global Refund) palveluja vai hoi- taako yritys verovapaan myynnin arvonlisäveronpalautukset itse?
- Jos käytössä on Global Bluen palautusjärjestelmä, onko lisäksi käytössä Global Bluen jäsenkortin lukijalaite?
- Kuinka paljon yhden päivän aikana arvioisit tax free -sekkejä kirjoitettavan työpai- kallasi?

HENKILÖTIETOJEN JA VIISUMIN TARKASTUS:

- Jos asiakkaalla on Global Bluen asiakaskortti, tarkistatko joka kerta asiakkaan hen- kilöllisyyden myös passista?
- Tarkastatko aina asiakkaan passista myös viisumin (vihreä tarra)? Mitä asioita viisumista tarkastat?
- Tiedätkö missä tilanteessa myös punaisen tarran (oleskeluluvan) omaava henkilö on oikeutettu tekemään verovapaita ostoksia?
- Tiedätkö, milloin suomalainen asiakas saa tehdä verovapaita ostoksia Suomessa?

SINETÖINTI:

- Saako asiakas tuotteet haltuunsa maksamisen jälkeen ennen kuin pakkaukset on sinetöity? Eli rahastetaanko asiakas eri pisteessä kuin missä tax free -sekki kirjoite- taan?
- Yrittävätkö asiakkaat koskaan tahallisesti jättää osaa tuotteista pois ennen ostosten sinetöintiä?
- Tarkastatko joka kerta, että kaikki kuitilla olevat tuotteet ovat ostoskasseis- sa/paketeissa?
- Miten ostokset sinetöidään?
- Sinetöitkö ostokset niin, että asiakkaalla ei ole mahdollisuutta saada tuotteita sine- töidyistä pakkauksista?
- Pidätkö teippausta ja numerosinetin laittamista luotettava tapana sulkea pakkauk- set?
- Oletko havainnut, että sinetöintejä aukaistaisiin?

JÄLLEENMYynti:

- Oletko havainnut samojen henkilöiden käyvän useasti ostamassa tuotteita niin isoja määriä, ettei kyseessä voi olla pelkästään henkilökohtaiseen kulutukseen tehtäviä ostoksia?

MUUT ASIAT:

- Tuntevatko asiakkaat hyvin tax free -myynnin edellytykset eli esimerkiksi sen, että ostosten loppusumman tulee olla vähintään neljäkymmentä euroa/veroluokka?
- Jätätkö usein sekin kirjoittamatta ja jos jätät, mikä on yleensä syy siihen?
- Onko joitain ongelmatilanteita?

HAASTATTELU 2:

- Mikä on leimattavien laskujen keskimääräinen volyyymi eli määrä vuorokaudessa?
- Kun myyjäliike ei käytä Global Bluen palveluja vaan huolehtii arvonlisäveron palauttamisesta asiakkaalle itse, tulee asiakkaan leimauttaa lasku tullitoimipaikassa poistuessaan EU:n alueelta. Mitä asioita tulliviranomainen tarkistaa ennen laskun leimaamista? (passi, viisumi, sinetöidyt tuotteet?)
- Suoritetaanko valvonta enempi pistokokeina vai tarkastetaanko jokaisen henkilön kohdalla aina samat asiat?
- Paljastuuko usein, että laskun kirjoittanut myyjä ei ole toiminut tax free -ohjeiden mukaisesti eli on esimerkiksi jättänyt tarkastamatta asiakkaan viisumin tai sinetöinyt ostokset huolimattomasti?
- Avataanko sinetöityjä pakkauksia koskaan tarkastuksen yhteydessä, jotta voidaan varmistaa kuitenkin ja tuotteiden täsmäävän?
- Kuinka usein lasku jätetään leimaamatta ja mikä on yleensä syy siihen?
- Voiko tulli valvoa mitenkään sitä, että menevätkö tuotteet jälleenmyyntiin vai yksityiseen kulutukseen?
- Voiko tax free -järjestelmää väärinkäyttää jotenkin?
- Yritykset ovat ryhtyneet enemmän määrin hoitamaan arvonlisäveron palauttamisen asiakkaalle itse, sen sijaan että käyttäisivät Global Bluen palveluja. Onko asiakasmäärissä ollut havaittavissa kasvua?
- Jos myyjäliike käyttää Global Bluen palvelu, ei asiakas tarvitse sekkiinsä tullin leimaa vaan Global Bluen asiamiehen vienninvahvistus riittää. Valvooko tulli kuitenkin jollain tavalla myös Global Bluen palveluja käyttäviä matkailijoita?
- Miten uskotte verottoman matkailijamyynnin kehittyvän tulevaisuudessa?
- Onko tullilla mielestänne riittävät resurssit tax free -myynnin tehokkaaseen valvontaan?
- Voisiko tax free -järjestelmää mielestänne kehittää jotenkin?

HAASTATTELU 3

- Kuinka monta sekkiä keskimäärin käsittelette yhden työpäivän aikana?
- Mikä on käsiteltävien sekkien kokonaisvolyymi vuodessa?
- Onko asiakasmäärissä ollut havaittavissa selkeää kasvua sen jälkeen, kun Venäjä helpotti verovapaan matkailijamyynnin rajoituksia heinäkuun alussa?
- Mitä asioita asiakkaalta tarkastatte ennen palautuksen maksamista?
- Suoritetaanko valvonta enempi pistokokeina vai tarkastatteko jokaisen henkilön kohdalla aina samat asiat?
- Onko asiakasmäärissä selkeitä ruuhkahuippuja tiettyyn aikaan (viikonpäivä tai vuodenaika) ja vaikuttaako se valvontaa jotenkin?
- Paljastuuko usein, että sekin kirjoittanut myyjä ei ole toiminut tax free -ohjeiden mukaisesti eli on esimerkiksi jättänyt tarkastamatta asiakkaan viisumin tai sinetöinyt tuotteet huolimattomasti? Onko uuden asiakkaille myönnettävän jäsenkortin käyttöönoton jälkeen ollut havaittavissa muutosta huonompaan suuntaan henkilötietojen ja viisumin tarkastamisen kohdalla?
- Pystyttekö luotettavasti toteamaan tavaroiden käyttämättömyyden sinetöidyistä pakkauksista?
- Aukaisetteko koskaan sinetöityjä pakkauksia, jotta voisitte varmentaa kuitin ja tuotteiden täsmäävän?
- Oletteko havainneet, että sinetöityihin ostoskasseihin olisi lisätty tavaroita jälkikäteen?
- Kuinka usein palautus jätetään maksamatta ja mikä on yleensä syy siihen?
- Pystyttekö mitenkään valvomaan sitä, että menevätkö tuotteet jälleenmyyntiin vai yksityiseen kulutukseen?
- Voiko tax free -järjestelmää väärinkäyttää jotenkin?
- Onko teillä mielestänne riittävät resurssit tax free -myynnin tehokkaaseen valvontaan?
- Voisiko tax free -järjestelmää mielestänne kehittää jotenkin?
- Miten uskotte tax free -myynnin kehittyvän tulevaisuudessa?
- Palautusliiketoiminnan harjoittaminen edellyttää työ- ja elinkeinoministeriön myöntämää toimilupaa. Valvooko se myös toimintaanne jotenkin?