

Saimaan ammattikorkeakoulu
Matkailu- ja ravitsemispalvelut Imatra
Matkailun koulutusohjelma

Heini Taipale

TAX FREE -OSTOSTEN MÄÄRÄN VAIKUTUS TULLIN TOIMINTAAN

Opinnäytetyö 2011

TIIVISTELMÄ

Heini Taipale

Tax free -ostosten määrän vaikutus tullin toimintaan, 34 sivua, 5 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Imatra

Liiketoiminta ja kulttuuri, Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2011

Ohjaaja: yliopettaja Mika Tonder

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää tax free -ostosten määrän kasvun vaikutuksia tullin toimintaan. Tutkimuksen kohteina olivat Imatran rajanylityspaikka sekä Nuijamaan rajanylityspaikka. Opinnäytetyön tutkimusongelmana selvitettiin, miten tax free ostosten määrän lisääntyminen vaikuttaa tullin toimintaan. Opinnäytetyöhön kuului myös kolme tutkimuskysymystä. Miten tax free -ostosten määrä on kehittynyt/muuttunut Imatran ja Nuijamaan rajanylityspaikoissa viimeisten kahden vuoden aikana? Miten tax free ostosten määrän kasvu työllistää tullin henkilökuntaa? Kuinka tullin toimintaa voidaan kehittää tulevaisuudessa, jotta pystytään vastaamaan kasvavaan tax free -asiakkaiden määrään?

Opinnäytetyön teoriaosassa käsiteltiin Suomen tullijärjestelmää, verovapaata matkailijamyyntiä eli tax free myyntiä, ostosmatkailua Suomessa sekä Global Blue Finland Oy:n toimintaa. Lähteinä käytettiin ammattikirjallisuutta, Internet-lähteitä sekä lehtiartikkeleita. Tutkimuksen empiirinen osa suoritettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Empiirinen aineisto kerättiin Imatran tullissa venäjän tulkin avustuksella. Haastatteluun pyydettiin yhteensä kymmenen venäläistä asiakasta, ja he vastasivat suullisesti laadullisen haastattelun viiteen kysymykseen. Tutkimuksen sisältöön kuuluu myös yhtenä osana Imatran sekä Nuijamaan verotuspuolen vastaavien haastattelut.

Asiasanat: ostosmatkailu, verovapaa matkailijamyynti, tax free, tulli, Venäjä

ABSTRACT

Heini Taipale

Tax free purchase amount concerning working in Customs, 34 pages,
5 attached

Saimaa University of Applied Sciences, Imatra

Degree Programme in Tourism

Bachelor's thesis 2011

Instructor: principal lecturer Mika Tonder

The aim of this thesis was to clarify tax free shopping growth effects of the duty activities. Target of this research was Imatra border crossing point and Nuijamaa border crossing point. This research shows how the tax free shopping increasing number affects the functioning of the duty. The study also examined how the tax free purchases increased number of employees in the Customs. Another research problem was how to clarify customs operations in the future concerning about the amount of tax free customers.

In the theory section discussed with Finnish Customs, tax free sales, shopping travel in Finland and Global Blue Finland. The source material in theory part was from literature, journal articles, Internet sites and also two interviews and inquiry.

The empirical part of the study was carried out as a qualitative research. The inquiry was executed in Imatra border crossing point with a Russian interpreter. The interviews were asked a total of ten Russian customers. This research also includes two interviews, Imatra and Nuijamaa, the persons who are responsible for the taxation.

Keywords: shopping travel, exempt from taxation, tax free, customs, Russia

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	5
2 OSTOSMATKAILU.....	7
3 VEROVAPAA MATKAILIJAMYyntI.....	10
4 SUOMEN TULLI.....	15
4.1 Tullin tehtävät.....	15
4.2 Tullit, verot ja yhteistyöalueet.....	16
4.3 Tullin asiakasstrategia.....	17
4.4 Ulkomaankauppa.....	19
4.5 Tuonti ja vienti.....	19
4.6 Imatran rajanylityspaikan laajennus.....	22
5 TAX FREE -TOIMIPISTE SUOMESSA.....	23
6 VENÄJÄN TULLIMUUTOKSET.....	26
7 HENKILÖLIIKENTEN TULLISELVITYSPROSESSI.....	27
8 TUTKIMUSMENETELMÄT.....	28
9 TULOKSET.....	31
10 POHDINTA.....	33
TAULUKOT.....	35
KUVIOT.....	35
LIITTEET	
Liite 1 Mielpidekysely	
Liite 2 Haastattelu Imatra	
Liite 3 Haastattelu Nuijamaa	
LÄHTEET.....	36

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on tax free -ostosten määrän vaikutus tullin toimintaan. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Opinnäytetyön tavoite on selvittää tax free ostosten määrän kasvun vaikutuksia tullin toimintaan. Opinnäytetyön tutkimusongelma on miten tax free ostosten määrän lisääntyminen vaikuttaa Tullin toimintaan.

Tutkimusongelmaan sisältyvät myös seuraavat tutkimuskysymykset: Miten tax free ostosten määrä on kehittynyt/muuttunut Imatran ja Nuijamaan rajanylityspaikassa viimeisten kahden vuoden aikana? Miten tax free ostosten määrän kasvu työllistää Tullin henkilökuntaa? Kuinka Tullin toimintaa voidaan kehittää tulevaisuudessa, jotta pystytään vastaamaan kasvavaan tax free -asiakkaiden määrään?

Opinnäytetyön kirjoittajana työskentelen kokopäiväisesti Imatran Tullissa, mikä on omalta osaltaan vaikuttanut opinnäytetyön tekemiseen. Tutkimuksen empiirinen aineisto kerätään haastattelemalla venäläisiä matkailijoita Imatran Tullissa venäjän tulkin avulla. Tutkimuksessa haastatellaan kymmenen venäläistä asiakasta, jotka kulkevat pääsääntöisesti Imatran Tullin kautta. Osana tutkimuksen empiiristä osiota aineistoon lisätään sekä Imatran että Nuijamaan henkilökunnan haastattelut. Haastatteluissa selvitetään yhteistyötä palautusliikkeen kanssa, näkemystä tulevaisuudesta, tullin toiminnasta sekä mahdollisista ongelmista.

Tutkimuksen ensimmäinen osio käsittelee ostosmatkailua. Mitä kaikkea ostosmatkailu pitää sisällään ja kuinka ostosmatkailu jaetaan kahteen kategoriaan? Luvussa kerrotaan tarkemmin, millä eri tavoilla tuotteet, kohde ja hinta vaikuttavat asiakkaan käyttäytymiseen.

Opinnäytetyön aihe on erittäin ajankohtainen. Mediassa, kuten TV, radio ja lehdet on käsitelty paljon sekä venäläisiä asiakkaita että tax free -ostoksia. Opinnäytetyön sisältöön kuuluvia asioita on käsitelty jopa politiikassa. Kyseessä oleva aihe tulee ilmi puhuttaessa mahdollisesta viisumivapaudesta tulevaisuudessa. Opinnäytetyön aihe on minulle itselleni läheinen, koska työskentelen Imatran tullissa. Törmään näihin asioihin päivittäin esimerkiksi matkustajamyynti tositteiden leimauksien takia.

Tutkimuksessa tullin toimintaa tarkastellaan monesta eri näkökulmasta, kuten Tullin henkilökunnan näkökulmasta, mielipidekyselyn avulla venäläisten näkökulmasta sekä painetun kirjallisuuden pohjalta. Nämä kolme katsontakantaa muodostavat kokonaisuuden, jonka pohjalta muodostetaan tutkimuksen johtopäätökset. Opinnäytetyön sisältö koostuu Imatran ja Nuijamaan rajanylityspaikkojen tax free -toiminnasta sekä molempien toimipaikkojen henkilökunnan haastatteluista. Tutkimuksessa selvitetään myös, millaisia tuotteita venäläiset tulevat Suomesta ostamaan.

Tutkimusta on mielenkiintoista lähteä tekemään monesta eri syistä. Mediassa on paljon viime aikoina puhuttanut venäläiset ja heidän ostoskäyttäytymisensä. Taantumien jälkeen venäläiset ovat alkaneet jälleen tekemään matkoja Suomeen. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää tarkemmin erityisesti venäläisten asiakkaiden kasvavaa tax free – myyntiä. Tämän seurauksena pohditaan millaisia vaikutuksia kasvava tax free -myynti saa aikaan tullin suunnalta. Pystyykö tulli omalta osaltaan varautumaan jollakin tavalla? Tulevaisuutta ajatellen, onko tullin mahdollista tehdä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

2 OSTOSMATKAILU

Ostosmatkailu voidaan jakaa kolmeen ryhmään: ostosmatkailuun kotimaassa, ostosmatkailuun ulkomaille ja ostosmatkailuun ulkomailta Suomeen. Ostosmatkoja voidaan tehdä sekä yksin että ryhmässä. (Kaarela 2008.)

Ostosmatkailu jaetaan kahteen kategoriaan Butlerin (1980) teorian mukaan. Ensimmäinen ryhmä käsittää matkailun, jonka päätarkoituksena on shoppailu eli ostosten teko. Toisen ryhmän varsinainen päämäärä on jokin muu kohde kuten nähtävyydet, ja ostosten merkitys on toissijainen. Näistä kahdesta ryhmästä jälkimmäinen on yleisempi. (Timothy 2005, 42.)

Varsinaiseen ostosmatkailuun henkilön houkuttelee pääsääntöisesti kolme tekijää: tuotteet, kohde ja hinta. Tuotteet voivat olla jotakin erikoista, mitä kotimaasta ei löydy tai ne voivat olla matkamuitse, tax free -tuotteita tai käsitöitä. Hinta voi vaikuttaa, jos se on kohteessa edullisempi kuin lähtöalueella. (Timothy 2005, 44.)

Hauskuuden ja mielihyvän ollessa koko toiminnan pääsisältö sitä voidaan nimittää shoppailuksi. Mielihyvää tuottavaan shoppailuun liittyy päämäärätön ja itsetarkoituksellinen ajanvietto, suunnittelemattomuus ja impulsiivisuus ilman ostamisen pakkoa. Välttämättömien ostosten suhteen puolestaan pyritään toimimaan tehokkaasti: ostoksilla käyminen on vain väline tarpeiden tyydyttämiseen, ei itsetarkoitus. Välttämättömät ostokset on myös usein suunniteltu, niissä pyritään elämyksellisyyden sijasta rationaalisuuteen, ja niiden tekeminen kuuluu arjen epäkiinnostaviin ja sellaisina vakaviin rutiineihin. (Mäenpää 2005, 209–210.)

Shoppailu ja turismi rakentuvat kodin ja työn ulkopuolisen tilan varaan, molemmissa on olennaista hallittu seikkailu. Kummassakin on kiehtovaa uuden ja odottamattoman kohtaaminen sekä kokemus ”jossain toisaalla” olemisesta. Turismin ja shoppailun suhde on läheinen myös siksi, että shoppailu on olennainen osa turistina olemista. (Mäenpää 2005, 212.)

Ostosmatkailija tekee matkoja joihin oleellisena osana kuuluu kauppakeskuksissa, toreilla, erikoisliikkeissä, basaareissa, pikku putiikeissa ja isommissa liikkeissä kiertely. Kirpputorit kuuluvat myös ostosmatkailijan ohjelmaan. Ostosmatkailijat voidaan jakaa kahteen ryhmään. Ensimmäinen ryhmä suosii erityisesti halvan tavaran maita, ja toinen ryhmä ei välitä tavaran hinnasta vaan on yleisesti kiinnostunut kotimaan markkinoiden poikkeavista tuotteista, juuri nämä asiat tekevät ostosmatkailusta kiinnostavaa. Ostosmatkailu ei ainoastaan suuntaudu ulkomaille, sitä harrastetaan myös kotimaan kohteissa aktiivisesti. Viime vuosina suosituin ostosmatkailun kohde on ollut Viro. (Kookas 2011.)

Venäläiset tekevät matkoja Suomeen ja varsinaisesti Imatralle pääosin lomamatkan tai ostosmahdollisuuksien takia. Suurin osa matkustaa Suomeen omalla autolla sekä tekee matkoja Suomeen kerran kuussa tai jopa useammin. Venäläiset käyttävät rahaa Suomessa ruokaan ja juomaan, kahviloihin ja ravintoloihin, vanhemmat ostavat tavaroita lapsille sekä vaatteisiin, kenkiin ja asusteisiin. (Soldatova 2010.)

Etelä-Karjalassa ostosmatkailu on kasvanut huomattavasti kahden viime vuoden aikana. Yhteensä Kaakkois-Suomen rajanylityspaikkojen kautta kulki viime elokuun aikana enemmän ihmisiä kuin koskaan aiemmin. Lisääntynyt venäläisten asiakkaiden määrä näkyy Etelä-Karjalan tax free -tilastoissa. (YLE 2011.)

Venäläisten lomamatkoja Suomeen lisäsi erityisesti talouden vahvistuminen ja tulotason nousu. Toinen venäläisten ostosmatkailua Suomeen lisäävä tekijä oli Venäjän tullin aiempaa väljempi tulli – ja verovapaussäädös. Venäläiset tekivät vuonna 2010 Kaakkois-Suomen raja-asemien kautta rekka-autoja lukuun ottamatta noin 2,36 miljoonaa matkaa Suomeen. Etelä-Karjalassa kävi vuonna 2010 yli 1,1 miljoonaa venäläismatkailijaa. (Pohjalainen 2010)

Talouden vahvistuminen ja tulotason nousu lisäsivät erityisesti lomamatkoja Suomeen. Kesällä voimaantullut Venäjän tullin aiempaa väljempi tulli- ja verovapaussäädös lisäsi venäläisten ostosmatkailua Suomeen. Venäläismatkailijoista osti vuonna 2008 elintarvikkeita noin 40 %, kun vuonna 2010 elintarvikkeita hankki yli 70 % Suomessa käyneistä venäläismatkailijoista. Venäläismatkailijat käyttivät vuonna 2010 tuoteostoihin keskimäärin 215 euroa matkaa kohden. Venäläismatkustajat arvostavat eniten Lappeenrannan ja Imatran seudun ostospaikkoja. Venäläiset käyttävät Suomessa rahaa tuoteostoihin ja palveluihin noin 680 miljoonaa euroa, josta 173 miljoonaa palveluihin ja 507 miljoonaa tavaraostoihin. (Lappeenrannan kaupunki 2011.)

Etelä-Karjalaan matkustaneet venäläismatkailijat pitävät kulkuyhteyksiä tärkeänä matkakohteen valintaperusteena. Matkailijoista linja-autolla Lappeenrantaan saapui 56 %, henkilöautolla 45 prosenttia ja 17 prosenttia junalla. (Lappeenrannan kaupunki 2011.)

3 VEROVAPAA MATKAILIJAMYyntI

Arvonlisäverotus kohdistuu kyseisessä valtiossa kulutettaviin tavaroihin ja palveluihin. Kun tavaroita ostetaan Suomessa, niiden ostohinnoissa on normaalisti Suomen arvonlisävero. Myös myynti matkailijalle on pääsäännön mukaan verollista. Matkailijalle voidaan myydä tavaraa verottomana eri tavoin: normaalia vientimenettelyä käyttäen, matkailijamyyntinä ja lentokenttämyyntinä.

Kansainvälisen käytännön mukaisesti matkailijoille voidaan myydä tavaroita verotta myös matkailijamyyntinä. Tax free -kaupassa ostaja saa tavarat heti mukaansa ja vie ne itse maasta matkatavaroissa. Ostaja maksaa ostohetkellä arvonlisäveron, mutta saa sen myöhemmin takaisin. (Verohallitus 2011.)

Tax free -ostoksella tarkoitetaan verotonta myyntiä, jossa edellytetään, että tavara myydään matkailijalle, jonka kotipaikka on EU:n tai Norjan ulkopuolella. Myyjän on varmistettava ostajan kotipaikka passista tai siihen merkitystä oleskelu- tai työluvasta. Ostoksen on oltava vähintään 40 euron arvoinen, ja tavarat on vietävä käyttämättöminä EU:n alueelta. Myyjä sinetöi tavarat. Sinetöidyistä tavaroista tulliviranomainen tai arvonlisäveron palautusliikkeen toimipiste pystyy toteamaan tavaroiden käyttämättömyyden, kun ne viedään EU:n ulkopuolelle. (Verohallitus 2011.)

Kauppaliikkeet voivat palauttaa arvonlisäveron ostajalle eri tavoilla. Ne voivat hoitaa palautuksen maksun itse tai käyttää toimiluvan saaneita palautusliikkeen toimipisteitä. Palautusliike maksaa matkailijalle takaisin tavarantoiminnan ostohintaan sisältyneen veron osuuden, josta se on vähentänyt perimänsä palkkion. (Verohallitus 2011.)

Jos myyjä hoitaa arvonlisäveron palautuksen itse, hän antaa ostajalle laskun, jossa on tax free -myyntiä koskevia erityistietoja. Kun ostaja poistuu EU:n alueelta, hän leimauttaa laskun tullissa ja lähettää leimalla varustetun laskun myyjälle. Jos matkailija ei poistu EU:sta heti Suomesta lähdettyään vaan matkustaa toisen jäsenvaltion kautta, matkailijan on pyydettävä leima sen maan tullista, jonka kautta hän poistuu EU:n alueelta. Kun myyjä saa laskun ja samalla selvityksen siitä, että tavara on viety EU:n ulkopuolelle, hän palauttaa veron ostajan ilmoittamalle pankkitilille. (Verohallitus 2011.)

Jos myyjä käyttää palautusliikkeen palveluja, hän täyttää tavaran myydessään tax free -sekin. Ostaja maksaa myyjälle tavaran verollisen hinnan. Hän saa myyjältä sinetöidyn tavaran sekä yhden kappaleen sekistä mukaansa. Kun ostaja poistuu maasta, hän esittää esimerkiksi satamassa tai lentoaseman lähtöhallissa sijaitsevassa palautusliikkeen toimipisteessä passinsa, tavaran ja sekin. Palautusliike merkitsee sekkiin vakuutuksen siitä, että tavara on viety käyttämättömänä maasta. Palautusliike maksaa matkailijalle takaisin tavaran ostohintaan sisältyneen veron osuuden, josta se on vähentänyt perimänsä palkkion. (Verohallitus 2011.)

Jos matkailija ei poistu EU:sta heti Suomesta lähdettyään vaan matkustaa toisen jäsenvaltion kautta, EU:sta poistuminen todennetaan, ja vero palautetaan tämän jäsenmaan palautusliikkeen toimipisteessä. Matkailijan on siis haettava arvonlisäveron palautusta sen maan palautusliikkeen toimipisteeltä, jonka kautta hän poistuu EU:n alueelta. Menettely on samanlainen kuin haettaessa palautusta palautusliikkeen toimipisteessä Suomessa. (Verohallitus 2011.)

Seuraavissa kappaleissa käsitellään tax free myynnin kasvua ja kehitystä erityisesti Etelä-Karjalan alueella. Vuonna 2010 tax free -myynnin kasvu on ollut nousussa tasaisesti läpi vuoden. Tekstistä tulevat ilmi tarkemmat prosentuaaliset osuudet paikkakunnittain.

Turistit ostivat tavaraa Lappeenrannasta ja Helsingistä lähes neljällä miljoonalla eurolla maaliskuussa 2010. Lappeenrannan osuus oli koko maan tax free –kaupasta 29,8 prosenttia ja Helsingin osuus 30,7 prosenttia. Etelä-Karjalassa kauppa kävi parhaiten Imatralla, jossa kauppaa tehtiin 700 000 eurolla eli 15 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. Lappeenranta paransi omaa kaupankäyntiään 9 prosentilla. (Juntunen 2010)

Suomessa tehdyt verottomat ostokset kasvoivat huhtikuussa vuonna 2010. Tax free myynti nousi edellisvuoden huhtikuusta 46 prosenttia yhteensä 12,2 miljoonaan euroon. Tammi-huhtikuun aikana tax free –kauppaa käytiin Suomessa 51 miljoonalla eurolla. Eniten ostoksia tehtiin Helsingissä ja Lappeenrannassa. Kolmanneksi suosituin ostospaikka on Imatra. Huhtikuussa tax free –kaupan arvo oli Imatralla 0,6 miljoonaa euroa. Tax free –myynnistä 94 prosenttia tulee venäläisten kanssa tehdyistä kaupoista. (Pajari 2010)

Tax free –myynti jatkoi reilua nousuaan toukokuussa Imatralla. Vuoden 2009 toukokuuhun verrattuna verovapaiden ostosten myynti kasvoi 40 prosenttia. Kauppaa tehtiin 617 000 eurolla. Ostosmatkailijoista ylivoimaisesti suurin osa on edelleen venäläisiä. Tammi-toukokuun aikana verovapaita ostoksia tehtiin Imatralla kaikkiaan hieman päälle 3 miljoonalla eurolla. (Vihavainen 2010)

Helsinki tiputti Lappeenrannan toiselle sijalle toukokuun tax free -myynnissä. Lappeenrannan osuus koko maan verovapaasta myynnistä oli toukokuussa 31,2 prosenttia, Helsingin osuus oli 31,7 prosenttia. Lappeenrannan tax free -myynti kasvoi 28 prosenttia edellisen vuoden vastaavaan aikaan verrattuna. Myynnin arvo oli 3,5 miljoonaa euroa. Imatralla tax free -myynti koheni 40 prosenttia. Imatra pitää yhä kolmatta sijaa tax free -tilastossa 5,5 prosentin osuudella. Koko maassa verovapaan myynnin arvo oli toukokuussa yhteensä 11,23 miljoonaa euroa. (Sjöholm 2010a)

Tammi-kesäkuussa tax free -ostosten arvo kasvoi edellisen vuoden vastaavaan aikaan verrattuna Lappeenrannassa 24 prosentilla ja Imatralla 21 prosentilla. Ostosten arvo nousi Lappeenrannassa ja Imatralla yhteensä 24,8 miljoonaan euroon, kun kaksi vuotta aikaisemmin arvo oli 20,6 miljoonaa. Tax free -ostosten arvo nousi Helsingissä 25,1 miljoonaan euroon. Lappeenrannan ja Imatran yhteenlaskettu osuus koko maan verovapaasta myynnistä oli alkuvuonna yhteensä 33 prosenttia. Myynti nousi aivan Helsingin tasolle, eroa oli vain 0,3 prosenttiyksikköä. (Sjöholm 2010b)

Syyskuu oli jälleen vilkas venäläisten ostosmatkailu kuukausi. Lappeenrannan tax free – kauppa kasvoi 39 prosenttia vuoden 2009 syyskuuhun verrattuna. Imatrallakin myynti kasvoi 32 prosenttia. Koko maan tasolla tax free – kauppa kasvua oli 34 prosenttia. Syyskuussa venäläisten osuus koko Suomen tax free – myynnistä oli 82 prosenttia. (Salovaara 2010)

Lappeenrannassa tax free -myynti oli tänä vuonna marraskuun loppuun mennessä vajaat 46 miljoonaa euroa. Se on lähes 30 % koko maan tax free -myynnistä. Marraskuun myynti kasvoi viime vuodesta 50 prosenttia. Myös Imatralla myynti on kasvanut, vaikka osuus koko Suomen myynnistä on pysynyt lähestulkoon samana. Lappeenranta ja Imatra enemmän tax free -tuotteita myydään vain Helsingissä. (Yle 2010.)

Taulukossa 1 on esitetty Suomen kymmenen suurinta tax free -myynnin kaupunkia. Kolme suurinta kaupunkia myynnillisesti ovat Helsinki, Lappeenranta ja Imatra.

Taulukko 1 Tax free myynnin top 10 (Yle 2010)

Tax free myynnin Top 10	
1. Helsinki	6. Joensuu
2. Lappeenranta	7. Lahti
3. Imatra	8. Kajaani
4. Vantaa	9. Kouvola
5. Kotka	10. Rovaniemi

Taulukossa 2 on esitetty prosentuaalisessa muodossa, miten tax free -myynti jakautuu kolmen suurimman kaupungin kesken. Helsingin osuus koko myynnistä on 34,4 %, Lappeenrannan osuus 27,8 % ja Imatran osuus 5,1 %.

Taulukko 2 Prosentuaalinen jakauma paikkakunnittain (Yle 2010)

Kaupunki	Tammi-Marraskuu 2010	Osuus koko myynnistä	Tammi-Marraskuu 2009	Osuus koko myynnistä	Muutos
Helsinki	57 127 000	35,3 %	42 113 000	34,4 %	36 %
Lappeenranta	45 795 000	28,3 %	34 046 000	27,8 %	35 %
Imatra	8 066 000	5 %	6 229 000	5,1 %	29 %

Lappeenrannan tax free -myynti pysyi marraskuussa täsmälleen viime vuoden marraskuun tasolla. Sen sijaan Imatralla tax free – myynti tippui viime vuodesta seitsemän prosenttia. Venäläisten tekemien tax free – ostosten määrä tippui Global Blue Oy:n tilastojen mukaan marraskuussa 10 prosenttia viime vuoden marraskuusta. Kaikkiaan venäläiset tekivät marraskuussa tax free – ostoksia 110 miljoonalla eurolla. Venäläiset ovat ehdoton ykkönen tax free ostoksissa. (Etelä-Saimaa 2010)

Lappeenranta oli joulukuussa Suomen verovapaan kaupan ykköspaikkakunta. Joulukuussa Lappeenrannassa tehtiin tax free -myyntiä noin 6,5 miljoonalla eurolla, kun Helsingissä myyntiä oli 5,4 miljoonaa euroa. Imatralla kauppaa tehtiin 1,2 miljoonalla. Koko vuoden tilastoissa Helsinki on kuitenkin Suomen ykkönen. Vuonna 2010 Helsingissä tehty verovapaa myynti oli arvoltaan noin 63 miljoonaa euroa. Lappeenranta oli selvä kakkonen 52 miljoonalla eurolla. Kolmantena oli Imatra 9,2 miljoonalla eurolla. (Etelä-Saimaa 2011)

4 SUOMEN TULLI

Suomen tullilaitos on valtiovarainministeriön vero-osaston alainen ja sen Keskushallinnon muodostaa tullihallitus ja aluehallinnon viisi tullipiiriä sekä tullilaboratorio. Tullipiirejä ovat Eteläinen, Läntinen, Itäinen ja Pohjoinen tullipiiri sekä Ahvenanmaan tullipiiri. Jokaisessa tullipiirissä on useita tullitoimipaikkoja.

(Nykänen 2001.)

Venäjän kaupan kannalta tärkeimmät tullipiirit ovat Itäinen ja Eteläinen tullipiiri, joiden alueella sijaitsevat tärkeimmät rajanylityspaikat niin rautatie-, maantie-, ilma- kuin merikuljetuksissakin (Nykänen 2001).

Tulli on vero, jota suoritetaan kuljetettaessa tavaroita valtion tullirajojen yli. Tullilla tarkoitetaan nykyisin yleensä ulkomaankaupasta kannettua veroa. Tullilainsäädännön soveltamisessa olennainen merkitys on tavarantoimittajan tullioikeudellisella asemalla, jolla tarkoitetaan tavaralla olevaa yhteisötavaran tai muun kuin yhteisötavaran asemaa. Tullitoimenpiteet kohdistuvat pääsääntöisesti vain muihin kuin yhteisötavaroihin. Sen sijaan yhteisötavarat voivat liikkua lähtökohtaisesti vapaasti yhteisön tullialueella. (Linnakangas & Juanto 2004.)

4.1 Tullin tehtävät

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

Suomen Tulli on merkittävä toimija EU:ssa ja Maailman tullijärjestössä sekä keskeinen tekijä EU:n ja Venäjän taloudellisen yhteistyön edellytysten luomisessa. Tulli edistää yritysten ulkomaankaupan sujuvuutta ja lainmukaisuutta asiakasyhteistyöllä sekä tukeutumalla sähköiseen tiedonsiirtoon logististen toimintaketjujen hallinnassa. Tullin tuloksellisen ja kohdehakuksen rikostorjunnan

perusta on rajat ylittävän liikenteen ja verotuksen erityisosaamisessa. (Tulli 2010.)

Tulli edistää sisäistä turvallisuutta muiden turvallisuusviranomaisten kanssa, erityisesti PTR -yhteistyössä (PTR= Poliisi, Tulli ja Rajavartiolaitos). Tulli suojaa kuluttajaa ja ympäristöä vastaamalla maahan tuotavien elintarvikkeiden ja kulu-
tustavaroiden valvonnasta sekä valvomalla vienti- ja tuontirajoituksia. (Tulli 2010.)

4.2 Tullit, verot ja yhteistyöalueet

Valtiovallan harjoittaman ulkomaisten tavaroiden hintojen säätelyn perusvälineitä ovat tullit, verot ja muut maksut. Niiden määrittelyn perustana käytetään vienti- tai tuontitavaran tullausarvoa. Tullit, verot ja muut maksut voidaan jakaa kahteen pääryhmään: veroluonteisiin maksuihin ja toimitusmaksuihin. Veroluonteisia maksuja ovat tullit ja verot. Toimitusmaksuja ovat erilaiset tavarahan huolinnasta ja tullauksesta johtuvat maksut. (Lehto 1998.)

Suomen tullin suurimpia ja tärkeimpiä yhteistyöalueita ovat WCO, EU, Venäjä, asiakasyhteistyö, viranomaisyhteistyö ja PTR -yhteistyö (Poliisi, Tulli, Rajavartiolaitos) (Lehto 1998). Tulli tekee yhteistyötä myös sisäisen turvallisuuden ohjelman toteuttamisessa sisäasiainministeriön ja Säteilyturvakeskuksen kanssa (Tulli 2011).

4.3 Tullin asiakasstrategia

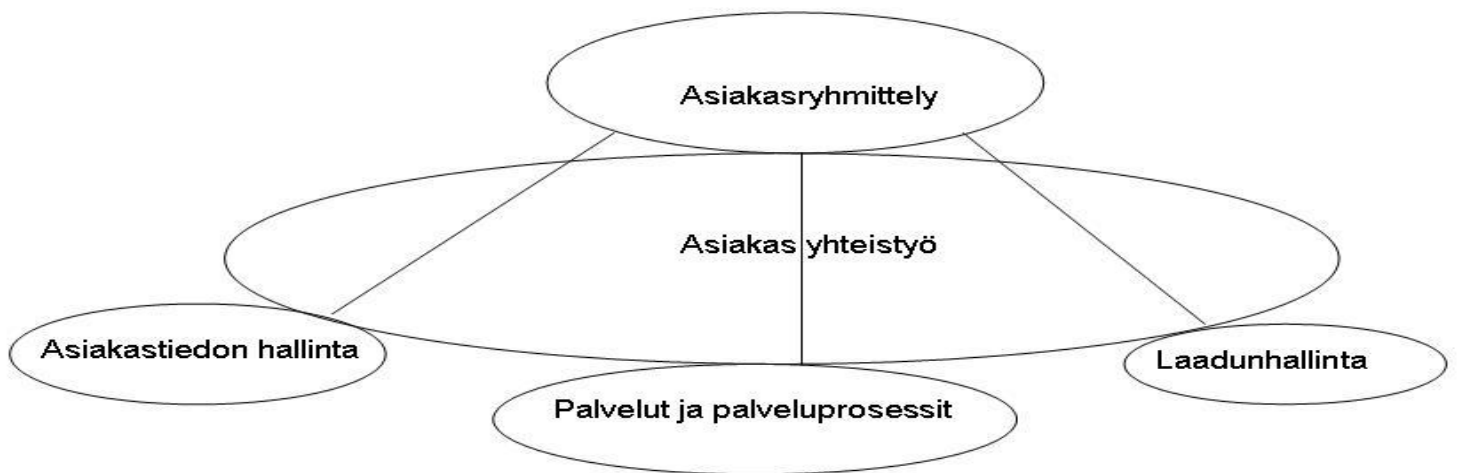
Asiakasstrategia määrittää, miten tullilaitoksessa kehitetään asiakaslähtöistä toimintatapaa. Tavoitteena on tarjota kullekin asiakasryhmälle parhaiten sopivat tavat hoitaa tulliasiointiin liittyvät ilmoitukset ja muut muodollisuudet kustannustehokkaasti, erityisesti sähköisiä ratkaisuja hyödyntämällä. Asiakkuudella tarkoitetaan tullilaitoksen ja yritys- tai henkilöasiakkaiden välistä suhdetta ja asiakkaalla sitä tahoa, jolle palveluja tuotetaan. (Tulli 2010.)

Palveluja tarjotaan tulliselvitys, -autovero, -valmistevero - ja tilastoasiakkaille. Palvelua tarjotaan myös asiakkaille, jotka tarvitsevat tullilta tietoa, ohjausta sekä tukea esimerkiksi koulutusta, tietopalveluita ja neuvontaa. (Tulli 2010.)

Asiakasstrategiaa toteutetaan käytännössä asiakashallinnan avulla. Asiakashallinnalla tarkoitetaan niiden toimenpiteiden ja keinojen kokonaisuutta, jolla asiainninn sujuvuutta ja oikeellisuutta hallitaan asiakkaan palvelutarpeiden ja riskien pohjalta. Asiakashallinnan osa-alueet ovat asiakasryhmittely, palvelujen tuotteistaminen ja palveluprosessi sekä asiakastiedon ja laadun hallinta.

Kuviosta 1 voidaan havaita, kuinka asiakasstrategia jakautuu eri osioihin. Asiakasryhmittely jakautuu kolmeen osaan: asiakastiedon hallinta, palvelut ja palveluprosessit sekä laadunhallinta. Keskeisin tekijä koko asiakasstrategiassa on asiakasyhteistyö. (Tullin intranet 2004.)

Tutkimuksen sisältö ja sen eri aihealueet kuuluvat kuviossa kohtaan Asiakasyhteistyö.



Kuvio 1 Asiakasstrategian toteuttamisen keinot (Tullin intranet 2004.)

4.4 Ulkomaankauppa

Tullilaitoksen tehtävä on huolehtia siitä, että maahan tulevat ja täältä lähtevät tavaravirrat liikkuvat kontrolloidusti ja että niiden tulliselvityksessä noudatetaan EU:n ja kansallisen lainsäädännön vaatimuksia. EU:n ulkorajoja ovat Venäjän ja Norjan vastaiset maarajat ja Venäjän vastainen meriraja Suomenlahdella. Ulkorajoja ovat myös satamat ja lentokentät, joiden kautta maahan tulee ja maasta lähtee kolmansien maiden liikennettä. (Tullin intranet 2004.)

EU:n sisärajojen ylitse tavarat liikkuvat vapaasti ilman tullimuodollisuuksia. Tavaroiden vapaa liikkuminen koskee sekä EU:n alueella valmistettuja tavaroita että EU:n alueella tullattuja, kolmansissa maissa valmistettuja tavaroita. (Tullin intranet 2004.)

Tullin on kuitenkin valvottava, että julkisen moraalin, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden sekä eläinten ja kasvien terveyden suojelemiseksi annettuja määräyksiä ja kieltoja noudatetaan. Siksi myös EU ja Schengen alueelta saapuva matkustaja voidaan tarkistaa. (Tulli 2010.)

4.5 Tuonti ja vienti

Tuonti EU-alueen ulkopuolelta, ns. kolmansista maista, ei ole yhtä vapaata kuin kauppa EU-alueen sisällä. EU pyrkii kauppapolitiikallaan suojaamaan alueen yritysten intressejä ja asettaa tuonnille rajoituksia, mikäli tuonti vaikeuttaisi yhteisössä toimivien tavaravalmistajien toimintaedellytyksiä. Säännöksiä sovelletaan yhdenmukaisesti kaikissa EU:n jäsenmaissa. (Fintra julkaisu 2002, 75.)

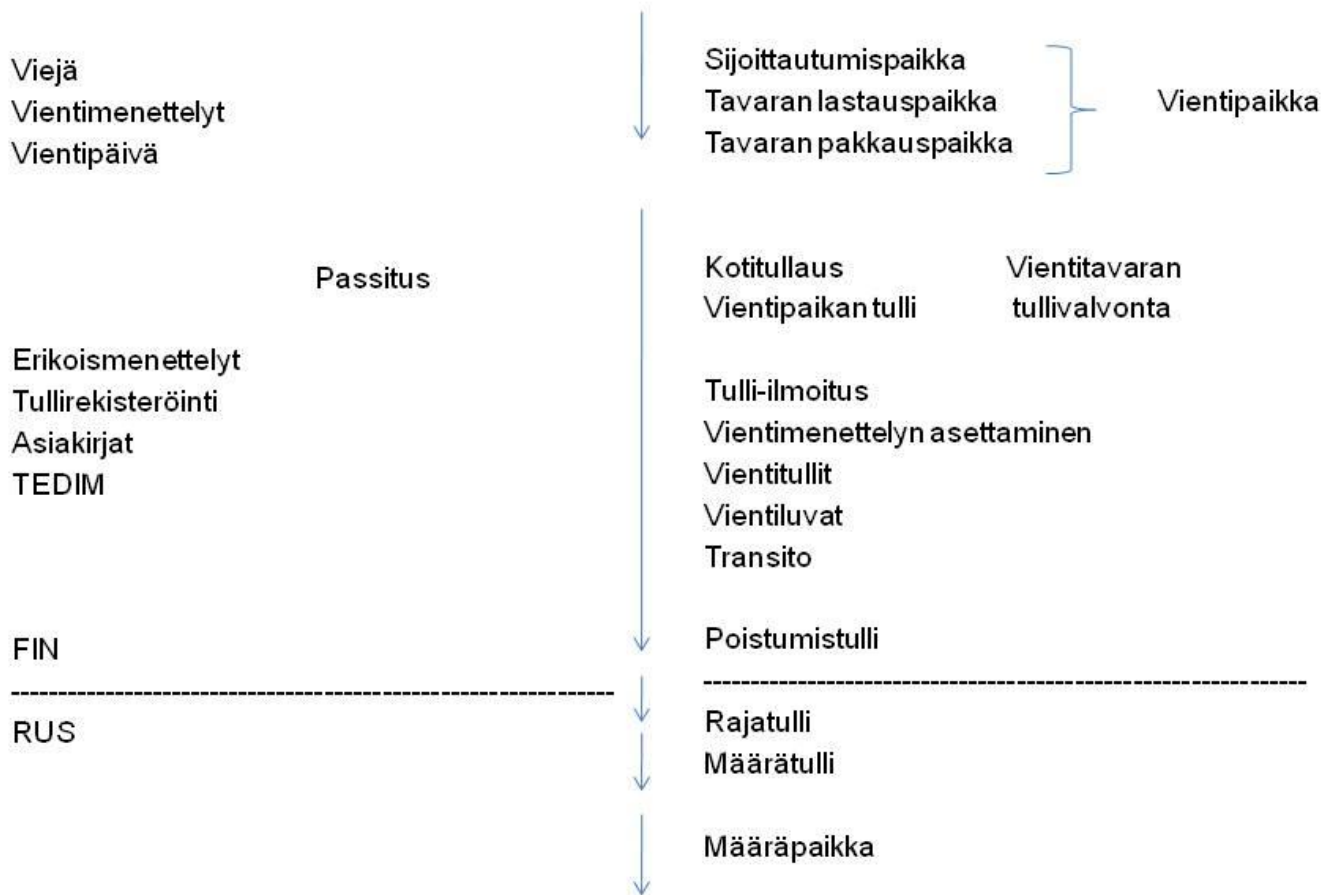
Yhteisövientä – varsinainen vienti

Varsinaisena vientinä pidetään tilannetta, jolloin vapaassa liikkeessä oleva tavara eli yhteisötavara toimitetaan myynnin tai muun kaupallisen perusteen nojalla pois yhteisön tullialueelta. Yhteisötavarana pidetään sellaisia tavaroita, jotka on tuotettu yhteisön tullialueella tai tuotu kolmansista maista ja luovutettu vapaaseen liikkeeseen tai tuotettu yhteisön tullialueella edellä olevan kohdan tai molempien kohtien tarkoittamista tavaroista. (Nykänen 2001.)

Kun tavaraa viedään Venäjälle tai muuhun kolmanteen maahan, on aina tehtävä vienti-ilmoitus, joka yleensä tapahtuu kirjallisesti. Poikkeuksellisesti ilmoitus voidaan antaa tullin luvalla atk-sovellutuksena ja tietyissä tapauksissa myös suullisesti. Toimitettaessa tavaraa Venäjälle on aina kysymys varsinaisesta viennistä. (Nykänen 2001.)

Kuviosta 2 voidaan havaita, millainen prosessi vientimenettely on Suomessa sekä missä järjestyksessä vientimenettelyä mitään tapahtuu. Kuviosta käy ilmi vientimenettely kokonaisuudessaan, vientipaikasta määräpaikkaan asti.

Vientimenettely Suomessa



Kuvio 2 Vientimenettely Suomessa (Nykänen 2001)

Vientimenettelyn perussäännöt

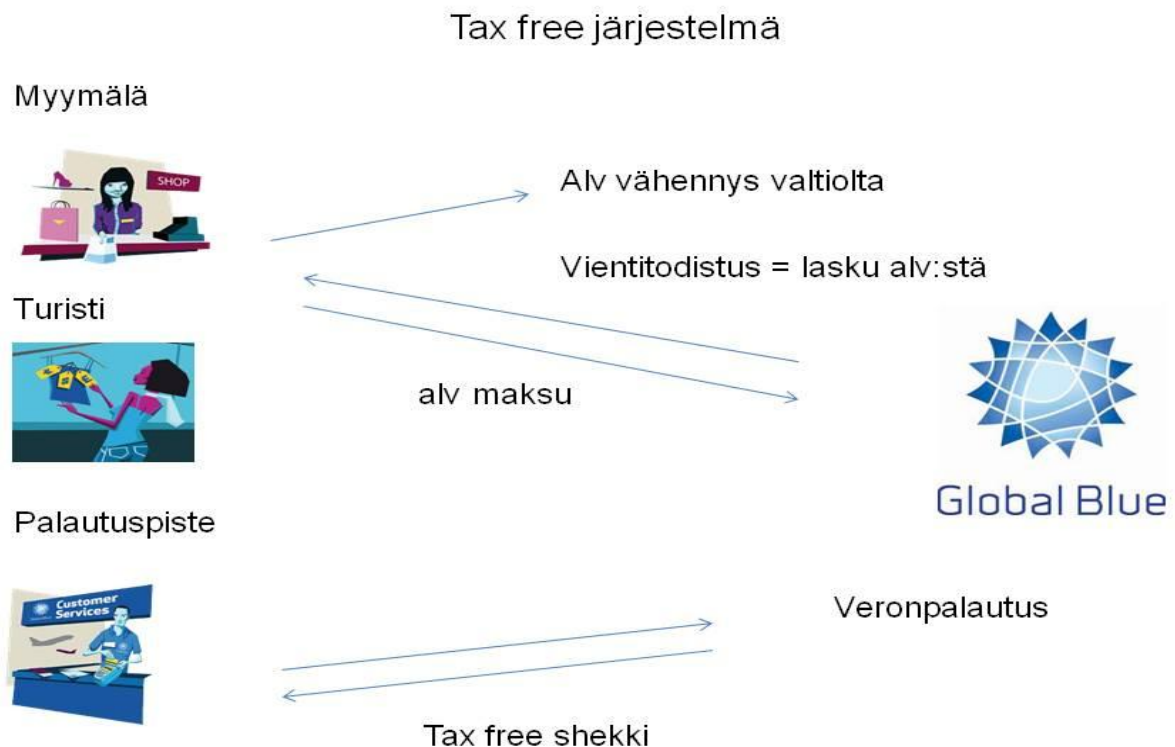
Kun yhteisötavara viedään kolmanteen maahan eli yhteisön ulkopuolelle, on tavara pääsääntöisesti asetettava vientimenettelyyn, jossa tulliviranomaiset määrittävät, minkälaisia vientisäännöksiä noudatetaan ja miten niitä on sovellettava ko. tilanteeseen. Tulliviranomaiset voivat tutkia, tarvitaanko viennissä lisenssiä, onko olemassa rajoituksia ko. tavaran viennille, tuleeko vientitulleja tai muita maksuja suoritettavaksi. (Nykänen 2001.)

4.6 Imatran rajanylityspaikan laajennus

Imatran rajanylityspaikkaa Pelkolassa laajennetaan parin vuoden kuluttua. Laajennus käynnistyy kesällä 2012. Investointi valmistuu kesän 2013 aikana. Taustalla on rajanylityspaikan jatkuvassa kasvussa oleva liikennemäärä. Tänä vuonna Imatran rajanylitysliikenne nousee henkilöliikenteessä noin 1,3 miljoonaan rajanylittäjään. Imatran merkitys kansainvälisenä rajanylityspaikkana on noussussa, vaikka Imatra onkin rautatien osalta statukseltaan edelleen tilapäinen rajanylityspaikka. Pietarin konsulaatti on myöntänyt tänä vuonna ennätysmäärän viisumeita. Suuret matkailuinvestoinnit Imatran seudulla vaikuttavat siihen, että henkilöliikenne kasvaa edelleen. (Manskinen 2010)

5 TAX FREE TOIMIPISTE SUOMESSA

Tax free – toimipiste Suomessa oli entiseltä nimeltään Global Refund ja nykyään yhtiö toimii uudella toiminimellä 1.2.2010 alkaen Global Blue Finland Oy. Yhtiöllä on yli 300 000 jäsenmyymälää, joista Suomessa on noin 3600. Ostoksia tehdään yli 12 miljoonaa vuodessa, niistä Suomessa yli 1,1 miljoonaa. Palautuspisteitä on yhteensä 200. Suomen vilkkaimmat palautuspisteet ovat: Nuijamaa 43 %, Vaalimaa 27 % ja Helsinki-Vantaa 5 %. Suomessa henkilökuntaa on yhteensä noin 60, jotka työskentelevät myyntitiimissä, hallinnossa ja palautuspisteissä. Global Blue yhtiön tuotteita ovat Tax Free, Currency Choice, Direct promotions, One Interface, Mediatuotteet, Tilastot, Koulutukset/Academy sekä Konsultointi. (Global Blue Finland 2011.)



Kuvio 3 Tax free -järjestelmä (Global Blue Finland 2011)

Imatran rajanylityspaikalle avattiin marraskuussa 2010 tax free -palautuspiste, jota ylläpitää Safar Oy. Palautuspiste palvelee asiakkaita joka päivä kello 14.00–21.00. Tulli tarkastaa ja leimaa matkustajamyyntitositteet ja Safar puolestaan käsittelee kaikki muut tositteet.

Minimiostoksen täytyy olla vähintään 40 euroa. Ostokset voivat olla kulutustavaroita, joiden alv-osuus on 23 % sekä elintarvikkeita, joiden prosenttiosuus on 13 %. Tax free -ostokset eivät voi sisältää lääkkeitä, kirjoja tai pelkkiä palveluita. Tax free -ostos täytyy viedä käyttämättömänä EU:n ulkopuolelle. Tällöin vero voidaan palauttaa lain mukaisesti asiakkaalle. Tavarat täytyy olla suljettuina teipillä ja myös sinetöinnin täytyy olla tehty asianmukaisesti. (Global Blue Finland 2011.)

Asiakkaan täytyy asua Euroopan Unionin veroalueen ja Norjan ulkopuolella. Asuinmaa tarkistetaan aina passista. Viisumi oikeuttaa aina tax free – palveluun. Oleskelulupa ei oikeuta tax free – palveluun. Veroalueen ulkopuolella asuvat suomalaiset, joiden oleskelun kesto on yli 6 kuukautta, ovat oikeutettuja tax free ostoihin. Diplomaatit ovat myös oikeutettuja tax free ostoihin. Ostooikeuden varmistukseen he tarvitsevat joko passin tai diplomaattikortin. Ilman passia matkustavat Sveitsin, Islannin, Liechtensteinin ja San Marinon kansalaiset tarvitsevat henkilöllisyystodistuksen, jolla he pystyvät todistamaan ostooikeuden tax free -ostoksiin. (Global Blue Finland 2011.)

Palautus maksetaan aina asiakkaan poistuessa viimeisestä EU-maasta. Viennin vahvistaa Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa Global Bluen asiamies. Muissa maissa tullit vahvistaa viennin leimaamalla sekin. Asiakkaalla on tavaran viennin aikaa ostokuukausi plus kolme lisäkuukautta.

Palautuspiste tarkistaa asiakkaan tavarat, kontrolloi asiakkaan osto-oikeuden, tarkistaa että sekki on täytetty oikein sekä maksaa palautuksen luottokortille tai käteisenä (max 1500 €). (Global Blue Finland 2011.)

Suomessa on yhteensä 23 palautuspistettä. Palautuspisteet sijaitsevat maara-joilla, junissa Pietariin ja Moskovaan, lentoasemilla, kaupunkipisteissä ja kesäisin Helsingin risteilysatamissa. Global Blue Finlandin omat palautuspisteet sijaitsevat Nuijamaalla ja Vaalimaalla. Imatralla toimii Safar, joka on Global Bluen yhteistyökumppani. (Global Blue Finland 2011.)

Palautuspiste junassa

Pietariin ja Moskovaan menevissä junissa Kouvolan ja Vainikkalan välillä on palautuspiste. Asiamies kulkee junan läpi ja vaihtaa valuuttaa sekä maksaa tax free -palautuksia. Aikaa on vain rajoitetusti, tämän takia passi, sekkit ja ostokset on oltava valmiina esillä. Asiamies ei anna asiakkaalle ostoskuittia automaattisesti, vain pyydettyäessä. (Global Blue Finland 2011.)

Kansainvälisiä palautuspisteitä on yli 200 kansainvälistä palautuspistettä useissa eri maissa. Sekkiin tarvitaan aina viimeisen EU-maan tullin leima. Kaupunkipisteitä turistin kotimaassa ovat Venäjällä: Pietari, Moskova ja Murmansk, Kiinassa Peking, Shanghai ja Guangzhou, Japanissa Tokio ja Osaka (Global Blue Finland 2011.)

Matkailijalla on aina mahdollisuus saada palautus pankki- tai luottokorttilille. Sekin voi jättää Suomessa asiamiehelle tilitiedoin varustettuna. Vastaavasti tullin leimaaman sekkin voi lähettää Global Bluelle. Palautus siirretään luottokortille ja suomalaiselle tilille ilman kuluja. Ulkomaalaiselle tilille ei anneta alle 20 euron palautuksia. Käsittelyaika on aina noin kuukausi. (Global Blue Finland Oy.)

6 VENÄJÄN TULLIMUUTOKSET

Venäläisten rajanylitysten arvioidaan kasvavan Venäjän tuoreiden tullihelpotusten myötä. Myös arvonlisäverottoman eli tax free – myynnin odotetaan kasvavan. Sen sijaan puoliammattilaisten tavaraa kuljettavien bussikyytiläisten eli kilotyttöjen rajanylitykset voivat vähentyä. (Kailanto 2010)

Venäjä sallii jälleen kansalaisten tuoda verovapaita ostoksia maahan useammin kuin kerran kuukaudessa. Tavaraa saa kerralla tuoda 50 kiloa, kun rajana on aikaisemmin ollut 35 kiloa. Muutokset tulevat voimaan heinäkuun alussa. Sen sijaan kerta tuomisten arvo ei saa nyt ylittää 1500 euroa, kun arvoraja oli aikaisemmin 1800 euroa. (Kailanto 2010)

Venäjän tuontirajoitusten helpotukset elvyttivät niin sanotun kilotyttöilmiön. Suuria tavaramääriä sai aiemmin tuoda Venäjälle vain kerran kuussa. Heinäkuun alusta kuukauden aikaraja poistui. Nyt matkailija saa milloin tahansa tuoda omaan käyttöönsä tarkoitettua tavaraa 50 kiloa ilman tullimaksuja. Tuomisten yhteenlaskettu arvo saa olla korkeintaan 1500 euroa. Tullissa reagoidaan ahkeriin rajanylittäjiin, jotka ylittävät rajan kaksi tai kolme kertaa päivässä. Osa rajanylittäjistä vaihtelee rajanylityspaikkaa (Imatra, Nuijamaa ja Vaalimaa), ja osa vie huomattavia tuote-eriä tavaraa. (Kailanto 2010)

Vuonna 2010 rajanylityksiä on tehty 4,5 miljoonaa. Tämä on lähes 300 000 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Venäjän talouden kasvu on alkanut elpyä, ja siten lähialuematkailu näkyy siinä eniten. Ylitysten määrä on nousussa koko rajavartioston alueella, ja kasvu vaihtelee 10 prosentista 13 prosenttiin. (MTV3 Internet 2010.)

7 HENKILÖLIIKENTEN TULLISELVITYSPROSESSI

Henkilöliikenteen tulliselvitysprosessi on ajallisesti hyvin lyhyt. Se alkaa, kun matkustaja saapuu tullialueelle tavaroineen ja päättyy, kun matkustaja on ohittanut tullin tai tulliviranomainen on todennut tullitarkastuksen päättyneeksi.

Kun henkilö kulkee passintarkastuksen jälkeen tullin ohi, hän esittää matkatavaransa tullille kuljettamalla ne tarkastuspisteen ohi ja samalla hän ilmoittaa tullille kaistavalinnallaan (vihreä, sininen tai punainen kaista), onko hänellä tulliselvitettäviä tavaroita mukanaan. Tämä vastaa kaupallisen tavaraliikenteen tullausilmoitusta.

EU-kansalaisille tarkoitettu sininen kaista vastaa vihreää kaistaa. Huomattava on, ettei tulliselvitys aina liity verojen maksamiseen; myös mm. tarvittavien tuontilupien ym.(elävät eläimet, ampuma-aseet jne.) esittäminen tullille on tulliselvitystä. (Tulli 2011.)

Ajoneuvoliikenteessä puna-vihreä kaistavalinta on korvattu punaisin ja vihrein lipukkein (punainen: tulliselvitettävää, vihreä: ei tulliselvitettävää). Henkilö voi tehdä ilmoituksen myös suullisesti. Vastatessaan tullin tekemään kysymykseen tulliselvitettävistä tavaroista hän on antanut suullisen tullilmoituksen, jonka oikeusvaikutukset ovat samat kuin kirjallisen ilmoituksen tai kaistavalinnan. (Tulli 2011.)

8 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimuksessa tutkittiin, millä tavalla kasvanut tax free -ostoksien määrä on vaikuttanut tullin toimintaan. Tutkimuksen aihe on erittäin ajankohtainen. Venäläisten asiakkaiden ostoskäyttäytyminen on alkanut taas pikkuhiljaa kasvaa taantumien jälkeen.

Tutkimuksessa päädyin käyttämään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kolme pääosatekijää: tieto, joka on kerätty haastattelujen ja havainnoinnin kautta, tulkitseva tai analyttinen toimenpide, joka pitää sisällään käsitteellistävät tekniikat ja löydöksistä/teorioista löydetyn tiedon analysointi sekä raportti. (Räsänen 2011.) Tässä tapauksessa raportti on kirjoitettu opinnäytetyön muodossa.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on menetelmäsuuntaus, jota käytetään ihmistieteissä määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen lisäksi. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Tällä tarkoitetaan ilmiön merkityksen tai tarkoituksen selvittämistä sekä kokonaisvaltaisen ja syvemmän käsityksen saamista ilmiöstä. Käytännössä tämä tarkoittaa usein tilan antamista tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille sekä perehtymistä tutkittavaan ilmiöön liittyviin ajatuksiin, tunteisiin ja vaikuttimiin. (Wikipedia 2011.)

Tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää, millä tavalla kasvava tax free ostosten määrä vaikuttaa tullin toimintaan. Tämän opinnäytetyön tekijä halusi lähteä tutkimaan asiaa henkilökunnan näkökulmasta. Millä tavalla tullin henkilökunta kokee vuosi vuodelta kasvavan asiakkaiden määrän ja samalla kasvavan tax free -myynnin vaikuttavan heidän työskentelyynsä? Tutkimusta lähdettiin katselemaan kahdesta eri näkökulmasta, Imatran rajanylityspaikan sekä Nuijamaan rajanylityspaikan kautta.

Pitkän pohdinnan jälkeen tutkimuksen aiheeksi valikoitui: Tax free -ostosten määrän vaikutus tullin toimintaan. Aiheen otsikointi ja rajaaminen oli haastavaa, koska tutkimuksesta olisi helposti saattanut tulla liian laaja. Tutkimus täytyi rajata jollakin tavalla, ja yksinkertaisin tapa oli rajata se koskemaan Imatran ja Nuijamaan rajanylityspaikkoja. Varsinaisen aineiston hankinta alkoi tutustumalla erilaisiin kirjallisuusmateriaaleihin. Luontevaa oli myös aloittaa lehtiartikkeleiden kerääminen, koska kyseessä oleva aihe oli puhuttanut mediassa jo jonkin aikaa.

Opinnäytetyön tekijänä halusin tuoda esille molempien rajanylityspaikkojen kannan kasvavaan verovapaaseen myyntiin. Päädyin tekemään haastattelut sekä Imatralla että Nuijamaalla. Haastattelut koskivat tax free -myyntiä yleisesti ja tullin toimintaa tax free -kuittien leimaamisen sekä matkustajamyynnin suhteen. Molempien haastatteluiden tarkempi analysointi ilmenee tarkemmin luvussa 10 Tulokset.

Tutkimukseen halusin ottaa huomioon myös venäläisten asiakkaiden mielipiteen koskien tullin toimintaa sekä tax free -ostoksia. Järkevin tapa selvittää venäläisten asiakkaiden mielipide koskien tax free -ostoksia oli laatia mielipidekysely. Varsinainen tutkimusongelma tässä opinnäytetyössä oli miten tax free -ostosten määrän lisääntyminen vaikuttaa tullin toimintaan. Tullin kannalta tähän asiaan toi helpotusta tax free -toimipisteen avaus marraskuussa.

Venäläisten matkailijoiden haastattelut toteutettiin Imatran tullissa venäjän kielen tulkin avustuksella. Haastatteluun osallistui kymmenen venäläistä asiakasta. Asiakkaat valittiin sattumanvaraisesti iästä tai sukupuolesta riippumatta. Haastattelu suoritettiin kokonaisuudessaan venäjäksi. Haastattelupohja oli kirjoitettu suomeksi, jonka tulkki käänsi venäjäksi.

Tutkimusprosessiin kuului myös Imatran ja Nuijamaan verotuksen päälliköiden haastattelut. Imatraa koskevassa haastattelussa oli kahdeksan kysymystä koskien tax free -ostoksien palautusta, tulevaisuutta koskevia muutoksia sekä henkilökuntaresurssien kasvua. Nuijamaata koskevassa haastattelussa oli seitsemän kysymystä. Kysymykset koskivat tax free -ostoksien hoitamista, kehitysideoita, yhteistyötä Global Bluen kanssa sekä tulevaisuutta liittyen viisumivapauteen.

Aineiston kerääminen alkoi jo varhaisessa vaiheessa alkuvuonna 2010. Sisältö koostui lehtiartikkeleista, Internet- lähteistä ja kirjamateriaalista. Tutkimusprosessi alkoi mielipidekyselyn laatimisella ja toteutuksella viime syksynä. Seuraava prosessin vaihe oli haastattelujen laatiminen, jotka molemmat toteutettiin alkutalvesta. Lehtiartikkeleiden kerääminen alkoi jo alkuvuodesta 2010.

9 TULOKSET

Mielipidetutkimuksen tuloksista selvisi, että venäläisten asiakkaiden mielestä Suomesta kannattaa ostaa ruokaa, lasten – ja aikuisten vaatteita, kosmetiikkaa, suklaata, huonekaluja, auton renkaita, karkkia ja erilaisia tavaroita. Haastatelluun osallistuneista venäläisistä asiakkaista seitsemän kulkee yleensä Imatran rajanylityspaikan kautta, kolme vastanneista joko Nuijamaan tai Imatran rajanylityspaikan kautta. Mielipidekyselyä tehtäessä Imatralla ei vielä ollut tax free -palautuspistettä. Kyselyn kolmas kysymys koski ko. palautuspistettä, vaikuttaako se asiakkaiden matkailutottumuksiin Imatran kautta kulkiessa. Vain kolme vastanneista oli sitä mieltä, että olisi helpompaa ja nopeampaa, jos Imatralla olisi tax free -palautuspiste.

Suurin osa vastaajista hakee tax free -palautukset Suomesta, Imatran Rajapatsaan Nesteeltä. Vain yksi kertoi hakevansa palautukset Sibeliuksen -junasta ja kolme vastaajista hakee palautukset Pietarista. Puolet vastanneista halusi saada Imatran rajanylityspaikalle tax free -palautuspisteen ja toinen puolisko ei kaivannut mitään muutoksia.

Tullin henkilökuntaa haastateltaessa Imatralla ei vielä ollut tax free -palautuspistettä. Kysymykset koskivat osittain palautuspisteen mahdollista avautumista Imatran rajanylityspaikalla. Imatran verotuksen vastaavan mielestä Imatran rajanylityspaikassa venäläisten asiakkaiden määrä on koko ajan kasvussa. Tähän asiaan vedoten palautuspisteen saapuminen Imatralla koetaan erittäin tarpeelliseksi. Mikäli palautuspiste Imatralla tulisi, se ei tuo suuria muutoksia Tullin toimintaan.

Tullin tehtäväksi jää edelleen ulkomaalaisten tax free -kuittien leimaus. Palautuspisteen aukiolojen puitteissa tullin tehtäväksi jää tällöin kaikkien tax free -kuittien leimaus entiseen tapaan.

Nuijamaan rajanylityspaikassa on Global Blue Finlandin tax free -palautuspiste. Tullin tehtäväksi jää leimata matkustajamyyntitositteet, jotka ovat joko tax free -tositteita, kauppalaskuja tai asiakkaan itsensä tekemiä tositteita. Tulli joko tarkastaa tavarat tai hyväksyy ne sellaisenaan. Tulli leimaa kuitenkin aina myyjän tekemät matkustajamyyntitositteet.

Nuijamaan verotuksen vastaavan mukaan mahdollisia kehitysideoita olisivat mm. matkustajamyynnin saaminen sähköiseen muotoon. Tällä hetkellä ongelmia aiheuttavat leimaväärennökset. Sähköisen käytännön avulla välttyttäisiin väärinkäytöksiltä, koskien palautuksien saamista. Tulevaisuudessa kasvavaan asiakkaiden määrään voidaan varautua esimerkiksi tiivistämällä tullin ja verottajan yhteistyötä, lisäämällä tullin henkilöresursseja ja antamalla asiakkaille, myyjille sekä matkustajille parempaa tietoa.

Safar Oy:n aloittaessa toimintansa Imatran rajanylityspaikassa työn määrä tullissa on vähentynyt tältä osalta. Tax free -kuittien ja matkustajamyynnin kuittien leimaaminen ei kuulu tullin ydintehtäviin. Tullin tehtäväksi jää tältä osin enää ulkomaisten matkustajamyyntitositteiden leimaaminen. Safar Oy:n ollessa suljettuna tullin hoitaa tällöin myös kaikki muut tax free -tositteet. Viimeisten kahden vuoden aikana tax free -ostosten määrä on kasvanut vähintään 50 %.

10 POHDINTA

Yksinkertaista vastausta tutkimusongelmaan ei varsinaisesti ole. Yksi suurimmista vaikuttavista tekijöistä tulee olemaan tulevaisuudessa viisumivapaus. Tarkkaa ajankohtaa tuskin kukaan pystyy sanomaan, mutta erittäin todennäköistä viisumivapauden tuleminen Suomen ja Venäjän välille on.

Tullin on vaikeaa vielä tässä vaiheessa varautua viisumivapauteen, koska tarkkaa päivämäärää tai edes vuotta ei ole ilmoitettu. Tällä hetkellä Imatralla kaistoja on henkilöauto, linja-auto, kuorma-auto sekä lisäkaista, joka palvelee sekä suomalaisia että venäläisiä asiakkaita. Mahdollisen viisumivapauden tullessa liikennemäärä kolminkertaistuu. Tämä tarkoittaa tietysti myös samalla kasvavaa tax free -myyntiä. Tullin puolelta voidaan varautua lisäämällä henkilökunnan määrää, joka helpottaa samalla työn määrää.

Yksi ratkaiseva ja samalla helpottava tekijä tullin kannalta on Safar Oy:n saapuminen Imatran rajanylityspaikalle. Safarin hoitaessa tax free -palautuksia päivittäin kello 14.00–21.00 tullin vastuulle jää ainoastaan ulkomaalaisten matkustajamyynti tositteiden leimaaminen. Muina aikoina tullin hoitaa normaalisti kaikki tax free -tositteet. Safarin aloittaessa toiminnan Imatralla on tullin osuus sekä työn määrä pienentynyt huomattavasti.

Tax free -ostoksien tarkastus kuuluu tietysti vielä tullin tehtäviin. Tulli voi halutessaan tarkastaa epämääräiset ostokset ja myös mitätöidä asiakkaalta tax free -palautuksen saamisen. Hylkäämisen syy voi olla esimerkiksi sinetöidyn pakkausten avaaminen tai tax free -tositteella tapahtuva huijaus yritys. Esimerkiksi jos asiakas on ostanut tuoretta kalaa, ja kuitenkin ostopäivämäärä ja ko. päivämäärä eivät täsmää, ei tax free -palautusta voida hyväksyä.

Tutkimuksessa selvitettiin venäläisten asiakkaiden ostoskäyttäytymistä, mitä tuotteita venäläiset Suomesta ostavat, minkä rajanylityspaikan kautta he kulkevat sekä mahdollisia parannusehdotuksia koskien tullin työskentelyä matkustajamyynnin osalta. Kvalitatiivisen haastattelun tekeminen venäläisille asiakkaille oli haastavaa, koska venäjän kielen tulkin avuksi käyttäminen oli ehdotonta. Taustalla näkyi hyvin vahvasti tullin asema ja tätä kautta tietynlainen viranomaislähtöisyys. Tällä tarkoitetaan venäläisten asiakkaiden suhtautumista kyseessä olevaan mielipidetutkimukseen, jonka tekijä oli matkailun opiskelija eikä tullin viranomainen.

Mielipidekyselyn tulokset ovat mielestäni luotettavia, mutta siitä huolimatta eivät kuitenkaan vertailukelpoisia. Kyselyä tehtäessä Imatralla ei esimerkiksi vielä ollut tax free – palautuspistettä, ja venäläiset asiakkaat ovat vastanneet kysymyksiin tämän pohjalta. Tällä hetkellä Imatralla on jo avattu palautuspiste, joka palvelee asiakkaita päivittäin. Työelämää ajatellen venäläisten suhtautuminen tämän kaltaiseen tutkimukseen oli hieman negatiivinen, mikä oli etukäteen ajateltuna melko yllättävää. Mielipidetutkimusta tällaisenaan ei olisi ollut mahdollista suorittaa ilman Imatran tullissa työskentelevää venäjän kielen tulkkia. Venäläisistä asiakkaista huomasin kumpuavan tietynlainen auktoriteetin arvostaminen, mikä tässä tapauksessa ilmeni tullin puolelta olevan tulkin ja tämän virkavaateuksen myötä.

Opinnäytetyöprosessi osoittautui pitkäksi ja haastavaksi. Aineiston kerääminen ja siihen liittyvä epäolennaisen aineiston poissulkeminen osoittautui vaikeaksi. Opinnäytetyön aiheen pohjalta kerättävä aineisto ja lähdemateriaali olivat melko suppeaa sekä lehtiartikkelien laaja katselmus pitkältä aikaväliltä toivat omat haasteensa opinnäytetyörunjon rakentamiseen.

Opinnäytetyön tekijänä olen oppinut tarkastelemaan laajempaa kokonaisuutta ja katsomaan asioita erilaisesta perspektiivistä. Tämän opinnäytetyön pohjalta olen oppinut erilaisten tehtävien ja asioiden laittamista tärkeysjärjestykseen. Oman elämän tasapainottaminen työn, opiskelun ja vapaa-ajan kesken järkevään mittakaavaan on ollut opettavaista.

TAULUKOT

Taulukko 1, Tax free myynnin top 10, s. 13

Taulukko 2, Prosentuaalinen jakauma paikkakunnittain, s. 14

KUVIOT

Kuvio 1, Asiakasstrategian toteuttamisen keinot, s. 18

Kuvio 2, Vientimenettely Suomessa, s. 21

Kuvio 3, Tax free järjestelmä, s. 23

LÄHTEET

Etelä-Saimaa 2010a. Lappeenrannan tax free -kauppaa tehtiin viime vuoden tahdissa. 12.12.2010. <http://esaimaa.fi> (Luettu 12.12.2010)

Etelä-Saimaa 2010b. Safar perustaa tax freeen palautuspisteen Imatralle. 7.11.2010. <http://esaimaa.fi> (Luettu 7.11.2010)

Etelä-Saimaa 2011. Lappeenranta oli joulukuun tax free -ykkönen. 9.1.2011. <http://esaimaa.fi> (Luettu 9.1.2011)

Fintra julkaisu 37. 2002. Tuontioapas. Kansainvälisen kaupan koulutuskeskus. Helsinki: Multiprint Oy. 75.

Global Blue Finland 2011. http://www.global-blue.com/merchant-services/fi_fi/ (Luettu 17.2.2011)

Juntunen, K. 2010. Tax free – kauppa jatkuu vilkkaana. Etelä-Saimaa 52, 4.

Kaarela, P. 2008. Ideaparkin asiakkaiden matkailijaprofiili. Matkailun koulutusohjelma. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kailanto, S. 2010. Kilotytöt palasivat rajalle. Etelä-Saimaa 52, 6.

Kookas. 16.3.2011. Mitkä ovat ostosmatkailijalle sopivia matkakohteita. <http://www.kookas.fi/articles/read/3662> (Luettu 16.3.2011)

Lappeenrannan kaupunki 2011. Lappeenranta nousi Suomen viime vuoden suurimmaksi venäläisten matkailijoiden tax free ostospaikkakunnaksi. 16.2.2011. www.lappeenranta.fi (Luettu 7.3.2011)

Lehto, J. 1998. Venäjän kauppa ja markkinat. Hämeenlinna: Karisto Oy. 88-89.

Linnakangas, E, & Juanto, L. 2004. Arvonlisäverotus ja muu kulutusverotus. 4. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 241.

Manskinen, H. 2010. Imatran rajanylityspaikan laajennus alkaa 2012. Uutisvuoksi,2. (Luettu 1.12.2010)

MTV3 Internet 2010. Itärajanylityksissä tulossa uusi ennätys. 23.9.2010. <http://www.mtv3.fi/default/tulosta.shtml/uutiset/?arkistot/kotimaa/2010/09/1192332> (Luettu 23.9.2010)

Mäenpää, P. 2005. Narkissos kaupungissa. Vantaa: Tammi. 209–212.

Nykänen, P. 2001. Vienti- ja tuontitoiminta Suomen ja Venäjän välisessä kaupassa. Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja B-21. Saarijärvi: 71–78

Ojala, H. 2010. Tax free – palautuspiste odottaa asiakkaita Imatran raja-
asemalla. Etelä-Saimaa 52, 14.

Pajari, M. 2010. Tax free – myynti hurjassa kasvussa. Uutisvuoksi 36, 5. (Luettu 12.5.2010)

- Pohjalainen, I. 2010. Venäjän tullimuutokset voivat lisätä päivittäistavaraostoksia. Etelä-Saimaa 52, 4.
- Räikkönen, T. 2010. Tax free – palautuspiste voi palata Imatralle. Uutisvuoksi 36, 3.
- Räsänen, H. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät.
http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMK/koulutus/Ylempi_AMK_tutkinto/kudos/menetelmat/4_Kvalitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf (Luettu 10.4.2011)
- Salovaara, O. 7.10.2010. Tax free – kaupassa yhä kova kasvu. Etelä-Saimaa 52, 9.
- Sjöholm, J. 2010a. Lappeenranta tippui kakkoseksi tax free – myynnissä. Etelä-Saimaa 52, 8.
- Sjöholm, J. 2010b. Venäläisten ostoskassi on jo arvokkaampi kuin ennen la-
maa. Etelä-Saimaa 52, 7.
- Soldatova, A. 2010. Consumption Expenditure of Russian Tourists in Imatra.
Saimaan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Timothy, D.J. 2005. Shopping tourism, retailing and leisure. Clevedon: Channel
View Publications. Elektroninen aineisto. (Luettu 14.4.2011)
- Tulli 2010. <http://www.tulli.fi> (Luettu 15.1.2011)
- Tulli intranet 2004. Tullin asiakasstrategia 2004. (Luettu 16.1.2011)
- Verohallitus 2011. Verohallituksen julkaisu.
<http://www.vero.fi/nc/doc/download.asp?id=3449;63643> (Luettu 17.2.2011)
- Vihavainen, A. 2010. Imatran tax free – myynti jatkoi nousua toukokuussa, va-
raosakauppa kasvussa. Uutisvuoksi 36, 5.
- YLE 2010. Etelä-Karjala loistaa tax free-tilastoissa. 2.12.2010.
http://yle.fi/alueet/etela-karjala/2010/12/etela-karjala_loistaa_tax_free-tilastoissa_218... (Luettu 12.12.2010)
- YLE 2011. Venäläisten ostosmatkailu kovassa kasvussa. 6.9.2010.
http://yle.fi/alueet/etelakarjala/2010/09/venalaisten_ostosmatkailu_kovassa_kasvussa_1958013.html (Luettu 25.2.2011)
- Wikipedia 2011. http://fi.wikipedia.org/wiki/Laadullinen_tutkimus. (Luettu 28.3.2011)

MIELIPIDEKYSELY

1. Millaisia tuotteita mielestäsi Suomesta kannattaa ostaa? Miksi?
2. Minkä raja-aseman kautta yleensä tulet Suomeen? Imatra, Nuijamaa, Vaalimaa, joku muu, mikä?

IMATRAN KAUTTA KULKIJAT:

3. Imatralla ei ole tax free palautuspistettä, onko se jollakin tavalla vaikuttanut/haitannut Sinun matkailutottumuksiasi?
4. Mistä haet tax free ostoksien palautukset? Suomesta vai Venäjältä?
5. Mitä parannettavaa Imatran Tullin tulisi tehdä jotta tax free ostoksien leimaus parantuisi?

HAASTATTELU

Imatran Tulli

1. Miten Imatran Tullissa tax free ostoksien palautusten hoitaminen on järjestetty?
2. Imatralla ei ole tax free palautuspistettä, hidastaako/vaikeuttaako tämä Tullin toimintaa?
3. Millaisia muutoksia toivoisit Imatran Tullin saavan lähitulevaisuudessa? Esimerkiksi tulevan vuoden aikana?
4. Onko tiedossa joitakin uusia muutoksia koskien tax free palautuksia?
5. Tax free palautusten määrän on todettu kasvavan joka vuosi, miten tähän voidaan varautua?
6. Onko Imatran Tullissa jo tehty joitakin muutoksia tulevaa ajatellen?
7. Mikäli Imatralla on tulossa tax free palautuspiste, häviääkö työn määrä tullissa kokonaan vai säilyykö kuittien leimaus myös tulevaisuudessa?
8. Tarvitaanko tulevaisuudessa lisää resursseja hoitamaan tax free palautuksia? Työllistääkö kasvava asiakkaiden määrä lisää henkilökuntaa?

NUIJAMAAN TULLI

Haastattelu

1. Miten Nuijamaan Tullissa tax free ostoksien hoitaminen on järjestetty?
2. Nuijamaalla on palautuspiste joka ei kuitenkaan aina ole auki, miten tämä näkyy Tullin työskentelyssä?
3. Onko tax free ostoksien hoitamisessa ilmennyt ongelmia?
4. Verotuksen vastaavana, tuleeko Sinulle mieleen mahdollisia kehitysideoituja?
(koskien tax free ostoksien toimivuutta myös jatkossa)
5. Tax free ostoksien määrän on todettu kasvavan joka vuosi, miten tähän voidaan varautua?
6. Kuinka yhteistyö Global Blue:n kanssa on sujunut? Onko Tullilla ja Global Blue:lla selkeät ”pelisäännöt” kuinka toimitaan?
7. Tulevaisuutta ajatellen...mediassa on uutisoitu mahdollisesta viisumivapaudesta, kuinka tämä otetaan rajalla vastaan ja osataanko siihen jo tässä vaiheessa varautua jollakin tavalla?