



DIALOGMÖTE MED OMBUD

Tid: 3 december 2019 kl. 10.00-15.00

Plats: Tullverket, Emblas gränd 2 i Malmö

Deltagare:	Anita Andersson	MTS Malmö
	Christer Andersson	Tullservice AB
	Stefan Hammar	KGH Customs Services
	Marielle Klahn	Bring Cargo International AB
	Maria Wedlin	Infranordic Shipping & Forwarding
	Petra Wilson	DHL express
	Thomas Bauer	Tullverket
	Mia Federley Asenov	Tullverket
	Magdalena Klich	Tullverket
	Martin Lindberg	Tullverket
	Karolina Lönnqvist Duras	Tullverket
	Cecilia Olsson	Tullverket

1 Välkommen

Presentation av agenda och mötesdeltagare.

2 Dialogforum - vad är det?

Karolina Lönnqvist Duras presenterade de olika former av samråd som Tullverket har med näringslivet. Ett dialogforum har ett tydligt syfte, mål, målgrupp och kanal. För att skapa insyn i de diskussioner som förs, publiceras information om pågående dialogforum samt minnesanteckningar på tullverket.se. Om man är intresserad av att delta i dialoger med Tullverket, så ska man anmäla sig till kundpanelen. Anmälningsskyltar finns på tullverket.se.

3 Vad tycker företag om Tullverket?

Cecilia Olsson presenterade bakgrunden till 2018 års NKI-undersökning. Ett externt företag genomförde drygt 500 intervjuer med tullombud,

transportörer och speditörer. Resultatet av dessa intervjuer utmynnade i fyra punkter, nämligen vad Tullverket bör bevara, vårda, bevaka och prioritera.

Det är området hur vi ska prioritera som står i fokus idag. Ni har många kunder och vet vad som är svårt för dem, och vi behöver input från er för att få hjälp med vilken information och vilka aktiviteter som behövs för att vi ska kunna erbjuda en bättre service.

Önskemål om följande prioriteringar framkom i undersökningen:

- Tillgängligheten per telefon behöver bli bättre. Där har vi under 2019 lanserat en ny kundtjänstlösning sedan slutet av september. Vi hoppas att ni längre fram kommer att se en skillnad i tillgängligheten, att ni får en snabbare återkoppling.
- Vi behöver jobba med att Tullverkets information ska vara lätt att förstå, det gäller inte bara webben utan även beslutstexter och liknande.
- Informationen på tullverket.se ska göra det enkelt att lämna in korrekta tulldeklarationer och tillståndsansökningar.

4 Rätt från början i tillståndsprocessen

Magdalena Klich presenterade hur Tullverkets interna kartlägningsarbete av tillståndsprocessen ser ut. Det pågår ett systematiskt arbete med att analysera och följa upp inkomna ansökningar för att hitta grundorsakerna till varför vissa ansökningar blir fel eller varför Tullverket begär in kompletteringar.

Vi jobbar också med att synliggöra resultaten och att ta fram förbättrande åtgärder inom tillståndsverksamheten, samt inom andra berörda delar av verksamheten.

Värdeflödeskartläggningar används för att följa upp och se hela processen. Vi identifierar slöserier i processen för att upptäcka var det förekommer aktiviteter som inte skapar värde för att skapa bättre flöde och för att kunna arbeta med rätt saker.

Inkomna ansökningar följs upp och vi registrerar vilken typ av kompletteringar som vi har begärt in. Kritiska områden kan vara: stort inflöde, tillstånd som kräver många resurser, tillstånd som tar lång tid att handlägga, tillstånd som involverar flera delar av verksamheten med mera.

Kartläggningarna ger oss en god bild av var våra största utmaningar finns och vi kan fokusera på åtgärder just där. Utmaningarna som vi ser att vi behöver arbeta med framöver är

- att företag söker tillstånd de redan har
- att företag söker tillstånd som de inte behöver
- att företag söker fel tillstånd.

Är det för att vi är otydliga på webben? Vad kan vi göra för att underlätta för företagen att göra rätt? Hur resonerar ombuden med sina kunder om vilka tillstånd som behövs? Det är bland annat dessa frågor vi behöver diskutera med er.

5 Onödig efterfrågan – ändring i importdeklarationen

Cecilia Olsson föredrog. Inom klareringsprocessen har vi gjort en analys av ändring i importdeklarationen, det vi tidigare kallade för ”omprövning”, för att försöka identifiera onödig efterfrågan.

Onödig efterfrågan innebär att ytterligare kontakt behöver tas med myndigheten på grund av att det inte blivit rätt vid den första kontakten. Denna onödiga efterfrågan innebär oönskat merarbete för såväl företagen som för oss.

Vissa avgränsningar gjordes i vår studie: vi studerade tulldeklarationer som avser import, vi valde ut tulldeklarationer där avsändaren är företag och vi valde tulldeklarationer där den aktör som gör begäran om ändring i tulldeklarationen är samma aktör som lämnat in den ursprungliga deklarationen.

Studien genomfördes genom att handläggaren i slumpvis utvalda ärenden kontaktade kunden och ställde frågan ”varför blev det inte rätt från början?”. På detta sätt fick vi in 250 kundberättelser, som gav oss orsaker till varför det inte blev rätt från början.

Några vanliga orsaker som uppgavs var

- detaljagerande och ”missar”, det vill säga rena hanteringsfel som orsakas oavsiktligt av en person, exempelvis på grund av stress, tidsbrist, hög trafik och liknande
- bristfälligt underlag och/eller felaktiga uppgifter i dokumenten
- att en ny faktura presenterats.

Vilka uppgifter är det då som oftast ändras? Det vanligast är att ursprungsintyg inte finns på plats vid deklarationstillfället. På sikt borde detta inte vara ett problem i och med de nya digitala ursprungsintygen. Även fakturafel är vanligt, exempelvis att det är bristfälligt underlag och felaktigt varukod. Även fraktkostnader kan utgöra problem.

Observera att möjligheten att begära ändring av förfarandekod kommer att försvinna. I framtiden kommer det inte längre att vara möjligt att ändra förfarandekod, utan i sådana fall måste deklarationen begäras ogiltig. Vi kommer att informera mer kring detta inför att förändringen ska träda ikraft.

6 Bristande efterlevnad vid Norgegränsen

Martin Lindberg och Thomas Bauer förklarade att begreppet tidigare var olaglig införsel, idag talar vi om bristande efterlevnad vid Norgegränsen.

Vi har identifierat vanligt förekommande fel, nämligen att transportören inte är med vid lastning av varorna och inte känner till vilken last som finns. Men enligt tullkodex ska den som för in varorna i tullområdet även anmäla varorna. Chauffören har en skyldighet att redogöra för all last på bilen.

En annan orsak kan vara att chauffören inte har inte alla CMR som tillhör lasten eller har en ofullständig fordonsanmälan, det saknas MRN för transiteringar exempelvis. Ibland vet chauffören inte heller vilka papper som ska visas upp vid tullexpeditionen. Vanligt förekommande är att man inte går in till Tullverket alls. Chauffören går kanske till ombudet och åker sedan vidare i tron att allt är klart. Språkförbistring och okunskap kan också vara orsaker.

Önskvärt är att transportören jämför fordonsanmälan mot CMR för att säkerställa att alla tull-id och/eller MRN finns och att transportören jämför utlämningsseklarna mot CMR för att kontrollera att allt blivit klarerat.

Martin Lindberg redogjorde kort för arbetsgången då en tullskuld uppstår:

- Blankett TV711.5 *Beräkning av tull samt fastställande av gäldenär* ska lämnas in. Observera att det inte finns något som heter efterklarerung.
- Yttrande-brev skickas till avsändare, mottagare, uppdragsgivare och transportör, det vill säga aktörerna enligt tullkodex artikel 79.3. Vi ger två veckors svarstid och efter det föreslår vi gäldenär utifrån inkommet svar eller svar som inte kommit in. Därefter följer fyra veckors svarstid.

- Beslut om gäldenär och tullräkning skickas. Eventuellt oklarerat tull-id makuleras mot nytt tullverksinitierat tull-id.

7 Gemensam diskussion

Karolina Lönnqvist Duras presenterade de informationsinsatser som gjorts under 2019, främst gällande tillståndsproceduren: före, under och efter själva ansökan.

I och med brexit, har vi identifierat en ny typ av företagare som inte har så stor tullerfarenhet och då har vi upptäckt ett glapp i informationen på vår webbplats, som går från väldigt enkel information till mycket avancerad information. Vi behöver arbeta för att information ska finnas på olika och stigande svårighetsnivåer.

Ett nytt grepp är att vi har tagit fram en informationsfilm riktad till små företag för att uppmärksamma och öka kännedomen om våra e-tjänster.

Tullverket har identifierat följande fokusområden under 2020, vi behöver

- fortsätta förbättra informationen på Tullverkets webbplats
- förklara relationen företag/ombud
- bättre beskriva gången för nya importörer
- tydliggöra information om deklarantens/transportörens ansvar
- uppmärksamma att vissa underlag kan förberedas digitalt i förväg.

Dagens diskussionsfrågor:

1. Hur kan Tullverket underlätta företagens tillståndshantering?
2. Hur kan vi tillsammans jobba för att uppgifterna blir korrekta redan vid deklarationstillfället?
3. Vilken information behövs och hur kan vi tillsammans lösa problemet med bristande efterlevnad vid norgegränsen?
4. Övrigt?

Diskussionen som följde gav nedanstående synpunkter och kommentarer:

1. Hur kan Tullverket underlätta företagens tillståndshantering?

Kommentarer:

- I de fall man ansöker via webbtjänst skulle överblick behövas så att man kan se hela ansökan från början och inte som nu att fälten öppnas steg för steg.

- Bilagorna gav mycket information förr, ett fysiskt papper kan stödja och gör att man får en översikt över vilka fält som ska fyllas i och vilken information som ska skickas med.
- Manualer med skärmsklipp kan vara ett bra stöd.
- Det verkar som att färre företag har behov av tillstånd till betalningsanstånd sedan momsens flyttades till Skatteverket. Företagen ligger inte ute med så mycket pengar längre. För vissa firmor är det stora pengar ändå, men tendensen är att de inte behöver det tillståndet längre.
- Även tillstånd till förenklad deklaration har minskat, i takt med att många företag har alla uppgifter i förväg. Men fortfarande finns det kunder som inte har alla uppgifter på förhand. Ibland sköter ombudet endast ena delen av förtullningen och kunden gör den kompletterande deklarationen. Om det i framtiden blir så att varukoden ska uppges redan vid den förenklade deklarationen, så kanske behovet minskar för kunder att ha tillståndet. Men idag är den främsta anledningen att kunden vill ha sitt gods snabbt. Sedan kan de i lugn och ro göra den kompletterande deklarationen själv.
- En risk med att fler börjar använda standardtulldeklarationer, direktförtullning, är att de är mer omfattande och tar längre tid att göra och man önskar naturligtvis att godset ska bli frigjort så snabbt som möjligt. Om man har många varulinjer och om man har bråttom så är det en risk att förtullningen blir fel.
- Vi rekommenderar inga tillstånd, om det inte är så att kunden har ett specifikt flöde, exempelvis aktiv eller passiv förädling.
- Om man till exempel har ett tillstånd till tillfällig lagring som man inte använder frekvent, så ifrågasätter Tullverket varför man inte använder det. Det beror på Tullverkets bristande tillgänglighet vilket gör att vi inte kan ta in varor på platser som passar vår verksamhet. Var går gränsen för det ekonomiska behovet att ha tillståndet, mot Tullverkets tillgänglighet?
- Godkända platser vs anläggning för tillfällig lagring - man hade förväntat sig en större skillnad. Detta hämmar var i landet företagen etablerar sig. Vad är det som säger att bara för att man har en av Tullverket godkänd plats att man inte begär tullbrottslighet? I

Holland har de fler platser, exempelvis en motorvägsavfart där man kan avsluta en transit och införtulla godset. Hade inte Tullverket kunnat vara mer ambulerande och mer flexibel?

- Sveriges geografi med långa avstånd gör att det blir stora kostnader om man ska egen anläggning för tillfällig lagring.
Svar: Vi är i en mellanperiod nu, när vår tillgänglighet inte passar med det manuella flödet. Grundtanken med UCC är att kontroll endast ska göras när den behövs och inte stoppa flödet. Vårt uppdrag är att säkra tullövervakningen, vilket påverkar hur flexibla vi kan vara.
- Problematiskt mellanläge tillstånd till anläggning för tillfällig lagring: Hanteringen har inte anpassats till de nya kraven. Det behövs klagörande om vad som gäller. Exempelvis begär Tullverket fortfarande in månatlig redovisning fast det egentligen är stickprov som ska göras enligt lagstiftningen. Man begär även in inventering, som inte längre är ett krav.
- Ett annat exempel är otydligheten kring befordran. Det är otydligt både vid ansökan och sedan vad det är som gäller. Vad ska vi säga till våra systemleverantörer? ”Gör som du tycker och berätta för oss sen” är inget bra svar från Tullverket.

2. Hur kan vi tillsammans jobba för att uppgifterna blir korrekta redan vid deklarationstillfället?

Kommentarer:

- Jag blir inte förvånad över att felet består av den mänskliga faktorn och felaktigt underlag. Det är även problem att skatteregler inte överensstämmer med tullreglerna, ex kemikalieskatt vilket skapar problem i systemen.
- Angående att möjligheten att ändra förfarandekod kommer att försvinna: Kommer detta även gälla om man begär ändring av de två sista siffrorna, exempelvis från 1000 till 1040?
Svar: I nuläget kan vi inte svara på det, men mer information kommer.
- Deklarationshandledning för transitering behövs. Det har stått på tullverket.se att den skulle tas fram redan 2018.

- Deklarationshandledningarna är inte till stor hjälp om man gör mer avancerade deklarationer. Hade behövts fler exempel.
- Det behövs större kunskap hos kunden om tillstånd att utfärda ursprungsintyg. Svårt med originaldokument, tar tid och kan försvinna i posten och så vidare. Vissa kunder ger upp när de ska göra ursprungsberäkning och kör EUR1 istället för att det blir för svårt.
- Majoriteten av våra kunder har Tullverkets e-tjänster, men är inte alltid nöjda. De får inte ut de uppgifter de behöver för att göra en egenkontroll. Istället vänder de sig till ombuden för att få uppgifter.
- Det indirekta ombudet syns inte i e-tjänsten Momsredovisning. Sökparametrarna stämmer inte.
Svar: Vi ska undersöka detta.
- Mer information om styrkande dokument och reglerna för arkivering behövs.
- Förtydligande till kunder om ansvar behövs på tullverket.se. Vi vill kunna visa var kunden kan hitta information om vikten av klassificering, vad det innebär med deklaratens ansvar och så vidare, när kunderna inte vill lyssna på vad vi råder dem till.

3. Vilken information behövs och hur kan vi tillsammans lösa problemet med bristande efterlevnad vid Norgegränsen?

Kommentarer:

- Många chaufförer kan varken svenska eller engelska. Det är större krav på chauffören idag att bedöma om det behövs ett besök vid klareringsexpeditionen eller om exempelvis tullärendet kan avslutas vid annan plats. Det blir många instruktioner att hålla reda på.
- Det är också problem för ombuden att de inte får CMR och så vidare från transportörerna. Det kan även förekomma att inte alla tull-id som finns i lasten redovisas.
- Idag finns ingen rutin att alltid gå in till Tullverket som det var förr. En bomlösning hade gjort det tydligt för föraren att något måste göras, för att kunna komma igenom.

- Ombuden har direktkontakt med chaufförerna, men upplever att särskilt Svinesundsgränsen är stressig och att chaufförerna tvingas lämna utan utlämningsedel. Ofta får chauffören inte utlämningssedeln av Tullverket och ibland har inte ärendet klarerats korrekt.
- Ombudet vid gränsen har skyltar på olika språk, informationsinsatser på olika språk, men det är problem med att chauffören inte vet vad som finns på bilen. Fraktsedlar saknas ibland.
- Detta är ingen fråga för ombud utan en fråga för transportören och problemet att chauffören inte vet vad som finns i lasten. Men även i normalförfarande så brister det, exempelvis att vi inte får utlämningsedel på vad som förtullats in. Mer fel vid Svinesund, eftersom det inte finns plats. Det händer att norska tullen missar att avsluta exporten.
- Skyltning, trafikljus, bommar. Större plats är lösningen vid Svinesund.
- Ett förslag är beställansvar, att inte chaufförerna ska ställas till svars.
- Vi borde ha ett vitessystem liknande Norge. Det vill säga att man får böter då man gör fel, istället för gäldenärsutredningar och tulltillägg.
Svar: Det pågår ett uppdrag där Tullverket ska se över sanktionerna.
- Det behöver kommuniceras till chauffören att det kostar pengar om något går fel. Det står inte klart och tydligt att du kan få en stor momskostnad som inte är avdragsgill. En straffavgift eller en ”administrativ avgift” lika för alla och som stegras ju oftare felet förekommer vore bättre.
Svar: Det pågår ett uppdrag där Tullverket ska se över sanktionerna.

4. Övrigt?

- Företag som har gått igenom AEO-certifiering; nu försvinner den snabba hanteringen när alla ska behandlas lika i nya kundtjänstlösningen. Vill man att fler företag ska ansöka om AEO-tillstånd och bli kvalitetssäkrade så behövs fler fördelar med tillståndet.
Svar: Vi hoppas att nya kundtjänstlösningen ska fungera bra för alla.

Det finns andra fördelar med att vara godkänd ekonomisk aktör, exempelvis nedsättning av garantin.

- Returer av EU-gods som har hamnat fel i Norge är ett problem. Om T2-gods felaktigt hamnat i Norge, så krävs stor hantering och momsinsbetalning för att rätta till felet. Detta verkar hanteras på olika sätt vid gränsen. Om man är ärlig får man betala moms, icke avdragsgill, och full tull för EU-varor. Det behöver finnas utrymme för att misstag kan rättas till utan så stora konsekvenser.
- Omprövningar inte konsekventa, man kan bli sköntullstaxerad trots att all dokumentation lämnats in.
- Hanteringen borde vara smidigare om man nyligen lämnat in uppgifter, exempelvis om man vill höja garantin. Vi har ett exempel där tillståndet utfärdades i maj månad och vi behövde öka på garantin i september. Då måste man svara på samma frågor igen. Det borde man slippa med tanke på att man precis lämnat in alla uppgifter.
- Information om ogiltigförklarande av transitering på webben är fel och borde plockas bort.
- Det vore önskvärt med riktade utbildningar mot ombuden. De vill ofta ta upp mer avancerade frågor än den vanliga företagaren.
- Önskemål om mer information och länkar till lagstiftningen på tullverket.se.
- Önskemål om uppdelning i roller på hemsidan: För dig som är ombud, För dig som ska importera/exportera och så vidare. Jämför med GOV.UK.
Svar: Ambitionen är att alla ska kunna utifrån situation hitta informationen på hemsidan.
- Prenumerationstjänster är bra, så att man får notifieringar.
- Norge har en bra sida: Toll ABC - guide för nybörjare. De har även bokfört vad de har uppdaterat på respektive sida, längst ner på förstasidan står det vad de har ändrat längre in i webben.
- Även finska Tulli har bra information på sin webbplats.

