

Stellungnahme zu „Lösungsansätze zur Digitalisierung von Ausfuhrkassenzetteln an Flug- und Seehäfen (GZD-A 0693-2023.00017-0019-GZD_DV.A.41)“, GZD, Direktion V, 20.06.2025

1. Hintergrund

Global Blue ist mit einem Marktanteil von jeweils über 50 Prozent mit Abstand der Marktführer unter den Dienstleistern im Bereich der Mehrwertsteuer-rückerstattung für Touristen sowohl in Deutschland als auch weltweit. Global Blue arbeitet in über 50 Ländern vertrauensvoll mit den (Zoll-)Behörden zusammen, z.B. auch bei der Erkennung von gefälschten Zollstempelbildern aus dem Ausland. In vielen Ländern weltweit hat Global Blue den Zoll bei der Digitalisierung der Exportvalidierung unterstützt.

Die World Customs Organization (WCO) hat Global Blue 2020 ein "Certificate of Merit" verliehen: *"For cooperation in implementing the digital tax free transactions validation system and monitoring sales with VAT refund"*. 10 Länder nutzen sogar die Customs Approval Software (CAS) von Global Blue. Global Blue arbeitet auch in Deutschland an vielen Flughäfen vertrauensvoll mit dem Zoll zusammen.

Das Dokument in der Betreffzeile haben wir als Mitglied der Initiative Digitaler Zollstempel erhalten. Die Bewertungen der darin skizzierten Lösungsansätze durch den deutschen Zoll können wir nicht in Gänze nachvollziehen. Wir befürchten, dass diese zu falschen Schlüssen und mangelnder Akzeptanz der Nutzer führen können.

2. Bewertung der Lösungsansätze

Wir stimmen mit den Autoren überein, dass sich die Nutzer des Systems an Flughäfen von denen an der Landesgrenze zur Schweiz unterscheiden. Die große Mehrheit der Nutzer an den Flughäfen kennen das System nicht und werden es nur einmal nutzen. Daraus folgt, dass ein System nur dann Aussicht auf Erfolg hat, wenn es nicht nur sicher, sondern auch niederschwellig und nutzerfreundlich ist.

- a) **App-Lösung:** Die Autoren bewerten die Nutzung der für die Landesgrenze zur Schweiz entwickelten App an den Flughäfen weitgehend positiv. Wir sind jedoch davon überzeugt, dass eine solche App an den Flughäfen nur für einen sehr kleinen Teil der Passagiere in Frage käme. Die Nutzung der App birgt eine Reihe von Problemen (mangelnde Verfügbarkeit in ausländischen App-Shops, Ablehnung und technische Probleme der Geo-tracking Funktion, aufwändige 2-Faktoren Authentifizierung). Wir sind davon überzeugt, dass es an den Flughäfen keinen Wiedererkennungseffekt gäbe, da sich weder Einzelhändler noch Nutzer mit denen der Landesgrenze zur Schweiz überschneiden. Darüber hinaus wäre die App eine europäische Sonderlösung (mangelnde

Interoperabilität). Inwieweit die Gäste aus der Schweiz die App akzeptieren, wird sich im bevorstehenden Pilotbetrieb zeigen.

- b) **Registrierung:** Die App-Lösung erfordert eine Registrierung des Nutzers auf dem Zollportal. Der Aufwand lohnt sich möglicherweise für regelmäßige Besucher aus der Schweiz, würde aber für die vielen Erst- und Einmalnutzer aus Übersee eine unüberwindbare Hürde darstellen.
- c) **Selbstabfertigungsautomaten (Kioske):** Die Autoren bewerten Kioske überwiegend negativ. Basierend auf unserer internationalen Erfahrung sind wir jedoch davon überzeugt, dass Kioske die beste Lösung für Flughäfen sind. Alle bereits digitalisierten Zollbehörden weltweit setzen Selbstabfertigungs-Kioske zur Exportvalidierung ein. Und das aus gutem Grund: Passagiere sind den Umgang mit Kiosken gewohnt, das User-Interface kann intuitiv gestaltet werden und Nutzer können sich durch das Scannen Ihres Reisepasses einfach identifizieren. Kioske sind wartungsarm und nehmen nicht viel Platz in Anspruch.
- d) **Mobile Website (Browserbasierte Lösung):** Die Autoren bewerten browserbasierte Lösungen überwiegend negativ. Wir teilen diese Einschätzung nicht. Nach unserer Erfahrung sind browserbasierte Lösung sicher und intuitiv. Der Einsatz dynamischer QR-Codes stellt sicher, dass sich Nutzer am richtigen Ort befinden. Nutzer können sich durch das Scannen ihres Reisepasses einfach identifizieren. Browserbasierte Lösungen sind aufgrund ihrer Skalierbarkeit die perfekte Ergänzung zu Kiosken.

3. Empfehlung

Das System zur Erteilung von Exportvalidierungen an Flughäfen muss sicher, niederschwellig und nutzerfreundlich sein. Vor diesem Hintergrund empfehlen wir folgenden Ansatz:

- Keine Registrierung der Nutzer auf dem Zollportal
- Händler erfassen die relevanten Daten vom Reisepass im Geschäft
- Händler übermitteln Nutzerdaten und Transaktionsdaten an den Zoll
- Der Zoll entscheidet nach Passagieraufkommen und lokalen Gegebenheiten, wo Kioske und/oder mobilen Websites angeboten werden
- Nutzer identifizieren sich am Flughafen mit ihrem Reisepass an einem Kiosk oder auf einer mobilen Website und beantragen einen digitalen Zollstempel
- Basierend auf der Konfiguration des Systems erteilt der Zoll die Exportvalidierung sofort („Green Channel“) oder erst nach persönlicher Vorsprache beim Zoll („Red Channel“)
- Ein solches System wäre kompatibel mit demjenigen der Landesgrenze zur Schweiz und könnte dasselbe Back-End nutzen
- Ein solches System wäre ließe sich auch mit denjenigen anderer europäischer Zollbehörden integrieren (Interoperabilität)

Wir stehen der Generalzolldirektion jederzeit für Konsultationen zur Verfügung.