

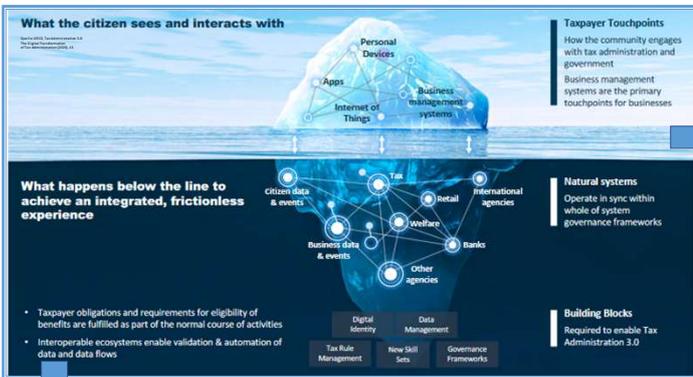
# Chatbots in der Finanzverwaltung: Gratwanderung zwischen Optimierung des Verwaltungshandelns und Überwachung der Steuerpflichtigen



Mag.<sup>a</sup> Sarah Domes-Hohl

## Ausgangslage

- Chatbots = Dialogsysteme, die mit Menschen durch Sprache und/oder Text-Eingabe interagieren
- Ziel von Chatbots: Automatisierung der Kommunikation
- Basis des sprachlichen Verständnisses eines Chatbots: Natural Language Understanding → Künstliche Intelligenz



Finanzverwaltungs-Chatbots unterstützen die Realisierung der OECD-Vision.

## Vision der OECD von einer „seamless experience of taxation“

- Steuern zahlen soll künftig ein bloßes Nebenprodukt der wirtschaftlichen Alltagsaktivitäten des Individuums werden („seamless experience“)
- Ziel: Erlebnis „tax just happening“ isd OECD-Vision



## Einsatz von Chatbots im Steuervollzug

- Umfangreiche Verarbeitung von (nicht) personenbezogenen Daten durch Finanzverwaltung zur **1. Servicierung von Steuerpflichtigen** sowie **2. zur effektiven Kontrolle von Steuerpflichtigen** durch Finanzverwaltung
- **Servicierung** von Steuerpflichtigen durch Finanzverwaltung: **BMF-Chatbot Fred** seit 2019

Aktuell in Österreich eingesetzte staatliche Chatbots:

- **BMF-Chatbot Fred**
- Chatbot Mona (Digitales Amt)
- Chatbot Justitia (JustizOnline)

Warum ist der Einsatz von Chatbots für die Finanzverwaltung vielversprechend?

## Potenzial von Finanzverwaltungs-Chatbots

- Finanzverwaltungs-Chatbots erfüllen bei entsprechendem Training eine **Doppelfunktion** für Finanzverwaltung:
  - 1. Informationsfunktion für Steuerpflichtige und**
  - 2. Datenkollektor für das KI-basierte Risikomanagementsystem** der Finanzverwaltung
- **Annahmen** für Dissertationsprojekt isd OECD-Vision:
  - Finanzverwaltungs-Chatbots erbringen Steuerpflichtigen nicht nur Service
  - Die generierten Daten nützen auch dem Risikomanagementsystem

## Gegenstand der Untersuchung

Technisch mögliche Ausbaustufen eines Finanzverwaltungs-Chatbots vor dem Hintergrund des Unions-, Verfassungs- und Abgabenverfahrensrechts

1. Nicht personalisierter Finanzverwaltungs-Chatbot (wie BMF-Chatbot Fred: abstrakte nicht steuerpflichtigenspezifische Antworten)
2. Personalisierter Finanzverwaltungs-Chatbot (individualisierte Antworten für Steuerpflichtige)
3. BMF-Projekt „Bot-Föderation“ („Austausch“ der verschiedenen staatlichen Chatbots untereinander)
4. Finanzverwaltungs-Chatbot zur Risikoanalyse und Verhaltenssteuerung

Aus technischer Sicht haben Finanzverwaltungs-Chatbots ein hohes Weiterentwicklungspotential.

## Forschungsfragen I

Betreffend die Output-Data des Chatbots (Antworten):

1. Handelt es sich bei den Antworten um ein der Verwaltung zurechenbares Handeln?
2. **Wenn ja**, welches liegt vor?
  - a. Schlichtes Verwaltungshandeln?
  - b. Rechtsgestaltendes Verwaltungshandeln?
3. Welche Auswirkung hat das für den Fragesteller? Hier ist zu differenzieren:
  - a. Handelt es sich um bloß abstrakte Information?
  - b. Wird eine konkrete Antwort gegeben, die den Steuerpflichtigen zu einem bestimmten Verhalten anleitet?
    - i. Liegt ein Bescheid vor?
    - ii. Liegt ein Akt unmittelbarer behördlicher Befehls- und Zwangsgewalt vor?
    - iii. Liegt formloses Verwaltungshandeln vor, welches ähnlich wie formlose Auskünfte, einen besonderen Vertrauensschutz begründen kann?

## Forschungsfragen II

4. Was sind die rechtlichen Konsequenzen der Verwendung der mithilfe des Chatbots gesammelten und generierten Daten für Bereiche außerhalb der konkreten Servicierung des anfragenden Steuerpflichtigen (Übernahme der Informationen aus den Chatlogs in das automatisierte Risikomanagementsystem)?
  - a. Welche Ziele soll das Risikomanagementsystem mit den so generierten Daten erfüllen?
  - b. Handelt es sich bei den auf diese Weise gesammelten, generierten Daten überhaupt noch um personenbezogene Daten (Art 4 Z 1 DSGVO)?

## Forschungsfragen III

5. Trifft den Staat im Lichte der Informationsfreiheit (Art 10 EMRK) eine Pflicht, Steuergesetze für den Steuerpflichtigen verständlich zu erläutern? Muss die Finanzverwaltung auf irgendeine Art und Weise ein „Informationstool“ für Steuerpflichtige bereitstellen?
6. **Falls ja**: Muss es ein Chatbot sein? **Falls nein**: Kann es trotzdem ein Chatbot sein? Folgende Fragen ergeben sich für beide Konstellationen:
  - a. Wie fügt sich ein Finanzverwaltungs-Chatbot in das Zusammenspiel von Amtswegigkeit und Mitwirkungspflichten im Rahmen des Abgabenvollzugs ein? Sind die Handlungen eines Finanzbeamten in Vollziehung der Gesetze vergleichbar mit den Aktivitäten eines Finanzverwaltungs-Chatbots?
  - b. Welche Probleme und Gefahren gehen mit dem Einsatz eines Finanzverwaltungs-Chatbots aus unions- und verfassungsrechtlicher Sicht einher und inwiefern wird durch den vorhandenen Rechtsrahmen des Unions- und Verfassungsrechts der Einsatz von Chatbots durch die Finanzverwaltung seitens der Behörde beschränkt? Die Antworten auf diese Fragen hängen wesentlich von der technischen Ausgestaltung des Chatbots ab.

## Forschungsfragen IV

7. Handelt es sich bei den Daten, die ein Finanzverwaltungs-Chatbot verarbeitet, um personenbezogene Daten isd DSGVO? **Falls ja**, dürfen diese Daten (bzw wenn nicht alle, welche speziell?) automatisiert verarbeitet werden und zu welchen Zwecken?
8. Nach Inkrafttreten des VO-Entwurfs „Gesetz über Künstliche Intelligenz“ auf Unionsebene: Fallen Finanzverwaltungs-Chatbots unter die Definition eines KI-Systems isd Art 3 Z 1 des VO-Entwurfs? **Falls ja**, welche rechtlichen Konsequenzen würde die Einordnung von Finanzverwaltungs-Chatbots als KI-System isd VO-Entwurf nach sich ziehen? Hätte dies konkrete Rechtsfolgen für das Abgabenrecht?

## Ziel des Dissertationsprojekts

Herausarbeitung von Rahmenbedingungen für eine rechtsstaatliche Funktionsweise von Finanzverwaltungs-Chatbots