



Open your mind. LUT.
Lappeenranta University of Technology

Kauppätieteellinen tiedekunta

Kauppätieteiden kandidaatin tutkinnon tutkielma

Talousjohtaminen

**Invoice-kaupan edut ja haitat verrattuna tavalliseen Tax
Free kauppaan**

**Pros and cons of the Invoice trade compared to the
ordinary tax free trade**

9.5.2014

Tekijä: Riina Penttilä

Opponentti: Teemu Savolainen

Ohjaaja: Helena Sjögren

1.	Johdanto	3
1.1.	Yleistä Invoicesta	3
1.2.	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat	4
1.3.	Tutkimuksen rajaukset	5
1.4.	Tutkimuksen teoreettinen viitekehys	6
1.5.	Tutkimusmenetelmä ja aineisto	7
1.6.	Tutkimuksen alustavat tulokset	8
2.	Yleistä kulutusverotuksesta	9
2.1.	Arvonlisäverovelvollisuus, arvonlisäverokannat ja veroton liiketoiminta	10
3.	Arvonlisäverotus ja vienti	12
3.1.	Yleistä viennin arvonlisäverotuksesta	12
3.2.	Yhteisökauppa ja yhteisömyynti	13
4.	Veroton matkailijamyynti	14
4.1.	Verottomuuden edellytykset matkailijamyynnissä	14
4.2.	Vientiselvitykset ja arvonlisäveron palauttaminen ostajalle verottomassa matkailijamyynnissä	14
4.3.	Perinteinen tax free menettely	15
4.4.	Global Blue	16
5.	Kauppioiden haastattelut	17
5.1.	Invoicen Käyttö	17
5.2.	Ostosten vähimmäismäärä	18
5.3.	Invoice-järjestelmän hyvät puolet normaaliin Tax Free-palautuksiin nähden	19
5.4.	Invoicen käyttöönoton vaikutus asiakasmääriin	20
5.5.	Invoicen käytön vaikutus kannattavuuteen, myynnin määrään ja asiakkaiden ostosmääriin	22
5.6.	Invoice-järjestelmän huonot puolet normaaliin tax free-palautuksiin nähden	24
5.7.	Invoicen käytön kauppiaille aiheuttama lisätyö ja lisäkustannukset sekä Invoiceen liittyvät leima- ja kuittiväärennökset	26
5.8.	Invoicen käyttöönoton kannattavuus kokonaisuutena	29
6.	Invoice Asiakkaan kannalta	31
7.	Invoice ja perinteinen tax free kirjanpidossa	34
8.	Johtopäätökset	35
9.	Lähdeluettelo	39

1. Johdanto

Tässä kandidaatintutkielmassani minun on tarkoitus tutkia Invoice-kauppaa ja sitä, mitä etuja siihen liittyy verrattuna tavanomaiseen Tax Free kauppaan. Invoice-veronpalautusjärjestelmässä EU:n ulkopuolella asuva asiakas saa veronpalautuksen samasta liikkeestä seuraavalla asiointikerralla. Tavanomaisessa Tax Free kaupassa asiakas saa veronpalautuksen palautusliikkeestä rajalta poistuessaan Suomesta.

1.1. Yleistä Invoiceista

Invoicea käytettäessä asiakas saa verosta isomman osan takaisin kuin tavanomaisessa Tax Free kaupassa, mutta palautuksen saaminen kestää kauemmin, koska Invoicea käytettäessä veronpalautuksen voi saada vain samasta liikkeestä, missä ostokset on tehty. Kuitissa on myös oltava tullin leima, mikä vahvistaa viennin EU:n ulkopuolelle (Kotkan Kauppatie 2014). Lisäksi kauppiaat edellyttävät usein tiettyä vähimmäismäärää ostoksia, jotta asiakkaalle maksetaan Invoice-palautus seuraavalla ostokerralla (Iltasanomat 2014).

Kauppiaan kannalta Invoicen etuna on erityisesti asiakkaiden ”koukuttaminen”, koska asiakas saa palautukset suurempina kuin rajalta ja veronpalautukset on aina haettava samasta liikkeestä, mistä tuotteet on ostettu (Lappeenrannan uutiset 2013). Näin samat asiakkaat tulevat usein samaan liikkeeseen myös seuraavilla Suomen matkoilla saadakseen veronpalautukset. Myös tietty ostosten vähimmäismäärä euroissa saattaa kannustaa venäläisiä asiakkaita ostamaan enemmän, jotta he saisivat Invoice-palautukset samasta kaupasta. Tämä erityisesti sen vuoksi, että Invoice-palautuksia käytettäessä asiakas saa suuremman osan verosta takaisin.

Lisäksi Invoice tuo liikkeille usein myös uusia kanta-asiakkaita, koska liikkeet maksavat Invoice-palautuksia usein vain kanta-asiakkailleen. Toisaalta Invoicen etuja tarkasteltaessa on muistettava myös siitä kauppiaille ja kassoille mahdollisesti aiheutuva lisätyö ja kustannukset. Veronpalautusten maksaminen takaisin asiakkaille ja tullissa leimattujen kuittien käsittely vie kassoilla tavanomaista enemmän aikaa ja saattaa vaatia lisää henkilökuntaa. Kassoja on myös koulutettava Invoicen käyttöä aloitettaessa. Lisäksi tullin leimaväärennösten on todettu lisääntyneen Invoicen käytön kasvun myötä (Talouselämä 2013).

Aihe on erittäin ajankohtainen Suomessa sekä erityisesti Kaakkois-Suomessa venäläisten matkailun ja siten myös verovapaan myynnin viime vuosien suuren kasvun vuoksi, vaikka myynti onkin tänä vuonna laskenut. Invoice-veronpalautusjärjestelmää ei ole kauaa kovin yleisesti käytetty ja sen käyttö, erityisesti Kaakkois-Suomessa on lisääntynyt merkittävästi viime vuosina. Tutkimuskohteeksi tämä aihe sopii myös siksi, että Invoicen uutuuden vuoksi sen vaikutuksia, etuja ja haittoja on toistaiseksi tutkittu melko vähän.

1.2. Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Tutkimuksen pääongelmana on se, onko Invoice-veronpalautusjärjestelmä tavallista veronpalautusta parempi vaihtoehto kauppiaan kannalta. Tätä asiaa tarkastellaan tutkimuksessa nimenomaan kauppiaan näkökulmasta. Tutkimuksen alaongelmina taas on Invoicen käytön hyötyjen ja haittojen selvittäminen sekä niiden merkityksen vertaileminen keskenään. Tämä tarkoittaa sitä, että verrataan Invoicen mahdollisesti tuomaa taloudellista hyötyä ja asiakasmäärän kasvua Invoicesta aiheutuviin lisätöihin ja kustannuksiin.

Lisäksi tutkielmassa on tarkoitus miettiä Invoicen etuja ja haittoja myös asiakkaan kannalta. Etuja asiakkaalle ovat esimerkiksi veronpalautuksen saaminen suurempana ja mahdolliset liikkeen kanta-asiakkuuden tuomat edut. Huonona

puolena tavanomaisiin Tax Free palautuksiin on taas se, että veronpalautuksen saa myöhemmin, vasta seuraavalla matkalla.

Normaalisti Tax Free ostoksista veronpalautuksen saa rajalta poistuessa. Lisäksi rajalta maksettavat veronpalautukset asiakas saa yhdestä paikasta, kun taas Invoice-palautukset on haettava aina samasta liikkeestä, mistä tuotteet on ostettu. Näin useammissa eri liikkeissä ostoksilla käyvät joutuvat hakemaan veronpalautukset jokaisesta liikkeestä erikseen seuraavalla matkalla.

1.3. Tutkimuksen rajaukset

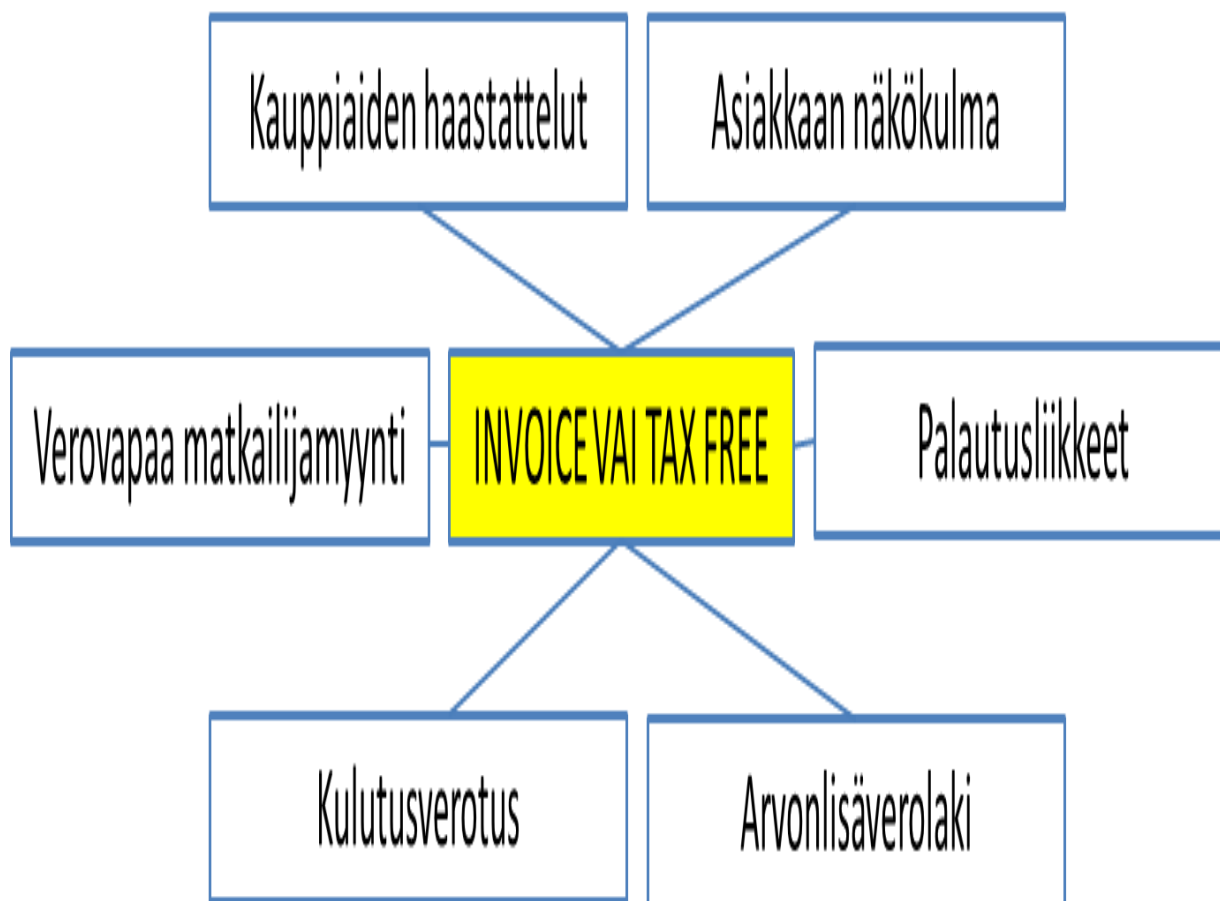
Tutkimuksen maantieteellisenä alueena on Suomi sekä erityisesti Kaakkois-Suomi eli Etelä-Karjala ja Kymenlaakso. Tutkimus on myös rajattu koskemaan nimenomaan rajakauppaa ja venäläisten asiakkaiden tekemiä ostoksia. Tutkimuksessa päänäkökulmana on kauppiaan näkökulma sekä Invoicen ja tavanomaisten Tax Free palautusten edullisuuden vertaileminen nimenomaan kauppiaan kannalta.

Lisäksi tutkielmassa on tarkoitus pohtia Invoicen merkitystä sekä sen mahdollisia etuja myös asiakkaan kannalta. Tutkielmassani on myös tarkoitus kertoa Invoicen käyttöönoton jälkeen lisääntyneistä leimaväärennöksistä. Lisäksi tutkimus on rajattu koskemaan nimenomaan rajakauppaa ja siinä on tarkoitus keskittyä nimenomaan venäläisten tekemiin verovapaisiin ostoksiin.

1.4. Tutkimuksen teorettinen viitekehys

Tässä kandidaatintutkielmassa on tarkoitus käyttää runsaasti kirjallisia lähteitä, jotka käsittelevät Invoice-kauppaa ja tavanomaista Tax Free-kauppaa. Osa lähteistä käsittelee yleisemmin arvonlisäverotusta ja ulkomaankauppaa sekä vientiä. Nämä kirjalliset lähteet koostuvat pääosin kirjoista ja erilaisista nettiartikkeleista. Lisäksi lähteinä on myös erilaisia Invoice-kauppaa käsitteleviä artikkeleita sanoma- ja aikakauslehdistä. Lisäksi tutkielmassa on tarkoitus hyödyntää Lut:n tietokantoja ja etsiä niistä lähteiksi sopivia artikkeleita ja opinnäytetöitä.

Tarkoitukseni on näin etsiä tietoa ja erilaisia teorialähteitä, joita voin verrata empiriaan ja erityisesti suomalaisten kauppiaiden näkemyksiin ja käytännön kokemuksiin Invoice-järjestelmän eduista ja toimivuudesta. Alla tutkielman viitekehys.



Kuvio 1: Viitekehys

1.5. Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Tutkimus on tarkoitus toteuttaa laadullisena eli kvalitatiivisena ja tutkimusmenetelmänä on tarkoitus käyttää haastatteluja. Haastateltavat ovat kauppiaita Etelä-Karjalasta ja Kymenlaaksosta. Tarkoitukseni on haastatella tutkielmaani varten monipuolisesti erilaisia liikkeitä pitäviä kauppiaita, kuten vaatekaupat, urheilu ja vapaa-ajankaupat, rauta-, puutarha- ja kodinkonekaupat sekä elintarvike- ja päivittäistavarakaupat.

Tarkoitukseni on näin saada riittävän suuri ja monipuolinen otos tutkimuksen kohteista eli kauppiaista ja heidän näkemyksistään Invoicen käytön edullisuudesta.

Riittävä otoskoko ja erilaisia liikkeitä pitävien kauppiaiden haastattelu on myös tärkeää tutkimuksen luotettavuuden kannalta.

1.6. Tutkimuksen alustavat tulokset

Tutkimuksen lopputuloksen arvioisin olevan, että Invoicein käytöstä on kauppiaille enemmän hyötyä kuin haittaa ainakin taloudellisesti ja kannattavuuden näkökulmasta. Uskoisin Invoicein kauppiaille tuovien tuottojen olevan etenkin pitkällä aikavälillä mitattuna suurempia kuin siitä aiheutuneet kustannukset ja lisätyö. Invoicein kauppiaille tuoma kanta-asiakkaiden määrän kasvu ja venäläisten ostajien ”koukuttaminen” veronpalautusten avulla tuovat kauppiaille oletettavasti merkittäviä tuloja.

Lisäksi Invoicein käytön suuren kasvun vuoksi yksittäisen kauppiaan on huomioitava myös kilpailijoiden mahdollinen siirtyminen Invoicein käyttäjiksi. Kilpailevien kauppiaiden käyttäessä Invoicea ja näin ”koukuttaessa” asiakkaita omien liikkeidensä kanta-asiakkaiksi, saattavat oman liikkeen kanta-asiakasmäärä ja siten myös tuotot pienentyä merkittävästi, jos oma liike ei käytä Invoicea.

Lyhyellä aikavälillä mitattuna Invoicein käytön aloittaminen sen sijaan saattaa vaikuttaa kannattamattomalta, koska melko iso osa sen aiheuttamista lisäkustannuksista liittyy todennäköisesti kassatyöntekijöiden kouluttamiseen ja mahdollisesti Invoicea varten tarvittaviin investointeihin. Lisäksi Invoicein käyttöönotto saattaa aluksi aiheuttaa tavallista enemmän hitautta kassojen toiminnassa, koska henkilökunta joutuu aluksi opettelemaan Invoice - kuittien käsittelyä ja esimerkiksi leimaväärennösten tunnistamista. Lisäksi Invoicein käsittely kirjanpidossa ja sen opetteleminen vie myös eniten henkilökunnan resursseja Invoicein käytön alkaessa.

Kun Invoice on ollut jo jonkin aikaa käytössä kaupassa, alkaa henkilökunta todennäköisesti olla jo tottunut kuittien käsittelyyn ja Invoicein käsittelyyn kirjanpidossa sekä muihin Invoicein mahdollisesti tuomiin uusiin asioihin. Näin myös työskentely

alkaa oletettavasti nopeutua ja hitauden aiheuttamat lisäkustannukset sekä henkilökunnan mahdollinen koulutuksen tarve Invoiceen liittyen vähenee.

2. Yleistä kulutusverotuksesta

Kulutusverotuksella tarkoitetaan hyödykkeiden, tuotteiden ja palveluiden ostamiseen kohdistuvaa verotusta (Niskakangas 2011, 116). Kulutusverot jaetaan yleisiin ja erityisiin (Juanto ja Saukko 2012, 4) . Yleiset kulutusverot määräytyvät tietyn prosentin mukaan tuotteen myyntihinnasta ja ne koskevat suurinta osaa kulutustuotteista. Yleisistä kulutusveroista tunnetuin on liikevaihtovero. (Niskakangas 2011, 116).

Arvonlisävero taas on liikevaihtoveron yleisin muoto. (Niskakangas 2011, 116). Arvonlisävero on tyypillinen välillinen vero. Välillisille veroille on tyypillistä, että ne eivät ole tarkoitettu jäämään verovelvollisen, kuten myyjän lopulliseksi rasitteeksi vaan lopulta veron maksaa kuluttaja, kun tuotteen myyntihintaan lisätään vero (Niskakangas 2011, 116-117).

Arvonlisäverotus muodostaa merkittävän osan valtion verotuloista. Esimerkiksi vuoden 2011 talousarvioesityksen mukaan arvonlisäveroa kerättiin 14 216 000 tuhatta euroa, kun taas kaikki valtion verotulot olivat tällöin yhteensä 35 493 074 tuhatta euroa. Näin saadaan arvonlisäveron osuudeksi 40,05 % kaikista valtion verotuloista, mikä on varsin merkittävä osuus.(Niskakangas 2011, 20). Pitkällä aikavälillä myös verojen osuus kaikista valtion tuloista noin 90 % (Niskakangas 2011, 18). Näin arvonlisäverotus on erittäin tärkeä tulonlähde valtiolle.

Erityiset kulutusverot taas liittyvät yksittäisiin tuotteisiin ja niitä maksetaan usein yleisen kulutusveron lisäksi. Erityisiä kulutusveroja ovat esimerkiksi valmistevero ja autovero. Valmisteveroja ovat esimerkiksi alkoholivero, tupakkavero, makeisvero ja energiaverot. Erityisten kulutusverojen tarkoitus onkin näin ohjata kulutusta

esimerkiksi ympäristöystävällisempiin tai terveellisempiin tuotteisiin. (Niskakangas 2011, 116)

2.1. Arvonlisäverovelvollisuus, arvonlisäverokannat ja veroton liiketoiminta

Arvonlisäverovelvollisuus koskee Suomessa liiketoiminnan muodossa tapahtuvaa tavaroiden ja palveluiden myyntiä ja vaihdantaa sekä vuokrausta ja näihin rinnastettavia toimintoja (Verohallinto 2013). Pääsääntöisesti kaikki Suomessa liiketoimintaa harjoittavat elinkeinonharjoittajat ovat arvonlisäverovelvollisia (Siikavuo 2012, 58).

Verovelvollisuus koskee yli 8 500 euron vuotuisen liikevaihdon tuottavaa toimintaa. (Salin 2013,17). Tässä on kuitenkin huomioitava se, että arvonlisäverovelvollisuuden raja määräytyy tilikauden, ei kalenterivuoden mukaan ja yhtiön tilikausi saattaa olla eri kuin kalenterivuosi (Joki-Korpela et al. 2009,17). Jos myyjän tilikausi on lyhyempi tai pitempi kuin 12 kuukautta, pidetään tilikauden liikevaihtona määrää, joka saadaan, kun myyjän tilikauden liikevaihto kerrotaan luvulla 12 ja jaetaan tilikauden kuukausien lukumäärällä (ALVL 3 §, 2003/1301)

Kuukausiksi lasketaan täydet kalenterikuukaudet. Arvonlisäverotuksessa on lisäksi mahdollista saada asteittaista huojennusta, jos liikevaihto ylittää arvonlisäverovelvollisuuden rajan (8 500 euroa), mutta jää alle 22 500 euroa (Salin 2013, 17).

Vähäinen liiketoiminta on jätetty arvonlisäverotuksen ulkopuolelle hallinnollisista syistä sekä varsinaisen liiketoiminnan ja harrastusluonteisen toiminnan erottelemiseksi (Joki-Korpela et al. 2009,17). Vähäistä (alle 8 500 euroa/tilikausi) liiketoimintaa harjoittava elinkeinonharjoittaja voi kuitenkin halutessaan hakeutua arvonlisäverovelvolliseksi (Salin 2013, 15). Arvonlisäverovelvollisen on rekisteröidyttävä arvonlisäverovelvollisten rekisteriin. Tämä tehdään

perustamisilmoituslomakkeella tai muutos- ja lopettamisilmoituslomakkeella. (Salin 2013, 14).

Arvonlisävero on välillistä kulutusveroa, jota maksetaan tuotteiden vaihdannasta ja myynnistä (Äärilä, Nyrhinen 2010,29). Arvonlisäveron maksaa ostaja ostaessaan tuotteen kaupasta, sillä kauppias lisää arvonlisäveron tuotteen hintaan (Verohallinto 2013). Myyjä verovelvollisena tilittää arvonlisäveron valtiolle. Poikkeuksena tästä on rakennusalalla käytetty käännetty arvonlisäverotus, jossa ostaja tilittää arvonlisäveron valtiolle (Salin 2013, 13).

Myyjällä on kuitenkin oikeus vähentää arvonlisävero esimerkiksi tukuista ostetuista tuotteista (Äärilä, Nyrhinen 2010,29). Vähennysoikeus koskee näin tuotteita, jotka myyjä ostaa omaa elinkeinotoimintaansa varten. Tämän vähennysoikeuden avulla estetään veron kertaantuminen (Verohallinto 2011).

Tällä hetkellä Suomessa on käytössä erilaisia lakisääteisiä arvonlisäverokantoja; (24 %, 14 % ja 10 %). Käytettävä arvonlisäverokanta määräytyy tuotteen tai palvelun luonteen mukaan (Veronmaksajat 2014). Suoritettavan veron perusteena on se myynnin määrä eli tavaran kokonaishinta ilman arvonlisäveroa, josta suoritettavan arvonlisäveron osuus lasketaan. Tämä veron määrä perustuu lain mukaisiin veroprosentteihin. (Tomperi 2012, 57).

Yleinen arvonlisäverokanta on 24 %. Muita verokantoja sovelletaan muun muassa elintarvikkeisiin, eläinten ruokaan, ravintola- ja ateriapalveluihin, henkilökuljetuksiin, kirjoihin, liikuntapalveluihin, lääkkeisiin, majoituspalveluihin, kulttuuri- ja urheilutapahtumiin sekä sanoma- ja aikakauslehtiin (Veronmaksajat 2014).

Elintarvikkeiden, eläinten ruoan sekä ravintola- ja ateriapalveluiden osalta verokanta on 24 %. Henkilökuljetusten, kirjojen, liikuntapalveluiden, lääkkeiden, majoituspalveluiden, kulttuuri- ja urheilutapahtumien sekä sanoma- ja aikakauslehtien osalta verokanta taas on 10 %. (Veronmaksajat 2014)

Verovapaata toimintaa Suomessa ovat sosiaali- ja terveystalvet, koulutus, rahoitus- ja vakuutuspalvelut, arpajaiset ja rahapelit, esiintyvien taiteilijoiden palkkiot, kiinteistöjen ja rakennusmaan myynti sekä julkiset hautauspalvelut (Veronmaksajat 2014).

3. Arvonlisäverotus ja vienti

3.1. Yleistä viennin arvonlisäverotuksesta

Ulkomaille suuntautuvaan tavarakauppaan sovelletaan vientiä ja tuontia koskevia arvonlisäverolainkohtia (Murtomäki 2010, 143). Arvonlisäverotuksen suhteen viennillä tarkoitetaan tavarantoimitusta EU:n veroalueen ulkopuolelle. Tästä on kuitenkin erotettava vientikaupan käsite, mikä tarkoittaa EU:n veroalueen sisällä tapahtuvaa, verottomaksi säädettyä tavarakauppaa. (Edilex 2010). Suomen merkittävimmät vientimaat ovat Ruotsi, Saksa ja Venäjä (Tiri, 2011). Erityisesti Venäjän viennissä on huomioitavaa se, että sekä EU:ssa että Venäjällä on viime aikoina tapahtunut merkittäviä muutoksia ulkomaankaupan liittyvissä suhteissa. Suomen viennille on todennäköisesti etua siitä, että Venäjä pyrkii lähempiin suhteisiin EU:n kanssa. (Hamilton 2004, 1). Sekä varsinaisessa ulkomaankaupassa että yhteisökaupassa ratkaisevaa on nimenomaan tavarantoimituksen liikkuminen (Auranen 2002).

Viennin verottomuus perustuu ajatukseen, että arvonlisäverovelvollisuus koskee vain Suomessa tapahtuvaa kulutusta. Tämän vuoksi sekä yhteisömyynti EU-alueelle että myynti EU:n veroalueen ulkopuolelle on verotonta. (Pipatti, Vahtera 1995, 116).

Lain mukaan vienti on verotonta, jos tavara kuljetetaan suoraan EU-alueen ulkopuolelle (Verohallinto 2011). Lisäksi viennin verottomuus edellyttää sitä, että tavarantoimitusta EU:n ulkopuolelle joko myyjä tai ulkopuolinen kuljetusliike (Murtomäki 2010, 145). Mikäli ostaja kuljettaa tavarantoimitusta EU:n ulkopuolelle, täytyy ostajan olla ulkomainen elinkeinonharjoittaja, joka ei ole verovelvollinen EU-alueella (Murtomäki 2010, 145). Myynti EU:n ulkopuolelta olevalle ostosmatkailijalle on sen sijaan aina verotonta. (Verohallinto 2011).

Tavallisimpia viennin muotoja ovat välitön, suora ja epäsuora vienti. Välittäjinä suorassa ja epäsuorassa viennissä ovat yleensä agentit ja maahantuojat. (Melin 2011, 18). Suomessa venäläisten turistien merkitys verottomalle myynnille on suuri, sillä venäläiset olivat suurin turistiryhmä Suomessa majoituspalveluiden määrän

perusteella mitattaessa. Venäläisten turistien merkitys kaupalle on suuri erityisesti Karjalan alueella ja Itä-Suomessa. Venäläiset ostosmatkailijat kuluttivat Lappeenrannassa ja Imatralla yhteensä 196,7 miljoonaa euroa vuonna 2010. (Jakosuo 2011, 5).

3.2. Yhteisökauppa ja yhteisömyynti

Viennistä puhuttaessa on erotettava toisistaan EU:n ulkopuolelle tapahtuva vienti ja EU:n sisällä käytävä yhteisökauppa (Tomperi 2012, 56). Yhteisökauppa tarkoittaa EU:n veroalueen sisällä tapahtuvaa arvonlisäverovelvollisten välistä tavaroiden ostoa ja myyntiä (verohallinto 2011). EU-alueen sisällä voidaan ajatella, että kaikki kahden tai useamman valtion rajat ylittävä taloudellinen toiminta tulee kahden tai useamman jäsenvaltion vaikutusvallan piiriin (Urpilainen 2012, 116).

Yhteisömyynnin verottomuuden edellytyksenä on, että ostaja on arvonlisäverovelvollinen jossain toisessa EU:n veroalueeseen kuuluvassa maassa ja tavara kuljetetaan myyntiä varten toiseen EU-maahan (Pipatti, Vahtera 1995, 107).

Lisäksi yhteisömyynnin verottomuus koskee vain tavaroita, ei palveluita. (Joki-Korpela et.al. 2009,42). Verottomuuden edellytyksenä on myös se, että toisessa EU-maassa olevalla ostajalla on alv-tunnus, joka on ilmoitettu myös myyntilaskussa (Tomperi 2012, 56). Mikäli myynti toiseen EU-maahan ei täytä edellytyksiä verottomalle yhteisömyynnille tai vientimyynnille, käsitellään tällaista myyntiä verollisena kotimaan myyntinä (Björklund et al. 2010, 23).

EU:n sisällä on katsottu, että jokaisella EU-valtiolla on velvollisuus poistaa kahden jäsenvaltion sisäisen lainsäädännön samanaikaisesta soveltamisesta aiheutuva haitta, joka voi ilmetä erilaisina hallinnollisina muodollisuuksina, kuten verovelvollisuutena kummassakin kaupankäyntiin liittyvässä jäsenvaltiossa (Urpilainen 2012, 116). Verovelvollisuus kahdessa valtiossa aiheuttaisi ylimääräisiä kustannuksia liiketoiminnalle.

4. Veroton matkailijamyynti

4.1. Verottomuuden edellytykset matkailijamyynnissä

Veroton matkailijamyynti eli tax-free-myynti tarkoittaa tavaran myyntiä EU:n ulkopuolella asuville ostosmatkailijoille. Verottomuus ei koske muualla EU:n alueella asuvia ja verovelvollisia ostosmatkailijoita (Linnakangas et. al.1995, 105). Verotonta myyntiä koskeva säännös on laadittu lähinnä matkailuelinkeinon ja siihen liittyvän vientikaupan edistämiseksi (Linnakangas et. al. 1995, 105). Myyjän on varmistettava ostajan asuinpaikka ja EU:n alueella oleskelun luonne passista tai muusta luotettavasta asiakirjasta. Esimerkiksi ostajan passista löytyvä viisumi tarkoittaa sitä, että matkailija asuu EU:n ulkopuolella, kun taas oleskeluluvalla Suomessa oleva saa tehdä verovapaita ostoksia vain kaksi viimeistä, oleskeluluvan päättymistä edeltävää viikkoa. (Verohallinto 2010b). Henkilön katsotaan asuvan EU:n ulkopuolella, mikäli hän asuu EU:n ulkopuolella, eikä oleskele jatkuvasti EU-alueella (Kallio et al. 2013, 376)

Lisäksi suomalaisilla, jotka muuttavat yli 6 kuukaudeksi muualle kuin EU-alueelle tai Norjaan asumaan, on oikeus tehdä verovapaita ostoksia kahtena viimeisenä viikkona ennen muuttoa. Myyjän on myös tällöin tarkistettava asia esimerkiksi kohdemaan myöntämästä työ- tai oleskeluluvasta. (Verohallinto 2010b).

4.2. Vientiselvitykset ja arvonlisäveron palauttaminen ostajalle verottomassa matkailijamyynnissä

Verottomassa matkailijamyynnissä myyjä myy EU:n ulkopuolelta tulevalle ostajalle tuotteet aluksi arvonlisäverollisina ja normaalisti asiakas saa arvonlisäveron takaisin rajalla sijaitsevista palautusliikkeistä. Arvonlisäveron takaisin maksaminen ostajalle

edellyttää tullin tai toimiluvan saaneen palautusliikkeen leimaa viennin vahvistuksena sekä sitä, että tuotteiden pakkaukset ovat avaamattomia, eikä tuotteita ole käytetty EU:n alueella. Lisäksi tuotteista täytyy olla peritty vähintään 40 euron hinta. (Björklund et. al. 2010, 222). Poikkeuksena tästä on kuitenkin tilanne, jossa EU:n ulkopuolelle vietävät ostokset tehdään esimerkiksi lentoaseman lähtöhallissa, jolloin myynti voidaan tehdä heti verottomana. Selvitykseksi viennistä EU:n ulkopuolelle riittää tällöin ostajan esittämä ulkomaanlennon tarkastuskortti. (Kallio et al. 2013, 376).

Arvonlisävero voidaan maksaa ostajalle takaisin eri tavoin. Ostaja voi saada arvonlisäveronpalautuksen joko samassa liikkeessä, mistä hän on tuotteet ostanutkin tai toimiluvan saaneessa palautusliikkeissä. Verottomuuden edellytykset ovat samat riippumatta siitä, kummalla tavalla veronpalautukset maksetaan asiakkaalle. (Verohallinto 2007).

Tämän tutkielman pääasiallisena tarkastelun kohteena olevat Invoice palautukset tarkoittavat sitä, että myyjä palauttaa arvonlisäveron ostajalle tullissa leimattua kuittia vastaan. Perinteisessä Tax Free veronpalautusmenettelyssä palautukset maksetaan asiakkaille toimiluvan saaneiden palautusliikkeiden kautta.

4.3. Perinteinen tax free menettely

Myyjän käyttäessä palautusliikkeen palveluja myyjä täyttää veronpalautukseen oikeuttavan Tax Free-sekin, jonka toisen kappaleen hän antaa ostajalle. Palautusliikkeen palveluita käytettäessä myyjän on myös sinetöitävä EU:n ulkopuolelle vietävät tavarat. (Verohallinto 2007).

Maasta poistuessaan ostaja esittää rajalla sijaitsevassa palautusliikkeen toimipisteessä passinsa ja sinetöidyt ostokset. Palautusliikkeen tehtävä on merkitä sekkiin vakuutus tavaroiden viennistä EU:n ulkopuolelle sekä maksaa EU:n ulkopuolelle vietyjen tavaroiden arvonlisävero takaisin ostajalle. Ostajalle takaisin

maksettavasta arvonlisäverosta vähennetään palautusliikkeen saama palkkio. (Verohallinto 2007).

Mikäli paikassa, jonka kautta ostaja poistuu EU:n alueelta, ei ole palautusliikkeen toimipistettä, voi ostaja esimerkiksi lähettää palautusliikkeelle tullin leimaaman sekin, kopion passistaan ja viisumistaan sekä yhteystietonsa. Näin palautusliike voi palauttaa arvonlisäveron ostajan pankkitilille. Vaihtoehtoisesti ostaja voi esittää leimatun sekin sekä passinsa EU:n alueella sijaitsevassa palautusliikkeen toimipisteessä seuraavalla matkallaan EU-alueelle. Tämä on kuitenkin tehtävä enintään 5 kuukauden kuluessa ostospäivästä. (Verohallinto 2007).

4.4. Global Blue

Global Blue on tunnetuimpia Suomessa toimivia erityisiä arvonlisäveronpalautusliikkeitä. Global Bluen toimipisteitä on Suomessa lähes kaikilla Venäjän rajanylityspaikoilla, Helsingissä, Lappeenrannassa ja Rovaniemellä sekä Helsingin ja Pietarin väliä liikennöivillä St. Peter Linen risteilyaluksilla (Global Blue 2014a).

Global Bluen tarjoama Tax Free -palveluprosessi sisältää kolme vaihetta. Ensin asiakas maksaa myymälässä tuotteesta täyden, arvonlisäverollisen hinnan. Tämän lisäksi asiakas saa myyjältä täytettäväkseen arvonlisäveronpalautukseen oikeuttavan tax free -lomakkeen. (Global Blue 2014 b)

Seuraava vaihe Global Bluen tarjoamassa palvelussa on viennin vahvistaminen EU-alueelta poistuttaessa. Tässä vaiheessa asiakas esittää käyttämättömät ostokset, passinsa sekä tax free -lomakkeet Global Bluen toimipisteessä tai tullissa. (Global Blue 2014 b)

Viimeisessä vaiheessa alv-palautus maksetaan asiakkaalle. Asiakkaan on joko käytävä Global Bluen palautuspisteessä tai lähetettävä Tax Free -lomakkeet

postissa Global Bluelle. Alv-palautusten maksamisen jälkeen Global Blue lähettää myymälään vientitodistuksena toimivan laskun alv-osuudesta. Tämä Global Bluen lähettämä lasku on kokonaisuudessaan vähennyskelpoinen valtiolta. (Global Blue 2014 b)

Global Bluella on myös käytössä uudenlainen veronpalautusmalli, niin sanottu sähköinen Tax Free -palvelu (eTFS), joka mahdollistaa Tax Free -lomakkeiden kirjoittamisen, vienninvahvistuksen ja palautusten maksamisen sähköisesti. Tämä palvelu on Global Bluen kehittämä ja se mahdollistaa täysin digitaalisen ja paperittoman Tax Free -palveluprosessin. Tämä sähköinen veronpalautusmalli on käytössä kuudessa maassa, Suomi mukaan lukien. (Global Blue 2014c)

Sähköistä Tax Free -palvelua käytettäessä Tax Free -tapahtumat tallennetaan myymälässä Global Bluen järjestelmiin. Näin vienninvahvistukseen tarvittavat tiedot saadaan Global Bluen palvelupisteessä tai tullissa sähköisesti, eikä paperilomakkeita tarvita. Myös veronpalautusten maksu voidaan hoitaa sähköisesti. (Global Blue 2014c)

5. Kauppiaiden haastattelut

5.1. Invoicen Käyttö

Tutkielmaa varten on haastateltu Kaakkois-Suomesta 11 kauppiasta, joilla on invoice - veronpalautusjärjestelmä käytössä. Suurin osa vastaajista on aloittanut Invoicen käytön hiljattain, vuonna 2013 tai vuoden 2014 alussa ja se on melko uusi asia heille. Kauppiasta 4 on vaatekauppiaita, 2 urheilukauppiaita, 1 rautakauppias, 2 päivittäistavarakauppiaita ja 2 sekatavarakauppiaita.

Tämä antaa hyvän ja käytännön kokemuksiin perustuvan mahdollisuuden vertailla keskenään Invoicea ja perinteistä Tax Free-palautusta sekä kummankin tavan etuja

ja huonoja puolia, koska suurimmalla osalla vastaajista on kokemusta sekä Invoiceen että perinteisen Tax Freen käytöstä.

Haastateltujen kauppiaiden joukossa on kuitenkin myös muutama, joilla Invoice on ollut jo pidemmän aikaa käytössä. Näistä yhdellä kauppialla on ollut Invoice aina käytössä, yhdellä 2 vuotta, yhdellä vuodesta 2000 ja yhdellä vuodesta 2002. Lisäksi yhdellä haastatelluista kauppiaista Invoice on otettu suurimmassa osassa heidän myymälöitään käyttöön 2013, mutta yhdessä myymälässä Invoiceen käyttö on aloitettu jo yli 10 vuotta sitten.

Vuodesta 2000 Invoiceen käytön aloittanut kauppias on käyttänyt alussa Invoicea lähinnä yritysasiakkaille ja yksityishenkilöiden ostoksille Invoice on otettu käyttöön vasta myöhemmin. Tutkimuksen kannalta myös näiden, Invoicea jo pidemmin käyttäneiden kauppiaiden haastattelut ovat arvokkaita, sillä näin saadaan pitkään käytännön kokemukseen perustuvaa tietoa Invoiceen toimivuudesta.

2014	2013	Aiemmin
1	6	4

Taulukko 1: Haastateltujen myymälöiden lukumäärä Invoiceen käyttöönottovuoden mukaan,

5.2. Ostosten vähimmäismäärä

Arvonlisäveroasetuksen mukaan verottomuuden edellytyksenä on, että EU:n veroalueen ulkopuolelle vietyjen ostosten vähimmäismäärä on 40 euroa (Björklund et al 2010, 222). Haastatelluista suurimmalla osalla ostosten vähimmäismäärä Invoice - palautusten saamiseksi on kuitenkin suurempi. Ostosten tyypillinen vähimmäismäärä vaihteli välillä 150 - 300 euroa. Haastatelluista neljällä ostosten vähimmäismääränä oli arvonlisäverolain mukainen vähimmäismäärä, 40 euroa.



Taulukko 2: Vaaka-akselilla Invoicea varten tarvittava vähimmäisostosmäärä ja pystyakselilla tätä vähimmäisostosmäärää käyttävien myymälöiden määrä.

5.3. Invoice-järjestelmän hyvät puolet normaaliin Tax Free-palautuksiin nähden

Lähes kaikki haastatellut pitivät Invoiceen käyttöä kannattavana ja perinteistä Tax Free - palautusta edullisempänä vaihtoehtona kauppiaille. Kauppiat mainitsivat Invoiceen merkittävimpänä etuna kauppiaan kannalta sen, että asiakas tulee liikkeeseen uudestaan saadakseen veronpalautukset ja tekee mahdollisesti uusia ostoksia liikkeessä. Tämä sen vuoksi, että palautukset voidaan Invoicea käytettäessä maksaa asiakkaalle takaisin vain samassa liikkeessä, missä veronpalautuksiin oikeuttavat ostokset on tehty (Björklund et al. 2010, 223).

Haastateltujen kauppioiden mukaan asiakkaan on haettava veronpalautukset Suomesta 6 kuukauden kuluessa siitä, kun he ovat poistuneet Suomesta palautuksiin oikeuttavien ostosten kanssa. Verovapaat ostokset on vietävä pois EU-

alueelta 3 kuukauden kuluessa myyntikuukaudesta (Kallio et al. 376). Lisäksi yhdessä vastauksessa mainittiin hyvänä asiana myös se, että asiakkaat saavat veronpalautukset täysimääräisenä Invoicea käytettäessä. Tämä asiakkaalle maksettavien veron palautusten suurempi määrä saattaa vielä entisestään lisätä ostoshaluja ja näin koukuttaa asiakkaita tehokkaammin liikkeeseen.

Yhden haastatellun mukaan Invoicessa ei ole mitään erityistä paremmuutta kauppiaan kannalta, vaan sama asia eli veronpalautus ulkomaiselle asiakkaalle toteutuu vain eri tavoin Invoicella ja perinteisellä Tax Freellä. Tavallisesti kauppiaat eivät ota mitään palkkiota Invoice-palautuksista, vaan Invoicen käytön hyödyt liittyvät lähinnä siihen, että asiakkaat tulevat palautusten perässä uudestaan liikkeeseen ja tekevät usein myös uusia ostoksia. Näin asiakkaat tulevat liikkeeseen taas uusien veronpalautusten perässä. Venäläisten asiakkaiden tuleminen uudelleen liikkeeseen on erittäin kannattavaa ja tärkeää kauppiaille, koska venäläiset turistit käyttävät Suomessa enemmän rahaa kuin muut ulkomaiset ostosmatkailijat (Jakosuo 2011, 7).

5.4. Invoicen käyttöönoton vaikutus asiakasmääriin

Suurimmalla osalla haastatelluista ei ollut tutkittu Invoicen vaikutuksia kanta-asiakkaiden määrään ja venäläisten asiakkaiden asiointimääriin liikkeissä. Osa taas ei osannut ottaa kantaa asiaan. Lisäksi yksi haastateltava ei ollut vastannut tähän kysymykseen.

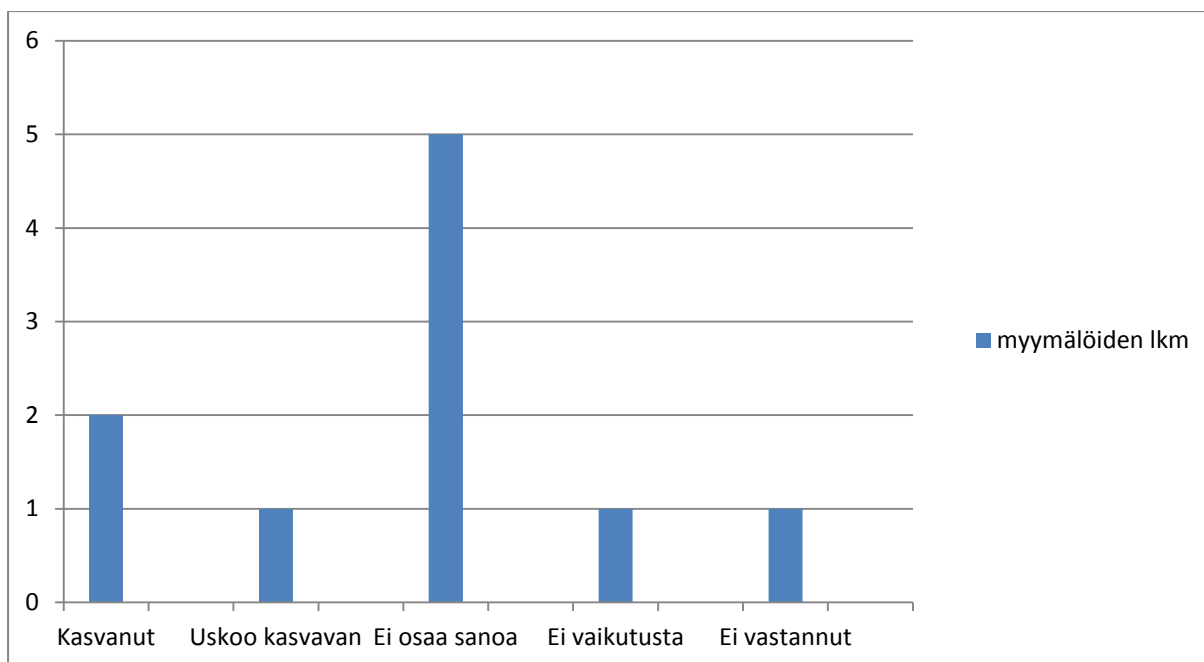
Yksi syy tähän saattaa olla se, että suurimmalla osalla haastatelluista Invoice on ollut käytössä hyvin vähän aikaa, eikä tietoa Invoicen käyttöönoton vaikutuksista asiakasmääriin tai asiakkaiden käyntitiheyteen ole saatu vielä kerättyä. Yhdellä haastatellulla on ollut Invoice aina käytössä, joten Invoicen käyttöönottoon liittyvä asiakasmäärien tai käyntitiheyden vertaileminen ei ole mahdollista. Lisäksi yhdessä vastauksessa mainittu viimeaikainen ruplan kurssin lasku sekä yleinen tax free

myynnin väheneminen saattavat vaikeuttaa Invoicen käyttöönoton vaikutuksen luotettavaa tutkimista.

Kuitenkin yhden haastatelluista mukaan asiakasmäärä on lisääntynyt tasaisesti Invoicen käyttöönoton myötä. Tässä liikkeessä Invoice on otettu käyttöön vuonna 2002, joten näin pitkän aikaa, yli 10 vuotta jatkunut samanasteinen ja positiivinen kehitys asiakasmäärissä puoltasi Invoicen käytön aloittamisen edullisuutta. Lisäksi kahden haastatellun mukaan Invoice-asiakkaat myös käyvät Suomessa tavanomaista tiheämmin, jopa viikoittain.

Asiakasmäärien lisäämisessä kauppiaille tärkeää on myös markkinoinnin kehittäminen sekä venäläisen kulttuurin ja venäläisten asiakkaiden mieltymysten tunteminen, sillä ne auttavat lisäämään venäläisten asiakkaiden tyytyväisyyttä kauppiaiden tarjoamiin palveluihin ja siten myös asiakasmääriä heidän liikkeissään (Jakosuo 2011, 11). Venäläisten ostosmatkailijoiden mieltymykset Invoicen ja perinteisen tax freeen suhteen ovatkin siten erittäin tärkeitä huomioida vertailtaessa kummankin veronpalautusjärjestelmän etua kauppiaille. Nykyään matkailija - markkinoinnissa ja asiakkaiden houkuttelemisessa tärkeimpinä asioina pidetään internet – markkinointia, brändejä, asiakaskäyttäytymisen tuntemista sekä strategista markkinointia (Jakosuo 2011, 4). Erityisesti venäläisten asiakaskäyttäytymisen tuntemisesta on todennäköisesti hyötyä selvittäessä Invoicen ja tax freeen käytön kannattavuutta kauppiaille.

Toisaalta yhden vastauksen mukaan asiakkaat eivät kuitenkaan aina hae palautusta ollenkaan. Lisäksi yhden haastatelluista mukaan Invoicen käyttöönotto ei ollut vaikuttanut asiakasmääriin tai käyntitiheyteen. Tällä vastaajalla Invoice oli otettu käyttöön vuonna 2000, joten tämäkin vastaus perustuu melko luotettavaan ja pitkältä ajalta kerättyyn tietoon.



Taulukko 3: Invoicen käyttöönoton positiivinen vaikutus asiakasmäärään ja asiakaskäynteihin

5.5. Invoicen käytön vaikutus kannattavuuteen, myynnin määrään ja asiakkaiden ostosmääriin

Haastatelluista moni ei osannut sanoa, millainen vaikutus Invoicen käyttöönotolla on ollut liikkeen kannattavuuteen tai asiakkaiden ostosmääriin. Tämä saattaa selittyä osittain sillä, että näistä kauppiaista monet olivat aloittaneet Invoicen käytön vasta vuoden 2013 lopussa tai 2014 alussa, jolloin Invoicen vaikutuksia asiakkaiden ostosmääriin tai kannattavuuteen ja myyntimääriin ei välttämättä ole ehditty vielä tutkia.

Yksi näistä vastaajista kuitenkin totesi Invoicen käytön ja kaupan kasvun välisen yhteyden selvittämisen olevan mahdotonta. Yhden vastauksen mukaan Invoicen käytön ei ole vielä huomattu lisänneen kannattavuutta tai asiakkaiden ostosmääriä. Yhdellä vastaajista taas on ollut Invoice koko ajan käytössä, joten kannattavuuden ja

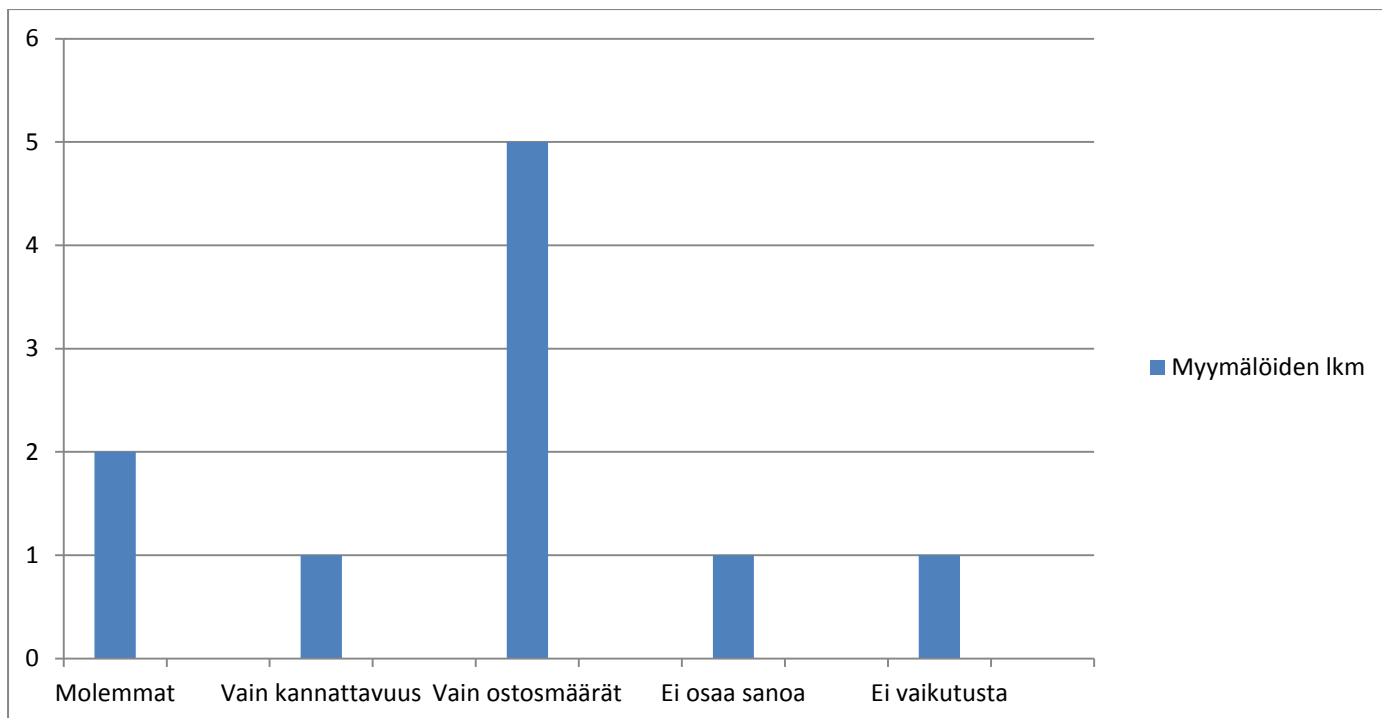
asiakkaiden ostosmäärien vertaileminen normaaliin Tax Freen käyttöön nähden ei ole mahdollista. Tässä vastauksessa Invoicen käyttöä pidettiin kuitenkin edullisena kauppiaille.

Kolmen haastatteluun vastanneen mukaan Invoicella ei ole ollut vaikutusta liikkeen kannattavuuteen tai asiakkaiden ostosmääriin. Yhden vastaajan mukaan asiakkaiden keskimääräinen ostosmäärä ei ole kasvanut Invoicen käyttöönoton myötä, eikä Invoicen käyttö ole myöskään vaikuttanut liikkeen kannattavuuteen. Toisen vastaajan mukaan taas Invoice – asiakkaiden ostosmäärät ovat samaa tasoa kuin muillakin tax free ostoksia tekevillä asiakkailla.

Kolmannen mukaan taas Invoicen merkitystä ostosmääriin ja kannattavuuteen on vaikea arvioida myös venäläismatkailijoiden määrän yleisen laskun vuoksi. Tähän, ruplan arvon laskusta johtuvaan kehitykseen ei Invoicella tai Tax Freellä ole mitään merkitystä.

Kolmen haastatteluun vastanneen mukaan Invoicen käyttö on jossain määrin lisännyt liikkeen kannattavuutta ja asiakkaiden ostosmääriä. Yhden näistä mukaan ostosmäärät ovat Invoice – asiakkailla kasvaneet ainakin sen verran, että ostosmäärä ylittää Invoice –palautuksiin oikeuttavan vähimmäismäärän. Sama vastaaja pitää kuitenkin vaikeana arvioida Invoicen käytön vaikutusta liikkeen kannattavuudelle, sillä myynnin lisääntymisellä ei ole suoraa yhteyttä liikkeen kannattavuuteen ja sen mahdolliseen kasvuun.

Toinen vastaaja taas on havainnut verottoman myynnin nousseen yleisesti noin prosentin verran Invoicen käyttöönoton myötä. Tämäkin vastaaja pitää kuitenkin myynnin kehityksen arviointia vielä vaikeana, koska kehitystä ei pysty vielä vertaamaan muuta kuin kuukausitasolla. Tässä liikkeessä Invoice otettiin käyttöön marraskuussa 2013.



Taulukko 4: Myymälöiden lukumäärät sen mukaan, miten ovat vastanneet kysymykseen: Ovatko asiakkaiden ostosmäärät ja myymälän kannattavuus kasvaneet Invoicen käyttöönoton jälkeen?

5.6. Invoice-järjestelmän huonot puolet normaaliin tax free-palautuksiin nähden

Suurin osa haastatelluista mainitsi lisätyön ja byrokratian Invoicen huonona puolena normaalin Tax Free - palautusjärjestelmän käyttöön nähden. Yhdessä vastauksessa myös mainittiin normaalin Tax Free menettelyn olevan huomattavasti nopeampaa.

Yhden haastatellun mukaan Invoice teettää paljon lisätyötä myymälässä, sillä kassajärjestelmä ei käsittele Invoice – palautuksia automaattisesti, vaan se vaatii manuaalista työtä kassalla. Kuitenkin saman vastaajan mukaan myös Global Bluen palautusliikejärjestelmän käyttö vaatii lisätyötä kaupalla. Myös toinen vastaaja

mainitsi Invoicen käsittelyn olevan hyvin manuaalista ja vaativan kauppialla lisätyötä myös kirjanpidossa, mikäli kauppias vastaa siitä itse.

Saman vastaajan mukaan kehitteillä on kuitenkin uusia hankkeita, joilla Invoice -kuittien käsittelyä saataisiin automatisoitua. Tämä saattaisi tulevaisuudessa vähentää Invoicen tuottamaa lisätyötä kauppiaille ja siten tehdä Invoicen käytön aloittamisesta entistä houkuttelevampi vaihtoehto kauppiaille.

Näin myös Invoicen edut saataisiin paremmin hyödynnettyä, kun lisätyö ja siitä mahdollisesti aiheutuvat kustannukset vähenisivät. Yksi haastateltu mainitsi lisätyön ja byrokratian lisäksi Invoicen huonona puolena myös sen, että myyjät saattavat ottaa vastaan myös kuitin, jossa on puolikas leima ja tällöin kuitti ei kelpaa verottajalle.

Kahdessa haastatteluvastauksessa taas Invoicen huonona puolena mainittiin muita asioita, ei niinkään Invoicen kuittien käsittelyn tai kirjanpidon vaatimaa lisätyötä tai siihen liittyvää byrokratiaa. Toisessa näistä vastauksista Invoicen huonona puolena mainittiin Invoicen tilastointipuute ja se, että kauppiaan pitää itse tehdä tilastot kuukausi- ja vuositasolla. Toisessa taas mainittiin, että alkuvuoden lakimuutos, joka vaatii myös Invoice – ostosten sinetöintiä samoin kuin palautusliikkeiden palvelua ja tavanomaista Tax Free – menettelyä käytettäessä.

Lisäksi yksi vastaaja piti tullileimojen oikeellisuuden tarkastamista haastavana, sillä tullissa on ollut käytössä erilaisia leimoja helmikuusta 2014 lähtien. Lisäksi vastaajan mukaan Invoice – lomakkeet on täytettävä käsin, sillä heillä ei ole sähköistä palvelua käytössä.

Lisäksi vastaaja mainitsi yhden heidän myymälöistään työllistävän enemmän Invoicen ja erityisesti uuden, myös Invoice – ostosten sinetöintiä vaativan lakimuutoksen myötä. Tämän vastaajan mukaan ostosten sinetöinti on tarkkaa ja haastavaa, sillä myymälän logo täytyy näkyä sinetöintipussista.

Yhden vastaajan mukaan on myös huomattava se, että Invoice – palautuksilla voi olla merkittävää vaikutusta jopa yrityksen rahoitukseenkin, sillä asiakkaalle takaisin maksettu vero saadaan verottajalta takaisin viiveellä. Tätä viivettä on usein noin pari viikkoa, mutta se voi olla jopa 2-3 kuukautta.

5.7. Invoicen käytön kauppiaille aiheuttama lisätyö ja lisäkustannukset sekä Invoiceen liittyvät leima- ja kuittiväärennökset

Invoicen kauppiaille aiheuttama lisätyö ja mahdolliset lisätyöstä aiheutuvat kustannukset liittyvät pääosin arvonlisäveron palautusten maksamiseen, asiakkaiden ostoskuittien käsittelyyn ja kirjanpitoon. Lisäksi myyjän on merkittävä asiakkaan laskuun arvonlisäverolain mukainen verottomuuden peruste (Björklund et al. 2010, 82).

Invoice-palautuksissa myyjän on tarkastettava tullitoimipaikan leimaamasta laskusta, että siinä on seuraavat tiedot:

- ostajan nimi, kotipaikka, passin numero, vakinainen osoite ja allekirjoitus
- myyjän nimi, postiosoite sekä Y-tunnus
- tavaroiden määrä ja luonne
- tavaroiden toimituspäivä
- veron peruste kunkin verokannan osalta
- verokanta
- suoritettavan veron määrä euroissa
- ostajalta mahdollisesti perittävät kulut
- ostajalle palautettava määrä (Björklund et al. 2010, 223).

Yhden haastatellun mukaan Invoice aiheuttaa kaksinkertaisen määrän työtä kassalla perinteiseen Tax Free – menettelyyn verrattuna.

Myös Invoiceen liittyvät tilastoinnit aiheuttavat yhden haastatellun mukaan lisätyötä kauppiaille. Yhden haastatteluvastauksen mukaan Invoicen käyttö kyllä aiheuttaa lisätyötä normaaliin Tax Freen käyttöön nähden, mutta tämä kuuluu haastatellun mukaan heidän kauppajensa normaaliin toimintaan.

Yhdessä haastatteluvastauksessa taas todetaan, että Invoicen aiheuttamat lisäkustannukset eivät enää ole niin merkittäviä, kun Invoicen käyttöön otosta on kulunut jo enemmän aikaa. Tässäkin vastauksessa kuitenkin todetaan Invoicen kirjanpitokäsittelyn aiheuttavan jatkuvasti lisäkustannuksia.

Tässä haastatteluvastauksessa mainittu Invoicen aiheuttamien lisäkustannusten väheneminen ajan kuluessa saattaisi liittyä kokemuksen lisääntymiseen ja Invoice – kuittien sekä kirjanpidon käsittelyn nopeutumiseen kokemuksen myötä. Myös kauppojen henkilöstön perehdytyksen aiheuttamat kustannukset ovat todennäköisesti suurimmillaan Invoicen käytön alussa, jolloin koko henkilöstö on perehdytettävä Invoicen käyttöönottoon liittyen.

Myöhemmin perehdytystä tarvitsevat eniten vain uudet työntekijät. Tosin näilläkin saattaa olla aiempaa kokemusta, esimerkiksi Invoice kuittien käsittelystä aiemmissa työpaikoissa.

Invoicen aiheuttamien kustannusten väheneminen ajan myötä tukee myös sitä näkemystä, että Invoicen hyödyt ovat suurimmillaan silloin, kun käyttöön otosta on kulunut jo enemmän aikaa. Tällä haastatellulla Invoice oli otettu käyttöön vuonna 2002 eli yli 10 vuotta sitten, mikä tekee vastauksesta melko luotettavan pitkän kokemuksen sekä ajan mittaan kerätyn tiedon perusteella.

Lisäksi on huomattava, että vaikka Invoicen käyttö vaikuttaisi aluksi lisätyön ja kustannusten vuoksi kannattamattomalta, saattaa se pitkän ajan kuluessa olla kannattavaa ja edullisempaa kuin perinteisen Tax Freen ja palautusliikkeiden palveluiden käyttö.

Kirjanpidossa Invoicen aiheuttama lisätyö näkyy yhden haastatellun kauppiaan mukaan siten, että kauppiaan/ kirjanpitäjän on tehtävä myynnin kirjaus ensin verollisena. Asiakkaan palattua liikkeeseen tullin leiman ja vienninvahvistuksen kanssa, on kirjanpidossa tehtävä uusi kirjaus, jossa kirjataan veronpalautus ja myynnin kirjaus tehdään verottomana.

Lisäksi alkuperäinen, arvonlisäveron sisältävä myyntikirjaus on poistettava. Tämä, melko monivaiheinen kirjausprosessi aiheuttaa saman haastatellun mukaan myös jonkin verran lisäkustannuksia kauppiaalle.

Yksi kauppias mainitsee myös kirjanpitoa varten lähetettävien yhteenvetokaavakkeiden täyttämisen ja lähettämisen aiheuttavan lisätyötä kauppiaille. Lisäksi sama vastaaja mainitsee lisätyönä kirjanpidossa myös kirjausten oikaisemisen muistitositteella. Invoicesta aiheutuvaa lisätyötä ei kuitenkaan tämän vastaajan mukaan ole kohtuuttomasti.

Toisen haastattelun mukaan tämä Invoiceen kirjanpidolle tuoman lisätyön määrään vaikuttavat myös kaupassa käytössä olevat järjestelmät. Lisäksi kirjanpidon lisätyön määrä Invoiceen suhteen on tämän vastaajan mukaan kuitenkin melko vähäinen, eikä missään nimessä este Invoiceen käytölle.

Lisäksi yhdessä haastatteluvastauksessa oli mainittu teippien ostamisesta aiheutuvat kulut 1.2.2014 alkaen. Tämä liittyy uuteen lakimuutokseen, jonka mukaan myös Invoice – ostokset tulee sinetöidä samaan tapaan kuin normaalit Tax Free – ostokset, joissa vero maksetaan asiakkaille erityisten palautusliikkeiden kautta.

Yksikään haastatelluista kauppiaista ei ole havainnut leimaväärennöksiä Invoice - kuitteihin liittyen. Mediassa on kuitenkin kerrottu leima- ja kuittiväärennösten lisääntyneen Invoice - kaupan yleistymisen myötä. Tullin leimoja väärennetään melko paljon silloin, kun tuotteet jäävät Suomeen eikä niitä oikeasti viedä rajan yli (Yle 2013).

Rikoslain 33 luvun 1 §:n (24.8.1990/769) mukaan väärennykseksi katsotaan väärän asiakirjan tai muun todistuskappaleen valmistaminen tai väärentäminen sekä tällaisen käyttämisen vääränä ja harhaanjohtavan todisteena tai väärän tai väärennetyn todistuskappaleen käyttäminen tällaisena todisteena. Väärennöksestä voidaan tuomita joko sakkoihin tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi (RL 33:1).

Invoice – palautusten maksamista varten kuitissa on oltava tullileima vahvistuksena viennistä EU:n ulkopuolelle. Jos ostoksia ei viedä EU:n ulkopuolelle, vaan ne käytetään Suomessa, ei niistä kuuluisi oikeasti saada arvonlisäveronpalautusta. Tämä kannustanee monia väärentämään tullin käyttämiä vienninvahvistusleimoja.

Myös Talouselämän uutisessa haastattelun tullilylitarkastajan mukaan väärennöksissä käytetyt leimasimet ovat jopa tullin leimasimia parempia (Talouselämä 2013). Tämän perusteella saattaa olla, että leimaväärennöksiä on

todellisuudessa esiintynyt kaupoissa, mutta niitä ei välttämättä huomata, sillä väärennösleimat ovat tullinkin mukaan erittäin taitavia ja jopa heidän omia leimoja parempia. Lisäksi tullin leimojen väärentämisen kerrotaan olevan selvästi helpompaa kuin esimerkiksi setelien väärentäminen (Yle 2013).

Osa kauppiaista on vastannutkin kysymykseen väärennöksistä, että eivät ainakaan ole vielä huomanneet. Tämä viittaisi siihen, että kaikki haastatellut kauppiaat eivät mahdollisesti ole itsekään varmoja asiasta.

Lisäksi yhdessä Etelä-Saimaan uutisessa mainitaan Invoice - leimaväärennöksiä paljastuvan muutama joka vuosi. Kuitenkaan näiden väärennösten todellinen määrä ei ole tiedossa. (Etelä-Saimaa 2014)

Lisäksi leimaväärennöksiä paljastuu myös verotarkastusten yhteydessä, kun valtiolle tilittämättä jäänyt arvonlisävero peritään kauppiaalta. Suurimmissa paljastuneissa veropetoksissa asiakas on saanut veronpalautusta lähes 10 000 euroa. (Yle 2013).

5.8. Invoicen käyttöönoton kannattavuus kokonaisuutena

Selvästi suurin osa, 8 haastateltua kauppiasta pitää Invoicen käyttöönottoa kokonaisuudessaan kannattavana. Vain 3 haastatteluun vastannutta kauppiasta ei osannut ottaa kantaa asiaan. Yksikään kauppias ei kuitenkaan pitänyt Invoicen käyttöä ja sen aloittamista haitallisena tai kannattamattomana.

Invoicea kannattavana pitävistä kauppiaista yhden mukaan Invoicen käyttöönotto on kannattavaa, koska Invoice tarjoaa ulkomaiselle asiakkaalle toisen vaihtoehdon verottomien ostosten tekemiseen perinteisen Tax Free – palautusjärjestelmän ja palautusliikkeiden palvelujen rinnalle.

Toinen Invoicen käyttöä kannattavana pitävä kauppias taas uskoo, että Invoice alkaa tulevaisuudessa näkyä heidän myynnissään sitä mukaa, kun Invoicen mahdollisuus heidän myymälässään tulee yhä useamman asiakkaan tietoon. Yksi Invoicea

kannattavana pitävä kauppias taas arvelee, että hänen myymälänsä olisi saattanut menettää asiakkaita tai kauppoja, jos he eivät olisi aloittaneet Invoicen tarjoamista asiakkaille, sillä Invoice muodostaa 3 % heidän koko liikevaihdostaan.

Yhden Invoicen käyttöä edullisena pitävän kauppiaan mukaan Invoicen käytössä on kyse palvelusta ja asiakkaan palveleminen on hänen mukaansa kannattavaa. Lisäksi hän uskoo asiakastyytyvyyden tällä tavoin lisäävän myös taloudellista kannattavuutta ja siten myös puoltavan Invoicen asiakkaille tarjoamisen edullisuutta. Yksi Invoicea kannattavista kauppiaista pitää Invoicen tarjoamista asiakkaille myös yhtenä kilpailukeinona kauppiaalle.

Kauppiaat, jotka eivät osanneet ottaa kantaa Invoicen edullisuuteen kauppiaalle kokonaisuudessaan, pitivät Invoicea lähinnä yhtenä veronpalautustapana perinteisen, palautusliikkeiden palveluja hyödyntävän Tax Freen rinnalla.

Yhden näistä kauppiaista mukaan Invoice on vain yksi maksutapa, jonka EU:n ulkopuolinen asiakas voi valita verottomiin ostoksiin perinteisen Tax Freen rinnalla. Kyseinen vastaaja ei ainakaan tässä kohtaa maininnut Invoicen käytöllä olevan sen enempää merkitystä kauppiaan kannalta.

Toisen kauppiaan mukaan Invoicen tarjoaminen asiakkaille ei ole enää niin merkittävä etu kauppiaalle kuin vaikka 5 vuotta sitten, sillä Invoice on nykyään käytössä jo niin monella kauppiaalla. Hän piti Invoicen käyttöä tästä syystä enemmänkin edellytyksenä vähittäiskaupan alalla. Tämän vastaajan mukaan Invoicea tarjotaan heidän myymälässään asiakkaille perinteisen Tax Freen rinnalla. Hän piti Invoicen tarjoamista asiakkaille kuitenkin kannattavana, koska Invoicen aiheuttamat kustannukset ovat niin pieniä.

Kolmas kauppias, joka ei osannut arvioida Invoicen kannattavuutta kokonaisuutena, piti Invoicen kokonaiskannattavuuden arvioimista vaikeana lyhyen käyttökokemuksen vuoksi. Lisäksi venäläisasiakkaiden suhteen muuttunut markkinatilanne vaikeuttaa hänen mukaansa Invoicen käyttöönoton kokonaiskannattavuuden arvioimista.

Invoicen käyttöönotosta ei kuitenkaan ole ollut haittaakaan kyseisen kauppiaan mukaan. Hänen mukaansa ostosmäärät ovat heillä kasvaneet yhdessä myymälässä Invoicen käytön myötä. Tässä myymälässä Invoicen käyttö oli aloitettu jo yli 10

vuotta sitten, kun vastaajan muissa myymälöissä Invoice oli otettu käyttöön vuonna 2013.

6. Invoice Asiakkaan kannalta

Kaikkien haastateltujen kauppiaiden mukaan asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä Invoice – veronpalautusjärjestelmään ja suurin osa heistä pitää Invoice – palautuksia asiakkaan kannalta edullisena vaihtoehtona. Yhden kauppiaan mukaan Invoiceen ovat tyytyväisiä erityisesti ne asiakkaat, jotka käyvät Suomessa usein eli vähintään puolen vuoden välein. Tämä sen vuoksi, että Invoice – palautukset on kauppiaiden mukaan haettava puolen vuoden sisällä vienninvahvistuksesta ja EU-alueelta poistumisesta.

Suomessa harvemmin matkusteleville asiakkaille palautusliikkeiden palvelut taas ovat edullisempi vaihtoehto, sillä sieltä veronpalautukset saa tällöin maasta poistuttaessa heti vienninvahvistuksen jälkeen, eikä Suomessa tarvitse käydä vähintään puolen vuoden välein. Suomessa vähintään puolen vuoden välein käyville Invoice on edullinen, sillä siinä asiakas saa arvonlisäveron saa täysimääräisenä takaisin. Normaalisti kauppiat eivät peri palkkiota veronpalautuksista. Mikäli kauppias perii palautuksista palkkion, on tämä palkkio myös arvonlisäverollinen (Kallio et al. 378).

Palautusliikkeet ottavat asiakkaalle maksettavasta arvonlisäverosta oman palkkionsa. Lähes kaikki haastatellut kauppiat pitivät Invoiceen merkittävimpana etuna asiakkaan kannalta sitä, että nämä saavat veronpalautukset täysimääräisinä ilman, että niistä veloitetaan palautusliikkeiden palkkiot.

Yksi haastateltu kauppias toteaa, että kaikkien Tax Free – asiakkaiden määrä (Invoice – asiakkaat mukana) on kasvanut elokuusta 2013, jolloin Invoiceen käyttö on tässä liikkeessä aloitettu. Tämä viittaisi myös siihen, että asiakkaat ovat tyytyväisiä Invoiceen ja pitävät sitä myös tavanomaisia, palautusliikkeiden tarjoamia palveluja

edullisempänä vaihtoehtona, koska verovapaiden ostosten määrä on kasvanut tässä liikkeessä juuri Invoicen käyttöönoton jälkeen.

Toisen haastatellun kauppiaan mukaan taas asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä Invoice – järjestelmään, mutta heillä Invoice – palautusten saamiseen oikeuttavana ostosten vähimmäismääränä oleva 300 euroa aiheuttaa toisinaan tyytymättömyyttä asiakkaissa.

Lisäksi yksi haastateltu kauppias piti Invoicea asiakkaan kannalta myös helpompana tapana saada veronpalautukset. Tämä erityisesti silloin, jos asiakkaat käyvät joka tapauksessa samassa liikkeessä aina toistuvasti. Tällöin asiakkaan ei tarvitse käydä erikseen palautusliikkeiden palvelupisteessä hakemassa arvonlisäveronpalautuksia, vaan hän saa ne kaupasta seuraavalla asiointikerralla.

Toisaalta, Invoice – palautusten hakeminen kaupoista voisi olla myös huono asia asiakkaan kannalta, jos hän Suomessa käydessään asioi monessa eri liikkeessä. Tällöin hänen on seuraavalla Suomessa käynnillä haettava arvonlisäveron palautukset erikseen kaikista niistä liikkeistä, joissa Invoice on käytössä ja joissa hän on edellisellä Suomen vierailulla asioinut.

Normaali Tax Free mahdollistaisi eri myymälöistä tehdyistä ostoksista saatavien arvonlisäveronpalautusten hakemisen samasta palautusliikkeen toimipisteestä ilman, että asiakkaan on haettava palautukset joka myymälästä erikseen. Tässä on kuitenkin muistettava palautusliikkeiden palautuksesta perimät palkkiot, jotka vähentävät asiakkaalle verosta palautettavaa osuutta. Myymälät eivät tavallisesti ota Invoice – palautuksista palkkiota vaan asiakas saa palautukset täysimääräisinä.

Palautusliikkeiden palvelujen etuna asiakkaalle on myös se, että asiakkaan on mahdollista saada veronpalautukset heti maasta poistuessaan eikä vasta seuraavalla Suomen matkalla. Palautusliikkeillä on toimipisteitä raja-asemilla, lentokentillä ja satamissa, joten veronpalautukset voidaan maksaa asiakkaalle heti vienninvahvistuksen jälkeen ennen Suomesta tai EU-alueelta poistumista.

Palautusliikkeistä merkittävimmällä, Global Bluella on toimipisteitä lähes kaikissa EU-maissa, joten palautukset voidaan maksaa asiakkaalle heti vienninvahvistuksen jälkeen myös silloin, kun hän poistuu EU-alueelta jonkun muun EU-maan kautta.

Lisäksi palautusliikkeiden palvelut mahdollistavat veronpalautuksen maksamisen sähköisesti asiakkaalle. Tällöin asiakas voi itse valita, maksetaanko palautukset käteisenä vai pankkitilille. Tämä on merkittävä etu erityisesti silloin, jos asiakkaan tekemien ostosten ja siten myös hänelle maksettavien veronpalautusten määrät ovat suuret. Kaupoissa Invoice - palautukset maksetaan asiakkaalle yleensä käteisenä.

Veronpalautusten maksaminen pankkitilille on myös nopeaa ja vaivatonta asiakkaan kannalta, sillä palautusliike voi maksaa kaikista eri liikkeistä tehdyistä ostoksista kertyneet veronpalautukset kerralla asiakkaan tilille eikä asiakkaan tarvitse hakea niitä käteisenä joka myymälästä erikseen.

Myös Global Bluen palautusliikkeen kehittämä ja Suomessa jo käytössä oleva sähköinen Tax Free – malli on asiakkaan kannalta erittäin vaivaton ja nopea vaihtoehto saada veronpalautukset. Täysin digitaalisena palvelu säästää aikaa, eikä asiakkaan tarvitse täyttellä samoja lomakkeita aina uudelleen, vaan hänen tietonsa ovat valmiiksi Global Bluen järjestelmissä.

Lisäksi se, että asiakkaan ostostiedot voidaan tallentaa jo valmiiksi Global Bluen järjestelmiin myymälässä, nopeuttaa huomattavasti asiakkaan asiointia Global Bluen toimipisteessä. Sähköisen Tax Free – mallin käyttö mahdollistaa hyvin myös veronpalautusten maksamisen sähköisesti asiakkaan pankkitilille.

Toisaalta myös Invoice – palautukset ja niiden maksutavat tulevat kauppiaidenkin mukaan todennäköisesti kehittymään tulevaisuudessa. Myös Invoice – asiakkaiden palvelu nopeutuu kassojen kokemuksen lisääntyessä sekä kassajärjestelmien kehittyessä. Tällä hetkellä Invoice – veronpalautusprosessi on kuitenkin haastateltujen kauppiaiden mukaan vielä hyvin manuaalinen.

Yhden haastatellun kauppiaan mukaan kassajärjestelmään on kuitenkin suunnitteilla kehityshankkeita, joilla kuittien käsittelyä saataisiin automatisoitua. Lisäksi sähköinen veronpalautusprosessi saattaisi tulevaisuudessa olla mahdollinen myös Invoicen kohdalla, kun sen käyttö on koko ajan yleistymässä.

	40 €	150 €	300 €	1 000 €	2 000 €
Invoice	9,6	36	72	240	480
Global Blue	5	19	39	134	300

Taulukko 5: Alv-palautukset eri suuruisista ostosmääristä Invoicella ja Global Bluella, kun ostoksista peritään 24 % veroa yleisen verokannan mukaan.

Invoicen suhteen yllä olevassa taulukossa esitetyt veronpalautusmäärät pitävät paikkansa, mikäli kauppias ei peri asiakkaalta palkkiota veronpalautuksesta. Taulukosta voimme nähdä Invoicen edullisuuden asiakkaille, sillä Global Bluen perimän palkkion määrä on melko merkittävä ja Invoicella veronpalautuksia saadaan lähes kaksinkertainen määrä verrattuna Global Bluelta saatavaan palautukseen. Taulukossa olevat Global Bluen veronpalautusmäärät on laskettu heidän laskurillaan (Global Blue 2014).

7. Invoice ja perinteinen tax free kirjanpidossa

Haastattelemani kirjanpitotoimiston edustajan mukaan Invoicen käsittely kirjanpidossa ei juuri eroa perinteisen Tax Free – palautuksen kirjanpitokäsittelystä. Hänen mukaansa ainoastaan Invoice ja Tax Free -palautuksista perittävien palkkioiden ja niihin liittyvän arvonlisäveron kirjaaminen poikkeavat hieman toisistaan.

Myös kirjausten määrissä voi haastattelemani kirjanpitotoimiston edustajan mukaan olla eroja Invoicen ja perinteisen Tax Freen välillä, koska Tax Free palautuksista tulevat laskut määräytyissä jaksoissa, mutta Invoicen kirjaaminen voidaan tehdä tapahtumakohtaisesti tai esimerkiksi kerran kuussa.

Tässä haastattelemassani kirjanpitotoimistossa sekä Invoice että perinteistä Tax Free -menettelyä kirjatessa alkuperäinen, verollinen myynti poistetaan myyntitililtä ja

veroton myynnin arvo kirjataan verottomaksi myynniksi. Näiden erotuksena oleva arvonlisävero poistetaan heidän mukaansa varoista.

Mikäli arvonlisäveronpalautuksista peritään palkkio, kirjataan se haastatellun kirjanpitoimiston mukaan verolliseen myyntiin. Tämä sen vuoksi, että palautuksesta mahdollisesti perittävä palkkio on verollista palvelua. Tämä taas pienentää rahatilille kirjattavaa summaa perittävän palkkion määrällä.

Tässä haastattelemastani kirjanpitoimistosta saamani kirjausesimerkki Invoicesta:

myynti 100,00 € + alv 24,00 € = 124,00 €, palkkio 5,00 € (sis. veron)

bruttokirjaukset, eli alv-automatiikka hoitaa verojen kirjaukset noilta verollisilta tileiltä, jottei tehdä asiasta liian vaikeaselkoista.

myynti alv 24%	124,00 +	
myynti alv 0%		100,00 –
myynti, palkkiot alv 24%	5,00 -	
kassa	19,00 –	

Tax Free – palautuksia kirjattaessa taas tehdään haastatteleman kirjanpitoimiston mukaan perittävien palkkioiden tilalle kaksi kirjausta, jotka alv-vähennyksen jälkeen kumoavat toisensa. Toinen näistä kirjauksista tehdään heidän mukaansa verolliselle kulutilille, toinen taas verottomalle kulutilille. Asiakas maksaa veronpalautuksesta perittävän palkkion, mutta tästä palkkiosta perittävän veron maksaa myyjä.

8. Johtopäätökset

Tutkielmani ja kauppiaille suorittamieni haastattelujen perusteella sekä Invoiceissa että perinteisessä Tax Free -palautusmenettelyssä on molemmissa etuja. Useat kauppiat pitivät Invoicea sekä kauppiaan, että asiakkaan kannalta edullisena vaihtoehtona. Kauppiaan kannalta merkittävimpänä etuna pidettiin sitä, että asiakas

tulee uudestaan myymälään saadakseen veronpalautukset seuraavalla Suomen matkallaan. Asiakkaan kannalta merkittävimpänä etuna kauppiaat mainitsivat sen, että asiakas saa Invoicen kautta veronpalautuksesta suuremman osan takaisin.

Invoicen kauppiaalle aiheuttamasta lisätyöstä kauppiaat pitivät merkittävimpänä sitä, että Invoice -kuittien käsittely kassalla vaatii paljon manuaalista, käsin tehtävää työtä, koska kassajärjestelmä ei käsittele Invoicea automaattisesti.

Global Bluen järjestelmän suhteen kauppiaiden vastaukset olivat osittain ristiriitaisia keskenään. Monen haastatellun kauppiaan mukaan Global Bluen järjestelmä on melko vaivaton kauppiaalle. Lisäksi Global Bluen menetelmää pidettiin selvästi Invoicea nopeampana toimintona kassoilla. Yhden vastaajan mukaan Invoicesta aiheutuu jopa kaksinkertainen työmäärä kassoilla verrattuna perinteiseen Tax Free -palautuksen käsittelyyn. Kuitenkin yksi vastaaja on sitä mieltä, että Global Bluen järjestelmä aiheuttaa myös lisätyötä kassoilla, eikä Invoicen aiheuttama lisätyön määrä siten ole niin merkittävä.

Yhdeksi Invoicen huonoista puolista oli mainittu myös uusi lakimuutos, joka vaatii myös Invoice – ostosten sinetöintiä. Tämä kuitenkin koskee myös perinteistä, Global Bluen käyttämää perinteistä Tax Free – palautusjärjestelmää. Näin sinetöintivaatimuksella tuskin on suurta merkitystä sille kumpaa palautustapaa, Invoicea vai perinteistä Tax Freetä kauppias suosii.

Invoicen käytön aiheuttaman lisätyön ja kustannusten todettiin myös yhdessä haastatteluvastauksessa vähenevän ajan kuluessa ja kokemuksen lisääntyessä, kun Invoicen käyttöönotosta on kulunut jo enemmän aikaa. Tämä näkemys viittaisi siihen, että Invoicen kauppiaalle tuomat hyödyt ovat suuremmat pitkällä aikavälillä. Myöskään haastattelemani kirjanpitoimiston edustaja ei pitänyt Invoicesta aiheutuvaa lisätyötä kauppiaalle niin merkittävänä, että se estäisi Invoicen käytön. Lisäksi hänen mukaansa kauppias voi itse järjestelmien valinnalla vaikuttaa Invoicen tuomaan lisätyöhön kirjanpidossa.

Heti käyttöönoton jälkeen Invoice saattaa vaikuttaa kannattamattomalta, koska silloin esimerkiksi perehdytyksen aiheuttamat kustannukset ovat todennäköisesti suurimmillaan. Koska kauppiaista suurin osa piti Invoicea lisätyöstä ja

kustannuksista huolimatta kannattavana, on tutkimuksen johtopäätöksenä se, että Invoicen käyttö on pitkällä aikavälillä kauppiaille edullista.

Tätä johtopäätöstä puoltaa myös se, että kauppias voi itse vaikuttaa lisätyön määrään kirjanpidossa. Lisäksi kassajärjestelmien kehittyminen ja Invoice - kuittien käsittelyn mahdollinen automatisoituminen tulevaisuudessa lisääisi Invoicen houkuttelevuutta ja edullisuutta kauppiaille tulevaisuudessa.

Toisena merkittävimpänä etuna asiakkaalle kauppiat mainitsivat sen, että Invoice on asiakkaalle vaivatonta, koska hän saa veronpalautukset tällöin samasta liikkeestä, jossa hän on ostokset tehnytkin. Tämä pätee erityisesti silloin, kun asiakas on kyseisen liikkeen kanta-asiakas ja käy samassa kaupassa joka tapauksessa seuraavalla Suomen matkallaan. Tällöin veronpalautusten hakeminen ei aiheuta asiakkaalle ylimääräistä matkustelua ja vaivaa.

Perinteisen Tax Freen ja palautusliikkeiden palveluiden merkittävimmät edut asiakkaille oli se, että he voivat saada veronpalautukset eri liikkeissä tehdyistä ostoksista yhdessä paikassa ja samalla kertaa. Veronpalautukset voidaan maksaa myös nopeammin kuin Invoicea käytettäessä, sillä palautusliikkeistä palautukset voi saada heti maasta poistuessa. Invoice – palautukset voidaan maksaa vasta seuraavalla Suomen matkalla vienninvahvistusleimaa vastaan. Lisäksi sähköinen, täysin paperiton veronpalautuspalvelu on asiakkaan kannalta nopeutensa ja helppoutensa vuoksi yksi merkittävä etu palautusliikkeiden palveluissa ja perinteisessä Tax Freessä.

Osa asiakkaista myös käy Suomessa harvemmin kuin puolen vuoden välein. Tällöin perinteinen Tax Free on asiakkaan kannalta parempi vaihtoehto kuin Invoice, sillä Invoice – palautukset on haettava puolen vuoden kuluessa siitä, kun asiakas on poistunut verovapaiden ostosten kanssa EU-alueelta. Jos ostosten viemisestä EU:n ulkopuolelle on yli puoli vuotta aikaa, ei veronpalautusten maksaminen asiakkaalle ole enää mahdollista.

Aiemmin tutkielmani johtopäätöksissä mainitsin Invoicen käyttöönoton olevan edullista ja kauppiaille kannattavaa etenkin pitkällä aikavälillä ja silloin, kun käyttöönotosta on kulunut jo enemmän aikaa. Tämän lisäksi kannatan kuitenkin

myös perinteisen Tax Freen ja palautusliikkeiden palveluiden tarjoamista asiakkaalle toisena vaihtoehtona.

Perinteisen Tax Freen tarjoaminen asiakkaille Invoicen rinnalla mahdollistaa mielestäni kauppiaille suuremman asiakasmäärän kuin pelkän Invoicen käyttö. Tämä sen vuoksi, koska monet asiakkaat käyvät Suomessa harvemmin kuin puolen vuoden välein, eikä Invoice ole heille siten sopiva vaihtoehto. Invoice – palautukset myös edellyttävät usein liikkeen kanta-asiakkuutta.

Lisäksi osa asiakkaista saattaa palautusliikkeiden veronpalautuksista perimistä palkkioista huolimatta arvostaa nopeampaa palvelua ja mahdollisuutta saada veronpalautukset omalle pankkitilille. Myös uusi täysin paperiton, sähköisen veronpalauksen malli saattaa houkutella asiakkaita suosimaan palautusliikkeiden tarjoamia palveluja. Lisäksi osa Suomessa useinkin käyvistä asiakkaista saattaa arvostaa mahdollisuutta saada veronpalautukset heti maasta poistuessaan.

Hitaudestaan huolimatta Invoice on kuitenkin Suomessa usein matkustelevalle venäläisasiakkaalle selvästi perinteistä Tax Freetä taloudellisempi vaihtoehto, koska palautusliikkeiden veronpalautuksista perimät palkkiot ovat melko suuria, usein lähes puolet koko palautettavan arvonlisäveron määrästä. Tämä korostuu erityisesti silloin, kun verovapaiden ostosten ja siten myös asiakkaalle maksettavien veronpalautusten määrät ovat suuret. Lisäksi myös Invoice – palautusprosessin kehittyminen ja nopeutuminen sekä mahdollinen sähköistyminen Invoice – kaupan kasvun myötä tulevaisuudessa on mahdollista (Kymen Sanomat 2013).

Kummassakin veronpalautusmuodossa on siis omat etunsa sekä kauppiaille että asiakkaalle. Näin käyttämällä molempia veronpalautustapoja, kauppias pystyy pitämään sekä Invoicea että palautusliikkeiden palveluja suosivat asiakkaat, millä voi olla merkittävää taloudellista vaikutusta kauppiaille.

9. Lähdeluettelo

Auranen, K. (2002): Arvonlisävero-opas

Björklund et al. (2010): Kansainvälisen kaupan arvonlisäverotus

Edilex (2010): http://www.edilex.fi/verohallinnon_ohjeet/2597. [Viitattu 16.4.2014]

Hamilton (2004) : http://ac.els-cdn.com.ezproxy.cc.lut.fi/S0939362505000488/1-s2.0-S0939362505000488-main.pdf?_tid=8eacf068-d399-11e3-87a0-00000aab0f02&acdnat=1399214403_83165db3df06545a246478d423c965b4

Jakosuo (2011): Russia and the Russian tourist in Finnish tourism strategies—the case of the Karelian region:http://ac.els-cdn.com.ezproxy.cc.lut.fi/S1877042811015436/1-s2.0-S1877042811015436-main.pdf?_tid=e2c2f044-d2e0-11e3-93da-00000aab0f6c&acdnat=1399135087_029f4ed0b43ad78ebb431d8db52546b8

Joki-Korpela et.al. (2009): Käytännön arvonlisäverotus, Uudet Säännökset

Juanto, L: (2012): Arvonlisäverotus ja muu kulutusverotus

Juanto, L ja Saukko, P(2012): Arvonlisäverotus ja muu kulutusverotus

Kallio et al 376 (2013): Arvonlisäverotus 2013

Linnakangas et al. (1995): Uusi arvonlisäverotus ja tulliverotus

Melin, K(2011): Ulkomaankaupan menettelyt : vienti ja tuonti

Murtomäki, O(2010): Yrittäjän arvonlisäverokirja

Niskakangas, H(2011): Veropolitiikka

Pipatti, M ja Vahtera, P (1995): Arvonlisävero EU Selviytymisopas

Salin, M (2013): Liikkeen- ja ammatinharjoittajan verokirja

Siikavuo, J (2012): Välitön ja välillinen verotus vuonna 2012

Tiri, M (Suomalais-venäläinen Kauppakamari): Venäjän viennin opas

Tomperi, S (2012): Käytännön kirjanpito

Urpilainen, M (2012): Vapaa liikkuvuus ja verosuvereniteetti

Verohallinto (2007):

<http://www.vero.fi/fi->

[FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Ohjeita_yksityishenkiloidelle/Veroton_myynti_Suomessa_vieraileville_ma%2814348%29](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Ohjeita_yksityishenkiloidelle/Veroton_myynti_Suomessa_vieraileville_ma%2814348%29) [Viitattu 16.3.2014]

Verohallinto(2010): <http://www.vero.fi/fi->

[FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_matkailijamynti__ohje_myyjalle%2814160](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_matkailijamynti__ohje_myyjalle%2814160) [Viitattu 16.3.2014]

Verohallinto(2010a): <http://www.vero.fi/fi->

[FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Vientikaupan_arvonlisaverotus%2814309](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Vientikaupan_arvonlisaverotus%2814309) [Viitattu 16.3.2014]

Verohallinto (2010b): <https://www.vero.fi/fi->

[FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_matkailijamynti__ohje_myyjalle\(14160\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_matkailijamynti__ohje_myyjalle(14160)) [Viitattu 16.3.2014]

Verohallinto(2011): <http://www.vero.fi/fi->

[FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Liikkeen_ja_ammattiharjoittaja/Arvonlisaverotus/Ulkomaankaupan_arvonlisaverotus](http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Liikkeen_ja_ammattiharjoittaja/Arvonlisaverotus/Ulkomaankaupan_arvonlisaverotus) [Viitattu 16.3.2014]

Verohallinto(2013): <https://www.vero.fi/fi->

[FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Liikkeen_ja_ammattiharjoittaja/Arvonlisaverotus](https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Liikkeen_ja_ammattiharjoittaja/Arvonlisaverotus) [Viitattu 16.3.2014]

Veronmaksajat (2014):

<http://www.veronmaksajat.fi/luvut/Tilastot/Kulutusverot/Arvonlisaverotus/> [Viitattu 16.3.2014]

Äärilä, L (2010): Arvonlisäverotus käytännössä

Ei tieteelliset lähteet:

Etelä-Saimaa (2014):

<http://www.esaimaa.fi/Online/2014/01/16/Bisnesmies+huijasi+itselleen+veroetua+leimav%C3%A4%C3%A4renn%C3%B6ksell%C3%A4/2014116789870/4> [Viitattu 16.4.2014]

Global Blue (2014a): <http://www.globalblue.com/destinations/finland/tax-free-shopping-in-finland/> [Viitattu 28.3.2014]

Global Blue (2014b): http://business.globalblue.com/fi_su/services/tax-free-shopping/about-tax-free-shopping2/ [Viitattu 28.3.2014]

Global Blue (2014c): http://business.globalblue.com/fi_su/services/tax-free-shopping/digital-tax-free-shopping2/ [Viitattu 28.3.2014]

Global Blue (2014d): <http://www.globalblue.com/customer-services/tax-free-shopping/refund-calculator/> [Viitattu 28.3.2014]

Ilta-Sanomat (2014):

<http://www.iltasanomat.fi/kotimaa/art-1288639887314.html> [Viitattu 1.4.2014]

Kotkan Kauppatie (2014): <http://www.kotkankauppatie.fi/?p=1033> [Viitattu 16.3.2014]

Kymen Sanomat (2013): <http://www.kymensanomat.fi/Online/2013/10/24/Invoice-kauppa+s%C3%A4hk%C3%B6istyy/2013316436348/4> [Viitattu 17.4.2014]

Lappeenrannan Uutiset (2013):

<http://www.lappeenrannanuutiset.fi/artikkeli/271090-invoice-vaaristaa-ostosmatkailun-tilastoja> [Viitattu 3.4.2014]

Mtv3 (2013): <http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/tax-free-saanut-kilpailijan-etela-karjalassa---nyt-jyraavat-invoice-ostokset/1899894> [Viitattu 31.3.2014]

Yle(2013):

http://yle.fi/uutiset/verovapaa_ostosmatkailu_on_johtanut_veronkiertoon/6992671 [Viitattu 14.3.2014]

Yle(2013):

http://yle.fi/uutiset/invoice-kauppa_lahes_yhta_suosittua_kuin_perinteinen_tax_free/6871718 [Viitattu 14.3.2014]

Kauppioiden haastattelut, 11 kappaletta.

Kirjanpitoimiston edustajan haastattelu