

## Smarte Hilfe bei Steuerfragen

### Neuer Steuerchatbot auf dem Steuerportal MV verfügbar

Ab sofort steht Bürgerinnen und Bürgern auf dem Steuerportal Mecklenburg-Vorpommern (MV) ein neues digitales Informationsangebot zur Verfügung: Der Steuerchatbot ist online. Über eine Verlinkung auf dem Portal gelangen Nutzerinnen und Nutzer direkt zum Chatbot, der rund um die Uhr allgemeine Fragen zum deutschen Steuerrecht beantwortet – schnell, verständlich und zuverlässig.

Finanzminister Dr. Heiko Geue begrüßt den Einsatz des Chatbots:  
*„Der neue Steuerchatbot ist eine echte Hilfe für alle, die eine schnelle Antwort auf allgemeine steuerliche Fragen suchen. Er steht ab sofort rund um die Uhr zur Verfügung. Vor dem Hintergrund der großen Arbeitsbelastung in den Ämtern ist das genau der richtige Schritt – digital, serviceorientiert und entlastend zugleich.“*

Dem Einsatz des Chatbots vorausgegangen war eine umfassende Analyse typischer Bürgeranliegen. Dabei zeigte sich: Nur etwa 20 Prozent der Anfragen betreffen tatsächlich sensible Einzelfälle, bei denen auf persönliche Daten zugegriffen werden muss. Der Großteil der Anliegen bezieht sich auf einfachere organisatorische oder rechtliche Fragen, die ohne personenbezogene Informationen beantwortet werden können, zum Beispiel: „Bis wann muss ich meine Steuererklärung abgeben?“, „Welches Finanzamt ist für mich zuständig?“ oder „Muss ich überhaupt eine Steuererklärung abgeben?“.

Solche Fragen lassen sich durch klassische FAQ oft nicht ausreichend beantworten, da diese sämtliche Fallvarianten abbilden müssen. Der Chatbot hingegen kann gezielt Rückfragen stellen, um die richtige Fallvariante zu identifizieren und diese dann in allgemeinverständlicher Sprache zu beantworten – im besten Fall mit einem kurzen „Ja“ oder „Nein“. Damit ist er ein deutlich präziseres Instrument als reine FAQ-Listen oder allgemeine Suchmaschinen.

Ein weiterer Vorteil: Der Steuerchatbot ist an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr verfügbar – unabhängig von den Öffnungszeiten der Finanzämter. Neben Deutsch steht er auch in englischer und französischer Sprache zur Verfügung. So können auch ausländische Steuerpflichtige das deutsche Steuerrecht besser verstehen und sich gut informiert an die zuständigen Behörden wenden.

Der Steuerchatbot ist über das Steuerportal MV zu erreichen.

## FM

Schwerin, 04. April 2025

Nummer 14/25

Finanzministerium  
Mecklenburg-Vorpommern  
Schloßstraße 9-11  
19053 Schwerin

Telefon +49 385 588-14003  
Telefax +49 385 509-14774  
presse@fm.mv-regierung.de  
www.mv-regierung.de/Landes-  
regierung/fm/

V. i. S. d. P.:  
Dr. Anna Lewerenz