Bundesverwaltungsgericht
Tribunal administratif fédéral
Tribunale amministrativo federale
Tribunal administrativ federal

Abteilung I
A-3395/2007
{T 0/2}

Urteil vom 24. Februar 2009

Besetzung

Richter Daniel Riedo (Vorsitz), Richter Pascal Mollard,
Richter Markus Metz,
Gerichtsschreiber Urban Broger.

Parteien

A._____ AG,
Beschwerdeführerin,

gegen

Eidgenössische Steuerverwaltung (ESTV),
Hauptabteilung Mehrwertsteuer,
3003 Bern,
Vorinstanz.

Gegenstand

Heilbehandlungen / Medizinisches Call Center.

Sachverhalt:

A.
Die A._____ AG (nachfolgend auch «Gesellschaft» genannt) hat ihren Sitz in Bern und bezweckt das Erbringen von Dienstleistungen im Bereich des Gesundheitswesens, insbesondere mittels Call Center und internetgestützten Lösungen. Die Gesellschaft war vom 25. Mai 2000 bis zum 13. September 2002 im Register der Mehrwertsteuerpflichtigen eingetragen. Per 19. Dezember 2001 wurde sie in die Mehrwertsteuergruppe der B._____ Gruppe aufgenommen.

B.
Mit Schreiben vom 25. Juni 2003 an die Eidgenössische Steuerverwaltung (ESTV) bestritt die Gesellschaft ihre Mehrwertsteuerpflicht bezüglich jener Umsätze, die seit dem 1. Januar 2001 aus dem Betrieb eines medizinischen Call Centers resultierten. Es handle sich hier um Umsätze, die mit Leistungen erzielt würden, die im Sinne des Bundesgesetzes vom 18. März 1994 über die Krankenversicherung (KVG, SR 832.10) kassenpflichtig seien. Solche Leistungen seien nach Art. 18 Ziff. 3 des Bundesgesetzes vom 2. September 1999 über die Mehrwertsteuer (Mehrwertsteuergesetz, MWSTG, SR 641.20) von der Mehrwertsteuer ausgenommen.

C.
Mit Entscheid vom 26. Januar 2004 verfügte die ESTV sinngemäss, dass die von der Gesellschaft telefonisch und über Internet erbrachten Dienstleistungen im Bereich des Gesundheitswesens zum Normalsatz steuerbar seien. Die ESTV begründete ihren Entscheid damit, dass unter den in Art. 18 Ziff. 3 MWSTG verwendeten Begriff der Heilbehandlung das ärztliche Untersuchen eines Patienten, die Diagnose und die ärztliche Behandlung falle. Erforderlich sei, dass die Handlungen von eidgenössisch diplomierten Ärzten mit kantonaler Berufsausübungsbewilligung erbracht werden. Teil einer Heilbehandlung seien zwar auch telefonische Auskünfte eines Arztes, sofern sie im Zusammenhang mit der übrigen Behandlung stünden. Im konkreten Fall hätten aber irgendwelche Leute die Möglichkeit, sich durch das Team des Call Centers beraten zu lassen. Ärztliche Behandlungen direkt am Menschen würden nicht durchgeführt. Was die Gesellschaft tue, sei deshalb nicht mit der telefonischen Beratung eines Hausarztes vergleichbar, dem der Patient und dessen Krankheitsgeschichte bekannt sei.

D.
Eine gegen den Entscheid vom 26. Januar 2004 erhobene Einsprache wies die ESTV mit Einspracheentscheid vom 17. April 2007 ab und verfügte sinngemäss,

- dass die Gesellschaft für die Steuerperiode 1. bis 4. Quartal 2001 zu Recht Fr. 239'979.10 Mehrwertsteuern bezahlt habe;

- dass auf dem genannten Betrag und für die Zeit vom 16. Oktober 2001 bis 24. Juni 2003 noch Verzugszinsen in der Höhe von Fr. 20'298.-- zu leisten seien;

- dass die Gesellschaft für die Steuerperiode 1. Quartal 2002 bis 3. Quartal 2003 zu Recht Fr. 491'021.90 Mehrwertsteuern bezahlt habe;

- dass eine Kontrolle nach Art. 62 MWSTG an Ort und Stelle vorbehalten bleibe.

E.
E.a Mit Eingabe vom 16. Mai 2007 lässt die Gesellschaft Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht erheben und sinngemäss beantragen,

- ihre Dienstleistungen im Bereich des Gesundheitswesens seien rückwirkend per 1. Januar 2001 als von der Mehrwertsteuer ausgenommene Leistungen im Sinne von Art. 18 Ziff. 3 MWSTG anzuerkennen;

- die von der Gesellschaft für das 1. bis 4. Quartal 2001 bezahlten Mehrwertsteuern im Umfang von Fr. 239'979.10 sowie die für das 1. Quartal 2002 bis 3. Quartal 2003 bezahlten Mehrwertsteuern im Betrag von Fr. 491'021.90 seien samt Zinsen zurückzuerstatten;

- zurückzuerstatten seien auch die für die Periode 4. Quartal 2003 bis 2. Quartal 2006 in der Höhe von Fr. 783'501.81 sowie die für das 3. und 4. Quartal 2006 über Fr. 224'477.37 abgerechneten Mehrwertsteuern samt Zinsen;

- die Verzugszinsrechnung der ESTV vom 26. Januar 2004 über Fr. 20'298.25 sei ungültig zu erklären.

E.b Die Beschwerdeführerin argumentiert, dass ein medizinisches Call Center die hohen Kosten der ärztlichen Notfallkonsultationen erheblich senke. Im Call Center würden ausschliesslich Ärzte mit kantonaler Berufsausübungsbewilligung und diplomierte Krankenschwestern eingesetzt. Man erbringe Leistungen im Bereich der medizinischen Behandlung und Fachberatung, nehme Triagen vor und vermittle Leistungserbringer im Gesundheitswesen. All dies könne auch von einer herkömmlichen Arztpraxis oder einem ärztlichen Notfalldienst erbracht werden. Die Fürsorgedirektion des Kantons Bern habe die Zulassung des Call Centers denn auch ausdrücklich davon abhängig gemacht, dass zu jeder Zeit ein Arzt erreichbar sei. Die Kunden seien mehrheitlich Krankenversicherer und Ärztenetzwerke. Deren Kunden wiederum, d.h. die Patienten, könnten bei medizinischen Fragen oder Problemen über eine Gratisnummer mit dem Call Center Kontakt aufnehmen. Sogenannte TelMed-Versicherte seien sogar vertraglich dazu verpflichtet, zuerst mit dem Call Center in Kontakt zu treten, bevor sie selber einen Leistungserbringer aufsuchten. Dritte schliesslich, die nicht bei einem Kunden der Beschwerdeführerin versichert seien, könnten die Dienstleistungen des Call Centers über eine 0900-Nummer ebenfalls nutzen.

E.c Bezüglich der Rechtslage stellt sich die Beschwerdeführerin auf den Standpunkt, dass sämtliche Leistungen nach Art. 7 Abs. 2 Bst. a und b der Verordnung des eidgenössischen Departements des Innern (EDI) vom 29. September 1995 über Leistungen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (Krankenpflege-Leistungsverordnung, KLV, SR 832.112.31) von der Mehrwertsteuerpflicht ausgenommen seien. Zu diesen Leistungen gehörten auch Massnahmen zur Abklärung und Beratung sowie zur Untersuchung und Behandlung im Rahmen der Durchführung der Krankenpflege. Das von ihr im Call Center eingesetzte Personal grenze die von den Patienten geschilderten Symptome ab und gebe Empfehlungen zur Dringlichkeit weiterer medizinischer Massnahmen ab. Insofern würden in einer Vielzahl von Fällen Diagnosen gestellt, gestützt auf welche eine Behandlung durchgeführt werden könne. Die Beschwerdeführerin weist darauf hin, dass eine Untersuchung, Diagnose oder Behandlung weder die persönliche Anwesenheit noch die «Bekanntheit» des Patienten voraussetze. Ihre Leistungen seien in Bezug auf die Behandlung mit denjenigen von Haus-, Pikett- oder Notfallärzten, welche teilweise auch nur telefonisch konsultiert würden, identisch.

F.
Die ESTV hat mit Vernehmlassung vom 20. August 2007 zur Beschwerde Stellung genommen. Sie beantragt deren kostenfällige Abweisung, soweit darauf eingetreten werden könne.

G.
Auf die weiteren Vorbringen der Parteien wird, soweit entscheidwesentlich, in den Erwägungen eingegangen.

Das Bundesverwaltungsgericht zieht in Erwägung:

1.
1.1 Angefochten ist ein Einspracheentscheid der ESTV. Damit richtet sich die Beschwerde gegen eine Verfügung nach Art. 5 des Bundesgesetzes vom 20. Dezember 1968 über das Verwaltungsverfahren (VwVG, SR 172.021). Das Bundesverwaltungsgericht ist zuständige Beschwerdeinstanz (vgl. Art. 31, Art. 32 e contrario und Art. 33 Bst. d des Bundesgesetzes vom 17. Juni 2005 über das Bundesverwaltungsgericht [Verwaltungsgerichtsgesetz, VGG, SR 173.32]). Auf die im Übrigen form- und fristgerecht eingereichte Beschwerde ist mit nachfolgenden Einschränkungen einzutreten.

1.2 Anfechtungsobjekt im Verfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht ist einzig der vorinstanzliche Entscheid (André Moser/Michael Beusch/Lorenz Kneubühler, Prozessieren vor dem Bundesverwaltungsgericht, Basel 2008, Rz. 2.7). Das Anfechtungsobjekt bildet den Rahmen, welcher den möglichen Umfang des Streitgegenstandes begrenzt (BGE 133 II 35 E. 2; vgl. auch Urteil des Bundesgerichts 2C.642/2007 vom 3. März 2008 E. 2.2; Moser/Beusch/Kneubühler, a.a.O., Rz. 2.7). Objekt eines Beschwerdeverfahrens vor dem Bundesverwaltungsgericht kann folglich nur sein, was bereits im vorinstanzlichen Verfahren zu beurteilen war. Gegenstände, über welche die Vorinstanz nicht entscheiden musste, können aus Gründen der funktionellen Zuständigkeit auch durch die übergeordnete Rechtsmittelbehörde nicht geprüft werden (Urteil des Bundesgerichts 2C.687/2007 vom 8. April 2008 E. 1.2.1 mit weiteren Hinweisen).

In concreto bilden die Steuerperioden 1. bis 4. Quartal 2001 (samt Zinsen) sowie 1. Quartal 2002 bis 3. Quartal 2003 Streitgegenstand des hier angefochtenen Einspracheentscheides der ESTV vom 17. April 2007. In ihren Rechtsbegehren ans Bundesverwaltungsgericht verlangt

die Beschwerdeführerin nun auch die Beurteilung weiterer Steuerperioden, nämlich jener betreffend das 4. Quartal 2003 bis 2. Quartal 2006 und 3. bis 4. Quartal 2006. Damit verkennt die Beschwerdeführerin die durch das Anfechtungsobjekt gesetzten Grenzen und verlangt nach einer unzulässigen Ausweitung des Streitgegenstandes. Insoweit kann auf ihre Beschwerde nicht eingetreten werden.

1.3 Sodann verlangt die Beschwerdeführerin, die durch sie erbrachten Dienstleistungen im Bereich des Gesundheitswesens rückwirkend per 1. Januar 2001 als von der Mehrwertsteuer ausgenommene Leistungen im Sinne von Art. 18 Ziff. 3 MWSTG anzuerkennen. Soweit sie damit eine generelle und über die konkrete Steuerperiode hinausreichende Feststellung verlangt, kann auf ihr Begehren ebenfalls nicht eingetreten werden. Da nämlich über die streitigen Mehrwertsteuern durch Leistungsverfügung entschieden werden kann, fehlt es für die verlangte Feststellung am schutzwürdigen Interesse (Urteil des Bundesgerichts 2C.743/2007 vom 9. Juli 2008 E. 2.3).

2.
Gemäss Art. 1 Abs. 1 MWSTG erhebt der Bund eine allgemeine Verbrauchssteuer nach dem System der Netto-Allphasensteuer mit Vorsteuerabzug. Die Erhebung erfolgt nach dem Grundsatz der Wettbewerbsneutralität mit Anrechenbarkeit der Vorsteuer sowie unter Berücksichtigung der Überwälzbarkeit und der Wirtschaftlichkeit der Erhebung (Art. 1 Abs. 2 MWSTG). Der Steuer unterliegen – sofern nicht ausdrücklich ausgenommen – die durch steuerpflichtige Personen getätigten Umsätze. Dazu gehören u.a. die im Inland gegen Entgelt erbrachten Dienstleistungen (vgl. Art. 5 Bst. b MWSTG).

2.1 Art. 18 MWSTG enthält eine Liste von steuerausgenommenen Leistungen. Die auf diesen Leistungen angefallene Vorsteuer ist nicht zum Abzug berechtigt (Art. 17 MWSTG). Deshalb werden die auf den Vorumsatzstufen angefallenen Vorsteuern zum Kosten- und damit in den meisten Fällen auch zum Preisbestandteil, womit die Steuerbelastung als «taxe occulte» in den Preis eingeht (vgl. DANIEL RIEDO, Vom Wesen der Mehrwertsteuer als allgemeine Verbrauchsteuer und von den entsprechenden Wirkungen auf das schweizerische Recht, Bern 1999, S. 77). Entsprechend werden diese (sogenannt unechten) Steuerbefreiungen in der Doktrin überwiegend als systemwidrig betrachtet und abgelehnt, was das Bundesgericht ausdrücklich anerkennt (grundlegend: BGE 124 II 193 E. 5e mit weiteren Hinweisen). Es rechtfertigt

sich deshalb, die mehrwertsteuerlichen Bestimmungen über die Steuerausnahmen eher einschränkend als ausdehnend zu interpretieren (BGE 124 II 193 E. 5e; vgl. auch Urteile des Bundesgerichts 2C.11/2008 vom 16. Mai 2008 E. 2.4; 2C.16/2008 vom 16. Mai 2008 E. 6.2; 2C.613/2007 vom 15. August 2008 E. 2.2; 2C.232/2007 vom 14. Oktober 2008 E. 2.1).

2.2 In der Liste der Steuerausnahmen sind auch die von Ärzten, Zahnärzten, Psychotherapeuten, Chiropraktoren, Physiotherapeuten, Naturärzten, Hebammen, Krankenschwestern oder Angehörigen ähnlicher Heil- und Pflegeberufe im Bereich der Humanmedizin erbrachten Heilbehandlungen aufgeführt (Art. 18 Ziff. 3 MWSTG). Nebst dem Vorliegen einer Heilbehandlung (objektives Kriterium) wird dabei vorausgesetzt, dass der Leistungserbringer über eine Berufsausübungsbewilligung verfügt (subjektives Kriterium). Die Regelung der Einzelheiten hat der Gesetzgeber an den Bundesrat delegiert.

Der Bundesrat hat den Begriff der Heilbehandlung in Art. 2 Abs. 1 seiner Verordnung vom 29. März 2000 zum Bundesgesetz über die Mehrwertsteuer (MWSTGV, SR 641.201) präzisiert. Demnach gelten als Heilbehandlungen die Feststellung und Behandlung von Krankheiten, Verletzungen und anderen Störungen der körperlichen und seelischen Gesundheit des Menschen sowie Tätigkeiten, die der Vorbeugung von Krankheiten und Gesundheitsstörungen des Menschen dienen.

2.3 Das Wort Heilbehandlung (Be*handlung*) impliziert die physische Nähe zum Patienten. Die Eidgenössische Steuerrekurskommission (SRK) als Vorgängerorganisation des Bundesverwaltungsgerichts hat im Zusammenhang mit Leistungen von Alters- und Pflegeheimen denn auch entschieden, dass als steuerausgenommene Heilbehandlungen nur solche Pflegeleistungen gelten können, die durch qualifiziertes Pflege- und Therapiepersonal unmittelbar am Heimbewohner vollzogen werden. Eine Heilbehandlung setze begriffsnotwendigerweise eine besondere Nähe zur Person voraus, bei der der Erfolg der Leistung eintreten soll: Der Chirurg operiere am Patienten, der Zahnarzt verabreiche dem Patienten eine Spritze und setze einen Stiftzahn ein; der Psychiater führe ein Therapiegespräch mit dem Patienten. Die Ausnahme von der Mehrwertsteuer dürfe nicht unbesehen auf vorbereitende Tätigkeiten ausgedehnt werden (Entscheid der SRK 2001-175 vom 9. Juli 2002, veröffentlicht in Verwaltungspraxis der Bundesbehörden

[VPB] 67.20 E. 2d.bb sowie [auszugsweise] in Aktuelle Juristische Praxis [AJP] 2003 S. 1075).

2.4 Mit dem Begriff der Heilbehandlung hatte sich in BGE 124 II 193 auch das Bundesgericht auseinandergesetzt. Das Urteil betraf den – im Wesentlichen gleichlautenden – Art. 14 Ziff. 3 der Verordnung vom 22. Juni 1994 über die Mehrwertsteuer (MWSTV, AS 1994 1464). Dabei ging es um die mehrwertsteuerliche Behandlung der Lieferung von Zahnprothesen und kieferorthopädischen Apparaturen. Das Bundesgericht hielt fest, dass nur eine direkt am Patienten – dem Endverbraucher – vorgenommene Behandlung von der Steuer ausgenommen sei (BGE 124 II 193 E. 7a.aa). Sodann seien auch die dem Patienten direkt verabreichten Medikamente und medizinischen Hilfsmittel von der Steuer ausgenommen; Vorumsätze fielen ferner nicht darunter (BGE 124 II 193 E. 7a.aa). Das Bundesgericht hat im Übrigen mit Urteil 2C.642/2008 vom 12. Dezember 2008 E. 3.1 bestätigt, dass es an einer restriktiven Auslegung von Art. 14 Ziff. 3 MWSTV bzw. Art. 18 Ziff. 3 MWSTG festhalten will.

2.5 Eine Leistung kann sich aus verschiedenen, teils befreiten, teils nicht befreiten Leistungen oder Leistungskomponenten zusammensetzen. Die grundsätzliche Behandlung von sogenannten Leistungskomplexen, d.h. von Leistungen mit verschiedenen Komponenten, ist in Art. 36 Abs. 4 MWSTG ausdrücklich geregelt. Die Bestimmung unterscheidet zwischen Gesamtleistungen (Art. 36 Abs. 4 Satz 1 MWSTG) und Leistungen, die aus Haupt- und Nebenleistungen bestehen (Art. 36 Abs. 4 Satz 2 MWSTG).

Leistungskomplexe (Gesamtleistungen) gelten als einheitlicher wirtschaftlicher Vorgang, wenn sie wirtschaftlich eng zusammengehören und so ineinander greifen, dass sie als unteilbares Ganzes anzusehen sind. Mit Art. 36 Abs. 4 MWSTG wird der Grundsatz der Einheitlichkeit von Leistungen im Gesetz verankert. Er basiert auf der wirtschaftlichen Betrachtungsweise und dient u.a. der Erhebungswirtschaftlichkeit im Sinne von Art. 1 Abs. 2 MWSTG. Die mehrwertsteuerliche Qualifikation der Gesamtleistung erfolgt nach der für sie wesentlichen Eigenschaft, d.h. nach der Leistung, welche wirtschaftlich betrachtet im Vordergrund steht. Bei Vorliegen einer Haupt- und einer oder mehrerer Nebenleistungen richtet sich die Beurteilung der Nebenleistung stets nach den Eigenschaften der Hauptleistung (vgl. Urteile des Bundesge-

richts 2A.452/2003 vom 4. März 2004 E. 3.1 mit Hinweisen und 2A.756/2006 vom 22. Oktober 2007 E. 2.4 mit Hinweisen).

3.
Im vorliegenden Fall weist die Beschwerdeführerin zurecht darauf hin, die Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern habe ausdrücklich verlangt, dass die in ihrem Call Center tätigen Ärzte über Berufsausübungsbewilligungen verfügten. Es ist unbestritten, dass solche Bewilligungen für die von der Beschwerdeführerin angestellten Ärzte vorliegen. Auch wenn nicht anzunehmen ist, dass ein im Call Center eingehender Anruf in jedem Fall von einem Arzt beantwortet wird, sind die Ausführungen, wonach immerhin zu jeder Zeit ein Arzt zur Verfügung steht oder zumindest erreichbar ist, glaubhaft. Ob damit dem gesetzlichen Erfordernis der Behandlung durch einen kantonal zugelassenen Leistungserbringer bereits Genüge getan ist und folglich das subjektive Kriterium gemäss Art. 18 Ziff. 3 MWSTV erfüllt ist, kann offen bleiben. Die Beschwerde ist, wie sich zeigen wird, bereits aus anderen Gründen abzuweisen, wobei jedoch zu unterscheiden ist zwischen Leistungen, die die Beschwerdeführerin an Krankenversicherer und Ärztenetzwerke erbringt und solchen, die an Personen erbracht werden, die das Call Center über eine gebührenpflichtige 0900-Nummer kontaktieren.

3.1 So geht aus den Akten hervor, dass die Beschwerdeführerin ihre Leistungen u.a. den C._____ Versicherungen AG erbringt und hierzu für jede dort versicherte Person einen jährlichen Betrag von Fr. X.XX verrechnet (vi. Act. 5). In dieser Konstellation kann schon deshalb keine von der Mehrwertsteuer befreite Heilbehandlung vorliegen, da die von der Beschwerdeführerin mittels Call Center erbrachten Leistungen Eingangsleistungen des Krankenversicherers darstellen. Ein Leistungsaustausch zwischen der Beschwerdeführerin und dem versicherten Endverbraucher (Patienten) liegt hingegen nicht vor (vgl. auch Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-1639/2006 vom 27. Juni 2007 E. 3.2.4).

Zum gleichen Schluss zwingen die Aussagen der Beschwerdeführerin selber. Gemäss ihrem Werbeprospekt (vi. act. 15) liegt der Hauptzweck des Call Centers darin, bei den anrufenden Personen eine Triage vorzunehmen. Die Triage führt zu einer effizienten Verteilung der beschränkten medizinischen Ressourcen. Es geht darum, dass der Patient die richtige Leistung zur richtigen Zeit am richtigen Ort in Anspruch

nimmt. Bei dem von der Beschwerdeführerin angebotenen Modell bezieht folglich ein Krankenversicherer (oder Ärztenetzwerk) Triagierungsleistungen. Der Werbeprospekt nennt folgende Triagestufen: Notfall, Arztbesuch, Arztbesuch regulär und Selbstbehandlung. Die Krankenversicherer kaufen somit bei der Beschwerdeführerin eine Managementleistung ein, die letztlich Einfluss auf die später von ihnen zu übernehmenden Kosten hat. Erteilt das Call Center einem anrufenden Patienten nämlich den Rat zur Selbstmedikation, bewirkt dies beim Krankenversicherer unter Umständen eine Kostenersparnis. Der Leistungsaustausch findet damit offensichtlich zwischen der Beschwerdeführerin und dem Krankenversicherer, bzw. dem Ärztenetzwerk statt; der versicherte Patient profitiert allenfalls indirekt über tiefere Prämien. Eine Heilbehandlung im Sinne von Art. 18 Ziff. 3 MWSTG liegt nicht vor.

3.2 Zu prüfen bleibt, wie es sich mit jenem Teil des Umsatzes verhält, den die Beschwerdeführerin nicht mit Krankenversicherern, sondern mit Anrufen auf ihre gebührenpflichtige 0900-Nummer erzielt. Wie die Beschwerdeführerin selber festhält und wie es sich aus den Akten unzweideutig ergibt, ist der hierdurch erzielte Umsatz mengenmässig relativ unbedeutend (vgl. Punkt 1.3 der Einsprache der Beschwerdeführerin an die ESTV vom 24. Februar 2004 sowie die dort beiliegenden Rechnungen = vi. act. 5). Hier findet allerdings unbestritten ein direkter Leistungsaustausch mit den Anrufenden (Patienten) statt. Streitig ist, ob es sich bei den in diesem Zusammenhang erbrachten Leistungen um Heilbehandlungen im Sinne von Art. 18 Ziff. 3 MWSTG handelt:

Eine von der Steuer ausgenommene Heilbehandlung setzt eine besondere physische Nähe, d.h. die Behandlung direkt am Patienten voraus (vgl. hievor Punkt 2.3). Dies ist bei einer telefonischen Beratung offensichtlich nicht der Fall. Ohnehin will das Bundesgericht die Steuerausnahmen zurückhaltend ausgelegt wissen (vgl. hievor Punkt 2.4). Es besteht vorliegend kein Anlass, von der klaren und gefestigten Rechtsprechung abzuweichen.

3.3 Der von der Beschwerdeführerin angestrebte Vergleich mit Notfall-, Pikett- und Hausärzten, die ihre Klienten unter Umständen ebenfalls telefonisch beraten, geht fehl. Die Beschwerdeführerin übersieht, dass Notfall-, Pikett- und Hausärzte mit einem grundlegend anderen Modell arbeiten: Während das Call Center der Beschwerdeführerin weder logistisch noch personell darauf ausgerichtet ist, Heilbehandlun-

gen am Patienten vorzunehmen, stellt gerade dies sowohl beim Notfall-, Pikett- als auch beim Hausarzt der Normalfall dar. Wenn ein Notfall-, Pikett- oder Hausarzt im Zuge einer Behandlung telefonisch Auskunft erteilt, handelt es sich damit allenfalls um eine Nebenleistung, die dem Schicksal der Hauptleistung (einer Heilbehandlung) folgt, oder um eine Leistungskomponente der eigentlichen Heilbehandlung als Gesamtleistung. Eine rechtsungleiche Behandlung, wie sie die Beschwerdeführerin vermutet, liegt offensichtlich nicht vor. Sollte die Beschwerdeführerin den Vergleich mit – falls überhaupt existierend – telefonischen Auskünften von Ärzten anstreben, die zu keiner konkreten Behandlung direkt am Anrufenden führen oder keiner solchen Behandlung folgen, dann würden diese von den Ärzten offensichtlich auch nicht in Rechnung gestellt; sie wären als unentgeltlich mehrwertsteuerlich irrelevant und ein Vergleich mit entgeltlichen 0900-Anrufen an die Beschwerdeführerin erübrigt sich deshalb.

Steuerausgenommene Heilbehandlungen durch die Beschwerdeführerin finden zusammenfassend auch anlässlich der 0900-Anrufe nicht statt.

4.

Ausgangsgemäss ist die Beschwerde abzuweisen. Die Verfahrenskosten in der Höhe von Fr. 18'000.-- sind der Beschwerdeführerin aufzuerlegen (Art 63 Abs. 1 VwVG) und mit dem geleisteten Kostenvorschuss in gleicher Höhe zu verrechnen. Eine Parteientschädigung an die Beschwerdeführerin ist nicht zuzusprechen (Art. 64 Abs. 1 VwVG e contrario).

Demnach erkennt das Bundesverwaltungsgericht:

1.
Die Beschwerde wird abgewiesen, soweit darauf eingetreten wird.

2.
Die Verfahrenskosten von Fr. 18'000.-- werden der Beschwerdeführerin auferlegt. Sie werden mit dem geleisteten Kostenvorschuss von Fr. 18'000.- verrechnet.

3.
Eine Parteientschädigung wird nicht zugesprochen.

4.
Dieses Urteil geht an:

- die Beschwerdeführerin (Gerichtsurkunde)
- die Vorinstanz (Ref-Nr. _____; Gerichtsurkunde)

Der vorsitzende Richter: Der Gerichtsschreiber:

Daniel Riedo Urban Broger

Rechtsmittelbelehrung:

Gegen diesen Entscheid kann innert 30 Tagen nach Eröffnung beim Bundesgericht, 1000 Lausanne 14, Beschwerde in öffentlich-rechtlichen Angelegenheiten geführt werden (Art. 82 ff., 90 ff. und 100 des Bundesgerichtsgesetzes vom 17. Juni 2005 [BGG, SR 173.110]). Die Rechtsschrift ist in einer Amtssprache abzufassen und hat die Begehren, deren Begründung mit Angabe der Beweismittel und die Unterschrift zu enthalten. Der angefochtene Entscheid und die Beweismittel sind, soweit sie die beschwerdeführende Partei in Händen hat, beizulegen (vgl. Art. 42 BGG).

Versand: