



Hilfe: Die Steuererklärung kann eine große Last sein. Gut, dass es Lohnsteuerhilfvereine gibt

Studie

# FAIRE PROFIS FÜR DIE STEUERN

Sie helfen beim Kampf mit den Formularen: Vier Millionen Deutsche nutzen den Service von Lohnsteuerhilfvereinen. Doch welcher der vielen Vereine macht den besten Job?

**W**enn es um den eigenen Papierkram geht, mutieren viele Menschen zu chronischen Drückebergern. Ganz oben auf der To-do-Liste unbeliebter Dinge: die Einkommensteuererklärung. Tatsächlich ist das Ausfüllen der komplizierten Vordrucke alles andere als ein Vergnügen. Ob Berufsanfänger oder Rentner, Angestellter oder Beamter – sie alle haben ihre liebe Mühe, sich durch die diversen Bögen mit den klein gedruckten Feldern zu kämpfen.

**Günstig gegensteuern.** Wer auf Nummer sicher gehen will, vertraut seine Unterlagen einem Profi an. Der klassische Steuerberater berechnet dafür ein einkommensab-

hängiges Honorar. Bei einem Jahresbrutto von 40 000 Euro liegt die mittlere Beratungsgebühr bei rund 790 Euro.

Eine preisgünstige Alternative zum Steuerberater sind Lohnsteuerhilfvereine. Sie verlangen für den gleichen Aufwand gerade mal zwischen 130 und 150 Euro. Da fällt die überschaubare Aufnahmegebühr von zehn bis 15 Euro kaum ins Gewicht – denn der Service der Lohnsteuerhilfvereine ist umfangreich. Die Mitgliedschaft enthält z. B. auch eine kostenlose Beratung beim Einspruch gegen den Steuerbescheid – Steuerberater lassen sich das regelmäßig extra bezahlen. Einschränkung: „Lohnsteuerhilfvereine



**Steuererstattung: Die Formulararbeit lohnt sich – im Schnitt erhalten Steuerzahler gut 1000 Euro zurück**

dürfen keine Selbstständigen und Steuerpflichtigen beraten, deren Einkünfte aus Kapitalerträgen 18000 Euro im Jahr übersteigen“, sagt Erich Nöll, der Geschäftsführer des Bundesverbands der Lohnsteuerhilfevereine.

FOCUS-MONEY wollte wissen: Wie gut betreuen und beraten die Vereine ihre Mitglieder? Um das herauszufinden, hat das Kölner Analyseinstitut ServiceValue zum dritten Mal eine große Studie durchgeführt und über 1300 Mitglieder von insgesamt 20 Lohnsteuerhilfevereinen befragt. Auf einem Online-Fragebogen mussten die Teilnehmer jeweils 21 Leistungskriterien bewerten. Auf Basis dieser Angaben haben die Studienmacher die Fairness von Lohnsteuerhilfevereinen ermittelt und in vier Kategorien untergliedert (s. S. 74/75).

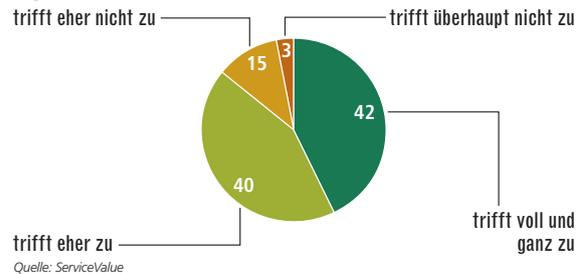
**Formidables Fazit.** Die Hilfevereine machen nach Auffassung der Befragten einen hervorragenden Job. Erneut überzeugen sie mit einem umfangreichen Beratungsportfolio und hoher Fachkompetenz. Dazu zählt auch die Erfassung der Familien- und der Einnahmensituation. Nur so lässt sich beispielsweise ermitteln, ob sich ein Riestervertrag wirklich rechnet. „Unsere Erhebung zeigt au-

**Kommt Zeit, kommt Rat**

Um dem Steuerpflichtigen jede Nuance der Einkommensteuererklärung verständlich zu machen, braucht es Zeit und Geduld. Im Schnitt finden 82 Prozent der Befragten, dass sich ihr Berater genügend Zeit für die Gespräche nimmt. Im Einzelvergleich haben VLH, AKTUELL, LohiBW, LHB und lohi die Nase vorn.

**Verständliche Beantwortung aller Fragen**

„Mein Lohnsteuerhilfeverein nimmt sich genügend Zeit für Gespräche.“  
Angaben in Prozent



ßerdem, dass die Mitarbeiter das mitunter komplexe steuerrechtliche Regelwerk verständlich vermitteln können“, sagt ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff.

Einziger Makel: Jeder fünfte Befragte wünscht sich einen besseren Support bei der digitalen Steuererklärung. Doch hier holt die Branche auf: Mittlerweile bieten immer mehr Vereine auch die Möglichkeit einer Online-Variante – inklusive telefonischer Beratung.

Fazit: Wer kostengünstige Unterstützung bei der Steuer braucht, sollte einem Lohnsteuerverein beitreten – am besten einem der Fairness-Sieger! ■ ▶

GUNTHER MEYEN

**GESAMTURTEIL**

**Vereint in der Bestenliste**

20 Lohnsteuerhilfevereine standen auf dem Prüfstand. Nach Auswertung der Kundurteile steht fest: Echte Verlierer gibt es nicht. Dafür aber viele Gewinner. Zwölf Anbieter schafften es aufgrund ihrer überdurchschnittlichen Performance in die Bestenliste. Sieben davon wurden mit der Bestnote „Sehr Gut“ ausgezeichnet.

Bemerkenswert: AKTUELL Lohnsteuerhilfeverein, Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi) sowie die Vereinig-



te Lohnsteuerhilfe (VLH) sind zudem in allen vier Teilkategorien Spitze. Damit konnte das Trio seinen Vorjahreserfolg wiederholen.

Erstmalig dabei und auf Anhieb „sehr gut“ ist ADL Allgemeiner Deutscher Lohnsteuerhilfeverein.

Ein weiterer Debütant ist der Lohnsteuerhilfeverein ELVE. Der Newcomer reüssierte mit „Gut“ ebenfalls in der Bestenliste – neben vier weiteren Anbietern.

**Rangliste**

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADL Allgemeiner Deutscher Lohnsteuerhilfeverein e.V.
Sehr Gut	AKTUELL Lohnsteuerhilfeverein e.V.
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Fuldatal e.V. (LhF)
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Bayern e.V. (lohi)
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg e.V. (LohiBW)
Sehr Gut	Lohn- und Einkommensteuer Hilfe-Ring Deutschland e.V. (STEUERRING)
Sehr Gut	Vereinigte Lohnsteuerhilfe e.V. (VLH)
Gut	Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfeverein e.V. (ALV)
Gut	Lohnsteuerhilfeverein ELVE e.V.
Gut	Lohnsteuerhilfeverein HILO e.V.
Gut	Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler Nordrhein Westfalen e.V. (IDL NRW)
Gut	Lohnsteuerhilfe Berlin-Brandenburg e.V. (LHBB)

regionaler Anbieter  
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

## So wurden die Rankings ermittelt

Experten-Support für Otto Normalverdiener. Das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue hat im Auftrag von FOCUS-MONEY zum dritten Mal Lohnsteuerhilfevereine auf ihre Fairness untersucht. Für die repräsentative Online-Studie befragten die Fachleute 1301 Personen, die in den vergangenen zwölf Monaten Mitglied eines Lohnsteuerhilfevereins waren.

Abgefragt wurden 21 Service- und Leistungsmerkmale. Die Bewertung der Attribute dient dazu, den Begriff „Fairness“ messbar zu machen. Die einzelnen Parameter beeinflussen außerdem die Bindung

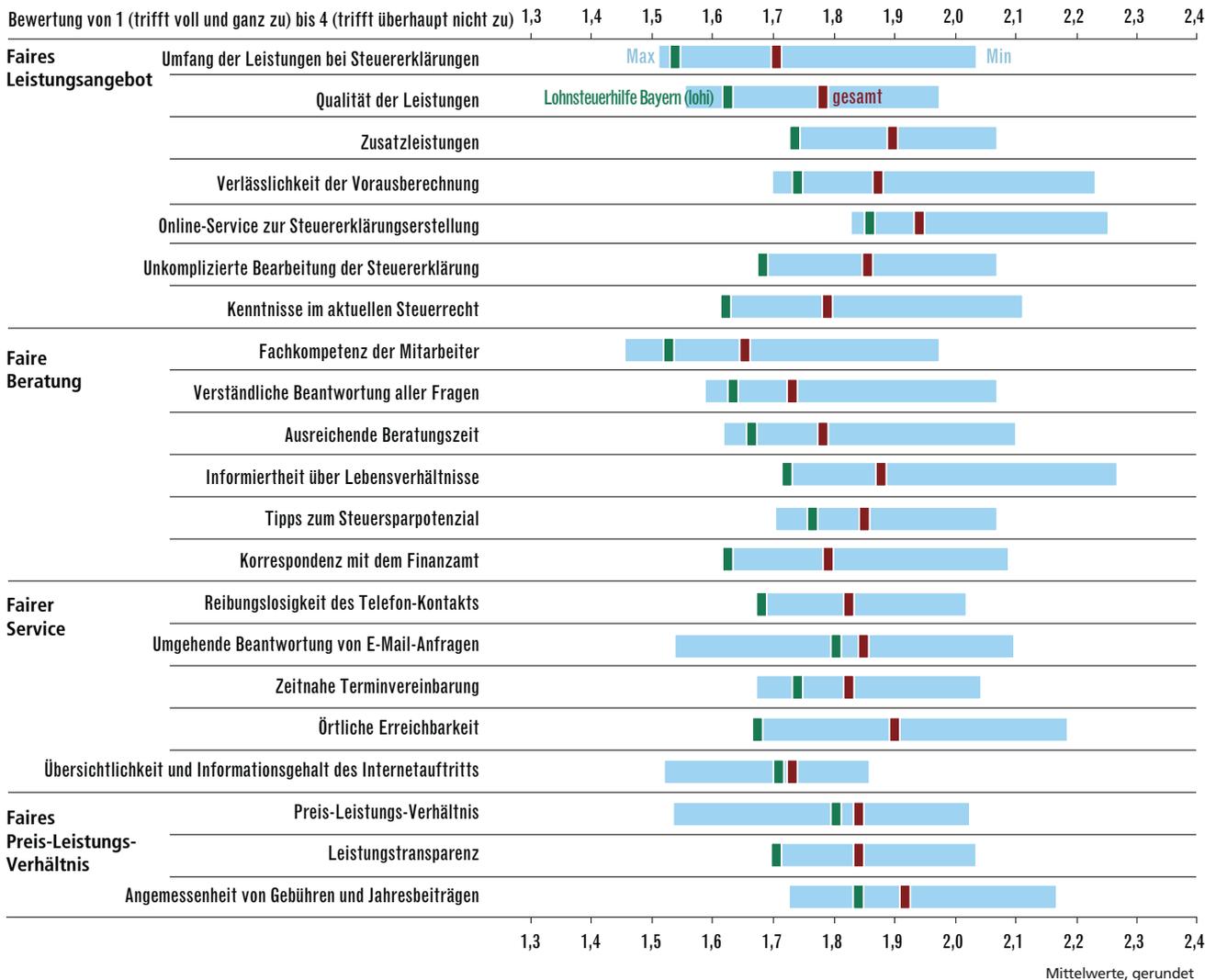
der Mitglieder zu ihrem Lohnsteuerhilfeverein unterschiedlich stark. Wie intensiv die „Mitgliederbindungstreiber“ wirken, hat die Studie anhand einer Relevanzanalyse ermittelt.

Die Befragten gaben 1500 Urteile ab. Anschließend werteten die Experten die Daten aus. Zunächst errechneten sie über eine vierstufige Skala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert. Die Durchschnittswerte sind als Leistungsprofile für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. Grafik). Werte, die links vom Gesamtmarkt rangieren, belegen ein überdurchschnittlich posi-

tives Kundenurteil. Zusätzlich zum Gesamturteil konnten die Analysten die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen aufzeigen. Hierzu legten sie vier Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die 21 Attribute zu. Die ungewichteten Durchschnitte der Indexwerte ergeben die Teilnoten.

Die Gesamtnote „Gut“ erhalten jene Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Wer über dem Durchschnitt der mit „Gut“ bewerteten liegt, ist „sehr gut“. Die Aufzählung erfolgt jeweils alphabetisch.

## 21 Merkmale – ein Serviceprofil





## KUNDENURTEIL

### Fairstes Leistungsangebot

Ob Steuerklassenwahl, korrekter Eintrag von Werbungskosten und Sonderausgaben, Zuordnung von Handwerkerleistungen, Fragen zur Riester-Rente oder Widerspruch gegen den Steuerbescheid – die Hilfestellungen der Vereine sind umfassend. Tatsächlich attestieren 89 Prozent der Befragten ihrem Anbieter ein umfangreiches Leistungsspektrum. 86 Prozent finden, dass die Experten in Sachen Steuerrecht stets auf dem Laufenden sind. Top-Anbieter AKTUELL Lohnsteuerhilfverein knackt hier sogar die 90-Prozent-Marke. Lohi erreicht 89 Prozent.



#### Rangliste

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	LohiBW
Sehr Gut	STUERRING
Sehr Gut	VLH
Gut	ADL
Gut	ALV
Gut	HILO
Gut	IDL NRW
Gut	LHBB
Gut	LhF

regionaler Anbieter Quelle: ServiceValue  
alphabetische Sortierung

### Fairste Beratung

In der Kategorie „Fairste Beratung“ zeigen sich die Lohnsteuerhilfvereine wieder von ihrer Schokoladenseite. Besonders viel Lob gab es für die Fachkompetenz. Neun von zehn Befragten äußerten sich hier positiv über ihren Anbieter. Bei HILO liegt die Zufriedenheitsquote sogar bei 98 Prozent. Besonders wichtig für die Mitgliederbindung ist das Interesse an der Person. Mit anderen Worten: Je umfänglicher sich der Steuerhelfer über die Lebensverhältnisse des Kunden informiert, desto höher dessen „Vereinstreue“. VLH und lohi haben hier die besten Karten.



#### Rangliste

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADL
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	LohiBW
Sehr Gut	STUERRING
Sehr Gut	VLH
Gut	ELVE
Gut	HILO
Gut	IDL NRW
Gut	LHBB
Gut	LhF

regionaler Anbieter Quelle: ServiceValue  
alphabetische Sortierung

### Fairstes Preis-Leistungs-Verhältnis

Nichtselbstständige haben die Qual der Wahl: Steuerberater oder Lohnsteuerhilfverein? Viele entscheiden sich wegen der geringeren Kosten für die Vereinslösung. Doch sind die Beiträge dort wirklich angemessen? Immerhin jeder fünfte Befragte äußert sich hier kritisch. Deutlich bessere Quoten erreichen AKTUELL, ADL und VLH. Durchweg positiv bewertet wurde hingegen die Leistungstransparenz. Kein Wunder – schließlich erhält man bei Lohnsteuerhilfvereinen eine All-inclusive-Beratung zum einmaligen Jahresbeitrag.



#### Rangliste

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADL
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	ELVE
Sehr Gut	LhF
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	VLH
Gut	ALV
Gut	LHBB
Gut	LohiBW
Gut	STUERRING

regionaler Anbieter Quelle: ServiceValue  
alphabetische Sortierung

### Fairster Service

Die Einkommensteuer ist eine komplexe Angelegenheit. Bei Problemen ist der direkte und persönliche Kontakt zum Experten unerlässlich. Wie gut das klappt, haben die Studienmacher in der Kategorie Service untersucht. Dazu mussten die Mitglieder ihre Erfahrungen in Sachen örtliche Erreichbarkeit, Telefonkontakt, E-Mail-Anfragen und Terminvereinbarung bewerten. Fazit: Die Steuerhilfvereine sind auf allen Kommunikationskanälen auf Zack. Auch der Online-Auftritt kann sich sehen lassen – sagen immerhin knapp 90 Prozent der Befragten.



#### Rangliste

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADL
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	LhF
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	LohiBW
Sehr Gut	VLH
Gut	ALV
Gut	ELVE
Gut	HILO
Gut	LHBB
Gut	STUERRING

regionaler Anbieter Quelle: ServiceValue  
alphabetische Sortierung