



**DISTANZ:**  
Gerade in Zeiten der Pandemie sind digitale Beratungsangebote wichtig

STUDIE

# Lohnsteuerhilfeverein: fair beraten

Millionen Deutsche nutzen den Service von Lohnsteuerhilfevereinen. FOCUS-MONEY kürt bereits zum vierten Mal die fairsten Anbieter der Branche

von SABRINA JUNGE

**D**en Keller entrümpeln, zum Zahnarzt gehen oder das Auto zum TÜV bringen: Es gibt Dinge, auf die hat man einfach keine Lust. Als besonders lästig gilt die Steuererklärung. Tatsächlich ist das Ausfüllen der komplizierten Formulare alles andere als ein Vergnügen. Ob Berufsanfänger oder Rentner, Akademiker oder Klempner – sie alle haben Probleme beim Ausfüllen der diversen Bögen mit den klein gedruckten Feldern.

Etwa 7,5 Millionen Deutsche verloren im letzten Jahr ihren Kampf gegen den inneren Schweinehund – sie gaben die Steuererklärung nicht ab. Damit schonten sie zwar ihre Nerven, verzichteten möglicherweise aber auf eine Menge Geld.

Denn zuletzt gab es im Schnitt 1000 Euro vom Fiskus zurück. Eine Möglichkeit, weder dem Staat Geschenke zu machen noch sich selbst durch die Antragsflut kämpfen zu müssen, ist, die Arbeit an einen Experten abzugeben. Und: Es muss nicht immer der teure Steuerberater sein. Lohnsteuerhilfevereine sind eine günstige Alternative.

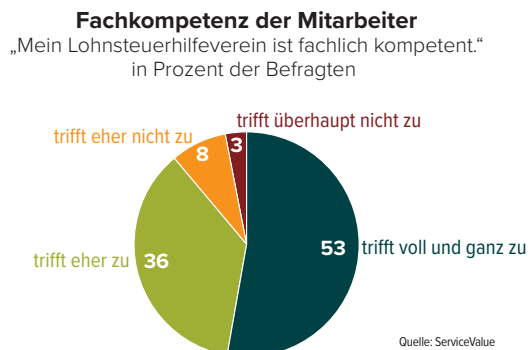
## Gut und günstig

Das Prinzip: Wer Hilfe braucht, wird Mitglied. Die Vereine dürfen aber nicht jeden aufnehmen. Angestellte, Beamte und Rentner sind willkommen, nicht jedoch Selbstständige und Gewerbetreibende. Der Jahresbeitrag ist einkommensabhän-

## Wissen ist Geld

Lohnsteuerhilfvereine helfen, das Maximale aus der Steuererklärung rauszuholen.

88 Prozent der Mitglieder bescheinigen den Vereinen die notwendige Fachkompetenz. Das meiste Know-how bieten ABC, HILO und STEUERRING.



gig und liegt je nach Verein zwischen rund 50 und 400 Euro. So zahlen Ratsuchende mit einem Jahresbruttoeinkommen von 40 000 Euro bei einem Lohnsteuerhilfverein etwa 130 Euro. Beim Steuerberater wären mindestens 330 Euro fällig. Dafür erhalten Mitglieder eine umfassende Beratung zu allen steuerrechtlichen Belangen, ihnen wird der Schriftverkehr mit dem Finanzamt ebenso abgenommen wie das lästige Ausfüllen der Lohnsteuererklärung.

Der Rat ist also nicht teuer – aber ist er auch gut? Aufschluss darüber geben FOCUS-MONEY und das Kölner Analyseinstitut ServiceValue in einer zum vierten Mal durchgeführten Fairness-Studie. Mehr als 1700 Mitglieder bewerteten online 22 Lohnsteuerhilfvereine – darunter regional agierende Anbieter sowie große Organisationen mit Beratungsstellen in ganz Deutschland.

## Hohes Fairness-Niveau

Ein Blick auf die bewerteten Kategorien zeigt, dass die Lohnsteuerhilfvereine gegenüber dem Vorjahr leichte Abstriche machen mussten. Aber die Branche befindet sich nach wie vor auf einem äußerst hohen Fairness-Niveau. Vor allem die Beratungsqualität stimmt. Lob gibt es hier insbesondere für die hohe Fachkompetenz der Mitarbeiter. Am besten bewertet wurden die Angestellten von ABC, HILO und STEUERRING.

Auch beim Service sind die Vereine stark aufgestellt. Sie punkten bei ihren Kunden etwa mit informativen und übersichtlich gestalteten Internet-Auftritten. Vor allem die Homepages von ABC, LhF, IDL und AKTUELL kommen gut an.

Licht und Schatten gibt es beim Leistungsangebot. Während die Anbieter mit einem großen Leistungsumfang bei der Steuererklärung glänzen (Top-Bewertungen für ABC und HILO), wünschen die Mitglieder sich einen besseren Online-Service – gerade in Zeiten von Corona ist das wichtig. Hier glänzen LHBB und lohi.

Besonders kritisch sind die Kunden, wenn es ums Geld geht. Kein Wunder also, dass sie in der Kategorie „Faires Preis-Leistungs-Verhältnis“ am sparsamsten mit Top-Bewertungen sind. Aus ihrer Sicht sind LhF, lohi und VLH am fairsten. „Wer hier überzeugt, steigert die Loyalitätsbereitschaft seiner Kunden“, so ServiceValue Chef Dr. Claus Dethloff. ■

## So viele Lohnsteuervereine wie nie

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

Bemerkenswert: AKTUELL, Deutsche Lohnsteuerhilfe, LhF, lohi, STEUERRING sowie die Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH) sind außerdem in allen vier Teilkategorien Spitze.

Erstmalig dabei und auf Anhieb „sehr gut“ ist die Deutsche Lohnsteuerhilfe. Feste Größen sind folgende Anbieter: AKTUELL, lohi und VLH belegten seit Studienstart jedes

Jahr eine Top-Platzierung.

Den Wiederaufstieg unter die „Guten“ schaffte in diesem Jahr ABC.

## Gesamturteil

Urteil	Verein
Sehr Gut	AKTUELL Lohnsteuerhilfverein e.V.
Sehr Gut	Deutsche Lohnsteuerhilfe
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Fuldata 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	ABC
Gut	ADL
Gut	Lohnsteuerhilfverein HILO e.V.
Gut	Lohnsteuerhilfe Berlin-Brandenburg e.V. (LHBB)

Rot = regionale Anbieter  
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

## So wurden die Rankings ermittelt

Das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue hat im Auftrag von FOCUS-MONEY zum vierten Mal Lohnsteuerhilfvereine auf ihre Fairness untersucht. Für die Online-Studie befragten die Fachleute über 1700 Personen, die in den vergangenen zwölf Monaten Mitglied eines Lohnsteuerhilfvereins 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 Lohnsteuerhilfverein unterschiedlich stark.

Die Befragten gaben fast 2000 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 positives Kun-

denurteil. 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 Fairness-Profil



Mittelwerte, gerundet; Quelle: ServiceValue



## Faires Leistungsangebot

Ob Steuerklassenwahl, Berechnung der Werbungskosten und Sonderausgaben, Zuordnung von Handwerkerleistungen, Fragen zur Ruster-Rente oder Widerspruch gegen den Steuerbescheid – die Hilfestellungen der Vereine sind umfassend. Tatsächlich attestieren 88 Prozent der Befragten ihrem Anbieter ein umfangreiches Leistungsspektrum. 81 Prozent finden, dass die Experten in Sachen Steuerrecht stets auf dem Laufenden sind. Besonders stark präsentieren sich in dieser Kategorie lohi, Deutsche Lohnsteuerhilfe und STEUERRING.

## Fairer Service

Die Steuererklärung ist eine komplizierte Kiste. Bei Problemen ist ein direkter Draht zum Experten hilfreich. Wie gut das klappt, wurde in der Kategorie „Fairer Service“ untersucht. Dazu bewerteten die Mitglieder ihre Erfahrungen in Sachen örtliche Erreichbarkeit, Telefon-Kontakt, E-Mail-Anfragen und Terminvereinbarung. Fazit: Die Lohnsteuerhilfvereine sind auf fast allen Kommunikationskanälen auf Zack. Nur bei der örtlichen Erreichbarkeit hapert es. Hier fahren sie eine der schwächsten Bewertungen ein. Den besten Job machen dabei LohiBW und lohi.

## Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

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. Gut aufgehoben fühlen sich die Mitglieder von AKTUELL, ADL, lohi und LhF. Besser bewertet wurde die Leistungstransparenz. Kein Wunder – schließlich gibt's bei den Lohnsteuerhilfvereinen eine kompakte Beratung zum festen Jahresbeitrag. Die Nase vorn haben hier lohi, Deutsche Lohnsteuerhilfe und LhF.

## Faire Beratung

Die „Faire Beratung“ ist erneut die stärkste Kategorie der Lohnsteuerhilfvereine. Viel Lob gab es für die Fachkompetenz: 88 Prozent der Befragten äußerten sich hier positiv über ihren Anbieter. Bei ABC liegt die Zufriedenheitsquote bei starken 90 Prozent. Besonders wichtig für die Mitgliederbindung: Die Vereine übernehmen die Korrespondenz mit dem Finanzamt. Am überzeugendsten machen das lohi, VLH und LohiBW. Mehr als jeder Fünfte wünscht sich jedoch, dass der Anbieter besser über seine Lebensverhältnisse Bescheid weiß.

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTES LEISTUNGS-ANGEBOT**

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTER SERVICE**

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS**

**FOCUS MONEY**  
**FAIRSTE BERATUNG**

### Rangliste

Urteil	Verein
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	Deutsche Lohnsteuerhilfe
Sehr Gut	LhF
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	LohiBW
Sehr Gut	STEUERRING
Sehr Gut	VLH
Gut	ABC
Gut	ADL
Gut	ALV
Gut	HILO
Gut	LHBB

Rot = regionale Anbieter  
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

### Rangliste

Urteil	Verein
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	Deutsche Lohnsteuerhilfe
Sehr Gut	LhF
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	LohiBW
Sehr Gut	STEUERRING
Sehr Gut	VLH
Gut	ABC
Gut	ADL
Gut	ELVE
Gut	HILO
Gut	LHBB

Rot = regionale Anbieter  
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

### Rangliste

Urteil	Verein
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	Deutsche Lohnsteuerhilfe
Sehr Gut	LhF
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	STEUERRING
Sehr Gut	VLH
Gut	ABC
Gut	ADL
Gut	ALV
Gut	ELVE
Gut	LHBB
Gut	LohiBW

Rot = regionale Anbieter  
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

### Rangliste

Urteil	Verein
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	Deutsche Lohnsteuerhilfe
Sehr Gut	LhF
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	LohiBW
Sehr Gut	STEUERRING
Sehr Gut	VLH
Gut	ABC
Gut	ADL
Gut	HILO
Gut	IDL NRW
Gut	LHBB

Rot = regionale Anbieter  
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue