



FAIRE PARTNER FÜR STEUERZAHLER

Sie kümmern sich um alle steuerrechtlichen Belange – Millionen Deutsche nutzen den Service von Lohnsteuerhilfevereinen. FOCUS-MONEY hat zum ersten Mal die fairsten Anbieter der Branche gekürt

Manche Dinge schiebt man auf, solange es nur irgend geht. Das jährliche Ausfüllen der Einkommensteuererklärung gehört zweifellos zu diesen lästigen Pflichtaufgaben. Kein Wunder. Wer kämpft sich schon gern durch Mantelbogen, Anlage AV, Anlage R, Anlage KAP & Co.? Selbst die gebildetsten Zeitgenossen kapitulieren mitunter vor den eng beschrifteten Zeilen voller Fachbegriffe und verwirrender Querverweise. Doch der Aufwand lohnt sich. Von den 13,2 Millionen Bundesbürgern, die im Jahr 2013 eine Einkommensteuererklärung einreichten, erhielten laut Statistischem Bundesamt 11,5 Millionen eine Steuererstattung. Im Durchschnitt hat der Fiskus jeweils 935 Euro zurücküberwiesen.

Geschenkt bekommt man allerdings nichts. Nur wer sämtliche steuerrelevanten Kosten korrekt einträgt und lückenlos geltend macht, holt das Maximale heraus.

Viele Verbraucher gehen da lieber auf Nummer sicher und vertrauen ihre Unterlagen einem Steuerberater an. Das ist zwar bequem, aber auch kostspielig. Bei einem Jahresbruttoeinkommen von 40 000 Euro liegt die mittlere Beratungsgebühr bei rund 790 Euro.

Günstig gegensteuern. Für Angestellte, Beamte und Rentner gibt es eine deutlich günstigere Alternative: den Lohnsteuerhilfeverein. Das Prinzip: Mitglieder zahlen einen Jahresbetrag. Dafür erhalten sie eine umfassende Beratung zu allen steuerrechtlichen Belangen. Außerdem erledigen die Experten den gesamten Schriftverkehr mit dem Finanzamt, inklusive des lästigen Ausfüllens der Lohnsteuererklärung. Zwar sind auch die Vereinsbeiträge einkommensabhängig, sie liegen aber auf einem deutlich niedrigeren Niveau: Für dieselben 40 000 Euro Jahresgehalt verlangen Steuervereine gerade mal zwischen 130

und 150 Euro. Da fällt auch die einmalige Aufnahmegebühr von zehn bis 15 Euro kaum ins Gewicht.

Faire Vereine. Ratsuchende haben die Qual der Wahl: Es gibt kleine, lediglich regional agierende Vereine wie auch große Organisationen mit Beratungsstellen in ganz Deutschland. FOCUS-MONEY wollte wissen: Wie gut wird man dort wirklich betreut? Um das herauszufinden, hat das Kölner Analyseinstitut ServiceValue erstmals eine große Studie durchgeführt und über 1100 Mitglieder von insgesamt 17 Lohnsteuerhilfvereinen um ihre Meinung gebeten. In einer Online-Befragung mussten die Teilnehmer jeweils 21 Leistungskriterien bewerten. Auf Basis dieser Angaben haben die Studienmacher die Fairness von Lohnsteuerhilfvereinen ermittelt und in vier Kategorien untergliedert (s. S. 79)

Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Insbesondere in den Kategorien „Faire Beratung“, „Fairer Service“ und „Faires Leistungsangebot“ trumphen die Lohnsteuerhilfvereine groß auf. Die besten Einzelbewertungen gab es für die Fachkompetenz der Mitarbeiter (s. Grafik) und den Umfang der Leistungen – beides wichtige Kundenbindungskriterien. Auch gelingt es den Experten, die steuerlichen Zusammenhänge anschaulich zu erläutern. 87 Prozent der Befragten gaben an, dass nach der Beratung keine Fragen mehr offen waren und alles verständlich erklärt wurde. Bei Top-Anbietern wie Aktuell Lohnsteuerhilfverein, Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi) und dem größten Anbieter, Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH), liegen die Zufriedenswerte bei diesem Item sogar über 90 Prozent.

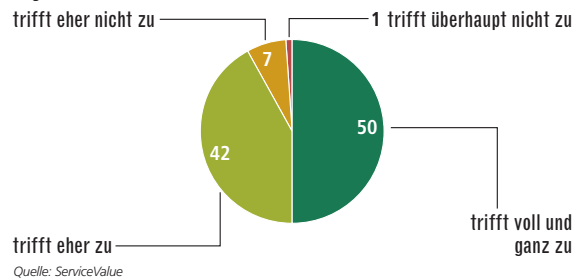
Etwas kritischer sind die Mitglieder bei der Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses. Allerdings ist hier die Spanne zwischen Top-Anbieter und hinterem Feld besonders groß. Die im Ranking vertretenen Vereine haben also deutlich die Nase vorn. Zwar sind die Vereine bei der klassischen Mitgliederberatung erstklassig auf-

Überzeugendes Urteil

Wer seine Steuererklärung in fremde Hände gibt, muss sich auf das Know-how der Experten verlassen können. 92 Prozent der befragten Mitglieder bescheinigen den Mitarbeitern der Steuerberatungsvereine die notwendige fachliche Kompetenz. Die Anbieter Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi) und Aktuell Lohnsteuerhilfverein erhielten die besten Einzelbewertungen.

Fachkompetenz der Mitarbeiter

„Die Mitarbeiter meines Lohnsteuerhilfvereins sind fachlich kompetent.“
Angaben in Prozent



gestellt. Nachholbedarf besteht aber offensichtlich beim Online-Service: Jeder fünfte Befragte wünscht sich hier einen besseren Support bei der digitalen Steuererklärung. Auch wenn dieser Punkt für die Kundenbindung derzeit eine untergeordnete Rolle spielt – die Zahl der elektronisch übermittelten Einkommensteuererklärungen steigt rasant. Im Jahr 2016 waren es schon 21 Millionen. „Im Online-Bereich sollten die Vereine den Anschluss nicht verpassen und sich künftig stärker aufstellen“, rät Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer von ServiceValue. ■

GUNTHER MEYNN

GESAMTURTEIL

Weit über dem Durchschnitt

17 Lohnsteuerhilfvereine standen auf dem Prüfstand. Sie wurden im Rahmen einer großen Fairness-Studie vom Analyseinstitut ServiceValue unter die Lupe genommen. Ergebnis: Acht Vereine verhalten sich überdurchschnittlich



fair und partnerschaftlich. Bei diesen Unternehmen stimmt die Kombination aus Beratung, Service, Leistungsangebot und Preis-Leistungs-Verhältnis.

Vier Anbieter erhielten die Gesamtnote „Sehr Gut“, weitere vier wurden mit „Gut“ ausgezeichnet (Auflistung in alphabetischer Sortierung).

Die beiden Vereine Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg und Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler Nordrhein Westfalen sind lediglich regional tätig, die anderen gerankten Anbieter bieten ihren Beratungsservice bundesweit an.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aktuell Lohnsteuerhilfverein
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi)
Sehr Gut	Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)
Gut	ABC-e.V. Lohnsteuerhilfverein Sitz Potsdam
Gut	Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler Nordrhein Westfalen (IDL NRW)
Gut	Lohn- und Einkommensteuer Hilfe-Ring Deutschland (Steuerring)
Gut	Lohnsteuerhilfe Fuldata (LhF)

regionaler Anbieter
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

Wo wird man in Sachen Steuerklärung richtig gut beraten? Das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue GmbH hat im Auftrag von FOCUS-MONEY erstmals Lohnsteuerhilfvereine auf ihre Fairness untersucht. Für die repräsentative Online-Studie befragten die Fachleute 1155 Personen, die in den vergangenen 24 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 au-

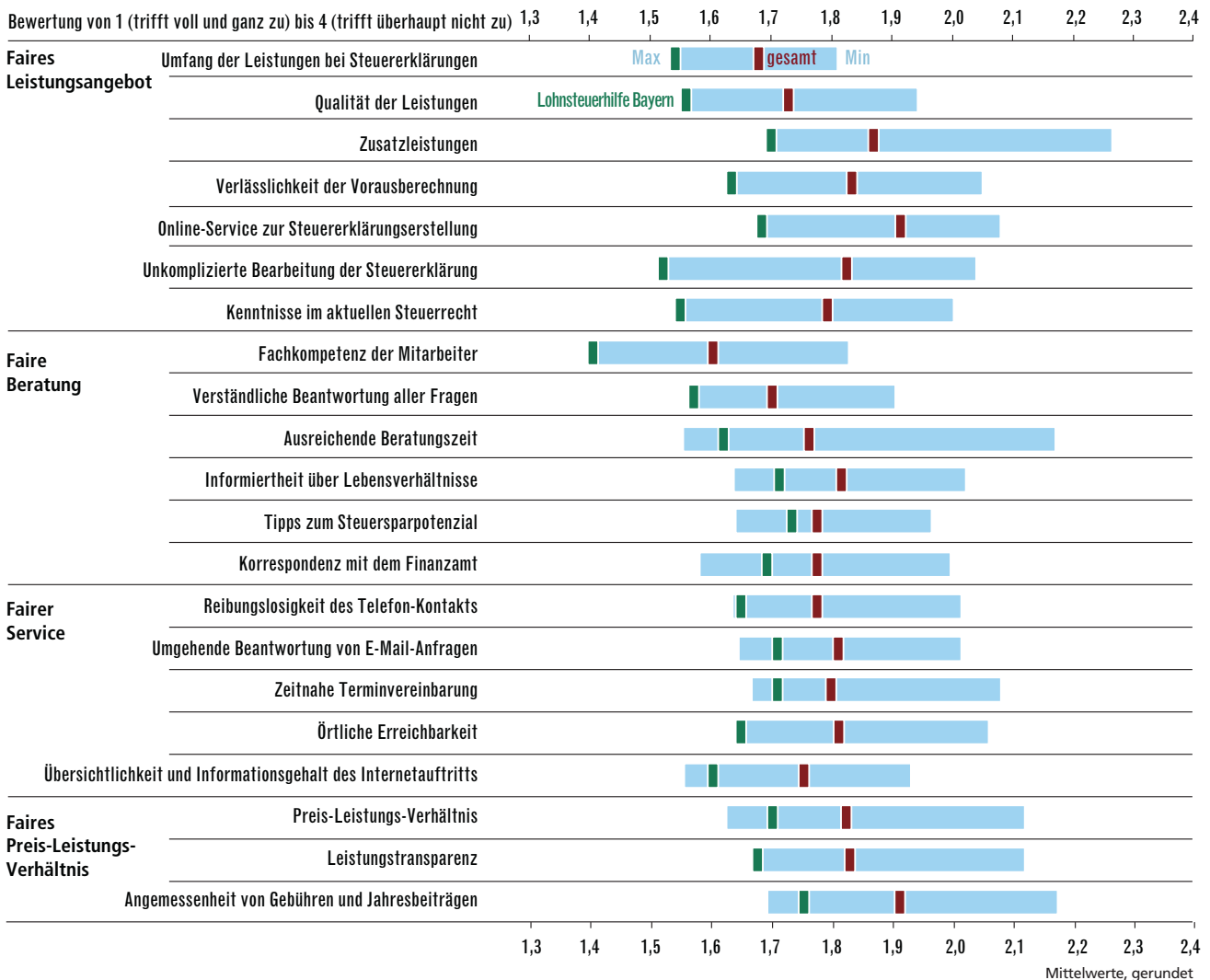
ßerdem die Bindung des Kunden zu seinem Anbieter unterschiedlich stark. Wie intensiv die „Kundenbindungstreiber“ wirken, hat die Studie anhand einer Relevanzanalyse ermittelt.

Die Befragten gaben 1387 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



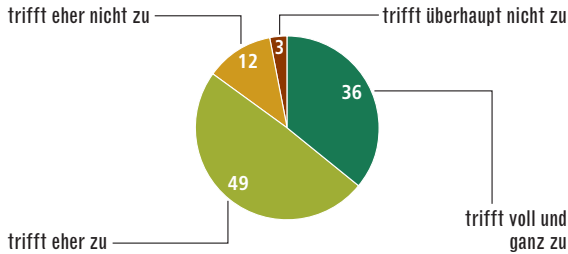
Quelle: ServiceValue

Preis-Leistungs-Verhältnis

Je höher der Jahresverdienst, desto mehr muss man zahlen – ein faires Zahlungsmodell? Offenbar ja! 85 Prozent der Mitglieder loben das gute Preis-Leistungs-Verhältnis. Auch hier sind Aktuell Lohnsteuerhilfverein und Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi) top.

Preis-Leistungs-Verhältnis

„Für mein Geld bekomme ich bei meinem Lohnsteuerhilfverein eine passgenaue Leistung.“ Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue



Sparpotenzial: Frisch verheiratete Ehepaare haben oft verstärkten Beratungsbedarf in Steuersachen



KUNDENURTEIL

Vier Fairness-Kategorien im Überblick

Die vier Teilrankings zeigen die jeweils besten Anbieter der einzelnen Kategorien. In der Kategorie „Faires Leistungsangebot“ haben die befragten Mitglieder unter anderem den Umfang der Beratungen und die Verlässlichkeit der Vorausberechnungen bewertet.

Den besten Eindruck hinterließen die Vereine in der Kategorie „Faire Beratung“. Hier gab's u.a. viel Lob für die hohe Fachkompetenz. In der Kategorie „Fairer Service“ ließen die Studienmacher Internet-Auftritt und Kommunikation (Er-

reichbarkeit, Antwort auf Mails) beurteilen. Auch hier konnten die Anbieter überzeugen. Nicht ganz so hoch ist das Niveau beim „Preis-Leistungs-Verhältnis“. Wer einen besonders fairen Anbieter sucht, sollte schon einen aus der Top-Gruppe wählen.

Kunststück: Während einige Anbieter nur in einzelnen Bereichen ganz vorn mit dabei sind, heimsten Aktuell Lohnsteuerhilfverein, Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi) sowie die Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH) in allen vier Fairness-Kategorien die Top-Note „Sehr Gut“ ein.

Fairer Service

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aktuell Lohnsteuerhilfverein
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi)
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Fuldata (LhF)
Sehr Gut	Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)
Gut	ABC-Lohnsteuerhilfverein Sitz Potsdam
Gut	HILO e.V.
Gut	Lohn- und Einkommensteuer Hilfe-Ring Deutschland (Steuerring)

regionaler Anbieter
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Faires Leistungsangebot

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aktuell Lohnsteuerhilfverein
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi)
Sehr Gut	Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)
Gut	ABC-Lohnsteuerhilfverein Sitz Potsdam
Gut	Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfverein (ALV)
Gut	Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler Nordrhein Westfalen (IDL NRW)
Gut	Lohn- und Einkommensteuer Hilfe-Ring Deutschland (Steuerring)

regionaler Anbieter
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Faire Beratung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aktuell Lohnsteuerhilfverein
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi)
Sehr Gut	Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)
Gut	ABC-Lohnsteuerhilfverein Sitz Potsdam
Gut	Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfverein (ALV)
Gut	Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler Nordrhein Westfalen (IDL NRW)
Gut	Lohn- und Einkommensteuer Hilfe-Ring Deutschland (Steuerring)

regionaler Anbieter
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Aktuell Lohnsteuerhilfverein
Sehr Gut	Lohn- und Einkommensteuer Hilfe-Ring Deutschland (Steuerring)
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi)
Sehr Gut	Lohnsteuerhilfe Fuldata (LhF)
Sehr Gut	Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)
Gut	ABC-Lohnsteuerhilfverein Sitz Potsdam
Gut	Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfverein (ALV)
Gut	Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler Nordrhein Westfalen (IDL NRW)
Gut	Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)

regionaler Anbieter
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue