Support: Die Steuererklärung kann eine große Last sein. Gut, dass es Lohnsteuerhilfevereine gibt

Studie

FAIR GEGENSTEUERN

Schnelle und zuverlässige Hilfe, wenn der steuerrechtliche Schuh drückt – Millionen Deutsche nutzen den Service von Lohnsteuerhilfevereinen. FOCUS-MONEY hat zum zweiten Mal die fairsten Anbieter der Branche gekürt

Den Keller entrümpeln, zum Zahnarzt gehen oder das Auto zum TÜV bringen: Es gibt Dinge, auf die hat man einfach keine Lust. Als besonders lästige Aufgabe gilt die Steuererklärung. Eng beschriftete Zeilen voller Fachbegriffe und verwirrender Querverweise: Jedes Jahr hissen sechs Millionen Steuerzahler die weiße Fahne und verzichten auf eine Steuererklärung. Damit schonen sie zwar ihre Nerven, verschenken aber bares Geld: Denn diejenigen, die sich erfolgreich durch Mantelbogen, Anlage AV & Co. kämpfen, kassieren vom Finanzamt im Schnitt eine Rückzahlung in Höhe von 900 Euro pro Jahr. Eine Möglichkeit, weder dem Staat Geschenke zu machen noch sich selbst durch die Antragsflut kämpfen zu müssen, ist es, die Arbeit an einen Experten abzugeben.

Faire Vereine. Doch es muss nicht immer gleich der teure Steuerberater sein. Lohnsteuerhilfevereine sind vor allem für Angestellte, Beamte und Rentner eine günstige Alternative. Das Prinzip: Wer Hilfe braucht, wird Mitglied. Die einmalige Aufnahmegebühr liegt häufig bei zehn bis 20 Euro. Zusätzlich fällt ein Jahresbeitrag an, der sich am Bruttoeinkommen orientiert – doch dieser liegt deutlich unter dem Preisniveau der Steuerberater. So zahlen Rat-

Foto: Adobe Stock

suchende mit einem Jahresbruttoeinkommen von 40 000 Euro statt 790 Euro als Vereinsmitglied 130 bis 140 Euro. Dafür erhalten sie eine umfassende Beratung zu allen steuerrechtlichen Belangen, ihnen wird der Schriftverkehr mit dem Finanzamt ebenso abgenommen wie das lästige Ausfüllen der Lohnsteuererklärung.

Freie Wahl. Doch halten die Vereine wirklich, was sie versprechen? Sind die Fachleute kompetent? Nehmen sie sich genügend Zeit für die Beratung? Das wollte FOCUS-MONEY wissen und hat erneut mit dem Kölner Analyseinstitut ServiceValue eine große Studie durchgeführt. In einer Online-Befragung bewerteten über 1200 Mitglieder 18 Lohnsteuerhilfevereine – darunter regional agierende Anbieter sowie große Organisationen mit Beratungsstellen in ganz Deutschland.

Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Ein Blick auf die Teilrankings verrät, dass die Vereine im Vergleich zum Vorjahr ihr hohes Fairness-Niveau nahezu gehalten haben. Paradedisziplin bleibt die Faire Beratung. Insbesondere die hohe Fachkompetenz der Mitarbeiter hat es den Befragten angetan – in keinem anderen Item gaben sie bessere Bewertungen. Das größte Wissen bringen aus ihrer Sicht die Angestellten von ABC, LhF und LohiBW mit.

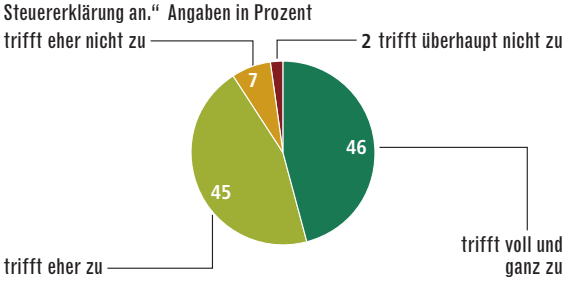
Licht und Schatten gibt es beim Fairen Leistungsangebot. Während die Vereine bei der Steuererklärung mit einem großen Leistungsumfang glänzen, wünschen sich die Mitglieder bei der Vorausberechnung eine höhere Verlässlichkeit. Am zuverlässigsten arbeiten hier lohi und AKTUELL.

Eine ähnliche „Fairness-Schere" deutet sich beim Fairen Service an: Mit ihren schicken und übersichtlichen Internet-Seiten heimsen die Vereine gute Noten ein – allen voran ABC und LBV Hamm. An der örtlichen Erreichbarkeit könnten einige Anbieter aber noch arbeiten: Jeder sechste Befragte wünscht sich mehr Support vor Ort. Den stärksten Eindruck hinterlassen in diesem Punkt LHBB und LohiBW.

Rundum-sorglos-Paket

Für den Mitgliedsbeitrag versprechen die Vereine, sich das gesamte Jahr um alle Steuerfragen zu kümmern. 91 Prozent der befragten Mitglieder bescheinigen den Steuerberatungsvereinen diese umfangreiche Leistung. Die Anbieter ABC, HILO und LhF erhielten dabei die besten Einzelbewertungen.

Umfang der Leistungen bei Steuererklärungen
„Mein Lohnsteuerhilfeverein bietet umfassende Leistungen zur Steuererklärung an." Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

Besonders streng sind die Kunden, wenn es ums Geld geht. Kein Wunder also, dass sie in der Kategorie Faires Preis-Leistungs-Verhältnis bei den Jahresbeiträgen mit den Top-Bewertungen am sparsamsten sind. Aus ihrer Sicht sind hier AKTUELL, LBV Hamm und LhF am fairsten. „Insgesamt zeigt die Branche jedoch eine sehr souveräne Leistung", sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer von ServiceValue. „Es liegt nun an den Vereinen, ob sie in einigen Punkten nachjustieren und den Wünschen der Kunden entgegenkommen." ■ ▷

SABRINA JUNGE

GESAMTURTEIL

Fairness-Serie weiter ausgebaut

FOCUS MONEY
FAIRSTER
STEUERHILFE-VEREIN

18 Lohnsteuerhilfevereine standen auf dem Prüfstand. Sie wurden im Rahmen einer großen Fairness-Studie vom Analyseinstitut ServiceValue zum zweiten Mal unter die Lupe genommen. Ergebnis: Elf Vereine verhalten sich überdurchschnittlich fair und partnerschaftlich. Bei diesen Unternehmen stimmt die Kombination aus Beratung, Service, Leistungsangebot und Preis-Leistungs-Verhältnis.

Sechs Anbieter erhielten die Gesamtnote „Sehr Gut", weitere fünf wurden mit „Gut" ausgezeichnet.

Dabei stachen vor allem die Lohnsteuerhilfevereine lohi, AKTUELL und VLH heraus: Sie platzierten sich in allen vier Fairness-Kategorien unter den Top-Anbietern.

Im Rahmen der Studie wurde zwischen regionalen und bundesweiten Anbietern unterschieden.

Rangliste

Urteil	Verein
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	LHBB
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	LohiBW
Sehr Gut	STEUERRING
Sehr Gut	VLH
Gut	ABC
Gut	ALV
Gut	HILO
Gut	IDL NRW
Gut	LhF

regionaler Anbieter
alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

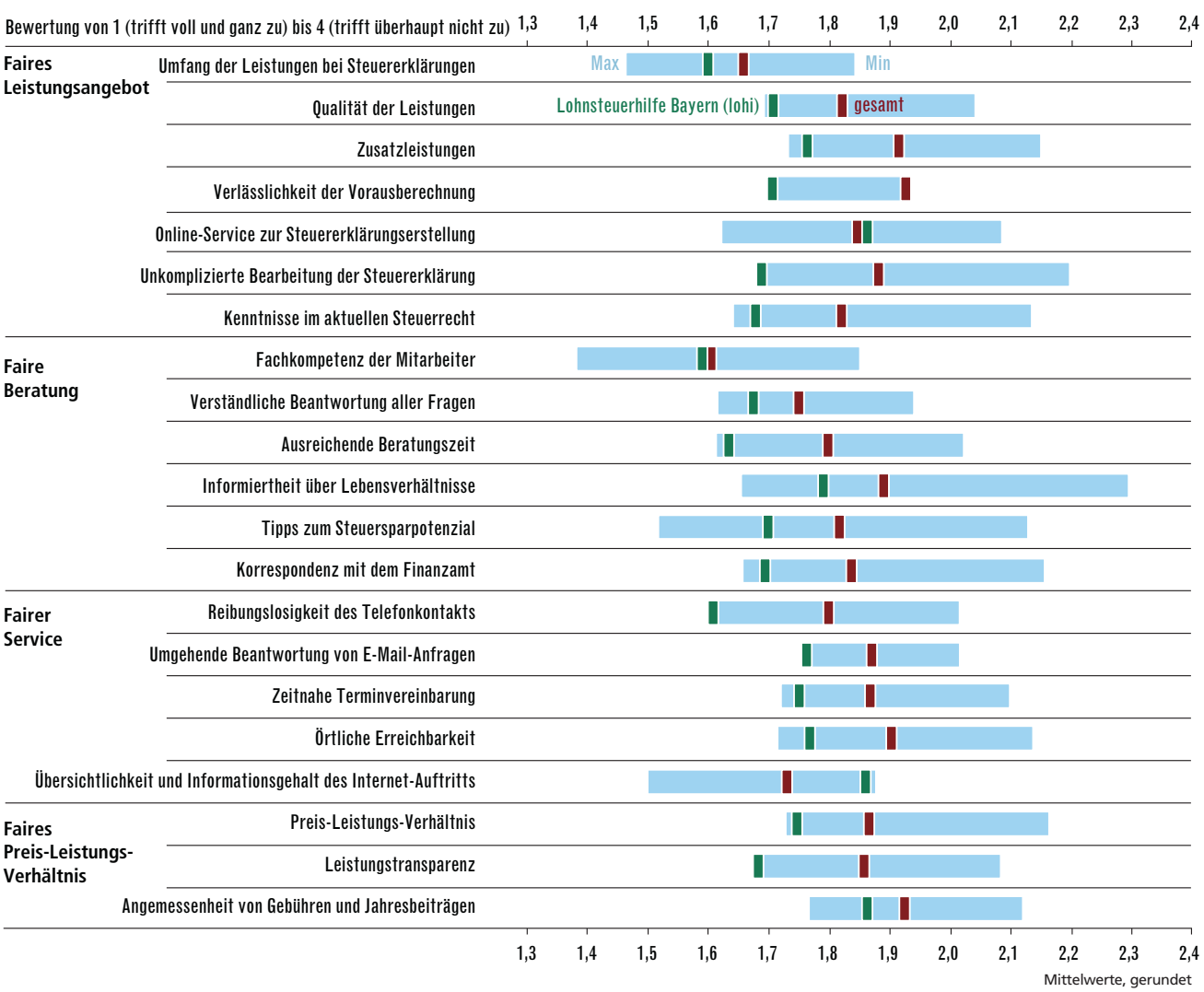
Wo wird man in Sachen Steuererklärung richtig gut beraten? Das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue hat im Auftrag von FOCUS-MONEY zum zweiten Mal Lohnsteuerhilfevereine auf ihre Fairness untersucht. Für die repräsentative Online-Studie befragten die Fachleute 1226 Personen, die in den vergangenen 24 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 des Kunden zu seinem Anbieter unterschiedlich stark. Wie intensiv die „Kundenbindungstreiber" wirken, hat die Studie anhand einer Relevanzanalyse ermittelt.

Die Befragten gaben fast 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 positives 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.

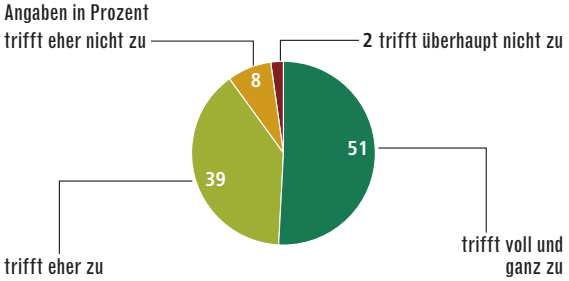
21 Merkmale – ein Serviceprofil



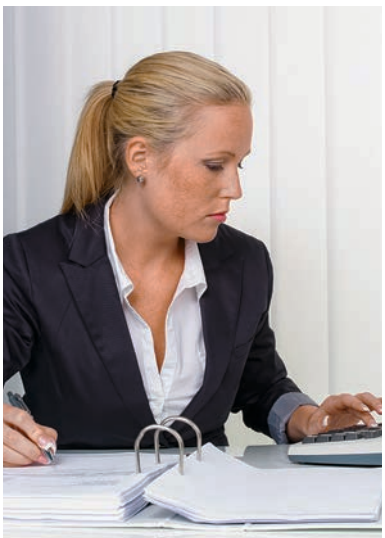
Wissen ist Geld

Um mit der Steuererklärung das Maximum rauszubekommen, müssen alle Angaben korrekt sein. 90 Prozent der Mitglieder bescheinigen den Mitarbeitern der Vereine die notwendige Fachkompetenz. Das meiste Know-how bieten aus Sicht der Kunden ABC, LhF und LohiBW.

Fachkompetenz der Mitarbeiter
„Die Mitarbeiter meines Lohnsteuerhilfevereins sind fachlich kompetent."
Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue



Abhilfe: Die Vereinsangestellten berechnen für die Mitglieder die Steuernachzahlung bzw. -rückerstattung und prüfen den Steuerbescheid

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 den Umfang der Leistungen mit Abstand am positivsten bewertet.

Insgesamt hinterließen die Vereine in der Kategorie Faire Beratung den besten Eindruck. Hier gab's insbesondere für die hohe Fachkompetenz viel Lob.

Auch in der Kategorie Fairer Service zeigten sich die Anbieter souverän. Am meisten konnten sie hier mit übersichtlich gestalteten Internet-Auftritten punkten.

Weniger zufrieden sind die Studienteilnehmer hingegen mit der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis. Im Schnitt vergaben sie hier die schwächsten Noten. Aus ihrer Sicht haperte es dabei vor allem an angemessenen Jahresbeiträgen.

FOCUS MONEY FAIRSTES LEISTUNGS-ANGEBOT

FOCUS MONEY FAIRSTE BERATUNG

FOCUS MONEY FAIRSTER SERVICE

FOCUS MONEY FAIRSTES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS

Faires Leistungsangebot

Urteil	Verein
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	LohiBW
Sehr Gut	STEUERRING
Sehr Gut	VLH
Gut	ABC
Gut	ALV
Gut	HILO
Gut	IDL NRW
Gut	LHBB

regionaler Anbieter
alphabetische Sortierung
Quelle: ServiceValue

Faire Beratung

Urteil	Verein
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	LHBB
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	LohiBW
Sehr Gut	VLH
Gut	ALV
Gut	IDL NRW
Gut	LhF
Gut	Lohnsteuerberatungsverbund
Gut	STEUERRING

regionaler Anbieter
alphabetische Sortierung
Quelle: ServiceValue

Fairer Service

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

regionaler Anbieter
alphabetische Sortierung
Quelle: ServiceValue

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Verein
Sehr Gut	AKTUELL
Sehr Gut	LhF
Sehr Gut	lohi
Sehr Gut	VLH
Gut	HILO
Gut	IDL NRW
Gut	LBV Hamm
Gut	LHBB
Gut	LohiBW
Gut	STEUERRING

regionaler Anbieter
alphabetische Sortierung
Quelle: ServiceValue

Foto: Adobe Stock