

Honorargestaltung für Steuerberater

Vertraulicher Informations-Dienst mit den besten Tipps zur Gebührenabrechnung

Die Themen dieser Ausgabe:

Gebührenrecht

Abrechnung des Jahresabschlusses
(Jürgen F. Berners) 1

Gebührenrecht

EDV-Kosten korrekt abrechnen
(Ulrike Geismann) 4

Kanzleimanagement

Wie Sie Mandanten verärgern – ohne es zu merken
(Dr. Andreas Nagel) 6

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

die Erstellung von Jahresabschlüssen ist aktuell eine der rentabelsten Dienstleistungen in der Steuerberatung. Damit das noch eine Weile so bleibt, sollten Sie nochmals genau beleuchten, welche Leistungen im Zusammenhang mit der Jahresabschlusserstellung wie abgerechnet werden können, und welche – vertraglichen – Voraussetzungen Sie hierfür schaffen sollten. Herr Berners gibt einen Überblick.

Dennoch wird auch die Wirtschaftlichkeit für diese Tätigkeiten zurückgehen, wenn die Digitalisierung sich weiter durchsetzt. Womit wir bei der Frage wären, wie EDV-Kosten schon jetzt korrekt abgerechnet werden, denn diese haben naturgemäß einen großen Anteil an der Digitalisierung und werden in den nächsten Jahren erheblich steigen. Frau Geismann untersucht, was Sie aus rechtlicher Sicht Ihren Mandanten weiterberechnen können.

Damit diese Honorare für Ihre Mandanten nicht unerwartet kommen, beherzigen Sie die Empfehlungen von Herrn Dr. Nagel. Es gibt noch viele weitere Sachverhalte, die Mandanten verärgern, denen Sie aber ganz einfach entgegenwirken können.



Daniel Reisinger

Daniel Reisinger
Diplom-Kaufmann, Chefredakteur

Gebührenrecht

Abrechnung des Jahresabschlusses

Jahresabschlüsse sind nach § 35 StBVV (Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung) bzw. nach § 25 StBVV (Ermittlung des Überschusses der Betriebseinnahmen über die Betriebsausgaben) abzurechnen. Wird ein Jahresabschluss nicht für steuerrechtliche Gründe erstellt, also z. B. Plausibilitätsbeurteilungen für Banken, so gilt die StBVV

nicht. Der **Gegenstandswert** nach § 35 Abs. 2 StBVV bzw. § 25 Abs. 1, Satz 2 StBVV wird aus den Angaben der EDV entnommen. Die entsprechenden Softwareprogramme berücksichtigen die Vorschrift.

Der **Gebührenrahmen** für die jeweiligen Tätigkeiten ist § 35 Abs. 1 StBVV bzw. § 25 Abs. 1 StBVV zu entnehmen. Sollte dies nach Einschätzung des Steuerberaters nicht genügen, so ist der Abschluss einer höheren Vergütung nach § 4 StBVV anzuraten. Eine solche Honorarvereinbarung kann auch noch im Zuge der Tätigkeit oder nach deren Abschluss vereinbart werden.

Jahresabschluss

Kaufleute müssen nach §§ 242 ff. HGB eine Handelsbilanz aufstellen. Dem Finanzamt ist diese Bilanz mit der Ableitung des steuerlichen Ergebnisses aus der Handelsbilanz oder einer Steuerbilanz einzureichen. Die Einheitsbilanz ist durch das Bilanzmodernisierungsgesetz meist nicht mehr möglich.

§ 35 Abs. 1 StBVV	Tätigkeit	Satz
Nr. 1a	Aufstellung eines Jahresabschlusses	10/10 - 40/10
Nr. 2	Aufstellung eines Zwischenabschlusses	2/10 - 12/10
Nr. 3a	Ableitung des steuerlichen Ergebnisses aus dem Handelsbilanzergebnis	2/10 - 10/10
Nr. 3b	Entwicklung der Steuerbilanz aus der Handelsbilanz	5/10 - 12/10
Nr. 4	Aufstellung einer Eröffnungsbilanz	5/10 - 12/10
Nr. 5	Aufstellung einer Auseinandersetzungsbilanz	5/10 - 20/10

Die Erstellung der **E-Bilanz** ist in der StBVV nicht erwähnt. Die Tätigkeit wird wie die Entwicklung der Steuerbilanz aus der Handelsbilanz nach § 36 Abs. 1 Nr. 3a oder 3b StBVV abgerechnet.

Die Gebühr für die Ermittlung des Überschusses der Betriebseinnahmen über die Betriebsausgaben bei den Einkünften aus Gewerbebetrieb, selbstständiger Arbeit oder aus Land- und Forstwirtschaft beträgt **5/10 - 20/10**. **Gegenstandswert** ist der jeweils höhere Betrag, der sich aus der Summe der Betriebseinnahmen oder der Summe der Betriebsausgaben ergibt. Der **Mindestwert**

beträgt **12.500 EUR**. Auch hier gibt die Steuerberatersoftware den richtigen Gegenstandswert an.

Zusammenhang mit der FiBu

Grundlage der Abrechnung nach § 35 Abs. 1 StBVV ist die ordnungsgemäße und vollständig abgestimmte Buchführung, die abgestimmte Saldenbilanz (§ 35 Abs. 3 StBVV).

Ist der Steuerberater **mit der Buchführung beauftragt** und ist die Buchführung aufgrund des Verschuldens des Steuerberaters unvollständig, so muss er diese Tätigkeiten im Rahmen der Abschlusserstellung erbringen. Dies rechtfertigt keine höhere Gebühr. Beruht die Unvollständigkeit auf einem **Verschulden des Mandanten**, so kann der Steuerberater sie entweder mit einem höheren Zehntelsatz bei der Abschlusserstellung oder als Vorarbeiten nach § 35 Abs. 3 StBVV mit der Zeitgebühr berücksichtigen.

Ist der Steuerberater **nicht mit der Buchführung beauftragt** und ist die unvollständige bzw. fehlerhafte Buchführung zu korrigieren, so sind diese Tätigkeiten als Vorarbeit mit der Zeitgebühr nach § 35 Abs. 3 StBVV abzurechnen.

Entsprechendes gilt im Hinblick auf das Führen von Aufzeichnungen bei der Einnahmen-Überschussrechnung nach § 25 Abs. 2 StBVV.

Weitere Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Bilanz

Der Steuerberater kann auch weitere Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Erstellung der Bilanz abrechnen.

§ 35 Abs. 1 StBVV	Tätigkeit	Satz
Nr. 1b	Erstellung eines Anhangs	2/10 - 12/10
Nr. 6	schriftlicher Erläuterungsbericht zu Nr. 1 - 5	2/10 - 12/10
Nr. 7a	beratende Mitwirkung bei der Aufstellung eines Jahresabschlusses	2/10 - 10/10
Nr. 7b	beratende Mitwirkung bei der Erstellung eines Anhangs	2/10 - 4/10
Nr. 7c	beratende Mitwirkung bei der Erstellung eines Lageberichts	2/10 - 4/10

Honorargestaltung für Steuerberater

Vorarbeiten (§ 35 Abs. 3 StBVV)

Vorarbeiten werden nach § 35 Abs. 3 StBVV mit der **Zeitgebühr** nach § 13 StBVV abgerechnet. Zu beachten ist, ob der Steuerberater mit der Buchführung beauftragt war oder nicht. Zu den Vorarbeiten können zählen:

- Abstimmung der Buchführung, insbesondere Debitoren-, Kreditoren- und Geldkonten
- Überprüfung unklarer Konten und durchlaufender Posten
- Überprüfung und Zusammenstellung von teils fertigen Arbeiten
- Ermittlung oder Überprüfung der (nicht)abzugsfähigen Ausgaben
- Herstellung einer ordnungsgemäßen Summen- und Saldenbilanz
- Eingabe der Eröffnungsbilanzwerte
- Anpassungsbuchungen an eine Betriebsprüfung für Vorjahre
- Ermittlung der Herstellungskosten von Anlagegütern
- Anfertigung oder Berichtigung von Inventurunterlagen

Zu den Abschlussvorarbeiten zählen auch die Erstellung von **Verzeichnissen nach § 4 Abs. 3 Satz 4 EStG** über

- nicht abnutzbare Wirtschaftsgüter des Anlagevermögens
- Anteile an Kapitalgesellschaften
- Wertpapiere und vergleichbare nichtverbriefte Forderungen und Rechte
- Grund und Boden
- Gebäude des Umlaufvermögens

sowie **Verzeichnisse nach § 6 Abs. 2 Satz 4, 5 EStG** für Wirtschaftsgüter, deren Wert 250 EUR übersteigt.

Bilanzen aus nicht steuerrechtlichen Gründen

Werden ein Zwischenabschluss, ein vorläufiger Abschluss oder eine Auseinandersetzungsbilanz nicht aus steuerrechtlichen Gründen erstellt, so sind diese Tätigkeiten nicht nach der StBVV abzurechnen. Auf Verlangen der Banken werden oft Plausibilitätsbeurteilungen oder die Erstellung eines Jahresabschlusses mit umfangreichen Prüfungsarbeiten erstellt. Auch die Aufstellung einer Überschuldungsbilanz erfolgt i. d. R. nicht aus steuerrechtlichen Gründen. Entsprechendes gilt für eine Liquiditätsbilanz, Bewegungsbilanz, Controlling-Auswertungen oder die Ermittlung des Cash-Flows.

Beratungshinweis

Solche Tätigkeiten sind nicht nach der StBVV abzurechnen. Es empfiehlt sich der Abschluss einer entsprechenden schriftlichen Honorarvereinbarung.

Berichtigung von Jahresabschlüssen

Auch hier ist zu differenzieren, ob der Steuerberater dies zu vertreten hat. Ist das nicht der Fall, kommt eine Erhöhung des Rahmensatzes in Betracht. Sollte dies nicht ausreichen, ist der Abschluss einer Honorarvereinbarung nach § 4 StBVV sinnvoll.

Honorarvereinbarungen

Über die Abschlussarbeiten nach der StBVV kann der Steuerberater mit seinem Mandanten eine Honorarvereinbarung treffen. Hier kommt die Vereinbarung einer **höheren Vergütung** nach § 4 StBVV in Betracht. Diese Vereinbarung muss nicht mehr in Schriftform durchgeführt werden, es genügt die Textform. Allerdings hat der Steuerberater nach § 4 Abs. 4 StBVV den Mandanten in Textform darauf hinzuweisen, dass eine höhere oder niedrigere als die gesetzliche Vergütung in Textform vereinbart werden kann.

Weiter kommt der Abschluss einer **Pauschalvergütung** nach § 14 StBVV in Betracht. Auch hier genügt die Textform den Formerfordernissen.

Handelt es sich um Tätigkeiten, die **nach BGB abgerechnet** werden, erfolgt die Abrechnung nach §§ 312, 332 BGB. Diese Regelungen verweisen auf die üblichen Gebühren. Die Gerichte neigen dabei zu einer entsprechenden Anwendung der StBVV.

Beratungshinweis

Es empfiehlt sich daher, eine Honorarvereinbarung zu schließen, die nicht an die Vorgaben der StBVV gebunden ist. Dies ist insbesondere sinnvoll, wenn höher als nach dem Gebührenrahmen der StBVV abgerechnet werden soll. Formvorschriften existieren hier nicht. Es ist aus Beweisgründen eine schriftliche Vereinbarung oder eine in Textform zu empfehlen.

Autor: RA/FAfStR u ArbR Jürgen F. Berners, Freilassing

Gebührenrecht

EDV-Kosten korrekt abrechnen

Für die folgenden Abrechnungssondertatbestände stellt sich die Frage, ob die StBVV der zunehmenden Digitalisierung in der Steuerberatungskanzlei ausreichend Rechnung trägt. Denn nicht nur im Rahmen der täglichen Praxis der Erstellung von Steuererklärungen und Buchführungen kommt der EDV und den daraus resultierenden Kosten eine besondere Bedeutung zu. Auch die Finanzverwaltung orientiert sich zunehmend an der fortschreitenden Digitalisierung. Selbst viele Mandanten gehen mittlerweile z. B. dazu über, ihre Geschäftsvorfälle zunächst innerbetrieblich zu buchen und diese Daten erst dann an ihren Steuerberater weiterzuleiten.

Gibt es von der Digitalisierung betroffene Sondertatbestände?

Gem. § 3 Abs. 1 StBVV gelten mit den durch den Steuerberater abzurechnenden Gebührentatbeständen auch die allgemeinen Geschäftskosten als grundsätzlich abgegolten. Lediglich aus § 3 Abs. 2 StBVV ergibt sich ein darüber hinausgehender Anspruch hinsichtlich der Abrechnungsmodalitäten

- von Post- und Telekommunikationsdienstleistungen,
- einer Dokumentenpauschale
- und von Reisekosten.

§ 16 StBVV regelt, dass der Steuerberater Anspruch auf Ersatz der bei der Ausführung des Auftrags für Post- und Telekommunikationsdienstleistungen zu zahlenden Entgelte hat. Es wird ausdrücklich klar gestellt, dass die Post- und Fernmeldegebühren nicht zu den allgemeinen Geschäftskosten i. S. d. § 3 Abs. 2 StBVV gehören und daher neben den durch den Steuerberater abgerechneten Gebühren als Auslagen eingefordert werden können.

Weitergehend findet sich in § 17 StBVV der Anspruch der Abrechnung einer Dokumentenpauschale. Über diese können Kopien aus Behörden- und Gerichtsakten abgerechnet werden, denn § 17 Abs. 2 StBVV stellt insbesondere klar, dass eine Übermittlung von Dokumenten per Telefax der Herstellung einer Kopie gleichgestellt ist. Für Kopien und Ausdrucke können für die ersten 50 Seiten je 0,50 EUR pro Seite abgerechnet werden, für jede weitere Seite 0,15 EUR. Für

jede Farbkopie können für die ersten 50 Seiten 1 EUR pro Seite abgerechnet werden und ab der 51-ten Farbkopie pro Seite 0,30 EUR. Insbesondere findet sich hier auch eine Abrechnungsmodalität hinsichtlich der Überlassung von elektronisch gespeicherten Dateien oder deren Bereitstellung zum Abruf. Diese können dateibezogen mit 1,50 EUR bis max. 5 EUR für die in einem Arbeitsgang überlassenen, bereitgestellten oder in einem Arbeitsgang auf demselben Datenträger übertragenen Dokumente abgerechnet werden.

In § 18 StBVV findet sich die gesetzliche Regelung zur Abrechnung von Geschäftsreisen, mit den Besonderheiten der Abrechnungsmodalitäten für Fahrtkosten, Übernachtungskosten, sowie für Tage- und Abwesenheitsentgelte.

Fortschreitender Digitalisierung ausreichend Rechnung tragen

Die Finanzverwaltung orientiert sich zunehmend an der fortschreitenden Digitalisierung. Sie beruft sich z. B. auf die Anwendungsregelung des § 147 Abs. 6 AO, wenn im Rahmen von Betriebsprüfungen Daten-CDs angefordert werden. In § 174 Abs. 6 Satz 2 AO findet sich sogar explizit die Regelung, dass die Finanzverwaltung im Rahmen der Außenprüfung verlangen kann, dass die Daten nach ihren Vorgaben ausgewertet und in entsprechend auswertbarer Form zur Verfügung gestellt werden. Klarstellend verweist § 147 AO mehrfach inhaltlich auf die Tatsache, dass die Kosten für die Bereitstellung der Daten unisono der Steuerpflichtige zu tragen hat. Insbesondere findet sich auch in § 29 StBVV (Teilnahme an Prüfungen) keine eigenständige Regelung bezüglich der Abrechnung von im Rahmen der Betriebsprüfung entstehender EDV-Kosten.

Es stellt sich die Frage, ob die Abrechnung von EDV-Kosten nicht längst in einer eigenständigen Regelungsvorschrift der StBVV hätte Eingang finden müssen. Auch inwieweit EDV-Kosten bereits in den allgemeinen Geschäftskosten beinhaltet sind, ist fraglich. Im Rahmen der StBVV wird lediglich in den §§ 33 Abs. 4, 34 Abs. 4 und 39 Abs. 3 StBVV auf abrechenbare Vergütungen für die Datenverarbeitung konkret Bezug genommen.

Es handelt sich dabei jedoch nicht um eigenständige Regelungsvorschriften, wie sie für gesondert abzurechnende Post- und Telekommunikationsdienstleistungsentgelte, für Dokumentenpauschalen und

Honorargestaltung für Steuerberater

für Reisekosten gelten. Vielmehr handelt es sich um Gebührentatbestände, im Rahmen derer **zusätzliche Vergütungen für die Datenverarbeitung und für den Einsatz der Datenverarbeitungsprogramme** eingefordert werden können.

Beratungshinweis

Es sollte individuell geprüft werden, ob mandatsbezogene Klauseln zur Abrechnung der EDV-Kosten nachträglich im Rahmen der erteilten Vollmacht oder des abgeschlossenen Steuerberatungsvertrags dokumentiert werden können.

§ 33 Abs. 4 StBVV regelt das Erstellen der **Buchführung** oder das Führen steuerlicher Aufzeichnungen nach vom Auftraggeber erstellten Eingaben für die Datenverarbeitung und mit beim Auftraggeber eingesetzten Datenverarbeitungsprogrammen des Steuerberaters. § 34 Abs. 4 StBVV regelt das Führen von **Lohnkonten** und das Anfertigen der Lohnabrechnung nach vom Auftraggeber erstellten Eingaben für die Datenverarbeitung und mit beim Auftraggeber eingesetzten Datenverarbeitungsprogrammen des Steuerberaters. In der Anwendungsvorschrift des § 39 Abs. 3 StBVV findet sich die Möglichkeit, zusätzlich zur Buchführung nach vom Auftraggeber erstellten Datenträgern oder anderen Eingabemitteln für die Datenverarbeitung, eine Vergütung für die Datenverarbeitung und für den Einsatz der Datenverarbeitungsprogramme gesondert abzurechnen.

Alle 3 Anwendungsregelungen betreffen die Praxisfälle, in denen der Steuerberater die Buchführung oder andere Tätigkeitsfelder **an den Mandanten auslagert**. Dies geschieht dergestalt, dass der Steuerberater die entsprechenden Hilfsmittel zur Datenverarbeitung dem Mandanten zur Verfügung stellt und bei auftretenden technischen Problemen Hilfestellung leistet. Dies ist i. d. R. meist dann der Fall, wenn der Mandant die Buchführung zunächst eigenständig erfasst und diese dann an den Steuerberater weiterleitet. Hier regelt die StBVV explizit, dass der Steuerberater diesen Mehraufwand im Rahmen von EDV-Implementierung und -Betreuung in Rechnung stellen kann.

Betrachtet man z. B. die Zusammenarbeit zwischen dem Steuerberater und seinem Mandanten im Bereich von „Unternehmen online“ der DATEV oder auch die

vielfältigen Möglichkeiten, welche die Software von Lexoffice von Lexware bietet, so wird schnell deutlich, wie sehr beide Seiten, sowohl der Steuerberater als auch sein Mandant, nicht nur auf eine auf die eigenen Kanzleibedürfnisse zugeschnittene Software angewiesen sind, sondern auch auf eine funktionierende IT-Infrastruktur in der Kanzlei. Denn welchen Sinn macht es, aus arbeitsökonomischen Gründen Rechnungen mit den Programmen von Lexoffice zu schreiben, Angebote zu erstellen oder Kundendaten zu verwalten, wenn letztendlich ein Versenden der Rechnung per E-Mail nicht möglich ist, da der Computer gerade mal wieder abgestürzt ist? Was nützt der Steuerberatungskanzlei der Tatbestand, dass Lexoffice GoBD testiert ist, wenn der Steuerberater aber die GoBD im Einzelfall explizit nachlesen muss, da die EDV nicht funktioniert? Auch im Zuge der Entwicklung im Bereich der Online-Seminare ist eine funktionierende EDV unabdingbar, damit der Mitarbeiter oder der Steuerberater in eigener Person dem Online-Seminar am Computer entsprechend folgen kann.

In Gesamtbetrachtung fällt jedoch auf, dass die Abrechnung der EDV-Kosten lediglich als „Anhängsel einzelner Gebührentatbestände“ in die StBVV Eingang gefunden hat. Wie kann der Steuerberater also seine EDV-Kosten korrekt abrechnen und dem Mandanten weiterbelasten?

Im Rahmen der sog. **Zukunftsstudie**, durchgeführt von der GfK und beauftragt durch Agenda, wurden die aktuell größten Herausforderungen in der Steuerkanzlei recherchiert. **Auf Platz 3 finden sich die hohen Anforderungen an die EDV und deren Komplexität**, gleich nach der Herausforderung, die die laufenden Änderungen ständig neuer Gesetzgebung mit sich bringen und hinter der Komplexität des Steuerrechts.

Doch welche EDV-Kosten werden nun tatsächlich über die StBVV **nicht erfasst**? Hier sind in erster Linie die folgenden Kosten zu nennen:

- Archivierungsgebühren für Buchungsbelege und Lohndaten
- Gebühren für Vollmachtsdatenbanken
- Gebühren für elektronisch zu übermittelnde Steuererklärungen und Jahresabschlüsse

Bedeutung der Anspruchsgrundlagen resultierend aus §§ 670, 675 BGB im Rahmen der Abrechnung von EDV-Kosten

Beratungshinweis

Im bestehenden Mandatsverhältnis hat der Steuerberater die Möglichkeit, EDV-Kosten im Rahmen der Anspruchsgrundlagen nach §§ 675 und 670 BGB geltend zu machen. Bei Neumandaten ist anzuraten, bereits im Steuerberatungsvertrag oder in einer Vollmacht die Abrechnung von EDV-Kosten inhaltlich einfließen zu lassen.

§ 675 BGB stellt auf die Regelung des Geschäftsbesorgungsvertrags mit Charakter eines Dienst- oder Werkvertrags ab. Aus § 670 BGB ergibt sich in der Folge ein Anspruch auf Erstattung des im Rahmen des Geschäftsbesorgungsvertrags notwendig gewordenen Aufwendungsersatzes. Waren diese Aufwendungen zur Ausführung des Auftrags dem Grunde nach notwendig, ist der Auftraggeber entsprechend zum Ersatz verpflichtet. § 670 BGB als Anspruchsgrundlage zur Erstattung der EDV-Kosten beinhaltet jedoch das Risiko, dass es dem Steuerberater womöglich nicht gelingen wird, den Nachweis zu führen, dass die dem Mandanten in Rechnung gestellten Aufwendungen tatsächlich zur Ausführung des Auftrags dem Grunde nach zwingend notwendig waren.

Versicherungsbranche hat bereits auf die gestiegenen Anforderungen durch die Digitalisierung reagiert

Zum Schutz vor Cyberkriminalität können Versicherungen zum Schutz vor sog. Cyberrisiken abgeschlossen werden. Die Versicherungslösung von z. B. HDI deckt nicht nur teure Folgekosten von Cyber-Attacken wie Denial-of-Service-Angriffen (DoS-Attacken), Datendiebstahl oder nicht autorisierter Nutzung ab, sondern auch weitere Leistungen wie Krisen-PR. Der Kunde kann je nach Bedarf Eigenschäden oder Eigen- und Drittschäden absichern. Der Versicherungsschutz liegt individuell zwischen 25.000 EUR und 250.000 EUR.

Auch hier muss wieder die Frage gestellt werden, ob dieser Mehraufwand zur Absicherung der internen und externen IT-Struktur an einer Stelle Eingang in die Abrechnungsmodalitäten des Steuerberaters finden kann. Denn welcher Mandant hat schon Verständnis dafür, wenn die Kanzlei seines Steuerbera-

ters für einige Tage nicht arbeitsfähig ist, z. B. aufgrund eines Cyberangriffs?

Autorin: StB Ulrike Geismann, Dipl.Kffr. (FH), Bonn (www.steuerberatung-seminare-geismann.de)

Kanzleimanagement

Wie Sie Mandanten verärgern – ohne es zu merken

Nicht immer sind es offensichtliche Gründe, die zur Verärgerung von Mandanten führen, wie z. B. eine fehlerhafte Beratung oder eine falsche Auskunft. Manchmal sind es auch unterschätzte Nebensächlichkeiten im persönlichen Umgang oder andere Kleinigkeiten, die einen Mandanten nachhaltig verärgern und dann ggf. in letzter Konsequenz das Mandat kündigen lassen. Achten Sie daher auf folgende Anzeichen der Unzufriedenheit bei Ihren Mandanten, um diesen frühzeitig entgegenzuwirken.

Unklare oder unerwartete Honorare

Viele Mandanten empfinden das Honorar ihres Steuerberaters als relativ hoch, weil sie der Meinung sind: „Das macht doch alles die EDV!“ Verschicken Sie daher keine unerwarteten „Honorarbomben“ sondern **besprechen Sie** die voraussichtliche Höhe des Honorars **möglichst immer vorab**. Erläutern Sie dabei auch den genauen Leistungsumfang, damit erkennbar wird, dass nicht alle Leistungen automatisiert durch die EDV erledigt werden. Nennen Sie auch denkbare Gründe für nachträgliche Honorarerhöhungen, denn wenn die spätere Rechnungssumme höher ausfällt als erwartet, ist die Verärgerung des Mandanten vorprogrammiert.

Unverständlichkeit

Steuerliche Fachbegriffe sind für viele Mandanten nicht verständlich. Manche Mandanten möchten ihre Unkenntnis jedoch nicht eingestehen und nicken im Beratungsgespräch zustimmend, obwohl sie Ihre Ausführungen nicht verstanden haben. Bemühen Sie sich daher um eine möglichst einfache und verständliche Darstellung. **Fachbegriffe**, die dem Mandanten wahrscheinlich nicht bekannt sind, sollten entweder **ganz vermieden oder angemessen erklärt** werden. Prüfen Sie auch Ihre Mandantenkorrespondenz auf

Honorargestaltung für Steuerberater

Verständlichkeit (E-Mails, Briefe und fachliche Informationen). Verwenden Sie für wiederkehrende Sachverhalte einen leicht verständlichen Musterbrief oder Textbausteine.

Wartezeiten

Langes Warten auf einen Gesprächstermin oder längere Wartezeiten in der Kanzlei werden von Mandanten meist negativ gewertet. Ein flüssiger Ablauf aufeinanderfolgender Mandantengespräche erfordert insbesondere eine **gute Zeit- und Terminplanung**. Gerade bei zeitintensiven Beratungsgesprächen kann es durchaus zu Wartezeiten für den nächsten Mandanten kommen. In der heutigen Zeit reagieren Mandanten immer sensibler auf derartige Verzögerungen. Wenn es trotz sorgfältiger Planung zu Wartezeiten kommt, so geben Sie dem Mandanten zumindest eine plausible Erklärung und benennen Sie die voraussichtliche Wartezeit so genau wie möglich. Es sollte möglichst nicht vorkommen, dass mehrere Mandanten gleichzeitig längere Zeit im Wartebereich sitzen und dadurch der Eindruck entsteht, dass die Terminplanung in Ihrer Kanzlei schlecht organisiert ist.

Unfreundlichkeit

Unfreundlichkeit und Gleichgültigkeit von Mitarbeitern sind ebenfalls Kritikpunkte von Mandanten. Versuchen Sie, bereits beim Betreten der Kanzlei durch einen freundlichen Empfang eine positive Stimmung beim Mandanten zu erzeugen. Im Beratungsgespräch vermitteln einige mitfühlende Bemerkungen, ein paar **aufmunternde Worte** und ein **optimistisches Lächeln** dem Mandanten ein positives Gefühl. Negativ wirkt insbesondere eine hektische Gesprächs- oder Verhaltensweise, durch die der Eindruck entsteht, dass der Steuerberater unter Termin- und Zeitdruck steht. Mandanten möchten vielfach nicht nur als Auftrag sondern eher als Partner gesehen werden, für die sich der Steuerberater ausreichend Zeit nimmt. Auch der Umgangston der Mitarbeiter wird von Mandanten wahrgenommen. Kontroverse Gespräche zwischen Mitarbeitern sollten daher keinesfalls in Hörweite des Mandanten geführt werden, denn Mandanten werten derartige Meinungsverschiedenheiten möglicherweise als Zeichen für fachliche Differenzen oder als Hinweis auf ein schlechtes Betriebsklima in der Kanzlei.

Nichteinhaltung von Zusagen

Wenn zugesagte Termine mehrfach überschritten werden oder zugesagte Rückrufe nicht zeitnah erfolgen, führt das zur Verstimmung des Mandanten. Sorgen Sie durch eine gute Terminplanung und durch **organisatorische Maßnahmen** dafür, dass Zusagen gegenüber einem Mandanten von allen Mitarbeitern zuverlässig eingehalten werden. Diskutieren Sie dieses organisatorische Thema bei Bedarf in einer Mitarbeiterbesprechung und weisen Sie dabei ausdrücklich auf die Bedeutung für die Außenwirkung der Kanzlei hin.

Schlechte Erreichbarkeit

Wer als Mandant häufig auf eine besetzte Telefonleitung trifft oder seinen zuständigen Mitarbeiter mehrfach nicht erreichen kann, ist nicht besonders erfreut. Wie steht es um die telefonische Erreichbarkeit Ihrer Kanzlei und die Erreichbarkeit der einzelnen Mitarbeiter bzw. der Kanzleileitung? Werden zugesagte Rückrufe zuverlässig und zeitnah eingehalten? Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten Ihrer Kanzlei im Vergleich zu den Mitbewerbern vor Ort? Zunehmend erwarten Mandanten auch von ihrem Steuerberater einen „Dienstleistungsabend“ und die **Erreichbarkeit am Samstag**.

Äußeres Erscheinungsbild

Das äußere Erscheinungsbild der Kanzlei kann bei Mandanten ebenfalls zu einem negativen Eindruck führen: Volle Schreibtische auf denen sich Unterlagen, Ordner und Fachzeitschriften stapeln, machen einen schlecht organisierten Eindruck. Auch unsaubere Böden, Mitarbeiter mit ungepflegtem Äußeren, ein Raucherattem oder mit Zigarettenrauch belastete Kleidung wirken sich nicht förderlich auf die **Beratungsatmosphäre** aus. Gleiches gilt für eine überalterte **Kanzleieinrichtung** oder renovierungsbedürftige Kanzleiräume.

Fehlende Eigeninitiative

„Mein Steuerberater verwaltet mich nur, kommt aber nicht aktiv auf mich zu. Ich wünsche mir eine aktivere Beratung!“ ist eine immer wieder geäußerte Kritik von Mandanten. **Suchen Sie** daher im Rahmen Ihrer zeitlichen Möglichkeiten auch einmal **unaufgefor-**

dert den persönlichen oder telefonischen Kontakt zu Ihren wichtigsten Mandanten, um diesen das Gefühl zu vermitteln, dass sich ihr Steuerberater aktiv und persönlich um eine optimale Beratung kümmert.

Ungleichbehandlung von Mandanten

Wenn Sie vergleichbare Mandanten (z. B. A-Mandanten) bei der Honorargestaltung ungleich behandeln und sich diese Mandanten untereinander kennen, besteht die Gefahr, dass sich diese Mandanten über die Honorarhöhe unterhalten und die Ungleichbehandlung dadurch erkennbar wird. Gleiches gilt für Geburtstagsgeschenke oder Geschenke zu Geschäftsjubiläen. Wenn Sie aus persönlicher Sympathie einzelne Mandanten beim Wert des Geschenks bevorzugen, führt dies zu Verstimmung bei den übrigen Mandanten. Mit einer **Geschenkliste**, in der Sie Anlass und Wert aller Mandantengeschenke notieren, können Sie zu jedem Zeitpunkt feststellen, was Sie einzelnen Mandanten zu bestimmten Anlässen geschenkt haben und auf diese Weise unbewusste Ungleichbehandlungen vermeiden.

Umgang mit Beschwerden

Wenn sich Mandanten beschweren, so ist dies fast immer ein Zeichen dafür, dass es Verbesserungsbedarf in der Kanzlei gibt – vor allem, wenn sich bereits mehrere Mandanten aus demselben Grund

beschwert haben. Betrachten Sie daher jede Beschwerde als **kostenlosen Verbesserungsvorschlag**. Bei einer schnell zur Zufriedenheit des Mandanten geregelten Beschwerde bestehen gute Chancen, dass der Mandant der Kanzlei weiterhin treu bleibt.

Checkliste:

Beurteilungskriterien für Steuerberater

- ✓ Leistungstransparenz (Umfang und Verständlichkeit der Leistung)
- ✓ Honorartransparenz (Höhe, Verständlichkeit, Vorhersehbarkeit)
- ✓ Schnelligkeit und Zuverlässigkeit (schnelle Rückrufe, kurze Bearbeitungszeiten, Einhaltung von Terminen und Zusagen)
- ✓ Freundlichkeit von Chef und Mitarbeitern
- ✓ Persönliches Verhältnis/Beziehungsqualität (Sympathie, Vertrauen, Eingehen auf persönliche Probleme)
- ✓ Aktive Beratung (statt passivem Abarbeiten)
- ✓ Chefbetreuung
- ✓ Telefonische Erreichbarkeit
- ✓ Kurzfristige Gesprächstermine
- ✓ Kurze Wartezeiten vor Ort
- ✓ Öffnungszeiten (abends? Wochenende?)
- ✓ Gestaltung der Kanzleiräume (Ambiente)
- ✓ Parkmöglichkeiten

Autor: StB Dr. Andreas Nagel, Neustadt

Impressum

Der Informations-Dienst erscheint monatlich und ist Bestandteil der Online-Datenbanken „Honorargestaltung für Steuerberater“, „Steuer Office Premium“ und „Steuer Office Gold“. So nutzen Sie Ihre Datenbank: 1. Gehen Sie auf www.haufe.de und loggen Sie sich über den Button „Anmelden“ rechts oben mit Ihren Anmeldedaten ein. Ggf. müssen Sie sich zunächst „Neu registrieren“. 2. Sobald Sie eingeloggt sind, können Sie die Datenbank über die blaue Leiste am oberen Rand der Seite starten.

ISSN 1433-0261
Best.-Nr. AO3379

Haufe-Lexware GmbH & Co. KG
Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg
Telefon: 0761 898-0
www.haufe.de

Kommanditgesellschaft, Sitz und
Registergericht Freiburg, HRA 4408
Komplementäre: Haufe-Lexware Verwaltungs GmbH, Sitz und
Registergericht Freiburg, HRB 5557; Martin Laqua

Geschäftsführung: Isabel Blank, Sandra Dittert, Markus Dränert,
Jörg Frey, Birte Hackenjos, Markus Reithwiesner,
Joachim Rotzinger, Dr. Carsten Thies

HAUFE.

Beiratsvorsitzende: Andrea Haufe

Steuernummer: 06392/11008
USt-IdNr. DE 812398835

Redaktion:
Dipl.-Kfm. Daniel Reisinger (V. i. S. d. P.)
E-Mail: honorargestaltung@haufe.de
Fax-Hotline: 0761 898-993210

Alle Angaben/Daten nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit. Dieser Newsletter sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlages. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Speicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme.

Herstellung: Andlauer, 77966 Kappel-Grafenhausen
Satz: Fronz Daten Service, 47608 Geldern

© 1972–2017, Haufe-Lexware GmbH & Co. KG
Ein Unternehmen der Haufe Gruppe

