Fragebogen zur Zertifizierung der Beratungsstellen der Lohnsteuerhilfevereine Bezug: Abschnitte 6 und 7 der Norm – gültig ab 1.1.2024

1. Trennung von anderen wirtschaftlichen Tätigkeiten

1.1 Werden durch Berater und sonstige Personen weitere wirtschaftliche Tätigkeiten in der Beratungsstelle ausgeübt?

Ja
Nein weiter mit Frage 1.5.

Hinweis:
Wenn eine Beratungsstelle zulässigerweise im Rahmen einer Bürogemeinschaft betrieben wird (Steuerberater, Steuerbevollmächtigter, Steuerberatungsgesellschaft, selbständiger Buchhalter) und die Einhaltung der Verschwiegenheitspflicht gewährleistet ist, liegt insoweit keine unzulässige weitere Tätigkeit in der Beratungsstelle vor. Für den Außenstehenden muss erkennbar sein, dass die weiteren Tätigkeiten nicht zur Beratungsleistung des Lohnsteuerhilfevereins gehören.

Einzelfälle:

a) Kontierung ist zulässig, ebenso die Tätigkeit als freier Mitarbeiter eines Steuerberaters.

b) Außerhalb einer zulässigerweise betriebenen Bürogemeinschaft gilt grundsätzlich das Verbot einer weiteren wirtschaftlichen Tätigkeit in der Beratungsstelle.

1.2 Bestehen separate Telefonnummern und E-Mailadressen für die Beratungsstelle?

Ja
Nein : Welche Kriterien sind nicht erfüllt?

Hinweis:
Die Frage ist zu beantworten, wenn weitere zulässige Tätigkeiten in der Beratungsstelle erfolgen.

1.3 Besteht ein separater Briefkasten, eine eigene Bankverbindung für die Beratungsstelle und werden die digitalen Kundendaten getrennt verwaltet?

Ja
Nein: Welche Kriterien sind nicht erfüllt?

Hinweis:
Die Frage ist zu beantworten, wenn weitere zulässige Tätigkeiten in der Beratungsstelle ausgeübt werden.
Bei Personenidentität ist die gemeinsame Nutzung eines Briefkastens für beide Tätigkeiten zulässig, wenn Vertraulichkeit gewährleistet ist.

Wenn weitere Tätigkeiten in benachbarten Räumen erbracht werden, (insbesondere Vermögensberatung / Versicherungen und Vorfinanzierung), sind Briefkästen, Klingel und Schilder zu trennen. Zur Bewertung durch den ZVL sind die weiteren Tätigkeiten zu benennen.

1.4 Wenn mehrere Tätigkeiten nach außen ausgewiesen sind: Liegt eine getrennte Beschilderung vor?

Ja
Nein

Hinweis:
Die Frage ist zu beantworten, wenn weitere zulässige Tätigkeiten in der Beratungsstelle ausgeübt werden. Die Beschilderung betrifft die Außendarstellung, auch innerhalb eines Gebäudes (z.B. im Treppenhaus), siehe auch Erläuterungen zu Pkt. 1.3

1.5 Üben der Beratungsstellenleiter oder sonstige in der Beratungsstelle tätige Personen weitere wirtschaftliche Tätigkeiten aus, die in Verbindung mit der Hilfe in Steuersachen erbracht werden (bspw. Vermögensberatung oder Vorfinanzierung von Steuererstattungsansprüchen)?

Ja
Nein
Angabe der Tätigkeiten: ….

Beachte:
Es dürfen weitere Tätigkeiten ausgeführt werden. Diese dürfen jedoch nicht mit der Hilfeleistung der Lohnsteuerhilfevereine verbunden sein.
Eine unzulässige Verbindung liegt bspw. vor, wenn Daten aus der steuerlichen Beratung für weitere Tätigkeiten genutzt werden.
Die weiteren wirtschaftlichen Tätigkeiten sind grundsätzlich zu benennen.

Anlagen:
- Aufzählung der Tätigkeiten (bspw. Kontierung, Finanzdienstleistungen)
- Grundrisszeichnung zur Lage der Räume
- Fotos der Beschilderung (Schilder, Klingel, Briefkasten)

2. Sachgemäße Dienstleistungserbringung

2.1 Erfolgen individuelle Beratungen in Interviewform?

Ja
Nein

Hinweis:
Die Interviewform ist auch gewährleistet bei Videoberatung, Telefonie, Chatfunktion u. ä.

2.2 Wird für die Sachverhaltsermittlung bezogen auf die Komplexität der Steuererklärungen ein ausreichendes Zeitbudget eingeplant?

Ja
Nein

Hinweis:
Bei einem einfachen Fall ohne weitere Aufwendungen als die E-Belege können 10 min. ausreichen, bei komplexen Sachverhalten kann die Beratung bis zu 60 min erfordern.

2.3 Werden die Steuererklärungen nach Vorliegen der vollständigen Unterlagen kurzfristig (in der Regel innerhalb von zwei Wochen) bearbeitet und an das Finanzamt weitergeleitet?

Ja
Nein

Hinweis:
Das Aufzeichnen von Gesprächsinhalten ist nur erforderlich, wenn dies aufgrund der besonderen Sachverhaltsgestaltung im Einzelfall geboten ist (vgl. 6.1 Satz 1 der DIN-Norm, eine sachgemäße Hilfeleistung kann Gesprächsaufzeichnungen bspw. wegen Haftungsfällen, Vorwurf der Beihilfe zur Steuerhinterziehung ggf. erforderlich machen.) Die Erfassung der Daten aus dem Beratungsgespräch kann auch direkt durch Eingabe in den PC (Steuererklärung) erfolgen. Abzugrenzen ist nur der Fall, in dem ausschließlich Unterlagen ohne Beratungsgespräch entgegengenommen werden (nur normkonform, wenn dies auf Ausnahmen beschränkt bleibt).

2.4 Wird den Mitgliedern regelmäßig das voraussichtliche steuerliche Ergebnis schriftlich mitgeteilt (bspw. Brief, E-Mail, persönliche Aushändigung, Bereitstellung über Portal)?

Ja
Nein

Hinweis:
Digitaler Versand ist nur bei schriftlicher Zustimmung des Mitglieds zulässig.

Die persönliche Übergabe, die Zusendung oder die Bereitstellung im Portal zum Download muss dokumentiert werden (bspw. in der der Mitgliederakte).

2.5 Wird den Mitgliedern eine Kopie der Steuererklärung bzw. das Daten- oder ELSTER-Protokoll zur Überprüfung und Zustimmung zur Verfügung gestellt?

Ja
Nein

Hinweis:
Die Daten sind dem Mitglied gem. § 87d Abs. 3 AO zur Überprüfung und Zustimmung zur Verfügung zu stellen. Das zur Verfügung stellen kann sowohl vor als auch nach Übermittlung der Steuererklärung an das Finanzamt erfolgen.

2.6 Wird die Zustimmung der Mitglieder zur Richtigkeit der Daten der Steuererklärung dokumentiert?

Ja
Nein

Hinweis:
Dokumentation der Zustimmung mit Unterschrift oder elektronische Bestätigung durch das Mitglied. Die Zustimmung kann auch stillschweigend erfolgen. Dazu muss eine Information an die Mitglieder erfolgen (Aktenbeleg mit Angaben zur Versendung oder Postausgangsbuch), die zu dokumentieren ist. Aus dieser muss hervorgehen, dass die Mitglieder innerhalb einer bestimmten Frist Abweichungen mitteilen oder ihre Zustimmung ablehnen.

Anlagen:
- Muster der Information an die Mitglieder, mit der sie aufgefordert werden, Abweichungen mitzuteilen oder die Zustimmung abzulehnen.

3. Bekanntgabevollmacht, Prüfung und Rechtsbehelfsverfahren

3.1 Werden die Mitglieder aufgefordert, eine Bekanntgabevollmacht zur Bescheid-kontrolle zu erteilen, und wird veranlasst, dass die Finanzbehörden Verwaltungs-akte auf Grundlage der Vollmacht direkt an die Beratungsstelle senden. Falls nein, erfolgt elektronische Bescheiddaten–Rückübertragung an die Beratungsstelle?

Ja
a) Elektronische Bescheiddaten-Rückübertragung
b) Bekanntgabevollmacht

Nein

3.2 Werden die der Beratungsstelle bekanntgegebenen Verwaltungsakte grundsätzlich dem Mitglied vor Ablauf der Rechtsbehelfsfrist zugesandt (außer, wenn das Mitglied dies ausdrücklich nicht wünscht)?

Ja
Nein

3.3 Erfolgt ohne Aufforderung durch das Mitglied eine Prüfung der Verwaltungsakte bzw. Steuerbescheide und wird dem Mitglied das Prüfungsergebnis vor Ablauf der Rechtsbehelfsfrist mitgeteilt?

Ja
Nein

3.4 Wird bei Abweichungen von der Vorausberechnung Rechtsbehelf eingelegt bzw. Änderungsantrag gestellt, wenn eine hinreichende Erfolgsaussicht besteht?

Ja
Nein

Hinweis:
Wenn der Beratungsstelle die Bescheiddaten vorliegen und der Steuerbescheid bereits dem Mitglied übersandt wurde, ist bei Übereinstimmung mit der Vorausberechnung eine Mitteilung entbehrlich.

3.5 Werden die Mitglieder in diesen Fällen über Ergebnisse der Verfahren informiert (Ausnahme: Massenrechtsbehelfe in Bezug auf Musterverfahren)?

Ja
Nein

Hinweis:
Der Versand muss dokumentiert werden (bspw. Postausgangsbuch, handschriftlicher Vermerk in der Akte oder im EDV-Programm).

Anlagen:
- Kopie der Mitteilungen an die Mitglieder zum Ergebnis der Bescheidprüfung und zum Ergebnis eines Einspruchsverfahrens (Muster oder anonymisiert)

3.6 Wird bei hinreichender Erfolgsaussicht das Mitglied ersucht, seine Zustimmung zum Klageverfahren zu erteilen?

Ja
Nein

Hinweis:
Zu beachten ist, dass Klageverfahren oft zentral über die Vereine geführt werden. Eine uneingeschränkte Bevollmächtigung zur Hilfeleistung gilt als Zustimmung auch zu Klageverfahren, wenn der Verein die Kosten des Klageverfahrens übernimmt. Andernfalls muss eine gesonderte Zustimmung, die vom BSL anzuregen ist, erteilt werden. Eine formelle finanzgerichtliche Vollmacht erfolgt in der Regel direkt gegenüber dem Verein und gilt als Zustimmung zum Klageverfahren.

4. Posteingang und Überwachung gesetzlicher Fristen

4.1 Erfolgt eine arbeitstägliche Kontrolle des Posteingangs mit Kenntlichmachung?

Ja
Nein

Hinweis:
Es muss kein Posteingangsbuch geführt werden - es ist ausreichend, wenn die Post mit einem Eingangsstempel versehen wird bzw. bei elektronischem Eingang die Empfangsdaten gespeichert sind.

4.2 Wird der fristgebundene Postausgang fortlaufend und ausreichend dokumentiert?

Ja
Nein

Hinweis:
Erforderlich ist ein elektronisches oder gebundenes / geheftetes Postausgangsbuch, das fortlaufend den fristgebundenen Postausgang enthält und das nachträgliche Einfügen von Daten nicht ermöglicht. Ein elektronisches Postausgangsbuch muss dieses Kriterium ebenfalls erfüllen (keine nachträgliche Änderungsmöglichkeiten). EXCEL-Listen etc. sind nicht ausreichend. Bei Elster-Kommunikation reicht eine Speicherung des Sendeprotokolls.

4.3 Ist eine Fristenkontrolle sichergestellt?

Ja
Nein

Hinweis:
- *Beschreibung, wie die Fristenkontrolle erfolgt*
- *Die Fristenkontrolle muss sicherstellen, dass eine Erinnerung an ablaufende Fristen erfolgt. Es ist zu beschreiben, wie an ablaufende Fristen erinnert wird (bspw. Eintragungen in Terminkalender oder EDV-gestützte Aufzeichnungen) und wie - in Abhängigkeit von der Größe und den sonstigen organisatorischen Bedingungen (bspw. Beschäftigung von Mitarbeitern) - die Überwachung von Fristen sichergestellt ist.*

5. Fortbildung

5.1 Ist sichergestellt, dass der Beratungsstellenleiter und seine Mitarbeiter, soweit diese ebenfalls beratend tätig sind, an Fortbildungsveranstaltungen auf den von der Beratungsbefugnis erfassten Gebieten in einem Umfang von mindestens 16 Unterrichtsstunden (je 45 min) je Jahr teilnehmen?

Ja
Nein

6. Fachliteratur

6.1 Ist die Beratungsstelle mit Fachliteratur zum aktuellen Rechtsstand ausgestattet? Hierzu zählt auch die Nutzung der elektronischen Medien einschließlich des Internets.

Ja
Nein

7. Datensicherung

7.1 Erfolgt eine arbeitstägliche Datensicherung und ist diese Datensicherung durch Kennwort geschützt?

Ja
Nein

Eingesetztes Sicherungsmedium (externe Festplatte etc.): ….

Wo werden die Sicherungsmedien aufbewahrt? ….

Hinweis:
Arbeitstäglich bezieht sich auf die tatsächlichen Arbeitstage der Beratungsstelle. An den Aufbewahrungsort der Sicherung ergeben sich aus der Norm keine weitergehenden Anforderungen. Eine separate Aufbewahrung außerhalb der Beratungsstelle ist zu empfehlen, insbesondere bei ausschließlich elektronischer Aktenführung.

8. Mitgliedsakten

8.1 Werden für alle Mitglieder Handakten (Mitgliederakten) geführt und entsprechend den gesetzlichen Vorgaben (§ 26 Abs. 4 StBerG) aufbewahrt?

Ja
Nein

Hinweis:
Die Mitgliederakte muss eine Kopie der Steuererklärung, Steuerberechnung, den Schriftwechsel mit dem Mitglied und dem Finanzamt und eine Kopie des Steuerbescheids / der Bescheiddaten enthalten. Es ist ausreichend, wenn die Daten elektronisch gespeichert sind und jederzeit ausgedruckt werden können. Im Fall einer ausschließlich elektronischen Aktenführung sind eingehende Schriftstücke einzuscannen.

9. Mitgliedsbeitrag

9.1. Wird der Beitrag satzungsgemäß / entsprechend der Beitragsordnung des Vereins erhoben?

Ja
Nein

9.2. Wird der Beitrag bei Barzahlung in der Beratungsstelle quittiert?

Ja bzw. keine Barzahlung möglich
Nein

9.3. Werden neben dem Beitrag weitere Entgelte erhoben (außer Aufnahmegebühr)?

Nein
Ja

Hinweis:
Erstattung von Porto- / Kopierkosten etc. als zusätzlicher Auslagenersatz ist unzulässig. Zulässig sind Mahngebühren, Ersatz von Stornogebühren bei Rücklastschrift und Fahrtkostenersatz, bspw. wenn das Mitglied ausdrücklich das Aufsuchen zu Hause wünscht oder Termine vor Finanzgerichten wahrzunehmen sind.

10. Beratungsbefugnis

10.1 Werden alle Leistungen, die nach der Beratungsbefugnis zulässig sind, angeboten?

Ja
Nein

Hinweis:
Neben der Einkommensteuererklärung insbesondere
- *Anträge auf Kindergeld*
- *Lohnsteuer – Ermäßigungsanträge*
- *Beratung zur Steuerklassenwahl u. ä.*
- *Arbeitgeberaufgaben bei Kinderbetreuungskosten und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen*
- *Anträge auf Wohnungsbauprämie*

10.2 Erfolgt eine über die gesetzliche Beratungsbefugnis hinausgehende steuerliche oder sonstige Rechtsberatung?

Ja
Nein

11. Aufnahme in den Verein

11.1 Erfolgt bei Neumitgliedern eine Information über Rechte und Pflichten der Mitglieder, insbesondere über die Art und Höhe der Beitragsbemessung und Beitragszahlung sowie die Kündigungsmodalitäten?

Ja
Nein

11.2 Erfolgt bei Neumitgliedern eine Aufnahme in den Verein vor Beginn der steuerlichen Beratung?

Ja
Nein

11.3 Erhält das Mitglied auf Wunsch eine Kopie der Aufnahmeerklärung und der Satzung (bzw. des wesentlichen Inhalts der Satzung)?

Ja
Nein

11.4 Erfolgt die Mitgliedsaufnahme schriftlich oder per elektronischer Willenserklärung, soweit die Vereinssatzung dies zulässt?

Ja
Nein

Hinweis:
Dokumentation erforderlich

Anlagen:
- Muster einer Beitrittserklärung

12. Kündigung

12.1. Werden Kündigungsschreiben entsprechend den vereinsinternen Regelungen

a) in der Beratungsstelle aufbewahrt?
b) umgehend an die Vereinsverwaltung weitergeleitet?
c) keines von beiden

12.2. Erfolgt unaufgefordert eine schriftliche Bestätigung

a) durch den Verein?
b) durch die Beratungsstelle?
c) keines von beiden

Hinweis:
Soweit die Zuständigkeit zur Bestätigung der Kündigung dem Verein obliegt, ist diese nicht Gegenstand der Zertifizierung der Beratungsstelle. In diesem Fall sind entsprechende Arbeitsanweisungen / Satzungsbestimmungen des Vereins vorzulegen.

13. Erreichbarkeit

13.1. Ist eine ganzjährige Erreichbarkeit der Beratungsstelle zu feststehenden Zeiten (gegebenenfalls wechselnde Zeiten im Laufe des Jahres) gewährleistet?

Ja
Nein

Wöchentliche Sprechzeiten: …
Telefonische Erreichbarkeit: …
Sonstiges (Anrufbeantworter etc.): …

Hinweis:
Die Erreichbarkeit ist anzugeben, bspw. auf Anrufbeantworter, Briefbögen, Homepage o.a. Unschädlich ist, wenn die Beratung selbst ausschließlich nach Terminvereinbarung erfolgt.

Es ist nicht erforderlich, die Bürozeiten auf dem Beratungsstellenschild anzugeben.

13.2 Können Mitglieder Beratungstermine vereinbaren und innerhalb einer angemessenen Zeit eine Beratung erhalten?

Ja
Nein

Hinweis:
Ein Beratungstermin sollte in der Regel innerhalb von zwei Wochen vereinbart werden können. Maßgeblich ist hierbei die Betreuung der bereits beigetretenen Mitglieder. Falls aus Kapazitätsgründen keine Termine für Neumitglieder vergeben werden, ist dies unschädlich.

14. Anweisungen an Mitarbeiter der Beratungsstelle

14.1 Sind neben dem Beratungsstellenleiter weitere Personen (Mitarbeiter) in der Beratungsstelle tätig?

Ja
Nein weiter mit Frage 15

14.2 Sind die Mitarbeiter zur Einhaltung der sich aus der DIN-Norm 77700 ergebenden Grundsätze, soweit sie ihre Tätigkeit berühren, angewiesen und wird die Einhaltung kontrolliert? (vgl. Fragebogen)

Ja
Nein

Hinweis:
Die Kenntnis der Norm durch den Beratungsstellenleiter wird vorausgesetzt, weil die Unterlagen zur Norm durch den ZVL zur Verfügung gestellt werden.
Die Einweisung aller Mitarbeiter in die DIN 77700 muss durch ein von den Mitarbeitern unterzeichnetes Dokument nachweisbar sein. ***Das Dokument ist in der Beratungsstelle aufzubewahren und bei Mitarbeiterwechsel zu erneuern.***

15. Sauberkeit und Ordnung, Datenschutz

15.1 Befindet sich die Beratungsstelle in separaten Räumen, die nicht zu Wohnzwecken genutzt werden?

kein Wohnraum
als Wohnraum genutzt

Anlagen:
- Skizze zum Grundriss, wenn sich die Beratungsstelle in der Privatwohnung befindet.

15.2 Erfolgt ein Verschluss der Mitgliederdaten, so dass unbefugte Personen keinen Zugang zu diesen erhalten können (Abschließbarkeit des Aktenschranks oder des Raumes, in dem sich die Akten befinden)?

Ja
Nein

Hinweis:
Bei Beratungsstellen innerhalb einer Wohnung, in der auch weitere Familienangehörige, die nicht Mitarbeiter der Beratungsstelle sind, wohnen oder ungehinderten Zugang zu dieser Wohnung haben, ist ein gesonderter Briefkasten für die Beratungsstelle erforderlich (Norm Abschnitt 7, Nr. 8.1 Abs. 2, es sei denn:

a) es ist sichergestellt, dass nur der Beratungsstellenleiter bzw. die Mitarbeiter der Beratungsstelle (des Vereins) Zugang zu dem Familienbriefkasten haben.

b) alle Personen, die Zugang zum Briefkasten haben, sind zur Verschwiegenheit nachweisbar verpflichtet.

15.3 Ist bei der Beratung die Vertraulichkeit gewährleistet, so dass keine unbefugten Personen wie z.B. wartende Mitglieder Kenntnisse von persönlichen Daten der beratenen Mitglieder entnehmen können?

Ja
Nein
Beschreibung, wie die Voraussetzungen erfüllt werden (bspw. durch separaten abgeschirmten Warteraum, Vergabe fester Termine mit ausreichendem Zeitabstand)

15.4 Ist die datenschutzgerechte Vernichtung / Entsorgung von Daten sichergestellt (Schreddern von Papier, Löschung von Daten)?

Ja
Nein

Hinweis:
Maßgeblich ist vor allem das Schreddern von Papier mit Mitgliederdaten. Eine Protokollierung ist nicht erforderlich.

16. EDV-Einsatz

16.1 Wird die Einkommensteuererklärung elektronisch übermittelt und ebenso die weitere Kommunikation mit der Finanzverwaltung (soweit seitens der Finanzverwaltung technisch möglich) elektronisch durchgeführt?

Elster Steuererklärung	Ja / Nein
Nachreichung Belege	Ja / Nein
Einsprüche	Ja / Nein
Sonstige Anträge und Mitteilungen	Ja / Nein
Empfang Steuerbescheid (DIVA)	Ja / Nein

16.2 Ist der Zugang zur IT-Anlage kennwortgeschützt?

Ja
Nein

16.3 Ist zum Schutz gegen Angriffe aus dem Internet eine Firewall installiert und korrekt konfiguriert (Softwarelösung oder Hardwarelösung, Router)?

Ja
Nein

16.4 Ist ein Virenschutzprogramm installiert und wird dieses regelmäßig automatisiert aktualisiert?

Ja
Nein

17. Ablage- und Telekommunikationssystem

17.1 Ist ein geeignetes Ablage- und Archivierungssystem vorhanden, das den Ansprüchen einer gewissenhaften und sachgemäßen Hilfeleistung in Steuersachen genügt und die Einhaltung der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht sicherstellt?

Ja
Nein

Stand: 28.09.2026