

Ministerium der Finanzen
des Landes NRW
40190 Düsseldorf

04.06.2024

Aktueller Stand Flächenrollout des Bürgerservice

Sehr geehrte Frau Dautzenberg,
sehr geehrter Herr Dr. Bernhard,

mit Schreiben vom 13.03.2024 hatten Sie den Steuerberaterkammern in NRW einen aktuellen Überblick über den Bürgerservice der nordrhein-westfälischen Finanzverwaltung gegeben. In dem Schreiben heißt es, dass die Angehörigen der steuerberatenden Berufe privilegiert behandelt werden, indem auf Wunsch ein direkter Durchstellversuch unternommen oder die Durchwahl der Bearbeiterin oder des Bearbeiters vor Ort herausgegeben wird. Zusätzlich sei eine eigene Tastennummer „5“ im Telefonrouting für die Angehörigen der steuerberatenden Berufe eingerichtet worden, um einen gezielteren und effizienteren Service für sie zu bieten.

Wunschgemäß haben die Steuerberaterkammern in NRW ihre Mitglieder über dieses Schreiben informiert. Wir haben einige repräsentative Rückmeldungen aus dem Kreise unserer Mitglieder gesammelt und stellen Ihnen diese hiermit zur Verfügung. Da die drei Steuerberaterkammern bei der Sammlung der Zuschriften der Mitglieder unterschiedlich vorgegangen sind, stellen wir Ihnen insgesamt drei PDF-Dateien zur Verfügung.

Das Feedback ist ernüchternd. Von einer Privilegierung der steuerberatenden Berufe kann nicht ansatzweise die Rede sein, wenn die Hürden für eine telefonische Kontaktaufnahme mit dem Sachbearbeiter der Finanzverwaltung derart hoch sind. Steuerberater sind Organ der Steuerrechtspflege (§ 32 Abs. 2 Satz 1 StBerG), weil sie eine für die Rechtspflege notwendige Funktion wahrnehmen. Die Vertretung der Mandanten gegenüber der Finanzverwaltung gehört gleichfalls zur Rechtspflege. Es stellt ein fundamentales Prinzip jedes rechtstaatlichen Verfahrens dar, dass der Betroffene (Steuerpflichtige) nicht lediglich zum Objekt des Verfahrens gemacht wird. Auch der Grundsatz des rechtlichen Gehörs im Verwaltungsverfahren ist ein fundamentaler Grundsatz des Gemeinschaftsrechts (EuGH vom 10.07.1986, C 234/84). Das Recht, sein Gehör durch einen Steuerberater wahrnehmen zu lassen, folgt auf der einfachgesetzlichen Ebene durch § 80 AO.

Faktisch wird die Arbeit in den Kanzleien durch den Bürgerservice erheblich erschwert, und das in Zeiten hoher Arbeitsbelastung und massiven Personalmangels. Von einer Verbesserung der „Servicequalität“ kann auf Seiten der Steuerberaterschaft leider keine Rede sein.

Die Steuerberaterschaft braucht eine praxisnahe Lösung, die eine direkte Kommunikation zwischen den Sachbearbeitern der Finanzverwaltung und den Mitarbeitern der Kanzleien ermöglicht. Eine solche Lösung würde nicht nur die Effizienz der Abwicklung verbessern, sondern auch die Wahrung des Steuergeheimnisses Ihrer Mitarbeiter gewährleisten. Wir appellieren an Ihre Unterstützung, um gemeinsam eine praxisnahe Lösung zu entwickeln, die den Anforderungen sowohl der Finanzverwaltung als auch der Steuerberater gerecht wird.

Mit freundlichen Grüßen



Reinhard Verholen
Präsident der Steuerberater-
kammer Düsseldorf



Karl-Heinz Bonjean
Präsident der Steuerberater-
kammer Köln



Volker Kaiser
Präsident der Steuerberater-
kammer Westfalen-Lippe