

DIGITALISIERUNG

Die Zukunft des Steuerberaters in der Plattform-Ökonomie

von StB Jens Henke, Berlin

Plattformen bringen unterschiedliche und voneinander unabhängige Gruppen zusammen. Plattformmärkte haben die Eigenschaft, dass in der Regel eine Plattform den Markt beherrschen wird. Beispiele hierfür sind unter anderem die Märkte für Suchmaschinen (Google), Auktionen (eBay) und Handel (Amazon). Plattformen schaffen als Vermittler einen zusätzlichen Nutzen. So generieren Plattformen neue, bisher noch nicht dagewesene Geschäftsmodelle. Sie sorgen aber auch für „Kollateralschäden“ an bestehenden Geschäftsmodellen – zu diesen gehört auch die Steuerberatung von heute. |

Neue Player bieten innovative Dienstleistungen an

Wenn wir die gegenwärtige Entwicklung im Bereich FinTech betrachten, erkennen wir den Trend, dass nahezu alle Banken(verbünde) Finanzplattformen aufbauen. Hierbei setzen sie meist auf Technologie fremder Anbieter (z. B. figo oder ndigit). Die Technologie erlaubt die Zusammenführung verschiedener Bankkonten unterschiedlichster Institute in einer Plattform (Multibanking) und deren Analyse (Tagging). Die Möglichkeit des Tagging erlaubt eine Kategorisierung der Bankkontenumsätze. Dies ist nützlich für Haushaltsbücher (z. B. Finanzguru) und auch für die Zuordnung zu Steuer-sachverhalten – sowohl auf Ebene von Unternehmen als auch auf Ebene von Privatpersonen (vgl. BUHL Steuer: Banking). Dies ist nicht die Zukunft, sondern die Realität. In diesem Kontext zu sehen ist auch der rein digitale Beleg, der neben den Rechnungsangaben auch den vollständigen standardisierten Buchungssatz oder eine Zuordnung zu Formularzeilen in den Steuerformularen erhält.

Wie andere Anbieter, so arbeitet auch die DATEV eG an einer Plattform für Steuerpflichtige und ihre Berater.

Unklar ist, wie die Steuerberatung eingebunden werden kann

In einem Plattformmarkt ist die genutzte Plattform erste Anlaufstelle für diejenigen, die eine Leistung nachfragen. Anspruch dieser Kunden ist in der Regel eine einfache, komfortable und schnelle Lösung zu einem fairen Preis aus einer Hand zu erhalten. Dies gilt insofern auch für die Nachfrage nach Steuerberatungsleistungen. Somit haben Plattformbetreiber ein Interesse daran, Steuerberater einzubinden, um durch diese Leistungen anzubieten, die sich nicht automatisiert anbieten lassen. Aus strategischer Perspektive der Plattformbetreiber bestehen hinsichtlich der Einbindung von Steuerberatern zwei Optionen.

- Die erste Option ist die breite Öffnung in den Steuerberatermarkt.
- Die zweite Option ist die Kooperation mit einem großen, im gesamten relevanten Marktgebiet agierenden Kanzleiverbund.

Zusammenführung von Informationen aus unterschiedlichen Bereichen

Einbindung von Steuerberatern

Der Plattformbetreiber gibt seinen Kunden ein Versprechen hinsichtlich Preis und Qualität einer Leistung. Aus dieser Verantwortung heraus ist zu überlegen, welche der genannten Optionen sinnvoller ist.

MERKE | Daraus folgt eine weitgehende Automatisierung von Deklarationsaufgaben sowie der Finanzbuchführung. Für diese technische Entwicklung ist die Einbeziehung von Steuerberatern nicht zwingend notwendig. Es genügen die Bank als Datenhalter sowie der passende Technologiepartner. Der Steuerberater kommt lediglich bei der Prozessentwicklung, bei komplexen Fragen oder im Rechtsbehelfsverfahren zum Einsatz.

Bei der Option 1 ist es Aufgabe des Plattformbetreibers, eine einheitliche Qualität und einen einheitlichen Preis sicherzustellen. Dies ist zusätzlicher Aufwand außerhalb dessen Kernkompetenzen Technik bzw. Bankwesen. Ein Plattformbetreiber dürfte daher zu Option 2 tendieren. Die Verantwortlichkeit für Preis und Qualität liegt in diesem Fall bei dem betreffenden Kanzleinetzwerk, mit dem eine Vereinbarung besteht.

Das Wohlfühlen bestimmt die Mandantenzufriedenheit

Ferner ist die Weiterentwicklung des Mandantenverhaltens zu betrachten. Unterstellen wir, dass die These zutreffend ist, dass sich das menschliche Verhalten, dass durch die Nutzung mobiler Anwendungen in den letzten Jahren trainiert hat, auch auf andere Entscheidungen auswirkt. Dann können wir davon ausgehen, dass die Auswahlentscheidung für einen Berater danach getroffen wird, wie wohl sich der Mandant beim Berater fühlt.

Pousttchi/Goerke haben in „Determinants of customer acceptance for mobile data services: An empirical analysis with formative constructs“ (2011) nachgewiesen, dass sich das wahrgenommene Wohlfühlen (perceived enjoyment) massiv darauf auswirkt, ob eine Leistung als nützlich angesehen wird. Gerade technische Plattformen, mit denen die Mandanten in anderen Kontexten häufig zu tun haben, zielen darauf ab, den Faktor Wohlfühlen in den Vordergrund zu stellen. Der Nutzen wird dann aus dem Wohlfühlerlebnis abgeleitet.

MERKE | Die Frage ist nunmehr, wer dieses die Qualität und den Preis regelnde Netzwerk stellt: die Kammern, die Verbände, die DATEV eG als Kooperationspartner des Plattformbetreibers oder sind es private Kanzleinetzwerke oder Gruppen? Aus Perspektive des Berufsstands gedacht, wäre naheliegend, dass eine den Berufsstand vertretende Organisation eine solche Kooperation eingeht. Die Frage ist, ob dies im Sinne des Plattformbetreibers ist. Eine Kooperation mit einem Netzwerk oder einer Gruppe hätte exklusiven Charakter und für die eingebundenen Kanzleien einen Wettbewerbsvorteil. Zu berücksichtigen ist im Hinblick auf Plattformmärkte, dass die Regel „The winner takes it all“ gilt.

Auf unseren beruflichen Kontext übertragen stellt sich die Frage, ob Steuerberatung in Form der Deklaration aktuell als nützlich oder als notwendiges Übel angesehen wird. Ohne dies empirisch untersucht zu haben, dürfte die Annahme zutreffen, dass Steuerdeklaration als notwendiges Übel angesehen wird. Der Steuerberater löst dies und ist insoweit von Nutzen.

Welche Option werden Plattformbetreiber wählen?

Mandanten wollen ein Wohlfühlerlebnis

Die Frage ist, wie es dem Berufsstand gelingen kann, den Wohlfühlfaktor zu stärken, sodass hieraus der Nutzen abgeleitet wird. Gelingt es unserem Berufsstand dafür zu sorgen, dass sich der Mandant wohlfühlt und seine finanziellen Belange durch den Steuerberater begleiten lässt, leitet sich hieraus der Nutzen ab.

Beratungsleistungen sind die Zukunft

Unterstellt die Annahme trifft zu, dass Finanzbuchführung und Steuerdeklaration durch Technik weitgehend automatisiert werden, stellt sich die Frage, welche Leistungen durch den Berater erbracht werden.

Sicherlich ist die Überwachung der Qualität der automatisierten Lösungen im Beratungsportfolio enthalten, ebenso einen Prozess gestaltende oder verändernde Beratungen. Diese Beratungen greifen in die Unternehmensorganisation der Mandanten ein. Neben steuerlichen Kenntnissen sind dann Kenntnisse der Unternehmensorganisation, Informatik und Wirtschaftspsychologie gefragt. Weiterhin wird die Beratungskompetenz des Steuerberaters im Bereich der Rechtsbeihilfe, inkl. Gerichtsverfahren und bei Betriebsprüfungen benötigt. Die Frage ist in diesem Zusammenhang wieder, wie der Kontakt zwischen Steuerberater und Mandant entsteht. Entsteht dieser unmittelbar durch Recherche des Mandanten oder Empfehlung oder entsteht dieser über eine Plattform?

FAZIT | Neben technisch gleichwertigen Angeboten braucht es Plattformen, die von der Usability an den Bedürfnissen der Mandanten orientiert sind und ihnen das Gefühl vermitteln, selbst keinen Aufwand zu haben und dennoch eine Aufgabe gelöst zu bekommen. Zudem bedarf es Persönlichkeiten, die dazu geeignet sind, die Mandanten sicher und in einer angenehmen Atmosphäre zu begleiten. Dazu bedarf es neben der fachlichen Kompetenz weiterer Schlüsselqualifikationen. Auftrag der berufsständischen Organisationen oder Dienstleister wie der DATEV eG ist in diesem Kontext, den Zugang zu Plattformen für den Berufsstand zu sichern und eine einheitliche hohe Qualität zu gewährleisten.

Zu fragen ist, ob das Berufsrecht mit seiner Kapitalbindung in der aktuellen Form noch zeitgemäß ist. Wäre es nicht sinnvoll, Zusammenschlüsse von Steuerberatern mit Betriebswirten, Informatikern oder Psychologen zu ermöglichen, um eine zeitgemäße umfassende Beratung anzubieten? Diese Frage kann jedoch im Rahmen dieses Textes nicht abschließend beantwortet werden. Sie zu diskutieren ist jedoch an der Zeit.

WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Berufsrecht – Oh du mein lieb Vorbehalt [Buba, KP 19, 100]
- Verbot der gewerblichen Tätigkeit – Steuerberatern darf eine gewerbliche Tätigkeit nicht schematisch verboten werden [Gilgan, KP 18, 199]
- Berufsrecht – Ist das Steuerberatungsgesetz in fünf Jahren tot [Derlath, KP 18, 198]

Wissen aus Steuern und Rechnungswesen reicht bald nicht mehr

Nutzungserlebnis muss sich an Mandantenbedürfnissen orientieren

Parallel dazu muss sich das Berufsrecht öffnen