

Wolfgang GRABMANN

Steuerberatungsgesellschaft mbH

A-1210 Wien, Schenkendorfstraße 35/1/7-8 Tel.: (+43 1) 270 75 12 .. 0 Fax: (+43 1) 253 30 33-7048

Homepage: <http://www.grabmann.at> E-mail: office@grabmann.at

Firmenbuchgericht Wien: FN 226998x WT-Code : 803162

geschäftsführender Gesellschafter: Steuerberater Wolfgang GRABMANN

Zufriedenheitsgarantie

(alle Beträge ohne USt)

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig! Diese Worte sind keine leere Floskel. Für dieses Ziel wurden in meiner Kanzlei viele Maßnahmen umgesetzt und es finden laufend Schulungen statt.

Vorgangsweise

Sollten wir doch einmal einen Fehler machen und Sie Grund zur Beanstandung haben, gelten wir Ihnen Ihre Unzufriedenheit ab, wenn Sie uns den Sachverhalt sowie Ihre Kritik schriftlich darlegen.

Vergütung Unzufriedenheit

Sie erhalten eine Rückvergütung von 25 % des Honorardurchschnitts der letzten 12 Monate, wenn wir den gleichen Fehler innerhalb der nächsten Monate ein weiteres Mal machen.

Ausnahme:

- unser Verhalten war notwendig, weil dies gesetzliche Vorschriften verlangen
- die Kanzleiorganisation macht unsere Vorgangsweise notwendig
- es bestehen Vereinbarungen mit Ihnen
- wir haben Vorgaben der Bürosoftware, an die wir gebunden sind

Bei allen aufgetretenen Fehlern (egal wen Sie dafür verantwortlich halten):

- bitten wir Sie um unverzügliche Kontaktaufnahme
- klären wir gemeinsam den Sachverhalt
- sanieren wir den Fehler unentgeltlich, für welche wir eindeutig moralisch verantwortlich sind
- vergüten wir Ihnen Ihren Zeitaufwand, für welchen wir eindeutig moralisch verantwortlich sind

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die Verschuldensfrage meistens sehr subjektiv gesehen wird. Wir behalten uns daher das Recht vor gemäß den vertraglichen und gesetzlichen Vereinbarungen zu reagieren. Bei unklarer Verschuldensfrage wird meistens von uns eine unentgeltliche Sanierung vorgenommen.

Hinweis:

Die Prämie der für Steuerberater verpflichtenden Haftpflichtversicherung beträgt bei uns ca 50 % des marktüblichen Preises, weil wir bisher keinen Versicherungsfall hatten