ARD ZDF Deutschlandradio

BEITRAGSSERVICE

Geschäftsbericht 2014

Inhalt

Vorwort des Geschäftsführers 5

Kurzporträt 7

Die Dienstleistungen 8
- Schriftlicher Kundenservice 9
- Telefonischer Kundenservice 12
- Barrierefreiheit 15
- Übermittlung von Meldedaten 16
- Befreiungen von der Beitragspflicht und Ermäßigungen 18
- Abwicklung des Zahlungsverkehrs 21
- Erlangung rückständiger Forderungen 22
- Gewinnung neuer Beitragszahler/innen 24
- Mailing zur Gewinnung neuer Beitragszahler/innen und zur Bestandssicherung 25
- Beitragsertragsplanung 27
- Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten 29

Das neue Finanzierungsmodell – Evaluierung 30

Technik und Verfahren 32
- Webportal für Meldungen von Unternehmen 32
- Erneuerung des Textverarbeitungssystems 33

Datenschutz 34

Beitragsentwicklung 38
- Beitragssachverhalte 38
- Gesamterträge 41
- Rundfunkbeitragsabrechnung 2014 42

Personal und Finanzen 43
- Entwicklung des Personalbestandes 43
- Aufwendungen für den Beitragsservice 45
- Jahresabschluss 2014 46

Jahresbilanz 2014 47

Organe des Zentralen Beitragsservice 53

Vorwort des Geschäftsführers

Für das Jahr 2014 war zwar davon auszugehen, dass der Beitragseinzug nach wie vor durch den Übergang auf das seit Anfang 2013 geltende Beitragsmodell geprägt sein würde. Dennoch stellte sich der Verlauf deutlich anders dar als angenommen.

Die Beitragserträge entwickelten sich wesentlich positiver als geplant. Das neue Finanzierungsmodell erreicht damit die Ziele des Gesetzgebers, die Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks zu sichern und ein höheres Maß an Beitragsgerechtigkeit herzustellen. Der Modellwechsel war also der richtige Schritt, um dem in den letzten Jahren zu verzeichnenden Abwärtstrend bei den Erträgen entgegenzuwirken. Zugunsten der Bürgerinnen und Bürger führte das neue Modell sogar dazu, dass der Rundfunkbeitrag im April 2015 zum ersten Mal in seiner Geschichte gesenkt werden konnte.

In der weiteren politischen Diskussion wird aber zu berücksichtigen sein, dass die erhöhten Erträge nicht auch bereits mit Mehreinnahmen in gleichem Umfang gleichzusetzen sind. Denn die Forderungen müssen zunächst realisiert werden, um als Einnahmen verbucht werden zu können. Der Zahlungseingang bleibt bislang jedoch deutlich hinter den Erwartungen zurück. Die Gründe dafür werden derzeit analysiert.

Hintergrund der erhöhten Erträge ist die Ende 2013 getroffene Entscheidung der Intendantinnen und Intendanten von ARD, ZDF und Deutschlandradio, die seit März 2013 von den Einwohnermeldeämtern gelieferten Bestandsdaten volljähriger Bürgerinnen und Bürger umfassend im Sinne der Beitragsgerechtigkeit zu nutzen und im Falle fehlender oder nicht sachdienlicher Reaktionen auf Schreiben des Beitragsservice eine so genannte Direktanmeldung vorzunehmen. Dies führte in 2014 zu mehreren Millionen direkt angemeldeter Beitragskonten. Für die Sachbearbeitung des Beitragsservice bedeutete die Intendantenentscheidung einen erheblichen, in diesem Umfang nicht geplanten Anstieg an schriftlichen und telefonischen Vorgängen, der auch im Verlauf des Jahres 2015 noch Einbußen im Servicegrad mit sich bringen wird.

Aus Sicht des öffentlich-rechtlichen Rundfunks zu begrüßen ist die Rechtsprechung zum neuen Finanzierungsmodell. Ausnahmslos alle bislang befassten Gerichte haben die Rechtmäßigkeit des Beitragsmodells ausdrücklich bestätigt, und zwar sowohl in Bezug auf die Beitragspflicht für Bürgerinnen und Bürger als auch hinsichtlich derjenigen für Firmen. Gleichwohl wird – wie bereits im Staatsvertrag festgelegt – eine Evaluierung des Finanzierungsmodells stattfinden. Die entsprechenden Vorarbeiten nehmen aktuell an Fahrt auf. Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio wird diesen Evaluierungsprozess weiterhin durch die Zulieferung der benötigten Zahlenwerke unterstützen.

Dr. Stefan Wolf

ARD
ZDF
BEITRAGSSERVICE

Kurzporträt

Gründung	1973 [1])
Aufnahme des Geschäftsbetriebs	1976 [1])
Geschäftsführer	Dr. Stefan Wolf
Sitz	Köln
Mitarbeiterkapazitäten	1.207 [2])
Auszubildende	16
Aufgaben des Zentralen Beitragsservice	Pflege der Stammdaten für alle Beitragszahler/innen, Bearbeitung der Anträge natürlicher Personen auf Befreiung von der Beitragspflicht oder auf Ermäßigung Sollstellung der jeweils fälligen Rundfunkbeiträge sowie Einziehen der Gelder über Banken und Sparkassen auf die Konten der Rundfunkanstalten, Zahlungsüberwachung, Arbeiten im Zusammenhang mit Beitragserstattungen, Buchmäßige Erfassung und Abrechnung der Beitragsforderungen, -rückstände und -einnahmen bis zum Abschluss entsprechend den Grundsätzen des Aktienrechts sowie Abrechnung mit den Rundfunkanstalten, Bestandsführung der Beitragsbefreiungen und -ermäßigungen, Erstellung von Auswertungen verschiedenster Art für die Rundfunkanstalten, Planung der Beitragserträge für ARD, ZDF und Deutschlandradio für das laufende Jahr und Prognose für einen mittelfristigen Zeitraum in Abstimmung mit den Rundfunkanstalten.
Anzahl Beitragszahlerkonten	44,5 Mio.
Erträge aus Rundfunkbeiträgen	8.324,3 Mio. €
Aufwendungen für den Beitragseinzug [3])	170,6 Mio. €
Aufwendungen pro Beitragszahlerkonto [3])	3,83 €
Anteil der Aufwendungen an Gesamterträgen [3])	2,05 %

[1]) als Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten in der Bundesrepublik Deutschland (GEZ)

[2]) inklusive temporärer Zusatzkapazitäten im Umstellungsprozess (vgl. Seite 43 f.)

[3]) bereinigt um Sondereffekte aus der Umstellung auf das neue Finanzierungsmodell (vgl. Seite 45)

Die Dienstleistungen

Auch im zweiten Jahr nach der erfolgreichen Umstellung der Rundfunkfinanzierung von der gerätebezogenen Rundfunkgebühr auf den geräteunabhängigen Rundfunkbeitrag war ein unvermindert hohes Vorgangsaufkommen beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zu verzeichnen. Dabei lagen im Jahr 2014 sowohl der Eingang von Anrufen als auch von schriftlicher Korrespondenz noch über dem Niveau des Vorjahres.

Besonders im ersten Quartal 2014 war ein deutlich erhöhter Vorgangseingang festzustellen. Erneut war die Last im telefonischen Kundenservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio noch höher als erwartet, so dass viele eingehende Anrufe nicht direkt beantwortet werden konnten. Auch der schriftliche Kundenservice sah sich abermals mit einer unerwartet hohen Flut an Briefen, E-Mails und Faxen konfrontiert.

Wesentliche Ursache für den hohen Vorgangseingang waren die Reaktionen auf die Klärungsschreiben infolge des einmaligen Datenabgleichs mit den Einwohnermeldeämtern (vgl. § 14 Abs. 9 Rundfunkbeitragsstaatsvertrag), der im Jahr 2013 begonnen und im Jahr 2014 fortgeführt und beendet wurde. Seit Dezember 2013 wird für Personen, die auf Klärungsschreiben nicht reagieren oder mit ihrer Reaktion nicht zur Klärung des Sachverhaltes beitragen, eine so genannte Direktanmeldung durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio vorgenommen. Diese Anmeldung erfolgt rückwirkend zum 1. Januar 2013, sofern das Umzugsdatum oder das Erreichen der Volljährigkeit nicht auf ein späteres Datum fallen. Dieses Vorgehen ist ebenfalls eine Ursache für das erhöhte Aufkommen telefonischer und schriftlicher Vorgänge beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.

Von den im Jahr 2014 auf Basis der übermittelten Anschriftendaten angeschriebenen rd. 8,1 Mio. Bürgerinnen und Bürgern wurden bis zum 31. Dezember 2014 insgesamt rd. 4,7 Mio. Wohnungen angemeldet. Davon wurden 3,5 Mio. Wohnungen aufgrund des Ausbleibens einer Reaktion oder wegen einer nicht zur Klärung des Sachverhaltes beitragenden Antwort durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio angemeldet. Des Weiteren wurden 1,2 Mio. Wohnungen aufgrund der Rückmeldungen der angeschriebenen Personen angemeldet. Die Summe der neu angemeldeten privaten Wohnungen liegt über der Summe der Wohnungen, die im Jahr 2014 abgemeldet wurden, so dass insgesamt ein Bestandszuwachs erzielt werden konnte.

Im Jahr 2014 ist im privaten und nicht privaten Bereich ein Anstieg um rund 2,1 Mio. auf rd. 44,5 Mio. Beitragskonten zu verzeichnen. Im privaten Bereich stieg die Zahl der Wohnungen um + 2.961.533 Wohnungen. Im nicht privaten Bereich ist ein Anstieg von Betriebsstätten (+ 145.639), Gästezimmern (+ 12.369), Ferienwohnungen (+ 3.501) und Kraftfahrzeugen (+ 76.864) zu verzeichnen.

Die Gesamterträge sind von 7.681,2 Mio. € im Jahr 2013 um 643,1 Mio. € auf 8.324,3 Mio. € im Jahr 2014 gestiegen. Diese Entwicklung resultiert in erster Linie aus der Durchführung der rückwirkenden Anmeldungen durch den Beitragsservice für die Jahre 2013 und 2014 auf Grundlage von Daten aus dem einmaligen Meldedatenabgleich und der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung im Jahr 2014.

Wie sich die einzelnen Dienstleistungen im Jahr 2014 entwickelt haben und welche Ergebnisse erzielt wurden, wird in den nachfolgenden Kapiteln dargestellt.

Schriftlicher Kundenservice

Im Rahmen des schriftlichen Kundenservice werden Anliegen der Beitragszahlerinnen und Beitragszahler bearbeitet und geklärt sowie Konten bereinigt und Stammdaten gepflegt. Darüber hinaus wird der Erstkontakt zu potenziellen Beitragszahlerinnen und Beitragszahlern hergestellt. Der Kundenkontakt findet überwiegend auf postalischem sowie telefonischem Weg statt und ist auch barrierefrei möglich. Darüber hinaus besteht für die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, das vielfältige Angebot des Internetauftritts www.rundfunkbeitrag.de zu nutzen, hierüber mit dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio in Kontakt zu treten und beispielsweise Anmeldungen oder Änderungen online vorzunehmen.

Der schriftliche Vorgangseingang lag im Jahr 2014 unter dem Einfluss der Versendung von Klärungsbriefen im Rahmen des einmaligen Meldedatenabgleichs sowie der ab Dezember 2013 vorgenommenen rückwirkenden Direktanmeldung mit 23,04 Mio. Vorgängen annähernd auf dem hohen Niveau des Vorjahres (23,17 Mio. Vorgänge).

In Fortsetzung des Trends der zurückliegenden Jahre hat im Jahr 2014 im Vergleich zum Vorjahr die Kommunikation auf elektronischem Wege weiter zugenommen (+ 6,7 %). Besonders deutlich ist vor allem die gesteigerte Nutzung des Eingangskanals E-Mail (+ 31,1 %). Die Nutzung dieses Eingangskanals steht in direkter Abhängigkeit zu der aufgrund des weiterhin hohen Anrufaufkommens zeitweise stark eingeschränkten telefonischen Erreichbarkeit des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio. So nutzen die Kundinnen und Kunden vorrangig den Kommunikationskanal E-Mail, sofern sie ihr Anliegen nicht telefonisch übermitteln konnten. Auch im Jahr 2014 wurde die Internetseite www.rundfunkbeitrag.de häufig zur Übermittlung von Kundenanliegen genutzt (+ 4,4 %). Der weiterhin hohe Nutzungsgrad ist allerdings auch im Zusammenhang mit der Versendung der Klärungsschreiben der rückwirkenden Direktanmeldung zu sehen (siehe dazu auch Seite 16 f.). Die im Rahmen dieser Aktion angeschriebenen potenziellen Kundinnen und Kunden nutzten das Internet relativ häufig, um auf die Klärungsschreiben zu reagieren.

Die Nutzung des Eingangskanals Fax hat hingegen gegenüber dem Vorjahr weiter abgenommen (./. 12,7 %). Im Endeffekt gingen rd. 21 % der schriftlichen Post über elektronische Eingangskanäle ein (Vorjahr: rd. 20 %) bei insgesamt angestiegenem Eingangsvolumen.

Der Beitragsservice ist dauerhaft bestrebt, die Durchlaufzeiten, die den Zeitraum vom Eingang einer Kundenanfrage in der Poststelle des Beitragsservice bis zu deren Beantwortung umfassen, zu optimieren. Im Vergleich zum Vorjahr ist in Folge der Einführung der rückwirkenden Direktanmeldung und des daraus resultierenden, außerordentlich hohen Klärungsbedarfs der Kundinnen und Kunden allerdings erneut eine spürbare Verlängerung der Durchlaufzeiten festzustellen.

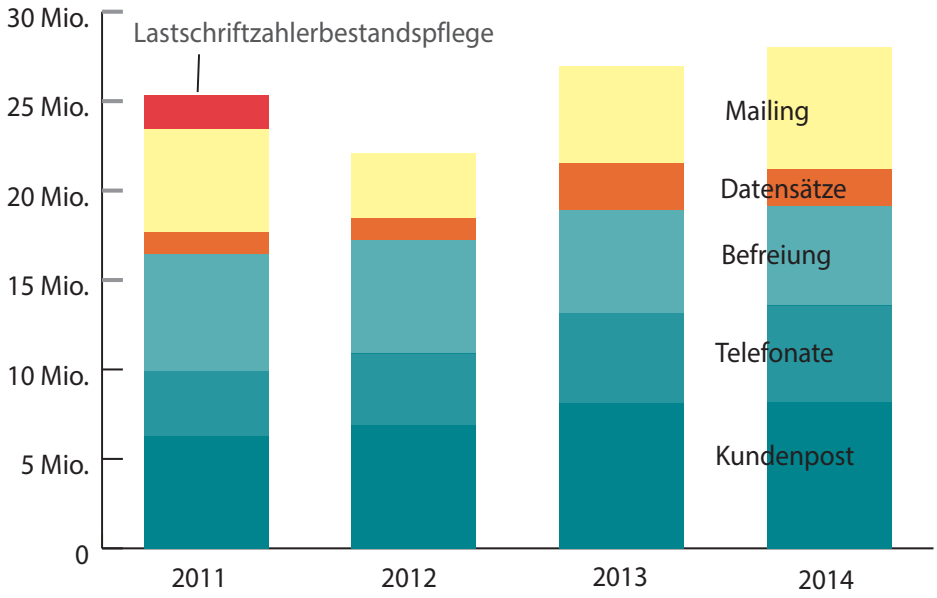
Belegklassifizierung und Beleglesung

Im Jahr 2014 konnte die automatische Belegklassifizierung weiterhin erfolgreich durchgeführt und erweitert werden. Im betrachteten Jahr wurde die automatische Klassifizierung von formgebundenen Rückantworten auf Direktanmeldungen eingeführt. Die Quote der automatisch klassifizierten Vorgänge liegt bei durchschnittlich rd. 97 %. Damit wurde das hohe Niveau des Vorjahres stabilisiert.

Die Quote der automatischen Verarbeitung von Antworten der Beitragszahlerinnen und Beitragszahler auf Briefe der Marktbearbeitung und des einmaligen Meldedatenabgleichs lag im Jahr 2014 weiterhin bei rd. 52 %. Die formgebundenen Antworten auf Direktanmeldungen konnten mit einer Quote von 42 % automatisch verarbeitet werden.

Qualitätsmanagement

Ziel des ganzheitlichen Qualitätsansatzes ist eine organisationsübergreifende Betrachtung der Prozesse mit dem Schwerpunkt der Fehlervermeidung bzw. der vorausschauenden Ausräumung möglicher Fehlerpotenziale. Hierbei stehen die optimale

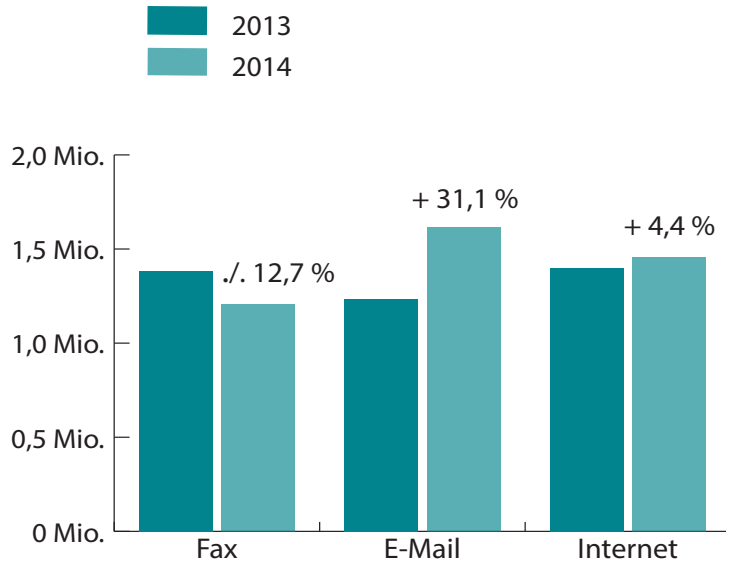


Vorgangseingang im Kundenservice

Bearbeitung der Anliegen der Beitragszahlerinnen und Beitragszahler und deren Zufriedenheit im Vordergrund.

Im Laufe des betrachteten Geschäftsjahres wurde diese im Jahr 2013 begonnene Herangehensweise konsequent weiterentwickelt und umgesetzt. So werden nun alle Sachbearbeitungsbereiche durch einheitlich qualifizierte und vernetzte Qualitätscoaches betreut, die Qualitätsprüfungen vornehmen und mit gezielten Optimierungsmaßnahmen auf Qualitätssteigerungen hinwirken.

Mit dem Mitte 2012 eingeführten Beschwerdemanagement wird das Ziel verfolgt, bessere Transparenz über die Anliegen der Kundinnen und Kunden zu erlangen und so mögliches Beschwerdepotenzial im Idealfall zu vermeiden. Zu diesem Zweck wird das Feedback der Kundinnen und Kunden über Stärken und Schwächen der Sachbearbeitung durch das Beschwerdemanagement systematisch erfasst, um die wichtigen Kundenhinweise für interne Lernprozesse nutzbar zu machen.



Vergleich Vorgangseingang Fax, E-Mail, Internet

Telefonischer Kundenservice

Im Jahr 2014 erreichte der Telefonservice im First Level, der von externen Service Centern erbracht wird, einen durchschnittlichen Servicegrad von rd. 60 % und damit einen um rd. 2 Prozentpunkte geringeren Servicegrad als im Vergleich zum Vorjahr.

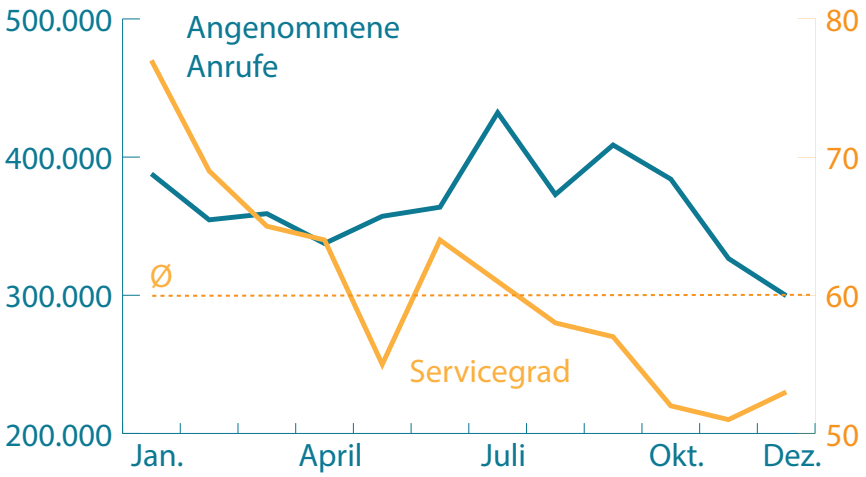
Grund für diese Entwicklung war ein nochmaliger Anstieg des Anrufaufkommens im Jahr 2014. Obwohl sich die Intensität und damit die Dauer der Gespräche im Vergleich zum Vorjahr nochmals erhöhte, konnte das Gesamtvolumen der angenommenen Anrufe im Jahr 2014 weiter auf rd. 4,38 Mio. (2013: rd. 4,26 Mio. angenommene Anrufe) gesteigert werden. Dies entspricht einem Monatsdurchschnitt von rd. 365.000 Gesprächen. Die Steigerung der Anzahl der angenommenen Gespräche war jedoch nicht ausreichend, um den im gesamten Jahresverlauf 2014 konstant hohen telefonischen Klärungsbedarf zu bedienen.

Das Jahr 2014 war geprägt durch die Einführung der rückwirkenden Direktanmeldung ab Dezember 2013 und den daraus entstandenen Klärungsbedarf der Kundinnen und Kunden. Insgesamt versuchten rd. 7,33 Mio. Anruferinnen und Anrufer, den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zu erreichen. Dies entspricht einem Monatsdurchschnitt von rund 611.000 Anruferinnen und Anrufern.

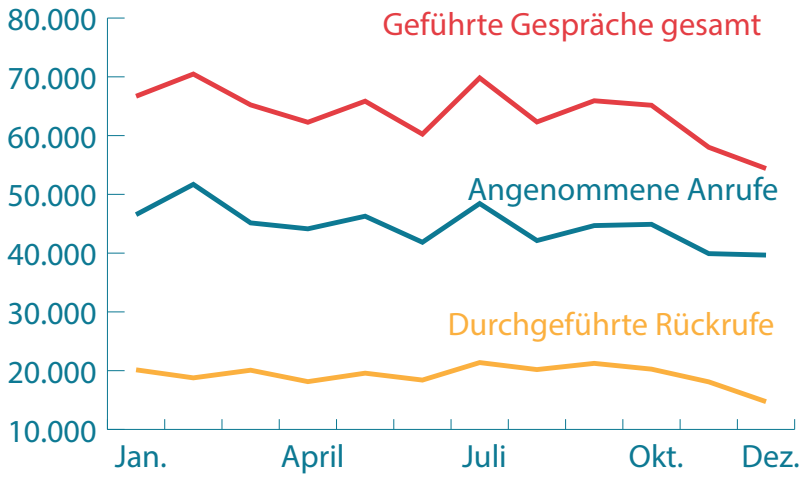
Durch die Einführung der rückwirkenden Direktanmeldung wurden die Verfahren des einmaligen Meldedatenabgleichs sowie der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung dahingehend angepasst, dass die Nichtreaktion der Kundinnen und Kunden als Bestätigung der Beitragspflicht gewertet und eine Anmeldung zum Einzugsdatum bzw. zum Volljährigkeitsdatum durchgeführt wurde. Einer großen Anzahl von Beitragszahlerinnen und Beitragszahlern wurde trotz vorausgegangener Erläuterungen in den Anschreiben erst mit Erhalt der ersten Zahlungsaufforderung die daraus entstandene Zahlungsverpflichtung bewusst und es erfolgten verstärkte Reaktionen dieser Zielgruppe. Mit zunehmender Mahnstufe war ab Mai 2014 ein weiterer Anstieg des bereits hohen Anrufvolumens zu beobachten. Analog zum telefonischen Klärungsbedarf bewirkte die Einführung der rückwirkenden Direktanmeldung gleichfalls einen spürbaren Anstieg von schriftlicher Kundenkorres-

pondenz. Das daraus resultierende Anwachsen des Vorgangsbestandes und der Durchlaufzeiten ging mit der Zunahme telefonischer Nachfragen zum Bearbeitungsstand der Vorgänge einher. In Folge dessen versuchten im Laufe des 2. Halbjahres 2014 rd. 667.000 Anruferinnen und Anrufer pro Monat, den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zu erreichen (1. Halbjahr 2014: rd. 554.000). Die telefonische Erreichbarkeit reduzierte sich im 2. Halbjahr 2014 auf durchschnittlich rd. 55 % (1. Halbjahr: rd. 65 %).

Die Erreichbarkeit des Second Level, der ausschließlich durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio bedient wird und zu dem Beitragszahlerinnen und Beitragszahler mit komplexeren Anliegen zur fallabschließenden Beratung weitergeleitet werden, ist im Geschäftsjahr 2014 ebenfalls zurückgegangen. Neben Anrufen, die aus dem First Level weitergeleitet werden, erfolgt im Second Level zusätzlich die Bearbeitung von Direktanrufen, d. h. von Anrufen an die Durchwahl von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern. Die Anzahl der bearbeiteten Anrufe lag im Berichtsjahr bei rd. 535.000 (2013: 570.000). Die Ursache des Rückgangs der Erreichbarkeit im Second Level ist vorrangig auf den großen Beratungsbedarf durch die Einführung der rückwirkenden Direktanmeldung zurückzuführen. Weiterhin beeinflusste die Novellierung des Telekommunikationsgesetzes die Situation im Second Level, demzufolge den Anruferinnen und Anrufern seit dem 1. Juni 2013 keine Wartezeiten mehr in Rechnung gestellt werden dürfen.



Angenommene Anrufe und Servicegrad First Level



Angenommene Anrufe (ohne Direktanrufe an Durchwahl), durchgeführte Rückrufe und insgesamt geführte Gespräche Second Level

Bei Anrufer(n)/innen aus einem Mobilfunknetz besteht technisch keine Möglichkeit, Wartezeiten zu identifizieren und diese somit kostenneutral zu halten. Demnach können Anliegen von Mobilfunkanrufer(n)/innen, bei denen eine Weiterleitung vom First in den Second Level erforderlich ist, nicht mehr direkt, sondern ausschließlich durch einen Rückruf abschließend bearbeitet werden. Insgesamt ist die Anzahl der Rückrufe nochmals merklich angestiegen und es erfolgten rd. 231.000 Rückrufe (2013: rd. 150.000 durchgeführte Rückrufe).

Barrierefreiheit

Durch die Ergänzung des Artikels 3 Abs. 3 des Grundgesetzes, wonach niemand wegen seiner Behinderung benachteiligt werden darf, erhielt im Jahr 1994 das Benachteiligungsverbot behinderter Menschen Verfassungsrang.

Mit dem Ziel, die Benachteiligung von Menschen mit Behinderung zu beseitigen bzw. zu verhindern, wurde 2002 das Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung (BGG) verabschiedet. Vergleichbare Regelungen wurden auch auf Landesebene erlassen, z. B. BGG NRW.

Diese Landesgesetze gelten für die Landesrundfunkanstalten und somit ebenso für den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio als Gemeinschaftseinrichtung der Rundfunkanstalten. Diesem ist es ein Anliegen, zielgerichtet mit den Beitragszahlerinnen und Beitragszahlern zu kommunizieren und seinen gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen.

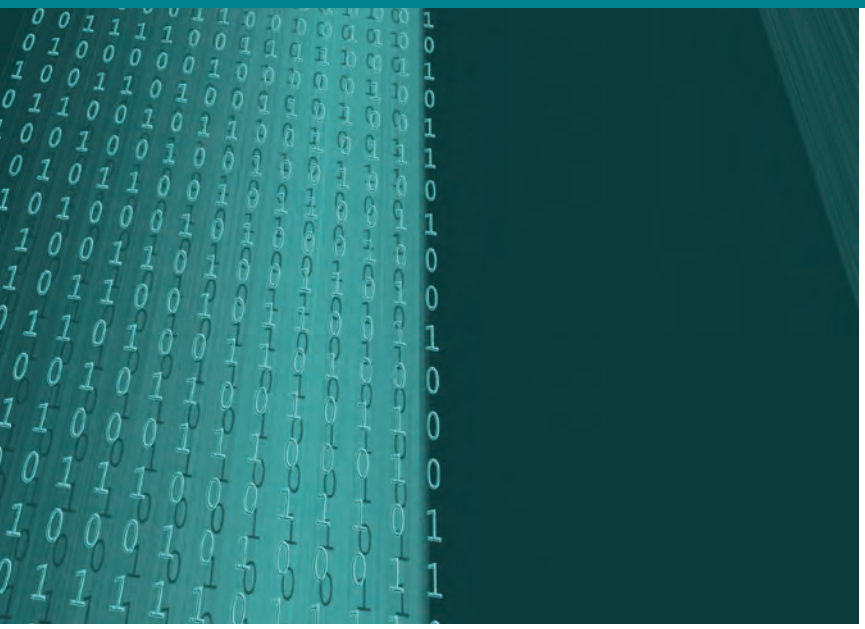
Menschen mit Behinderungen haben die Möglichkeit, die Korrespondenz mit dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio in barrierefreier Form zu führen. Hierbei ist es nicht notwendig, einen entsprechenden Nachweis für die Behinderung zu erbringen. Es ist ausreichend, wenn die Beitragszahlerin / der Beitragszahler dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio mitteilt, dass sie bzw. er barrierefrei kommunizieren möchte. Dann werden alle Ausgangsdokumente des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio in normaler Form und, mit einem kurzen zeitlichen Versatz, zusätzlich Duplikate in der gewünschten barrierefreien Form versandt.

Im Jahr 2014 wurde ein Braille-Drucker angeschafft, der Dokumente beidseitig in Braille-Schrift, also in Blindenschrift, bedrucken kann. Darüber hinaus können mit Hilfe eines Scanners Braille-Dokumente in Klarschrift übersetzt werden.

Die barrierefreie Kommunikation kann grundsätzlich per E-Mail, in einem Text- oder Audioformat auf CD ROM, in Großdruck oder in Braille-Schrift erfolgen. Auch die Möglichkeit, den Inhalt der erstellten Schreiben telefonisch mitgeteilt zu bekommen, wird angeboten.

Zudem wurde das Internetangebot von www.rundfunkbeitrag.de in Inhalt, Gestaltung und in technischer Hinsicht so optimiert, dass die Informationen für möglichst alle Nutzerinnen und Nutzer zugänglich sind. Hierbei wurden die Anforderungen der Barriere-freie-Informationstechnik-Verordnung – BITV 2.0 zugrunde gelegt. Diese umfasst sowohl inhaltliche Vorgaben, wie beispielsweise zur Struktur und zum logischen Seitenaufbau des Internetauftritts, als auch technische Vorgaben, beispielsweise zu Kontrastwerten oder zur Zugänglichkeit des gesamten Inhalts für Maschinen wie Screen-Reader.

Bereits seit Längerem umgesetzt sind die Verfügbarkeit von Erläuterungen zum Rundfunkbeitrag in leichter Sprache und die Vorlesefunktion der Captchas. Bei Letzterem handelt es sich um eine Sicherheitsfunktion zur Vermeidung der missbräuchlichen Nutzung der Internet-Formulare. Für das Jahr 2015 ist eine unabhängige Bewertung des Internetauftritts im Hinblick auf die Erfüllung der Anforderungen der BITV 2.0 vorgesehen.



Übermittlung von Meldedaten

Die Übermittlung bestimmter Daten im Falle der Anmeldung, Abmeldung oder des Todes volljähriger Einwohnerinnen und Einwohner zum Zwecke des Rundfunkbeitragseinzugs von den Meldebehörden an die Landesrundfunkanstalten bzw. den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio ist seit einigen Jahren in allen Bundesländern geltendes Recht. Im Jahr 2014 übermittelten die Meldebehörden ca. 12,1 Mio. Datensätze im Rahmen dieser so genannten anlassbezogenen Meldedatenübermittlung.

Wie in § 14 Abs. 9 Rundfunkbeitragsstaatsvertrag festgelegt, erhielten die Landesrundfunkanstalten bzw. der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio seit Anfang März 2013 in vier etwa gleich großen Tranchen und verteilt über einen Zeitraum von zwei Jahren parallel zur anlassbezogenen Datenübermittlung einmalig auch die Bestandsdaten aller volljährigen Bürgerinnen und Bürger mit Stand 3. März 2013 (vgl. Kapitel „Mailing“, Seite 25 f.).

Im Rahmen dieser einmaligen Meldedatenübermittlung wurden dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio im Jahr 2014 weitere 33,7 Mio. Datensätze zur Verfügung gestellt. Die einmalige Meldedatenübermittlung wurde im Dezember 2014 abgeschlossen. Im Zeitraum von März 2013 bis Dezember 2014 wurden insgesamt 69,8 Mio. Datensätze übermittelt.

Sowohl die einmalige als auch die anlassbezogene Meldedatenübermittlung dienen der Gewinnung neuer Beitragszahlerinnen und Beitragszahler sowie der Aktualisierung der Anschriftendaten des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio. Beide Verfahren leisten damit einen wesentlichen Beitrag zur Ertragssicherung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks und zur Wirtschaftlichkeit des Rundfunkbeitragseinzugs.

Die im Jahr 2014 insgesamt übermittelten 45,8 Mio. Datensätze wurden wie folgt bearbeitet:

Anlassbezogene Meldedatenübermittlung

- In Folge der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung führten 3,4 Mio. Datensätze zu einer Aktualisierung der Beitragskonten, davon rd. 86.000 zur Abmeldung wegen Todes der Beitragszahlerin / des Beitragszahlers oder Wegzugs ins Ausland.
- 3,2 Mio. Bürgerinnen und Bürger wurden zur weiteren Sachverhaltsklärung und ggf. Anmeldung als Beitragszahlerinnen oder Beitragszahler angeschrieben. Hieraus resultierten rd. 1,7 Mio. Anmeldungen von Wohnungen.
- In 5,5 Mio. Fällen war die von der Meldebehörde übermittelte neue Anschrift bereits im Beitragskonto vermerkt, so dass sich eine weitere Bearbeitung erübrigte, oder die übermittelten Datensätze wurden ohne Bearbeitung übergangen (z. B. Meldedaten von Haushaltsangehörigen).

Einmalige Meldedatenübermittlung

- In Folge der einmaligen Meldedatenübermittlung führten 2,6 Mio. Datensätze zu einer Aktualisierung der Beitragskonten.
- 4,9 Mio. Bürgerinnen und Bürger wurden zur weiteren Sachverhaltsklärung und ggf. Anmeldung als Beitragszahlerinnen bzw. Beitragszahler angeschrieben. Hieraus resultierten rund 3,0 Mio. Anmeldungen von Wohnungen.
- In 26,2 Mio. Fällen war die von der Meldebehörde übermittelte Anschrift bereits im Beitragskonto vermerkt, so dass sich eine weitere Bearbeitung erübrigte, oder die übermittelten Datensätze wurden ohne Bearbeitung übergangen (z. B. Meldedaten von Haushaltsangehörigen).

Beide Formen der Meldedatenübermittlung führen bei einer erheblichen Anzahl von Beitragskonten zu einer Aktualisierung der Anschrift und stellen damit u. a. sicher, dass die Beitragszahlerinnen und Beitragszahler erreicht und die Beiträge der zuständigen Landesrundfunkanstalt zugeordnet werden.

Sie leisten aber auch einen wesentlichen Beitrag zur Herstellung der Beitragsgerechtigkeit. Dieser Aspekt hat im Zuge der Umstellung der Rundfunkfinanzierung und des damit verbundenen Wechsels des Anknüpfungspunktes – vom Geräte- zum Wohnungsbezug im privaten Bereich – nochmals an Bedeutung gewonnen. Von den im Jahr 2014 auf Basis der übermittelten Anschriftendaten angeschriebenen rund 8,1 Mio. Bürgerinnen und Bürger wurden bis zum 31. Dezember 2014 insgesamt rd. 4,7 Mio. Wohnungen angemeldet. Davon wurden 1,2 Mio. Anmeldungen aufgrund der Rückmeldungen der angeschriebenen Personen durchgeführt. Zudem sind 3,5 Mio. Anmeldungen in Form einer so genannten Direkanmeldung durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio erfolgt, weil die angeschriebenen Personen nicht oder nicht sachverhaltsklärend auf die vorangegangenen Klärungsschreiben reagiert haben.

Meldedaten, die nicht benötigt werden, die insbesondere auch nicht zur Aktualisierung von Beitragskontendaten beitragen, werden unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen innerhalb der gesetzlichen Fristen gelöscht.

Befreiungen von der Beitragspflicht und Ermäßigungen

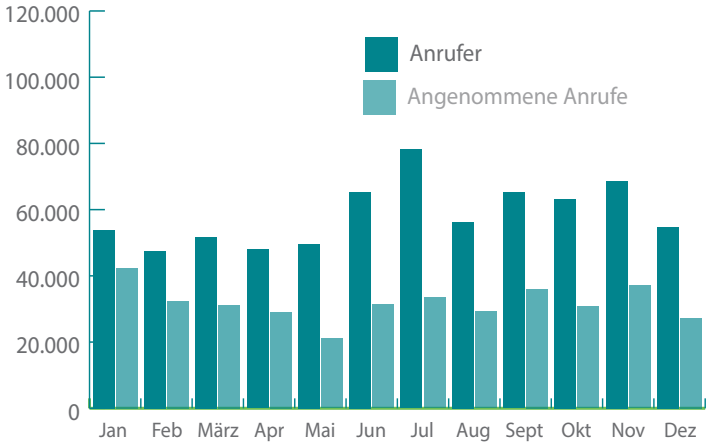
Seit 1. Januar 2013 sieht das Gesetz eine Befreiung von der Beitragspflicht im Wesentlichen nur noch aus sozialen Gründen vor. Menschen mit einer Schwerbehinderung können lediglich eine Ermäßigung der Beitragspflicht auf einen Drittelbeitrag in Anspruch nehmen.

Im Jahr 2014 sind inklusive aller Nachfragen insgesamt rd. 7,31 Mio. schriftliche und telefonische Befreiungs- bzw. Ermäßigungsvorgänge beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio eingegangen. Damit lag das Vorgangsaufkommen knapp 2 % (140.000 Vorgänge) unter dem Vorjahresniveau. Deutlicher sind hingegen die Veränderungen bei der Betrachtung der Eingangskanäle: Während die Anzahl der schriftlich vorgebrachten Anliegen um gut 5 % (300.000 Vorgänge) abgenommen hat, sind die telefonisch vorgebrachten Anliegen um knapp 10 % (160.000 Vorgänge) angestiegen.

Aus dem Verhältnis der Anruferzahl zu den durch den Beitragsservice angenommenen Anrufen ergibt sich der telefonische Servicegrad. Infolge des deutlichen Anstiegs des Telefonaufkommens in diesem Geschäftsfeld sank der Servicegrad zu Jahresbeginn 2014 deutlich unter das Niveau des vierten Quartals 2013. In den Folgequartalen setzte sich dieser Trend fort, sodass im Jahresdurchschnitt lediglich ein telefonischer Servicegrad von 53 % erreicht werden konnte. Maßgeblich beigetragen zu dieser Entwicklung haben die Belastungen des Telefonservices insgesamt, auch ausgelöst durch die Reaktion von Beitragszahlerinnen und Beitragszahlern, die direkt angemeldet wurden (siehe auch die entsprechenden Ausführungen zum „Telefonischen Kundenservice“ auf Seite 12 ff.).

Das seit dem 1. Juli 2009 geltende Verfahren der so genannten Drittbescheinigung konnte auch im Jahr 2014 erfolgreich fortgeführt werden. Bei diesem Verfahren wird für alle ALG II-Bezieher/innen automatisch eine Drittbescheinigung zur Vorlage beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio ausgestellt. Diese dient als Ersatz für die beglaubigte Kopie oder den Original-Bewilligungsbescheid und beschränkt sich auf diejenigen Daten, die für die Bearbeitung des Befreiungsantrages benötigt werden. Mit dem Antragsformular muss daher lediglich die Drittbescheinigung beim Beitragsservice eingereicht werden.

Seitdem das Layout der Drittbescheinigung um den Hinweis ergänzt wurde, dass neben der Übersendung der Drittbescheinigung die schriftliche Antragstellung zwingend erforderlich ist, sind Fälle, in denen die Antragsteller/innen aufgefordert werden mussten, einen schriftlichen Antrag nachzureichen, deutlich zurückgegangen. Aus Gründen der Kundenfreundlichkeit und der Verwaltungsvereinfachung wird bei Folgeanträgen auf Befreiung bzw. Ermäßigung inzwischen jedoch auf das nochmalige Ausfüllen eines Antragsformulars verzichtet. In diesen Fällen



Anrufaufkommen zu Befreiungen

genügt folglich die Vorlage des entsprechenden Leistungsbescheides bzw. der Drittbescheinigung. Im Jahr 2014 konnte die entsprechende schriftliche und telefonische Folgekorrespondenz im Vergleich zum Vorjahr um mehr als die Hälfte auf 251.000 Vorgänge (2013: 510.000 Vorgänge) reduziert werden. Weitere Vereinfachungen in der Bearbeitung von Anträgen auf Befreiung bzw. Ermäßigung wurden im zweiten Halbjahr 2014 umgesetzt. Es wird erwartet, dass diese ebenfalls zu einer deutlichen Reduzierung des Vorgangsaufkommens führen.

Zum 31. Dezember 2014 waren 2.528.674 Personen von der Beitragspflicht befreit und 505.506 Personen wurde eine Ermäßigung gewährt.

Damit ist die Anzahl der Personen, denen eine Befreiung von der Beitragspflicht bewilligt wurde, um 28.831 (1,15 %) angestiegen. Mit Stand 31. Dezember 2014 sind 2.436.806 (96,37 %) gemäß RBStV befreit, 91.868 (3,63 %) Personen noch gemäß RGebStV. Bei den Befreiungen nach RGebStV handelt es sich um solche, die auf längerfristigen Leistungsbescheiden basieren und daher auch längerfristige Befreiungszeiträume umfassen. Von den Personen, die nach RGebStV befreit sind, ist der überwiegende Teil (44,44 %, 40.824 Personen) mit dem Grund „Empfänger von Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung“ (§ 6 Abs. 1 Nr. 2 RGebStV) befreit.

Von den Befreiungen gemäß RBStV entfallen mit 68 % (1.656.958 Personen) die meisten auf den Grund „Sozialgeld / Arbeitslosengeld II“ (§ 4 Abs. 1 Nr. 3 RBStV). Unabhängig von der Gesetzesgrundlage bildet die Gruppe der Personen, die mit dem Grund „Sozialgeld / Arbeitslosengeld II“ befreit sind, mit insgesamt zwei Drittel der Befreiten die größte Gruppe der Begünstigten.

Bei den Ermäßigungen ist im gleichen Zeitraum ein Rückgang um 22.250 (4,22 %) auf 505.506 zu verzeichnen. Davon entfallen 209.397 (41,42 %) auf den Grund „blinde / gehörlose Menschen RF-Merkzeichen“ (§ 4 Abs. 2 Nr. 1-2 RBStV) und 296.109 (58,58 %) auf den Grund „behinderte Menschen RF-Merkzeichen“ (§ 4 Abs. 2 Nr. 3 RBStV).

Aufgrund des in etwa gleichen Anstiegs an Befreiungen und des Absinkens der Anzahl von Personen mit Ermäßigung ist davon auszugehen, dass eine Vielzahl von Menschen mit Schwerbehinderung von der Möglichkeit Gebrauch macht, eine Befreiung aus sozialen Gründen in Anspruch zu nehmen.

Ist ein/e Beitragszahler/in mit der Entscheidung über den Antrag auf Befreiung oder Ermäßigung von der Beitragspflicht nicht einverstanden, kann schriftlich Widerspruch eingelegt werden.

Der überwiegende Teil dieser schriftlichen Einwände wird im nicht-förmlichen Verfahren beantwortet. Bei dieser Bearbeitungsweise wird dem/der Beitragszahler/in eine noch ausführlichere Begründung der Entscheidung über den Befreiungs- bzw. Ermäßigungsantrag gegeben. Dies führt in der weit überwiegenden Zahl der Fälle zu einem Abschluss des Verfahrens und hat sich daher bewährt.

Die Anzahl der Widersprüche, die mit einem rechtsmittelfähigen Bescheid bearbeitet wurden, ist im Jahr 2014 mit rd. 3.400 förmlichen Bescheiden im Vergleich zum Vorjahr um rd. 5 % gesunken (2013: rund 3.600 förmliche Bescheide). Von den rund 3.400 Widersprüchen wurden im Jahr 2014 rd. 84 % der Fälle abgelehnt. Eine Teilstattgabe erfolgte in rd. 6 % der Fälle. Nur 10 % der Widersprüche waren berechtigt und führten zu einer Stattgabe.

Personen mit Befreiung	**nach RBStV**		**nach RGebStV**		**Gesamt**	
Grund	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Empfänger von Hilfe zum Lebensunterhalt	85.424	3,51 %	31.191	33,95 %	116.615	4,61 %
Empfänger von Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	493.142	20,24 %	40.824	44,44 %	533.966	21,12 %
Empfänger von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II	1.656.958	68,00 %	154	0,17 %	1.657.112	65,53 %
Empfänger von Leistungen nach dem Asylbewerbergesetz	39.003	1,60 %	7.312	7,96 %	46.315	1,83 %
Empfänger von Ausbildungsförderung	111.662	4,58 %	12	0,01 %	111.674	4,42 %
Empfänger von Berufsausbildungsbeihilfe	17.315	0,71 %	5	0,01 %	17.320	0,68 %
Empfänger von Ausbildungsgeld für behinderte Menschen	2.198	0,09 %	21	0,02 %	2.219	0,09 %
Sonderfürsorgeberechtigte	2.957	0,12 %	182	0,20 %	3.139	0,12 %
Empfänger von Hilfe zur Pflege	18.228	0,75 %	11.926	12,98 %	30.154	1,19 %
Empfänger von Pflegezulagen	35	0,00 %	18	0,02 %	53	0,00 %
Leistungen nach dem SGB VIII (KJHG)	2.703	0,11 %	109	0,12 %	2.812	0,11 %
Taubblinde	661	0,03 %	-	0,00 %	661	0,03 %
Blindenhilfe SGB XII	2.770	0,11 %	-	0,00 %	2.770	0,11 %
Härtefälle	3.750	0,15 %	114	0,12 %	3.864	0,15 %
Summe	**2.436.806**	**100,00 %**	**91.868**	**100,00 %**	**2.528.674**	**100,00 %**

Personen mit Ermäßigung						
Grund						
blinde oder hörgeschädigte Menschen	209.397	41,42 %			209.397	41,42%
behinderte Menschen, deren Grad der Behinderung nicht nur vorübergehend wenigstens 80% beträgt	296.109	58,58 %			296.109	58,58%
Summe	**505.506**	**100,00 %**			**505.506**	**100,00 %**

Summe Befreiungen	2.436.806	82,82 %	91.868	100,00 %	2.528.674	83,34 %
Summe Ermäßigungen	505.506	17,18 %	-	0,00 %	505.506	16,66 %
Gesamtsumme	**2.942.312**	**100,00 %**	**91.868**	**100,00 %**	**3.034.180**	**100,00 %**

Abwicklung des Zahlungsverkehrs

Die Dienstleistung „Abwicklung des Zahlungsverkehrs“ umfasst die Rechnungsstellung der jeweils fälligen Beiträge, die Bearbeitung der Zahlungsvorgänge sowie die Abrechnung der Beitragseinnahmen mit den Landesrundfunkanstalten der ARD, dem ZDF und dem Deutschlandradio bis hin zu den Monats- und Jahresabschlüssen. Die Dienstleistung gehört somit zum Kerngeschäft des Beitragseinzugs.

Die Beitragserträge beliefen sich im Jahr 2014 (einschließlich der für besondere Zwecke bestimmten Anteile) auf rd. 8,3 Mrd. €. Detaillierte Angaben zu den Beitragserträgen und zur Rundfunkbeitragsabrechnung 2014 können dem Kapitel „Beitragsentwicklung“ entnommen werden (siehe S. 38 ff.).

Im Berichtsjahr wurden 105,0 Mio. Lastschriften für Rundfunkbeiträge bei den Geldinstituten eingereicht (2013: 105,3 Mio. Lastschriften). Das sind im Durchschnitt monatlich rd. 8,8 Mio. Fälle. Insgesamt wurden annähernd 0,9 Mio. als nicht ausführbare Vorgänge zurückgegeben. Dies entspricht einer monatlichen Rücklastschriftenrate von rd. 73.000 Geschäftsvorgängen (2013: 98.000).

Von diesen Rücklastschriften konnten 94,5 % maschinell verarbeitet werden. Die verbleibenden Rücklastschriften wurden der Sachbearbeitung zugeführt. Dort wurden die Beitragskonten anhand des jeweiligen Rückgabegrundes aktualisiert.

Darüber hinaus waren rd. 31,0 Mio. Zahlungseingänge (Einzel- oder Dauerauftragsüberweisungen, Bareinzahlungen) zu verarbeiten (2013: 28,8 Mio.). Dies entspricht einer monatlichen Verarbeitung von ca. 2,6 Mio. Vorgängen. Von diesen Zahlungseingängen konnten 97,8 % maschinell verarbeitet werden. Die verbleibenden Zahlungen wurden auch hier der Sachbearbeitung zugeführt, wo eine manuelle Zuordnung der Zahlungen zu dem korrekten Beitragskonto erfolgte. Hinzu kam die manuelle Verarbeitung von 2.030 Scheckeinreichungen.

Erlangung rückständiger Forderungen

Die Dienstleistung „Erlangung rückständiger Forderungen“ des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio gegen säumige Zahlerinnen und Zahler umfasst Zahlungserinnerungen, Gebühren- / Beitragsbescheide, Mahnungen und Vollstreckungsersuchen.

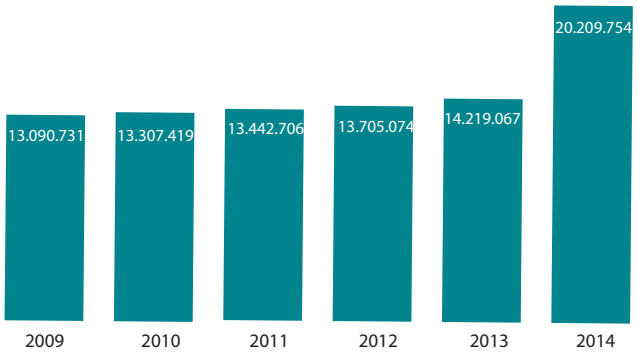
Die Forderungsausfallquote (Wertberichtigungszuführungen an Bruttoerträgen) lag im Jahr 2014 bei 3,409 % und ist damit gegenüber dem Vorjahreswert von 1,795 % um fast 90 % gestiegen.

Die Anzahl der erstellten Mahnmaßnahmen ist im Zeitraum Januar bis Dezember 2014 im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 41,4 % angestiegen. Von Januar bis Dezember 2014 wurden rd. 21,1 Mio. Mahnmaßnahmen erstellt (2013: 14,9 Mio.). Ein Anstieg der Mahnmaßnahmen ist hauptsächlich bei der Mahnstufe „Mahnung“ (rd. 102,1 %) zu verzeichnen. Auch die Mahnstufe „Erinnerung“ mit einem Zuwachs von rd. 36,2 % und die Bescheide (rd. 39,2 %) sowie die Vollstreckungsersuchen (rd. 27,2 %) zeigen steigende Werte. Bei der Mahnstufe „2. Mahnung“ ist ein vergleichsweise geringer Zuwachs von nur rd. 7,8 % festzustellen.

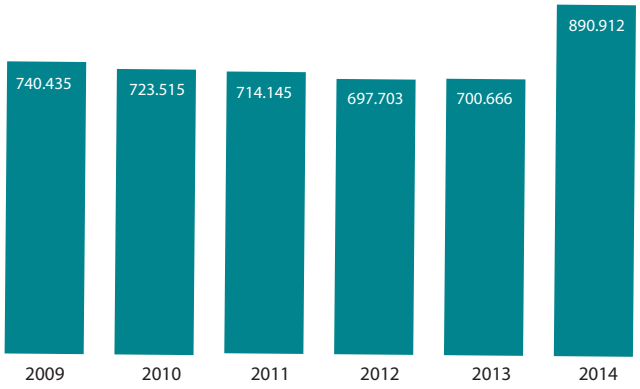
Ursache für den Anstieg der Maßnahmen ist die große Zahl der Personen, die durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio angemeldet wurden, weil sie auf die Klärungsanfragen zur Gewinnung neuer Beitragszahlerinnen und Beitragszahler und zur Bestandssicherung der Beitragskonten nicht oder nicht sachverhaltsklärend reagiert haben und auch der Zahlungsaufforderung nicht nachgekommen sind. Da diese potenziellen Beitragszahlerinnen und Beitragszahler ein modifiziertes Mahnverfahren durchlaufen, ist der Anstieg in den einzelnen Mahnstufen nicht einheitlich.

Ohne die Direktanmeldung dieser Personen läge die Anzahl erstellter Mahnmaßnahmen auf dem Niveau des Jahres 2013.

Für die Vollstreckung rückständiger Rundfunkbeiträge (bis Ende 2012 Rundfunkgebühren) veranlasst der Beitragsservice alle zur Verfügung stehenden Vollstreckungsmaßnahmen, wie z. B. Pfändungen von Forderungen, Sachpfändungen, Abnahme der Vermögensauskunft und Eintragung in das Schuldnerverzeichnis.



Entwicklung Mahnmaßnahmen
(ohne Vollstreckungen) 2009 - 2014

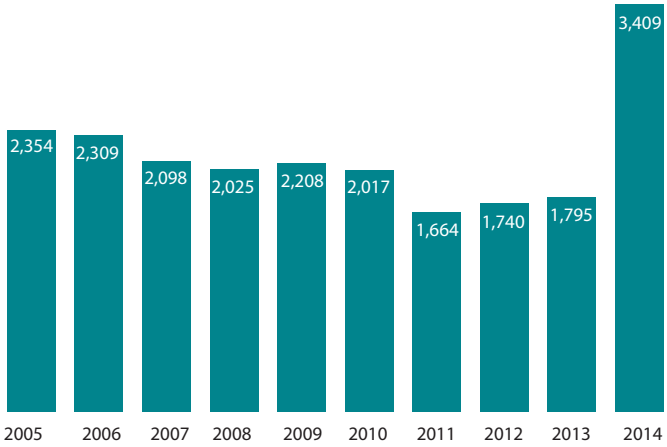


Entwicklung Vollstreckungsersuchen 2009 - 2014

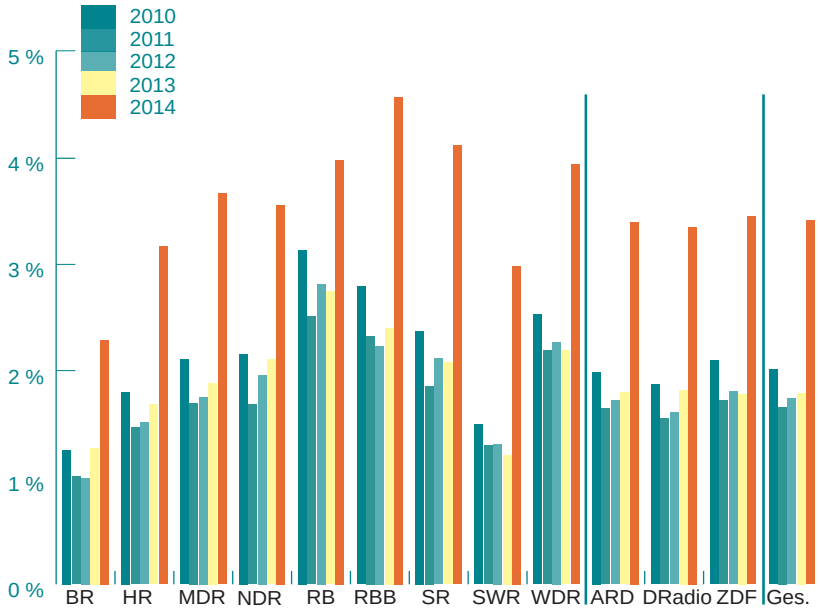
Die Insolvenzzahlen in Deutschland sind im Jahr 2014 im Vergleich zum Jahr 2013 erneut deutlich zurückgegangen. Die Zahl der Verbraucherinsolvenzen sowie der sonstigen Insolvenzen verringerte sich um 3,5 % auf 111.500, die Zahl der Unternehmensinsolvenzen sank um 9,5 % auf 23.800. Das ist der niedrigste Wert seit 15 Jahren. Insgesamt wurden von den Amtsgerichten zwischen Januar und Dezember 135.300 neue Insolvenzfälle behandelt. Das entspricht einem Rückgang von 4,7 % gegenüber dem Jahr 2013.

Grund für die sichtliche Entspannung im Insolvenzgeschehen hierzulande war einmal mehr die gute Wirtschafts- und Konjunkturlage in Deutschland, von der sowohl Unternehmen als auch Verbraucher profitieren. Außerdem sind die Finanzierungsbedingungen weiterhin vergleichsweise günstig. Viele Unternehmen haben sich konsolidiert.

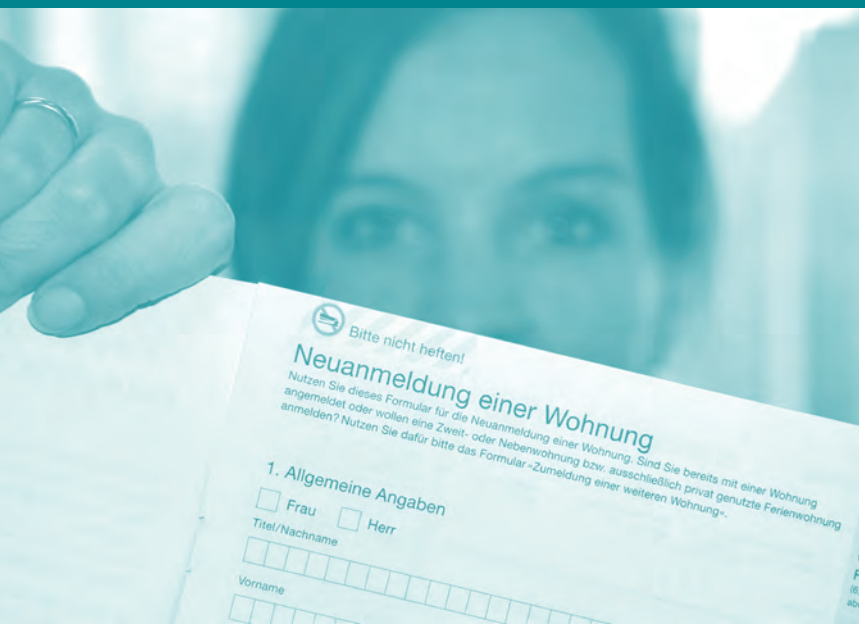
(Quelle zu Insolvenzen in Deutschland: Creditreform)



Entwicklung der Forderungsausfallquote insgesamt



Entwicklung der Forderungsausfallquote je Rundfunkanstalt



Gewinnung neuer Beitragszahler/innen

Frühere Marketingaktivitäten der GEZ wurden nach der Umstellung der Rundfunkfinanzierung am 1. Januar 2013 nicht mehr fortgeführt. Umfangreiche Informationen und Servicemöglichkeiten zum Thema Rundfunkbeitrag stehen für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Institutionen sowie für Einrichtungen des Gemeinwohls auf der Internetseite www.rundfunkbeitrag.de zur Verfügung.

Das Online-Angebot war bereits im Jahr 2012 eingerichtet und beworben worden, um im Vorfeld der Umstellung die Möglichkeit zu bieten, Informationen zu den anstehenden Änderungen einzuholen oder mit dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio in Kontakt zu treten. Über diesen Weg können auch Anmeldungen und Änderungen zum Beitragskonto schnell und einfach mitgeteilt werden. Bereits im Jahr 2013 wurde ein Großteil der Anmeldungen über den Online-Service www.rundfunkbeitrag.de generiert. Dieser Trend hat sich im Jahr 2014 fortgesetzt.

Im Berichtsjahr konnte der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zudem die Barrierefreiheit des Internetauftritts weiter optimieren (vgl. dazu Seite 15).

Mailing zur Gewinnung neuer Beitragszahler/innen und zur Bestandssicherung

Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio verfolgt im Auftrag der Rundfunkanstalten das Ziel, bisher nicht angemeldete Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen mittels personalisierter Klärungsschreiben über die Beitragspflicht zu informieren und letztlich zur Anmeldung zu veranlassen, um damit Beitragsgerechtigkeit herzustellen und die Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks zu sichern.

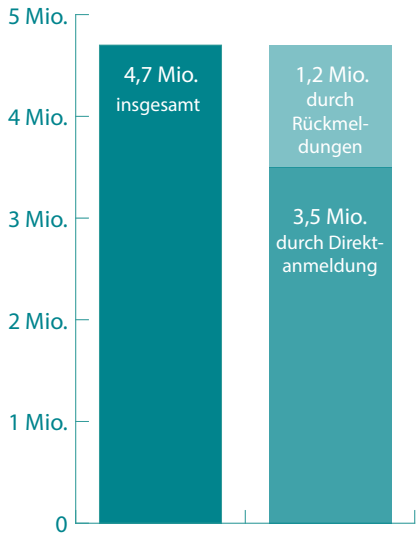
Im Rundfunkbeitragsstaatsvertrag (RBStV) ist in der Übergangsbestimmung des § 14 festgehalten, dass die Landesrundfunkanstalten bis zum 31. Dezember 2014 keine Adressdaten privater Personen anmieten dürfen. Im privaten Bereich wurden in den Jahren 2013 und 2014 somit keine angemieteten Anschriften von externen Anbietern für Mailingaktionen verwendet. Stattdessen sieht die Übergangsbestimmung einen einmaligen Datenabgleich mit den Meldebehörden vor (vgl. Kapitel „Übermittlung von Meldedaten“, Seite 16 f.). Mittels der einmaligen Übermittlung der Meldedaten aller volljährigen Personen mit Stand 3. März 2013 wurden die Landesrundfunkanstalten in die Lage versetzt, mit den noch nicht erfassten potenziellen Beitragszahlerinnen und Beitragszahlern eine mögliche Anmeldepflicht zu klären. Im privaten Bereich erfolgte die Neukundengewinnung in den Jahren 2013 und 2014 demnach durch einen einmaligen Meldedatenabgleich sowie durch die bereits seit vielen Jahren praktizierte anlassbezogene Meldedatenübermittlung. In diesem Rahmen erhalten die potenziellen Beitragszahlerinnen und Beitragszahler Klärungsanfragen und Erinnerungsschreiben. Reagieren sie darauf nicht oder tragen nicht zur Klärung des Beitragssachverhalts bei, erfolgt eine Anmeldung durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio, eine so genannte Direktanmeldung. Hierbei wird der betroffenen Person mitgeteilt, dass für sie ein Beitragskonto eröffnet wurde und somit Rundfunkbeiträge erhoben werden. Dieses Verfahren trägt der Forderung der Kommission zur Ermittlung des Finanzbedarfs (KEF) Rechnung, alle Instrumente zur Hebung des Potenzials und zur Herstellung von Beitragsgerechtigkeit zu nutzen.

Im Jahr 2014 wurden im Rahmen des Mailing-Verfahrens zur Gewinnung neuer Beitragszahlerinnen und Beitragszahler sowie zur Bestandssicherung der Beitragskonten insgesamt rd. 14,8 Mio. Briefe (Erst- und Erinnerungsschreiben) versandt, davon rd. 1,7 Mio. im nicht privaten Bereich. Von den 14,8 Mio. versandten Briefen wurden 5,4 Mio. private Adressatinnen und Adressaten (zugestellte Erstbriefe) erreicht. Davon konnte in rund 4,7 Mio. Fällen eine Anmeldung einer Wohnung vorgenommen werden. Rund 1,2 Mio. Anmeldungen erfolgten aufgrund der Rückmeldungen der angeschriebenen Personen und

rd. 3,5 Mio. in Form einer Direktanmeldung durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio, wenn die angeschriebenen Personen nicht oder nicht sachdienlich auf die vorangegangenen Klärungsanfragen reagiert haben.

Ergebnisse Mailingaktionen im Jahr 2014		
Erreichte Adressaten (zugestellte Erstbriefe)	Anmeldungen von privaten Beitragskonten*)	
Anzahl	Anzahl	%
5,4 Mio.	1,2 Mio.	21,73

*) durch Rückmeldungen

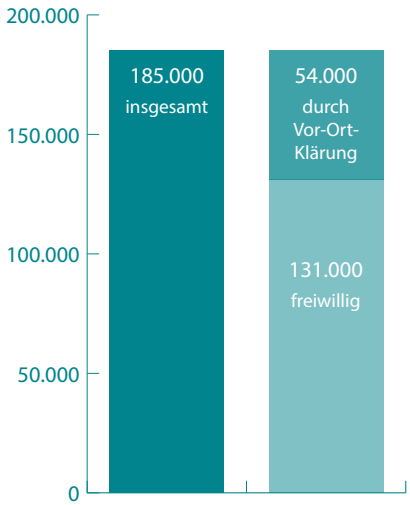


Anmeldungen von Wohnungen

Im nicht privaten Bereich erfolgte die Neukundengewinnung mittels angemieteter Anschriften. Auf dieser Grundlage werden Klärungsanfragen (Mailing) und Erinnerungsschreiben versendet. Erfolgt hierauf keine Reaktion der/des Angeschriebenen, wird eine regionale Sachverhaltsklärung durch die Servicestellen der Landesrundfunkanstalten eingeleitet. Bei der regionalen Sachverhaltsklärung werden die beitragsrelevanten Sachverhalte – wie die Anzahl der Beschäftigten oder der Kraftfahrzeuge – telefonisch geklärt und ggf. eine Anmeldung durchgeführt.

Im Jahr 2014 wurden im Rahmen der Neukundengewinnung im nicht privaten Bereich rd. 1 Mio. Klärungsanfragen (Mailing) versendet. Auf der Basis von rd. 739.000 erreichten Adressat(en)/innen (zugestellte Erstbriefe) wurden insgesamt rd.185.000 Betriebsstätten angemeldet, davon rd. 131.000 freiwillige Anmeldungen. Im Rahmen der Aufgabenteilung zwischen dem Zentralen Beitragsservice und den dezentralen Stellen bei den Landesrundfunkanstalten wurden rd. 270.000 Anschriften von potenziellen Beitragszahler(n)/innen im nicht privaten Bereich, die nicht auf die zuvor versendeten Klärungsschreiben reagiert haben, zur so genannten regionalen Sachverhaltsklärung an die Landesrundfunkanstalten übermittelt. Durch diese Maßnahme konnten insgesamt mehr als 54.000. Anmeldungen von Betriebsstätten vorgenommen werden.

Ergebnisse regionale Sachverhaltsklärung		
Abgabe Nichtreagierer	Anmeldungen von Beitragskonten	
Anzahl	Anzahl	%
270.000	54.000	20,00



Anmeldungen von Betriebsstätten

Beitragsertragsplanung

Der Verwaltungsrat hat im Jahr 1996 dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio (vormals GEZ) die Federführung für die gemeinsame Planung der Beitragserträge (vormals Gebührenerträge) übertragen. Die Planung erfolgt auf Basis umfangreicher Vorarbeiten des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio durch die von der Finanzkommission der Rundfunkanstalten eingesetzte Arbeitsgruppe „Beitragsplanung“. Hierbei werden mindestens das laufende Jahr und die nächsten vier Jahre, also die laufende und ein Teil der künftigen Beitragsperiode berücksichtigt. Die geplanten Gesamterträge bilden die Basis für die Haushaltsplanung bei den Rundfunkanstalten.

Zuverlässigkeit

Für die Jahre 2014 bis 2020 wurde die Planung unter Berücksichtigung der Kriterien des ab 1. Januar 2013 geltenden geräteunabhängigen Rundfunkbeitrags erstellt. Für die Beitragsertragsplanung 2014 lagen lediglich Erfahrungen und Statistiken des ersten Umstellungsjahres 2013 zum geräteunabhängigen Rundfunkbeitrag vor. Ergänzend zu den Umstellungseffekten musste auch die so genannte rückwirkende Direktanmeldung als Sondereffekt bei der Planung berücksichtigt werden. Somit war nach dem Jahr 2013 auch im Jahr 2014 mit einer höheren Planungsabweichung zu rechnen. Aufgrund dieser Unwägbarkeiten liegt die Abweichung zwischen Planung und „Ist“ im Jahr 2014 bei 3,33 %. Zum größten Teil sind die Abweichungen auf die rückwirkende Direktanmeldung zurückzuführen. Somit konnte die aus den Vorjahren im Gebührenmodell gewohnte sehr hohe Planungsgenauigkeit zwar nicht erreicht werden. Die Planung weist jedoch unter Berücksichtigung der Unwägbarkeiten im Zusammenhang mit der Umstellung auf den Rundfunkbeitrag für das zweite Jahr des Einzugs im neuen Finanzierungsmodell lediglich eine geringe Abweichung auf.

Entwicklung des Planungsverfahrens

Die Umstellung der Rundfunkfinanzierung auf das Modell des geräteunabhängigen Rundfunkbeitrags zum 1. Januar 2013 stellte die Rundfunkanstalten und den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio hinsichtlich der Ertragsplanung vor besondere Herausforderungen. Im Gegensatz zu den Ertragsplanungen der Vorjahre, die sich durch eine hohe Planungsgenauigkeit auszeichneten, lag weder eine flächendeckende Datengrundlage vor,

noch konnte auf entsprechende Erfahrungswerte zurückgegriffen werden. Die Berechnungen zu den Ertragswirkungen des neuen Rundfunkbeitrags fußten demnach zu einem hohen Anteil auf getroffenen Annahmen, die im Laufe des Jahres 2013 erstmals verifiziert werden konnten.

Auch mit Abschluss des Jahres 2013, des ersten Jahres nach der Systemumstellung, konnten die Bestandsveränderungen dieses Jahres nicht uneingeschränkt für eine Prognose der Folgejahre verwendet werden. Die diversen Umstellungseffekte konnten zum Teil nicht eindeutig identifiziert und isoliert werden. Außerdem bestand nach dem Rundfunkbeitragsstaatsvertrag noch bis Ende 2014 die Möglichkeit der rückwirkenden Abmeldung zum Jahresbeginn 2013, sofern die gesetzliche Vermutung einer Beitragspflicht widerlegt werden konnte. Auch zu der rückwirkenden Direktanmeldung mussten Annahmen getroffen werden, die sowohl für das Planungsjahr 2014 als auch für die Folgejahre zu Effekten führen. Folglich wird auch die Beitragsertragsplanung 2015 voraussichtlich zu höheren Planungsabweichungen führen, als dies in früheren Jahren unter der Rundfunkgebühr der Fall war. Erst für die Beitragsplanung 2016 wird erwartet, wieder die gewohnte Planungsgenauigkeit der Vorjahresplanungen erzielen zu können.

Ab der Planung 2016 war vorgesehen, eine detailliertere Planung vorzunehmen, die beispielsweise Zu- und Abgänge von anmeldepflichtigen Tatbeständen berücksichtigt. Auf Wunsch der Kommission zur Ermittlung des Finanzbedarfs der Rundfunkanstalten (KEF) wird, soweit möglich, eine detailliertere Planung bereits im Jahr 2015 erfolgen. Da hierfür noch nicht alle erforderlichen Daten vorliegen, ist dies jedoch noch nicht in allen Detaillierungsebenen möglich. Die Planung 2015 für die Jahre 2015 bis 2020 wird eine Grundlage für die Anmeldung des Mittelbedarfs der Rundfunkanstalten zum 20. KEF-Bericht bilden.

Eine vollumfänglich detaillierte Planung kann, wie ursprünglich vorgesehen, voraussichtlich erst ab der Planung 2016 vorgenommen werden.

Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten

Über die in der Verwaltungsvereinbarung „Beitragseinzug“ definierten Aufgaben des Beitragseinzugs hinaus erbringt der Zentrale Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zusätzliche Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten.

Bereitstellung von Kennzahlen bzw. Statistiken

Als Serviceleistung werden regelmäßig Auswertungen über den Geschäftserfolg erstellt und den Rundfunkanstalten zur Verfügung gestellt. Dies sind u. a. Auswertungen zur Beitragskontenentwicklung sowie zum Zahlungsverhalten der Beitragszahlerinnen und Beitragszahler.

Zur Bewertung der Ertragsentwicklung in den nächsten Jahren erfolgen zudem kontinuierlich umfangreiche Analysen und Berechnungen. Neben Auswertungen des Datenbestandes des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio werden zusätzlich Veröffentlichungen von statistischen Ämtern und Daten von kommerziellen Anbietern zu wirtschaftlichen, soziodemografischen und konjunkturellen Entwicklungen herangezogen, bewertet und berücksichtigt.

Service-Portal im Internet

Ein Service-Portal im Internet bietet den Rundfunkanstalten in einer einheitlichen Umgebung die Bereitstellung von Daten und Statistiken in den Komponenten Beitrag-Informations-System (BIS), Statistik-Informations-System (SIS) und Marketing-Informations-System (MAI). Diese sind über das Internet-Portal zeitnah für alle Rundfunkanstalten verfügbar. Die bereitgestellten Daten und Ergebnisse können in die Bürokommunikation der Rundfunkanstalten heruntergeladen werden, so dass eine automatisierte Weiterverarbeitung möglich ist. Das Internet-Portal bietet eine Such- und Hilfefunktion, die Archivierung von Auswertungen und Berichten sowie eine automatische Benachrichtigung bei neu bereitgestellten Daten. Zugelassen für dieses Internet-Portal sind ausgewählte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Rundfunkanstalten.

Aufgrund der Änderung der Bemessungsbasis in der Rundfunkfinanzierung kommt es auch zu nachgelagerten Veränderungen von Datenbeständen in den Bereichen Buchhaltung, Statistiken sowie der Marktbearbeitung. Seit Beginn des Jahres 2013 dient das frühere Rundfunkgebühren-Informations-System (RGI) nur noch als Archivdatenbank für Altdokumente zum Gebühreneinzug. Alle neuen Dokumente werden seit Jahresbeginn 2013 in den Nachfolge-Datenbanken Beitrag-Informations-System (BIS), Statistik-Informations-System (SIS) und Marketing-Informations-System (MAI) abgelegt.

Das neue Finanzierungsmodell – Evaluierung

Bereits mit Unterzeichnung des 15. Rundfunkänderungsstaatsvertrages (RÄndStV) Ende 2011 wurde durch den Gesetzgeber eine Überprüfung, eine so genannte Evaluierung des neuen Finanzierungsmodells nach zwei Jahren ab Inkrafttreten des neuen Modells, festgelegt. In der dem 15. RÄndStV beigefügten Protokollerklärung aller Länder heißt es, dass die finanziellen Auswirkungen des Modellwechsels bei der Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks mit dem 19. Bericht der Kommission zur Ermittlung des Finanzbedarfs (KEF) festgestellt werden. Auf dieser Grundlage wird die Evaluierung des Gesetzgebers – koordiniert durch die Rundfunkreferenten der Länder – unter Mitwirkung eines bereits von Länderseite aus beauftragten unabhängigen Beratungsinstituts erfolgen.

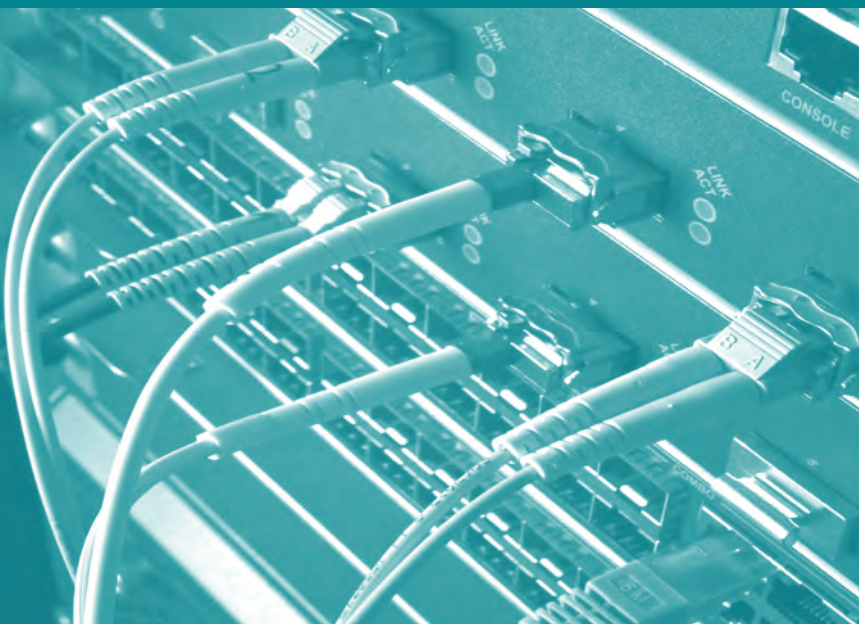
Die KEF hat im Jahr 2013 den 19. KEF-Bericht vorbereitet und die endgültige Fassung im Februar 2014 veröffentlicht. Bei der Vorbereitung der Evaluierung wird die in dem Bericht dargestellte Entwicklung der Erträge aus dem Rundfunkbeitrag sowie der jeweiligen Anteile der privaten Haushalte, der Privatwirtschaft und der öffentlichen Hand am Gesamtertrag berücksichtigt. Auch die Anknüpfungstatbestände sollen geprüft werden. Neben dem 19. KEF-Bericht, in dem lediglich das erste Jahr nach der Umstellung berücksichtigt werden konnte, fließen auch die Erfahrungswerte des Jahres 2014 in die Überlegungen zur Evaluierung ein.

Die Rundfunkanstalten und der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio unterstützen den Evaluierungsprozess insofern, als sie in der Vorbereitungsphase die benötigten Informationen zur Beitragsentwicklung zur Verfügung gestellt haben. Dazu wurden auch Untersuchungen durch externe Experten vorgenommen, um Fragen zur Evaluation zu ergründen, die nicht anhand der vorliegenden Auswertungen und Statistiken beantwortet werden können.

Der Jahresabschluss 2014 zeigt eine überplanmäßige Ertragsentwicklung im neuen Finanzierungsmodell. Dabei sind die gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnenden Mehrerträge überwiegend auf den einmaligen Meldedatenabgleich und insbesondere auf die seit Ende 2013 praktizierte, so genannte Direktanmeldung zurückzuführen. In die Bewertung einzubeziehen ist, dass die erhöhten Erträge nicht mit Mehreinnahmen in gleichem Umfang gleichzusetzen sind, da der Zahlungseingang bisher deutlich hinter den Erwartungen zurückbleibt. Gleichwohl bleibt festzuhalten, dass durch die Umstellung auf den geräteunabhängigen Rundfunkbeitrag die Ziele des Gesetzgebers, die Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks zu sichern und ein höheres Maß an Beitragsgerechtigkeit herzustellen, erreicht werden konnten.

Ein Teil der Mehrerträge kommt den Beitragszahlerinnen und Beitragszahlern – erstmals in der Geschichte der Rundfunkfinanzierung – durch eine Beitragssenkung zum 1. April 2015 zugute. Über die Verwendung darüber hinausgehender Mehrerträge entscheidet der Gesetzgeber. Ob und inwieweit eventuelle Nachbesserungen des Rundfunkbeitragsstaatsvertrags im Rahmen der Evaluierung zu einer Reduzierung des Beitragsaufkommens führen, bleibt abzuwarten.

Die Ergebnisse der Evaluierung werden voraussichtlich im Jahr 2015 vorliegen.



Webportal für Meldungen von Unternehmen

Mit dem „Service-Portal für Unternehmen“ haben nicht private Kundinnen und Kunden – also Selbstständige, Unternehmen, Kommunen usw. – seit Dezember 2014 die Möglichkeit, ihre Daten online einzusehen und zu ändern und so ihre Kommunikation mit dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zu vereinfachen.

Über einen Button auf der Startseite von www.rundfunkbeitrag.de oder über den direkten Aufruf portal.rundfunkbeitrag.de ist das Portal über eine sichere Verbindung für alle nicht privaten Kundinnen und Kunden erreichbar. Um das Angebot zu nutzen, bedarf es der Registrierung unter Angabe der Beitragsnummer und der Postleitzahl mit Username, Passwort und einer gültigen E-Mail-Adresse. Aus IT-Sicherheitsgründen erhält der/die Nutzer/in dann per Post einen Aktivierungscode, den er/sie für die endgültige Zulassung zum Portal benötigt.

Anschließend kann der/die Nutzer/in des „Service-Portals für Unternehmen“ die aktuellen, für seine/ihre Beitragsberechnung relevanten Daten zum eigenen Beitragskonto sowie alle Adressen einsehen und ändern oder neue Angaben eingeben. Dies bietet den Nutzer(n)/innen insbesondere Vorteile bei häufigen Änderungen wie beispielsweise bei den meldepflichtigen Kraftfahrzeugen oder bei der Meldung der durchschnittlich sozialversicherungspflichtig Beschäftigten.

Die Änderungen nimmt der/die Portal-Nutzer/in nicht direkt im Beitragskonto vor, sondern das „Service-Portal für Unternehmen“ generiert einen Auftrag für das jeweilige Beitragskonto nach dem Warenkorb-Prinzip, wie es im Internet allgemein üblich ist. Dies bedeutet, alle Online-Änderungen werden gesammelt und abschließend an den Beitragsservice übermittelt. Der Vorteil: Es ist weitaus weniger Kommunikation nötig und die Daten gehen in gut lesbarer und einheitlicher Form im Beitragsservice ein. Dies beschleunigt die Bearbeitung und minimiert das Risiko etwaiger Fehler in den Datenbeständen, die z. B. bei der Interpretation handschriftlicher Angaben nicht auszuschließen sind.

Mit dem Service-Portal kommt der Beitragsservice zudem dem Wunsch vieler nicht privater Kundinnen und Kunden nach, die Zahlungsaufforderung online per Download zu erhalten. Ob Lastschriftzahlung oder Einzelüberweisung – das Portal bietet die Möglichkeit, die regelmäßigen Rechnungen digital zu speichern oder für die eigenen Unterlagen auszudrucken. Außerdem kann anhand der detaillierten Auflistungen unmittelbar die Höhe des berechneten Beitrags überprüft werden.

Erneuerung des Textverarbeitungssystems

Nach einer Einsatzdauer von fast 30 Jahren war die Zukunftsfähigkeit des Textverarbeitungssystems des Beitragsservice nicht weiter gewährleistet. Angesichts der Tatsache, dass der Beitragsservice täglich bis zu 50.000 Textbriefe erstellt und versendet, bestand Handlungsbedarf. Ziel war, für die Sachbearbeitung ein modernes und zeitgerechtes server- und workflowgestütztes Online-Textverarbeitungssystem mit grafischer Bedienungsoberfläche zur Verfügung zu stellen.

Nach einem zirka neunmonatigen Vergabeverfahren zur Beschaffung eines geeigneten Textverarbeitungssystems erfolgten zwischen Oktober 2013 und Ende 2014 die umfangreiche Migration der bestehenden rd. 250 Briefe und über 2.000 Textbausteine sowie die Integration des neuen Systems in die Anwendungen des Beitragsservice. Ein besonderes Augenmerk lag hier auf der Qualität der Brieferstellung im Massengeschäft des Beitragsservice. Den hohen Qualitätsstandard eines seit Jahren ausgereiften Produkts zu erreichen, war eine der Herausforderungen des Projekts.

Ein weiterer wesentlicher Erfolgsfaktor war die Planung und Realisierung der eigentlichen Produktionseinführung bzw. die Umstellung der Sachbearbeitung von der alten auf die neue Textverarbeitung im Jahr 2014. Hier waren die Risiken einer Beeinträchtigung der Arbeit der Sachbearbeitung zu minimieren, da die Online-Textverarbeitung eine essentielle Komponente bei der Bearbeitung von Anliegen der Beitragszahlerinnen und Beitragszahler ist. Vor diesem Hintergrund erfolgte die Produktionseinführung im Wege eines übergangsweisen Parallelbetriebs der alten und neuen Textverarbeitung. Dadurch konnte die Umstellung schrittweise erfolgen und das alte System stand noch als Fallback zur Verfügung.

Für diesen Parallelbetrieb mussten temporär sowohl die IT-Systeme des Beitragseinzugs angepasst als auch die Produktion der Briefe dupliziert und für den Einführungszeitraum von zwei Monaten doppelt betrieben werden. Mitte Januar 2015 wurde die Produktivstellung erfolgreich mit der vollständigen Umstellung auf das neue Textverarbeitungssystem und dem Ende des Parallelbetriebs abgeschlossen.

Die neue Textverarbeitung erfüllt die hohen Anforderungen des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio in Bezug auf Verarbeitungsgeschwindigkeit und Verarbeitungsqualität. Neben diversen Anwendungsoptimierungen für die Sachbearbeitung konnten durch die Einführung der neuen Textverarbeitung auch die Systemsicherheit erhöht, Prozesse optimiert sowie eine Vielzahl neuer technischer Möglichkeiten implementiert werden. Mehrwerte der neuen Textverarbeitung kommen langfristig auch den Beitragszahler(n)/innen zugute. Neben der langfristig steigenden Bearbeitungsgeschwindigkeit bietet die neue Textverarbeitung alle technischen Voraussetzungen zur Anbindung der Kommunikationskanäle Fax und E-Mail an das System der Beitragskonten. Auch heute gehen natürlich bereits Faxe und E-Mails beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio ein. Die entsprechende Beantwortung des Vorgangseingangs erfolgt zurzeit aber in aller Regel per Brief, da das Datenbanksystem keine unmittelbaren Rückantworten per Fax oder E-Mail ermöglicht. Diese Ausgangskanäle für Korrespondenz mit den Beitragszahler(n)/innen sollen in einem weiteren Schritt implementiert werden.

Außerdem ist die Implementierung der neuen Textverarbeitung auch in den dezentralen Servicestellen der Landesrundfunkanstalten vorgesehen.

Datenschutz

Das Berichtsjahr war aus Datenschutzsicht geprägt durch einen deutlichen Anstieg an Auskunftsersuchen, vielfach gepaart mit einem Verlangen nach Löschung von Daten. Dies war zurückzuführen auf den Ende 2013 gefassten Beschluss der Intendantinnen und Intendanten, dem Gebot der Beitragsgerechtigkeit nachzukommen und im Falle einer fehlenden Reaktion auf Klärungsschreiben des Beitragsservice eine maximal bis 1. Januar 2013 zurückwirkende so genannte Direktanmeldung vorzunehmen. Darüber hinaus wurden die Arbeiten zur Evaluierung des Rundfunkbeitragsstaatsvertrages aufgenommen, bei der auch diverse datenschutzrechtliche Themen einer näheren Betrachtung zu unterziehen waren.

Gesetzliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen unterscheiden einerseits zwischen der Verarbeitung der Daten der Beitragszahler/innen und andererseits der Verarbeitung der Mitarbeiterdaten des Zentralen Beitragsservice als Gemeinschaftseinrichtung von ARD, ZDF und Deutschlandradio. Die Verarbeitung personenbezogener Daten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Zentralen Beitragsservice mit Sitz in Köln beurteilt sich nach den Datenschutzbestimmungen des Landes Nordrhein-Westfalen und wird in analoger Anwendung des § 52 WDR-Gesetz von der Datenschutzbeauftragten des Westdeutschen Rundfunk überwacht. Soweit die personenbezogenen Daten der Beitragszahler/innen verarbeitet werden, gelten seit 1. Januar 2013 die entsprechenden Regelungen des Rundfunkbeitragsstaatsvertrages (RBStV). Ergänzend sind die jeweiligen landesgesetzlichen Vorschriften zu beachten.

Insbesondere regeln die Übergangsbestimmungen des § 14 Abs. 9 RBStV die einmalige Übermittlung bestimmter Bestandsdaten volljähriger Bürger/innen mit Stichtag 3. März 2013 an die jeweils zuständige Landesrundfunkanstalt bzw. an den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio. Der Abgleich der Meldedaten dient der Bestands- und Ersterfassung, d. h. der Feststellung eines/einer Beitragszahler(s)/in für eine Wohnung, für die bislang keine Person als Beitragszahler/in registriert ist. Außerdem dürfen die Daten auch zur Aktualisierung bzw. Ergänzung vorhandener Daten genutzt werden. Parallel dazu erfolgt weiterhin eine regelmäßige Übermittlung der Umzugs- oder Sterbedaten voll-

jähriger Personen, die bereits seit Jahren in allen Bundesländern gesetzlich geregelt ist. Sowohl für die einmalige als auch für die regelmäßige Datenübermittlung wird seit Beginn des Jahres 2013 der sichere Standard OSCI-XMeld genutzt. Die einmalige Übermittlung von Meldedaten wurde Ende des Jahres 2014 abgeschlossen. Die Daten können ab Lieferung jedoch für maximal ein Jahr zur Sachverhaltsklärung genutzt werden.

Für die Landesrundfunkanstalten gelten jeweils die datenschutzrechtlichen Vorschriften des Bundeslandes, in dem die Rundfunkanstalt ihren Sitz hat. Diese sind auch anzuwenden in Bezug auf die Daten der Beitragszahler/innen des betreffenden Anstaltsbereichs, die beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio gespeichert werden. Die Überwachung des Datenschutzes obliegt – auch bezüglich der Verarbeitung der Beitragszahlerdaten – der oder dem für die jeweilige Rundfunkanstalt zuständigen Datenschutzbeauftragten. Für die Bereiche von Radio Bremen, des Hessischen Rundfunk und des Rundfunk Berlin-Brandenburg ist für die Datenschutz-Kontrolle außerhalb der journalistisch-redaktionellen Datenverarbeitung zusätzlich der bzw. die jeweilige Landesbeauftragte für den Datenschutz zuständig.

Beim Zentralen Beitragsservice ist unbeschadet der Zuständigkeit des oder der nach Landesrecht für die jeweilige Landesrundfunkanstalt zuständigen Datenschutzbeauftragten gemäß § 11 Abs. 2 RBStV eine behördliche Datenschutzbeauftragte bestellt worden, die unmittelbar der Geschäftsführung untersteht.

Datenschutzbeauftragte der Rundfunkanstalten

Die Datenschutzbeauftragten der Rundfunkanstalten haben sich entsprechend der Vorjahre auch im Jahr 2014 wiederholt mit Eingaben Betroffener oder mit Fragen grundsätzlicher Natur, z. B. zum Verfahren der Direktanmeldung, an die Datenschutzbeauftragte des Zentralen Beitragsservice gewandt, um von dort aus über die Hintergründe von Einzelfallbearbeitungen oder über Verfahrensfragen unterrichtet zu werden und diese kritisch zu beleuchten. Darüber hinaus haben auch im Berichtsjahr regelmäßige Sitzungen des „Arbeitskreises Datenschutzbeauftragte – AK DSB“ stattgefunden. Der Arbeitskreis hat sich unter anderem zum Ziel gesetzt, die Sicherstellung des Datenschutzes beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio nach möglichst einheitlichen Kriterien, d. h. nach den jeweils strengsten Anforderungen, zu gewährleisten. Von den Angelegenheiten, mit denen sich die Datenschutzbeauftragten der Rundfunkanstalten und des Zentralen Beitragsservice – neben der Erledigung ihrer Aufgaben im eigenen Hause, der Bearbeitung von Einzelfragen und Eingaben von Betroffenen etc. – im Rahmen des Arbeitskreises im Berichtsjahr befasst haben, sind beispielhaft die Folgenden zu nennen:

- Anlassbezogene Meldedatenübermittlung / Einmalabgleich
- Möglichkeiten und Grenzen der Auftragsdatenverarbeitung
- Rundfunkbeitrag und Stand der Gerichtsverfahren / datenschutzrechtliche Relevanz

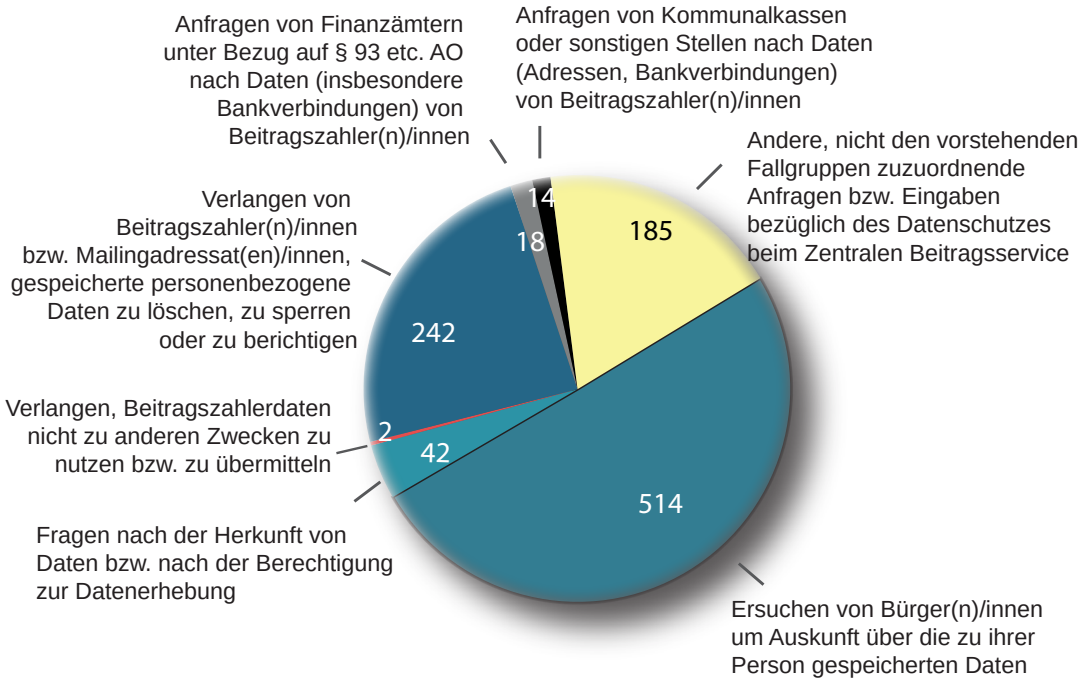
- Erweiterung der Funktionen des so genannten Service-Portals für Unternehmen unter www.rundfunkbeitrag.de
- Geltung und Umsetzung der so genannten Cookie-Richtlinie
- Übernahme von Satzungsvorschriften in den RBStV.

Im Oktober 2014 fand zudem ein Gespräch mit den Rundfunkreferenten zum Thema „Evaluierung des Rundfunkbeitragsstaatsvertrages“ statt, an dem zur Erörterung datenschutzrechtlicher Aspekte sowohl einige Datenschutzbeauftragte der Rundfunkanstalten als auch Landesdatenschutzbeauftragte teilgenommen haben.

Behördliche Datenschutzbeauftragte des Zentralen Beitragsservice

Die behördliche Datenschutzbeauftragte des Zentralen Beitragsservice hatte im Berichtsjahr insgesamt 1.017 Eingaben von Betroffenen oder Dritten zu Fragen des Datenschutzes beim Rundfunkbeitragseinzug zu bearbeiten (Vorjahr: 722). Dies bedeutet eine deutliche Steigerung der zu bearbeitenden Fälle gegenüber dem Vorjahr, und zwar um 295 Vorgänge.

Das folgende Diagramm gibt einen Überblick, in welche wesentlichen Sachverhaltsgruppen die Eingaben unterteilt werden können (wobei ein Vorgang auch bei mehreren angesprochenen Sachverhalten jeweils nur einer Fallgruppe zugeordnet wurde):



Bei den Vorgängen handelte es sich in 32 Fällen (Vorjahr: 51) um Ersuchen von Finanzämtern oder anderen Dritten um Auskunft über Daten von Beitragszahler(n)/innen (insbesondere Bankverbindungen oder Anschriften), die mit Hinweis auf die strenge Zweckbindung der Daten gemäß § 11 Abs. 5 RBStV jeweils ablehnend beantwortet wurden. Von den verbleibenden 985 Eingaben (Vorjahr: 671) bezogen sich 433 (gegenüber 50 im Jahr 2013) auf Mailing-Aktionen zur Ausschöpfung des Beitragszahlerpotenzials, davon lediglich 11 aus dem nicht privaten Bereich.

In 323 der insgesamt 422 zu bearbeitenden Fälle aus dem privaten Sektor war den Eingaben eine Direktanmeldung vorausgegangen, weil die Betroffenen – trotz deutlicher Ankündigung einer entsprechenden Maßnahme im Erinnerungsschreiben – nicht auf die Klärungsschreiben reagiert oder mit ihrer Antwort nicht zur Klärung der Beitragspflicht beigetragen hatten. In einer nicht unerheblichen Anzahl von Fällen versuchten die Angeschriebenen im Nachhinein, mit Bezug auf die angebliche Verfassungswidrigkeit des Rundfunkbeitragsstaatsvertrages eine Löschung bzw. Sperrung ihrer Daten zu erlangen. Einige wandten sich zudem mit einem Löschverlangen an den Datenschutzbereich und trugen in Verkennung der insoweit eindeutigen Rechtslage vor, für die Wohnung zahle eine andere Person, deren Daten sie „aus Gründen des Datenschutzes“ jedoch nach wie vor nicht nennen wollten.

Trotz der recht deutlichen Steigerung der Eingaben mit Mailingbezug ist die Menge in Anbetracht der Gesamtausbringung an Mailingbriefen (rd. 20 Mio./ davon rd. 18,3 Mio. im Rahmen des einmaligen und anlassbezogenen EMA-Abgleichs inklusive Direktanmeldung seit Dezember 2013) als unkritisch zu bewerten.

Zu allen Eingaben konnte der Sachverhalt aufgeklärt und den Betroffenen – von wenigen Einzelfällen abgesehen – eine zufrieden stellende Antwort gegeben werden. Die Einzelfälle betreffen ausnahmslos Sachverhalte, bei denen sich die Betroffenen einer Zahlungsaufforderung für deutlich zurückliegende Zeiträume ab 2013 gegenübersehen, bzw. Fälle, in denen die Verfassungswidrigkeit des Rundfunkbeitragsstaatsvertrages grundsätzlich oder zu einzelnen Regelungen angezweifelt wird. Verstöße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften wurden nicht festgestellt.

Die Gesamtzahl der Anfragen oder Beschwerden zu Fragen des Datenschutzes beim Einzug der Rundfunkbeiträge und speziell auch zu Mailingmaßnahmen ist – gemessen an der Menge der Beitragszahler/innen, dem Gesamtvolumen des Mailings bzw. der insgesamt angefallenen Geschäftsvorgänge – nach wie vor als gering zu bewerten und bewegt sich somit im unkritischen Bereich.

Beitragsentwicklung

Beitragssachverhalte

Das seit dem 1. Januar 2013 geltende Rundfunkfinanzierungsmodell knüpft an das Innehaben einer Wohnung oder Betriebsstätte an.

Wohnungen

Mit Stand 31. Dezember 2013 befanden sich 36.385.345 Wohnungen im Bestand. Dieser Bestand ist im Jahr 2014 um 8,14 % auf 39.346.878 Wohnungen angestiegen. Dieser Anstieg ist im Wesentlichen auf den einmaligen Meldedatenabgleich und die anlassbezogene Meldedatenübermittlung zurückzuführen. Für 6,43 % der Wohnungen entfällt die Beitragspflicht aufgrund einer Befreiung. Für 1,29 % der Wohnungen ist aufgrund einer Ermäßigung ein Drittelbeitrag zu entrichten.

Befreiungen und Ermäßigungen von der Beitragspflicht

Seit 1. Januar 2013 sieht das Gesetz eine Befreiung von der Beitragspflicht im Wesentlichen nur noch aus sozialen Gründen vor. Schwerbehinderte Personen können lediglich eine Ermäßigung der Beitragspflicht in Anspruch nehmen (siehe auch die ausführlichen Erläuterungen auf Seite 18 f.).

Mit Stand 31. Dezember 2013 waren 2.499.843 Personen von der Beitragspflicht befreit und 527.756 Personen wurde eine Ermäßigung gewährt. Die Anzahl der Personen, denen eine Befreiung von der Beitragspflicht bewilligt wurde, ist im Jahr 2014 um 28.831 (1,15 %) auf 2.528.674 Personen angestiegen. Bei den Ermäßigungen ist im gleichen Zeitraum ein Rückgang um 22.250 (4,22 %) auf 505.506 zu verzeichnen.

Da eine Person über mehrere Wohnungen verfügen kann und sich eine Befreiung / Ermäßigung auf alle Wohnungen der Person erstreckt, ist die Anzahl der befreiten / ermäßigten Personen nicht auf die Anzahl der befreiten / ermäßigten Wohnungen überleitbar. So waren zum Jahresende 2014 zwar 2.528.674 Personen von der Beitragspflicht befreit, gleichzeitig aber 2.531.325 Wohnungen.

Bezüglich der Ermäßigungen ergab sich ein ähnliches Bild. Bei 505.506 Personen mit Ermäßigung waren 508.570 Wohnungen mit Ermäßigung zu verzeichnen.

Der sich aus den privaten Beitragsbefreiungen bzw. -ermäßigungen für die Rundfunkanstalten ergebende Beitragsausfall beläuft sich auf ca. 597,1 Mio. € im Jahr (ausgehend von den privaten Beitragssachverhalten mit Stand 31. Dezember 2014 ohne Berücksichtigung von Bestandsveränderungen im Laufe des Jahres). Ohne die Gewährung von Befreiungen könnte der zum 31. Dezember 2014 gültige Monatsbeitrag von 17,98 € bei unveränderten Beitragserträgen um rd. 7,17 % bzw. 1,29 € gesenkt werden.

Betriebsstätten

Der Bestand der Betriebsstätten ist im Jahr 2014 von 3.316.951 um 4,39 % auf 3.462.590 angestiegen. Bei den Betriebsstätten handelt es sich überwiegend um Standard-Betriebsstätten (92,86 %), d. h. um Betriebsstätten, die weder den Beherbergungsbetrieben noch den Einrichtungen

	Bestand zum 31. Dezember 2013	Bestand zum 31. Dezember 2014
Wohnungen	36.385.345	39.346.878
voller Beitrag	32.657.831	35.649.684
Befreiung	2.503.301	2.531.325
Ermäßigung	530.979	508.570
ruhend	692.150	656.520
befristet abgemeldet	1.084	779
Personen mit Befreiung	2.499.843	2.528.674
Personen mit Ermäßigung	527.756	505.506
Betriebsstätten gesamt	3.316.951	3.462.590
Standard-Betriebsstätten	3.074.741	3.215.210
Beherbergungen	83.447	84.616
Einrichtungen	158.763	162.764
Betriebsstätten mit Übergangsbeitrag*	327.036	241.788
Betriebsstätten ohne Berechnung*	545.202	656.787
Gästezimmer	889.089	901.458
Ferienwohnungen	123.251	126.752
Kraftfahrzeuge	4.173.543	4.250.407

* Betriebsstätten mit Übergangsbeitrag und Betriebsstätten ohne Berechnung sind eine Teilmenge der zuvor aufgeführten Betriebsstätten.

zuzuordnen sind. Die Beherbergungen (2,44 %) und Einrichtungen (4,70 %) machen nur einen geringen Teil der Betriebsstätten aus.

Gästezimmer und Ferienwohnungen

Beherbergungsbetriebe unterliegen einer gesonderten Beitragspflicht. So ist neben dem Beitrag für die Betriebsstätte, von der aus die Verwaltung der Gästezimmer / Ferienwohnungen erfolgt, ein Drittelbeitrag für jedes Gästezimmer und jede Ferienwohnung (jeweils ab der zweiten Einheit) zu entrichten.

Mit Stand 31. Dezember 2014 sind 901.458 Gästezimmer und 126.752 Ferienwohnungen (insgesamt 1.028.210 Beherbergungseinheiten) im Bestand zu verzeichnen.

Kraftfahrzeuge

Grundsätzlich ist für jedes nicht privat genutzte Kraftfahrzeug ein Drittelbeitrag zu entrichten. Pro Betriebsstätte, für die bereits ein Beitrag entrichtet wird, ist jedoch ein Kraftfahrzeug beitragsfrei. Der/die Beitragszahler/in darf von der Anzahl seiner/ihrer Kraftfahrzeuge die Anzahl der beitragspflichtigen Betriebsstätten abziehen und muss nur die verbleibende Zahl der Kraftfahrzeuge anmelden.

Mit Stand 31. Dezember 2014 sind 4.250.407 Kraftfahrzeuge angemeldet.

Gesamterträge

Die Verteilung der Gesamterträge*) (einschließlich der Anteile für die Landesmedienanstalten) gemäß der Rundfunkbeitragsabrechnung 2014 auf die Landesrundfunkanstalten, das Deutschlandradio und das ZDF ist in der nachstehenden Abbildung dargestellt.

Das Volumen der Gesamterträge der Landesrundfunkanstalten reicht von 48,0 Mio. € bei Radio Bremen bis zu 1.278,9 Mio. € beim Westdeutschen Rundfunk. Grund für die unterschiedlichen Beträge ist die Anzahl der Beitragszahler/innen mit Wohnsitz und / oder Betriebsstätte im Gebiet der jeweiligen Landesrundfunkanstalt. Deutschlandradio und ZDF erhalten jeweils die aufgeführten Anteile am Gesamtaufkommen der Gesamterträge von 8.324,3 Mio. €.

Im Vorjahresvergleich ist eine Erhöhung der Gesamterträge um + 643,1 Mio. € bzw. + 8,37 % zu verzeichnen. Diese Entwicklung resultiert in erster Linie aus der Durchführung der rückwirkenden Direktanmeldung für die Jahre 2013 und 2014 auf der Grundlage von Daten aus dem einmaligen Meldedatenabgleich und der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung im Jahr 2014. Die Rundfunkanstalten dürfen die Mehreinnahmen nicht behalten, sie liegen auf Sonderkonten. Zur Verfügung steht den Sendern nur das Geld, das die Kommission zur Ermittlung des Finanzbedarfs der Rundfunkanstalten in ihrem 19. Bericht als Finanzbedarf für die Jahre 2013 bis 2016 anerkannt hat.

*) Als Gesamterträge werden die Rundfunkbeitragserträge und weitere Erträge im Zusammenhang mit dem Rundfunkbeitragseinzug ausgewiesen.

Rundfunkanstalt	Gesamterträge inkl. Anteile der Landesmedienanstalten	Landesmedienanstalten-Anteile **)	Gesamterträge ohne Anteile der Landesmedienanstalten
Bayerischer Rundfunk	981.498.511,82	25.314.502,79	956.184.009,03
Hessischer Rundfunk	455.021.029,87	11.736.791,46	443.284.238,41
Mitteldeutscher Rundfunk	646.137.515,38	16.684.713,71	629.452.801,67
Norddeutscher Rundfunk	1.063.855.024,81	27.483.244,76	1.036.371.780,05
Radio Bremen	47.993.576,27	1.221.522,78	46.772.053,49
Rundfunk Berlin-Brandenburg	443.161.968,58	11.436.527,89	431.725.440,69
Saarländischer Rundfunk	74.290.372,47	1.925.166,16	72.365.206,31
Südwestrundfunk	1.099.508.585,52	28.418.637,95	1.071.089.947,57
Westdeutscher Rundfunk	1.278.930.441,04	33.034.204,33	1.245.896.236,71
ARD	**6.090.397.025,76**	**157.255.311,83**	**5.933.141.713,93**
Deutschlandradio	213.311.115,31		213.311.115,31
Zweites Deutsches Fernsehen	2.020.555.631,62		2.020.555.631,62
Gesamt	**8.324.263.772,69**		**8.167.008.460,86**

**) Die Landesmedienanstalten-Anteile für Deutschlandradio und für das ZDF sind bei den ARD-Anstalten enthalten und werden von diesen direkt – einschließlich der Anteile Deutschlandradio und ZDF – abgeführt.

Rundfunkbeitragsabrechnung 2014

Die Rundfunkbeitragsabrechnung ist die Darstellung des monetären Ergebnisses des Beitragseinzugs durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.

Grundlage der Rundfunkbeitragsabrechnung ist eine auf die Erfordernisse der Rundfunkanstalten abgestellte Buchhaltung des Rundfunkbeitragsrechnungswesens.

Die Buchhaltung enthält die Bestands-, die Ertrags- und Aufwandskonten im Hauptbuch sowie die Debitorenkonten, die im Nebenbuch geführt werden. Die Rundfunkbeiträge werden in Bestandsrechnungen (Bilanzen) und Ertrags- und Aufwandsrechnungen abgerechnet, und zwar sowohl insgesamt als auch getrennt je Landesrundfunkanstalt, Deutschlandradio und ZDF. Die Bilanzierung und Bewertung entspricht den für große Kapitalgesellschaften geltenden Grundsätzen. Die Gliederung der Bilanzen und Ertrags- und Aufwandsrechnungen wird den Besonderheiten der Rundfunkbeitragsabrechnung angepasst.

Die Rundfunkbeitragsabrechnung weist für das Jahr 2014 Gesamterträge in Höhe von 8.324.263.772,69 € aus. Diese liegen um 643.045.563,04 € über dem Ergebnis von 2013 (vgl. nachstehende Tabelle).

Rundfunk-anstalt	2014	2013	Veränderung 2013 zu 2014
BR	956,2	894,0	62,2
HR	443,3	407,2	36,1
MDR	629,4	586,1	43,3
NDR	1.036,4	957,3	79,1
RB	46,8	43,3	3,5
RBB	431,7	375,8	55,9
SR	72,4	66,1	6,3
SWR	1.071,1	994,4	76,7
WDR	1.245,9	1.148,8	97,1
DRadio	213,3	196,8	16,5
ZDF	2.020,5	1.866,1	154,4
LMA	157,3	145,3	12,0
Gesamt	8.324,3	7.681,2	643,1

Beträge in Mio. € (gerundet)

Personal und Finanzen

Entwicklung des Personalbestandes

Der Personalbestand 2014 weist, wie auch im Vorjahr, 1.001 Planstellen aus. Über die vorgenannten 1.001 Planstellen hinaus werden unverändert 71 Beschäftigungspositionen für Mitarbeiter/innen mit befristeten Planstellen ausgewiesen.

Der Personalbestand hat sich wie folgt entwickelt:

- Von den 1.001 Planstellen (Soll) waren zum Ende des Jahres 2014 insgesamt 1.000 Planstellen (Ist) durch 1.098 Mitarbeiter/innen in Voll- und Teilzeit besetzt; hiervon 855,20 Stellen mit unbefristeten und 144,80 Stellen mit befristeten Arbeitsverträgen. Am 31. Dezember 2014 war eine Planstelle unbesetzt. Die Anzahl der freien Planstellen belief sich auch im Jahresdurchschnitt auf eine Stelle (0,1 %). Im Jahr 2013 waren durchschnittlich 4,3 Planstellen (0,4 %) nicht besetzt.
- Auf den Beschäftigungspositionen für Mitarbeiter/innen mit befristeten Planstellen waren zum Jahresende 83,25 Mitarbeiterkapazitäten (einschließlich 6,25 personellen Unterstützungen sowie 6,00 Kapazitäten ohne Planstellen) eingesetzt.
- Zur Bewältigung der erhöhten Vorgangsmengen im Zuge der Umstellung auf das neue Rundfunkfinanzierungsmodell waren zum Jahresende 2014 108,15 Mitarbeiterkapazitäten ohne Planstellen befristet beschäftigt.
- Sieben Bewerber/innen – einschließlich vier Auszubildenden – wurden im Berichtsjahr neu eingestellt, und zwar überwiegend als Ersatz für ausgeschiedene Mitarbeiter/innen. Es wurden zwei Mitarbeiter/innen aus einem bisher befristeten Anstellungsvertrag in eine Festanstellung übernommen.
- Im Laufe des Jahres 2014 haben vier Auszubildende ihre Berufsausbildung erfolgreich beendet. Alle vier haben einen befristeten Anschlussarbeitsvertrag abgeschlossen. Zum Jahresende standen insgesamt 16 Auszubildende in einem Ausbildungsverhältnis.

- Insgesamt 241 Mitarbeiter/innen nahmen zum Jahresende 2014 die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung wahr. Ende des Jahres 2013 waren es 224 Mitarbeiter/innen.
- 76 Arbeitnehmer/innen, dies entspricht 5,7 % der im Jahresdurchschnitt Beschäftigten, schieden aus dem Unternehmen aus.
- Die Zahl der Versorgungsgeldempfänger/innen stieg von 416 auf 427 Personen.

Stand zum Jahresende	Unbefristet oder befristet angestellte Arbeitnehmer/innen auf Planstellen (Ist)	Angestellte Arbeitnehmer/innen auf befristeten Planstellen	Befristet angestellte Arbeitnehmer/innen im Rahmen des Gesamtorganisationsvorhabens Umstellung Rundfunkfinanzierung	Aushilfen und Auszubildende	Mitarbeiter/innen insgesamt
	Kapazitäten	**Kapazitäten**	**Kapazitäten**	**Kapazitäten**	**Kapazitäten**
2010	981,90	76,00	-	18,00	1.075,90
2011	999,75	73,25	85,25	16,00	1.074,25
2012	981,50	78,00	164,50	14,00	1.238,00
2013	1.000,00	79,75	186,45	18,00	1.284,20
2014	1.000,00	83,25	108,15	16,00	1.207,40

Ein Praktikum bei dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio absolvierten elf Personen, davon neun als Ergänzung zur Schulausbildung, eine zur Erbringung ihres praktischen Teils der Berufsausbildung und eine während des Studiums.

Die 1.207,40 Gesamtkapazitäten entsprechen 1.294 aktiv beschäftigten Personen (inklusive 16 Auszubildenden), die überwiegend in Vollzeit, teilweise aber auch in Teilzeit mit Zeitanteilen zwischen 40 bis 75 % der Normalarbeitszeit beschäftigt waren.

Im Berichtsjahr 2014 wurden keine neuen Mitarbeiter/innen durch das Ausbildungskonzept für die Sachbearbeitung qualifiziert.

Zum Ende des Jahres 2014 arbeiteten 107 Mitarbeiter/innen in alternierender Telearbeit. Ende 2013 waren es 100 Mitarbeiter/innen.

Im Rahmen laufender Strukturmaßnahmen ist zum Jahresende 2014 erneut eine Vielzahl von befristeten Arbeitsverträgen ausgelaufen. Die Zahl der Gesamtkapazitäten im Zentralen Beitragsservice ist damit im Januar 2015 auf 1.076,45 Kapazitäten (inklusive 16 Auszubildenden) gesunken. Mit dem im Jahr 2014 realisierten Abbau von 207,75 Kapazitäten wurden die gesetzten Ziele erfolgreich verfolgt.

Aufwendungen für den Beitragsservice

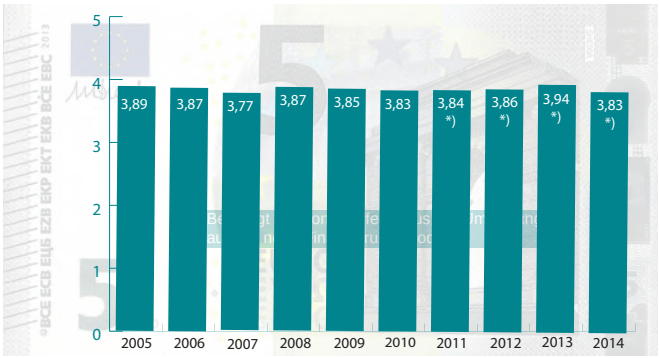
Bereinigt um die Sondereffekte aus der Umstellung auf das neue Rundfunkfinanzierungsmodell weist der Jahresabschluss 2014 Aufwendungen in Höhe von 170,6 Mio. € aus. Gemessen an den Gesamterträgen liegt der prozentuale Anteil der Aufwendungen des Zentralen Beitragsservice somit bei 2,05 %. Im Vorjahr lag dieser Wert bei 2,17 %. Der Rückgang im Jahr 2014 resultiert im Wesentlichen aus den deutlich gestiegenen Erträgen im Jahr 2014.

Die Abbildung unten zeigt die Entwicklung der Aufwendungen für den Gebühren- bzw. Beitragseinzug in den letzten zehn Jahren.

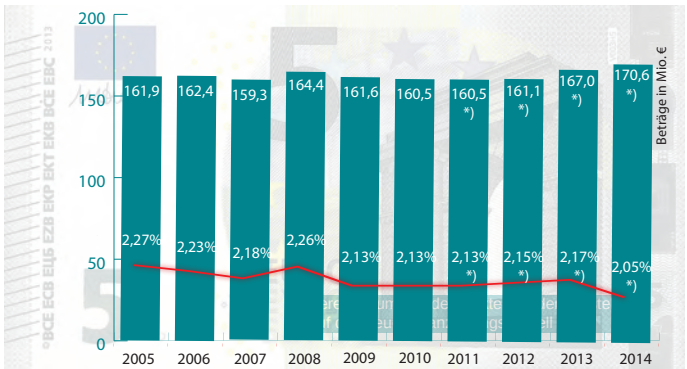
Das Jahr 2014 war, als zweites Jahr der Geltung der neuen Rundfunkfinanzierung, noch deutlich von den Umstellungsaktivitäten geprägt. Bereits ab dem Jahr 2010 wurden diesbezüglich umfangreiche Maßnahmen ergriffen, wie insbesondere umfängliche Personalrekrutierungen zwecks Anpassungen der Personalkapazitäten auf die erforderlichen Ressourcen zur Überleitung und Umstellung auf die neuen Rundfunkfinanzierungsgrundlagen einschließlich der erforderlichen Schulungen.

Der Umstellungsaufwand betrug im Jahr 2014 rd. 16,7 Mio. € (2013: 20,4 Mio. €). Mithin ist in Bezug auf den Umstellungsaufwand, nach der Hochphase in 2012 und 2013, nunmehr eine rückläufige Entwicklung zu verzeichnen.

Die um die Sondereffekte der Umstellung bereinigten Aufwendungen je Beitragskonto, d. h. die durchschnittlichen Aufwendungen zur Führung eines Beitragskontos, beliefen sich im Jahr 2014 auf 3,83 €. Im Vergleich zum Vorjahr ist dieser Wert aufgrund der im Jahr 2014 deutlich gestiegenen Anzahl an Beitragskonten um 0,11 € gesunken (2013: 3,94 € je Beitragskonto).



Aufwendungen pro Teilnehmer-/Beitragskonto im Vergleich der letzten zehn Jahre.



Aufwendungen für den Gebühren-/Beitragseinzug in den Jahren 2005 bis 2014 und Anteil der Aufwendungen an den Gesamterträgen aus Rundfunkgebühren/-beiträgen.

Jahresabschluss 2014

Entsprechend den Bestimmungen der Finanzordnung besteht der Jahresabschluss des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio aus der Vermögensrechnung, der Ertrags- und Aufwandsrechnung, dem Anhang, dem Lagebericht sowie aus der Abrechnung des Haushaltsplans. Seine Aufstellung erfolgt in Anlehnung an die Vorschriften des Handelsgesetzbuchs für große Kapitalgesellschaften.

Die Wirtschaftsführung des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio für das Jahr 2014 wurde zunächst bestimmt durch den vom Verwaltungsrat in seiner 177. Sitzung am 28. August 2013 genehmigten Haushaltsplan.

Aufgrund der erst Ende 2013 durch die Intendantinnen und Intendanten beschlossenen rückwirkenden Direktanmeldung und des damit einhergehenden erhöhten Vorgangsaufkommens wurde ein Nachtragshaushalt notwendig, dem der Verwaltungsrat in seiner 181. Sitzung am 27. August 2014 zugestimmt hat.

Die Erträge und Aufwendungen des Haushaltsplans waren mit 190.456.800,00 € geplant. Der Finanzplan wies ein Soll von 5.011.800,00 € auf. Einschließlich der aus dem Haushaltsjahr 2013 übertragenen Reste in Höhe von 216.078,00 € ergab der Finanzplan somit eine Mittelaufbringung und Mittelverwendung von 5.227.878,00 €.

Das Ergebnis der Abrechnung des Haushaltsplans (Haushaltsrechnung) ist auf Seite 50 dargestellt. Die Gegenüberstellung der Soll-Ansätze und Ist-Werte erfolgt getrennt nach den jeweiligen Teilplänen.

Die Abweichungen zwischen Soll und Ist sind ausgewiesen; darüber hinaus ist die Abrechnung des Zahlungsplans gesondert dargestellt.

Die Vermögensrechnung zum 31. Dezember 2014 ist – in Verbindung mit den Vorjahreszahlen – auf Seite 48 f. zusammengefasst dargestellt. Die Bilanzsumme beläuft sich auf 30.013.679,79 €; sie weist damit gegenüber dem Ergebnis des Vorjahres eine Verringerung um 1.002.948,91 € auf. Die niedrigere Bilanzsumme gegenüber dem Vorjahr ist im Wesentlichen auf niedrigere Restbuchwerte des Sachanlagevermögens und auf zum Bilanzstichtag geringere liquide Mittel zurückzuführen. Die Anteile der Rundfunkanstalten am Gemeinschaftsvermögen des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio haben sich von 9.531.486,37 € (Stand 31. Dezember 2013) auf 7.575.874,86 € verringert.

Die auf Seite 47 zusammengefasste Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt mit einem Jahresvolumen von 187.257.355,82 € ab und weist damit gegenüber dem Abschluss des Vorjahres eine Verringerung von 151.106,07 € auf (siehe dazu auch die Erläuterungen auf Seite 45 zur Kostenentwicklung). Der Verwaltungsrat hat den Jahresabschluss anhand des Prüfungsberichts des Wirtschaftsprüfers am 3. Juni 2015 festgestellt und die Entlastung der Geschäftsführung beschlossen.

Jahresbilanz 2014

Ertrags- und Aufwandsrechnung

	2014		2013	
Erträge	€	€	€	€
1. Betriebsbeiträge		186.513.737,84		182.386.493,65
2. Sonstige betriebliche Erträge				
a) Kostenerstattungen	44.410,04		45.742,96	
b) Erträge aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	0,00		300,00	
c) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	433.298,78		1.523.683,73	
d) Erträge aus dem Verkauf von Material	73,80		0,00	
e) Erträge a.d. Auflösung v. Haushaltsresten -Betriebshaushalt-	0,00		2.952.173,86	
f) Periodenfremde und nicht laufende Erträge	264.039,13	741.821,75	496.577,78	5.018.478,33
3. Zinsen und ähnliche Erträge		1.796,23		3.489,91
		187.257.355,82		187.408.461,89
Aufwendungen				
4. Personalaufwendungen				
a) Gehälter und Löhne	67.459.298,72		66.063.379,97	
b) Sonstige Arbeitsentgelte	3.500.687,57		4.400.662,37	
c) Gesetzliche soziale Aufwendungen	13.362.279,54		12.486.332,17	
d) Aufwendungen für die Altersversorgung	13.182.667,65		10.489.108,10	
e) Aufwendungen für Unterstützungen	174.946,20		186.707,77	
f) Sonstige Personalaufwendungen	109.589,54	97.789.469,22	103.132,70	93.729.323,08
5. Materialaufwendungen				
a) Material für Datenverarbeitung/Druckerzeugnisse	2.893.156,27		3.037.504,38	
b) Bücher und Zeitschriften	26.879,12		29.075,42	
c) Verbrauchsmaterial	254.410,50		254.727,33	
d) Sonstiges Material	104.168,95	3.278.614,84	159.120,71	3.480.427,84
6. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen		4.376.404,34		5.715.482,16
7. Fremdleistungen				
a) EDV-Fremdleistungen, Fremdbearbeitung	50.201.017,23		47.925.245,72	
b) Verschiedene Dienstleistungen	2.795.319,70		7.664.125,02	
c) Reise- und Fahrtkosten	94.167,02		122.365,82	
d) Repräsentations- und Bewirtungskosten	36.600,36	53.127.104,31	48.534,12	55.760.270,68
8. Aufwendungen für Mieten und Unterhalt				
a) Nutzungsentgelt und Mieten	3.006.538,94		3.008.776,99	
b) Mieten für technische Einrichtungen	5.868.101,89		5.997.943,50	
c) Unterhalts-, Bewirtschaftungs- und Reparaturkosten	7.176.589,61	16.051.230,44	7.288.704,19	16.295.424,68
9. Sonstige betriebliche Aufwendungen				
a) Beförderungskosten, Frachten, Rollgelder und Zollgebühren	23.807,20		20.127,28	
b) Postkosten	8.611.010,69		8.432.166,99	
c) Prüfungs-, Beratungs- und Rechtskosten, Sonst. Gebühren	3.757.614,78		3.705.583,83	
d) Versicherungen	73.833,99		79.627,22	
e) Andere Aufwendungen	661,00		3.987,00	
f) Aufwendungen für die Bildung von Haushaltsresten -Betriebshaushalt-	0,00		0,00	
g) Betriebssteuern, übrige Aufwendungen	950,00	12.467.877,66	930,00	12.242.422,32
10. Aufwendungen aus Aufzinsung		166.655,01		185.111,13
11. Außerordentliche Aufwendungen		0,00		0,00
		187.257.355,82		187.408.461,89
12. Ergebnis		**0,00**		**0,00**

Vermögensrechnung

Treuhandvermögen der Rundfunkanstalten

Aktiva

		31.12.2014		31.12.2013	
		€	€	€	€
A.	**Anlagevermögen**				
I	Immaterielle Vermögensgegenstände				
	EDV-Programme	2.210.028,00		865.373,00	
	Anzahlungen auf EDV-Programme	0,00	2.210.028,00	724.520,86	1.589.893,86
II	Sachanlagen				
	1. Gebäude auf fremdem Grund und Boden	0,00		0,00	
	2. Ausstattung für Mietgebäude	778.277,00		1.040.316,00	
	3. Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.107.439,00		1.258.160,00	
	4. Geräte für Datenerfassung	2.919,00		7.580,00	
	5. EDV-Anlagen einschließlich Zubehör	2.849.546,00		5.012.624,00	
	6. Weiterbearbeitungsmaschinen	80.856,00		127.594,00	
	7. Fuhrpark	18.783,00		28.852,00	
	8. Sonstige Sachanlagen	4.343,00		4.889,00	
	9. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	0,00	4.842.163,00	0,00	7.480.015,00
III	Finanzanlagen				
	Ausleihungen im Rahmen der Darlehensgewährung an Mitarbeiter		10.414,00		18.112,24
			7.062.605,00		9.088.021,10
B.	**Umlaufvermögen**				
I	Vorräte				
	1. Papier, Formulare	153.289,23		195.373,15	
	2. Andere Vorräte	43.834,63	197.123,86	32.014,12	227.387,27
II	Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
	1. Forderungen gegen Rundfunkanstalten				
	Betriebsbeiträge, Investitionsbeiträge	16.917.149,33		14.598.222,30	
	2. Forderungen gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	38.860,21		107.371,87	
	3. Sonstige Vermögensgegenstände	139.307,52	17.095.317,06	184.892,97	14.890.487,14
III	Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten		4.495.998,51		5.514.534,44
C.	**Rechnungsabgrenzungsposten**		1.162.635,36		1.296.198,75
			30.013.679,79		**31.016.628,70**

Passiva

		31.12.2014		31.12.2013	
		€	€	€	€
A. Deckungskapital					
			7.575.874,86		9.531.486,37
B. Haushaltsreste Betriebshaushalt					
			0,00		0,00
C. Rückstellungen					
			17.126.126,00		14.170.971,80
D. Verbindlichkeiten					
	(mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr)				
1.	Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	3.598.400,79		5.207.326,64	
2.	Verbindlichkeiten gegenüber Rundfunkanstalten	394.117,64		997.639,93	
3.	Sonstige Verbindlichkeiten	1.319.160,50	5.311.678,93	1.109.203,96	7.314.170,53
	aus Steuern € 1.224.385,83, Vorjahr € 1.087.449,11 im Rahmen der sozialen Sicherheit € 16.862,81, Vorjahr € 2.016,28				
			30.013.679,79		**31.016.628,70**

Haushaltsrechnung

	Soll 2014		Ist 2014		Abweichung +/-	
I Ertrags- und Aufwandsplan	€	€	€	€	€	€
Erträge						
eigene Erträge		855.000,00		743.617,98		-111.382,02
Betriebsbeiträge		189.601.800,00		186.513.737,84		-3.088.062,16
Summe Erträge		190.456.800,00		187.257.355,82		-3.199.444,18
Aufwendungen						
Personalaufwendungen (Gehälter und Löhne)	71.225.300,00		70.959.986,29		-265.313,71	
Soziale Aufwendungen	27.578.200,00		26.829.482,93		-748.717,07	
Summe Personalaufwand		98.803.500,00		97.789.469,22		-1.014.030,78
Sachaufwendungen (ohne Abschreibungen)						
Materialaufwendungen	3.648.600,00		3.278.614,84		-369.985,16	
Mieten für techn. Einrichtungen und Gebäude, Portokosten, EDV-Fremdleistungen, etc.	82.700.000,00		81.570.767,42		-1.129.232,58	
Sonstiges	292.900,00		242.100,00		-50.800,00	
Summe Sachaufwendungen		86.641.500,00		85.091.482,26		-1.550.017,74
Abschreibungen		5.011.800,00		4.376.404,34		-635.395,66
Summe Aufwendungen		190.456.800,00		187.257.355,82		-3.199.444,18
II Finanzplan						
Mittelaufbringung						
Investitionsbeiträge	0,00		0,00		0,00	
Abschreibungen, Darlehens-rückflüsse, Vorfinanzierung Wartungskosten	5.227.878,00		4.631.104,99		-596.773,01	
Summe Mittelaufbringung		5.227.878,00		4.631.104,99 *		-596.773,01
Mittelverwendung						
Negative Investitionsbeiträge	1.536.600,00		1.955.611,51		419.011,51	
Neu- und Ersatzinvestitionen einschl. Darlehen	3.691.278,00		2.675.493,48		-1.015.784,52	
Summe Mittelverwendung		5.227.878,00		4.631.104,99 **		-596.773,01
III Ausgleichszahlungen						
Betriebsbeiträge				186.513.737,84		
geleistete Zahlungen				175.511.500,00		11.002.237,84
Investitionsbeiträge				-1.955.611,51		
geleistete Zahlungen				0,00		-1.955.611,51
					Spitzenausgleich	**9.046.626,33**

* einschließlich Haushaltsrest aus 2013

** einschließlich Haushaltsrest nach 2015

Bestätigungsvermerk des Wirtschaftsprüfers

Der Jahresabschluss 2014 wurde – in Verbindung mit einer Prüfung in analoger Anwendung des § 53 Haushaltsgrundsätzegesetz – durch die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Steuerberatungsgesellschaft Ebner Stolz GmbH & Co. KG geprüft. Der Jahresabschluss ist mit folgendem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk mit hinweisendem Zusatz versehen:

An den ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice, Köln:

„Wir haben den nach § 23 der Finanzordnung des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice aufgestellten Jahresabschluss - bestehend aus Vermögensrechnung, Ertrags- und Aufwandsrechnung, Anhang, Lagebericht und Abrechnung des Haushaltsplans – unter Einbeziehung der Buchführung des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice (ehem. Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten in der Bundesrepublik Deutschland), Köln, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2014 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung des Jahresabschlusses nach den Bestimmungen der Finanzordnung des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice und der Verwaltungsvereinbarung „Beitragseinzug“, nach den für Rundfunkanstalten geltenden weiteren Regelungen und nach den ergänzenden deutschen handelsrechtlichen Vorschriften für große Kapitalgesellschaften liegen in der Verantwortung der Geschäftsführung des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung und Jahresabschluss überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen der Geschäftsführung sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss der Finanzordnung des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice und der Verwaltungsvereinbarung „Beitragseinzug“, den für Rundfunkanstalten geltenden weiteren Regelungen und den ergänzenden deutschen handelsrechtlichen Vorschriften für große Kapitalgesellschaften und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice. Der Lagebericht steht in

Einklang mit dem übrigen Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Ohne diese Beurteilung einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass die Aufstellung des Jahresabschlusses gem. § 23 Abs. 4 der Finanzordnung des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice unter entsprechender Anwendung der Vorschriften für große Kapitalgesellschaften des Handelsgesetzbuches erfolgt, soweit sich aus der Finanzordnung des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice und der Verwaltungsvereinbarung „Beitragseinzug“ sowie den Regelungen bei den Rundfunkanstalten nicht Besonderheiten ergeben. Diesbezüglich weisen wir auf die im Anhang des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice dargestellten wesentlichen Abweichungen von den handelsrechtlichen Vorschriften für große Kapitalgesellschaften hin.

Köln, 14. April 2015

Ebner Stolz GmbH & Co. KG
Wirtschaftprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft

Marcus Lauten — *Wirtschaftsprüfer*

Theo Meeussen — *Wirtschaftsprüfer*

Organe des Zentralen Beitragsservice

Verwaltungsrat

Bei der Steuerung und Überwachung der Aufgabenerfüllung durch den Zentralen Beitragsservice arbeiten die öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten gemäß der Verwaltungsvereinbarung „Beitragseinzug“ in einem Verwaltungsrat zusammen. Der Verwaltungsrat besteht aus je einem Vertreter oder einer Vertreterin der Landesrundfunkanstalten und des Deutschlandradio sowie drei Vertreterinnen bzw. Vertretern des Zweiten Deutschen Fernsehen:

Hans W. Färber
Verwaltungsdirektor WDR
Vorsitzender

Jürgen Betz
Justiziar HR
Stellvertretender Vorsitzender

Karin Brieden
Verwaltungsdirektorin ZDF seit 1. Januar 2014
Stellvertretende Vorsitzende

Rainer Kampmann
Verwaltungs- und Betriebsdirektor Deutschlandradio
seit 1. März 2014
Stellvertretender Vorsitzender
seit 19. März 2014

Petra Birkenbeil
Hauptabteilungsleiterin Finanzen ZDF

Hagen Brandstäter
Verwaltungsdirektor RBB

Dr. Hermann Eicher
Justiziar SWR

Dr. Albrecht Frenzel
Verwaltungsdirektor NDR

Astrid Göbel
Verwaltungsdirektorin MDR

Wolf Hille
Stellv. Verwaltungs- und Betriebsdirektor Deutschlandradio
vom 1. Januar bis 28. Februar 2014

Martin Karren
Verwaltungs- und Betriebsdirektor SR

Jan Schrader
Leiter Finanzen/Allgemeine Verwaltung RB

Peter Weber
Justiziar ZDF

Jürgen Wieland
Kommissarischer Verwaltungsdirektor BR
seit 1. Juni 2014

Lorenz Zehetbauer
Verwaltungsdirektor BR
bis 31. Mai 2014

Fachgruppen

Mit Inkrafttreten der Verwaltungsvereinbarung „Beitragseinzug“ zum 1. Oktober 2013 haben die Fachgruppen „Finanzen / Organisation / IT“ und „Kundenmanagement“ ihre Arbeit aufgenommen.

Sie beraten den Verwaltungsrat und die Geschäftsführung und bereiten grundsätzliche Fragen zur Entscheidung im Verwaltungsrat vor.

Fachgruppe „Finanzen / Organisation / IT“

Diese Fachgruppe bereitet unter anderem die Entscheidungen des Verwaltungsrats zu folgenden Themen vor:

- Finanzierung inkl. Haushaltsplan und Jahresabschlüssen
- Zahlungsverkehr
- Innere Verwaltung einschließlich Aufbau- und Ablauforganisation
- Datenverarbeitung und Informationstechnik.

Hagen Brandstäter
Verwaltungsdirektor RBB
Vorsitzender

Fachgruppe „Kundenmanagement“

Diese Fachgruppe ist insbesondere zuständig für:

- Umsetzung des Rundfunkbeitragsstaatsvertrags auf der operativen Ebene
- Tonalität der Kundenansprache
- Strategie und konkrete Maßnahmen der Marktbearbeitung
- Grundsätzliche Festlegung des Brief- und Formularwesens, Beschwerdemanagement, Qualitätssicherung
- Erarbeitung von Richtlinien für das Kundenmanagement.

Jürgen Betz
Justiziar HR
Vorsitzender

Geschäftsführung

Gemäß der Verwaltungsvereinbarung „Beitragseinzug“ hat die Geschäftsführung die Aufgabe, für den gemeinsamen Beitragseinzug die Geschäfte nach Maßgabe der Verwaltungsvereinbarung und der Beschlüsse des Verwaltungsrats zu führen.

Dr. Stefan Wolf
Geschäftsführer

Herausgeber:
ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice
Postfach 11 03 63 • 50403 Köln

www.rundfunkbeitrag.de/beitragsservice

Juni 2015