

# JAHRESBERICHT 2015



# INHALT

VORWORT DES GESCHÄFTSFÜHRERS 4

KENNZAHLEN 2015 6

RAHMENBEDINGUNGEN 8

Datenschutz 10

DIENSTLEISTUNGEN FÜR DIE KUNDINNEN UND KUNDEN 12

Barrierefreie Kommunikation 13

Telefonischer Kundenservice 14

Schriftlicher Kundenservice 16

Service-Portal für Unternehmen 18

Gewinnung neuer Beitragszahlerinnen und Beitragszahler 20

Realisierung rückständiger Forderungen 24

Befreiung von der Rundfunkbeitragspflicht und Ermäßigung des Rundfunkbeitrags 26

GESCHÄFTSVERLAUF UND RÜCKBLICK 28

Beitragskonten (Wohnungen/Betriebsstätten/Gästezimmer/Ferienwohnungen/Kfz) 29

Beitragskonten (Befreiung und Ermäßigung) 31

Mahnverfahren hinsichtlich rückständiger Forderungen 32

Gesamterträge und Rundfunkbeitragsabrechnung 34

Aufwendungen für den Zentralen Beitragsservice 36

PROGNOSEBERICHT UND AUSBLICK 38

Beitragsertragsplanung 40

Sonstige Herausforderungen 41

JAHRESABSCHLUSS 2015 42

Bestätigungsvermerk des Wirtschaftsprüfers 44

ECKDATEN UND ORGANISATION 46

Verwaltungsrat 48

Fachgruppen 50

Entwicklung des Personalbestands 52

IMPRESSUM

Das Geschäftsjahr 2015 ist den Planungen entsprechend verlaufen. Die Rundfunkbeitragsserträge haben sich planmäßig entwickelt und die Beitragssenkung konnte problemlos umgesetzt werden.



# VORWORT

DES GESCHÄFTSFÜHRERS  
DR. STEFAN WOLF

Die Gesamterträge aus dem Rundfunkbeitrag des Jahres 2015 entwickelten sich mit rd. 8.131,3 Mio. € positiv und mit einer Abweichung von nur 0,6 % auf dem geplanten Niveau.

Diese Entwicklung der Gesamterträge – ein wesentlicher Effekt aus dem in den Jahren 2013 bis 2014 durchgeführten Meldedatenabgleich und der damit in Verbindung stehenden Herstellung der Beitragsgerechtigkeit durch Anmeldungen von bisher nicht erfassten Wohnungen – bildete für die Landesparlamente auch die Grundlage zur Entscheidung, zum 01.04.2015 erstmals in der Geschichte der Rundfunkfinanzierung eine Beitragssenkung durchzuführen.

Die erfolgreiche Durchführung des Meldedatenabgleichs führte aber auch zu einem signifikant höheren Arbeitsvolumen, das auch noch in 2015 erheblichen Einfluss auf den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio hatte.

Auf allen Kommunikationskanälen erreichten uns deutlich mehr Reaktionen von Beitragszahler(n)/-innen als erwartet. Im Zuge der bereits laufenden Restrukturierungsmaßnahmen zur Reduzierung des Personalbestandes wurden parallel Maßnahmen ergriffen, um den Bearbeitungsrückstand sukzessive aufzulösen.

Es ist nicht zuletzt dem enormen Engagement der Belegschaft zu verdanken, dass wir aktuell größtenteils wieder zeitnah auf die Anliegen unserer Beitragszahler/-innen antworten.

Mit der Evaluierung des Rundfunkbeitragsstaatsvertrags (RBStV) im Jahr 2015 und den nun für das kommende Jahr geplanten punktuellen Korrekturen ist die letzte Phase der Umstellungen der Rundfunkfinanzierung erfolgreich abgeschlossen.

**Dr. Stefan Wolf**

# KENNZAHLEN 2015\*

\*Stand 31.12.2015.

ANZAHL  
BEITRAGSKONTEN

**44.661.473**

---

ERTRÄGE AUS  
RUNDFUNKBEITRÄGEN

**8.131.285.001,97 €**

---

AUFWENDUNGEN FÜR DEN  
ZENTRALEN BEITRAGSSERVICE

**171.271.010,88 €**

---

DURCHSCHNITTLICHE JÄHRLICHE  
AUFWENDUNGEN PRO BEITRAGSKONTO

**3,83 €**

---

ANTEIL DER AUFWENDUNGEN  
AN GESAMTERTRÄGEN

**2,11 %**

---

MITARBEITERKAPAZITÄTEN

**1.046**

---

AUSZUBILDENDE

**17**

---

# RAHMEN- BEDINGUNGEN

## IM RUNDFUNKBEITRAGSEINZUG 2015

Im dritten Jahr nach der Umstellung der Rundfunkfinanzierung waren die Auswirkungen damit zusammenhängender Änderungen immer noch spürbar.

**Die Entscheidung zur Direktanmeldung, die Ende 2013 getroffen wurde, hatte auch im Jahr 2015 noch nachhaltigen Einfluss auf den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.**

Das Jahr 2015 war immer noch von den Auswirkungen der Entscheidung zur Anmeldung von Bürger(n)/-innen, die nicht auf die Klärungsschreiben des Beitragsservice reagieren – die so genannte Direktanmeldung –, geprägt. Der öffentlich-rechtliche Rundfunk trägt auf diesem Wege der durch die Kommission zur Ermittlung des Finanzbedarfs der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten (KEF) zum Ausdruck gebrachten Erwartungshaltung nach einem Höchstmaß an Beitragsgerechtigkeit Rechnung.

Die Entscheidung zur Direktanmeldung war wichtig, aber auch folgenreich. Sie hat die Situation in den Geschäftsjahren 2014 und 2015 – sowohl hinsichtlich des Kundenservice als auch in Bezug auf die Ertragssituation – entscheidend geprägt.

### **Meldedatenabgleich und anlassbezogene Meldedatenübermittlung**

Wie in § 14 Abs. 9 RBStV festgelegt, erhielten die Landesrundfunkanstalten bzw. der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio seit Anfang März 2013 verteilt über einen Zeitraum von zwei Jahren parallel zur anlassbezogenen Meldedatenübermittlung, also der Übermittlung von Informationen im Falle einer Veränderung, wie beispielsweise eines Umzugs, auch die Bestandsdaten aller volljährigen Bürger/-innen mit Stand

03.03.2013. Im Rahmen des stichtagsbezogenen Abgleichs wurden insgesamt rd. 69,8 Mio. Datensätze übermittelt. Im Sinne der Beitragsgerechtigkeit wurden die gelieferten Bestands- und Änderungsdaten zum Abgleich und letztendlich für eine Direktanmeldung genutzt, sofern die vorangegangenen mehrstufigen Klärungsschreiben zu keinerlei oder keiner sachdienlichen Reaktion geführt hatten. Diese Anmeldungen erfolgten teilweise rückwirkend – bei den gelieferten Bestandsdaten ggf. bis zum 01.01.2013 –, es sei denn, das Umzugsdatum oder das Erreichen der Volljährigkeit fiel auf ein späteres Datum.

### **Auswirkungen der Direktanmeldung**

Da der Beitragsservice mit dem neuen Verfahren der Direktanmeldung keinerlei Erfahrungen hatte, waren die Auswirkungen im Vorfeld nicht absehbar. Das Telefon- und Korrespondenzaufkommen im Jahr 2014 erhöhte sich, denn die direkt angemeldeten Beitragszahler/-innen wendeten sich z. B. an den Beitragsservice, um eine Mitbewohnerin oder einen Mitbewohner zu benennen, die oder der für die angemeldete Wohnung bereits den Rundfunkbeitrag bezahlt. Die direkt angemeldeten Beitragszahler/-innen konnten zum Teil aber auch nachweisen, dass die Voraussetzungen für eine Befreiung von der Rundfunkbei-

tragspflicht gegeben waren. In diesen Fällen wurde eine Abmeldung bzw. eine Befreiung vorgenommen.

Unerwartet häufig reagierten direkt angemeldete Beitragszahler/-innen jedoch nicht auf die Schreiben des Beitragsservice und kamen auch den Zahlungsaufforderungen nicht nach. Für viele Beitragskonten musste daher das mehrstufige Mahnverfahren eingeleitet werden, an dessen Ende – sofern auch hier keine Reaktionen erfolgen – die Erstellung eines Vollstreckungsersuchens steht, häufig mit einer durch die rückwirkende Anmeldung bedingten hohen Forderungssumme. Der dadurch entstandene Bearbeitungsaufwand war und ist nicht nur beim Beitragsservice, sondern auch bei den zuständigen Vollstreckungsorganen der Städte und Kommunen immens.

#### **Bearbeitungsrückstand im Beitragsservice**

Der Beitragsservice geriet in einen Bearbeitungsrückstand, der das Jahr 2015 maßgeblich kennzeichnete. Die Ursache hierfür ist nicht nur in der Masse der eingehenden Anrufe und der schriftlichen Korrespondenz über alle Kanäle zu sehen. Auch die Komplexität der Bearbeitung hat durch die Klärungssachverhalte zugenommen. Diese sind durch die Direktanmeldung häufig sehr aufwendig, vor allem dann, wenn der Vorgang sämtliche Bearbeitungsstufen bis hin zum Mahnverfahren oder zum Widerspruchsverfahren durchläuft. Für eine möglichst umfassende Information der Öffentlichkeit zur Situation im Beitragsservice wurde auf der Internetseite [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) regelmäßig zum Thema berichtet.

Für die Bürger/-innen hatte dies eine eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit des Beitragsservice und eine gewisse Wartezeit bei der Beantwortung schriftlicher Anfragen zur Folge. Eine Konsequenz

aus den besonderen Umständen, die zum einen bei den Bürger(n)/-innen auf Unverständnis stieß und zum anderen nicht dem Serviceanspruch des Beitragsservice entsprach. Daher wurde im Jahr 2015 ein Katalog an Maßnahmen in Abstimmung mit den öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten aufgesetzt, der den raschen Abbau der Bearbeitungsrückstände bewirken sollte. Im Laufe des Berichtsjahres hat sich die Situation in den meisten Bereichen bereits deutlich verbessert.

#### **Weitere Herausforderungen**

Neben dem Bearbeitungsrückstand der Beitragsservice im Jahr 2015 vor weiteren Herausforderungen. Der mit dem Systemumstieg erwartete Personalressourcenabbau und die damit verbundenen organisatorischen Umstrukturierungen im Unternehmen schritten im Laufe des Jahres 2015 weiter voran. Der reduzierte Personalbestand erschwerte seinerseits die Bearbeitungssituation im Beitragsservice. Dennoch konnte die Situation dank der eingeleiteten Maßnahmen und dem besonderen Engagement der Mitarbeiter/-innen im Laufe des Jahres 2015 erfolgreich gemeistert werden.

Die für die Beitragszahler/-innen erfreuliche Entscheidung zur Beitragssenkung zum 01.04.2015 wurde beim Beitragsservice in einem relativ kleinen Zeitfenster im technischen System abgebildet und in den Bearbeitungsprozessen des Beitragsservice umgesetzt.

Im Jahr 2015 konnte zwar noch nicht von einem eingespielten Regelverfahren im beitragsfinanzierten Modell die Rede sein, durch den Abbau der Bearbeitungsrückstände und mit zunehmenden Erfahrungswerten wurden jedoch wichtige Grundsteine für eine effiziente und reibungslose Abwicklung des zukünftigen Beitragseinzugs gelegt.

**Neben dem Abbau der Bearbeitungsrückstände sind der fortschreitende Personalabbau und die Beitragssenkung zum 01.04.2015 als weitere wichtige Themen für den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zu nennen.**

# DATENSCHUTZ

Im Rahmen der Evaluierung des Rundfunkbeitragsstaatsvertrages wurden einige Regelungen, die bislang nur in den Satzungen der Rundfunkanstalten enthalten waren, in den Rundfunkbeitragsstaatsvertrag überführt.

Im Jahr 2015 lag ein wesentlicher Themenschwerpunkt auf der datenschutzrechtlichen Begleitung diverser Fragestellungen im Rahmen der Evaluierung des Rundfunkbeitragsstaatsvertrages. So wurden unter anderem diverse klarstellende Regelungen, die bislang lediglich in den Satzungen der Rundfunkanstalten enthalten waren, nunmehr in den Rundfunkbeitragsstaatsvertrag überführt.

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. Datenschutzverstöße wurden nicht festgestellt.

Im Hinblick auf die im Datenschutzbereich eingegangenen Anfragen bei der Behördlichen Datenschutzbeauftragten des Zentralen Beitragsservice hat sich die Situation nach Abschluss des Bestandsdatenabgleichs mit Daten der Einwohnermeldeämter in den Jahren 2013/2014 wieder normalisiert. Während im Vorjahr ein Höchststand von 1.017 Anfragen erreicht worden war, ging die Anzahl der Anfragen in 2015 auf 778 Fälle

zurück. Es war folglich ein Rückgang um 239 Anfragen zu verzeichnen.

Bei den Vorgängen, die durch die Behördliche Datenschutzbeauftragte betrachtet wurden, handelte es sich in 66 Fällen (2014: 32) 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 abgelehnt wurden. Von den verbliebenen 712 Anfragen (2014: 985) bezogen sich 401 (gegenüber 433 im Jahr 2014) auf Mailingaktionen, davon lediglich 14 aus dem nicht privaten Bereich. Bei 375 der insgesamt 387 zu bearbeitenden Anfragen mit Mailingbezug im privaten Sektor war den Anfragen 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 Personen im Nachhinein, mit Bezug auf die angebliche Verfassungswidrigkeit des Rundfunkbeitragsstaatsvertrages eine Löschung bzw. Sperrung ihrer Daten zu erlangen, obwohl inzwischen diverse

**Die Gesamtzahl der Anfragen oder Beschwerden zu Fragen des Datenschutzes beim Einzug der Rundfunkbeiträge kann nach wie vor als gering bewertet werden. Datenschutzverstöße wurden nicht festgestellt.**

Urteile vorliegen, die die Verfassungsmäßigkeit der Regelungen des Rundfunkbeitragsstaatsvertrages bestätigen. Einige wandten sich zudem mit der Bitte, ihre Daten zu löschen, an den Datenschutzbereich und begründeten dies in Unkenntnis der insoweit eindeutigen Rechtslage damit, dass für die Wohnung eine andere Person zahle, deren Daten sie „aus Gründen des Datenschutzes“ jedoch nicht nennen wollten.

**Datenschutzbeauftragte der Rundfunkanstalten**

Die Datenschutzbeauftragten der Rundfunkanstalten haben sich entsprechend den Vorjahren auch im Jahr 2015 wiederholt mit Anfragen Betroffener oder mit Fragen grundsätzlicher Natur, z. B. zum Verfahren der Direktanmeldung, an die Behördliche 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. So hat sich der Arbeitskreis im Berichtsjahr unter anderem intensiv mit den datenschutzrechtlichen Themenstellungen im Rahmen der Evaluierung zum Rundfunkbeitragsstaatsvertrag befasst.

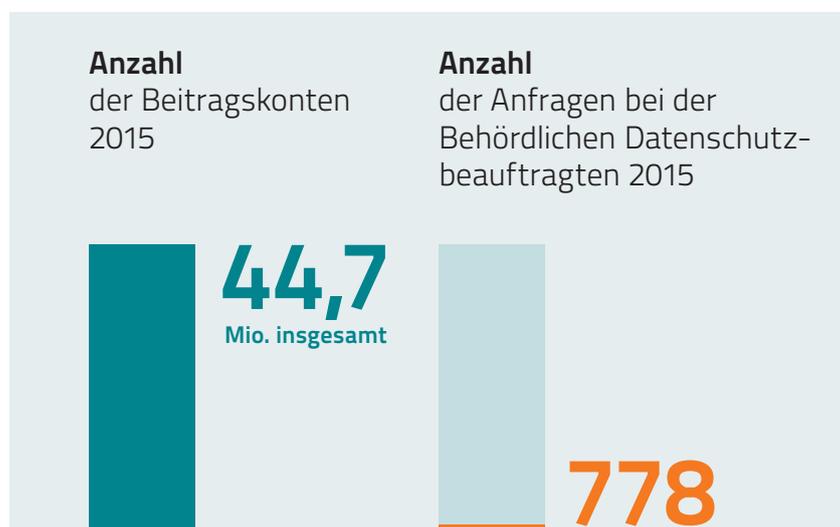
**Gesetzliche Grundlagen**

Soweit die personenbezogenen Daten der Beitragszahler/-innen verarbeitet werden, gelten seit 01.01.2013 die entsprechenden Regelungen des Rundfunkbeitragsstaatsvertrages (RBStV).

Ergänzend sind die jeweiligen landesgesetzlichen Vorschriften zu beachten. Für die Landesrundfunkanstalten gelten dabei 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 Rundfunks und des Rundfunks Berlin-Brandenburg ist für die Datenschutzkontrolle 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.

**Neben den nach Landesrecht für die jeweiligen Landesrundfunkanstalten zuständigen Datenschutzbeauftragten ist gemäß § 11 Abs. 2 RBStV eine behördliche Datenschutzbeauftragte beim Zentralen Beitragsservice bestellt.**



# DIENSTLEISTUNGEN

## FÜR DIE KUNDINNEN UND KUNDEN

Ein besonderer Fokus lag im Jahr 2015 auf der Abarbeitung der Bearbeitungsrückstände und dem Ausbau der onlinebasierten Kommunikation.

Im Jahr 2015 setzte die Geschäftsführung in enger Abstimmung mit den öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten Maßnahmen auf, die ein zentrales Ziel verfolgten: den Service für die Kund(en)/-innen zu optimieren. Die umfangreichen Klärungsmaßnahmen der Jahre 2013 und 2014 hatten nämlich auch im Jahr 2015 noch erheblichen Einfluss auf den Kundenservice. Zwar war der Vorgangseingang im Jahr 2015 rückläufig, aber es gab immer noch enorme Bearbeitungsrückstände aus dem Jahr 2014, die mit sinkenden Personalressourcen bewältigt werden mussten. Konkret bedeutete das: Telefonisch war der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zeitweise schwer erreichbar, auf eine schriftliche Antwort mussten die Kund(en)/-innen zum Teil lange warten.

Daher hat man – um nur einige Beispiele zu nennen – Bearbeitungsregeln auf mögliche Vereinfachungen hin untersucht und die automatische Verarbeitung von Vorgängen erweitert. Außerdem haben die Mitarbeiter/-innen des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio mit viel Engagement Mehrarbeit geleistet.

Als Folge der umgesetzten Maßnahmen und des rückläufigen Vorgangseingangs konnte der telefonische Ser-

vicegrad, der sich aus dem Verhältnis der durch den Beitragsservice angenommenen Anrufe zu der Anzahl der Anrufer/-innen ergibt, im Jahr 2015 wieder auf durchschnittlich 79 %, in der monatlichen Spitze sogar auf über 90 % gesteigert werden. Im Januar 2015 lag dieser beispielsweise noch bei 61 %. Auch die Situation im schriftlichen Kundenservice verbesserte sich zusehends. Das heißt, dass sich der Zeitraum vom Eingang einer Kundenanfrage in der Poststelle des Beitragsservice bis zu deren Beantwortung in den meisten Fällen verkürzte. Einzig die Bereiche des Kundenservice, die das Mahnverfahren und die Widerspruchsbearbeitung betreuen, waren auch zum Ende des Jahres 2015 immer noch stark belastet. Daher wird weiterhin daran gearbeitet, die Bearbeitungsprozesse effizienter zu gestalten. Entsprechende Prozessuntersuchungen dieser Bereiche wurden Ende des Jahres 2015 auf den Weg gebracht.

Zudem wurden Internetangebote, wie das Service-Portal für Unternehmen oder Online-Formulare für private Kund(en)/-innen, eingeführt und optimiert. Diese Angebote erleichtern nicht nur die Kommunikation für die Kund(en)/-innen, sondern auch die Bearbeitung im Beitragsservice.

**Die ergriffenen Maßnahmen zum Abbau der Bearbeitungsrückstände haben die Situation im Kundenservice des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio im Laufe des Jahres 2015 immer weiter verbessert.**

# BARRIEREFREIE

## KOMMUNIKATION

Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio bietet Menschen mit Behinderung an, in barrierefreier Form mit ihm zu korrespondieren.

Menschen mit Behinderungen haben die Möglichkeit, die Korrespondenz mit dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio in barrierefreier Form zu führen. Wenn der/die Beitragszahler/-in dem Beitragsservice mitteilt, dass er/sie barrierefrei kommunizieren möchte, werden alle Ausgangsdokumente des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio in normaler Form und – mit kurzem zeitlichen Versatz – zusätzlich als Duplikate in der gewünschten barrierefreien Form versandt.

Die barrierefreie Kommunikation kann grundsätzlich per E-Mail, im Text- oder Audioformat auf CD-ROM, in Großdruck oder in Brailleschrift (Brailleschrift) erfolgen. Auch die Möglichkeit, den Inhalt der erstellten Schreiben telefonisch zu erhalten, wird angeboten. Im Jahr 2014 wurde ein Brailledrucker angeschafft, der Dokumente beidseitig in Brailleschrift bedrucken kann. Darüber hinaus können mit Hilfe eines Scanners Brailledokumente in Klarschrift übersetzt werden.

### Barrierefreier Internetauftritt

Zudem wurde das Internetangebot von [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) in Inhalt, Gestaltung und in technischer Hinsicht so optimiert, dass die Informationen für möglichst alle Nutzer/-innen zugänglich sind. Hierbei wurden die Anforderungen der Barrierefreie-Informationstechnik-Ver-

ordnung (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 sind die Verfügbarkeit von Erläuterungen zum Rundfunkbeitrag in leichter Sprache und die Vorlesefunktion der Captchas umgesetzt. Bei Letzteren handelt es sich um eine Sicherheitsfunktion zur Vermeidung der missbräuchlichen Nutzung der Internetformulare.

### Gesetzliche Rahmenbedingungen

Dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio ist es ein Anliegen, seinen gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen.

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 im Jahr 2002 das Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung (BGG) verabschiedet. Vergleichbare Regelungen wurden auch auf Landesebene erlassen, z. B. BGG NRW. Diese gelten für die Landesrundfunkanstalten und somit ebenso für den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.

**Eine kurze Mitteilung des/der Beitragszahler(s)/-in an den Beitragsservice ist ausreichend, um barrierefrei mit diesem zu kommunizieren.**

# TELEFONISCHER KUNDENSERVICE

Das Anrufaufkommen war im Geschäftsjahr 2015 sehr hoch, was auch dem Beratungsbedarf zur Direktanmeldung geschuldet war.

**Der Telefonservice im First Level erreichte einen durchschnittlichen Servicegrad von rd. 79 %. Dadurch konnte der Servicegrad im Vergleich zum Vorjahr um rd. 19 Prozentpunkte deutlich gesteigert werden.**

Mit 4,43 Mio. bewegte sich das Gesamtvolumen der angenommenen Anrufe im Jahr 2015 annähernd auf dem hohen Niveau des Vorjahres (2014: rd. 4,38 Mio. angenommene Anrufe). Der Monatsdurchschnitt lag bei rd. 369.000 Gesprächen.

Insgesamt versuchten rd. 5,6 Mio. Anrufer/-innen den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zu erreichen. Dies entspricht einem Monatsdurchschnitt von rd. 467.000 Anrufer(n)/-innen (2014: 7,32 Mio. Anrufer/-innen; Monatsdurchschnitt 610.000).

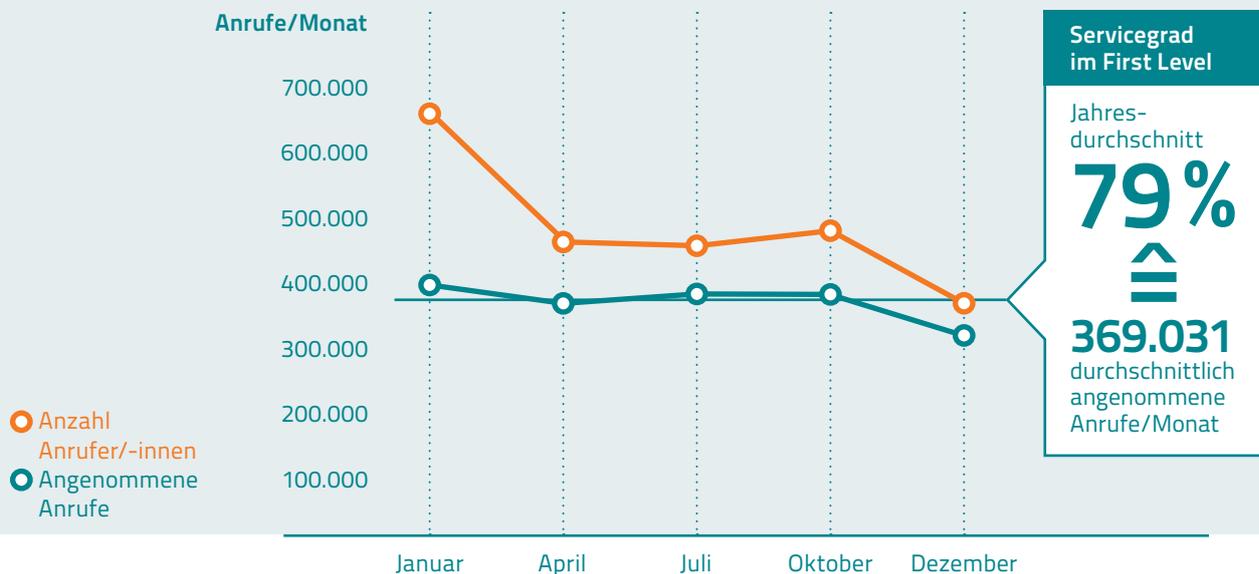
Im Jahr 2015 erreichte der Telefonservice im First Level, der von externen Servicecentern erbracht wird, einen durchschnittlichen Servicegrad von rd. 79 %. Der Servicegrad konnte im Vergleich zum Vorjahr um rd. 19 Prozentpunkte deutlich gesteigert werden.

Die Anzahl der telefonischen Vorgangsbearbeitungen des Second Levels, der ausschließlich durch Mitarbeiter/-innen des Beitragsservice von

ARD, ZDF und Deutschlandradio bedient wird, ist zurückgegangen. Hier werden Sachverhalte mit komplexen Anliegen von Beitragszahler(n)/-innen bearbeitet. Neben Anrufen, die zur abschließenden Bearbeitung aus dem First Level weitergeleitet werden, erfolgt die Bearbeitung von Anrufen an die Durchwahl von Sachbearbeiter(n)/-innen. Die Anzahl der bearbeiteten Anrufe lag im Berichtsjahr bei rd. 511.000 (2014: 535.000). Bei weiterhin großem Beratungsbedarf zum Thema Direktanmeldung konnten immer mehr Anliegen im First Level abschließend bearbeitet werden, so dass keine Weiterleitung mehr an den Second Level notwendig war. Durch diese Entwicklung ist es gelungen, die Mitarbeiter/-innen des Second Levels häufiger zur Bearbeitung von schriftlichen Vorgängen einzusetzen und damit die angewachsenen Vorgangsbestände an schriftlicher Korrespondenz durch die Direktanmeldung wieder kontinuierlich zu senken.

Insgesamt war das Jahr 2015 im Vergleich zum Jahr 2014 durch eine deut-

## Angenommene Anrufe 2015 Servicegrad im First Level



liche Reduzierung des schriftlichen Vorgangseingangs sowie der Anruferzahl geprägt. Zwei wesentliche Faktoren haben zu dieser Entwicklung beigetragen. Zum einen wurden die Klärungsmaßnahmen des im Jahr 2013 begonnenen Meldedatenabgleichs und die in diesem Zusammenhang erfolgten Direktanmeldungen vollständig durchgeführt, so dass auch die Anzahl der Reaktionen der Kund(en)/-innen zurückging. Zum anderen arbeiteten die Mitarbeiter/-innen des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zunehmend die bestehenden Vorgangsrückstände ab, wodurch sich die Anzahl an telefonischen Kundennachfragen reduzierte. Da die Anzahl der angenommenen Anrufe auf einem konstanten Niveau blieb, ist die Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit auf die Reduzierung des Anrufaufkommens zurückzuführen.

Zum 01.04.2015 erfolgte eine technische Anpassung in der Telefonie (Wechsel der Rufnummerngasse). Damit ist es erfolgreich gelungen, eine Vorgabe aus der Novellierung des Telekommuni-

kationsgesetzes im Jahr 2013 deutlich kundenfreundlicher umzusetzen, als das bis dahin möglich war. Seit dem 01.06.2013 dürfen den Anrufer(n)/-innen keine Wartezeiten mehr in Rechnung gestellt werden. Für die Anrufer/-innen aus einem Mobilfunknetz bestand innerhalb der alten Rufnummerngasse technisch keine Möglichkeit, Wartezeiten zu identifizieren und diese somit kostenneutral zu halten. Demnach konnten Anliegen von Mobilfunkanrufer(n)/-innen, bei denen eine Weiterleitung vom First in den Second Level erforderlich war, nicht mehr direkt, sondern ausschließlich durch einen Rückruf abschließend bearbeitet werden. Durch den Wechsel der Rufnummerngasse kann die Kostenneutralität der Wartezeit für Mobilfunkanrufer/-innen seit Beginn des II. Quartals 2015 ermöglicht werden. Insgesamt ist die Anzahl der Rückrufe dadurch merklich zurückgegangen, nämlich von rd. 231.000 im Jahr 2014 auf rd. 154.000 Rückrufe im Jahr 2015. Dieser Wert entspricht der Anzahl der Rückrufe früherer Jahre.

**Zum 01.04.2015 erfolgte eine technische Anpassung in der Telefonie (Wechsel der Rufnummerngasse). Damit ist es erfolgreich gelungen, eine Vorgabe aus der Novellierung des Telekommunikationsgesetzes im Jahr 2013 deutlich kundenfreundlicher umzusetzen.**

# SCHRIFTLICHER KUNDENSERVICE

Im Rahmen des schriftlichen Kundenservice ist im Vergleich zum Vorjahr ein deutlicher Rückgang an eingegangenen Vorgängen zu verzeichnen.

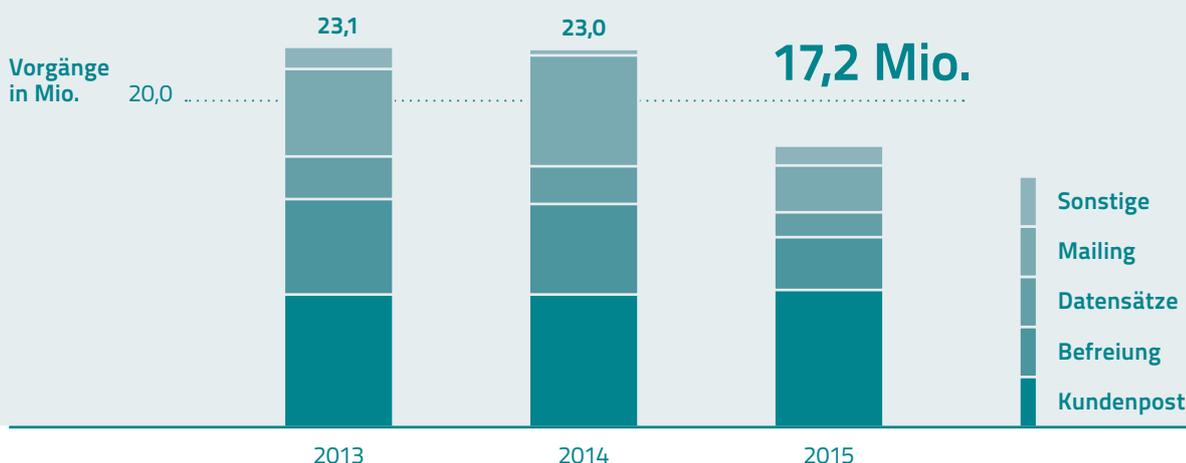
**Auch das Geschäftsjahr 2015 stand unter dem Einfluss der Klärungsmaßnahmen im Rahmen der ab dem Jahr 2014 durchgeführten Direktanmeldung.**

Der schriftliche Vorgangseingang lag im Jahr 2015 mit rd. 17,15 Mio. Vorgängen unter dem Niveau des Vorjahres (23,04 Mio. Vorgänge). Die Versendung von Klärungsbriefen im Rahmen des im Jahr 2013 begonnenen Meldedatenabgleichs sowie die in diesem Zusammenhang durchgeführten Direktanmeldungen waren im Jahr 2015 weitgehend abgeschlossen. Die Kundenreaktionen nahmen daher ebenfalls ab. Dennoch stand dieses Geschäftsjahr noch unter dem Einfluss dieser Klärungsmaßnahmen, da die daraus resultierenden Vorgangsmengen im Jahr 2014 noch nicht vollständig abgearbeitet werden konnten und auch im Jahr 2015 noch zu einem Bearbeitungsrückstand führten.

Die Kommunikation über den elektronischen Eingangskanal ist im Vergleich

zum Vorjahr zwar gesunken (-18,5 %), das ist aber auf den Rückgang des schriftlichen Vorgangseingangs insgesamt zurückzuführen. Grundsätzlich ist der Anteil der elektronisch eingehenden Anliegen gemessen an dem gesamten Schriftverkehr gestiegen. Die Kund(en)/-innen nutzen, sofern sie ihr Anliegen nicht telefonisch übermitteln können, vorwiegend den elektronischen Weg für die Kommunikation mit dem Beitragsservice. Sowohl die Nutzung des Eingangskanals E-Mail (-33,3 %) als auch die Nutzung von Online-Formularen (-13,1 %) ist aber aufgrund der Gesamtentwicklung im Jahr 2015 zurückgegangen. Gleichzeitig konnte der Gebrauch des E-Mail-Kanals aber auch durch eine stärkere Fokussierung auf die Online-Formulare der Internetseite [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) gesenkt werden.

## Schriftlicher Vorgangseingang



Der Eingangskanal Fax wurde gegenüber dem Vorjahr von den Kund(en)/-innen weniger genutzt (-5,5 %).

Im Rahmen des schriftlichen Kundenservice werden Kundenanliegen bearbeitet und geklärt, Beitragskonten bereinigt und Stammdaten gepflegt. Zudem werden potenzielle Beitragszahler/-innen mittels Anschreiben bzw. Klärungsschreiben erstmals kontaktiert. Die Kommunikation mit der Kundin oder dem Kunden findet überwiegend auf postalischem sowie telefonischem Weg statt. Auch eine barrierefreie Kommunikation mit dem Beitragsservice ist möglich.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, das vielfältige Angebot unter [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) zu nutzen, hierüber mit dem Beitragsservice in Kontakt zu treten und beispielsweise Anmeldungen oder Änderungen online vorzunehmen.

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 konnte im Jahr 2015 eine spürbare Verkürzung der Durchlaufzeiten erreicht werden.

### Automatische Verarbeitung

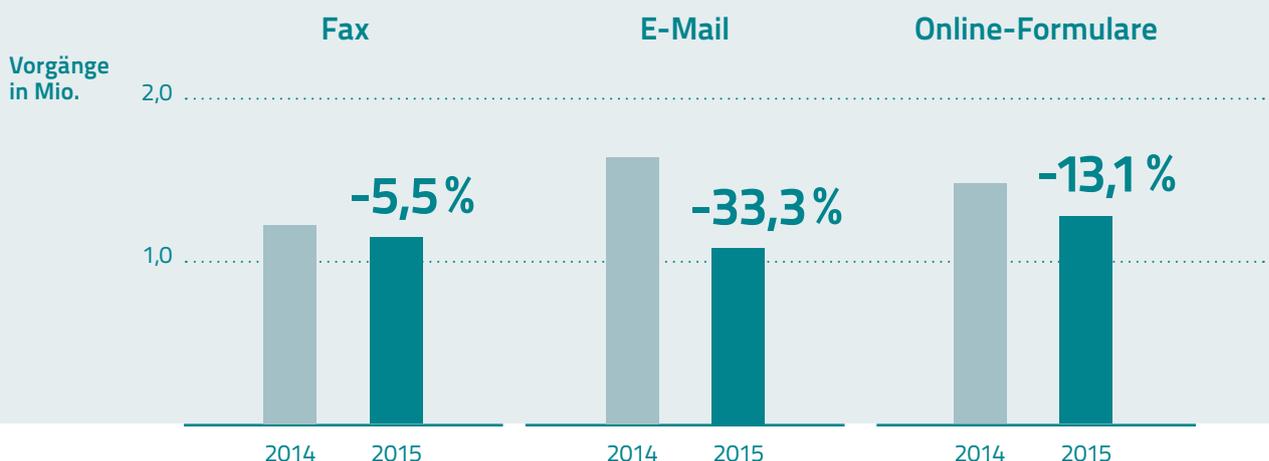
Auch im Jahr 2015 konnte die automatische Verarbeitung von schriftlichen Vorgängen erfolgreich durchgeführt und erweitert werden, so z. B. für Vorgänge, die über das Service-Portal für Unternehmen eingehen. Sie werden zu rd. 20 % automatisch verarbeitet. Antworten auf Briefe zur Gewinnung neuer Beitragszahler/-innen konnten im Jahr 2015 zu rd. 70 % automatisch verarbeitet werden, was einer deutlichen Steigerung des Vorjahreswertes entspricht (2014: rd. 52 %). Die Quote der automatischen Verarbeitung formulargebundener Antworten auf Direktanmeldungen lag bei 50 % (2014: rd. 42 %).

### 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 Bearbeitung der Anliegen der Kund(en)/-innen sowie deren Zufriedenheit im Vordergrund. Die hierfür eingesetzten Qualitätscoaches stehen neben ihren Aktivitäten zur Qualifizierung der Sachbearbeitung als fachliche Ansprechpartner/-innen für alle Sachbearbeitungsbereiche zur Verfügung, um gezielt auf die Qualitätssteigerung hinzuwirken.

**Antworten von Beitragszahler(n)/-innen auf Briefe der Marktbearbeitung konnten im Jahr 2015 zu rd. 70 % automatisch verarbeitet werden.**

## Vergleich des Vorgangseingangs per Fax, E-Mail und Online-Formularen



# SERVICE- PORTAL

FÜR UNTERNEHMEN

Mit dem Service-Portal haben nicht private Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, ihre Daten online einzusehen und zu ändern.

**GUTE NEUIGKEITEN FÜR  
DIGITALE SELBERMACHER.**

**PORTAL.RUNDFUNKBEITRAG.DE**

Die Entwicklung der aus dem Service-Portal für Unternehmen generierten Vorgänge zeigt, dass das Service-Portal für Unternehmen sehr gut angenommen wird und den Unternehmen einen deutlichen Mehrwert bietet. Bis zum 31.12.2015 hatten sich bereits mehr als 27.000 nicht private Kund(en)/-innen für die Nutzung des Portals registriert.

Mit dem Service-Portal haben nicht private Kund(en)/-innen – Selbstständige, Unternehmen, Institutionen, Kommunen, Einrichtungen des Gemeinwohls usw. – die Möglichkeit, ihre Daten online einzusehen und zu ändern und so ihre Kommunikation mit dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio zu vereinfachen.

Der Beitragsservice kommt mit dem Service-Portal für Unternehmen auch dem Wunsch vieler nicht privater Kund(en)/-innen 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 auszu-drucken. Außerdem kann anhand der detaillierten Auflistungen die Höhe des berechneten Beitrags unmittelbar überprüft werden.

Gleichzeitig bietet das Service-Portal Vorteile bei häufigen Änderungen wie beispielsweise bei den meldepflichtigen Kraftfahrzeugen oder bei der Meldung der durchschnittlich sozialversicherungspflichtig Beschäftigten. Neben einer bequemen Kommunikation ist die beschleunigte Bearbeitung der über das Portal eingehenden Meldungen ein deutlicher Mehrwert für die nicht privaten Kund(en)/-innen.

Zum Schutz der Kundendaten wird das Service-Portal über eine sichere Verbindung angeboten. Um das Angebot zu nutzen, bedarf es der Registrierung, die ebenfalls datenschutzrechtliche Aspekte in einem besonderen Ausmaß berücksichtigt.

In 2015 wurde das Service-Portal für Unternehmen verstärkt beworben (u. a. durch das Anschreiben von ausgewählten nicht privaten Kund(en)/-innen). Zusätzlich wurde die einfache Nutzung des Service-Portals für Unternehmen im Rahmen eines kleinen Films unter [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) und im Portal selbst ([portal.rundfunkbeitrag.de](http://portal.rundfunkbeitrag.de)) vorgestellt. Nicht zuletzt durch diese Maßnahmen konnte das Angebot des Beitragsservice einer größeren Nutzerschaft nahegebracht werden.

**Das Service-Portal bietet für Unternehmen einen deutlichen Mehrwert und wird seit seiner Einführung sehr gut angenommen.**

**In 2015 wurde das Service-Portal für Unternehmen verstärkt beworben, was den Kreis der Nutzer/-innen erhöhte.**

# GEWINNUNG

## NEUER BEITRAGSZAHLERINNEN UND BEITRAGSZAHLER

Im Auftrag der Rundfunkanstalten verfolgt der Beitragsservice das Ziel, Beitragsgerechtigkeit herzustellen und die Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks zu sichern.

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

### **Bundesweiter Meldedatenabgleich und Direktanmeldung**

In der Übergangsbestimmung des Rundfunkbeitragsstaatsvertrags (RBStV)

ist in § 14 festgehalten, dass die Landesrundfunkanstalten bis zum 31.12.2014 keine Adressdaten privater Personen für Mailingaktionen zur Gewinnung neuer Beitragszahler/-innen anmieten dürfen. Im privaten Bereich standen in den Jahren 2013 und 2014 somit keine angemieteten Adressen von externen Anbietern für Mailingaktionen zur Verfügung.

Stattdessen sieht die Übergangsbestimmung einen Datenabgleich mit den Meldebehörden vor. Mittels der letzten Übermittlung der Meldedaten aller volljährigen Personen mit einem Stand aller Daten vom 03.03.2013 wurde der Bei-

## Anmeldung von Wohnungen

INSGESAMT	DURCH DIREKTANMELDUNG	AUFGRUND EINER EINDEUTIG SACHVERHALTS- KLÄRENDE REAKTION
1,7 Mio.	1,4 Mio.	0,3 Mio.

tragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio in die Lage versetzt, im Auftrag der Landesrundfunkanstalten mit den noch nicht erfassten potenziellen Beitragszahler(n)/-innen eine mögliche Anmeldepflicht zu klären.

Im privaten Bereich erfolgte die Kundengewinnung in den Jahren 2013 und 2014 demnach durch einen bundesweiten Meldedatenabgleich sowie durch die bereits seit vielen Jahren praktizierte anlassbezogene Meldedatenübermittlung. Dazu werden Meldedaten volljähriger Einwohner/-innen aufgrund einer Wohnungsanmeldung, Wohnungsabmeldung oder im Todesfall zum Zwecke des Rundfunkbeitragsinzugs von den Meldebehörden an die Landesrundfunkanstalten bzw. den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio übermittelt. Dies ist seit einigen Jahren in allen Bundesländern geltendes Recht.

In diesem Rahmen erhalten die potenziellen Beitragszahler/-innen schriftliche Klärungsanfragen sowie – sofern keine Reaktion erfolgt – weitere Erinnerungsschreiben. Darin werden sie um Mithilfe bei der Klärung des Beitragssachverhalts gebeten. Sofern sie darauf nicht reagieren oder nicht zur Klärung des Beitragssachverhalts beitragen, erfolgt eine Anmeldung durch den Beitragsservice, eine so genannte Direktanmeldung. Hierbei wird den betroffenen Bürger(n)/-innen

mitgeteilt, dass für sie ein Beitragskonto eröffnet wurde und somit die Rundfunkbeiträge erhoben werden.

Dieses Verfahren trägt auch der Forderung der Kommission zur Ermittlung des Finanzbedarfs der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten (KEF) Rechnung, alle Instrumente zur Herstellung von Beitragsgerechtigkeit zu nutzen.

### Anlassbezogene Meldedatenübermittlung

Im Jahr 2015 wurden im Rahmen des Klärungsverfahrens zur Gewinnung neuer Beitragszahler/-innen sowie zur Bestandssicherung der Beitragskonten und zur Klärung beitragsrelevanter Sachverhalte insgesamt rd. 6,8 Mio. Briefe (Erst- und Erinnerungsschreiben) versandt, davon rd. 1,7 Mio. im nicht privaten Bereich. Mit den rd. 6,8 Mio. versandten Briefen wurden rd. 2,5 Mio. private Adressat(en)/-innen (zugestellte Erstbriefe) erreicht.

Davon konnte in rd. 1,7 Mio. Fällen die Anmeldung einer Wohnung vorgenommen werden. Rund 0,3 Mio. Bürger/-innen reagierten mit eindeutigen Angaben auf die Klärungsschreiben und wurden entsprechend angemeldet. Rund 1,1 Mio. Anmeldungen erfolgten in Form einer Direktanmeldung durch den Beitragsservice, wenn die angeschriebenen Personen überhaupt nicht oder nicht sachdienlich auf die vorangegangenen

**Potenzielle Beitragszahler/-innen werden mittels schriftlicher Klärungsanfragen sowie ggf. weiterer Erinnerungsschreiben um Mithilfe bei der Klärung des Beitragssachverhalts gebeten.**

## Ergebnisse der regionalen Sachverhaltsklärung der Landesrundfunkanstalten

### ABGABE NICHTREAGIERER

Anzahl
277.000

### ANMELDUNGEN VON BETRIEBSSTÄTTEN

Anzahl	%
39.000	14,08

Klärungsanfragen reagiert haben. In weiteren rd. 0,3 Mio. Fällen erfolgte zwar eine Rückmeldung durch die angeschriebenen Bürger/-innen, allerdings mit einem Anmeldedatum, das von den übermittelten Daten der Meldebehörden abwich. Aufgrund dieser abweichenden Angaben wurden diese Anmeldungen mit dem durch die Meldebehörde mitgeteilten Datum durchgeführt und als Direktanmeldung gezählt. Somit wurden im Jahr 2015 rd. 1,4 Mio. Direktanmeldungen durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio durchgeführt.

### Kundengewinnung im nicht privaten Bereich

Im Jahr 2015 wurden im Rahmen der Kundengewinnung im nicht privaten Bereich an rd. 0,9 Mio. Adressat(en)/-innen Klärungsanfragen versandt, mit denen rd. 0,6 Mio. Adressat(en)/-innen erreicht wurden (zugestellte Erstbriefe). Insgesamt wurden rd. 184.000 Betriebsstätten angemeldet. Im Rahmen der Aufgabenteilung zwischen dem Beitragsservice und den dezentralen Stellen bei den Landesrundfunkanstalten wurden rd. 277.000 Anschriften von potenziellen Beitragszahler(n)/-innen im nicht privaten Bereich, die

nicht auf die zuvor versandten Klärungsschreiben reagiert haben, zur so genannten regionalen Sachverhaltsklärung an die Landesrundfunkanstalten übermittelt. Von den insgesamt rd. 184.000 angemeldeten Betriebsstätten wurden rd. 39.000 Anmeldungen von Betriebsstätten infolge dieser Maßnahme vorgenommen.

### Anlassbezogene Übermittlung von Meldedaten

Im Rahmen der so genannten anlassbezogenen Meldedatenübermittlung wurden im Jahr 2015 die Meldedaten volljähriger Einwohner/-innen zum Zwecke des Rundfunkbeitragseinzugs an den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio übermittelt.

Die anlassbezogene Meldedatenübermittlung dient der Aktualisierung der Anschriftendaten des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio sowie der Gewinnung neuer Beitragszahler/-innen. Das Verfahren leistet damit einen wesentlichen Beitrag zur Ertragssicherung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks und zur Wirtschaftlichkeit des Rundfunkbeitragseinzugs.

## Anmeldungen von Betriebsstätten

### INSGESAMT

184.000
---------

### DAVON DURCH REGIONALE SACHVERHALTSKLÄRUNG DER LANDESRUNDFUNKANSTALTEN

39.000
--------

Die anlassbezogene Meldedatenübermittlung dient der Gewinnung neuer Beitragszahler/-innen sowie der Aktualisierung der Anschriftendaten des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.

Die im Jahr 2015 insgesamt im Rahmen der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung übersandten rd. 13,3 Mio. Datensätze wurden wie folgt bearbeitet:

- 3,5 Mio. Datensätze führten zu einer Aktualisierung der Beitragskonten, davon rd. 70.000 zur Abmeldung wegen Todes der Beitragszahlerin/des Beitragszahlers oder wegen Umzugs ins Ausland.
- 3,3 Mio. Bürger/-innen wurden zur weiteren Sachverhaltsklärung und ggf. Anmeldung als Beitragszahler/-in angeschrieben. Hieraus resultierten die auf S. 21 dargestellten 1,7 Mio. Anmeldungen von Wohnungen.
- In 6,5 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 gelöscht (z. B. Meldedaten von Haushaltsangehörigen).

Die anlassbezogene Meldedatenübermittlung führt bei einer erheblichen Anzahl von Beitragskonten zu einer Aktualisierung der Anschrift und stellt damit u. a. sicher, dass die Beitragszahler/-innen erreicht und die Beiträge der zuständigen Landesrundfunkanstalt zugeordnet werden können. Darüber hinaus leistet auch diese Maßnahme einen wesentlichen Beitrag zur Herstellung der Beitragsgerechtigkeit.

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.

#### **Weitere Maßnahmen zur Gewinnung neuer Beitragszahler/-innen**

Neben diesen beschriebenen Klärungsverfahren stehen für Bürger/-innen, Unternehmen und Institutionen sowie für Einrichtungen des Gemeinwohls auf der Internetseite [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) umfangreiche Informationen und Servicemöglichkeiten zum Thema „Rundfunkbeitrag“ zur Verfügung.

Das seit 2012 existierende Online-Angebot war 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. Daher werden seit dem Jahr 2013 verstärkt Anmeldungen über den Online-Service [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) generiert. Dieser Trend setzte sich in den Jahren 2014 und 2015 weiter fort.

**Über den Online-Service [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) können Anmeldungen und Änderungen zum Beitragskonto schnell und einfach mitgeteilt werden. Bereits ein größerer Anteil der Anmeldungen wird hierüber generiert.**

# REALISIERUNG

## RÜCKSTÄNDIGER FORDERUNGEN

Die Realisierung rückständiger Forderungen des Beitragsservice gegen säumige Beitragszahler/-innen umfasst verschiedene Mahnstufen.

**Kommt es trotz zahlreicher Mahnmaßnahmen zu keinen Zahlungen, stellt die zuständige Landesrundfunkanstalt bei der örtlichen Vollstreckungsbehörde ein Vollstreckungsersuchen.**

Die Realisierung rückständiger Forderungen durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio umfasst verschiedene Stufen.

Wird auf eine Zahlungsaufforderung seitens der Angeschriebenen nicht reagiert, leitet der Beitragsservice ein mehrstufiges,

schriftliches Mahnverfahren ein: Zahlungserinnerungen, Gebühren-/Beitragsbescheide und Mahnschreiben. Kommt es dennoch zu keinen Zahlungen, stellt die zuständige Landesrundfunkanstalt bei der örtlichen Vollstreckungsbehörde ein Vollstreckungsersuchen.

**Entwicklung der Mahnmaßnahmen**  
2009–2015 (ohne Vollstreckungsersuchen)



**24,0 Mio.**  
versandte Mahnmaßnahmen  
von Zahlungserinnerungen  
bis Mahnungen  
(s. auch S. 32 und 33)

Grundlage für die Vollstreckung von ausstehenden Rundfunkbeiträgen ist in jedem Bundesland das jeweilige Landesverwaltungsvollstreckungsgesetz. Sowohl das Verfahren als auch die Art der Vollstreckungsmaßnahmen liegen in der Zuständigkeit der örtlichen Vollstreckungsbehörden. Sie sind gesetzlich geregelt. Für den Rundfunkbeitrag gelten keine besonderen Regelungen.

Insgesamt wurden im Jahr 2015 rd. 25,4 Mio. Mahnmaßnahmen erstellt, davon allein rd. 1,4 Mio. Vollstreckungsersuchen.

**Entwicklung der Insolvenzen in 2015**

Aufgrund der guten Wirtschaftslage in Deutschland\* wurden erneut weniger Insolvenzen registriert. Im Jahr 2015 mussten 23.230 Unternehmen Insolvenz anmelden (2014: 24.030). Das ist der niedrigste Wert seit der Einführung der

Insolvenzordnung (InsO) im Jahr 1999. Der Rückgang bei den Unternehmensinsolvenzen (-3,3 %) hat sich aber deutlich verlangsamt.

Bei den Verbraucherinsolvenzen kam es im Berichtsjahr nochmals zu einem deutlichen Rückgang um 8,6 % (2014: -5,4 %). 79.030 Fälle wurden innerhalb des Jahres gezählt (2014: 86.460).

Die Gesamtzahl aller erfassten Insolvenzen beläuft sich somit im Jahr 2015 auf 126.200 Fälle (2014: 135.020; -6,5 %). Das ist der niedrigste Wert seit dem Jahr 2004.

**Die Gesamtzahl aller erfassten Insolvenzen beläuft sich im Jahr 2015 auf 126.200 Fälle. Das ist der niedrigste Wert seit dem Jahr 2004.**

\*Quelle zu Insolvenzen in Deutschland: Creditreform.

**Entwicklung der Vollstreckungsersuchen  
2009–2015**



# BEFREIUNG

## VON DER RUNDFUNKBEITRAGSPFLICHT UND ERMÄSSIGUNG DES RUNDFUNKBEITRAGS

Auch im Geschäftsjahr 2015 ist die Anzahl der Beitragszahler/-innen, denen eine Befreiung von der Beitragspflicht bewilligt wurde, gegenüber dem Vorjahr angestiegen.

**Den größten Zuwachs (19,06 %) gegenüber dem Vorjahr verzeichnete die Gruppe der Personen, denen eine Befreiung aufgrund des Bezugs von Sozialgeld/Arbeitslosengeld II gewährt wurde. Diese Gruppe bildet mit 69,03 % auch den größten Anteil der Begünstigten.**

Zum 31.12.2015 waren rd. 2,86 Mio. Kund(en)/-innen von der Beitragspflicht befreit und rd. 0,48 Mio. Personen wurde eine Ermäßigung gewährt. Damit ist die Anzahl der Kund(en)/-innen, denen eine Befreiung von der Beitragspflicht bewilligt wurde, um 13,03 % gegenüber dem Vorjahr angestiegen.

Die Befreiungen erfolgten in 99,97 % der Fälle gemäß RBStV und in 0,03 % der Fälle gemäß Rundfunkgebührenstaatsvertrag (RGebStV). Bei den Befreiungen nach RGebStV handelt es sich um solche, die auf längerfristigen Leistungsbescheiden basieren und daher auch längerfristige Befreiungszeiträume umfassen.

Den größten Zuwachs (19,06 %) gegenüber dem Vorjahr verzeichnete die Gruppe der Personen, denen eine Befreiung aufgrund des Bezugs von Sozialgeld/Arbeitslosengeld II (§ 4 Abs. 1 Nr. 3 RBStV bzw. § 6 Abs. 1 Nr. 3 RGebStV) gewährt wurde. Diese Gruppe bildet mit 69,03 % auch den größten Anteil der Begünstigten.

Bei den Ermäßigungen ist im gleichen Zeitraum ein Rückgang um 4,62 % zu verzeichnen. Davon entfallen 43,32 % der Ermäßigungen auf den Personenkreis sehbehinderter oder hörgeschädigter Menschen (§ 4 Abs. 2 Nr. 1–2 RBStV) und

56,68 % auf den Personenkreis behinderter Menschen mit einem Grad der Behinderung von 80 % oder mehr und die an öffentlichen Veranstaltungen ständig nicht teilnehmen können (§ 4 Abs. 2 Nr. 3 RBStV). Es ist davon auszugehen, dass Personen mit einer Schwerbehinderung von der Möglichkeit Gebrauch gemacht haben, eine Befreiung aus sozialen Gründen in Anspruch zu nehmen, wodurch die Anzahl der Beitragskonten, für die ein Drittelbeitrag zu zahlen ist, rückläufig war.

Im Jahr 2015 gingen insgesamt rd. 3,72 Mio. schriftliche und telefonische Befreiungs- bzw. Ermäßigungsvorgänge beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio ein. Damit lag das Vorgangsaufkommen deutlich unter dem Vorjahresniveau. Die Anzahl der telefonisch vorgebrachten Anliegen fiel um knapp 37 % auf insgesamt rd. 0,42 Mio. Vorgänge, während die Anzahl der schriftlich vorgebrachten Anliegen um rd. 41 % auf insgesamt rd. 3,3 Mio. Vorgänge abnahm.

Mit dem deutlich spürbaren Rückgang des Telefonaufkommens im Bereich Befreiungen hat sich der Servicegrad hier im Jahr 2015 verbessert. Der telefonische Servicegrad, der sich aus dem Verhältnis der durch den Beitragsservice angenommenen Anrufe zu der Anzahl der

## Übersicht über die Befreiungen und Ermäßigungen 2015 dargestellt nach Gründen

<b>PERSONEN MIT GEWÄHRTER BEFREIUNG</b>	<b>GESAMT</b>	
<b>Grund</b>	Anzahl	Anteil
Empfänger von Hilfe zum Lebensunterhalt	99.495	3,48 %
Empfänger von Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	573.135	20,05 %
Empfänger von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II	1.972.903	69,03 %
Empfänger von Leistungen nach dem Asylbewerbergesetz	43.423	1,52 %
Empfänger von Ausbildungsförderung	117.959	4,13 %
Empfänger von Berufsausbildungsbeihilfe	16.456	0,58 %
Empfänger von Ausbildungsgeld für behinderte Menschen	2.144	0,08 %
Sonderfürsorgeberechtigte	2.802	0,10 %
Empfänger von Hilfe zur Pflege	19.637	0,69 %
Empfänger von Pflegezulagen	37	0,00 %
Leistungen nach dem SGB VIII (KJHG)	3.066	0,11 %
Taubblinde	681	0,02 %
Blindenhilfe SGB XII	2.748	0,10 %
Härtefälle	3.734	0,13 %
<b>Summe</b>	<b>2.858.220</b>	<b>100,00 %</b>
<b>PERSONEN MIT GEWÄHRTER ERMÄSSIGUNG</b>		
<b>Grund</b>		
Sehbehinderte oder hörgeschädigte Menschen	208.860	43,32 %
Behinderte Menschen, deren Grad der Behinderung nicht nur vorübergehend wenigstens 80 % beträgt	273.299	56,68 %
<b>Summe</b>	<b>482.159</b>	<b>100,00 %</b>
<b>Gesamtsumme Befreiungen</b>	<b>2.858.220</b>	<b>85,57 %</b>
<b>Gesamtsumme Ermäßigungen</b>	<b>482.159</b>	<b>14,43 %</b>
<b>GESAMTSUMME BEFREIUNGEN UND ERMÄSSIGUNGEN</b>	<b>3.340.379</b>	<b>100,00 %</b>

Anrufer/-innen ergibt, ist gegenüber dem Vorjahr im Jahresdurchschnitt von 53 % auf 80 % gestiegen.

Aus Gründen der Kundenfreundlichkeit und der Verwaltungsvereinfachung wird bei Folgeanträgen auf Befreiung bzw. Ermäßigung auf das nochmalige Ausfüllen eines Antragsformulars verzichtet. In diesen Fällen genügt die Vorlage des entsprechenden Leistungsbescheides bzw. der Drittbescheinigung.

Ist ein/-e Beitragszahler/-in mit der Entscheidung über den Antrag auf Befreiung oder Ermäßigung von der Beitrags-

pflcht nicht einverstanden, kann schriftlich Widerspruch eingelegt werden.

Die Anzahl der Widersprüche, die mit einem rechtsmittelfähigen Bescheid bearbeitet wurden, ist im Jahr 2015 mit rd. 3.240 förmlichen Bescheiden im Vergleich zum Vorjahr um rd. 6 % gesunken (2014: rd. 3.400 förmliche Bescheide). Im Jahr 2015 wurden rd. 83 % der Widersprüche abgelehnt. Eine Teilstattgabe erfolgte in rd. 7 % der Fälle. Nur 10 % der Widersprüche waren berechtigt und führten zu einer Stattgabe.

**Mit dem deutlich spürbaren Rückgang des Telefonaufkommens im Bereich Befreiungen hat sich der Servicegrad im Jahr 2015 verbessert. Der telefonische Servicegrad ist demnach gegenüber dem Vorjahr im Jahresdurchschnitt von 53 % auf 80 % gestiegen.**

# GESCHÄFTSVERLAUF UND RÜCKBLICK

Wesentliche Effekte aus dem in den Jahren 2013 bis 2014 durchgeführten bundesweiten Meldedatenabgleich wirkten noch in das Berichtsjahr hinein. Ebenso hatte die Entscheidung der Landesparlamente, zum 01.04.2015 eine Beitragssenkung durchzuführen, Auswirkungen auf die Ergebnisse des Jahres 2015.

Das Geschäftsjahr 2015 war von folgenden Parametern geprägt.

Im nicht privaten Bereich gab es einen Zuwachs bei den angemeldeten Betriebsstätten und den Gästezimmern. Die Menge der angemeldeten Kraftfahrzeuge stieg ebenfalls nochmals leicht an. Hingegen nahm die Anzahl der im Bestand des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio verzeichneten Wohnungen im Laufe des Berichtsjahres erstmals seit Einführung des neuen Finanzierungsmodells ab.

Die Anzahl der Personen, denen eine Befreiung von der Beitragspflicht gewährt wurde, erhöhte sich im Jahr 2015 weiter (um 13,03 %), die Anzahl der gewährten Ermäßigungen ging jedoch zurück (um 4,62 %).

Im Jahr 2015 sind die Gesamterträge im Vergleich zum Vorjahr um 193 Mio. € gesunken und liegen bei rd. 8.131,3 Mio. €. Dieses Ergebnis ist auch der Beitragssenkung, die zum 01.04.2015 gültig wurde, geschuldet. Die Aufwendungen für den Beitragseinzug sind – unter Berücksichtigung der Bereinigung um Sondereffekte aus der Umstellung auf das neue Finanzierungsmodell – gegenüber dem Vorjahr hingegen leicht gestiegen. Sie liegen im Jahr 2015 bei 171,3 Mio. €. Diese Entwicklung ist auch auf den Anstieg der Mahnmaßnahmen aufgrund der durchgeführten Direktanmeldungen ab dem Jahr 2014 zurückzuführen (s. dazu auch S. 24 f.).

Wie sich die Entwicklungen des Berichtsjahres 2015 im Einzelnen darstellen und welche Ergebnisse erzielt wurden, wird in den nachfolgenden Kapiteln beschrieben.

## Überblick über die wichtigsten Kennzahlen der letzten drei Geschäftsjahre

POSITIONEN	2013	2014	2015
Anzahl der Beitragskonten im privaten und nicht privaten Bereich	42.426.364	44.508.096	44.661.473
Wohnungen im Beitragskontenbestand	36.385.345	39.346.878	39.002.073
Betriebsstätten	3.316.951	3.462.590	3.602.027
Gästezimmer	889.089	901.458	904.009
Ferienwohnungen	123.251	126.752	126.430
Kraftfahrzeuge	4.173.543	4.250.407	4.255.979
Personen mit Befreiung	2.499.843	2.528.674	2.858.220
Personen mit Ermäßigung	527.756	505.506	482.159
Mahnmaßnahmen	rd. 14,9 Mio.	rd. 21,1 Mio.	rd. 25,4 Mio.
Gesamterträge	rd. 7.681,2 Mio. €	rd. 8.324,3 Mio. €	rd. 8.131,3 Mio. €
Aufwendungen	rd. 167,0 Mio. €*	rd. 170,6 Mio. €*	rd. 171,3 Mio. €

\*Bereinigt um Sondereffekte aus der Umstellung aus dem neuen Finanzierungsmodell.

# BEITRAGSKONTEN

AUFGEGLIEDERT NACH WOHNUNGEN, BETRIEBSSTÄTTEN, GÄSTEZIMMERN UND FERIENWOHNUNGEN SOWIE KRAFTFAHRZEUGEN

In diesem Kapitel wird die Entwicklung der Beitragskonten im Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio dargestellt.

Das seit dem 01.01.2013 geltende Rundfunkfinanzierungsmodell knüpft an das so genannte „Innehaben“ einer Wohnung oder Betriebsstätte an.

## Wohnungen

Für eine Wohnung ist daher ein Beitrag in Höhe von monatlich 17,50 € (bis zum 31.03.2015: 17,98 €) zu zahlen. Es spielt dabei keine Rolle, wie viele Personen in dieser Wohnung leben. Bewohnen mehrere Personen eine Wohnung, muss sich ein/-e volljährige/-r Bewohner/-in als Beitragszahler/-in anmelden und zahlt den Rundfunkbeitrag für die gemeinsam bewohnte Wohnung. Mit dem Rundfunkbeitrag ist auch die Beitragspflicht für die

privat genutzten Kraftfahrzeuge abgedeckt. Jedoch gilt dies nicht für die Zweit- oder Nebenwohnung. Für diese ist gesondert ein Rundfunkbeitrag zu entrichten.

Mit Stand 31.12.2014 befanden sich 39.346.878 Wohnungen im Beitragskontenbestand des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio. Dieser Bestand ist im Jahr 2015 um 0,88 % auf 39.002.073 Wohnungen zurückgegangen, da im Jahr 2015 mehr Abmeldungen als Anmeldungen vorgenommen wurden. Für 7,34 % der Wohnungen entfällt die Beitragspflicht aufgrund einer Befreiung. Für 1,24 % der Wohnungen ist aufgrund einer Ermäßigung ein Drittelbeitrag zu entrichten.

**Das seit dem 01.01.2013 geltende Rundfunkfinanzierungsmodell knüpft an das so genannte „Innehaben“ einer Wohnung oder Betriebsstätte an.**

## Bestand der Beitragskontensachverhalte im Jahr 2015 im privaten und nicht privaten Bereich

	BESTAND ZUM 31.12.2014	BESTAND ZUM 31.12.2015
Wohnungen	39.346.878	39.002.073
Betriebsstätten	3.462.590	3.602.027
Gästezimmer	901.458	904.009
Ferienwohnungen	126.752	126.430
Kraftfahrzeuge	4.250.407	4.255.979

### Betriebsstätten

Die Höhe des Rundfunkbeitrags für Unternehmen und Institutionen orientiert sich an der Anzahl der Betriebsstätten. Pro Betriebsstätte richtet sich die Beitragshöhe nach der durchschnittlichen Anzahl der Beschäftigten in einem Jahr. Daraus ergibt sich die zu zahlende Beitragshöhe, die nach Anzahl der Beschäftigten gestaffelt ist. Klein- und Kleinstunternehmen mit durchschnittlich bis zu acht Beschäftigten (Staffel 1) zahlen für jede Betriebsstätte nur einen Drittelbeitrag – monatlich 5,83 € (bis zum 31.03.2015: 5,99 €). Bei durchschnittlich bis zu 19 Beschäftigten (Staffel 2) sind monatlich 17,50 € (bis zum 31.03.2015: 17,98 €) je Betriebsstätte zu zahlen. Befindet sich eine Betriebsstätte in einer Privatwohnung, für die bereits ein Beitrag entrichtet wird, fällt kein besonderer Beitrag für die Betriebsstätte an. Insgesamt fallen 90 % der Betriebsstätten in eine der drei zuvor genannten Kategorien und zahlen maximal einen Beitrag in Höhe von 17,50 € (bis zum 31.03.2015: 17,98 €).

Der Bestand der Betriebsstätten ist im Jahr 2015 von 3.462.590 um 4,03 % auf 3.602.027 angestiegen. Bei den Betriebsstätten handelt es sich überwiegend um Standard-Betriebsstätten (93,08 %), d. h. um Betriebsstätten, die weder den Beherbergungsbetrieben noch den Einrichtungen zuzuordnen sind (Beherbergungen 2,33 % und Einrichtungen 4,58 %).

### 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, auch die Anzahl der Gästezimmer und Ferienwohnungen mit einzubeziehen. Das jeweils erste Zimmer oder die erste Wohnung für jede zugehörige Betriebsstätte ist beitragsfrei. Für jede/-s weitere Ferienwohnung/Gästezimmer ist ein Drittelbeitrag in Höhe von 5,83 € (bis zum 31.03.2015: 5,99 €) zu entrichten.

Mit Stand 31.12.2015 sind 904.009 Gästezimmer und 126.430 Ferienwohnungen im Bestand zu verzeichnen.

### Kraftfahrzeuge

Grundsätzlich ist für jedes nicht privat genutzte Kraftfahrzeug (Kfz) ein Drittelbeitrag in Höhe von monatlich 5,83 € (bis zum 31.03.2015: 5,99 €) zu entrichten. Pro Betriebsstätte, für die bereits ein Beitrag entrichtet wird, ist jedoch ein Kfz beitragsfrei. Der/Die Beitragszahler/-in darf von der Anzahl seiner/ihrer Kraftfahrzeuge die Anzahl der beitragspflichtigen Betriebsstätten abziehen und muss nur die verbleibende Anzahl der Kraftfahrzeuge anmelden.

Mit Stand 31.12.2015 sind 4.255.979 Kraftfahrzeuge angemeldet.

# BEITRAGSKONTEN

## BEFREIUNG VON DER RUNDFUNKBEITRAGSPFLICHT UND ERMÄSSIGUNG DES RUNDFUNKBEITRAGS

Die Befreiung von der Beitragspflicht wurde im Jahr 2015 gemäß gesetzlichen Bestimmungen in erster Linie aus sozialen Gründen gewährt.

Mit Stand 31.12.2014 waren 2.528.674 Personen von der Beitragspflicht befreit und 505.506 Personen wurde eine Ermäßigung gewährt. Die Anzahl der Personen, denen eine Befreiung von der Beitragspflicht bewilligt wurde, ist im Jahr 2015 um 329.546 (13,03 %) auf 2.858.220 Personen angestiegen. Bei den Ermäßigungen ist im gleichen Zeitraum ein Rückgang um 23.347 (4,62 %) auf 482.159 zu verzeichnen (s. dazu auch S. 26 f.).

Da eine Person über mehrere Wohnungen verfügen kann und sich eine Befreiung/Ermäßigung auf alle Wohnungen der Person erstreckt, entspricht die Anzahl der befreiten/ermäßigten Personen nicht der Anzahl der befreiten/ermäßigten Wohnungen. So waren zum Jahresende 2015

zwar 2.858.220 Personen von der Beitragspflicht befreit, gleichzeitig betraf die Befreiung aber 2.861.027 Wohnungen.

Bezüglich der Ermäßigungen ergab sich ein ähnliches Bild. 482.159 Personen zahlen einen ermäßigten Beitrag, davon waren aber 484.492 Wohnungen betroffen.

Der sich aus den privaten Beitragsbefreiungen bzw. -ermäßigungen für die Rundfunkanstalten ergebende Ausfall an Rundfunkbeiträgen entspricht einem Gegenwert von ca. 650,7 Mio. € im Jahr (Bezug: private Beitragssachverhalte mit Stand 31.12.2015 ohne Berücksichtigung von Bestandsveränderungen im Laufe des Jahres).

**Die Inanspruchnahme der Befreiungsmöglichkeit ist im Jahr 2015 deutlich gestiegen.**

# MAHNVERFAHREN

## HINSICHTLICH RÜCKSTÄNDIGER FORDERUNGEN

Das Mahnverfahren im Rahmen des Beitragseinzugs ist ein wichtiges Instrument, um Beitragsgerechtigkeit herzustellen. Es dient zudem der Beitragsstabilität.

Von Januar bis Dezember 2015 wurden rd. 25,4 Mio. Mahnmaßnahmen erstellt (2013: 14,9 Mio.; 2014: 21,1 Mio.). Die Anzahl der erstellten Mahnmaßnahmen ist somit im Vergleich zum Vorjahr 2014 um 20,37 % angestiegen. Ein Anstieg der Mahnmaßnahmen im Jahr 2015 gegenüber dem Jahr 2014 ist hauptsächlich bei der Mahnstufe „Vollstreckungsersuchen“ (mit einem Zuwachs in Höhe von 62,29 %) zu verzeichnen. Auch die Mahnstufen „Festsetzungsbescheid“ (mit einem Zuwachs in Höhe von 26,66 %) und „Mahnung“ (mit einem Zuwachs in Höhe von 46,72 %) zeigen im Vergleich zum Vorjahr steigende Werte. Ein Rückgang der erstellten Mahnmaßnahmen gegenüber dem Jahr 2014 ist bei den Mahnstufen „Erinnerung“ in Höhe von 0,58 % und „2. Mahnung“ in Höhe von 12,28 % festzustellen.

Ab dem Jahr 2014 wurde eine hohe Anzahl an Personen durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio im Rahmen des bundesweiten Meldedatenabgleichs (in den Jahren 2014 und 2015) sowie der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung (ab dem Jahr 2014) direkt angemeldet. Da diese potenziellen Beitragszahler/-innen ein angepasstes

Mahnverfahren durchlaufen, ist der Anstieg in den einzelnen Mahnstufen nicht einheitlich. Dieses geänderte Verfahren hat keinerlei Nachteile für die betroffenen Beitragszahler/-innen. Es ist jedoch aufgrund der im Absatz „Auswirkungen auf das Aufgabengebiet Vollstreckungen und Insolvenzen“ erläuterten verzögerten Ausbringung der Vollstreckungsersuchen notwendig.

### Ursachen für die aktuellen Entwicklungen im Mahnverfahren

Das Finanzierungssystem des öffentlich-rechtlichen Rundfunks wurde zum 01.01.2013 auf den Rundfunkbeitrag umgestellt und knüpft an das so genannte „Innehaben“ einer Wohnung oder Betriebsstätte an. Im Zuge der Gleichbehandlung sind die Rundfunkanstalten verpflichtet, im privaten Bereich eine Anmeldung zum Zeitpunkt des Einzugs in die Wohnung vorzunehmen, falls bisher noch kein Rundfunkbeitrag für die entsprechende Wohnung gezahlt wird. Rückwirkend findet eine Anmeldung jedoch maximal bis zum Start des neuen Finanzierungsmodells am 01.01.2013 statt. Dieses Vorgehen dient der Sicherung der Beitragsgerechtigkeit sowie der langfristigen

**Die Ursache für den Anstieg der Mahnmaßnahmen ab dem Jahr 2014 ist die hohe Anzahl an Personen, die durch den Beitragsservice angemeldet wurden, weil sie nicht oder in nicht qualifizierter Weise auf Klärungsanfragen reagiert haben. In diesem Fall wird eine Anmeldung durch den Beitragsservice vorgenommen: die so genannte Direktanmeldung.**

Beitragsstabilität für alle Beitragszahler/-innen.

Die Ursache für den Anstieg der Maßnahmen ab dem Jahr 2014 ist die hohe Anzahl an Personen, die durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio direkt angemeldet wurden (s. S. 20 f.). Die entsprechenden Klärungsanfragen und Anmeldungen wurden im Rahmen des bundesweiten Meldedatenabgleichs sowie der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung vorgenommen.

Ohne diese so genannte Direktanmeldung würde die Entwicklung der Mahnmaßnahmen in der Größenordnung des Jahres 2013 liegen. In den folgenden Jahren ist ein dauerhaft erhöhtes Niveau der auszubringenden Mahnmaßnahmen zu erwarten, da es weiterhin Direktanmeldungen durch den Beitragsservice geben wird.

#### **Herstellen der Beitragsgerechtigkeit**

Dem Vollstreckungsverfahren geht ein bundesweit einheitliches mehrstufiges Mahnverfahren voraus, im Rahmen dessen der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio Zahlungserinnerungen, Beitragsbescheide und Mahnschreiben verschickt. Der/Die Beitragszahler/-in wird dabei umfassend über seinen/ihren Beitragsrückstand informiert und zur Zahlung aufgefordert. Im Rahmen der Klärung der Beitragspflicht werden bis zum Eintritt in das Mahnverfahren mindestens vier Schreiben (schriftliche Klärungsanfragen, weitere Erinnerungsschreiben mit der Bitte um Mithilfe bei der Klärung

des Beitragssachverhalts, Mitteilungen über die Eröffnung eines Beitragskontos und die somit folgende Erhebung von Rundfunkbeiträgen sowie Zahlungsaufforderungen) an die Beitragspflichtige bzw. den Beitragspflichtigen versandt (s. S. 20 ff.).

Kommt es trotz mehrfacher Aufforderungen in verschiedenen Mahnstufen zu keiner Zahlung, stellt die zuständige Landesrundfunkanstalt bei der örtlichen Vollstreckungsbehörde ein Vollstreckungsersuchen. Hierzu sind die Rundfunkanstalten aus Gründen der Beitragsgerechtigkeit und der gleichmäßigen Belastung aller Beitragszahler/-innen angehalten.

#### **Auswirkungen auf das Aufgabengebiet „Vollstreckungen und Insolvenzen“**

Durch die erhöhte Ausbringung von Vollstreckungsersuchen ab Ende 2014 liegt eine Belastung der bundesweiten Vollstreckungsorgane (z. B. örtliche Vollstreckungsbehörden) vor. Um diese Vollstreckungsorgane zu entlasten, wird seit November 2014 die Ausbringung der Vollstreckungsersuchen bei den Beitragskonten, die im Rahmen des bundesweiten Meldedatenabgleichs und der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung aufgrund des Ausbleibens einer Reaktion der/des Beitragspflichtigen angemeldet wurden, auf monatlich rd. 60.000 Vollstreckungsersuchen begrenzt. Diese Vollstreckungsersuchen werden prozentual anteilig auf die Bundesländer verteilt.

**Ohne die Direktanmeldungen würde die Entwicklung der Mahnmaßnahmen in der Größenordnung des Jahres 2013 liegen.**

# GESAMTERTRÄGE

## UND RUNDFUNKBEITRAGSABRECHNUNG

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

**Die Gesamterträge belaufen sich im Jahr 2015 auf insgesamt rd. 8.131,3 Mio. €. Im Vergleich zu 2014 bedeutet dies eine Verringerung der Gesamterträge um rd. 193,0 Mio. €.**

Die Rundfunkbeitragsabrechnung weist für das Jahr 2015 wertberichtigte Gesamterträge in Höhe von 8.131.285.001,97 € aus. Diese liegen um 192.978.770,72 € unter dem Ergebnis von 2014. Im Vorjahresvergleich bedeutet dies eine Verringerung der Gesamterträge um 2,32 %. Diese Entwicklung der Erträge resultiert unter anderem aus der Beitragssenkung, die zum 01.04.2015 gültig wurde.

Das Deutschlandradio und das ZDF erhalten jeweils die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Anteile am Gesamtvolumen. Das Volumen der Gesamterträge der Landesrundfunkanstalten der ARD reicht von 46,2 Mio. € bei Radio Bremen bis zu 1.237,7 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.

Die genaue Verteilung der Gesamterträge\* (gemäß der Rundfunkbeitragsabrechnung 2015) auf die Landesrundfunkanstalten, das Deutschlandradio und das ZDF ist in der nachfolgenden Tabelle dargestellt.

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

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

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.

## Verteilung der Gesamterträge des Jahres 2015

<b>RUNDFUNKANSTALT</b>	<b>GESAMTERTRÄGE in € ohne Anteile der Landes- medienanstalten</b>	<b>LANDESMEDIEN- ANSTALTEN-ANTEILE* in €</b>	<b>GESAMTERTRÄGE in € inkl. Anteile der Landes- medienanstalten</b>
<b>ARD</b>			
Bayerischer Rundfunk	937.846.919,50	25.052.511,27	962.899.430,77
Hessischer Rundfunk	431.026.740,33	11.495.489,38	442.522.229,71
Mitteldeutscher Rundfunk	607.502.167,51	16.150.898,25	623.653.065,76
Norddeutscher Rundfunk	1.002.276.892,78	26.683.298,98	1.028.960.191,76
Radio Bremen	45.009.255,72	1.209.486,81	46.218.742,53
Rundfunk Berlin-Brandenburg	415.026.039,02	11.049.711,29	426.075.750,31
Saarländischer Rundfunk	68.615.525,52	1.821.838,95	70.437.364,47
Südwestrundfunk	1.045.096.765,64	27.816.807,66	1.072.913.573,30
Westdeutscher Rundfunk	1.205.580.221,86	32.108.503,01	1.237.688.724,87
	<b>5.757.980.527,88</b>	<b>153.388.545,60</b>	<b>5.911.369.073,48</b>
<b>Deutschlandradio</b>	218.080.457,43		<b>218.080.457,43</b>
<b>Zweites Deutsches Fernsehen</b>	2.001.835.471,06		<b>2.001.835.471,06</b>
<b>GESAMT</b>	<b>7.977.896.456,37</b>		<b>8.131.285.001,97</b>

\*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.

# AUFWENDUNGEN

## FÜR DEN ZENTRALEN BEITRAGSSERVICE

Die Aufwendungen für den Zentralen Beitragsservice bewegen sich im Jahr 2015 fast auf dem Niveau des Vorjahres, wenn die Sondereffekte des Jahres 2014 nicht berücksichtigt werden.

**Anteil der Aufwendungen an den Gesamterträgen**  
pro Jahr in %



\*Aufwand bereinigt um die Sondereffekte aus den Umstellungsaktivitäten.

Im Jahr 2015 weist der Jahresabschluss Aufwendungen in Höhe von rd. 171,3 Mio. € aus. Gemessen an den Gesamterträgen von rd. 8.131,3 Mio. € im Jahr 2015 liegt der prozentuale Anteil der Aufwendungen des Zentralen Beitragsservice somit bei 2,11 %.

Im Jahr 2014 betrug die entsprechende Kennzahl (bereinigt um die 2014 letztmalig angefallenen Sondereffekte aus der Umstellung auf das neue Rundfunkfinanzierungsmodell) noch 2,05 %. Der Anstieg der Kennzahl um 0,06 Prozentpunkte resultiert im Wesentlichen aus den um rd. 193 Mio. € gesunkenen Gesamterträgen. Die Aufwendungen 2015 sind hingegen – verglichen mit den bereinigten Aufwendungen 2014 – nur um rd. 0,7 Mio. € gestiegen und hatten somit nur einen marginalen Einfluss auf die Veränderung der Kennzahl.

Der durchschnittliche Aufwand zur Führung eines Beitragskontos spiegelt sich in der Kennzahl Aufwand je Beitragskonto wider. Bezieht man den Aufwand des Zentralen Beitragsservice auf die Anzahl der betreuten Beitragskonten, ergibt sich für das Jahr 2015 ein Wert von 3,83 €. Dieser Wert ist im Vergleich zum (um die Sondereffekte bereinigten) Vorjahr konstant geblieben.

### Durchschnittlicher Aufwand je Beitragskonto pro Jahr in €



\*Aufwand bereinigt um die Sondereffekte aus den Umstellungsaktivitäten.

# PROGNOSE- BERICHT UND AUSBlick

Der 19. Rundfunkänderungsstaatsvertrag wurde im Jahr 2015 beschlossen, erste Vorbereitungen zur Umsetzung der gesetzlichen Änderungen liefen bereits in 2015 an.

**Die neuen gesetzlichen Regelungen zugunsten der privaten Beitragszahler/-innen betreffen insbesondere den Bereich Befreiungen.**

## **Gesetzliche Neuregelungen im Rahmen der Evaluierung**

Die Evaluierung des Rundfunkbeitragsstaatsvertrags (RBStV) wird einige entscheidende gesetzliche Änderungen zugunsten der Beitragszahler/-innen in Bezug auf den Beitragseinzug mit sich bringen. Bereits auf ihrer Konferenz am 18.06.2015 haben sich die Ministerpräsident(en)/-innen der Länder auf die Eckpunkte des 19. Rundfunkänderungsstaatsvertrags

verständigt. Am 03.12.2015 hatten die Ministerpräsident(en)/-innen die Novelle unterzeichnet, so dass diese nach der in 2016 anstehenden Ratifizierung durch die Länderparlamente am 01.01.2017 in Kraft treten kann.

Die Änderungen betreffen insbesondere die Regelungen im Bereich Befreiungen für private Beitragszahler/-innen. Hier wird die Möglichkeit der Beitragsbefreiung auf volljährige

Personen ausgedehnt, die noch in der Wohnung der Eltern wohnen. Zudem wird die Antragstellung insgesamt erleichtert und die Befreiungszeiträume werden verlängert.

Auch im nicht privaten Bereich soll es Anpassungen hinsichtlich der Regelungen zum Beitragseinzug geben. So können die Betriebe und Unternehmen bei der Staffelung der Mitarbeiteranzahl einer Betriebsstätte demnächst durch ein Wahlrecht die Beschäftigten auch nach Vollzeitäquivalenten berechnen. Dies ist eine Kennzahl, die angibt, wie viele Vollzeitstellen sich rechnerisch bei einer gemischten Personalbelegung mit Teilzeitbeschäftigten ergeben. Dabei handelt es sich um eine hypothetische Größe, die besagt, wie hoch die Zahl der Erwerbstätigen wäre, wenn es nur Vollzeitarbeitsplätze gäbe. Zudem wird der Rundfunkbeitrag von privilegierten Einrichtungen, wie z. B. gemeinnützigen Einrichtungen oder Kindertagesstätten, von einem Beitrag auf einen Drittelbeitrag reduziert.

In der Gesetzesnovelle wurden darüber hinaus Datenschutzregelungen präzisiert bzw. ergänzt, die auch bei der Durchführung eines weiteren Bestandsdatenabgleichs, zu dem die öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten ausdrücklich berechtigt werden, hilfreich und zielführend sein werden. Dazu zählt die Nennung der öffentlichen Stellen, die zur Übermittlung der Daten einzelner Inhaber/-innen von Wohnungen oder Betriebsstätten befugt sind. Dies sind insbesondere Meldebehörden, Handelsregister, Gewerberegister und Grundbuchämter. Nichtöffentliche Stellen im Sinne von Satz 1 sind Unternehmen des Adresshandels und der Adressverifizierung.

Derzeit laufen im Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio die Vorbereitungen, um alle Bestimmungen

des 19. Rundfunkänderungsstaatsvertrags nach ihrem Inkrafttreten unmittelbar in den Prozessen abzubilden und somit weiterhin ein reibungsloses Einzugsverfahren zu gewährleisten.

### **Gemeinsame Planung der Beitragserträge**

Ein weiteres Thema dieses Kapitels sind die Planungen für die nächste Beitragsperiode (2017 bis 2020). Dazu finden Sie auf S. 40 die ausführlichen Informationen. Besonders hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang, dass bereits nach drei Jahren im neuen Finanzierungsmodell die gewohnte Planungssicherheit des gebührenfinanzierten Modells wieder erreicht werden konnte, obwohl sich mit der Umstellung auf den Rundfunkbeitrag auch die Voraussetzungen für den Beitragseinzug generell geändert haben. Denn das seit dem 01.01.2013 geltende Rundfunkfinanzierungsmodell knüpft nun an das so genannte „Innehaben“ einer Wohnung oder Betriebsstätte an. Dies gilt unabhängig davon, ob Rundfunkgeräte vorhanden sind.

### **Der 20. KEF-Bericht und seine Auswirkungen**

Die KEF schlägt in ihrem 20. Bericht, der den Bedarf der Rundfunkanstalten für die Jahre 2017 bis 2020 abbildet, eine erneute Beitragssenkung ab dem Jahr 2017 vor. Die erste Beitragssenkung in der Geschichte der Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks erfolgte zum 01.04.2015. Damals wurde der monatliche Betrag von 17,98 € um 48 Cent auf 17,50 € reduziert.

Die Ministerpräsident(en)/-innen der Bundesländer werden sich im Juni 2016 mit den Empfehlungen der KEF befassen.

**Die gemeinsame Planung der Beitragserträge ist eine wichtige Dienstleistung des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio für die öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten. Die Planungssicherheit ist hierbei das oberste Ziel.**

# BEITRAGS- ERTRAGSPLANUNG

Seit dem Jahr 1996 hat der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio die Federführung für die gemeinsame Planung der Beitragserträge inne.

Bereits nach zwei Jahren im neuen Finanzierungsmodell konnte die gewohnte Planungssicherheit wieder erreicht werden, denn die Planung der wertberechtigten Gesamterträge führte für das Jahr 2015 lediglich zu einer Planabweichung von 0,6 %.

Der Verwaltungsrat hat im Jahr 1996 dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio die Federführung für die gemeinsame Planung der Beitragserträge übertragen. Die Planung erfolgt auf Basis umfangreicher Vorarbeiten durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio und wird in der durch die Finanzkommission der Rundfunkanstalten eingesetzten Arbeitsgruppe „Beitragsplanung“ beraten. Final wird die Planung in der Finanzkommission der Rundfunkanstalten verabschiedet. Die geplanten Gesamterträge bilden die Basis für die Haushaltsplanung bei den Rundfunkanstalten.

Grundlage für die Anmeldung zum 20. KEF-Bericht war die Planung des Beitragsservice aus dem Juli 2015. Nach ausgiebiger Prüfung hat die KEF die Planung für die Jahre 2015 bis 2020 akzeptiert. Lediglich die vorliegenden Ist-Ergebnisse des Jahres 2015, die zum Zeitpunkt der

Planung noch nicht vorlagen, führen zu marginalen Anpassungen.

Trotz der bereits erreichten hohen Planungssicherheit gestaltet sich die Datenlage im Rundfunkbeitrag nach wie vor als Herausforderung für die Beitragsertragsplanung. Es gibt eine Reihe von Faktoren, die die Planung beeinflussen können. Zu den wichtigsten zählen die Datenabgleiche mit den Meldebehörden und die daraus resultierenden Direktanmeldungen, zu denen noch keine abschließenden Ergebnisse vorliegen. Im Zuge der Evaluation des Rundfunkbeitrags haben die Ministerpräsident(en)/-innen Änderungen des Rundfunkbeitragsstaatsvertrags beschlossen, deren Auswirkungen ebenfalls zum Teil nur geschätzt werden können. Des Weiteren steht die Entscheidung über die Empfehlung der KEF für eine weitere Beitragssenkung zum 01.01.2017 noch aus, die ebenfalls die Beitragsertragsplanung beeinflusst.

Auch in den folgenden Planungs-  
runden wird das Planungsmodell auf Optimierungsmöglichkeiten geprüft, um durch kontinuierliche Weiterentwicklungen die inzwischen erreichte Planungsgüte sicherzustellen bzw. zu verbessern.

**Die Planungsergebnisse aus Juli 2015 bildeten die Grundlage für die Anmeldung zum 20. KEF-Bericht.**

# SONSTIGE HERAUSFORDERUNGEN FÜR DEN BEITRAGSSERVICE

Nach den ersten Jahren im neuen Finanzierungsmodell gilt es, Optimierungspotenziale in den Prozessen des Beitragseinzugsverfahrens zu identifizieren und umzusetzen.

Die Herausforderungen für den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio werden in den nächsten Monaten darin bestehen, die aktuellen Prozesse und Verfahren des Beitragseinzugs – des Kerngeschäfts des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio – zu optimieren und damit in ein zeitgemäßes und zukunftsfähiges Regelgeschäft zu überführen.

Darüber hinaus ist es notwendig, die Ergebnisse aus der Evaluierung des Rundfunkbeitragsstaatsvertrags (RBStV), die sich in den Anpassungen des 19. Rundfunkänderungsstaatsvertrags (RÄStV) wiederfinden, in dem zukünftigen Beitragseinzugsverfahren zu berücksichtigen. Das heißt, sie sind zum einen in den Prozessen und Verfahren des Beitragseinzugs abzubilden, zum anderen ist durch den Beitragsservice dafür Sorge zu tragen, dass diese ab Inkrafttreten des Gesetzes auch angewandt werden.

Zudem wird der Beitragsservice – wie bisher – kontinuierlich weitere Anstrengungen unternehmen, geforderte Einsparpotenziale zu erzielen. Dazu zählen die Steigerung von Effizienz und Effektivität des Beitragseinzugs sowie die konsequente Weiterverfolgung des Personalabbaus. Das Erreichen dieser Einsparziele entspricht den Erwartungen der Politik und der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten als Konsequenz auf den Umstieg auf das ge-

räteunabhängige Finanzierungsmodell, das seit dem 01.01.2013 Gültigkeit hat.

Um diese Herausforderungen zu bewerkstelligen, ist es nun erforderlich, die Erfahrungen der ersten drei Jahre nach der Umstellung zu bewerten und zu verarbeiten. Vor diesem Hintergrund wurden Ende 2015 Prozessuntersuchungen aufgesetzt.

Die Erkenntnisse aus den Prozessuntersuchungen fließen auch in die Vorbereitungen für den im Jahr 2018 geplanten bundesweiten Meldedatenabgleich ein. Dieses Instrument dient unter anderem dazu, die bisher erreichte Beitragsgerechtigkeit längerfristig auf einem hohen Niveau zu halten sowie potenzielle Beitragszahler/-innen, die bisher auf keine der Maßnahmen im Rahmen der Gewinnung neuer Kund(en)/-innen reagiert haben, zu identifizieren bzw. zur Mitwirkung bei der Klärung ihres Sachverhaltes zu bringen.

Darüber hinaus werden – in enger Zusammenarbeit mit den öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten – permanent Überlegungen angestellt, wie sich das Thema „Service“ weiter vorantreiben und optimieren lässt. Dazu zählen, neben dem weiteren Ausbau der automatisierten Verarbeitung von Vorgängen, auch die Verbesserung der Service-Infrastruktur für die Kund(en)/-innen sowie das Selfcare-Verfahren im Internetauftritt [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de).

**Bisherige Erfahrungen im neuen Finanzierungs-system werden genutzt, um die Prozesse und Verfahren im Beitragseinzug effizienter zu gestalten.**

# JAHRES- ABSCHLUSS 2015

Die Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt im Jahr 2015 mit einem Jahresvolumen von 171.271.010,88 € ab.

**Der Verwaltungsrat hat – wie auch in den Jahren zuvor – die Entlastung der Geschäftsführung beschlossen, nachdem er am 09.06.2016 den Jahresabschluss anhand des Prüfungsberichts des Wirtschaftsprüfers festgestellt hatte.**

Die auf Seite 43 zusammengefasste Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt mit einem Jahresvolumen von 171.271.010,88 € ab und weist damit gegenüber dem Abschluss des Vorjahres eine Verringerung um 15.986.344,94 € auf (s. dazu auch die Erläuterungen auf den Seiten 36 f. zu den Aufwendungen für den Zentralen Beitragsservice). Der Verwaltungsrat hat den Jahresabschluss anhand des Prüfungsberichts des Wirtschaftsprüfers am 09.06.2016 festgestellt und die Entlastung der Geschäftsführung beschlossen.

Die Wirtschaftsführung des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio für das Jahr 2015 wurde zunächst bestimmt durch den vom Verwaltungsrat in seiner 181. Sitzung am 27.08.2014 genehmigten Haushaltsplan.

Die Erträge und Aufwendungen waren mit 178.120.600,00 € geplant. Der Finanzplan wies ein Soll von 4.589.000,00 € auf. Einschließlich der aus dem Haushaltsjahr 2014 übertragenen Reste in Höhe von 316.146,00 € ergab der Finanzplan somit eine Mittelaufbringung und Mittelverwendung von 4.905.146,00 €.

Der Jahresabschluss des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio besteht entsprechend den Bestimmungen der Finanzordnung 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.

## Jahresbilanz 2015

### Ertrags- und Aufwandsrechnung

ERTRÄGE in €		2015		2014	
<b>1. Betriebsbeiträge</b>		170.759.345,04		186.513.737,84	
<b>2. Sonstige betriebliche Erträge</b>	a) Kostenerstattungen	43.300,44		44.410,04	
	b) Erträge aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	6.391,85		0,00	
	c) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	271.899,09		433.298,78	
	d) Erträge aus dem Verkauf von Material	0,00		73,80	
	e) Periodenfremde und nicht laufende Erträge	190.009,55	511.600,93	264.039,13	741.821,75
<b>3. Zinsen und ähnliche Erträge</b>		64,91		1.796,23	
		<b>171.271.010,88</b>		<b>187.257.355,82</b>	
AUFWENDUNGEN in €		2015		2014	
<b>4. Personalaufwendungen</b>	a) Gehälter und Löhne	59.341.509,52		67.459.298,72	
	b) Sonstige Arbeitsentgelte	3.528.871,36		3.500.687,57	
	c) Gesetzliche soziale Aufwendungen	10.978.451,09		13.362.279,54	
	d) Aufwendungen für die Altersversorgung	11.506.612,44		13.182.667,65	
	e) Aufwendungen für Unterstützungen	145.198,27		174.946,20	
	f) Sonstige Personalaufwendungen	69.885,28	85.570.527,96	109.589,54	97.789.469,22
<b>5. Materialaufwendungen</b>	a) Material für Datenverarbeitung/ Druckerzeugnisse	2.781.954,20		2.893.156,27	
	b) Bücher und Zeitschriften	22.538,12		26.879,12	
	c) Verbrauchsmaterial	213.283,40		254.410,50	
	d) Sonstiges Material	222.735,96	3.240.511,68	104.168,95	3.278.614,84
<b>6. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen</b>		3.452.732,29		4.376.404,34	
<b>7. Fremdleistungen</b>	a) EDV-Fremdleistungen, Fremdbearbeitung	50.443.601,63		50.201.017,23	
	b) Verschiedene Dienstleistungen	2.359.814,19		2.795.319,70	
	c) Reise- und Fahrtkosten	97.558,66		94.167,02	
	d) Repräsentations- und Bewirtungskosten	46.013,15	52.946.987,63	36.600,36	53.127.104,31
<b>8. Aufwendungen für Mieten und Unterhalt</b>	a) Nutzungsentgelt und Mieten	3.032.462,47		3.006.538,94	
	b) Mieten für technische Einrichtungen	5.901.174,49		5.868.101,89	
	c) Unterhalts-, Bewirtschaftungs- und Reparaturkosten	7.333.367,05	16.267.004,01	7.176.589,61	16.051.230,44
<b>9. Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>	a) Beförderungskosten, Frachten, Rollgelder und Zollgebühren	22.241,95		23.807,20	
	b) Postkosten	7.162.607,57		8.611.010,69	
	c) Prüfungs-, Beratungs- und Rechtskosten, sonstige Gebühren	2.268.433,36		3.757.614,78	
	d) Versicherungen	66.096,43		73.833,99	
	e) Andere Aufwendungen	2.894,00		661,00	
	f) Betriebssteuern, übrige Aufwendungen	740,00	9.523.013,31	950,00	12.467.877,66
<b>10. Aufwendungen aus Aufzinsung</b>		270.234,00		166.655,01	
		<b>171.271.010,88</b>		<b>187.257.355,82</b>	
<b>ERGEBNIS</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>	

# BESTÄTIGUNGS- VERMERK DES WIRTSCHAFTS- PRÜFERS

Nach dem abschließenden Ergebnis unserer Prüfung sind keine Einwendungen zu dem als Anlage 1 bis 3 sowie Anlage 5 bis 11 wiedergegebenen Jahresabschluss zum 31. Dezember 2015 und dem als Anlage 4 wiedergegebenen Lagebericht für das Geschäftsjahr 2015 des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice, Köln, zu machen. Wir haben daher den Bestätigungsvermerk erteilt, der nachfolgend wiedergegeben wird:

*„Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers:*

*Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus der Vermögensrechnung (Bilanz), der Ertrags- und Aufwandsrechnung (Gewinn- und Verlustrechnung), dem Anhang und der Abrechnung des Haushaltsplans – unter Einbeziehung der Buchführung und den*

*Lagebericht des **ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice, Köln**, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2015 bis 31. Dezember 2015 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften und der Finanzordnung des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice, Köln, liegen in der Verantwortung der Geschäftsführung des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice, Köln. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.*

*Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ord-*

nungsmäßiger 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 und durch den Lagebericht 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, Köln, 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, Jahresabschluss und Lagebericht 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 und des Lageberichts.

*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 des **ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice, Köln**, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2015 bis 31. Dezember 2015 den gesetzlichen Vorschriften und der Finanzordnung des ARD*

*ZDF Deutschlandradio Beitragsservice, Köln, und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice, Köln. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage des ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice, Köln, und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.“*

Düsseldorf, den 21. April 2016

**Warth & Klein Grant Thornton AG**  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

**Riese**  
Wirtschaftsprüfer

**Schreiner**  
Wirtschaftsprüfer

# ECKDATEN UND ORGANISATION

Geschäftsführung

Dr. Stefan Wolf

Datenschutzbeauftragte

Kerstin Arens

## 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.

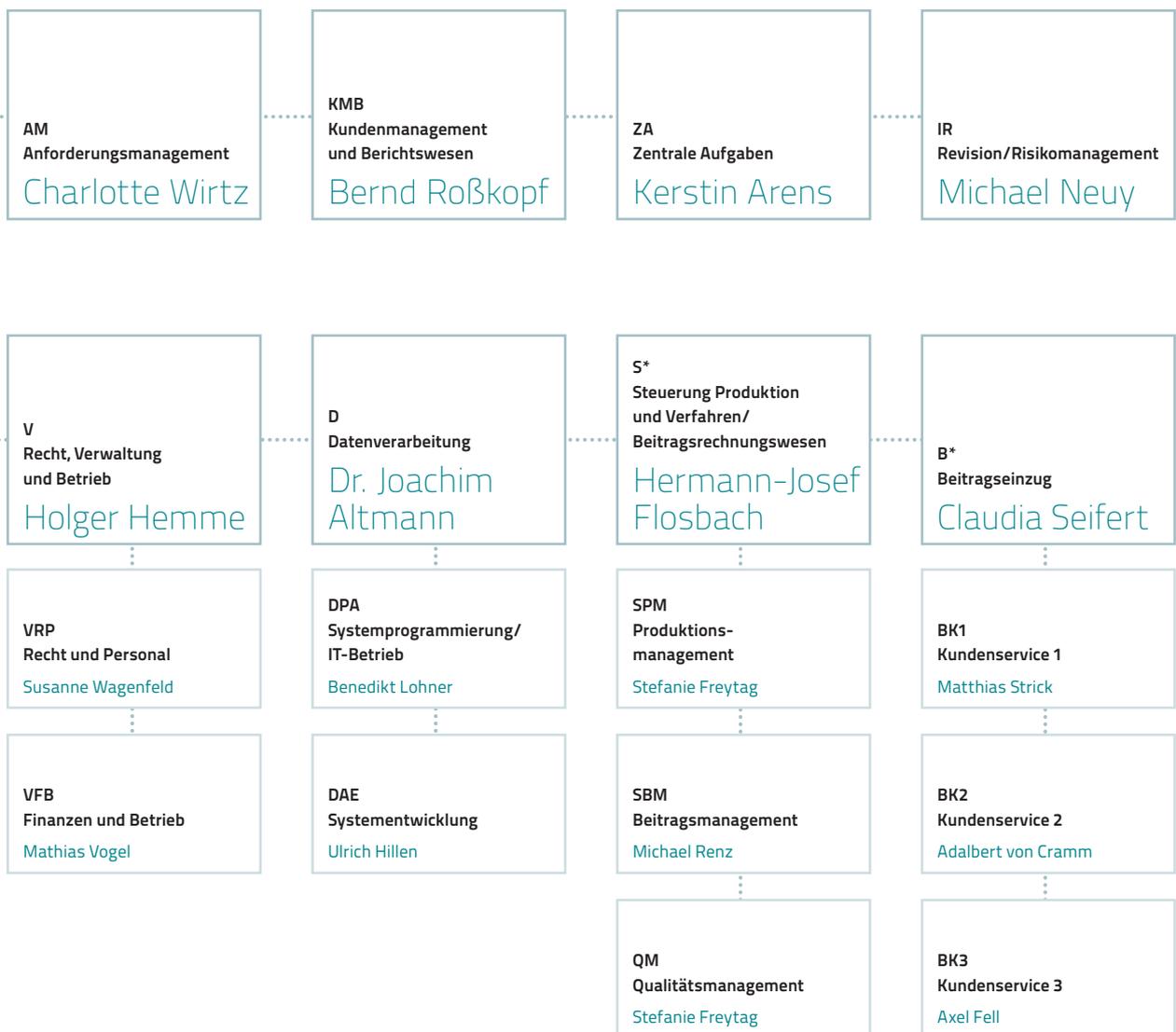
**Dr. Stefan Wolf**  
Geschäftsführer

## Geschäftsleitung\*



Holger Hemme, Dr. Stefan Wolf, Claudia Seifert, Dr. Joachim Altmann (v. l. n. r.)

\*Nicht auf dem Bild: Hermann-Josef Flosbach, ausgeschieden zum 31.12.2015.



\*Befristete Organisationseinheit bis längstens zum 31.12.2015.

# VERWALTUNGS- RAT

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 Deutschlandradios sowie drei Vertreterinnen bzw. Vertretern des Zweiten Deutschen Fernsehens:

## Vorsitzende



**Dr. Katrin Vernau**

Verwaltungsdirektorin WDR seit 01.03.2015

Vorsitzende seit 24.03.2015

**Hans W. Färber**

Verwaltungsdirektor WDR bis 28.02.2015

Vorsitzender bis 28.02.2015



**Jürgen Betz**  
Justiziar HR

## Stellvertretende Vorsitzende



**Karin Brieden**  
Verwaltungsdirektorin ZDF



**Rainer Kampmann**  
Verwaltungs- und  
Betriebsdirektor  
Deutschlandradio

## Mitglieder

**Petra Birkenbeil**, Hauptabteilungsleiterin Finanzen ZDF | **Angela Böckler**, Verwaltungsdirektorin NDR | **Hagen Brandstätter**, Verwaltungsdirektor RBB | **Dr. Hermann Eicher**, Justiziar SWR | **Dr. Albrecht Frenzel**, Verwaltungsdirektor BR | **Astrid Göbel**, Verwaltungsdirektorin MDR bis 31.07.2015 | **Martin Karren**, Verwaltungs- und Betriebsdirektor SR | **Ralf Ludwig**, Verwaltungsdirektor MDR seit 01.12.2015/zuvor seit 01.08.2015 kommissarischer Verwaltungsdirektor | **Jan Schrader**, Leiter Finanzen/Allgemeine Verwaltung RB | **Peter Weber**, Justiziar ZDF

Gemäß der „Verwaltungsvereinbarung zur Gremienkontrolle von Gemeinschaftseinrichtungen“ überwacht zudem der Verwaltungsrat des WDR als Sitzanstalt nach Maßgabe der für den WDR geltenden Vorschriften die Aufgabenerfüllung durch den Zentralen Beitragsservice.

# FACHGRUPPEN

Mit Inkrafttreten der Verwaltungsvereinbarung „Beitragseinzug“ zum 01.10.2013 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 Brandstätter**  
Verwaltungsdirektor RBB  
(Vorsitzender)

**Lothar Basche**  
Leiter Informationstechnik HR

**Prof. Dr. Thomas Becker**  
Leiter IT Koordination Intendanz ZDF

**Dr. Thomas Bilstein**  
Hauptabteilungsleiter Betriebsmanagement WDR

**Thomas Bücken**  
Abteilungsleiter Haushalt ZDF

**Wolfgang Hecker**  
Abteilungsleiter Beitragsservice NDR

**Prof. Dr. Armin Herb**  
Rundfunkbeauftragter für Datenschutz  
und IT-Sicherheitsbeauftragter SWR

**Dr. Markus Holzporz**  
Leitung Zentrale Betriebswirtschaft  
und Controlling Deutschlandradio

**Dr. Thomas Schmieden**  
Hauptabteilungsleiter Informations-  
und Kommunikationssysteme SWR

**Jan Schrader**  
Leiter Finanzen/Allgemeine  
Verwaltung RB

## 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)

**Hannah Basten**

stellv. Abteilungsleiterin Beitragsservice SWR  
seit 24.09.2015

**Jürgen Gruhler**

Abteilungsleiter Beitragsservice SWR

**Wolfgang Hecker**

Abteilungsleiter Beitragsservice NDR

**Franka Jenn**

Abteilungsleiterin Beitragsservice BR

**Christian Kramer**

Referent Hauptabteilung Verwaltung MDR

**Doris Merkwitz**

Abteilungsleiterin Beitragsservice HR

**Liza Rychter**

Abteilungsleiterin Beitragsservice WDR  
seit 30.10.2015

**Gerald Schermuck**

Abteilungsleiter Beitragsservice RBB

**Angela Schöneberg**

Leiterin Zuschauerredaktion ZDF

**Kai Winter**

Abteilungsleiter Beitragsservice WDR  
bis 29.10.2015

# ENTWICKLUNG

## DES PERSONALBESTANDS

Das Jahr 2015 stand im Zeichen des Personalabbaus. Im Rahmen laufender Strukturmaßnahmen sind zum Jahresende 2015 weitere befristete Arbeitsverträge ausgelaufen.

**Von 1.072 Planstellen waren 963,60 mit unbefristeten Mitarbeiterkapazitäten und 28,00 Planstellen mit befristeten Mitarbeiterkapazitäten besetzt.**

Der Personalhaushalt 2015 weist 1.072 Planstellen aus. Über die vorgenannten 1.072 Planstellen hinaus werden 29 befristete Stellen als temporärer Kapazitätsbedarf für den operativen Beitragseinzug ausgewiesen.

**Der Personalbestand hat sich wie folgt entwickelt:**

- Zum Ende des Jahres 2015 waren insgesamt 1.138 Mitarbeiter/-innen (inklusive

17 Auszubildenden) beschäftigt. Die Mitarbeiter/-innen waren überwiegend in Vollzeit, teilweise aber auch in Teilzeit mit Zeiteinheiten zwischen 40 und 75 % der Normalarbeitszeit beschäftigt, so dass sich eine Gesamtmitarbeiterkapazität von insgesamt 1.045,85 ergab.

- Von den 1.072 Planstellen waren 963,60 mit unbefristeten Mitarbeiterkapazitäten und 28,00 Planstellen mit befristete-

### Entwicklung des Personalbestands über die Jahre 2009 bis 2015

STAND ZUM JAHRESENDE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Unbefristet oder befristet angestellte Mitarbeiter/-innen auf Planstellen (IST)	966,50	981,90	999,75	981,50	1.000,00	1.000,00	992,60
Angestellte Mitarbeiter/-innen auf befristeten Stellen	71,00	76,00	73,25	78,00	79,75	83,25	36,25
Befristet angestellte Mitarbeiter/-innen im Rahmen der Umstellung der Rundfunkfinanzierung	0,00	0,00	85,25	164,50	186,45	108,15	0,00
Aushilfen und Auszubildende	21,00*	18,00	16,00	14,00	18,00	16,00	17,00
<b>MITARBEITERKAPAZITÄTEN INSGESAMT</b>	<b>1.058,50</b>	<b>1.075,90</b>	<b>1.174,25</b>	<b>1.238,00</b>	<b>1.284,20</b>	<b>1.207,40</b>	<b>1.045,85</b>

\*Nicht enthalten in der Aufstellung sind 23 Aushilfen, die in einer Sonderaktion zur Bestandspflege vom 15.07.2009 bis 14.01.2010 befristet beschäftigt waren.

ten Mitarbeiterkapazitäten besetzt. Eine Planstelle war im Rahmen der Einarbeitung doppelt besetzt. 80,40 Planstellen waren zum 31.12.2015 unbesetzt. Die Anzahl der freien Planstellen belief sich im Jahresdurchschnitt auf 68,75 Planstellen (6,41 %). Im Jahr 2014 war durchschnittlich eine Planstelle (0,1 %) nicht besetzt.

- Auf den 29 befristeten Stellen waren zum Jahresende 2015 36,25 Mitarbeiterkapazitäten (einschließlich 2,25 personellen Unterstützungen sowie 5,00 Mitarbeiterkapazitäten ohne Planstellen) eingesetzt.
- 23 Bewerber/-innen – einschließlich sechs Auszubildenden – wurden im Berichtsjahr neu eingestellt, und zwar überwiegend als Ersatz für ausgeschiedene Mitarbeiter/-innen. Es wurden 212 Mitarbeiter/-innen aus einem bisher befristeten Anstellungsvertrag in eine Festanstellung übernommen.
- Im Laufe des Jahres 2015 haben vier Auszubildende ihre Berufsausbildung erfolgreich beendet. Drei haben einen befristeten Anschlussarbeitsvertrag abgeschlossen. Zum Jahresende standen insgesamt 17 Auszubildende in einem Ausbildungsverhältnis.
- Insgesamt 240 Mitarbeiter/-innen nahmen zum Jahresende 2015 die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung wahr. Ende des Jahres 2014 waren es 241 Mitarbeiter/-innen.
- 190 Mitarbeiter/-innen, deren Verträge am 31.12.2014 endeten oder unterjährig im Jahr 2015 bis zum 30.12.2015 ausgelaufen sind, schieden aus dem Unternehmen aus. Dies entspricht im Jahresdurchschnitt 16,6 %.
- Die Zahl der Versorgungsgeldempfänger/-innen stieg von 427 auf 453 Personen.

Im Jahr 2015 waren keine Praktikant(en)/-innen im Zentralen Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio beschäftigt.

Zum Ende des Jahres 2015 arbeiteten 113 Mitarbeiter/-innen in alternierender Telearbeit. Zum Ende des Jahres 2014 waren es noch 107 Mitarbeiter/-innen.

Im Rahmen laufender Strukturmaßnahmen sind von den 1.045,85 Mitarbeiterkapazitäten zum 31.12.2015 weitere befristete Arbeitsverträge ausgelaufen. Die Zahl der Gesamtmitarbeiterkapazitäten ist damit im Januar 2016 auf 1.026,15 Kapazitäten (inklusive 17 Auszubildenden) weiter gesunken.

**190 Mitarbeiter/-innen, deren Verträge am 31.12.2014 endeten oder unterjährig im Jahr 2015 bis zum 30.12.2015 ausgelaufen sind, schieden aus dem Unternehmen aus.**



# IMPRESSUM

ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice  
Postfach 11 03 63  
50403 Köln

[www.rundfunkbeitrag.de/beitragsservice](http://www.rundfunkbeitrag.de/beitragsservice)

Juni 2016

