

# JAHRESBERICHT 2018



# INHALT

VORWORT DES GESCHÄFTSFÜHRERS 4

VORWORT DER VORSITZENDEN DES VERWALTUNGSRATS 6

KENNZAHLEN 2018 8

## ENTWICKLUNGEN IM BERICHTSJAHR

- Gesamterträge und Abrechnung der Rundfunkbeiträge 10
- Beitragskonten 12
- Befreiungen und Ermäßigungen 14
- Beitragsgerechtigkeit 16
- Forderungsmanagement 20
- Aufwendungen für den Beitragsservice 22
- Kennzahlen im Jahresvergleich 24

DATENSCHUTZ 25

## SERVICES IM BEITRAGSEINZUG

- Online-Service 28
- Telefonischer Service 30
- Schriftlicher Service 32

JAHRESABSCHLUSS 2018 34

## ORGANISATION

- Geschäftsführung und Organigramm 36
- Verwaltungsrat 38
- Entwicklung des Personalbestands 40

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS 41

IMPRESSUM 42



Im Berichtsjahr hat der Beitragsservice die Effizienz im Beitragseinzug erneut gesteigert und weitere Vereinfachungen in der Kommunikation bzw. Interaktion mit den Beitragszahlenden realisiert. Dies erfolgte parallel zur Durchführung des bundesweiten Meldedatenabgleichs. Auch das Urteil des Bundesverfassungsgerichts zum Rundfunkbeitrag brachte zusätzliche Herausforderungen – eine zügige und konsequente Umsetzung der Befreiungsmöglichkeit für Nebenwohnungen.

# VORWORT

DES GESCHÄFTSFÜHRERS  
DR. STEFAN WOLF

Zwei grundsätzliche, höchstrichterliche Entscheidungen prägten 2018 den operativen Beitragseinzug. Mit dem Urteil des Bundesverfassungsgerichts vom Juli 2018 besteht Rechtssicherheit auf nationaler Ebene: Der Rundfunkbeitrag ist in seiner aktuellen Form und in wesentlichen Punkten verfassungsmäßig. Im Dezember 2018 entschied zudem der Europäische Gerichtshof, dass es sich

beim Rundfunkbeitrag nicht um eine unerlaubte Beihilfe handelt und Konformität mit europäischem Recht besteht.

Somit waren die größten Herausforderungen im Berichtsjahr die sofortige Umsetzung des Urteils des Bundesverfassungsgerichts zum Rundfunkbeitrag und die Durchführung des bundesweiten Meldedatenabgleichs.

Nach dem Urteilsspruch in Karlsruhe galt es, zügig ein Verfahren zu installieren, wonach sich Inhaber/-innen von Nebenwohnungen auf Antrag von der Beitragspflicht befreien lassen können, sofern sie bereits für ihre Hauptwohnung einen Rundfunkbeitrag zahlen. Nach einer kurzen Implementierungsphase der neuen Regelung sind nun die entsprechenden Prozesse und Verfahren im Beitragsservice ins Tagesgeschäft überführt.

Auch der bundesweite Meldedatenabgleich, den der Beitragsservice seit Juni 2018 durchführt, gehört zu den Herausforderungen, die im Berichtsjahr parallel zum Regelgeschäft bewerkstelligt wurden. Die gründlichen Vorbereitungen zahlen sich aus: Die vorab realisierten strukturellen, personellen und organisatorischen Maßnahmen greifen und der Meldedatenabgleich verläuft planmäßig. Im Ergebnis ist der Meldedatenabgleich ein Instrument, um für Beitragsgerechtigkeit zu sorgen, und wird sich – wie prognostiziert – stabilisierend auf die Anzahl angemeldeter Beitragskonten auswirken.

Auch die Ende Mai 2018 in Kraft getretene Europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) bzw. die hieraus resultierenden rechtlichen Vorgaben hat der Beitragsservice – eng begleitet durch den Verwaltungsrat – zeitnah und fristgerecht umgesetzt. Hierbei hat es sich ausgezahlt, dass die ersten Schritte zur Anwendung bereits im Jahr 2017 geplant und in die Wege geleitet wurden.

Im Zuge der EU-DSGVO hat sich auch das Aufgabenprofil der behördlichen Datenschutzbeauftragten des Beitragsservice verändert. Im Berichtsjahr gab es in dieser Funktion zudem eine personelle Veränderung: Eine neue Datenschutzbeauftragte wurde benannt, die im Juli 2018 ihre Tätigkeit aufnahm.

Trotz der teilweise unerwarteten zusätzlichen Aufgaben führte der Beitragsservice im Berichtsjahr seinen Auftrag – einen effizienten und geregelten Beitragseinzug – reibungslos durch. Um die Anliegen schneller, einfacher und kostengünstiger zu bearbeiten, gewinnt der Internetauftritt des Beitragsservice weiter an Bedeutung.

Immer mehr Beitragszahler/-innen nutzen das Portal [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) entweder als Antwortkanal oder um sich zu informieren bzw. ihre Anliegen zu klären. Die damit verbundene Steigerung der automatischen Vorgangsbearbeitung ist eine wesentliche Voraussetzung für die wirtschaftliche Durchführung des Beitragseinzugs.

Dennoch bleibt der Faktor Mensch entscheidend. Wie in all den Jahren davor ist es auch 2018 in erster Linie das Verdienst der Mitarbeiter/-innen, dass der Beitragsservice seine Ziele erreicht hat und die Herausforderungen professionell, reibungslos und wirtschaftlich gemeistert werden konnten.

**Dr. Stefan Wolf ist seit Ende 2011 als Geschäftsführer für den Beitragsservice zuständig. Der promovierte Wirtschaftsinformatiker war zuvor mehr als 15 Jahre in unterschiedlichen Führungspositionen im Bereich der Informationstechnologie tätig.**

# VORWORT

DER VORSITZENDEN DES  
VERWALTUNGSRATS  
DR. KATRIN VERNAU

Für den Beitragsservice besteht nach zwei entscheidenden Urteilen im Jahr 2018 Rechtssicherheit: Die zeitgemäße Weiterentwicklung der Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks entspricht sowohl auf nationaler als auch auf EU-Ebene dem Willen des Gesetzgebers.



Im Berichtsjahr 2018 erfuhr der Rundfunkbeitrag hinsichtlich seiner Verfassungs- bzw. Europarechtskonformität erfreulicherweise gleich in zwei Fällen die höchstrichterliche Bestätigung.

Erstens entschied im Juli 2018 das Bundesverfassungsgericht, dass der Rundfunkbeitrag mit dem Grundgesetz zu vereinbaren ist. In der Urteilsbegründung führt das Gericht aus, dass mit der Möglichkeit zur Nutzung des öffentlich-rechtlichen Rund-

funks ein Vorteil entstehe, der die Erhebung des Rundfunkbeitrags ausgleiche.

Beanstandet wurde lediglich, dass Menschen mit zwei Wohnungen, die den Beitrag bis dato doppelt zahlen mussten, benachteiligt würden. Betroffenen räumte das Gericht die Möglichkeit ein, ab dem Tag des Urteilsspruchs einen Antrag auf Befreiung von der Beitragspflicht für die Nebenwohnung zu stellen. Der Gesetzgeber ist aufgefordert, diesen Punkt bis Mitte

2020 im Rundfunkbeitragsstaatsvertrag zu ändern.

Wenngleich dieser Aspekt des Urteils im Vorfeld nicht erwartet worden war, gelang es dem Beitragsservice, wie vom Bundesverfassungsgericht gefordert, das Urteil rasch in Verwaltungshandeln zu überführen. So konnten die Beitragszahler/-innen bereits kurz nach dem Urteil eine Befreiung mithilfe eines Online-Formulars beantragen.

Im Dezember 2018 entschied dann der Europäische Gerichtshof, dass es sich beim Rundfunkbeitrag nicht um eine unerlaubte Beihilfe handelt. Der Wechsel von der Rundfunkgebühr zum Rundfunkbeitrag im Jahr 2013 habe keine erhebliche Änderung der Finanzierungsregelung für den öffentlich-rechtlichen Rundfunk in Deutschland dargestellt.

Für den Beitragsservice und damit auch für das gesamte System des öffentlich-rechtlichen Rundfunks besteht nach den beiden Urteilen Rechtssicherheit. Die zeitgemäße Weiterentwicklung der Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks entspricht sowohl auf nationaler als auch auf EU-Ebene dem Willen des Gesetzgebers.

Bedeutsam war im Berichtsjahr zudem der bundesweite Meldedatenabgleich, den der Beitragsservice seit Juni 2018 durchführt. Diese in erster Linie der Beitragsgerechtigkeit dienende Maßnahme konnte seitens des Beitragsservice dank einer versierten Vorbereitung effizient und geräuschlos umgesetzt werden. Die Evaluierung dieser Maßnahme hat nun begonnen.

Ein striktes Kostenmanagement und der wirtschaftlich durchgeführte Beitragseinzug waren auch 2018 die

strategischen Eckpfeiler des Beitragsservice: So beliefen sich die Aufwendungen des Beitragsservice im Berichtsjahr auf 173,5 Mio. € und lagen damit erfreulicherweise um rund 6,33 Mio. € niedriger als ursprünglich geplant.

Um die Aufwendungen perspektivisch weiter zu senken, nimmt der Beitragsservice seit Ende 2018 seine Rolle als sogenannter Lead Buyer für sechs Warengruppen im Verbund der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten wahr. Dies zeigt: Der Beitragsservice ist sich seiner Verantwortung im Bemühen um Wirtschaftlichkeit und Kostenreduktion im Gesamtsystem des öffentlich-rechtlichen Rundfunks bewusst. Zudem ist er ein gleichberechtigter Partner im Senderverbund, insbesondere wenn es um die koordinierte Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen geht.

Als kritischer und dabei konstruktiver Begleiter unterstützt der Verwaltungsrat den Beitragsservice bei allen anstehenden Aufgaben und Herausforderungen der nächsten Jahre.

Ein mögliches neues Finanzierungsverfahren, wie etwa das seit 2018 in Politik und Presse intensiv diskutierte Indexmodell, wäre eine solche Herausforderung. Auf eine Umstellung des Finanzierungsmodells oder eine Veränderung in der Höhe des Rundfunkbeitrags ist der Beitragsservice vorbereitet und er ist diesbezüglich handlungsfähig.

Die entscheidenden Erfolgsfaktoren des Beitragsservice bei der Erfüllung seines Auftrags bleiben auch weiterhin der gute Service für die Beitragszahler/-innen, seine engagierten Mitarbeiter/-innen, das kostenbewusste Management sowie der gezielte und maßvolle Umgang mit den verfügbaren Ressourcen.

**Dr. Katrin Vernau ist die Verwaltungsdirektorin des WDR und seit 2015 zugleich Vorsitzende des Verwaltungsrats des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio. Zusammen mit den anderen Mitgliedern des Verwaltungsrats befasst sie sich intensiv mit dem Beitragsservice, seinen Entwicklungen, Aufgaben und Strukturen sowie den besonderen Herausforderungen im Bereich des Beitragseinzugs.**

# KENNZAHLEN 2018\*

HÖHE DER GESAMTERTRÄGE  
AUS DEN RUNDFUNKBEITRÄGEN

**8.008.639.120,91 €**

---

HÖHE DER AUFWENDUNGEN  
FÜR DEN BEITRAGSSERVICE

**173.472.461,52 €**

---

ANTEIL DER AUFWENDUNGEN  
AN DEN GESAMTERTRÄGEN

**2,17 %**

---

\* Stand jeweils zum 31.12.

ANZAHL DER BEITRAGSKONTEN

**45.820.321**

---

ANZAHL DER PERSONEN MIT EINER  
BEFREIUNG ODER ERMÄSSIGUNG

**3.519.434**

---

ANZAHL DER BEITRAGSKONTEN IN EINER  
MAHNSTUFE ODER IN VOLLSTRECKUNG

**3.495.728**

---

ANZAHL DER MASSNAHMEN  
IM FORDERUNGSMANAGEMENT

**20,17 Mio.**

---

ANZAHL DER MITARBEITERKAPAZITÄTEN

**962**

---

ANZAHL DER AUSZUBILDENDEN

**10**

---

Entwicklungen im Berichtsjahr

# GESAMTERTRÄGE

## UND ABRECHNUNG DER RUNDfunkBEITRÄGE

Die Gesamterträge aus der Abrechnung der Rundfunkbeiträge sind 2018 leicht gestiegen.

**Die Gesamterträge in 2018 betragen rund 8.008,64 Mio. €. Das sind rund 34,29 Mio. € mehr als im Vorjahr.**

Für das Berichtsjahr belaufen sich die Gesamterträge laut Abrechnung der Rundfunkbeiträge auf 8.008.639.120,91 €. Dies bedeutet eine Steigerung der Erträge gegenüber dem Vorjahr um 34.294.107,31 € – ein Zuwachs von 0,43 %. Die Erhöhung der Gesamterträge resultiert in erster Linie aus den automatischen Anmeldungen im Rahmen des 2018 durchgeführten bundesweiten Meldedatenabgleichs und der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung.

### **Verteilung der Gesamterträge**

Die Gesamterträge verteilen sich anteilig auf die einzelnen Landesrundfunkanstalten der ARD, das ZDF, das Deutschlandradio und die Landesmedienanstalten. Die Verteilung zwischen den Landesrundfunkanstalten der ARD richtet sich nach der Anzahl der Beitragszahler/-innen mit Wohnsitz und/oder Betriebsstätte in den Bundesländern der jeweiligen Landesrundfunkanstalt.

Einen detaillierten Überblick über die genaue Aufteilung der Rundfunkbeiträge 2018 bietet die nachfolgende Tabelle.

#### Grundlage der Abrechnung der Rundfunkbeiträge

Die Bilanzierung und Bewertung entspricht den für große Kapitalgesellschaften geltenden Grundsätzen in einer auf die Besonderheiten des Beitragseinzugs angepassten Form.

### Verteilung der Gesamterträge des Jahres 2018

RUNDFUNKANSTALT		GESAMTERTRÄGE in € ohne Anteile der Landes- medienanstalten	LANDESMEDIEN- ANSTALTEN-ANTEILE* in €	GESAMTERTRÄGE in € inkl. Anteilen der Landesmedienanstalten
Landesrundfunkanstalten der ARD	Bayerischer Rundfunk	918.940.340,55	24.655.614,57	943.595.955,12
	Hessischer Rundfunk	420.303.407,77	11.266.277,70	431.569.685,47
	Mitteldeutscher Rundfunk	590.652.790,03	15.813.911,80	606.466.701,83
	Norddeutscher Rundfunk	979.354.635,75	26.245.904,19	1.005.600.539,94
	Radio Bremen	44.606.930,98	1.194.620,23	45.801.551,21
	Rundfunk Berlin-Brandenburg	405.202.385,80	10.855.837,10	416.058.222,90
	Saarländischer Rundfunk	66.326.266,07	1.776.885,95	68.103.152,02
	Südwestrundfunk	1.038.011.096,39	27.821.351,18	1.065.832.447,57
	Westdeutscher Rundfunk	1.171.206.686,03	31.389.557,33	1.202.596.243,36
<b>ARD gesamt</b>	<b>5.634.604.539,37</b>	<b>151.019.960,05</b>	<b>5.785.624.499,42</b>	
<b>Deutschlandradio</b>	<b>228.906.979,51</b>		<b>228.906.979,51</b>	
<b>ZDF</b>	<b>1.994.107.641,98</b>		<b>1.994.107.641,98</b>	
<b>GESAMT</b>	<b>7.857.619.160,86</b>		<b>8.008.639.120,91</b>	

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

# BEITRAGSKONTEN

GEGLIEDERT NACH WOHNUNGEN, BETRIEBSSTÄTTEN, FERIENWOHNUNGEN, HOTEL- UND GÄSTEZIMMERN SOWIE KRAFTFAHRZEUGEN

Die Anzahl der privaten und nicht privaten Beitragskonten ist im Berichtsjahr erneut angestiegen. Ende 2018 führte der Beitragsservice in seinem Bestand rund 46 Mio. Beitragskonten.

## Wohnungen

Auch 2018 ist die Anzahl der angemeldeten Wohnungen gestiegen. Ende 2018 waren es 39.519.326 – ein Plus von knapp 1 % gegenüber 2017 (39.138.750). Der leichte Anstieg im Berichtsjahr ist auch ein Resultat aus dem bundesweiten, 2018 durchgeführten Meldedatenabgleich. Infolgedessen konnten bislang nicht gemeldete Wohnungen identifiziert werden. Diese Wohnungen wurden nach zwei erfolglosen Klärungsversuchen automatisch zum Rundfunkbeitrag angemeldet. Der Klärungsprozess mit den Wohnungsinhabern/-innen ist noch nicht in allen Fällen abgeschlossen. Deshalb wird sich die Anzahl der angemeldeten Wohnungen voraussichtlich wieder reduzieren.

Für rund 7,8 % der Wohnungen musste aufgrund einer Befreiungsmöglichkeit kein Rundfunkbeitrag gezahlt werden. Im Vergleich zum Vorjahr ist dieser Wert um 0,7 Prozentpunkte gestiegen.

Mit 1,1 % nahezu identisch blieb im Berichtsjahr der Anteil der Wohnungen, für die der Drittelbeitrag von monatlich 5,83 € fällig ist.

Der Rundfunkbeitrag für eine Wohnung betrug 2018 unverändert 17,50 € pro Monat. Privatpersonen sind beitragspflichtig ab dem Ersten des Monats, in

dem sie erstmals in einer Wohnung wohnen, dort gemeldet oder als Mieter/-in im Mietvertrag genannt sind. Dabei spielt es keine Rolle, wie viele Personen in dieser Wohnung leben. Zahlt eine volljährige Bewohnerin/ein volljähriger Bewohner den Rundfunkbeitrag, ist damit die Beitragspflicht aller weiteren Bewohner/-innen abgedeckt.

Für die privat genutzten Kraftfahrzeuge aller Bewohner/-innen fällt kein weiterer Beitrag an.

## Betriebsstätten

Die Anzahl der gemeldeten Betriebsstätten ist 2018 erneut leicht gestiegen. Insgesamt waren zum Jahresende 3.891.342 Betriebsstätten beim Beitragsservice gemeldet. Der Zuwachs fällt mit 1,4 % allerdings etwas geringer aus als im Vorjahr (2017: rund 2,5 %).

Unterschieden wird nach der Art der Betriebsstätte sowie nach der Anzahl der Beschäftigten. Entsprechend gestaffelt sind die Beitragssätze. Klein- und Kleinstunternehmen mit im Jahresdurchschnitt bis zu acht sozialversicherungspflichtig Beschäftigten gehören zur Staffel 1. Hier wird für jede Betriebsstätte der Drittelbeitrag erhoben.

**Für die überwiegende Anzahl der Betriebsstätten wird maximal ein Beitrag von 17,50 € pro Monat berechnet.**

## Bestand der Beitragskontensachverhalte 2018 im privaten und nicht privaten Bereich

	BESTAND ZUM 31.12.2017	BESTAND ZUM 31.12.2018
Wohnungen	39.138.750	39.519.326
Betriebsstätten	3.837.601	3.891.342
Gästezimmer	923.866	935.875
Ferienwohnungen	123.503	121.974
Kraftfahrzeuge	4.428.146	4.478.368

Unternehmen und Institutionen mit bis zu 19 Beschäftigten gehören zur Staffel 2 und zahlen den vollen Beitrag von 17,50 € pro Monat. Unternehmer/-innen, die ihre Privatwohnung gleichzeitig als Betriebsstätte nutzen, zahlen neben ihrem privaten Rundfunkbeitrag keinen gesonderten Beitrag für die Betriebsstätte. Für die Mehrheit (rund 92 %) aller Betriebsstätten wird nicht mehr als ein voller Rundfunkbeitrag gezahlt.

Die Regelungen des Rundfunkbeitrags für Unternehmen und Institutionen (93,4 % der Betriebsstätten) unterscheiden sich leicht von den Regelungen für Anbieter/-innen von Hotel- und Gästezimmern oder Ferienwohnungen (2,1 %) sowie von denen für Einrichtungen des Gemeinwohls (4,5 %).

Einrichtungen des Gemeinwohls zahlen pro beitragspflichtiger Betriebsstätte einen Drittelbeitrag, unabhängig von der Anzahl der Mitarbeiter/-innen. Darin inbegriffen sind auch sämtliche durch die Einrichtung genutzten Kraftfahrzeuge.

Als Einrichtungen des Gemeinwohls gelten beispielsweise eingetragene gemeinnützige Vereine und Stiftungen oder auch gemeinnützige Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen oder Suchtkranke sowie Einrichtungen der Jugendhilfe. Öffentliche allgemeinbildende Schulen, die Polizei oder die Feuerwehr sind weitere Beispiele.

### Hotel- und Gästezimmer sowie Ferienwohnungen

Anbieter/-innen von Hotel- und Gästezimmern oder Ferienwohnungen unterliegen einer eigenen Beitragsregelung. So ist zum einen ein Beitrag für die Betriebsstätte zu zahlen, von der aus die Hotel- und Gästezimmer oder Ferienwohnungen verwaltet werden – sofern die Verwaltung nicht von einer Privatwohnung aus erfolgt. Zum anderen fällt für die einzelnen Hotel- und Gästezimmer sowie Ferienwohnungen zusätzlich jeweils ein Drittelbeitrag an. Allerdings ist das erste Hotel- oder Gästezimmer bzw. die erste Ferienwohnung der zugehörigen Betriebsstätte beitragsfrei.

Wie schon im Vorjahr ist die Zahl der gemeldeten Ferienwohnungen 2018 leicht gesunken (-1,2 %) und die Anzahl der Hotel- und Gästezimmer geringfügig gestiegen (+1,3 %).

### Kraftfahrzeuge

Grundsätzlich ist für jedes Kraftfahrzeug, das nicht ausschließlich privat genutzt wird, ein Drittelbeitrag von monatlich 5,83 € zu entrichten. Pro beitragspflichtiger Betriebsstätte ist aber jeweils ein Kraftfahrzeug beitragsfrei. Der/die Beitragszahlende zieht die Anzahl der beitragspflichtigen Betriebsstätten von der Anzahl seiner/ihrer Kraftfahrzeuge ab und meldet die verbleibende Anzahl der Kraftfahrzeuge zum Rundfunkbeitrag an. Zum 31.12.2018 waren 4.478.368 Kraftfahrzeuge angemeldet: Dies entspricht einem Plus von 1,1 % im Vergleich zum Vorjahr.

**Einrichtungen des Gemeinwohls zahlen pro beitragspflichtiger Betriebsstätte einen Drittelbeitrag, unabhängig von der Anzahl der Mitarbeiter/-innen.**

# BEFREIUNGEN UND ERMÄSSIGUNGEN

2018 waren mehr Personen von der Rundfunkbeitragspflicht befreit als im Vorjahr.

Der Rundfunkbeitragsstaatsvertrag (RBStV) sieht vor, dass sich Bürger/-innen unter bestimmten Voraussetzungen auf Antrag von der Rundfunkbeitragspflicht befreien lassen können oder einen ermäßigten Beitrag zahlen. Befreit werden können zum Beispiel Empfänger/-innen von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II. Mehr als zwei Drittel aller Befreiungen (70,1 %) fallen in diese Kategorie. Einen ermäßigten Beitrag zahlen Menschen mit Behinderung, denen das Merkzeichen RF (Rundfunk/Fernsehen) zuerkannt wurde.

Zum 31.12.2018 waren rund 3,07 Mio. Personen aus sozialen Gründen von der Zahlung des Rundfunkbeitrags befreit. Dies sind rund 11,3 % mehr als im Vorjahr. Damit ist der bereits 2017 erwartete Anstieg der Anzahl befreiter Personen eingetreten.

Die Anzahl der Ermäßigungen ist 2018 wie im Vorjahr (2017: -2,4 %) weiter leicht gesunken (-1,8 %). Rund 450.000 Personen zahlen somit nur einen Drittelbeitrag. Ein Grund dafür ist, dass Menschen mit einer Schwerbehinderung von der Möglichkeit einer Befreiung aus sozialen Gründen Gebrauch machen. Wie vielen Personen aus welchen Gründen eine Ermäßigung oder Befreiung gewährt werden konnte, zeigt die Tabelle auf der nächsten Seite.

Die Befreiungen und Ermäßigungen verringern die Erträge aus Rundfunkbeiträgen, sind aber Bestandteil der Solidarfinanzierung.

Personen, die sich nicht an der Rundfunkfinanzierung beteiligen können oder einen ermäßigten Rundfunkbeitrag zahlen, sollen dennoch in vollem Umfang am Angebot des öffentlich-rechtlichen Rundfunks teilhaben.

## Service

2018 gingen insgesamt rund 2,7 Mio. Anfragen im Rahmen der Beantragung von Befreiungen und Ermäßigungen nach § 4 RBStV beim Beitragsservice ein. Das ist fast ein Viertel weniger (-23,3 %) als im Jahr zuvor (2017: 3,52 Mio.).

Die Anzahl der schriftlichen Anfragen ist im Vergleich zum Vorjahr um 23,6 % zurückgegangen und belief sich auf rund 2,49 Mio. Rund 210.000 der Anfragen wurden telefonisch gestellt – 19,2 % weniger als 2017. Der Rückgang bei den Anfragen ist auf die niedrigere Anzahl abgelaufener Zeiträume der Befreiung zurückzuführen.

## Widersprüche

2018 hat der Beitragsservice insgesamt 3.272 Widersprüche zu Befreiungen und Ermäßigungen bearbeitet. Dieser Wert hat sich im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt (+124 %).

Rund 93,3 % der Widersprüche waren nicht berechtigt; rund 3,7 % wurde stattgegeben. Rund 3 % der Widersprüche wurde teilweise entsprochen.

**Rund 3,07 Mio. Menschen waren 2018 von der Zahlung des Rundfunkbeitrags befreit.**

## Übersicht über die Befreiungen und Ermäßigungen 2018 nach Gründen

PERSONEN MIT GEWÄHRTER BEFREIUNG	ANZAHL	ANTEIL
Empfänger/-innen von Hilfe zum Lebensunterhalt	97.430	3,17 %
Empfänger/-innen von Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	656.790	21,40 %
Empfänger/-innen von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II	2.152.753	70,14 %
Empfänger/-innen von Leistungen nach dem Asylbewerbergesetz	9.317	0,30 %
Empfänger/-innen von Ausbildungsförderung	112.370	3,66 %
Empfänger/-innen von Berufsausbildungsbeihilfe	11.060	0,36 %
Empfänger/-innen von Ausbildungsgeld für behinderte Menschen	1.360	0,04 %
Sonderfürsorgeberechtigte	2.173	0,07 %
Empfänger/-innen von Hilfe zur Pflege	12.302	0,40 %
Empfänger/-innen von Pflegezulagen	21	0,0007 %
Empfänger/-innen von Leistungen nach dem SGB VIII (KJHG)	6.077	0,20 %
Taubblinde	847	0,03 %
Empfänger/-innen von Blindenhilfe nach dem SGB XII	2.098	0,07 %
Härtefälle	4.810	0,16 %
<b>Summe</b>	<b>3.069.408</b>	<b>100,00 %</b>
<b>PERSONEN MIT GEWÄHRTER ERMÄSSIGUNG</b>		
Sehbehinderte oder hörgeschädigte Menschen	214.871	47,75 %
Behinderte Menschen, deren Grad der Behinderung nicht nur vorübergehend wenigstens 80 beträgt	235.155	52,25 %
<b>Summe</b>	<b>450.026</b>	<b>100,00 %</b>
<b>Summe Befreiungen nach § 4 RBStV</b>	<b>3.069.408</b>	<b>87,21 %</b>
<b>Summe Ermäßigungen nach § 4 RBStV</b>	<b>450.026</b>	<b>12,79 %</b>
<b>GESAMTSUMME BEFREIUNGEN UND ERMÄSSIGUNGEN NACH § 4 RBSTV</b>	<b>3.519.434</b>	<b>100,00 %</b>
<b>Befreiungen für Nebenwohnungen</b>	<b>19.517</b>	<b>100,00 %</b>

Mehr als zwei Drittel der vom Rundfunkbeitrag befreiten Personen beziehen Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II.

### Befreiung für eine Nebenwohnung

Seit dem Urteil des Bundesverfassungsgerichts vom 18.07.2018 können Personen, die bereits für ihre Hauptwohnung den Rundfunkbeitrag zahlen, für ihre Nebenwohnung eine Befreiung von der Rundfunkbeitragspflicht beantragen. Ist eine Person Inhaber/-in von mehreren Nebenwohnungen, muss sie für jede einzelne Wohnung einen Befreiungsantrag stellen. Für die Bearbeitung der eingehenden Anfragen und Anträge wurde im Beitragsservice ein neuer Prozess eingeführt. Es ist jedoch davon auszugehen, dass aufgrund der anstehenden Regelung im Rundfunkbeitragsstaatsvertrag (RBStV) dieser Prozess angepasst werden muss.

Bis Ende 2018 gingen insgesamt 233.500 Anfragen und Anträge ein. Gut die Hälfte davon (122.100) konnte vor Ablauf des Jahres bearbeitet werden – mit folgendem Ergebnis:

- Bei gut einem Drittel der Fälle (45.200) forderte der Beitragsservice eine Meldebescheinigung an. 42.700 Anträge konnten beschieden werden.
- In 34.200 Fällen handelte es sich um allgemeine Anfragen sowie mehrfach gestellte Anträge.

Zum 31.12.2018 führte der Beitragsservice 19.517 befreite Nebenwohnungen in seinem Bestand.

Entwicklungen im Berichtsjahr

# BEITRAGS- GERECHTIGKEIT

DER RUNDFUNKBEITRAG –  
VON ALLEN, FÜR ALLE

An der Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks sollen sich grundsätzlich alle volljährigen Bürger/-innen, Unternehmen und Institutionen sowie Einrichtungen des Gemeinwohls beteiligen. Ganz nach dem Motto: von allen, für alle.

**Das Bundesverfassungsgericht hat bestätigt, dass der Rundfunkbeitrag mit dem Grundgesetz vereinbar ist.**

Im Auftrag der Rundfunkanstalten hat der Beitragsservice auch 2018 bislang nicht angemeldete Personen und Unternehmen angeschrieben und darauf hingewiesen, dass sie gesetzlich dazu verpflichtet sind, den Rundfunkbeitrag zu zahlen. Damit verfolgt er das Ziel, Beitragsgerechtigkeit herzustellen.

Mit dem Urteil vom 18.07.2018 hat das Bundesverfassungsgericht den Rundfunkbeitrag in seiner aktuellen Form als verfassungsgemäß bestä-

tigt. Der Rundfunkbeitrag ist demnach rechtmäßig und mit dem Grundgesetz vereinbar.

Beanstandet wurde allerdings, dass Personen mit mehreren Wohnungen den Beitrag bis dato mehrfach zahlen mussten. Das Gericht legte daher fest, dass betroffene Personen ab dem Tag der Urteilsverkündung eine Befreiung für ihre Nebenwohnungen beantragen können, sofern sie bereits für ihre Hauptwohnung einen Rundfunkbeitrag zahlen.

### Privater Bereich

Um bislang nicht angemeldete Wohnungsinhaber/-innen anschreiben zu können, erhält der Beitragsservice die erforderlichen Adressdaten über die sogenannte anlassbezogene Meldedatenübermittlung.

Dabei leiten die zuständigen Meldebehörden nach den Meldegesetzen der Bundesländer im Fall eines Umzugs die entsprechenden Daten der volljährigen Personen automatisch an die Landesrundfunkanstalten bzw. an den Beitragsservice weiter. Dieses Verfahren läuft kontinuierlich und über das gesamte Berichtsjahr.

Sofern die potenziellen Beitragszahler/-innen auf die Klärungsschreiben des Beitragsservice trotz schriftlicher Erinnerung nicht reagieren, meldet der Beitragsservice sie automatisch an. Denn es ist davon auszugehen, dass der Rundfunkbeitrag zu zahlen ist. Die angemeldeten Personen erhalten eine Information darüber, dass für sie ein Beitragskonto angelegt wurde und der Rundfunkbeitrag zu entrichten ist.

2018 wurden im Rahmen der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung rund 4 Mio. Schreiben an rund 2,7 Mio. private Adressen versandt, um zu klären, ob der Rundfunkbeitrag zu zahlen ist. Für rund 1,4 Mio. der privaten Adressaten/-innen wurde daraufhin eine Wohnung angemeldet:

- Rund 0,4 Mio. Bürger/-innen beantworteten die Klärungsschreiben mit den erforderlichen Angaben und wurden entsprechend angemeldet.
- Rund 0,7 Mio. Empfänger/-innen der Klärungsschreiben reagierten entweder gar nicht oder unzureichend. Sie wurden automatisch angemeldet.
- In weiteren rund 0,3 Mio. Fällen reagierten die Adressaten/-innen zwar auf das Klärungsschreiben, das Anmeldedatum stimmte aber nicht mit den übermittelten Daten der Meldebehörde überein. Auch in diesen Fällen erfolgte eine automatische Anmeldung – und zwar zum von der Meldebehörde übermittelten Datum.

Insgesamt hat der Beitragsservice infolge der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung rund 1 Mio. automatische Anmeldungen vorgenommen.

### Meldedatenabgleich 2018

Mitte 2018 startete zusätzlich zur anlassbezogenen Meldedatenübermittlung der bundesweite Meldedatenabgleich. Der Abgleich, der in § 14 Abs. 9a RBStV gesetzlich verankert ist, soll sicherstellen, dass der Datenbestand des Beitragsservice aktuell bleibt. Ab dem Stichtag 06.05.2018 übermittelten die Einwohnermeldeämter die Meldedaten zu allen volljährigen Bürgern/-innen an den Beitragsservice.

**Die anlassbezogene Meldedatenübermittlung sowie der bundesweite Meldedatenabgleich, der Mitte 2018 begonnen hat, tragen wesentlich zur Beitragsgerechtigkeit bei.**

## Anmeldung von Wohnungen (privater Bereich)

INSGESAMT 2018	DURCH AUTOMATISCHE ANMELDUNG	NACH ÜBERMITTLUNG EINDEUTIGER ANGABEN
2,0 Mio.	1,5 Mio.	0,5 Mio.

**Der Beitragsservice hat 2018 rund 8,1 Mio. Schreiben an rund 6 Mio. private Adressaten/-innen geschickt, um zu klären, ob der Rundfunkbeitrag zu zahlen ist.**

Der Beitragsservice glich diese Meldedaten mit seinen Bestandsdaten ab, um sie zu aktualisieren und herauszufinden, für welche Wohnungen bislang kein Rundfunkbeitrag gezahlt wird. Potenzielle Beitragszahler/-innen schreibt der Beitragsservice an, um den Sachverhalt zu klären. Die ersten Klärungsschreiben wurden im Juni 2018 versandt.

Bis Ende 2018 schickte der Beitragsservice rund 4,1 Mio. Schreiben zur Klärung des Sachverhalts an rund 3,3 Mio. private Adressaten/-innen. Rund 600.000 Wohnungen wurden über dieses Verfahren neu angemeldet:

- Rund 70.000 Empfänger/-innen beantworteten die Klärungsschreiben mit den erforderlichen Angaben und wurden entsprechend angemeldet.
- Rund 200.000 Bürger/-innen reagierten entweder gar nicht oder unzureichend. Sie wurden automatisch angemeldet.
- In weiteren 300.000 Fällen reagierten die Adressaten/-innen zwar auf das Klärungsschreiben. Das Anmeldedatum stimmte aber nicht mit den übermittelten Daten der Meldebehörde überein. In diesen Fällen wurden die Angeschriebenen zum von der Meldebehörde übermittelten Datum automatisch angemeldet.

In der Summe wurden aufgrund des bundesweiten Meldedatenabgleichs rund 0,5 Mio. automatische Anmeldungen bis Ende 2018 vorgenommen.

Zum bundesweiten Meldedatenabgleich 2018 werden auch Anfang 2019 noch Reaktionen mit freiwilligen sowie automatischen Anmeldungen erfolgen. Erst wenn alle Vorgänge im Rahmen des Meldedatenabgleichs abschließend bearbeitet sind, wird das Gesamtergebnis dazu vorliegen.

### Ergebnisse im privaten Bereich 2018

Insgesamt hat der Beitragsservice 2018 rund 8,1 Mio. Schreiben an rund 6 Mio. Adressen geschickt. Bei rund 2 Mio. angeschriebenen Adressen wurde beim Beitragsservice eine Wohnung angemeldet:

- Rund 0,5 Mio. Wohnungen wurden aufgrund der eindeutigen Angaben der Empfänger/-innen angemeldet.
- Rund 0,9 Mio. Wohnungen wurden automatisch angemeldet, weil es keine oder nur unzureichende Reaktionen auf die Klärungsschreiben gab.
- Weitere 0,6 Mio. Wohnungen wurden automatisch angemeldet, weil die Betroffenen ein Anmeldedatum angegeben hatten, das nicht mit den Daten der Meldebehörde übereinstimmte. Als Anmeldedatum galt ebenfalls der von der Meldebehörde übermittelte Zeitpunkt.

Insgesamt führten die anlassbezogene Meldedatenübermittlung und der bundesweite Meldedatenabgleich 2018 folglich zu rund 1,5 Mio. automatischen Anmeldungen beim Beitragsservice.

## Anmeldungen von Betriebsstätten (nicht privater Bereich)

### INSGESAMT 2018

178.000

### DAVON NACH TELEFONISCHER KLÄRUNG

26.000

### Aktualisierungen aufgrund der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung und des Meldedatenabgleichs 2018

Dank beider Verfahren konnte der Beitragsservice bei einer erheblichen Anzahl von Beitragskonten die Anschriften aktualisieren. Beide Prozesse tragen maßgeblich zur Beitragsgerechtigkeit bei. Sie sorgen dafür, dass alle potenziellen Beitragszahler/-innen erreicht werden. Nicht mehr benötigte Meldedaten löscht der Beitragsservice innerhalb der gesetzlichen Fristen. Datenschutzrechtliche Bestimmungen werden strengstens eingehalten.

Konkret hat der Beitragsservice die von den Einwohnermeldeämtern übermittelten Daten der volljährigen Bürger/-innen 2018 wie folgt bearbeitet:

- In rund 12,4 Mio. Fällen konnten die Daten der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung gelöscht werden. Sie waren entweder schon bekannt oder ließen sich einem bereits bestehenden Beitragskonto zuordnen. Im Rahmen des bundesweiten Meldedatenabgleichs galt dies bei rund 66,4 Mio. Datensätzen.
- Rund 4,6 Mio. anlassbezogen übermittelte Datensätze führten zu einer Aktualisierung von Beitragskonten. Rund 131.000 Beitragskonten wurden beispielsweise abgemeldet, weil die angemeldete Person verstorben oder ins Ausland gezogen war. Im Zuge des bundesweiten Meldedatenabgleichs konnten 3,2 Mio. Beitragskonten aktualisiert werden.

### Nicht privater Bereich

Im nicht privaten Bereich mietet der Beitragsservice auf gesetzlicher Grundlage Anschriften an. Diese gleicht er mit denen in seinen Bestandskonten ab. Sofern sie sich keinem aktiven, nicht privaten Beitragskonto zuordnen lassen, werden die Adressaten/-innen angeschrieben und um Klärung gebeten. Reagieren die Adressaten/-innen nicht auf die Anschreiben, werden sie telefonisch kontaktiert. Im Berichtsjahr ergaben sich daraus folgende Zahlen für den nicht privaten Bereich:

- Insgesamt wurden rund 1,7 Mio. Schreiben an rund 1 Mio. Adressen versandt.
- Als Reaktion auf die Schreiben wurden rund 178.000 Betriebsstätten angemeldet. Zum Vergleich: 2017 waren es bei einer vergleichbaren Menge an Adressaten/-innen noch 207.000 neu angemeldete Betriebsstätten.
- In rund 157.000 Fällen meldeten sich die Angeschriebenen nicht zurück. Telefonische Nachfragen führten aber letztlich dazu, dass rund 26.000 weitere Betriebsstätten angemeldet werden konnten.

### Anmeldungen und Änderungen online

Auch wenn sich der Beitragsservice per Post an die potenziellen Beitragszahler/-innen wendet und um Rückmeldung per Antwortbogen bittet, können Anmeldungen und Änderungen zum Beitragskonto schnell und einfach über den Online-Service auf [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) vorgenommen werden. Für Bürger/-innen, Unternehmen und Institutionen sowie Einrichtungen des Gemeinwohls werden alle notwendigen Formulare dort online angeboten.

**Auf die Schreiben des Beitragsservice kann man auch online unter [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) antworten.**

# FORDERUNGS- MANAGEMENT

Sowohl die Anzahl der Mahnmaßnahmen als auch die Anzahl der Vollstreckungsersuchen sind 2018 weiter gesunken.

**Über 90 % der Beitragskonten waren in 2018 ausgeglichen, weil der Rundfunkbeitrag regelmäßig und pünktlich gezahlt wurde.**

Für über 90 % der Beitragskonten wurde der Rundfunkbeitrag im Berichtsjahr regelmäßig und pünktlich gezahlt. In allen anderen Fällen ist der Beitragsservice gesetzlich verpflichtet, sämtliche rechtlichen Möglichkeiten auszuschöpfen, damit Bürger/-innen, Unternehmen, Institutionen und Einrichtungen des Gemeinwohls ihre Zahlungsrückstände begleichen. Dieses Verfahren fördert ein hohes Maß an Beitragsgerechtigkeit und dient der Beitragsstabilität.

Insgesamt wurden 2018 rund 20,17 Mio. Maßnahmen im Forderungsmanagement eingeleitet. Rund 1,21 Mio. davon waren Vollstreckungsersuchen. Die Anzahl der Maßnahmen ist gegenüber dem Vorjahr somit um rund 4,95 % gesunken (2017: rund 21,22 Mio.). Ursachen für den Rückgang der Summe der Mahnmaß-

nahmen sind in erster Linie Änderungen im Ablauf des Mahnverfahrens.

## Modifiziertes Mahnverfahren

Wenn Beitragspflichtige nicht zahlen, leitet der Beitragsservice ein mehrstufiges, schriftliches Mahnverfahren ein. Dieses hat sich im Vergleich zum Vorjahr in zwei Punkten verändert. Seit Mitte Januar 2018 gibt es keine zweite Mahnung und auch keine Mehrfacherinnerungen mehr. Die Mahnmaßnahmen Zahlungserinnerung und Mahnung werden zudem jeweils zwei Wochen früher erstellt.

Im ersten Schritt erinnert der Beitragsservice die säumige Beitragspflichtige/den säumigen Beitragspflichtigen an die ausstehende Zahlung. Bleibt diese innerhalb einer bestimmten Frist weiterhin

**Entwicklung der Mahnmaßnahmen und Beitragskonten in einer Mahnstufe (ohne Vollstreckungsersuchen) pro Jahr in Mio.**



**19,0 Mio.**

versandte Mahnmaßnahmen – von Zahlungserinnerungen bis hin zu Mahnungen

**2,31 Mio.**

Beitragskonten in einer Mahnstufe (jeweils zum 31.12.)

## Beitragskonten nach Mahnstufen und Vollstreckungen zum 31.12.2018

MAHNSTUFE	ANZAHL DER BEITRAGSKONTEN
Zahlungserinnerung	381.782
Festsetzungsbescheid	1.356.675
Mahnung	573.620
<b>Zwischensumme</b>	<b>2.312.077</b>
Vollstreckung	1.183.651
<b>Summe</b>	<b>3.495.728</b>

aus, wird ein Festsetzungsbescheid verschickt. Dabei handelt es sich um einen vollstreckbaren Titel. In diesem sind die offenen Forderungen nebst Säumniszuschlag aufgeführt. Beitragspflichtige, die wiederholt zahlungssäumig sind, erhalten den Festsetzungsbescheid nebst Säumniszuschlag ohne vorherige Zahlungserinnerung.

Gegen einen Festsetzungsbescheid kann der/die Beitragspflichtige innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Frist Widerspruch einlegen. Ist der Widerspruch erfolglos und geht weiterhin keine Zahlung ein, weist der Beitragsservice nach einer bestimmten Frist mit einer Mahnung auf die drohende Vollstreckung hin. Das Mahnschreiben ist eine weitere gesetzliche Voraussetzung für eine Vollstreckung.

Bleibt die Zahlung der ausstehenden Beträge weiterhin aus, stellt die zuständige Landesrundfunkanstalt der ARD beim örtlichen Vollstreckungsorgan ein Vollstre-

ckungsersuchen. Die Vollstreckung offener Forderungen aus der Rundfunkbeitragspflicht richtet sich nach den allgemeinen gesetzlichen Grundlagen in den einzelnen Bundesländern, denn Sonderregelungen für den Rundfunkbeitrag bestehen nicht.

### Mahnmaßnahmen und Vollstreckungen

Da das Verfahren mehrstufig ist, liegt die Anzahl der Mahnmaßnahmen erheblich über der Anzahl der privaten und nicht privaten Beitragspflichtigen, die ihre Zahlungen aus den unterschiedlichsten Gründen nicht pünktlich leisten. Zum 31.12.2018 befanden sich rund 3,5 Mio. der insgesamt rund 46 Mio. Beitragskonten in einer Mahnstufe oder in Vollstreckung. Die genaue Verteilung dieser Beitragskonten kann der oben stehenden Tabelle entnommen werden.

Ebenso wie die Anzahl der Mahnmaßnahmen ist auch die Anzahl der Vollstreckungsersuchen im Vergleich zum Vorjahr weiter rückläufig.

**2018 wurden rund 20,17 Mio. Maßnahmen im Forderungsmanagement eingeleitet. Rund 1,21 Mio. davon waren Vollstreckungsersuchen. Die Anzahl der Maßnahmen ist damit insgesamt um rund 4,95 % zum Vorjahr gesunken.**

**Das Mahnverfahren wurde 2018 geändert. Seitdem werden Mehrfacherinnerungen und Mahnungen nicht mehr erstellt.**

## Entwicklung der Vollstreckungsersuchen pro Jahr in Mio.



**1,21 Mio.**  
erstellte Vollstreckungsersuchen an die örtlichen Vollstreckungsorgane

# AUFWENDUNGEN FÜR DEN BEITRAGSSERVICE

Die Aufwendungen für den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio sind gegenüber dem Vorjahr um rund 7,78 Mio. € gestiegen.

**Die Aufwendungen des Beitragsservice betragen im Berichtsjahr 2,17 % der Gesamterträge.**

Die Aufwendungen des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio im Jahresabschluss 2018 belaufen sich auf rund 173,5 Mio. €. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Aufwendungen um 7,78 Mio. € gestiegen. Sie liegen jedoch rund 6,33 Mio. € unter den ursprünglichen Planungen.

Die Aufwendungen entsprechen 2,17 % der Gesamterträge von 8.008,6 Mio. €. Der Kostensatz ist gegenüber 2017 leicht gestiegen. Im Vorjahr lagen die Aufwen-

dungen noch bei 2,08 %. Das ist darauf zurückzuführen, dass die Aufwendungen 2018 (+4,69 %) deutlicher gestiegen sind als die Gesamterträge (+0,43 %).

In erster Linie haben die Mehraufwendungen von rund 9,3 Mio. € für die Durchführung des bundesweiten Melde-datenabgleichs 2018 den Kostenanstieg im Berichtsjahr verursacht. Dazu zählen neben den Kosten für die zusätzliche interne und externe Vorgangsbearbeitung auch die Portoausgaben. Ohne diese

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



**2,17 %**  
der Gesamterträge werden für den Beitragsservice aufgewandt.

\* Aufwand bereinigt um die Sondereffekte aus den Aktivitäten zur Umstellung der Rundfunkfinanzierung.

zusätzlichen Kosten für den Meldedatenabgleich in 2018 würden die Aufwendungen für den Beitragsservice im Berichtsjahr bei 2,05 % der Gesamterträge liegen und damit wieder auf einem so niedrigen Niveau wie zuletzt 2014. Daran sieht man, dass die Strukturmaßnahmen der vergangenen Jahre wirken und zu einer deutlichen Reduktion der Aufwendungen führen.

Der durchschnittliche finanzielle Aufwand je Beitragskonto betrug 2018 3,79 €. Der Wert errechnet sich aus der Summe der Aufwendungen, geteilt durch die Gesamtzahl der Beitragskonten.

Gegenüber dem Vorjahr ist der durchschnittliche Aufwand des Beitragsservice pro Beitragskonto um 0,11 € gestiegen (+2,99 %).

Der prozentuale Anstieg des durchschnittlichen finanziellen Aufwands je Beitragskonto fällt damit geringer aus als der Anstieg der Aufwendungen für den Beitragsservice. Der Grund: Die Gesamtzahl der Beitragskonten hat sich 2018 im Vergleich zum Vorjahr um 0,8 Mio. bzw. 1,8 % ebenfalls erhöht.

**Der durchschnittliche Aufwand je Beitragskonto lag 2018 bei 3,79 €.**

### Durchschnittlicher Aufwand je Beitragskonto pro Jahr in €



\* Aufwand bereinigt um die Sondereffekte aus den Aktivitäten zur Umstellung der Rundfunkfinanzierung.

# KENNZAHLEN IM JAHRES- VERGLEICH

Die nachfolgende Tabelle bietet einen Überblick über die Entwicklung der wichtigsten Kennzahlen in den vergangenen drei Jahren.

Die Hintergründe und weitere Details zu den Entwicklungen und Ergebnissen im Berichtsjahr 2018 wurden in den vorherigen Kapiteln erläutert.

## Die Kennzahlen der letzten drei Jahre\*

POSITIONEN	2016	2017	2018
Anzahl der Beitragskonten im privaten und nicht privaten Bereich	44.871.868	45.009.589	45.820.321
Wohnungen im Beitragskontenbestand	39.100.722	39.138.750	39.519.326
Betriebsstätten	3.744.709	3.837.601	3.891.342
Gästezimmer	908.976	923.866	935.875
Ferienwohnungen	124.690	123.503	121.974
Kraftfahrzeuge	4.365.286	4.428.146	4.478.368
Personen mit Befreiung	2.926.352	2.757.567	3.069.408
Personen mit Ermäßigung	469.646	458.427	450.026
Maßnahmen im Forderungsmanagement	rd. 22,54 Mio.	rd. 21,20 Mio.	rd. 20,17 Mio.
Gesamterträge	rd. 7.978,0 Mio. €	rd. 7.974,3 Mio. €	rd. 8.008,6 Mio. €
Aufwendungen	rd. 168,9 Mio. €	rd. 165,7 Mio. €	rd. 173,5 Mio. €

\* Stand jeweils zum 31.12.

# DATENSCHUTZ



*„Der Schwerpunkt der datenschutzrechtlichen Arbeit in 2018 bestand darin, die Umsetzung der EU-DSGVO beratend zu begleiten und die entsprechenden Auswirkungen der neuen gesetzlichen Regelungen auf die Prozesse des Beitragsservice einzuordnen.“*

Katharina Aye  
Datenschutzbeauftragte des Beitragsservice

Die Bedeutung von Datenschutz und Datensicherheit wächst stetig. In vielen Lebensbereichen spielt die Digitalisierung eine immer größer werdende Rolle – und mit ihr die Sicherheit unserer Daten.

Seit dem 25.05.2018 gilt die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) in allen EU-Mitgliedsstaaten als unmittelbar anwendbares Recht. Mit der EU-DSGVO ist die Wichtigkeit des Datenschutzes im Berichtsjahr noch

einmal gesetzlich gefestigt und vereinheitlicht worden.

Diese Verordnung stellt einen europaweit einheitlichen Datenschutz sicher. Sie stärkt die Rechte der Bürger/-innen und erhöht die Anforderungen an die Informations-, Auskunfts- und Dokumentationspflichten der Unternehmen. Der Beitragsservice nutzte die Übergangszeit bis Mai 2018, um die Prozesse zum Umgang mit personenbezogenen Daten an die EU-DSGVO anzupassen.

**Schwerpunkt der datenschutzrechtlichen Arbeit im Berichtsjahr war die Umsetzung der EU-DSGVO zum 25.05.2018.**

Das Hauptaugenmerk der datenschutzrechtlichen Arbeit im Berichtsjahr lag folglich darauf, die Umsetzung der EU-DSGVO beratend zu begleiten und die Prozesse des Beitragsservice auf die neuen gesetzlichen Regelungen abzustimmen.

Im Zuge des Beitragseinzugs werden große Datenmengen verarbeitet. Welche Daten der Beitragsservice erheben darf, ist in erster Linie im Rundfunkbeitragsstaatsvertrag (RBStV) geregelt. Sensible Daten werden insbesondere auch bei Befreiungen und Ermäßigungen verarbeitet. Dazu zählen beispielsweise Angaben zum Bezug von Arbeitslosengeld II oder zu einer Behinderung.

Der Umgang mit solchen Daten erfordert eine hohe Sensibilität und Verantwortung für deren Schutz und Sicherheit. Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio misst dem Datenschutz seit jeher eine besondere Bedeutung bei und ist gesetzlich dazu verpflichtet, eine/-n Datenschutzbeauftragte/-n zu bestellen.

Seit Juli 2018 ist Katharina Aye zur neuen behördlichen Datenschutzbeauftragten (bDSB) für den Beitragsservice bestellt. Zudem gibt es seit dem 01.01.2019 einen ständigen Stellvertreter.

**Auswirkungen der EU-DSGVO**

Die Geschäftsführung des Beitragsservice ist nach den neuen europäischen Datenschutzregelungen verpflichtet, ein geeignetes Daten-

schutzmanagementsystem (DSMS) einzurichten. Künftig soll es in jedem Geschäftsbereich einen oder mehrere Datenschutzkoordinatoren/-innen geben, die die Fachbereiche bei der Umsetzung der neuen datenschutzrechtlichen Anforderungen unterstützen.

Durch die EU-DSGVO ändert sich auch das Aufgabengebiet der behördlichen Datenschutzbeauftragten.

Stärker als bislang stehen die Überwachung der Einhaltung des Datenschutzes sowie die Beratung der Geschäftsführung und sonstiger Fachverantwortlicher hinsichtlich ihrer datenschutzrechtlichen Verpflichtungen im Vordergrund. Dagegen entfällt nun die datenschutzrechtliche Vorabkontrolle – die Überprüfung von wesentlich geänderten oder neuen Verfahren und Prozessen, bevor sie in Produktion genommen werden – durch die Datenschutzbeauftragte.

Zudem sollen Verantwortliche aus einzelnen Fachbereichen bei Bedarf möglichst frühzeitig die behördliche Datenschutzbeauftragte beratend einbinden. Für die Beantwortung und Bearbeitung von Eingaben, Beschwerden und Auskunftersuchen sind nun die für die datenschutzrelevanten Sachverhalte zuständigen Bereiche verantwortlich. Die Datenschutzbeauftragte steht diesen auch hierbei beratend zur Seite (vgl. Art. 38 Abs. 4 EU-DSGVO).

Gleiches gilt laut EU-DSGVO für die datenschutzrechtlichen Schulungen von Mitarbeitern/-innen des Beitragsservice.

Auch diese Aufgabe übernehmen die Fachbereiche nun selbst.

Weiterhin arbeitet die Datenschutzbeauftragte eng mit den Datenschutzbeauftragten der Landesrundfunkanstalten der ARD, des ZDF und des Deutschlandradios zusammen.

### Datenschutzrechtliche Anfragen

Die Anzahl der Eingaben (Anfragen und Beschwerden) zum Thema Datenschutz beim Einzug des Rundfunkbeitrags ist 2018 signifikant gestiegen. Bis zum Inkrafttreten der EU-DSGVO am 24.05.2018 gingen 497 Anfragen beim Beitragsservice ein. Im gesamten Vorjahr waren es nur 717 Anfragen.

Seitdem die EU-DSGVO gilt, hat sich die Anzahl der Eingaben zum Thema Datenschutz weit mehr als verzehnfacht. Allein zwischen dem 25.05.2018 und dem 31.12.2018 gab es 6.135 Eingaben mit datenschutzrechtlichem Inhalt. Insgesamt waren es im Berichtsjahr 6.632 Eingaben.

In Anbetracht von rund 46 Mio. Beitragskonten und der Vielzahl allein damit zusammenhängender Verfahren und Vorgänge ist die Anzahl jedoch weiterhin vergleichsweise gering.

Schon vor Inkrafttreten der EU-DSGVO war die Anzahl an Eingaben zu Datenschutzthemen höher als zum selben Zeitpunkt des Vorjahres. Allerdings wurde auch mehr als ein Viertel der Anfragen bis zum 24.05.2018 über Selbstauskunftsportale an den Beitragsservice gerichtet. Ein Grund für den

Anstieg war die neue EU-DSGVO und das damit verbundene Medieninteresse.

Neben der EU-DSGVO hat auch der bundesweite Meldedatenabgleich 2018 zu einer erhöhten Anzahl datenschutzrechtlicher Nachfragen geführt, wobei der Schwerpunkt auf den Anfragen zu den erhobenen persönlichen Daten lag.

Nach der neuen Gesetzeslage muss jede datenschutzrechtliche Eingabe innerhalb von einem Monat nach Eingang beantwortet werden. Um die Fristen, insbesondere bei Auskunftsersuchen, einhalten zu können, hat der Beitragsservice ein neues, zweistufiges Auskunftsverfahren entwickelt.

Im ersten Schritt werden im Wesentlichen die aktuellen Grundinformationen mitgeteilt. Die betroffene Person erhält somit zügig einen Überblick über die wichtigsten Daten ihres Beitragskontos. Gleichzeitig wird sie darauf hingewiesen, dass womöglich weitere Daten vorhanden sind, die der Beitragsservice im zweiten Schritt auf Nachfrage ebenfalls zur Verfügung stellen kann.

Die Erstauskunft können Beitragszahler/-innen auch einfach über das Internet unter [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) anfordern. Sie erhalten dann per Post ihre persönlichen Zugangsdaten, mit denen sie sich die Datenauskunft selbst herunterladen können.

Das zweistufige Verfahren hat sich bislang bewährt. Lediglich bei rund 1 % der Fälle wurden im zweiten Schritt weitere Daten angefordert.

**Die Anzahl der Eingaben zum Thema Datenschutz beim Einzug des Rundfunkbeitrags ist im Berichtsjahr signifikant auf insgesamt 6.632 gestiegen. In Anbetracht von rund 46 Mio. Beitragskonten bleibt sie jedoch weiterhin vergleichsweise gering.**

# ONLINE-SERVICE

Sowohl die Zugriffe auf den Internetauftritt als auch die Nutzungszahlen bei den Online-Formularen sind 2018 weiter gestiegen. Die Seite des Beitragsservice wird also sehr gut angenommen. Die positive Resonanz auf das Service-Portal für Unternehmen hält ebenfalls unvermindert an. Die Nutzer/-innen von [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) können zudem durch Webcodes jetzt noch gezielter bestimmte Inhalte ansteuern.

**Der Internetauftritt unter [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) wird weiterhin intensiv als Service- und Informationsplattform genutzt. Allein die Verwendung der Online-Formulare ist im Vergleich zum Vorjahr um 42,6 % gestiegen.**

Das Online-Angebot unter [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) wird immer beliebter. Der Internetauftritt des Beitragsservice wird weiterhin intensiv als Service- und Informationsplattform genutzt. Allein die Anzahl der Zugriffe auf den Internetauftritt war 2018 fast ein Fünftel höher als im Vorjahr (+18,5 %): 31.721.208 Aufrufe konnten im Berichtsjahr verzeichnet werden.

## Online-Formulare

Noch deutlicher ist der Anstieg bei den Online-Formularen, die per Internet beim Beitragsservice eingegangen sind: Rund 2,88 Mio. Formulare wurden im Berichtsjahr online ausgefüllt und übermittelt. Das sind 42,6 % mehr als 2017.

Das meistgenutzte Online-Formular war wie im Jahr zuvor das Änderungsformular mit rund 963.000 Eingängen – dicht gefolgt vom Antwortformular mit rund 961.000 Eingängen.

Für die Nutzer/-innen bietet dieser Kommunikationsweg viele Vorteile: eine schnelle Bearbeitung ihrer Anliegen, keine Porto- oder Telefonkosten und einen geringen Zeitaufwand. Verantwortlich für den signifikanten Anstieg der Seitenaufrufe sowie der Online-Eingänge im Berichtsjahr waren zwei Faktoren: auf der einen Seite der bundesweite Meldedatenabgleich 2018. Ein großer Anteil der Rückmeldungen im Rahmen des Meldedatenabgleichs konnte über die Website des Beitragsservice erfolgen und führte so zu einer verstärk-

ten Nutzung des Antwortformulars. Auf der anderen Seite sorgte das Urteil des Bundesverfassungsgerichts vom 18.07.2018 dafür, dass online Informationen zur Befreiung für Nebenwohnungen gesucht und Befreiungsanträge gestellt wurden. Dies zeigt sich auch daran, dass der Internetauftritt und die Online-Formulare in der zweiten Jahreshälfte deutlich häufiger genutzt wurden.

Seit dem Urteil ist das Online-Formular „Befreiung der Nebenwohnung“ neu hinzugekommen. Die entsprechende PDF-Version entwickelte sich innerhalb von nur fünf Monaten zum meistgenutzten PDF des Jahres. Fast alle eigeninitiierten Anmeldungen beim Beitragsservice werden mittlerweile online übermittelt. Im Jahresdurchschnitt 2018 erreichten mehr als 94 % aller freiwilligen Anmeldungen den Beitragsservice über das Online-Formular auf [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de).

Weiterhin hat der Beitragsservice sein Internetangebot an die Anforderungen der EU-DSGVO angepasst. Neben ausführlichen Informationen zum Datenschutz besteht seit 25.05.2018 die Möglichkeit, eine Datenauskunft online zu beantragen und abzurufen.

## Information und Navigation

Selbstverständlich finden die Nutzer/-innen im Internetauftritt des Beitragsservice weiterhin umfassende Informationen zum Rundfunkbeitrag.

Seit Ende 2017 ist jeder im Internetauftritt des Beitragsservice verfügbare Inhalt mit einem sogenannten Webcode versehen. Die Webcodes ermöglichen es den Nutzern/-innen, sich noch gezielter auf der Website zu bewegen. Dabei handelt es sich um Buchstaben-Zahlen-Kombinationen, die direkt zu bestimmten Angeboten – Informationen oder Formularen – führen, wenn man sie in das Suchfeld eingibt.

Die jeweiligen Webcodes teilt der Beitragsservice insbesondere in seinen Schreiben mit. Zum Beispiel wurden diese in den Antwortschreiben zum bundesweiten Meldedatenabgleich flächendeckend eingesetzt und haben sich bewährt.

#### Service-Portal für Unternehmen

Über das Service-Portal für Unternehmen haben nicht private Beitragszahler/-innen die Möglichkeit, ihre Daten online zu verwalten; beispielsweise können sie die Anzahl ihrer sozialversicherungspflichtig Beschäftigten ändern oder ihre Zahlungsaufforderung einsehen.

Der Beitragsservice hat das Portal in den letzten Jahren kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert. Es wird gut angenommen und regelmäßig genutzt. So waren Ende 2018 rund 219.000

Anwender/-innen registriert. Das ist eine Steigerung um rund 11 % im Vergleich zum Vorjahr. Entsprechend stiegen die Anfragen über das Service-Portal für Unternehmen im Berichtsjahr auf 1,25 Mio. (2017: 1,18 Mio.).

Viele Faktoren sprechen für dieses Angebot des Beitragsservice: Es ermöglicht den registrierten Nutzern/-innen, einfach sowie zeit- und kostensparend die für sie wichtigsten Informationen zum Beitragskonto abzurufen und die eigenen Daten selbstständig zu aktualisieren.

#### Barrierefreier Internetauftritt

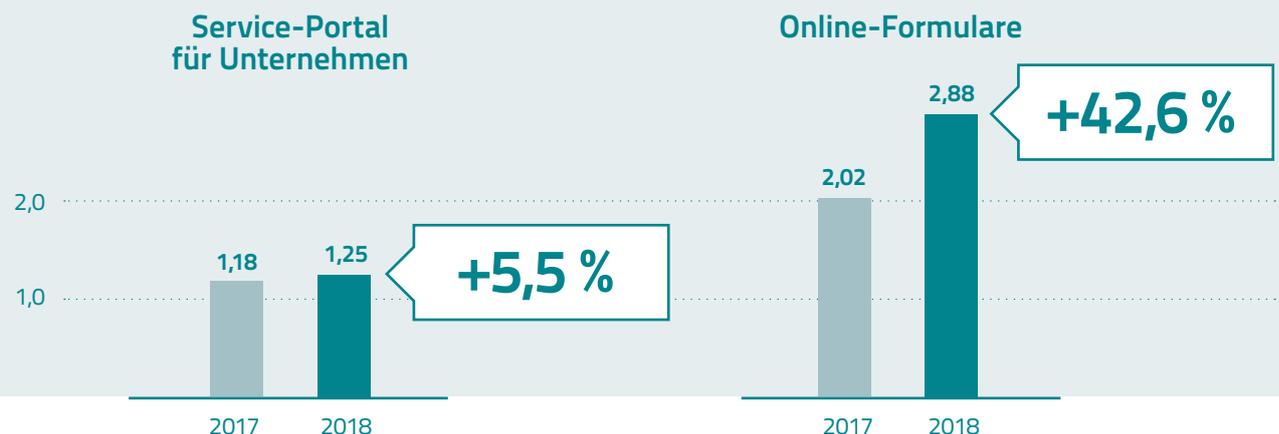
Der Beitragsservice legt großen Wert auf eine barrierefreie Kommunikation. Auch der Internetauftritt ist derart gestaltet, dass die Informationen und Services dort für alle Nutzer/-innen gleichermaßen uneingeschränkt zugänglich sind.

Die Seite [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) basiert auf den Anforderungen der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0).

Seit Anfang 2017 befindet sich der barrierefreie Internetauftritt des Beitragsservice mit 91,75 von 100 möglichen Punkten in der „Liste 90plus“ der vorbildlichen barrierefreien Webangebote.

**Die Anzahl der registrierten Anwender/-innen des Service-Portals für Unternehmen ist 2018 auf rund 219.000 angestiegen.**

### Digitaler Vorgangseingang pro Jahr in Mio.



Im Durchschnitt erreichten den Beitragsservice 2018 arbeitstäglich rund 19.300 Anrufe. Damit gehört der telefonische Service auch im Berichtsjahr zu den am häufigsten genutzten Kommunikationskanälen. Insbesondere der bundesweite Meldedatenabgleich und die neu geschaffene Möglichkeit der Befreiung von der Beitragspflicht für Nebenwohnungen haben ab Mitte des Jahres zu einem erhöhten Anrufaufkommen geführt.

Services im Beitragseinzug

# TELEFONISCHER SERVICE

**Durchschnittlich 19.300 Anrufe erreichten den Beitragsservice pro Arbeitstag im Jahr 2018.**

Insgesamt erreichten den Beitragsservice und seine externen Callcenter 2018 rund 4,77 Mio. Anrufe. Das entspricht einem Eingang von durchschnittlich rund 19.300 Anrufen pro Arbeitstag. Gegenüber 2017 bedeutet dies einen Anstieg um rund 630.000 Anrufe (+15,3 %).

Der telefonische Service des Beitragsservice gliedert sich in zwei Stufen: Den sogenannten **First Level** nehmen externe Callcenter wahr. Auf dieser ersten Stufe werden einfache Beitragssachverhalte nach Möglichkeit abschließend geklärt.

Ist eine abschließende Klärung des Anliegens nicht möglich, da der Sachverhalt zu komplex ist oder ein Thema betrifft, das generell nicht vom First Level bearbeitet wird (zum Beispiel Vollstreckungssachverhalte), wird der Anruf zum sogenannten **Second Level** weitergeleitet. Den Second Level, die zweite Bearbeitungsstufe, führen

ausschließlich die Mitarbeiter/-innen des Beitragsservice durch.

Unterjährige Schwankungen des Anrufaufkommens sind üblich und hängen teilweise auch mit der unterschiedlichen Anzahl von monatlichen Arbeitstagen bzw. der Anzahl von Feiertagen pro Monat zusammen.

Traditionell ist der Januar ein Monat mit einem starken Anrufaufkommen. Dies ist unter anderem dadurch bedingt, dass die verschiedenen Zahlungsrhythmen für den Rundfunkbeitrag zu Jahresbeginn aufeinandertreffen und in dieser Zeit viele Zahlungsaufforderungen verschickt werden, zu denen es dann Nachfragen gibt.

Im Januar 2018 erreichten den Beitragsservice über 450.000 Anrufe. Damit ist der Januar der Monat mit dem dritthöchsten Anrufvolumen im Verlauf des Berichtsjahres.

In den Monaten Februar bis Juni 2018 verzeichnete der Beitragsservice einen deutlichen Rückgang an telefonischen Anfragen. In keinem dieser Monate wurde die Marke von 400.000 Anrufen erreicht. Der Monat Juni markierte mit gerade einmal rund 312.000 Anrufen den Jahrestiefstwert.

Deutlich angestiegen ist das Anrufaufkommen dann wiederum mit den ersten schriftlichen Aussendungen im Rahmen des bundesweiten Meldedatenabgleichs ab Ende Juni 2018. In den darauffolgenden Monaten nahm die Anzahl der Anrufe im Zuge der Klärungsverfahren zur Beitragspflicht, aber auch infolge der neu geschaffenen Möglichkeit der Befreiung von der Beitragspflicht für Nebenwohnungen, wieder kontinuierlich zu. Im Juli erreichten den Beitragsservice rund 399.000 und im August rund 441.000 Anrufe.

Der Oktober war mit fast einer halben Million (rund 499.000) der Monat mit den meisten Anrufen in 2018. Im November gingen rund 485.000 Anrufe ein – der zweithöchste Wert in 2018.

Dieser Spitzenwert lässt sich dadurch erklären, dass der Beitragsservice in diesem Monat mit der automatischen Anmeldung von Wohnungen potenzieller Beitragszahler/-innen begonnen hat, wenn eine Klärung zur Beitragspflicht seitens der mehrfach angeschriebenen Personen bisher ausgeblieben war.

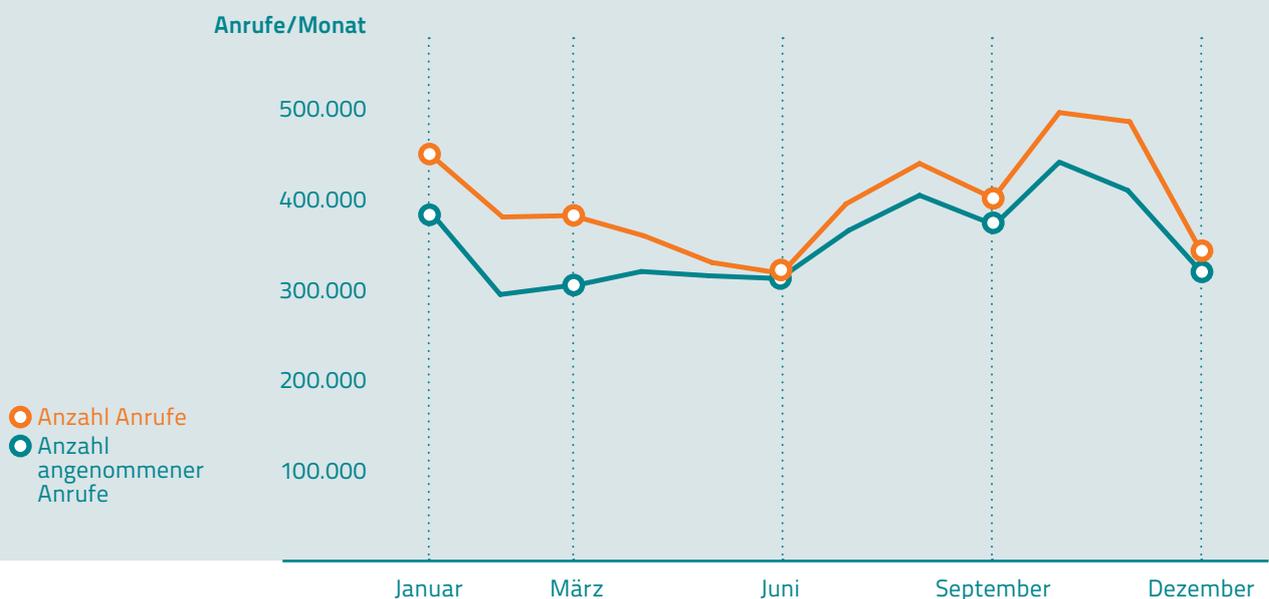
Erst gegen Ende 2018 nahm das Anrufaufkommen wieder deutlich ab. So erreichten im Dezember 2018 rund 341.000 Anrufe den Beitragsservice. Eine Erklärung dafür ist unter anderem, dass die Weihnachtsfeiertage im vergangenen Jahr auf Werktagen fielen und sich dadurch die Anzahl der Arbeitstage, an denen der Beitragsservice telefonisch erreichbar war, verringerte.

Insgesamt hat der bundesweite Meldedatenabgleich zu einer Gesamtsteigerung der Anrufe um rund 550.000 über das gesamte Berichtsjahr geführt.

**Im Juni 2018 gingen rund 312.000 Anrufe beim Beitragsservice ein. Dies ist der niedrigste Wert im gesamten Berichtsjahr.**

**Der Spitzenwert von 499.000 Anrufen wurde im Oktober 2018 erreicht.**

## Anrufaufkommen 2018 im First Level



# SCHRIFTLICHER SERVICE

Die Anzahl schriftlicher Anfragen an den Beitragsservice ist in der zweiten Jahreshälfte 2018 deutlich gestiegen. Vor allem die digitalen Kontaktmöglichkeiten mit dem Beitragsservice gewinnen weiterhin an Bedeutung.

**Der Anteil der digitalen Posteingänge ist 2018 stark gestiegen. Insbesondere die Online-Formulare und das Service-Portal für Unternehmen nehmen immer mehr Beitragszahler/-innen in Anspruch.**

Im Rahmen des schriftlichen Service bearbeitet der Beitragsservice alle Anliegen der Beitragszahler/-innen und sorgt dafür, dass die Daten der Beitragskonten auf einem aktuellen Stand sind.

Im Berichtsjahr gingen insgesamt rund 17,4 Mio. schriftliche Anfragen beim Beitragsservice ein. Das sind rund 11,1 % mehr als 2017 (15,6 Mio.). Umgerechnet erreichen den Beitragsservice durchschnittlich knapp über 70.300 Schreiben, Faxe und E-Mails pro Arbeitstag (2017: rund 63.000). Damit bewältigt der Beitragsservice täglich ein so hohes Postvolumen wie wohl keine andere Institution in Deutschland.

Zum einen ist der Anstieg des Posteingangs im Jahr 2018 auf den bundesweiten Meldedatenabgleich zurückzuführen. Zum anderen gingen aufgrund des Urteils des Bundesverfassungsgerichts im Juli 2018 mit der Entscheidung zur Befreiungsmöglichkeit für Nebenwohnungen vermehrt schriftliche Vorgänge ein. Beide Faktoren haben zu der Entwicklung im Posteingang beigetragen.

## **Digitale Kommunikation mit dem Beitragsservice**

Auch über die Internetseite [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) besteht die

Möglichkeit, mit dem Beitragsservice schriftlich in Kontakt zu treten.

Die digitale Kommunikation mit dem Beitragsservice hat im Berichtsjahr weiter an Bedeutung gewonnen. Vor allem die Online-Formulare und das Service-Portal für Unternehmen werden immer häufiger zur Kontaktaufnahme, zur Anmeldung oder zur Änderung von Daten im Beitragskonto genutzt.

Im Beitragsservice weiter rückläufig ist dagegen die Anzahl der Faxeingänge (-2,8 %).

## **Bearbeitung der schriftlichen Anfragen**

Die Durchlaufzeit einer Anfrage vom Posteingang bis zur abschließenden Bearbeitung lag 2018 bei 12,7 Tagen. Sie ist gegenüber dem Wert des Vorjahrs (2017: 11,5 Tage) im Schnitt um 1,2 Tage angestiegen. Dies liegt in erster Linie an einem erhöhten Vorgangsaufkommen seit dem Urteil des Bundesverfassungsgerichts im Juli 2018, das die Möglichkeit der Beitragsbefreiung für Inhaber/-innen von Nebenwohnungen geschaffen hat.

Positiv ausgewirkt haben sich die intensiven Planungen sowie die im Vorfeld des bundesweiten Meldedatenabgleichs getroffenen strukturellen, personellen

und organisatorischen Maßnahmen. Zudem gingen rund 34 % der schriftlichen Vorgänge im Rahmen des bundesweiten Meldedatenabgleichs über das Internetportal [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) ein. Davon konnten wiederum zwei Drittel automatisch verarbeitet werden. Die Quote der automatischen Verarbeitung im schriftlichen Service lag 2018 mit 65,2 % leicht über dem Vorjahreswert (2017: 62,5 %).

**Barrierefreie Kommunikation**

Menschen mit Behinderungen können selbstverständlich barrierefrei mit dem Beitragsservice kommunizieren. Auf Wunsch kann die schriftliche Korrespondenz auf die Bedürfnisse der Betroffenen zugeschnitten werden. Eine kurze Mitteilung an den Beitragsservice mit der Angabe der gewünschten Kommunikationsform genügt, um das Angebot wahrnehmen zu können.

Verschiedene Varianten der barrierefreien Kommunikation stehen zur Auswahl: E-Mail, Text- oder Audiodatei auf CD-ROM, Großdruck oder auch Blindenschrift (Braille). Darüber hinaus bietet der Beitragsservice die Möglichkeit an, sich den Inhalt der einzelnen Dokumente telefonisch mitteilen zu lassen.

**Postausgang**

Die Gesamtmenge an Schreiben, die der Beitragsservice selbst an die Beitragszahler/-innen versendet, ist gegenüber dem Vorjahr minimal gestiegen (+0,4 %). Insgesamt verschickte der Beitragsservice 2018 rund 75,3 Mio. Schreiben.

**Qualitätsmanagement**

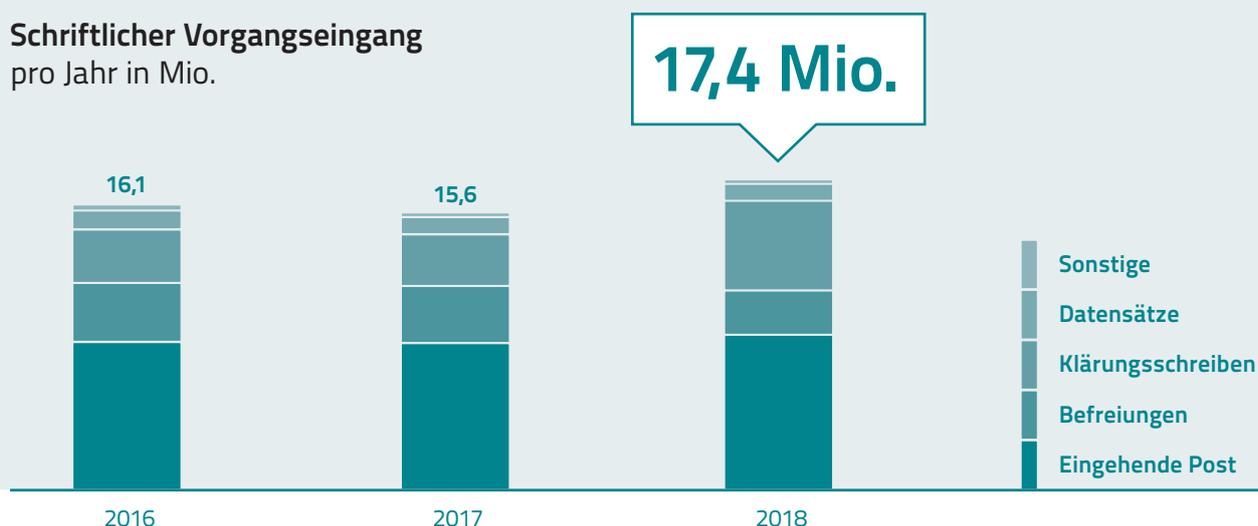
Der Beitragsservice arbeitet kontinuierlich daran, die Qualität der Bearbeitung zu erhöhen. Daher ist es im Rahmen des Qualitätsmanagements die zentrale Aufgabe interner Qualitätscoaches, bestimmte Vorgänge (abhängig von festgelegten Kriterien) zu überprüfen und damit die Qualität zu sichern. Unabhängig davon ist über das Qualitätsmanagement des Beitragsservice sichergestellt, dass bearbeitete Produktionsbelege stichprobenartig gesichtet werden.

Auch die Prozesse des Beitragseinzugs betrachtet das Qualitätsmanagement ganzheitlich und über alle Schnittstellen hinweg. Alle diesbezüglichen Aktivitäten dienen dazu, eine inhaltlich korrekte und serviceorientierte Vorgangsbearbeitung zu gewährleisten.

**Die Vorbereitungen und Maßnahmen im Vorfeld des bundesweiten Meldedatenabgleichs haben gegriffen. Der Beitragsservice konnte die Zusatzbelastung ohne Qualitätseinbußen bewältigen.**

**Menschen mit Behinderungen können auf verschiedene Arten barrierefrei mit dem Beitragsservice kommunizieren.**

**Schriftlicher Vorgangseingang pro Jahr in Mio.**



# JAHRES- ABSCHLUSS 2018

Die Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt 2018 mit einem Jahresvolumen von 173.472.461,52 € ab.

**Die Erträge und Aufwendungen waren mit rund 179,8 Mio. € für das Berichtsjahr geplant und wurden um rund 6,33 Mio. € unterschritten.**

Die Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt 2018 mit einem Jahresvolumen von 173.472.461,52 € ab. Dieses stieg somit im Vergleich zum Vorjahr um rund 7,78 Mio. € (+4,69 %).

Der Anstieg ist hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass der bundesweite Meldedatenabgleich in 2018 insgesamt zu erhöhten Aufwendungen im Beitragseinzug geführt hat. Auch die Personalkosten sind infolge der geleisteten Mehrarbeit zum Meldedatenabgleich sowie aufgrund der Tariferhöhungen im Berichtsjahr angestiegen.

Wie in den Jahren zuvor hat der Verwaltungsrat des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio den Jahresabschluss anhand des Prüfberichts der Wirtschaftsprüfer am 12.06.2019 festgestellt und die Entlastung der Geschäftsführung beschlossen.

In seiner 193. Sitzung am 07.09.2017 hat der Verwaltungsrat den Haushaltsplan für 2018 genehmigt und damit die Wirtschaftsführung des Beitragsservice bestimmt. Die Erträge und Aufwendungen waren mit

179.804.200 € geplant, wurden also um rund 6,33 Mio. € unterschritten.

Das Soll im Finanzplan betrug 5.752.822 €. Darin enthalten sind die Reste aus dem Haushaltsjahr 2017 von 155.122 €.

Der Jahresabschluss des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio entspricht den Bestimmungen der Finanzordnung. Rechtliche Grundlage für die Aufstellung des Jahresabschlusses sind die Vorschriften des Handelsgesetzbuchs für große Kapitalgesellschaften.

**Dem Jahresabschluss zum 31.12.2018 – bestehend aus Vermögensrechnung (Bilanz), Ertrags- und Aufwandsrechnung (Gewinn- und Verlust-Rechnung), dem Anhang und der Abrechnung des Haushaltsplans – unter Einbeziehung der Buchführung und des Lageberichts für das Geschäftsjahr vom 01.01.2018 bis zum 31.12.2018 hat die Warth & Klein Grant Thornton AG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Düsseldorf, mit Datum vom 04.04.2019 einen uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erteilt.**

## Jahresbilanz 2018

### Ertrags- und Aufwandsrechnung

ERTRÄGE in €		2018	2017
<b>1. Betriebsbeiträge</b>		172.281.175,67	164.048.075,23
<b>2. Sonstige betriebliche Erträge</b>	a) Kostenerstattungen	29.335,01	33.268,72
	b) Erträge aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	6.964,00	111.101,70
	c) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	781.693,26	1.163.672,60
	d) Periodenfremde und nicht laufende Erträge	373.293,58	1.191.285,85
			339.454,15
			1.647.497,17
<b>3. Zinsen und ähnliche Erträge</b>		0,00	0,00
		<b>173.472.461,52</b>	<b>165.695.572,40</b>
<b>AUFWENDUNGEN in €</b>			
<b>4. Personalaufwendungen</b>	a) Gehälter und Löhne	60.301.711,33	59.288.258,44
	b) Sonstige Arbeitsentgelte	3.349.215,36	1.412.537,10
	c) Gesetzliche soziale Aufwendungen	11.423.710,88	11.000.630,59
	d) Aufwendungen für die Altersversorgung	10.713.489,67	10.086.511,55
	e) Aufwendungen für Unterstützungen	60.831,31	86.507,82
	f) Sonstige Personalaufwendungen	89.205,77	85.938.164,32
			86.335,58
			81.960.781,08
<b>5. Materialaufwendungen</b>	a) Material für Datenverarbeitung/ Druckerzeugnisse	2.078.944,46	1.912.333,53
	b) Bücher und Zeitschriften	18.128,52	25.746,94
	c) Verbrauchsmaterial	168.189,95	168.535,57
	d) Sonstiges Material	107.421,15	2.372.684,08
			75.977,13
			2.182.593,17
<b>6. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen</b>		2.518.174,30	3.269.222,75
<b>7. Fremdleistungen</b>	a) IT-Fremdleistungen, Fremdbearbeitung	53.810.409,00	51.309.712,15
	b) Verschiedene Dienstleistungen	2.222.232,71	2.373.597,54
	c) Reise- und Fahrtkosten	105.306,13	131.459,57
	d) Repräsentations- und Bewirtungskosten	33.428,13	56.171.375,97
			29.959,14
			53.844.728,40
<b>8. Aufwendungen für Mieten und Unterhalt</b>	a) Nutzungsentgelt und Mieten	2.764.824,66	2.862.891,03
	b) Mieten für technische Einrichtungen	5.132.596,31	5.743.535,48
	c) Unterhalts-, Bewirtschaftungs- und Reparaturkosten	7.391.239,41	15.288.660,38
			7.263.667,97
			15.870.094,48
<b>9. Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>	a) Beförderungskosten, Frachten, Rollgelder und Zollgebühren	21.897,36	21.897,36
	b) Postkosten	4.087.189,04	3.257.758,71
	c) Prüfungs-, Beratungs- und Rechtskosten, sonstige Gebühren	2.877.464,62	1.248.978,25
	d) Versicherungen	68.099,88	70.892,11
	e) Andere Aufwendungen	265,00	9.407,00
	f) Betriebssteuern, übrige Aufwendungen	401,00	564,00
	g) Prämienzahlungen Altersversorgung	4.012.316,71	11.067.633,61
			3.808.493,79
			8.417.991,22
<b>10. Aufwendungen aus Aufzinsung</b>		115.768,86	150.161,30
		<b>173.472.461,52</b>	<b>165.695.572,40</b>
<b>ERGEBNIS</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

Organisation

# GESCHÄFTS- FÜHRUNG

UND ORGANIGRAMM



## Geschäftsführung

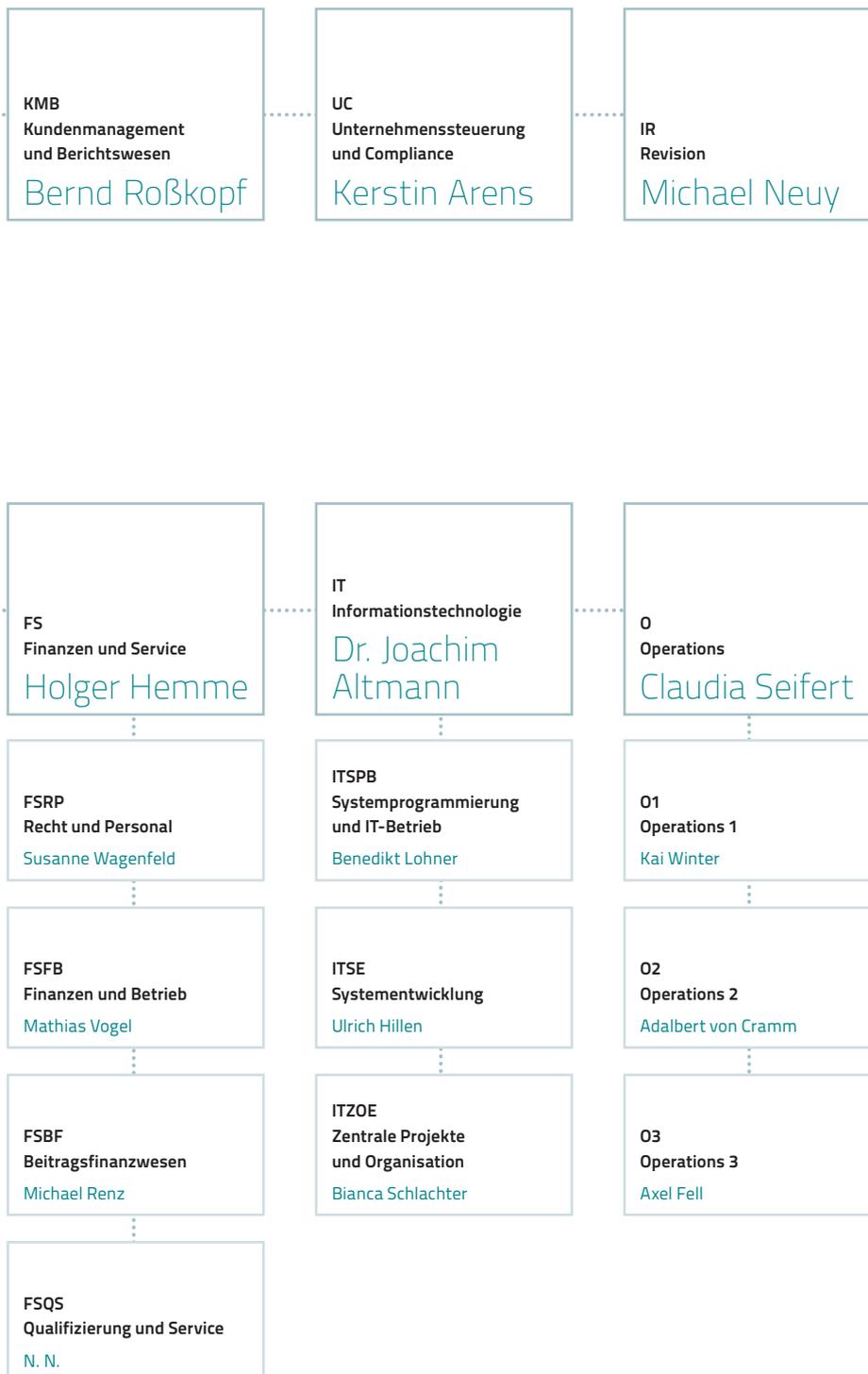
Gemäß der Verwaltungsvereinbarung „Beitragseinzug“ hat die Geschäftsführung die Aufgabe, für den gemeinsamen Beitragseinzug die Geschäfte nach Maßgabe der Verwaltungsvereinbarung und der Beschlüsse des Verwaltungsrats zu führen.

**Dr. Stefan Wolf**  
Geschäftsführer

## Geschäftsleitung



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



Stand: 31.12.2018

# VERWALTUNGS- RAT

Bei der Steuerung und Überwachung der Aufgabenerfüllung durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio arbeiten die öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten gemäß der Verwaltungsvereinbarung „Rundfunkbeitragseinzug“ in einem Verwaltungsrat zusammen.

Der Verwaltungsrat besteht aus je einer Vertreterin/einem Vertreter der Landesrundfunkanstalten der ARD und des Deutschlandradios sowie drei Vertretern/-innen des ZDF.

## Vorsitzende



**Dr. Katrin Vernau**  
Verwaltungsdirektorin WDR

## Stellvertretende Vorsitzende

**Karin Brieden**  
Verwaltungsdirektorin ZDF



## Stellvertretende Vorsitzende



**Dr. Nina Hütt**  
Juristische Direktorin HR

## Stellvertretender Vorsitzender

**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 | **Dr. Steffen Janich**, stellvertretender juristischer Direktor HR (ab März 2018 stellvertretendes Mitglied für Dr. Nina Hütt während ihrer Elternzeit) | **Ralf Ludwig**, Verwaltungsdirektor MDR | **Jan Schrader**, Leiter Finanzen/Allgemeine Verwaltung RB | **Peter Weber**, Justiziar ZDF | **Stephanie Weber**, Verwaltungs- und Betriebsdirektorin SR

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 Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.

# ENTWICKLUNG

## DES PERSONALBESTANDS

Der Personalbestand des Beitragsservice hat sich im Berichtsjahr erneut reduziert. Diverse Strukturmaßnahmen führen seit Jahren zu einem kontinuierlichen Abbau von Mitarbeiterkapazitäten.

**Zum 31.12.2018 lag die Mitarbeiterkapazität in Summe bei rund 962.**

Zum Jahresende 2018 verfügte der Beitragsservice insgesamt über 951,75 Mitarbeiterkapazitäten. Inklusive der zehn Ausbildungsstellen betrug die Gesamtanzahl der Kapazitäten 961,75. Der Beitragsservice hatte somit 17,25 Stellen weniger besetzt, als für das Jahr 2018 ursprünglich geplant waren.

Betrug die Anzahl der Gesamtkapazitäten im Jahr 2014 noch rund 1.207, belief sie sich im Jahr 2018 auf rund 962. Das sind insgesamt 245 Kapazitäten weniger.

2018 wurden 15 Bewerber/-innen eingestellt – vier von ihnen begannen eine Ausbildung. Die Neuanstellungen erfolgten in erster Linie als Ersatz für ausgeschiedene Mitarbeiter/-innen.

Insgesamt 276 Mitarbeiter/-innen nahmen im Berichtsjahr die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung wahr. Das ist erneut

eine leichte Steigerung gegenüber dem Vorjahr (2017: 270).

Deutlich erhöht hat sich die Anzahl der Mitarbeiter/-innen, die zum 31.12.2018 in Telearbeit beschäftigt waren. Sie ist auf 184 Personen angestiegen und lag damit um fast ein Viertel über dem Vorjahreswert (2017: 144).

Sechs Auszubildende haben im Laufe des Jahres 2018 ihre Berufsausbildung erfolgreich abgeschlossen. Drei von ihnen erhielten einen befristeten Anschlussvertrag. Insgesamt waren zum Jahresende 2018 zehn Auszubildende beim Beitragsservice beschäftigt.

31 Mitarbeiter/-innen haben im Berichtsjahr den Beitragsservice verlassen. Dies entspricht einem Jahresdurchschnitt von 3,2 % der Belegschaft. Dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr unverändert geblieben.

### Entwicklung des Personalbestands von 2014 bis 2018

STAND ZUM JAHRESENDE (31.12.) IN MITARBEITERKAPAZITÄTEN	2014	2015	2016	2017	2018
Unbefristete und befristete Mitarbeiterkapazitäten	1.083,25	1.028,85	996,95	961,20	951,75
Befristete Mitarbeiterkapazitäten im Rahmen der Umstellung der Rundfunkfinanzierung	108,15	0,00	0,00	0,00	0,00
Aushilfen und Auszubildende	16,00	17,00	13,00	14,00	10,00
<b>MITARBEITERKAPAZITÄTEN GESAMT</b>	<b>1.207,40</b>	<b>1.045,85</b>	<b>1.009,95</b>	<b>975,20</b>	<b>961,75</b>

# ABKÜRZUNGS- VERZEICHNIS

## A

Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
ARD	Arbeitsgemeinschaft der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten der Bundesrepublik Deutschland
Art.	Artikel

## B

bDSB	behördliche/-r Datenschutzbeauftragte/-r
BITV	Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung
BR	Bayerischer Rundfunk
bzw.	beziehungsweise

## C

CD-ROM	Compact Disc Read Only Memory
--------	-------------------------------

## D

Dr.	Doktor
DSMS	Datensicherheitsmanagementsystem

## E

EU	Europäische Union
EU-DSGVO	Europäische Datenschutz-Grundverordnung

## H

HR	Hessischer Rundfunk
----	---------------------

## I

inkl.	inklusive
-------	-----------

## K

KJHG	Kinder- und Jugendhilfegesetz
------	-------------------------------

## M

Mio.	Million, Millionen
MDR	Mitteldeutscher Rundfunk

## N

NDR	Norddeutscher Rundfunk
-----	------------------------

## P

PDF	Portable Document Format
-----	--------------------------

## R

RB	Radio Bremen
RBB	Rundfunk Berlin-Brandenburg
RBStV	Rundfunkbeitragsstaatsvertrag
rd.	rund
RF	Rundfunk/Fernsehen

## S

SBG	Sozialgesetzbuch
SR	Saarländischer Rundfunk
SWR	Südwestrundfunk

## V

vgl.	vergleiche
v. l. n. r.	von links nach rechts

## W

WDR	Westdeutscher Rundfunk
-----	------------------------

## Z

ZDF	Zweites Deutsches Fernsehen
-----	-----------------------------

# IMPRESSUM

## Herausgeber

ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice  
Kundenmanagement und Berichtswesen  
Freimersdorfer Weg 6  
50829 Köln

## Verantwortliche Redaktion

Goran Goić  
Kommunikation

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

Juli 2019

## Bildnachweise

Seite 4: Dr. Stefan Wolf © WDR/Klaus Görden

Seite 6: Dr. Katrin Vernau © WDR/Herby Sachs

Seite 25: Katharina Aye © Beitragsservice/Daniela Schönwald

Seite 36: Holger Hemme, Dr. Stefan Wolf, Claudia Seifert,

Dr. Joachim Altmann © Beitragsservice/Michael Fehlauer

Seite 38: Dr. Katrin Vernau © WDR/Herby Sachs

Seite 39: Karin Brieden © ZDF/Marcus Höhn

Dr. Nina Hütt © HR/Ben Knabe

Rainer Kampmann © Deutschlandradio/Bettina Fürst-Fastré



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