

GEZ.

Geschäftsbericht **2009**



Vorwort des Geschäftsführers	4
Kurzporträt der GEZ	6
Die Dienstleistungsprodukte der GEZ	8
Teilnehmerbetreuung	10
Abwicklung des Zahlungsverkehrs	16
Erlangung rückständiger Forderungen	17
Gebührenplanung	19
Gewinnung neuer Teilnehmer/innen	20
Befreiungen	25
Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten	28
Technik und Verfahren	30
Rechenzentrum	31
Einführung eines Data Warehouse	31
Automatische Klassifikation und Verarbeitung von Papierschriftstücken	31
Datenschutz	34
Gebührenentwicklung	38
Gemeldete Rundfunkempfangsgeräte	39
Gesamterträge aus Rundfunkgebühren	42
Rundfunkgebühren-Abrechnung 2009	43
Personal und Finanzen	44
Entwicklung des Personalbestandes	45
Aufwendungen für den Gebühreneinzug	47
Jahresabschluss 2009	49
Jahresbilanz 2009	50
Organe der GEZ	56

Vorwort des Geschäftsführers



Der erstmals im Jahr 2008 zu verzeichnende Trend einer Verringerung der Bestände an gebührenpflichtigen Hörfunk- und Fernsehgeräten hat sich auch im Jahr 2009 unvermindert fortgesetzt. Nachdem die Gesamterträge im Jahr 2008 auf 7.260,5 Mio. € gesunken waren, stiegen sie im Jahr 2009 einzig aufgrund der Gebührenerhöhung zum 1. Januar 2009 wieder auf 7.604,2 Mio. € an.

Der Zwang bei den Rundfunkanstalten und damit auch bei der GEZ, alle Einsparpotenziale zu lokalisieren und zu realisieren, wird folglich zunehmend spürbar. Vor diesem Hintergrund hat die GEZ ihre Aktivitäten zum weiteren Ausbau der automatisierten Verarbeitung von Vorgängen fortgeführt und auf diesem Weg zusätzliche Kosteneinsparungen erzielt. Im Ergebnis lagen die Kosten für den Gebühreneinzug mit 161,6 Mio. € bzw. mit 2,13 % an den Gesamterträgen unter denjenigen des Vorjahres. Dieses Ergebnis widerlegt eindrucksvoll die immer wieder aufgestellte These der Befürworter eines steuerbasierten Rundfunkfinanzierungsmodells, die behaupten, die Finanzämter könnten den Gebühreneinzug besser und kostengünstiger durchführen, obwohl der Anteil der Finanzbehörden beim wesentlich einfacheren Einzug der Kirchensteuer als Annex zur Lohnsteuer deutlich höher ist. Er beträgt nämlich rund 3,5 %.

Durch den Ausbau der automatisierten Verarbeitung von Vorgängen konnten zudem die Bearbeitungszeiten weiter verkürzt werden. Im Sinne einer verstärkten Kundenorientierung wurden außerdem die Servicezeiten im Telefonservice der GEZ erweitert und somit den Kundenwünschen angepasst. Flankierend hierzu konnten auch die Verbindungspreise für Telefonate mit der GEZ mehr als halbiert werden. Ziel all dieser Maßnahmen ist es, den Kundinnen und Kunden der GEZ das Gefühl zu vermitteln, dass ihre Anliegen zeitnah, kompetent und nachvollziehbar bearbeitet werden. Dazu soll auch ein freundlicherer und individuellerer Briefstil beitragen, der ebenfalls im vergangenen Jahr eingeführt wurde.

Auch im laufenden Geschäftsjahr wird die GEZ ihre Aktivitäten zur Stärkung der Gebührenakzeptanz und zur Optimierung des Kundenservice fortsetzen. Zu diesem Zweck wurde u. a. ein Onlineportal entwickelt, in dem die Rundfunkteilnehmerinnen und -teilnehmer sich entweder untereinander über Rundfunkgebührenthemen austauschen oder unmittelbar Fragen an die GEZ richten können. Das Onlineportal ist seit Februar 2010 „on air“ und erfreut sich reger Beteiligung.



Kurzporträt der GEZ

Gründung	1973
Aufnahme des Geschäftsbetriebs	1976
Geschäftsführer	Hans Buchholz
Sitz	Köln
Anzahl Mitarbeiter/innen	1.143
Auszubildende	19
Aufgaben der GEZ	<p>Pflege der Stammdaten für alle Rundfunkteilnehmer/innen, Bearbeitung der Anträge natürlicher Personen auf Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht, Sollstellung der jeweils fälligen Rundfunkgebühren sowie Einziehen der Gelder über Banken und Sparkassen auf die Konten der Rundfunkanstalten, Zahlungsüberwachung, Arbeiten im Zusammenhang mit Gebührenerstattungen, Buchmäßige Erfassung und Abrechnung der Gebührenforderungen, -rückstände und -einnahmen bis zum Abschluss entsprechend den Grundsätzen des Aktienrechts sowie Abrechnung mit den Rundfunkanstalten, Bestandsführung der Gebührenbefreiungen, Erstellung von Auswertungen verschiedenster Art für die Rundfunkanstalten, Durchführung von Maßnahmen des Cash-Marketings im Zusammenwirken mit den Rundfunkanstalten, Planung der Gebührenerträge für ARD, ZDF und Deutschlandradio für das laufende Jahr und Prognose für einen mittelfristigen Zeitraum in Abstimmung mit den Rundfunkanstalten.</p>
Anzahl Teilnehmerkonten	41,9 Mio.
Erträge aus Rundfunkgebühren	7.604,2 Mio. €
Aufwendungen für den Gebühreneinzug	161,6 Mio. €
Aufwendungen pro Teilnehmerkonto	3,85 €
Kostenanteil an Gesamterträgen	2,13 %



Die Dienstleistungsprodukte der GEZ

Im Jahr 2009 sahen sich die GEZ und der öffentlich-rechtliche Rundfunk erneut mit einem Rückgang der gebührenpflichtigen Geräte konfrontiert. Zwar stiegen die Gesamterträge im Vergleich zum Vorjahr leicht an, dies hing jedoch in erster Linie mit der Gebührenanpassung zum 1. Januar 2009 zusammen. Grundsätzlich muss demnach weiterhin von einer kritischen Entwicklung ausgegangen werden.

Verschiedene Sonderaktionen und -effekte, wie eine Bestandspflegeaktion im Bereich Lastschriftzahler und die Einführung einer so genannten Drittbescheinigung im Befreiungsverfahren seitens der Bundesagentur für Arbeit, haben die Anzahl eingehender Schreiben und Anrufe in der GEZ im Jahr 2009 entscheidend beeinflusst. Zur Bewältigung des gestiegenen Vorgangsaufkommens hat die GEZ diverse Maßnahmen ergriffen, so dass in der Kundenbetreuung weiterhin ein hoher Servicegrad geboten werden konnte. Wie in den Vorjahren wurden die Maßnahmen zur Qualitätssicherung und zur Steigerung des Servicegedankens in der Teilnehmerbetreuung weiter vorangetrieben. So bietet die GEZ beispielsweise ihren Telefonservice seit März 2009 zu einem wesentlich günstigeren Ver-

bindungspreis an. In der schriftlichen Teilnehmerbetreuung hat die GEZ in der zweiten Jahreshälfte des vergangenen Jahres zudem einen neuen, verstärkt auf Service- und Kundenorientierung ausgerichteten Kommunikationsstil eingeführt.

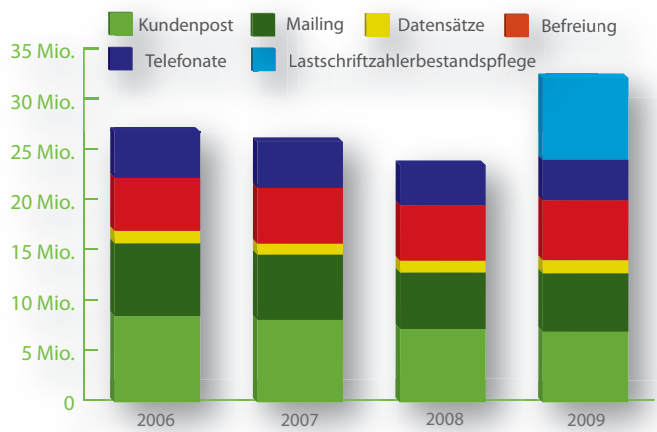
Zum Jahresende führte die GEZ rund 41,9 Mio. Teilnehmerkonten. Dies bedeutet einen Rückgang zum Vorjahr um rund 581.000 Teilnehmerkonten. Gleichzeitig sank die Zahl der gebührenpflichtigen Hörfunkgeräte (- 274.014 Geräte) und die der gebührenpflichtigen Fernsehgeräte (- 307.896 Geräte). Die Gesamterträge (Rundfunkgebührenerträge und andere Erträge im Zusammenhang mit dem Gebühreneinzug) lagen mit 7.604,2 Mio. € um 343,7 Mio. € über dem Vorjahresergebnis, was jedoch im Wesentlichen auf die Gebührenerhöhung zum 1. Januar 2009 zurückzuführen ist.

Wie sich die einzelnen Dienstleistungsprodukte im Jahr 2009 entwickelt haben und welche Ergebnisse erzielt wurden, wird in den nachfolgenden Kapiteln dargestellt.

Produkt: Teilnehmerbetreuung

Im Rahmen der Teilnehmerbetreuung werden Anliegen der Rundfunkteilnehmerinnen und -teilnehmer bearbeitet und geklärt sowie Teilnehmerkonten bereinigt und Stammdaten gepflegt. Darüber hinaus wird der Erstkontakt zu potentiellen Teilnehmer(n)/innen hergestellt. Der Kundenkontakt findet überwiegend auf postalischem sowie telefonischem Weg statt. Aber auch die Kommunikation mit der GEZ per E-Mail, Fax und Internet wird vielfach genutzt.

Die Entwicklung des Vorgangseingangs gestaltete sich im Jahr 2009 entgegen dem Trend der vorherigen Jahre ansteigend. Dies hängt in erster Linie mit dem Versand von rd. 13,5 Millionen Briefen (inklusive Erinnerungsschreiben) in der zweiten Jahreshälfte



zusammen, die im Rahmen einer Aktion zur Lastschriftzahlerbestandspflege versandt wurden (Näheres dazu im nachfolgenden Kapitel). Die dazugehörigen schriftlichen Vorgänge wurden zwar zu einem großen Teil automatisiert verarbeitet. Dennoch führten die manuell zu bearbeitenden Vorgänge aus dieser Aktion zu Mehrbelastungen für die Sachbearbeitungsbereiche der GEZ und damit zu einem Aufbau von erhöhten Vorgangsbeständen.

Lastschriftzahlerbestandspflege:

Die Lastschriftzahlerbestandspflege erfolgte in Vorbereitung auf die europaweite Einführung der SEPA-Lastschrift (englisch: Single Euro Payments Area), wonach eine handschriftlich unterzeichnete Einzugsermächtigung das entscheidende Kriterium für eine mögliche Überführung in das neue Zahlungsprodukt darstellt. Vor diesem Hintergrund hat die Gebühreneinzugszentrale im Jahr 2009 begonnen, Unterschriften von denjenigen Teilnehmer(n)/innen einzuholen, die am Lastschriftverfahren teilnehmen und von denen bislang noch keine gültige Unterschrift vorliegt. Die bei der GEZ geführten Einzugsermächtigungen ohne Unterschrift stammen beispielsweise vielfach noch aus der per Gesetz geregelten Übernahme einer Vielzahl von Teilnehmerkonten im Zuge der deutsch-deutschen Wiedervereinigung oder sogar noch aus den Zeiten der Stammdatenübernahme von der Deutschen Bundespost im Jahr 1974. In geringerem Umfang kommen



zudem telefonisch erteilte Einzugsermächtigungen hinzu, bei denen naturgemäß ebenfalls eine unterschriebene Einzugsermächtigung fehlt.

Deshalb hat die GEZ von Juli bis November 2009 insgesamt 12,44 Mio. Teilnehmer/innen angeschrieben, von denen etwa 65 % (rund 8,1 Mio. Teilnehmer/innen) die Einzugsermächtigung schriftlich bestätigt haben. Zusätzlich konnten rund 230.000 Bankverbindungen und über 630.000 Anschriften aktualisiert werden.

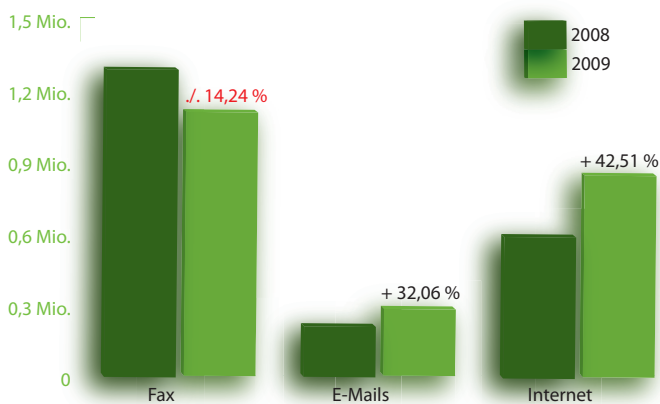
Die der Aktion beiliegenden Antwortbögen waren so gestaltet, dass sie mit Hilfe der technischen Infrastruktur der GEZ größtenteils automatisiert verarbeitet werden konnten. Die Vorgänge, bei denen eine weiterführende

Bearbeitung erforderlich war oder bei denen es sich um Rückfragen der angeschriebenen Teilnehmer/innen handelte, wurden in die schriftliche Teilnehmerbetreuung gesteuert.

Vorgangseingang und Durchlaufzeiten in der schriftlichen Teilnehmerbetreuung

Eine erweiterte Möglichkeit zur Eingabe von Kundenantworten im Internet sowie eine aktive Bewerbung der GEZ-Internetseite haben dazu geführt, dass dieser Eingangskanal gegenüber dem Vorjahr eine Zuwachsrate von 42 % zu verzeichnen hatte. Insgesamt ist der Eingang der elektronischen Post im Vergleich zum Vorjahr um 6,5 % gestiegen. Der Vorgangseingang per Fax ist weiterhin rückläufig, während E-Mails im Vergleich zum Vorjahr häufiger als Kommunikationsmittel der Kunde(n)/innen gewählt wurden.

Die GEZ ist bestrebt, die Durchlaufzeiten, die den Zeitraum vom Eingang einer Kundenanfrage in der Poststelle der GEZ bis zu deren Beantwortung beschreiben, zu optimieren. Eine Reduzierung der Durchlaufzeiten hat für die Kund(en)/innen die Folge, dass sie schneller die Antwort auf ihre Anfragen erhalten. Insbesondere die Reduzierung der Bearbeitungszeiten in



Vergleich Vorgangseingang Fax, E-Mail und Internet

der Sachbearbeitung tragen zu einer Reduktion der gesamten Durchlaufzeit bei. Die Dauer der manuellen Bearbeitung eines Vorgangs ist auch im Jahr 2009 zum zweiten Mal in Folge gesunken. Somit konnte im gleichen Zeitraum eine größere Anzahl von Kundenanliegen bearbeitet werden.

Einen weiteren Baustein zu kürzeren Durchlaufzeiten stellt die bereits erwähnte, automatisierte Bearbeitung von schriftlichen Belegen dar. Schrittweise konnten im Jahr 2009 weitere Belegarten automatisch erkannt und bearbeitet werden. Die automatische Beleglesung ersetzt einfache Tätigkeiten in der Datenerfassung. Insbesondere die automatische Verarbeitung der Rückläufer der Lastschriftzahlerbestandspflege haben dazu beigetragen, dass sich die Anzahl der automatisiert bearbeiteten Belege deutlich erhöht hat. Im Jahr 2009 wurden insgesamt 12,9 Mio. Belege automatisch verarbeitet. Dies ist fast das Vierfache des Vorjahres.

Auch die teilautomatisierte Bearbeitung im Bereich des Posteingangs der GEZ, d.h. die automatisierte Belegklassifizierung, wurde im Berichtsjahr weiterentwickelt. Der produktive Einsatz der automatischen Klassifizie-

rung von Belegen im Bereich Befreiungen erfolgte im Januar 2010 (Näheres zu den Themen Belegklassifizierung und Beleglesung siehe Seite 32).

Die bereits im Vorjahr gestartete Umsetzung des Qualitätssicherungskonzeptes wurde im Jahr 2009 weiter vorangetrieben. Die Maßnahmen haben dazu beigetragen, das Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter/innen zu schärfen. Anhand der Ergebnisse aus der systematischen Auswertung der Bearbeitungsergebnisse wurden individuelle Entwicklungsmaßnahmen für die Mitarbeiter/innen abgeleitet. Damit wurde die Grundlage für eine Qualitätssteigerung gebildet. Zudem wurde in der zweiten Jahreshälfte 2009 ein freundlicher und individueller Briefstil eingeführt. Auch dies ist ein weiterer Baustein hin zur optimierten Kundenorientierung.

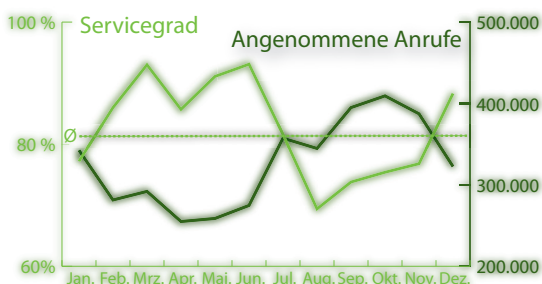
Darüber hinaus hat die GEZ im Sinne des Servicegedankens ihr Beschwerdemanagement systematisch ausgebaut. Sowohl die gemessenen Beschwerden als auch die Reklamationen (im Sinne berechtigter Beschwerden) sind im Verlauf des Jahres 2009 bereits deutlich gesunken.



Telefonische Teilnehmerbetreuung (Call Center)

In den letzten Jahren ist es gelungen, den Servicegrad des Telefonservice der GEZ kontinuierlich auf durchschnittlich bis zu 90 % angenommene Anrufer/innen im Jahr 2008 zu verbessern und die Anzahl der telefonischen Anfragen durch verkürzte Bearbeitungszeiten in der schriftlichen Sachbearbeitung und eine gleich bleibend hohe, Fall abschließende Bearbeitung in der telefonischen Sachbearbeitung zu senken. Im Ergebnis war es daher zu Beginn des Jahres 2009 möglich – unter Beibehaltung eines hohen Servicegrades im ersten Halbjahr von durchschnittlich 89 % – die Anzahl der externen Call Center, mit denen die GEZ zusammen arbeitet, von fünf auf vier zu reduzieren.

Der untypische Verlauf des Anrufvolumens innerhalb des Berichtsjahres war von zwei Besonderheiten geprägt (siehe nachstehende Graphik). Der Januar brachte nach der Rundfunkgebührenanpassung zum



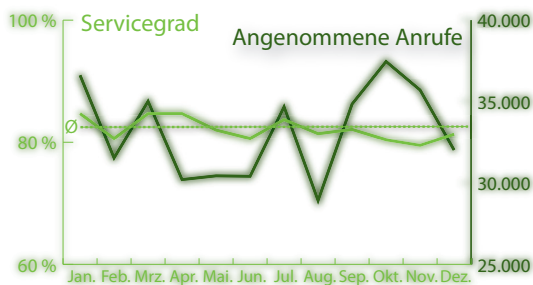
Angenommene Anrufe und Servicegrad im First Level

1. Januar 2009 eine Steigerung der Anruferzahlen um 8 % im Vergleich zum Vorjahresmonat. Im weiteren Verlauf des ersten Halbjahres war die Anzahl der telefonischen Anfragen wie in den Vorjahren erwartungsgemäß wieder rückläufig.

Durch die Sonderaktion zur Lastschriftzahlerbestandspflege stieg die Anzahl der Anrufe von Juli bis November insgesamt um 33 % im Vergleich zum Vorjahreszeitraum an. Insgesamt wurden über 470.000 Telefongespräche zu dieser Thematik geführt, die bis ins Jahr 2010 hereinreichen. Dem Anstieg konnte durch temporäre Kapazitätserhöhungen im First Level zumindest teilweise entgegengewirkt werden. Insgesamt stellte die GEZ sicher, dass der durchschnittliche Servicegrad auch während dieser Phase bei 75 % erhalten blieb. Nach Beendigung der Sonderaktion konnte im Dezember 2009 wieder ein Servicegrad von 88 % erreicht werden.

In der zweiten Stufe des Telefonservice (Second Level), der ausschließlich in der GEZ bedient wird, wurden zu Beginn des Jahres 2009 die täglichen Bereitschaftszeiten von bisher 7 bis 18 Uhr auf 7 bis 19 Uhr ausgedehnt und vollständig mit den Zeiten des First Level synchronisiert. Bei der Er-

reichbarkeit des Second Level konnte der im Jahr 2008 erzielte Spitzenwert von durchschnittlich 79 % noch einmal auf durchschnittlich 82 % verbessert werden. Die Anzahl der bearbeiteten Gespräche im Second Level erhöhte sich von 395.000 im Jahr 2008 auf 400.000 im Jahr 2009. Möglich gemacht wurde dies durch die bedarfsorientierte Einsatzsteuerung der personellen Ressourcen im Wechsel von schriftlicher und telefonischer Vorgangsbearbeitung. Aufgrund der hohen



Angenommene Anrufe und Servicegrad im Second Level

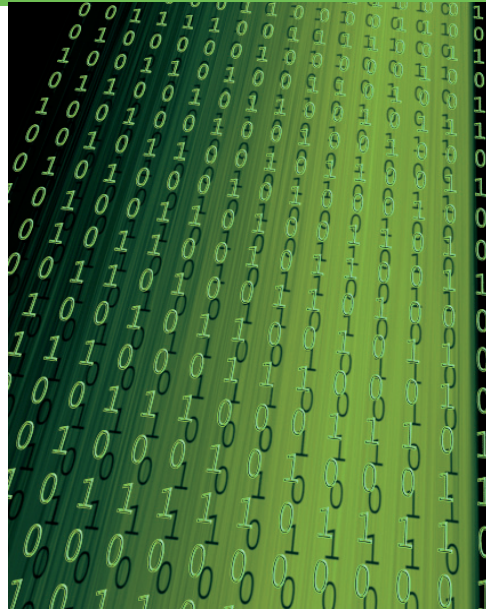
Direktannahmequote im Second Level konnte die Anzahl

der mit den Kund(en)/innen vereinbarten Rückrufe im Vergleich zum Vorjahr um weitere 20 % gesenkt werden.

Seit März 2009 bietet die GEZ den Rundfunkteilnehmer(n)/innen ihren Telefonservice zu einem wesentlich günstigeren Verbindungspreis an. Sie reagierte damit auf zahlreiche Beschwerden seitens der Teilnehmer/innen aus der Vergangenheit. Der günstigere Verbindungspreis wurde durch die erfolgreiche Umstellung der vorherigen 01805-Servicenummern zu 14 Cent pro Minute auf die Nummerngasse 018- mit einem Tarif von 6,5 Cent in der Minute aus dem deutschen Festnetz erreicht.

Ausblick auf das laufende Jahr

Der Einsatz einer zentralen automatischen Anrufverteilung im Netz eines Verbindungsnetzbetreibers wird im Jahr 2010 in die Projektphase übernommen. Die Umsetzung dieser Maßnahme bringt eine weitere Optimierung der Erreichbarkeit der GEZ für die Kund(en)/innen mit sich. Darüber hinaus ermöglicht die zentrale Steuerung der Anrufer/innen eine bessere Nutzung der bestehenden Personalkapazitäten.



Übermittlung von Meldedaten

Die regelmäßige Übermittlung bestimmter Daten im Falle der Anmeldung, Abmeldung oder des Todes volljähriger Einwohner/innen zum Zwecke des Rundfunkgebühreneinzugs von den Meldebehörden an die Landesrundfunkanstalten bzw. die GEZ ist seit einigen Jahren in allen Bundesländern geltendes Recht.

Die Meldedatenübermittlung dient somit der Aktualisierung der Adressdaten der GEZ sowie der Gewinnung neuer Rundfunkteilnehmer/innen. Sie leistet damit einen wesentlichen Beitrag zur Ertragssicherung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks und zur Wirtschaftlichkeit des Rundfunkgebühreneinzugs.

Im Jahr 2009 übermittelten die Meldebehörden der GEZ rund 11,9 Mio. Datensätze, die wie folgt bearbeitet wurden:

- 3,1 Mio. Datensätze führten zu einer Aktualisierung der Teilnehmerdaten, davon rund 75.400 zur Abmeldung wegen Todes des/r Teilnehmer(s)/in oder Wegzug ins Ausland.
- In 6,8 Mio. Fällen war die von der Meldebehörde übermittelte neue Anschrift bereits im Rundfunkteilnehmerkonto vermerkt, so dass keine weitere Bearbeitung durchgeführt werden musste, oder die übermittelten Datensätze wurden ohne weitere

Bearbeitung übergangen (z.B. Meldedaten von Haushaltsangehörigen).

- 2,0 Mio. Bürger/innen wurden zur weiteren Sachverhaltsklärung und ggf. zur Anmeldung als Rundfunkteilnehmer/in angeschrieben, woraus rund 359.400 An- und Zumeldungen resultierten.

Die Meldedatenübermittlung führt bei einer erheblichen Anzahl von Rundfunkteilnehmerkonten zu einer Aktualisierung der Anschrift und stellt damit u. a. sicher, dass die Teilnehmer/innen erreicht und die Gebühren der zuständigen Landesrundfunkanstalt zugeordnet werden. Sie leistet aber auch einen wesentlichen Beitrag zur Gebührengerechtigkeit. Von den im Jahr 2009 auf Basis der übermittelten Anschriftdaten angeschriebenen rund 2,0 Mio. Bürgerinnen und Bürgern haben bis Anfang Februar 2010 rund 359.400 Personen (18,0 % der Angeschriebenen) mindestens ein Rundfunkempfangsgerät angemeldet. Insgesamt handelt es sich um rund 228.800 Hörfunk- und 272.900 Fernsehgeräte.

Meldedaten, die nicht zur Adressaktualisierung von Teilnehmerdaten beitragen, werden unter strengster Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen spätestens innerhalb eines halben Jahres gelöscht.

Produkt: Abwicklung des Zahlungsverkehrs

Das Dienstleistungsprodukt „Abwicklung des Zahlungsverkehrs“ umfasst die Rechnungsstellung der jeweils fälligen Rundfunkgebühren, die Bearbeitung der Zahlungsvorgänge sowie die Abrechnung der Gebühreneinnahmen mit den Landesrundfunkanstalten der ARD, dem Deutschlandradio und dem ZDF bis hin zu den Monats- und Jahresabschlüssen. Das Produkt gehört somit zum Kerngeschäft des Rundfunkgebühreneinzugs.

Die Gebührenerträge beliefen sich im Jahr 2009 (einschließlich der für besondere Zwecke bestimmten Anteile) auf rund 7,6 Mrd. €. Detaillierte Angaben zu den Gebührenerträgen und zur Rundfunkgebührenabrechnung 2009 können dem Kapitel „Gebührenentwicklung“ entnommen werden.

Im Berichtsjahr wurden 111,3 Mio. Lastschriften für Rundfunkgebühren bei den Geldinstituten eingereicht (2008: 112,2 Mio. Lastschriften). Das sind im Durchschnitt monatlich rund 9,28 Mio. Fälle. Davon wurden rund 1,3 Mio. als nicht ausführbare Vorgänge zurückgegeben. Dies entspricht einer monatlichen Rücklastschriftenrate von rund 105.300 Geschäftsvorgängen.

Von diesen Rücklastschriften konnten 99,6 % maschinell verarbeitet werden. Die verbleibenden Rücklastschriften wurden der Sachbearbeitung zugeführt. Dort

wurden die Teilnehmerkonten anhand des jeweiligen Rückgabegrundes aktualisiert.

Darüber hinaus waren rund 25,7 Mio. Zahlungseingänge (Einzel- oder Dauerauftragsüberweisungen, Bareinzahlungen) zu verarbeiten (2008: 24,7 Mio.). Dies entspricht einer monatlichen Verarbeitung von ca. 2,14 Mio. Vorgängen. Von diesen Zahlungseingängen konnten 97,7 % maschinell verarbeitet werden. Die verbleibenden Zahlungen wurden auch hier der Sachbearbeitung zugeführt, wo eine manuelle Zuordnung der Zahlungen zu dem korrekten Teilnehmerkonto erfolgte. Hinzu kam die manuelle Verarbeitung von 3.520 Scheckeinreichungen.

In Vorbereitung auf den neuen einheitlichen europäischen Zahlungsverkehrsraum SEPA (Single Euro Payments Area) wurde zudem der Datentransfer im Zahlungsverkehr auf die neue internetbasierte Variante EBICS (Electronic Banking Internet Communication Standard) umgestellt. Somit hat die GEZ bereits einen Teil der EDV-technischen Voraussetzungen geschaffen, um künftig an dem neuen europaweiten Verfahren des Zahlungsverkehrs teilnehmen zu können.

SEPA ist das gemeinsame Projekt von Europäischer Kommission, Europäischer Zentralbank und dem European Payment Council als Zusammenschluss der europäischen Kreditwirtschaft. Mittels SEPA werden seit Januar 2008 Überweisungen und seit November 2009 Lastschriften grenzüberschreitend standardisiert, um in den 31 Teilnehmerländern ein einheitliches europäisches Niveau bei der Nutzung von Zahlungsverkehrsprodukten zu erreichen.



Produkt: Erlangung rückständiger Forderungen

Das Dienstleistungsprodukt „Erlangung rückständiger Forderungen“ der GEZ gegen säumige Zahler/innen umfasst Zahlungserinnerungen, Gebührenbescheide, Mahnungen und Vollstreckungsersuchen.

Die Forderungsausfallquote (Wertberichtigungszuführungen an Sollstellungen) ist im Jahr 2009 mit 2,208 % über den Vorjahreswert von 2,025 % gestiegen.

Bei der kumulierten Anzahl erstellter Mahnmaßnahmen ist im Jahr 2009 in allen Mahnstufen, mit Ausnahme der Erinnerungen, ein Rückgang gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen. So ist die Gesamtzahl erstellter Mahnmaßnahmen im Jahr 2009 im Vergleich zu den Vorjahren 2008 und 2007 mit 2,4 % rückläufig.

Für die Vollstreckung rückständiger Rundfunkgebühren nutzt die GEZ alle zur Verfügung stehenden Vollstreckungsmaßnahmen, wie z.B. die Pfändung von Forderungen, Sachpfändungen und Anträge auf Abnahme der „Eidesstattlichen Versicherung“.

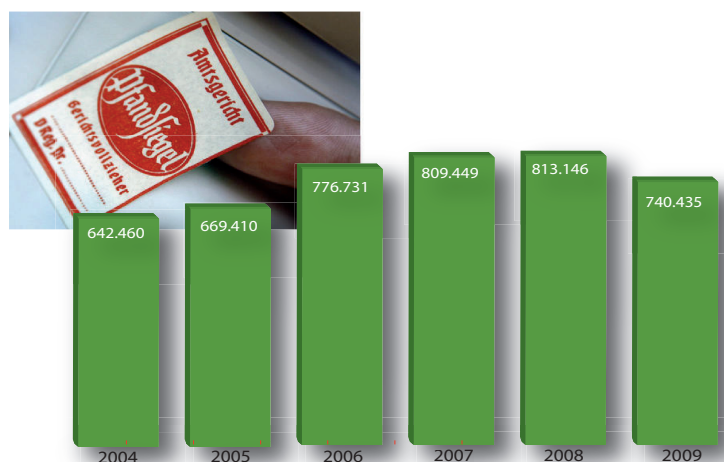
Der Trend einer Zunahme von Vorgängen, die im Zusammenhang mit der Einleitung von Insolvenzverfahren zu bearbeiten sind, hat sich allerdings fortgesetzt. Die Entwicklung von Verbraucherinsolvenzen und Unternehmensinsolvenzen stellt sich im Berichtsjahr unterschiedlich dar und ist differenziert zu betrachten.

Mit 98.800 Fällen (plus 0,4 %) ist es in diesem Jahr entgegen den allgemeinen wirtschaftlichen Erwartungen nicht zu einem deutlichen Anstieg der Verbraucherinsolvenzen gekommen. Die (noch) stagnierende Entwicklung

hat ihren wesentlichen Grund in den von der Bundesregierung beschlossenen Kurzarbeitsmodellen. Der deutsche Arbeitsmarkt ist damit in den letzten zwölf Monaten vor einem „Absturz“ bewahrt worden. Wegen der durch diese Maßnahmen gesicherten Einkommenssituation konnten auch verschuldete Personen ihre Zahlungsverpflichtungen erfüllen (Quelle: Creditreform).



Entwicklung Mahnmaßnahmen (ohne Vollstreckungen)
2004 - 2009



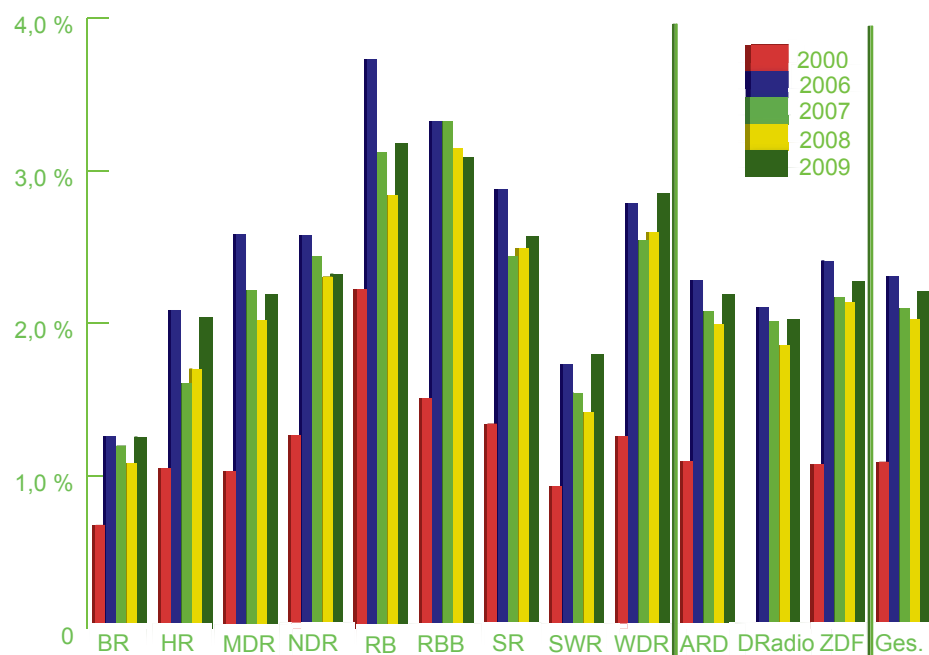
Entwicklung Vollstreckungsersuchen 2004 - 2009

Dagegen fordert die Wirtschaftskrise bei den Unternehmensinsolvenzen ihren Tribut: Die Zahl der Unternehmensinsolvenzen stieg um 16 % auf 34.300 Fälle (Vorjahr 29.580). Trotz der Rezession erreichte die Insolvenzzahl kein neues Rekordhoch. Viermal in den letzten zehn Jahren wurden am Jahresende mehr Unternehmenszusammenbrüche gezählt als im Jahr 2009 (Quelle: Creditreform).



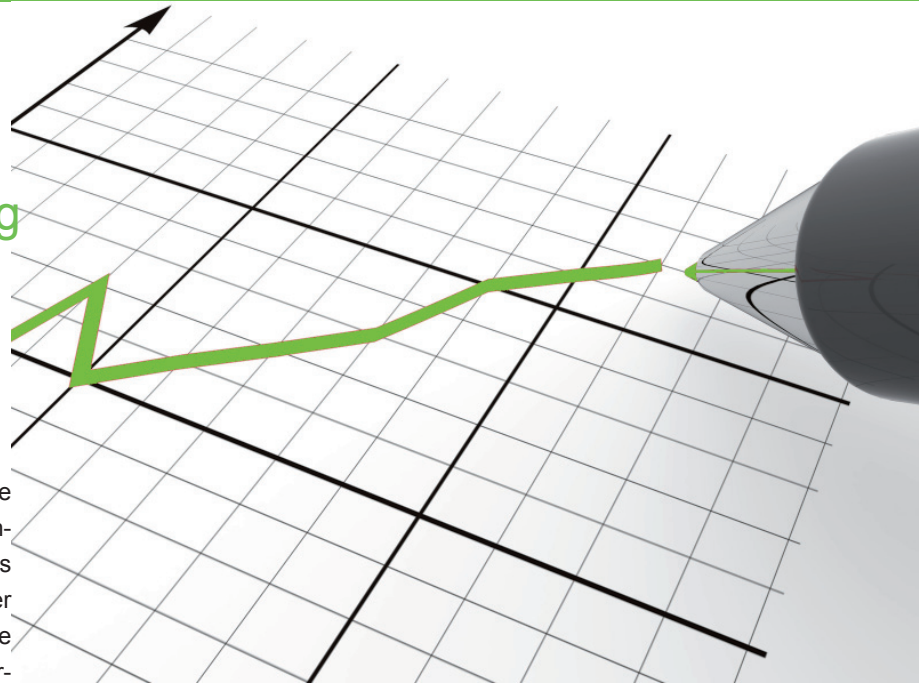
Entwicklung der Forderungsausfallquote insgesamt im Zeitraum 2000 - 2009

Viele Indikatoren zeigen, dass die GEZ auch in den kommenden Jahren mit ähnlichen Fallzahlen aus Verbraucher- und Unternehmensinsolvenzen wird rechnen müssen.



Entwicklung der Forderungsausfallquote je Rundfunkanstalt

Produkt: Gebührenplanung



Der Verwaltungsrat hat im Jahr 1996 der GEZ die Federführung für die gemeinsame Planung der Gebührenerträge übertragen. Die Planung erfolgt auf Basis umfangreicher Vorarbeiten der GEZ durch die von der Finanzkommission der Rundfunkanstalten eingesetzte Arbeitsgruppe ‚Gemeinsame Planung der Gebührenerträge ARD, DRadio und ZDF‘. Hierbei werden grundsätzlich ein Zeitraum von fünf Jahren bzw. die laufende und die künftige Gebührenperiode berücksichtigt. Die geplanten Gesamterträge bilden die Basis für die Haushaltsplanung bei den Rundfunkanstalten.

Zuverlässigkeit

Aktuell drückt sich die Zuverlässigkeit der Planung in einer Abweichung zwischen Planung und „Ist“ von weniger als 0,1 % aus. Die tatsächlichen Gesamterträge des Jahres 2009 liegen mit 7.604,2 Mio. € um 7,6 Mio. € höher, als sie im Bericht zur Gebührenplanung vom 10. März 2009 ausgewiesen waren.

Entwicklung des Planungsverfahrens

Da die Planungsmethode ständig weiterentwickelt wird, ist die Gebührenertragsplanung besonders zuverlässig. Dabei werden mögliche Einflussfaktoren auf das Verhalten der Teilnehmer/innen laufend analysiert und in die Planung einbezogen. Hierzu zählen beispielsweise die Wirtschaftskrise und ihre Auswirkungen auf die finanzielle Situation der (potenziellen) Teilnehmer/innen. Außerdem berücksichtigt die Planung, wie sich

die Anzahl der Teilnehmer/innen, die von der Gebührenpflicht befreit sind, und die uneinbringlichen Forderungen entwickelt haben. Die dadurch geschaffene Planungsgrundlage bezieht nicht nur die Entwicklung in der Vergangenheit und den aktuellen Stand, sondern auch die durch die Marktbearbeitung voraussichtlich erzeugte Wirkung bei der Potenzialhebung mit ein.

Um Informationen zur aktuellen und künftigen Entwicklung des Marktes zu erhalten, werden Daten statistischer Ämter sowie Beratungsleistungen von bundesweit anerkannten Fachleuten und Marktforschungsunternehmen einbezogen. Darüber hinaus werden die Einschätzungen aus den entsprechenden Fachbereichen der Landesrundfunkanstalten und der GEZ berücksichtigt.

Helio AG

Infos zur Anmeldung und zur Verwendung von Rundfunkgebühren gibt's hier: www.natuerlich-zahl-ich.de

Fairness bringt einen nicht nur im Sport weiter. Wer Rundfunkgebühren zahlt, trägt zur Gebührengerechtigkeit bei und macht damit ein abwechslungsreiches öffentlich-rechtliches Programmangebot möglich. Dazu gehört natürlich auch eine erstklassige Sportberichterstattung. Für 5,76 Euro im Monat für Radio bzw. 17,98 Euro im Monat für Radio, TV und Internet.

>>> **SEIEN SIE FAIR. MELDEN SIE SICH AN.**

Jetzt online an-/ummelden: www.gez.de

Schon **GEZ**ahlt?

Anmelden auch unter: **018 59995 0500**, Mo–Fr, 7–19 Uhr
(6,5 Cent/Min. für Anrufe aus dem dt. Festnetz, Preise aus dem Mobilfunknetz können abweichen.)

Nicolas Kiefer (31), deutscher Tennisprofi

Produkt: Gewinnung neuer Teilnehmer/innen

Das Rundfunkgebühren-Marketing der GEZ hat zum Ziel, alle Rundfunkteilnehmer/innen zur gesetzlich vorgeschriebenen Anmeldung ihrer Rundfunkgeräte zu veranlassen. In diesem Zusammenhang informieren die GEZ und die Rundfunkanstalten mittels Direktmarketingmaßnahmen (Mailing), des Beauftragendienstes und klassischer Werbung über die Rundfunkgebührenpflicht.

Mit dem Ziel, das Rundfunkteilnehmer-Potenzial zu heben, trägt das Marketing der GEZ zur Sicherung der Einnahmen für die Rundfunkanstalten bei. Neben den wirtschaftlichen Zielen ist die Gebührengerechtigkeit leitendes Motiv des Gebührenmarketings der GEZ. Gebührengerechtigkeit besteht dann, wenn sich jede/r Rundfunkteilnehmer/in finanziell am Erhalt des öffentlich-rechtlichen Rundfunks – dem Rundfunk von allen für alle – beteiligt.

Konzept des Rundfunkgebühren-Marketings der GEZ

Die zentralen Zielsetzungen des Rundfunkgebühren-Marketings der GEZ liegen in der weiteren Steigerung der Marktausschöpfung, der Sicherung der erreichten Marktausschöpfung sowie in der Erhöhung der Gebührenaakzeptanz.

Um diese Ziele zu erreichen, richtet sich die Kommunikation der GEZ an Nichtanmelder/innen mit dem Zweck, eine Verhaltensänderung, d.h. die Anmeldung von Rundfunkgeräten zu bewirken, und an angemeldete Teilnehmer/innen mit dem Ziel, diese in ihrem Verhalten zu bestätigen.

Gerade die jüngeren Generationen, die mit dem dualen System und damit auch mit dem privaten Rundfunk

aufgewachsen sind, kennen die Ursprünge und Abhängigkeiten des heutigen Rundfunksystems häufig nicht mehr und können dadurch die Notwendigkeit zur Zahlung der Rundfunkgebühr nicht oder nur schwer nachvollziehen. Weder die Kenntnis über die Anmeldepflicht noch über die korrekte Höhe der Rundfunkgebühr oder auch deren Verwendung können als Allgemeinwissen vorausgesetzt werden. Diesem Informationsdefizit soll die „Natürlich zahl' ich.“-Kampagne durch die Ergänzung des Hinweises zur Anmeldepflicht um einen Informationsbestandteil begegnen.

Forschung

Die GEZ führt regelmäßig Marktforschungen durch, um die Einstellungen der Rundfunkteilnehmer/innen und die Werbewirkung der GEZ-Marketingmaßnahmen beobachten bzw. bewerten zu können. Die Analysen dienen als Grundlage für zielgruppenspezifische Kommunikationsmaßnahmen.

Im Jahr 2009 wurde neben der jährlichen Repräsentativbefragung „Trend“ (einem Gemeinschaftsprojekt der Medienforschung von ARD und ZDF - in Zusammenarbeit mit der ARD Sales & Services und der GEZ) im Rahmen der Überlegungen zur Optimierung der Außenwirkung eine qualitative Marktforschung zur Wirkung des GEZ-Logos durchgeführt, aus der wichtige Erkenntnisse für eine Neugestaltung des Logos abgeleitet werden konnten. Zudem wurde die Werbewirkung einzelner Printmotive der aktuellen Kampagne untersucht.

Die GEZ erreicht ihre Zielgruppen...

... in den klassischen Medien

Die GEZ setzte im Jahr 2009 im Bereich der klassischen Medien vor allem TV und Print ein. Im TV

wurden GEZ-Spots sowohl in öffentlich-rechtlichen als auch in privaten Programmen gesendet. Denn es wird oftmals vergessen: Rundfunkgebühren zahlen müssen auch diejenigen Personen, die nur private Programme nutzen.

Im TV wurde im Jahr 2009 der GEZ-Spot „Argumente“ im Umfeld von TV-Sendungen mit überwiegend jungem Publikum in den Programmen ARD, ZDF, PRO7, RTLII, MTV, VIVA, Comedy Central und DMAX eingesetzt.

Im Jahr 2009 wurden bereits bekannte und neue Motive (Tennisprofi Nicolas Kiefer und Schauspieler Tim Seyfi) der „Natürlich zahl' ich.“-Kampagne bundesweit als Print-Anzeigen eingesetzt. Der Großteil der Anzeigen wurde in TV-Programmzeitschriften platziert, um die Zielgruppe im Rahmen des gebührenpflichtigen Zusammenhangs zu erreichen. Zur Ansprache der jüngeren Zielgruppe wurden einzelne Motive auch in Titeln wie „Snipes MAG“, „Tipps für Schulabgänger“, „UNICUM“ oder „NEON“ veröffentlicht.

Die Printmotive der GEZ enthalten sowohl einen Hinweis auf die Anmeldehotline für Rundfunkgeräte als auch auf die eigens für die Kampagne eingerichtete Internetseite www.natuerlich-zahl-ich.de, um die Information über die Rundfunkgebühren und die Anmeldung der Rundfunkgeräte zu erleichtern.

Die Ansprache der gewerblichen Zielgruppen erfolgte im Jahr 2009 vor allem über die Schaltung von Print-Anzeigen in gewerblichen Titeln wie z. B. „impulse“ oder „Markt und Mittelstand“.

Zusätzlich wurden auch im Jahr 2009 die GEZ-Hörfunk-Spots „Natürlich zahl' ich. - Im Lokal“ und „Natürlich zahl' ich. - Tischler“ von den öffentlich-rechtlichen Hörfunksendern ausgestrahlt.

... in den neuen Medien

Das Internet wird von den jungen Zielgruppen der GEZ überdurchschnittlich stark genutzt. Der eigens für die aktuelle Kampagne entwickelte Internetauftritt www.natuerlich-zahl-ich.de wurde im Jahr 2009 sowohl über die Printmotive als auch über Online-Banner auf zielgruppenaffinen Homepages, wie z. B. Immobilienscout24.de und Zattoo.de, beworben.

Auf der Seite www.natuerlich-zahl-ich.de werden die Besucher/innen ganz im Sinne der Kampagne direkt über die Bedeutung der Rundfunkgebühren für eine unabhängige und vielfältige Medienlandschaft in Deutschland informiert und über die einfacheren Zusammenhänge schnell und zielgruppengerecht aufgeklärt. Auch die Anmeldung als Rundfunkteilnehmer/ in ist hier schnell und unkompliziert möglich. Selbstverständlich führt auch ein direkter Link zu der allgemeinen Unternehmens-Homepage www.gez.de.

... auf Events

Das GEZ Marketingkonzept sieht die Präsentation des Themas „Rundfunkgebühren“ bei Veranstaltungen und Aktivitäten der Sender, aber auch bei Ausstellungen sowie regionalen und überregionalen Messen vor. Durch den persönlichen Kontakt zu den Messebesucher(n)/ innen verfolgt die GEZ das Ziel, ihre Transparenz und Zugänglichkeit für die Rundfunkteilnehmer/innen darzustellen.

Auf der IFA 2009 hat die GEZ wie in den vergangenen Jahren nicht nur die zahlreichen Fragen der Besucher/ innen zur Rundfunkgebühr geklärt, sondern wegen der anhaltend hohen Nachfrage erneut auch ein Foto-Casting für die „Natürlich zahl' ich.“-Kampagne durchgeführt. Der Casting-Gewinner, ein überzeugter Gebührenzahler, wurde mit einem eigenen Printmotiv belohnt und in die Reihe der Testimonials aufgenommen. Außerdem wurden eigens für die Kampagne entwickelte Informationsflyer über den Sinn der Rundfunkgebühr verteilt.



Mailing zur Teilnehmergeewinnung und Bestandssicherung

Das Direct-Mailing-Verfahren ist neben dem Beauftragendienst der Landesrundfunkanstalten und den Cash-Marketing-Kampagnen das wichtigste Instrument zur Ausschöpfung des Potenzials der nicht angemeldeten Rundfunkteilnehmer/innen.

Die GEZ verfolgt im Auftrag der Rundfunkanstalten das Ziel, bisher nicht angemeldete Rundfunkteilnehmer/innen mittels personalisiertem Mailing über die Rundfunkgebührenpflicht zu informieren und letztlich zur Anmeldung zu veranlassen, um damit Gebührengerechtigkeit herzustellen und die Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks zu sichern. In zunehmendem Maße tritt bei dem Instrument des Mailings allerdings der Aspekt der Sicherung der Teilnehmerkontenbestände bzw. der Vermeidung eines Bestandsabbaus in den Vordergrund.

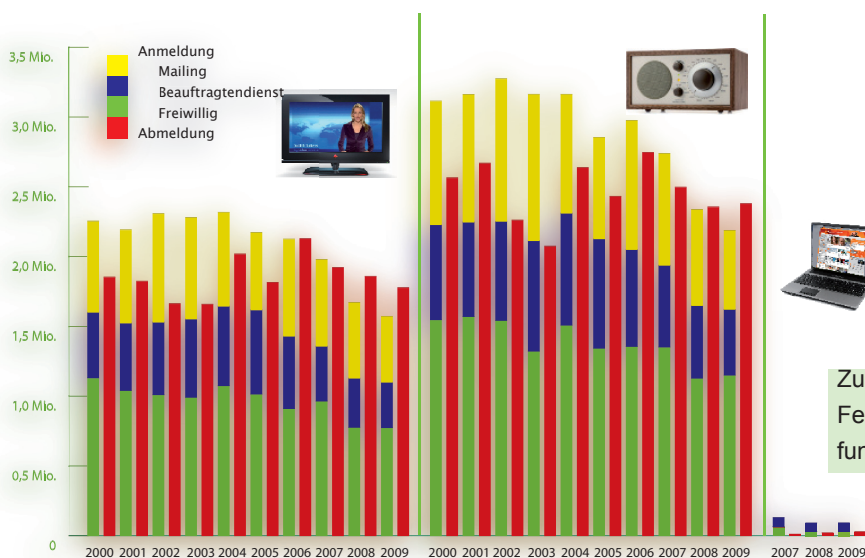
Im Berichtsjahr 2009 wurden die Mailingmaßnahmen weitergeführt.

In der unten stehenden Abbildung sind für die Jahre 2000 bis 2009 sowohl die Zugänge an Rundfunkge-

räten als auch die Geräteabgänge dargestellt. Die Grafik macht deutlich, dass sowohl die Erfolge aus der Tätigkeit der Beauftragendienste der Landesrundfunkanstalten als auch aus den Mailingmaßnahmen erforderlich sind, um einem Gerätebestandsabbau entgegenzuwirken.

Für das Mailingjahr 2009 wurden im Rahmen des Direct-Mailing-Verfahrens zur Gewinnung neuer Rundfunkteilnehmer/innen und zur Bestandssicherung der Teilnehmerkonten insgesamt rund 16,6 Mio. Briefe (Erst- und Erinnerungsschreiben) versandt. Von den rund 6,3 Mio. erreichten Adressat(en)/innen (bezogen auf zugestellte Erstbriefe) haben rund 4,5 Mio. geantwortet. Für die Ergebnisse, die in der nachstehenden Tabelle aufgeführt sind, ist der Zeitraum Januar 2009 bis 30. April 2010 maßgeblich, der dem Mailingjahr entspricht. Dabei werden die Wirkungen aller im Jahr 2009 ausgelösten Erstbriefe betrachtet inklusive der Erinnerungen, die im Januar und Februar 2010 ausgebracht wurden.

Für das Direct-Mailing-Verfahren wurden sowohl Anschriften von bereits gemeldeten Rundfunkteilnehmer(n)/innen (z.B. ausschließlich mit einem Hörfunkgerät angemeldet) als auch angemietete Anschriften von externen Anbietern verwendet.



Zu- und Abgänge an Hörfunk-, Fernseh- und neuartigen Rundfunkgeräten 2000 bis 2009

Ergebnisse der Mailingaktionen für das Mailingjahr 2009 *)					
Erreichte Adressaten (zugestellte Erstbriefe)	An- und Zumeldungen		Angemeldete Geräte		
	Anzahl	%	Anzahl Hörfunk	Anzahl Fernsehen	Anzahl neuartige Rundfunkgeräte (NEG)
6.316.870	720.552	11,41	485.676	451.993	189.161

*) inklusive nicht gebührenwirksamer Geräte

Auf der Grundlage der Meldegesetze bzw. Meldedaten-Übermittlungsverordnungen der einzelnen Bundesländer wurden ferner Anschriftendaten von Einwohnermeldeämtern genutzt (siehe auch Kapitel "Übermittlung von Meldedaten"). Personen, für die im Datenbestand der GEZ kein Rundfunkteilnehmerkonto festgestellt werden kann, werden unter Nutzung der übermittelten Anschriftendaten angeschrieben und über die Rundfunkgebührenpflicht informiert. Diese Zielgruppe hat mit einer durchschnittlichen Erfolgsquote von zurzeit rund 23,0 % die höchste Erfolgsquote im Vergleich zu den anderen Zielgruppen.

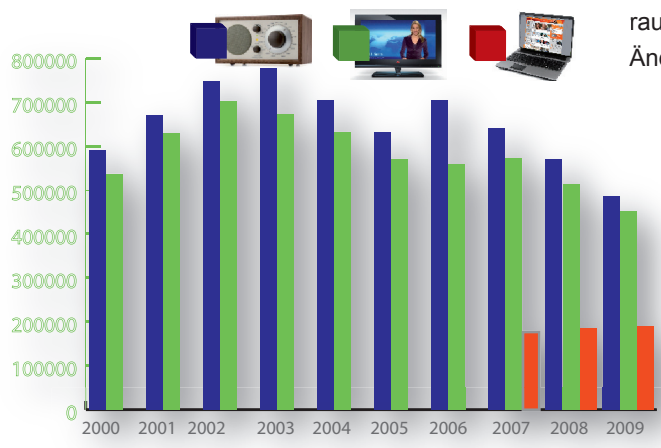
In der nachstehenden Abbildung ist die Entwicklung der Anzahl gemeldeter Hörfunk- und Fernsehgeräte sowie der neuartigen Rundfunkgeräte dargestellt. Die Grafik zeigt, dass sich die Anzahl der angemeldeten Fernsehgeräte nach einem kurzzeitigen Anstieg im

Jahr 2007 im Berichtsjahr weiter rückläufig entwickelt hat. Die Zahl der angemeldeten Hörfunkgeräte ist wie im vergangenen Jahr gesunken. Auch die neuartigen Rundfunkgeräte verzeichnen einen Rückgang.

Insgesamt ist der Trend der sinkenden Antwort- und Anmeldebereitschaft insbesondere im Jahr 2009 vor allem in der Zielgruppe junge Erwachsene zu verzeichnen.

Damit konnten auch die Mailingmaßnahmen dem allgemeinen Trend des Gerätebestandsabbaus nur noch eingeschränkt entgegenwirken.

Über die oben genannten Mailingmaßnahmen hinaus wurden im Jahr 2009 1.166.400 Rundfunkteilnehmer/innen, die ihre Gebühren per Einzelüberweisung begleichen oder bar einzahlen, angeschrieben und auf die Vorteile des Lastschriftverfahrens hingewiesen. Dabei wurden Sachgewinne als Anreiz ausgelobt. Darauf haben 56.851 Teilnehmer/innen (4,9 %) mit einer Änderung der Zahlungsart reagiert.



Angemeldete Geräte aus Mailingmaßnahmen in den Jahren 2000 bis 2009

Produkt: Befreiungen

7410-2-1-1

Bitte zurücksenden an: GEZ · 50656 Köln

gemäß § 6 Abs. 1 Rundfunkgebührenstaatsvertrag – RGebStV – (Fundstelle siehe Rückseite)
Die folgenden Angaben werden aufgrund des § 6 Abs. 2 und 4 RGebStV erhoben.

Herr Frau

Name

Vorname

Straße

PLZ Ort Hausnummer

Ist ein Radio gemeldet? ja nein

Ist ein Fernsehgerät gemeldet? ja nein

Falls nein – Ich erkläre, dass ich folgende Geräte nicht benutze:

Ihre Teilnehmernummer (bitte unbedingt angeben)

Bitte beachten Sie die Hinweise zur Teilnehmernummer sowie den Hinweis zum Datenschutz auf den vorherigen Seiten.

Wenn sich Ihre Anschrift seit der letzten Mitteilung geändert hat, bitte alte Anschrift mitteilen.

Die erste Jahreshälfte 2009 zeichnete sich durch einen stabilen Eingang an schriftlichen und telefonischen Befreiungsvorgängen aus. Zu dieser Entwicklung haben unter anderem verschiedene zielgruppenorientierte Maßnahmen der GEZ zur Verbesserung des Informationsgrades der betroffenen Personenkreise und Behörden beigetragen.

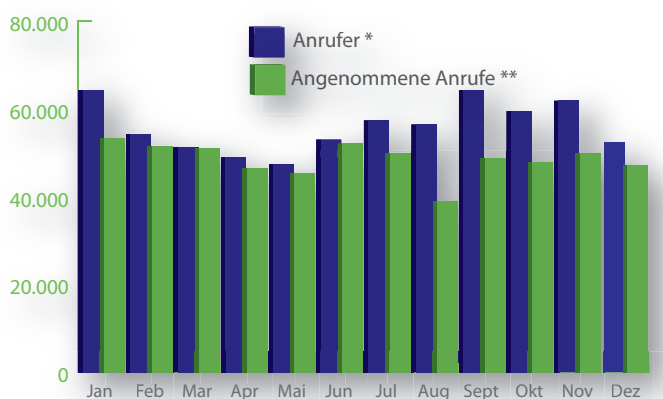
Als besonderen Service bietet die GEZ die Möglichkeit an, einen vorsorglichen Antrag auf Befreiung bei der GEZ zu stellen. Dieses Angebot nahmen die Teilnehmer/innen im Jahr 2009 verstärkt in Anspruch.

Ab der zweiten Jahreshälfte 2009 erhöhte sich der schriftliche und telefonische Vorgangseingang im Befreiungsgeschäft spürbar. Diese Entwicklung hängt in erster Linie damit zusammen, dass die Bundesagentur für Arbeit (BA) ab dem 1. Juli 2009 eine für alle ALG II-Bezieher/innen automatisch ausgestellte Drittbesccheinigung zur Vorlage bei der GEZ eingeführt hat. Damit ist die Beantragung für ALG-II-Bezieher/innen flächen-deckend wesentlich vereinfacht worden. Die Drittbesccheinigung dient als Ersatz für die beglaubigte Kopie oder den Original-Leistungsbescheid und beschränkt sich auf diejenigen Daten, die für die

Bearbeitung des Befreiungsantrags benötigt werden. Mit dem Antragsformular muss daher lediglich die Drittbesccheinigung bei der GEZ eingereicht werden, jedoch keine weiteren Unterlagen.

Infolge der Einführung des Drittbesccheinigungsverfahrens kam es ab Mitte des Jahres verstärkt zu telefonischen Nachfragen der Teilnehmer/innen. Gleichzeitig führte das insgesamt erhöhte Anruferaufkommen – unter

Teilnehmerhotline



Quelle: Produktionsplanung und -steuerung (PPS)

* Wenn ein und dieselbe Person an einem Tag mehrfach anruft und das Gespräch in der GEZ angenommen wird, wird die Telefon-Nr. des/r Anrufer(s)/in nur einmal gezählt.

** Da nicht alle eingehenden Anrufe beantwortet werden können, fällt die Anzahl der beantworteten Gespräche gegenüber der Anzahl an Anrufer(n)/innen geringer aus.

anderem bedingt durch die Maßnahmen zur Einholung von Unterschriften für das Lastschriftzahlverfahren – zu einer niedrigeren Annahmquote im Telefonservice. Entsprechende Gegenmaßnahmen konnten den Servicegrad für die Teilnehmer/innen zum Jahresende wieder deutlich verbessern.

Wie auch im Vorjahr machen die Empfänger/innen von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II mit rund 50,66% die größte Gruppe der privaten befreiten Teilnehmerkonten aus (2008: 49,24 %).

Zum Ende des Jahres 2009 wurden rund 3,04 Mio. private befreite Teilnehmerkonten geführt (2008: rund 2,93 Mio.). Die Anzahl der befreiten Teilnehmerkonten

hat sich gegenüber dem Vorjahr um rund 112.000 erhöht. Dies entspricht einer Steigerungsquote von rund 3,8 % (Steigerung im Vorjahr: 2,5 %). Ursächlich für die Entwicklung ist der Anstieg der Befreiungen von Empfänger(n)/innen von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II. Der Anstieg erfolgt zeitgleich mit der Einführung der eingangs erwähnten Drittbescheinigung der Bundesagentur für Arbeit.

Auch die Anzahl der Teilnehmerkonten, die auf Grund eines besonderen Härtefalls (§ 6 Abs. 3 Rundfunkgebührenstaatsvertrag) befreit wurden, ist von 574 Fällen im Jahr 2008 auf 677 Fälle im Jahr 2009 gestiegen.

Ist ein/e Teilnehmer/in mit der Entscheidung über den

Befreiungsgrund	Anzahl Gesamt	Anteil	Zum Vergleich Anteil in 2008
Empfänger von Hilfe zum Lebensunterhalt	165.525	5,44 %	5,98 %
Empfänger von Grundsicherung	364.110	11,97 %	12,16 %
Empfänger von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II	1.541.375	50,66 %	49,24 %
Empfänger von Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz	23.098	0,76 %	1,04 %
Empfänger von Leistungen nach dem Berufsausbildungsförderungsgesetz (BAföG)	83.599	2,75 %	2,90 %
Empfänger von Berufsausbildungsbeihilfe (BAB)	26.978	0,89 %	0,82 %
Empfänger von Ausbildungsgeld SGB III	2.562	0,08 %	0,08 %
Sonderfürsorgeberechtigte § 27 e BVG	3.036	0,10 %	0,11 %
Blinde und Hörgeschädigte / RF-Merkzeichen	228.179	7,50 %	7,33 %
Behinderte wenigstens 80 % / RF-Merkzeichen	547.267	17,99 %	18,55 %
Empfänger von Hilfe zur Pflege nach SGB XII, BVG	51.565	1,69 %	1,61 %
Empfänger von Pflegezulagen § 267 LAG	207	0,01 %	0,01 %
Empfänger von Leistungen nach SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfe)	4.685	0,15 %	0,16 %
Härtefall	677	0,02 %	0,02 %
Gesamt	3.042.863	100,00 %	100,00 %

Antrag auf Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht nicht einverstanden, kann schriftlich Widerspruch eingelegt werden.

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

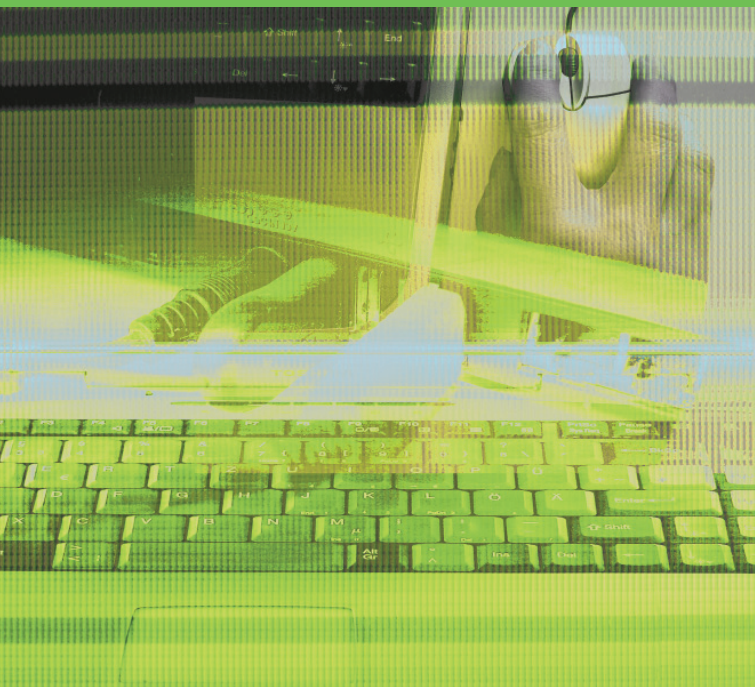
Bei der Anzahl der Widersprüche, die mit einem rechtsmittelfähigen Bescheid bearbeitet werden, ist im Vergleich zum Jahr 2008 (rund 5.500 förmliche Bescheide) eine Reduzierung zu verzeichnen (2009: rund 4.600 förmliche Bescheide). Von den rund 4.600 Widersprüchen wurden im Jahr 2009 rund 74 % abgelehnt. Eine Teilstattgabe erfolgte in 14 % der Fälle. Nur 12 % der Widersprüche waren berechtigt und führten zu einer Stattgabe.

Die GEZ hat im Jahr 2009 mit der automatischen Verarbeitung von Befreiungsvorgängen begonnen. Es wurden Verfahren eingerichtet, die es aufgrund

der Erkennung bestimmter Merkmale in den eingehenden Dokumenten ermöglichen, eine Befreiung automatisiert zu bescheiden. Diese Verfahren wurden primär für die Beantragungen aufgrund des Bezuges von ALG II eingerichtet und vor dem Hintergrund einer verstärkten Verwendung der Drittbescheinigungen weiter optimiert.

Da das Drittbescheinigungsverfahren mit der Bundesagentur für Arbeit reibungslos angelaufen ist, hat die GEZ mit Billigung der Bundesagentur das Drittbescheinigungslayout auch den kommunalen Spitzenverbänden (Deutscher Landkreistag und Deutscher Städtetag) mit der Bitte zur Verfügung gestellt, eine Nutzung durch die Kommunen anzuregen und zu unterstützen. Ziel der GEZ ist es, möglichst identisch gestaltete Drittbescheinigungen zu erhalten, um eine einheitliche und weitgehend automatisierte Verarbeitung sicherzustellen.

Die Einführung der Drittbescheinigung durch die BA hat, neben weiteren Faktoren, maßgeblich zu der Entscheidung beigetragen, die Weiterentwicklung des Verfahrens „Elektronische Antragsbearbeitungsunterstützung für Befreiungen (ELANBF)“ zurückzustellen.



Produkt: Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten

Über die in der Verwaltungsvereinbarung „Gebühreneinzugszentrale“ definierten Aufgaben des Rundfunkgebühreneinzugs hinaus erbringt die GEZ zusätzliche Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten.

Unterstützung Marktbearbeitung

Die Aufgaben des Beauftragendienstes der Landesrundfunkanstalten beinhalten die Beratung der Teilnehmer/innen bzw. potentiellen Teilnehmer/innen sowie die Meldung nicht angemeldeter Rundfunkgeräte zur Steigerung der Gebührengerechtigkeit.

Die GEZ bietet Serviceleistungen zur Unterstützung der durch die Landesrundfunkanstalten vorgenommenen Marktbearbeitungsaktivitäten an. Hierzu zählt in erster Linie die Verarbeitung der Meldungen, die der Beauftragendienst an die GEZ weitergibt.

Im Jahr 2009 wurden durch den Beauftragendienst ca. 358.000 Belege mit An- und Zumeldungen von Rundfunkgeräten bei der GEZ eingereicht.

Folgende Ergebnisse wurden durch den Beauftragendienst erzielt:

Zu-/Anmeldungen durch Beauftragendienst			
Hörfunkgeräte		Fernsehgeräte	
privat	nicht-privat	privat	nicht-privat
ca. 211.000	ca. 218.000	ca. 171.000	ca. 89.000



Susanne Petzold (34), Informationselektronikerin

Infos zur Anmeldung und zur Verwendung von Rundfunkgebühren gibt's unter: www.gez.de

DIE GEZ WOCHEN IN BERLIN.
In den nächsten Wochen werden verstärkt Beauftragte des rbb in Ihrem Bezirk unterwegs sein und überprüfen, ob alle Empfangsgeräte gemeldet sind. Nutzen Sie die Gelegenheit, sich über Rundfunkgebühren zu informieren und eventuell noch nicht gemeldete Geräte anzumelden.

VIelfALT FÜR SIE.
Durch die solidarische Finanzierung bietet der öffentlich-rechtliche Rundfunk Qualitätsprogramme, auf die Sie sich verlassen können. Sie machen nicht nur die bundesweiten Programme möglich, sondern auch die vielfältigen regionalen Angebote Ihres Rundfunk: Berlin-Brandenburg (rbb): das rbb Fernsehen, Antenne Brandenburg, radioberlin, radioeins, Fritz, INFOradio, kulturradio und funkhauseuropa. Mit monatlich 5,76 Euro für Radio und 17,98 Euro für Radio, TV und Internet.

>>> **SEIEN SIE FAIR. MELDEN SIE SICH AN.**

Mehr über den rbb[®] und seine Programme: www.rbb-online.de

Schon GEZahlt?

Anmelden auch unter: 018 59 995 0530 (6,5 Cent/Min für Anrufe aus dem Mobilfunknetz können abweichen.)

Um die Tätigkeiten des Beauftragendienstes über die Verarbeitung der Meldungen hinaus zu unterstützen und zu optimieren, stellt die GEZ den Landesrundfunkanstalten regelmäßig Informationen über die in den Beauftragten-Gebieten bereits gemeldeten Teilnehmer/innen zur Verfügung. Darüber hinaus erstellt die GEZ die Beauftragendienst-Abrechnungen für die Landesrundfunkanstalten bzw. stellt die hierfür erforderlichen Daten zur Verfügung. Weiterhin erhalten die Landesrundfunkanstalten eine Reihe von standardisierten und gesonderten Statistiken, Auswertungen und Analysen.

Regionale Marktbearbeitung in Berlin

Im Jahr 2009 führte die GEZ zusammen mit dem RBB eine regionale Marktbearbeitung im Sendegebiet des RBB in Berlin durch. Ziel des Regionalmarketings war es, die Anmeldung von Teilnehmerkonten bzw. Rundfunkgeräten mit Hilfe kleinräumiger, aufeinander abgestimmter Marketingaktivitäten zu erhöhen. Dabei kamen die Instrumente

- Mailing
- Beauftragendienst
- und klassisches Marketing

zum Einsatz.

Bereitstellung von Kennzahlen bzw. Statistiken

Als Serviceleistung werden regelmäßig Auswertungen über den Geschäftserfolg erstellt und den Rundfunk-

anstalten zur Verfügung gestellt. Dies sind u. a. Auswertungen zur Teilnehmerkonten- und Geräteentwicklung sowie zum Zahlungsverhalten der Teilnehmer/innen.

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

Internet-Portal „GEZ Service“

Das Internet-Portal „GEZ Service“ bietet in einer einheitlichen Umgebung die Bereitstellung von Daten und Statistiken in den Komponenten Rundfunkgebühren-Informationssystem (RGI) und Statistik-Informationssystem (SIS). Diese sind über das Internet-Portal zeitnah für alle Rundfunkanstalten verfügbar. Die bereitgestellten Daten und Ergebnisse können in die Bürokommunikation der Rundfunkanstalten herunter geladen werden, so dass eine automatisierte Weiterverarbeitung möglich ist. Das Internet-Portal bietet eine Such- und Hilfefunktion, die Archivierung von Auswertungen und Berichten sowie eine automatische Benachrichtigung bei neu bereitgestellten Daten. Zugelassen für dieses Internet-Portal sind ausgewählte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Rundfunkanstalten.



Technik und Verfahren

Rechenzentrum

Im Rechenzentrum der GEZ wurden im Jahr 2009 verschiedene Optimierungsmaßnahmen durchgeführt, die zu Wartungs- und Kostenreduzierungen sowie zu einer Steigerung der Sicherheit geführt haben.

Die Systemlandschaft der GEZ wurde durch die erfolgreiche Installation eines neuen zentralen Serversystems und den Einsatz leistungsstärkerer Modelle mit neuer Prozessorarchitektur optimiert. Auf Basis einer effizienten Einführungsstrategie konnte eine störungsfreie und termingerechte Inbetriebnahme sichergestellt werden. Durch die Aktualisierung der Prozessortechnologie steht der GEZ nunmehr eine höhere Verarbeitungsleistung und -Kapazität zur Verfügung. Durch

verstärkte Nutzung von Virtualisierungstechnik konnten zudem der Betreuungsaufwand weiter verringert und die Gesamtkosten gesenkt werden.

Darüber hinaus wurde ein neues zweistufiges Firewall-System aufgebaut, das ein zentrales Management der Firewall sowie die zentrale Überwachung durch ein übergeordnetes Security-System ermöglicht. Dabei erfolgte eine vollständige Integration in die bereits vorhandene Sicherheitsarchitektur. Der Aufbau des neuen Firewall-Systems stellt sicher, dass die GEZ weiterhin über den aktuellen Stand der IT-Sicherheitstechnik verfügt.

Einführung eines Data Warehouse

Die GEZ hat zu Beginn des Jahres 2008 beschlossen, ein so genanntes Data Warehouse aufzubauen, um aktuelle Auswertungen und Analysen zu Geschäftsfragen ohne Teilnehmerbezug zu optimieren. Zum Aufbau des Data Warehouse wurde Anfang 2008 ein Projekt aufgesetzt, das zum Ziel hatte, den gesamten Datentransformations- und Bewirtschaftungsprozess eines Data Warehouse mit Hilfe geeigneter Werkzeuge als kontinuierlichen Prozess abzubilden und auszuführen. In dem sich im Aufbau befindlichen Data Warehouse werden für Berichtszwecke die wesentlichen Daten des Gebühreneinzugsverfahrens parallel zum operativen Bereich – historisch und aktuell – in einer verdichteten und aggregierten Form vorgehalten. Hierbei wird durch die Verdichtung und Aggregation der Daten auf unterschiedlichen Ebenen (z. B. Ebenen der Postleitzahl oder des Kreisgemeindeschlüssels) sichergestellt, dass ein Teilnehmerbezug nicht mehr vorhanden ist.

In einem ersten Schritt erfolgte die Übernahme der Daten des Themenblocks „Mahnwesen“ aus dem operationalen Bereich in den Bereich des Data Warehouse. Seit Oktober 2009 läuft der Prozess der täglichen Aktualisierung/Bewirtschaftung dieser Daten kontinuierlich im Rahmen des im Projekt entwickelten Betriebskonzeptes. Geschäftsrelevante Auswertungen im Themenblock „Mahnwesen“ können nun auf Basis des Data Warehouse zeitnah und mit geringem Aufwand zur Verfügung gestellt werden.

Als nächster Schritt im Projekt ist die Datenübernahme und -Bewirtschaftung weiterer Themenblöcke geplant. Im laufenden Jahr ist vorgesehen, die Daten zu „Teilnehmern und Geräten“ und zum Verfahren des „Mailingversands und Mailingrücklaufs“ in das Data Warehouse zu integrieren. Mit der erfolgreichen Übernahme und Bewirtschaftung dieser Daten wird das Projekt zum Aufbau eines Data Warehouse abgeschlossen.

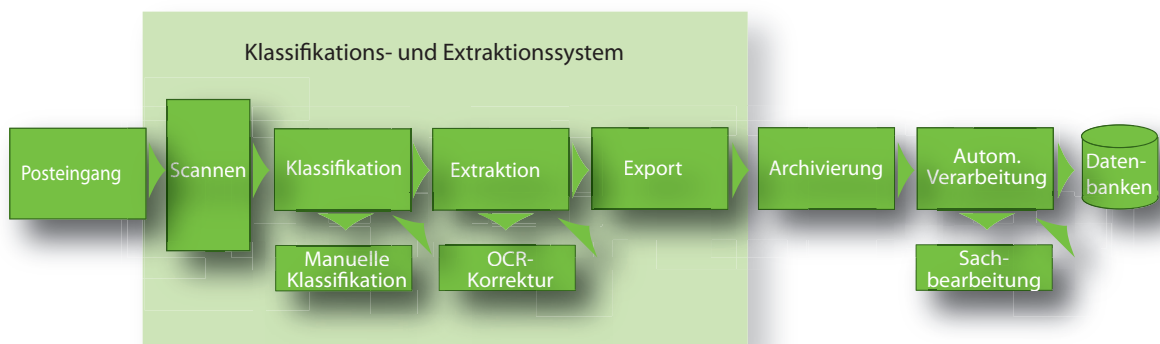
Automatische Klassifikation und Verarbeitung von Papierschriftstücken

Mit dem Ziel, manuelle Erfassungstätigkeiten zu automatisieren und dadurch Kosten zu sparen und Durchlaufzeiten erheblich zu reduzieren, hat die GEZ im Jahr 2008 damit begonnen, Daten aus Posteingangsdokumenten (GEZ-Formulare) zu extrahieren und einem maschinellen Verarbeitungsprozess zuzuführen.

Im Jahr 2009 wurde die automatische Verarbeitung von Papierschriftstücken um eine weitere Komponente ergänzt und um zusätzliche Dokumentenarten angereichert.

Zu der Architektur der Datenextraktion wurde eine weitere Komponente entwickelt, die eine maschinelle

Klassifikation nach fachlichen Gesichtspunkten ermöglicht, sodass nun ein Klassifikations- und Extraktionssystem zur Verfügung steht, das zukünftig einen kontinuierlichen Ausbau ermöglicht. Nach dem Öffnen im Posteingang werden die Dokumente grob vorsortiert eingescannt und ausgewählte Dokumentarten automatisch klassifiziert. Dokumente, die in diesem Prozessschritt nicht erkannt wurden bzw. die für eine automatische Klassifikation nicht geeignet sind, werden elektronisch an einem Arbeitsplatz für eine manuelle Klassifikation angezeigt. Im nächsten Schritt erfolgt für bekannte Dokumentvarianten eine Datenextraktion mittels OCR-Software (Optical Character Recognition). Die Daten, die einer Plausibilitätsprüfung nicht bestanden haben, werden an einem OCR-Korrekturarbeitsplatz



korrigiert. Die eingescannten Dokumente (Images) sowie die dazugehörigen Daten werden dann exportiert, d.h. die Images werden in einem Archivsystem abgelegt und die Daten in einem Verarbeitungsprozess im Gebühreneinzugssystem verarbeitet.

Nachdem im Jahr 2008 die Datenextraktion für Anmelde-, Änderungs- und Mailing-Rücklaufformulare realisiert wurde, wurden in 2009 weitere Dokumente der maschinellen Verarbeitung zugefügt: Befreiungsanträge mit vollständigen Anlagen, Rückläufer von Adressklärungsanfragen bei den Einwohnermeldeämtern (EMA), Anträge auf Ratenzahlung sowie Rückläufer aus der Bestandspflegeaktion im Bereich Lastschriftzahler. Für die Klassifikation von Dokumenten wurde die grundlegende Architektur entwickelt und exemplarisch für die Befreiungsanträge mit vollständigen Anlagen und für die Befreiungsanträge ohne Anlagen umgesetzt.

Bezogen auf die maschinell verarbeitbaren Dokumentenvarianten werden typabhängig folgende vollständig automatisierte Verarbeitungsquoten erreicht.

Bei der maschinellen Klassifikation der Befreiungsanträge mit beglaubigter Kopie des Bescheids oder einer so genannten Drittbescheinigung der Kommunen bzw. ALG II-Stellen werden Erkennungsquoten von 87 bis 93 % erreicht.

Neben Optimierungen am vorhandenen Verfahren werden im Jahr 2010 auch die Möglichkeiten einer weiteren Ausdehnung des Verfahrens untersucht.

Dokumententyp	Quote bis zu
Anmeldungen	48 %
Gerätezumeldungen	20 %
einfache Änderungsmeldungen	87 %
sonstige Änderungsmeldungen	37 %
EMA-Rückläufer	63 %
Befreiungsanträge SGBII/ALGII	64 %
Befreiungsanträge Grundsicherung	45 %
Mailingrückläufer Anmeldungen	68 %
Mailingrückläufer Gerätezumeldungen	61 %
Ratenzahleranträge	68 %
Einzugsermächtigungen aus Aktion	99 %



Datenschutz

In mehreren Novellen wurde das Bundesdatenschutzgesetz geändert, wobei schon der Ablauf des Gesetzgebungsverfahrens von diversen Stellen mit kritischen Anmerkungen bedacht wurde. Nicht minder kritisch waren die Reaktionen auf die letztlich verabschiedeten Regelungen. Unter normenklaren Regelungen stellt sich nicht nur der Laie, sondern auch manch ein Jurist, sicherlich etwas anderes vor. So ist es nicht verwunderlich, dass zunächst einmal zahllose Fachaufsätze erschienen und Seminare angeboten wurden zu der Frage, was die Gesetzesänderungen wohl für Konsequenzen mit sich bringen, insbesondere in dem Feld der Adressgenerierung und des Adresshandels, das auch für die Aktivitäten der GEZ im Bereich der Teilnehmergewinnung von gesteigertem Interesse ist. Offene Fragen mit Bezug auf die Aktionsmöglichkeiten der GEZ konnten zwischenzeitlich jedoch geklärt werden.

Gesetzliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen unterscheiden einerseits zwischen der Verarbeitung der Daten der Rundfunkteilnehmer/innen und andererseits der Verarbeitung der Mitarbeiterdaten der GEZ. Die Verarbeitung personenbezogener Daten der Mitarbeiter/innen der GEZ beurteilt sich nach den Datenschutzbestimmungen des Landes Nordrhein-Westfalen und wird in analoger Anwendung des § 52 WDR-Gesetz vom Datenschutzbeauftragten des Westdeutschen Rundfunks überwacht. Soweit die personenbezogenen Daten der Rundfunkteilnehmer/innen verarbeitet werden, gelten zum einen die bereichsspezifischen Datenschutzregelungen im Rundfunkgebührenstaatsvertrag (RGebStV) und zum anderen ergänzend die jeweiligen landesgesetzlichen Vorschriften.

Insbesondere regelt § 8 Abs. 4 RGebStV die Mög-

lichkeiten der GEZ zur Adressanmietung. Danach können die zuständige Rundfunkanstalt bzw. die GEZ „zur Feststellung, ob ein den Vorschriften dieses Staatsvertrages genügendes Rundfunkteilnehmerverhältnis besteht, und zur Verwaltung von Rundfunkteilnehmerverhältnissen personenbezogene Daten bei nicht öffentlichen Stellen ohne Kenntnis des Betroffenen erheben, verarbeiten oder nutzen“.

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

Bei der GEZ ist unbeschadet der Zuständigkeit des nach Landesrecht für die jeweilige Landesrundfunkanstalt zuständigen Datenschutzbeauftragten gemäß § 8 Abs. 2 RGebStV eine betriebliche Datenschutzbeauftragte bestellt worden, die unmittelbar der Geschäftsleitung untersteht.

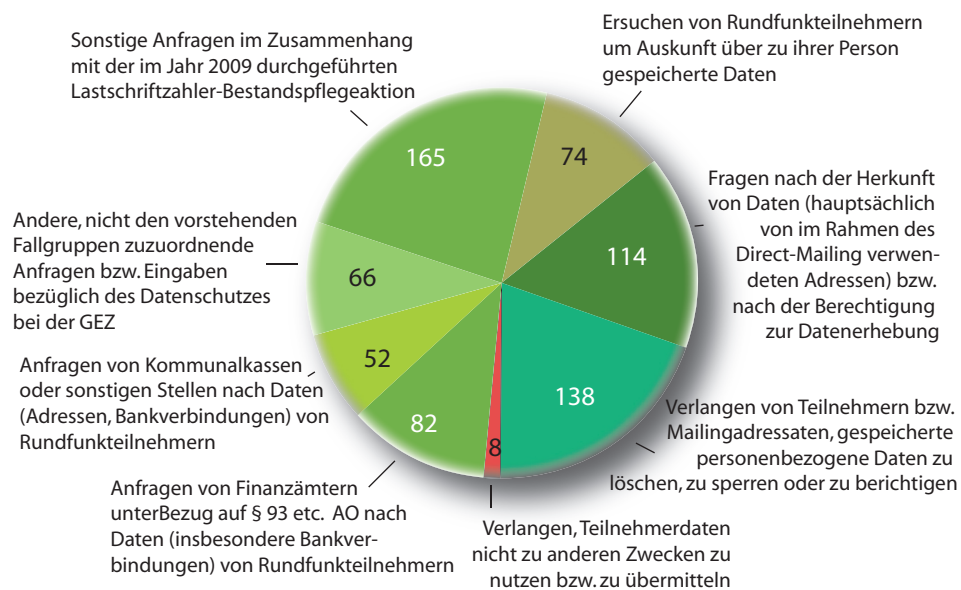
Datenschutzbeauftragte der Rundfunkanstalten

Die Datenschutzbeauftragten der Rundfunkanstalten haben sich entsprechend der Vorjahre auch im Jahr 2009 wiederholt mit Eingaben Betroffener oder mit Fragen grundsätzlicher Natur, z.B. zum Mailing-, zum

Abmelde- oder zum Befreiungsverfahren, an die Datenschutzbeauftragte der GEZ 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 bei der GEZ nach möglichst einheitlichen Kriterien, d.h. nach den jeweils strengsten Anforderungen, zu gewährleisten. Von den Angelegenheiten, mit denen sich die Datenschutzbeauftragten der Rundfunkanstalten und der GEZ – neben der Erledigung ihrer Aufgaben im eigenen Hause, der Bearbeitung von Einzelfragen und Eingaben von Betroffenen etc. – im Rahmen des Arbeitskreises im Berichtsjahr befasst haben, sind beispielhaft die

Folgenden zu nennen:

- Datenschutzgesetzgebung, insbesondere Novellierung der §§ 28, 29 BDSG
- Erstellung eines Leitfadens zum Datenschutz und zur Datensicherheit im web 2.0
- Verfahren bei der Firma Creditreform
- Datenschutzrechtliche Aspekte bei der Einführung mobiler Endgeräte für die Beauftragten des RBB/ hier: spezielle Problematik des Einsatzes von Blackberry-Geräten
- Befreiungsverfahren, insbesondere Erfahrungen mit der Drittbescheinigung der Bundesagentur für Arbeit
- Bestandspflegeaktion Lastschriftzahler.



Betriebliche Datenschutzbeauftragte der GEZ

Die betriebliche Datenschutzbeauftragte der GEZ hatte im Berichtsjahr insgesamt 699 Eingaben von Betroffenen oder Dritten zu Fragen des Datenschutzes beim Rundfunkgebühreneinzug zu bearbeiten (Vorjahr 792). Insgesamt hat sich die Anzahl der Eingaben im Jahr 2009 um rund 100 Eingaben verringert. Ohne die Eingaben, die durch die im Juli 2009 gestartete Lastschriftzahler-Bestandspflegeaktion ausgelöst wurden (insgesamt 181, davon 165 sonstige Anfragen), hätte sich das Volumen von Eingaben sogar auf rd. 520 reduziert. Das auf Seite 36 stehende Diagramm gibt einen Überblick, in welche wesentlichen Sachverhaltsgruppen die Eingaben unterteilt werden können (wobei ein Vorgang auch bei mehreren angesprochenen Sachverhalten jeweils nur einer Fallgruppe zugeordnet wurde):

Bei den Vorgängen handelte es sich in 134 Fällen (Vorjahr 336) um Ersuchen von Finanzämtern oder anderen Dritten um Auskunft über Daten von Rundfunkteilnehmer(n)/innen (insbesondere Bankverbindungen oder Anschriften), die mit Hinweis auf die strenge Zweckbindung der Daten gemäß § 3 Abs. 3 RGebStV jeweils ablehnend beantwortet wurden. Lässt man auch die sonstigen Anfragen in Zusammenhang mit der Lastschriftzahler-Bestandspflegeaktion außer

Betracht (165), so verbleiben 400 Eingaben (Vorjahr 456), von denen sich 105 (gegenüber 158 im Jahr 2008) auf Mailing-Aktionen zur Ausschöpfung des Teilnehmerpotenzials bezogen – mithin eine unkritische Menge in Anbetracht von rund 16,6 Mio. Mailingbriefen und 6,3 Mio. erreichten Adressat(en)innen (siehe Seite 23). In diesen Schreiben wurde vielfach nach der Herkunft der verwendeten Adresse, nach der Berechtigung zur Nutzung dieser Daten oder nach der Rechtsgrundlage der Datenerhebung gefragt. Unverändert stark ist ein Trend zu verzeichnen, die Mailingschreiben inhaltlich überhaupt nicht zu beantworten, sondern im Gegenzug einen Fragenkatalog aus dem Internet herunter zu laden und damit u. a. eine Löschung oder Sperre der für die Mailingaktion verwendeten Daten zu verlangen.

Zu allen Eingaben konnte der Sachverhalt aufgeklärt und den Betroffenen eine zufriedenstellende Antwort gegeben werden. Verstöße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften wurden dabei nicht festgestellt.

Die Anzahl der Anfragen oder Beschwerden zu Fragen des Datenschutzes beim Einzug der Rundfunkgebühren und speziell auch zu Mailingmaßnahmen ist – gemessen an der Menge der Rundfunkteilnehmer/innen, dem Gesamtvolumen des Mailings bzw. der insgesamt angefallenen Geschäftsvorgänge – nach wie vor als gering und unkritisch zu bewerten.



Gebührenentwicklung

Gemeldete Rundfunkempfangsgeräte

Im Jahr 2009 ist ein Rückgang der gemeldeten gebührenpflichtigen Geräte bei Hörfunk und Fernsehen zu verzeichnen. Bezogen auf den Jahresanfangsbestand beträgt der Rückgang bei Hörfunk *.i.* 0,70 % und bei Fernsehen *.i.* 0,92 %. Bei den gebührenbefreiten Geräten ist im Jahr 2009 eine Zunahme bei Hörfunk von + 2,75 % und bei Fernsehen von + 3,72 % zu verzeichnen.

Den größten Anteil an den privat befreiten Teilnehmerkonten stellen die ‚Empfänger von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II‘ (§ 6 Abs. 1 Nr. 3 RGebStV) mit 50,66 %.

Seit Januar 2007 werden neuartige Rundfunkempfangsgeräte (NEG) angemeldet. Ausgewiesen werden

ausschließlich die gebührenwirksamen NEG. Bei den NEG beträgt der Zuwachs der gemeldeten gebührenpflichtigen Geräte + 60.635 (+ 32,40 %) und bei den gebührenbefreiten Geräten + 3.147 (+ 70,51 %). Den größten Anteil an den privat befreiten NEG stellen die ‚Empfänger von Ausbildungsförderung nach dem Bundesausbildungsförderungsgesetz, die nicht bei den Eltern leben‘ (§ 6 Abs. 1 Nr. 5a RGebStV) mit 51,35 %, und die ‚Empfänger von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II‘ (§ 6 Abs. 1 Nr. 3 RGebStV) mit 36,68 %.

In der unten stehenden Übersicht ist die Entwicklung der Anzahl gemeldeter Hörfunk- und Fernsehgeräte in den letzten fünf Jahren sowie die Entwicklung der neuartigen Rundfunkempfangsgeräte seit Einführung im Jahr 2007 dargestellt.



Jahr	Gebührenpflichtige Geräte ¹⁾		Gebührenbefreite Geräte	
	Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr	Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr
Hörfunk				
2005	39.118.828	440.260	3.389.722	<i>.i.</i> 102.620
2006	39.269.891	151.063	3.501.849	112.127
2007 ²⁾	39.449.244	179.353	3.595.296	93.447
2008	39.393.263	<i>.i.</i> 55.981	3.664.626	69.330
2009	39.119.249	<i>.i.</i> 274.014	3.765.320	100.694



Jahr	Gebührenpflichtige Geräte ¹⁾		Gebührenbefreite Geräte	
	Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr	Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr
Fernsehen				
2005	33.855.910	258.351	3.067.881	<i>.i.</i> 83.563
2006	33.733.053	<i>.i.</i> 122.857	3.205.264	137.383
2007 ²⁾	33.713.664	<i>.i.</i> 19.389	3.311.908	106.644
2008	33.469.627	<i>.i.</i> 244.037	3.403.223	91.315
2009	33.161.731	<i>.i.</i> 307.896	3.529.787	126.564



Jahr	Gebührenpflichtige Geräte ¹⁾		Gebührenbefreite Geräte	
	Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr	Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr
Neuartige Rundfunkempfangsgeräte				
2007	118.235	118.235	2.063	2.063
2008	187.131	68.896	4.463	2.400
2009	247.766	60.635	7.610	3.147

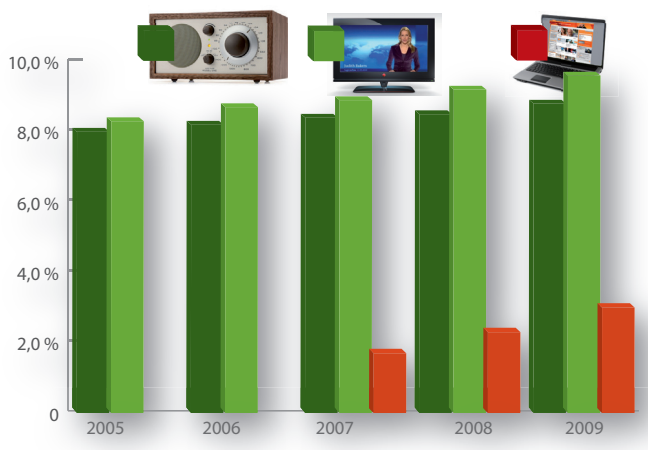
¹⁾ Ab 1997 einschließlich der Geräte im Hotel- und Gaststättengewerbe mit ermäßigter Gebühr in Höhe von 50 %, ab 2005 einschließlich der Geräte im Hotel- und Gaststättengewerbe mit ermäßigter Gebühr in Höhe von 75 % bzw. 50 %.

²⁾ Die Entwicklung der gebührenpflichtigen Geräte resultiert wesentlich aus dem Anstieg der Anmeldungen aus der "Umstellung der periodischen Anmeldungen nicht privater Teilnehmerkonten", die nun ganzjährig angemeldet sind.

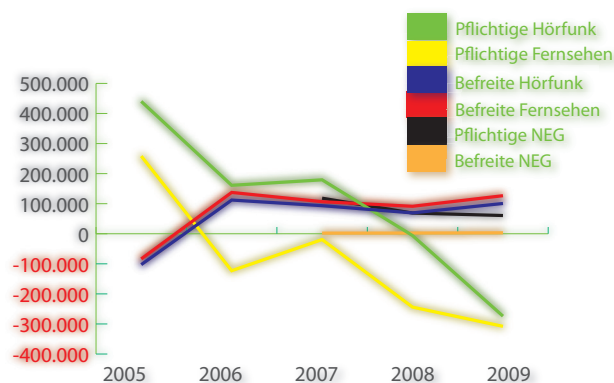
Von den insgesamt gemeldeten Rundfunkempfangsgeräten waren am Jahresende 8,78 % der Hörfunkgeräte, 9,62 % der Fernsehgeräte und 2,98 % der neuartigen Rundfunkempfangsgeräte gebührenbefreit. Zum Ende des Berichtsjahres waren ferner im Rahmen der speziellen Regelung für das Hotel- und Gaststättengewerbe für 1,37 % der gebührenpflichtigen Hörfunkgeräte und 2,66 % der gebührenpflichtigen Fernsehgeräte Rundfunkgebühren in Höhe von 50 % bzw. 75 % der vollen Gebühr zu entrichten.

Der sich aus diesen Gebührenbefreiungen bzw. -ermäßigungen für die Rundfunkanstalten ergebende Gebührenaufschlag beläuft sich auf ca. 822 Mio. € im Jahr (ausgehend von den Gerätezahlen zum 31. Dezember 2009 ohne Berücksichtigung von Bestandsveränderungen im Laufe des Jahres). Ohne die Gewährung von Befreiungen könnte die bis 31. Dezember 2009 gültige Monatsgebühr von 17,98 € bei unveränderten Gebührenerträgen um rund 10,8 % bzw. 1,94 € gesenkt werden.

Einen Eindruck über die Entwicklung der gemeldeten, von der Rundfunkgebührenpflicht befreiten Hörfunk- und Fernsehgeräte in den letzten fünf Jahren sowie der befreiten neuartigen Rundfunkempfangsgeräte ab dem Jahr 2007 vermittelt die folgende Abbildung.



Die Entwicklung der gebührenpflichtigen und befreiten Hörfunk- und Fernsehgeräte seit dem Jahr 2005 ist aus nachfolgendem Verlaufsdiagramm ersichtlich. Für die neuartigen Rundfunkempfangsgeräte wird die Bestandsveränderung ab dem Jahr 2007 ausgewiesen. Im Jahr 2008 ist erstmals ein Geräterückgang bei Hörfunk und ein deutlich höherer Rückgang bei Fernsehen als in den Vorjahren zu verzeichnen. Gleichzeitig steigt der Bestand der befreiten Hörfunk- und Fernsehgeräte weiter an. Dieser Trend setzte sich auch im Jahr 2009 weiter fort.



Die Geräteveränderung der gebührenpflichtigen Hörfunkgeräte im Jahr 2009 von ./. 274.014 Geräten setzt sich zusammen aus einem Rückgang von ./. 291.776 privat geführten Hörfunkgeräten und einem Anstieg der nicht privaten Geräte von + 17.762. Die Veränderung der gebührenpflichtigen Fernsehgeräte von ./. 307.896 Geräten beinhaltet einen Rückgang von ./. 326.571 privat geführten Fernsehgeräten und einen Anstieg von + 18.675 nicht privaten Geräten. In der Veränderung der neuartigen Rundfunkempfangsgeräte von + 60.635 sind + 43.602 private und + 17.033 nicht private Geräte enthalten.

Entwicklung der Zu- und Abgänge bei angemeldeten und befreiten Geräten (oben),
Anteile der gebührenbefreiten Geräte an den insgesamt angemeldeten Geräten 2005-2009 (links)



	gebührenpflichtige Hörfunkgeräte - volle Gebühr -		gebührenpflichtige Hörfunkgeräte - ermäßigte Gebühr -		gebührenbefreite Hörfunkgeräte		Hörfunkgeräte insgesamt	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
BR	6.324.575	16,4	107.322	20,0	428.682	11,4	6.860.579	16,0
HR	2.960.727	7,7	63.341	11,8	244.475	6,5	3.268.543	7,6
MDR	4.082.846	10,6	47.960	8,9	531.973	14,1	4.662.779	10,9
NDR	6.858.768	17,8	118.361	22,0	705.805	18,7	7.682.934	17,9
RB	307.491	0,8	4.193	0,8	46.135	1,2	357.819	0,8
RBB	2.519.593	6,5	42.939	8,0	395.537	10,5	2.958.069	6,9
SR	475.047	1,2	2.050	0,4	43.938	1,2	521.035	1,2
SWR	7.101.247	18,4	80.350	15,0	477.369	12,7	7.658.966	17,9
WDR	7.951.919	20,6	70.520	13,1	891.406	23,7	8.913.845	20,8
Gesamt	38.582.213	100,0	537.036	100,0	3.765.320	100,0	42.884.569	100,0



	gebührenpflichtige Fernsehgeräte - volle Gebühr -		gebührenpflichtige Fernsehgeräte - ermäßigte Gebühr -		gebührenbefreite Fernsehgeräte		Fernsehgeräte insgesamt	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
BR	5.101.133	15,8	190.180	21,6	363.471	10,3	5.654.784	15,4
HR	2.371.367	7,3	73.819	8,4	235.855	6,7	2.681.041	7,3
MDR	3.515.558	10,9	78.632	8,9	514.095	14,6	4.108.285	11,2
NDR	5.683.200	17,6	194.534	22,1	676.302	19,2	6.554.036	17,9
RB	255.438	0,8	5.475	0,6	43.088	1,2	304.001	0,8
RBB	2.189.378	6,8	69.893	7,9	397.841	11,3	2.657.112	7,2
SR	412.943	1,3	4.877	0,6	40.269	1,1	458.089	1,2
SWR	5.799.860	18,0	155.499	17,6	420.295	11,9	6.375.654	17,4
WDR	6.950.791	21,5	109.154	12,4	838.571	23,8	7.898.516	21,5
Gesamt	32.279.668	100,0	882.063	100,0	3.529.787	100,0	36.691.518	100,0



	gebührenpflichtige NEG - volle Gebühr -		gebührenpflichtige NEG - ermäßigte Gebühr -		gebührenbefreite NEG		NEG insgesamt	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
BR	41.236	16,6	0	0,0	826	10,9	42.062	16,5
HR	18.190	7,3	0	0,0	496	6,5	18.686	7,3
MDR	26.961	10,9	0	0,0	1.281	16,8	28.242	11,1
NDR	39.858	16,1	0	0,0	1.357	17,8	41.215	16,1
RB	2.377	1,0	0	0,0	130	1,7	2.507	1,0
RBB	22.043	8,9	0	0,0	1.039	13,7	23.082	9,0
SR	2.205	0,9	0	0,0	38	0,5	2.243	0,9
SWR	46.157	18,6	0	0,0	952	12,5	47.109	18,4
WDR	48.739	19,7	0	0,0	1.491	19,6	50.230	19,7
Gesamt	247.766	100,0	0	0,0	7.610	100,0	255.376	100,0

Die Gesamtzahl der nach dem Stand vom 31.12.2009 gemeldeten Rundfunkempfangsgeräte aufgeteilt auf die Bereiche der einzelnen Landesrundfunkanstalten

Gesamterträge aus Rundfunkgebühren

Die Verteilung der Gesamterträge*) (einschließlich der Gebührenanteile für die Landesmedienanstalten) gemäß der Rundfunkgebühren-Abrechnung 2009 auf die Landesrundfunkanstalten, DRadio und ZDF ist in der nachstehenden Abbildung dargestellt.

ringere Anstieg resultiert aus der Bestandsentwicklung der angemeldeten Hörfunk- und Fernsehgeräte. Seit dem Jahr 2008 sind die Bestände der Rundfunkgeräte rückläufig. Dieser Trend setzte sich im Jahr 2009 fort (vgl. Kapitel Geräteentwicklung).

Rundfunkanstalt	Gesamterträge incl. Anteile der Landesmedienanstalten	Landesmedienanstalten-Anteile **)	Gesamterträge ohne Anteile der Landesmedienanstalten
Bayerischer Rundfunk	906.551.850,17	23.409.120,11	883.142.730,06
Hessischer Rundfunk	415.670.077,33	10.738.901,37	404.931.175,96
Mitteldeutscher Rundfunk	596.147.726,64	15.493.145,15	580.654.581,49
Norddeutscher Rundfunk	978.025.063,95	25.353.808,86	952.671.255,09
Radio Bremen	43.555.310,33	1.127.612,87	42.427.697,46
Rundfunk Berlin-Brandenburg	368.148.432,08	9.569.231,92	358.579.200,16
Saarländischer Rundfunk	69.072.382,92	1.793.629,59	67.278.753,33
Südwestrundfunk	1.015.004.933,59	26.231.569,23	988.773.364,36
Westdeutscher Rundfunk	1.165.096.397,98	30.256.208,67	1.134.840.189,31
ARD	5.557.272.174,99	143.973.227,77	5.413.298.947,22
Deutschlandradio	196.550.119,97		196.550.119,97
Zweites Deutsches Fernsehen	1.850.410.509,89		1.850.410.509,89
Gesamt	7.604.232.804,85	143.973.227,77	7.460.259.577,08

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

Das Volumen der Gesamterträge der Landesrundfunkanstalten reicht von 43,6 Mio. € bei Radio Bremen bis zu 1.165,1 Mio. € beim Westdeutschen Rundfunk. Grund für die unterschiedlichen Beträge ist die Anzahl der Teilnehmer/innen mit Wohnsitz im Gebiet der jeweiligen Landesrundfunkanstalt. DRadio und ZDF erhalten jeweils die oben aufgeführten Anteile am Gesamtaufkommen der Gebührenerträge von 7.604,2 Mio. €.

Die Entwicklung der Gesamterträge im Jahr 2009 resultiert insbesondere aus der Gebührenerhöhung zum 1. Januar 2009 von 5,52 € auf 5,76 € (Grundgebühr) bzw. von 17,03 € auf 17,98 € (volle Gebühr) im Monat. Der aus der Gebührenerhöhung erwartete Anstieg der Gesamterträge wurde allerdings nicht erreicht. Der ge-

*) Als Gesamterträge werden die Rundfunkgebührenerträge und die anderen Erträge im Zusammenhang mit dem Rundfunkgebühreneinzug ausgewiesen.

Die nachstehende Abbildung zeigt die Entwicklung der Gesamterträge in den letzten fünf Jahren.

Jahr	Hörfunk	Fernsehen	NEG	Gesamt
2005 ¹⁾	2.657.872	4.465.098		7.122.970
2006	2.719.053	4.567.187		7.286.240
2007 ²⁾	2.729.350	4.563.670	5.907	7.298.927
2008	2.722.301	4.527.163	11.019	7.260.483
2009 ³⁾	2.824.209	4.764.437	15.587	7.604.233

Beträge in T€

Anmerkungen

¹⁾ Gebührenerhöhung ab 1. April 2005: Grundgebühr 5,52 € und Fernsehgebühr 11,51 € monatlich.

²⁾ Monatliche Gebühr für neuartige Rundfunkgeräte (NEG) von 5,52 €; Ablauf des Moratoriums zu NEG.

³⁾ Gebührenerhöhung ab 1. Januar 2009: Grundgebühr / NEG 5,76 € und Fernsehgebühr 12,22 € monatlich.

In den Jahren 2005 bis 2007 stiegen die Gesamterträge von 7.123,0 Mio. € auf 7.298,9 Mio. €. Ab dem Jahr 2008 ist eine rückläufige Tendenz zu verzeichnen.

Die Gesamterträge sanken im Jahr 2008 auf 7.260,5 Mio. € und stiegen im Jahr 2009 allein aufgrund der Gebührenerhöhung wieder an.

Rundfunkgebühren-Abrechnung 2009

Die Rundfunkgebühren-Abrechnung ist die Darstellung des monetären Ergebnisses des Gebühreneinzuges durch die GEZ.

Grundlage der Rundfunkgebühren-Abrechnung ist eine auf die Erfordernisse der Rundfunkanstalten abgestellte Buchhaltung des Rundfunkgebühren-Rechnungswesens.

Die Buchhaltung enthält die Bestands-, die Ertrags- und Aufwandskonten im Hauptbuch sowie die Debitorenkonten und Bankkonten, die im Nebenbuch geführt werden. Die Rundfunkgebühren werden in Bestandsrechnungen (Bilanzen) und Ertrags- und Aufwandsrechnungen abgerechnet, und zwar sowohl insgesamt als auch getrennt je Landesrundfunkanstalt, DRadio 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 Rundfunkgebühren-Abrechnung angepasst.

Die Rundfunkgebühren-Abrechnung weist für das Jahr 2009 Gesamterträge in Höhe von 7.604.232.804,85 € aus. Diese liegen um 343.749.704,85 € über dem Ergebnis von 2008 (vgl. nachstehende Tabelle).

Rundfunk-anstalt	2009	2008	Veränderung 2008 zu 2009
BR	883,1	848,5	34,6
HR	404,9	390,3	14,6
MDR	580,7	559,9	20,8
NDR	952,7	916,0	36,7
RB	42,4	41,0	1,4
RBB	358,6	342,9	15,7
SR	67,3	64,9	2,4
SWR	988,8	954,8	34,0
WDR	1.134,8	1.092,7	42,1
DRadio	196,6	183,1	13,5
ZDF	1.850,4	1.729,0	121,4
LMA	143,9	137,4	6,5
Gesamt	7.604,2	7.260,5	343,7

Beträge in Mio. €



Personal und Finanzen

Entwicklung des Personalbestandes

Der Stellenplan 2009 weist 994 Planstellen gegenüber 2008 mit 990 Planstellen aus. Durch die Erhöhung um vier Planstellen und die gleichzeitige Minderung der Ausgaben für EDV-Fremdleistungen konnten Kosten in Verbindung mit externen Dienstleistern eingespart werden. Über die vorgenannten 994 Planstellen hinaus werden 71 Beschäftigungspositionen für Mitarbeiter/innen ohne Planstellen ausgewiesen.

Der Personalbestand hat sich wie folgt entwickelt:

- Zum 31. Dezember 2009 waren von den 994 Planstellen insgesamt 966,5 Planstellen durch Mitarbeiter/innen besetzt; hiervon 901,8 mit unbefristeten und 64,7 mit befristeten Arbeitsverträgen. Des Weiteren waren zum vorgenannten Stichtag 27,5 Planstellen unbesetzt. Die Anzahl der freien Planstellen belief sich im Jahresdurchschnitt auf 22,2 ¹⁾ Stellen (2,2 %). Im Jahr 2008 waren im Durchschnitt 21,4 Planstellen (2,2 %) unbesetzt.
- Zum Ende des Berichtsjahres waren 73,0 Arbeitnehmer/innen auf den Beschäftigungspositionen für Mitarbeiter/innen ohne Planstellen eingesetzt.
- 84,6 Mitarbeiter/innen befanden sich zum 31. Dezember 2009 in einem nicht aktiven Beschäftigungsverhältnis wie Mutterschutz, Elternzeit, unbezahlttem Urlaub oder passive Phase der Altersteilzeit.
- Insgesamt wurden 56 Bewerber/innen – einschließlich sieben Auszubildende – im Berichtsjahr neu eingestellt. Darüber hinaus wurden 22 befristet angestellte Mitarbeiter/innen im Laufe des Jahres in eine Festanstellung übernommen.
- Zum Jahresende standen insgesamt 19 Auszubildende in einem Ausbildungsverhältnis. Im Laufe des Jahres 2009 hat jedoch kein/e Auszubildende/r ihre/seine Berufsausbildung beendet.
- Zum 31. Dezember 2009 nahmen insgesamt 169 Mitarbeiter/innen die Möglichkeit der Teilzeitarbeit wahr. Ende des Jahres 2008 waren es 155 Mitarbeiter/innen.
- Von den im Jahresdurchschnitt aktiv beschäftigten 1.124 Mitarbeiter(n)/innen (inklusive Auszubildende) schieden 47 Arbeitnehmer/innen, dies entspricht 4,2 %, aus dem Unternehmen aus. Hiervon wechselten 19 Mitarbeiter/innen im Laufe des Jahres in die passive Phase der Altersteilzeit.
- Die Zahl der Versorgungsgeldempfänger belief sich zum 31. Dezember 2009 auf 340 Personen. Ende 2008 waren es 317. Im Berichtsjahr traten neun weitere Mitarbeiter/innen in die Altersteilzeit ein. Zum Jahresende befanden sich insgesamt 45 Arbeitnehmer/innen in Altersteilzeit, davon 12 in der aktiven und 33 in der passiven Phase.

¹⁾ Nicht berücksichtigt sind Doppelbesetzungen im Rahmen von Einarbeitungszeiten.

Stand zum Jahresende	Unbefristet oder befristet angestellte Arbeitnehmer/innen auf Planstellen	Arbeitnehmer/innen ohne Planstellen, Aushilfen, Auszubildende, Mitarbeiter/innen in MUSchu/Elternzeit/unbez. Urlaub, passiver ATZ	Mitarbeiter/innen insgesamt
2000	812,5	117,5	930,0
2001	815,0	118,0	933,0
2002	812,5	117,0	929,5
2003	818,0	167,5	985,5
2004	828,0	165,1	993,1
2005 ¹⁾	853,0	233,0	1.086,0
2006	843,9	263,8	1.107,7
2007	962,4	142,5	1.104,9
2008	963,7	161,0	1.124,7
2009	966,5	176,6 ²⁾	1.143,1

- ¹⁾ Übernahme des Verfahrens zur Befreiung natürlicher Personen von der Rundfunkgebührenpflicht ab 1. April 2005
- ²⁾ Nicht enthalten in der Aufstellung sind 23 Aushilfen, die in einer Sonderaktion zur Bestandspflege vom 15. Juli 2009 – 14. Januar 2010 befristet beschäftigt waren.

Der Anstieg der Gesamtzahl der Mitarbeiter/innen zum Jahresende 2009 um 18,4 resultiert zu einem großen Anteil daraus, dass allein rund 10 Mitarbeiter/innen mehr Mutterschutz/ Elternzeit in Anspruch genommen haben oder in die passive Phase der Altersteilzeit gewechselt sind als im Vorjahr.

19 Teilnehmer/innen absolvierten ein Praktikum bei der GEZ, davon 16 als Ergänzung zur Schulausbildung sowie drei während des Studiums.

Im Berichtsjahr hat die GEZ im Rahmen des Rundfunkgebühreneinzugs externe Leistungen in Anspruch genommen, die rechnerisch einer Personalkapazität von

rund 15 EDV-Fachkräften sowie 364 Datenerfassungs- bzw. Sachbearbeitungs-Arbeitsplätzen entsprechen.

Insgesamt 28 neue Mitarbeiter/innen wurden im Jahr 2009 durch das Ausbildungskonzept für die Sachbearbeitung qualifiziert.

Im Rahmen alternierender Telearbeit arbeiteten zum Ende des Berichtsjahres 101 Mitarbeiter/innen. Ende 2008 waren es 109 Mitarbeiter/innen.

In Kooperation mit einem externen Beratungsunternehmen konnten durch insgesamt zwei Assessment-Center drei interne und drei externe Teilnehmer/innen erfolgreich für höherwertige Positionen gewonnen werden.

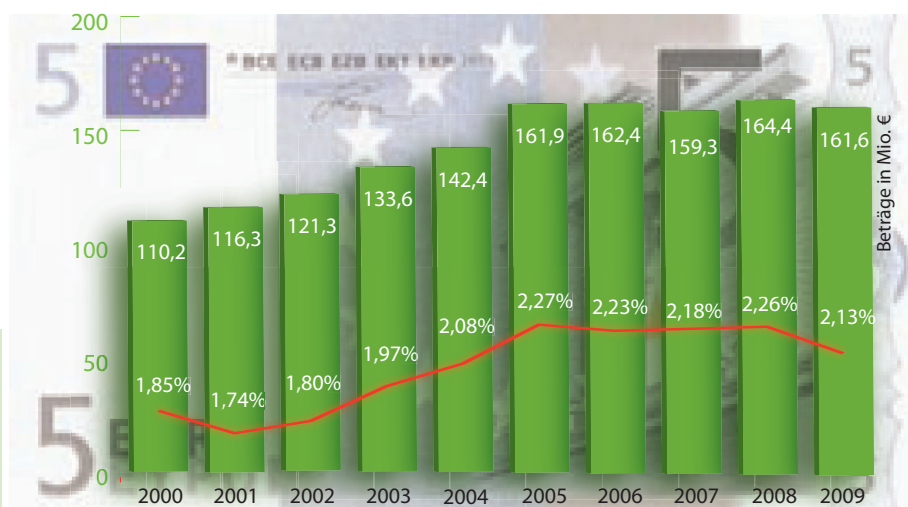
Aufwendungen für den Gebühreneinzug

Der Jahresabschluss 2009 weist Aufwendungen der GEZ in Höhe von 161,6 Mio. € aus. Der prozentuale Anteil der GEZ-Aufwendungen an den Gesamterträgen aus Rundfunkgebühren liegt bei 2,13 % (Vorjahr 2,26 %). Der Rückgang um 0,13 Prozentpunkte wird vor allem durch den Anstieg der Gebührenerträge aufgrund der Gebührenerhöhung zum 1. Januar 2009, aber auch durch die gleichzeitig gesunkenen Aufwendungen verursacht. Zu beachten ist zudem ein Sondereinfluss in den Aufwendungen der GEZ, nämlich die Bildung einer Rückstellung für weitere Bestandspflegeaktivitäten im Bereich des Lastschriftverfahrens zur Vorbereitung auf den zukünftigen, europaweit einheitlichen Zahlungsverkehr (SEPA = Single Euro Payments Area). Die hier zu berücksichtigenden Aufwände betragen 4,22 Mio. €. Ohne diesen außerordentlichen Effekt beträgt der prozentuale Anteil der GEZ-Aufwendungen an den Erträgen nur noch 2,07 %.

Die Abbildung unten zeigt die Entwicklung der Aufwendungen für den Gebühreneinzug in den letzten zehn Jahren. In der Aufstellung sind die auf Seiten der GEZ angefallenen Aufwendungen berücksichtigt (ohne im Zusammenhang mit dem Rundfunkgebühreneinzug stehende anstaltseigene Kosten der Rundfunkanstalten).

Der Rückgang der GEZ-Aufwendungen ist im Wesentlichen auf die in den vergangenen Jahren durchgeführten Optimierungs- und Rationalisierungsmaßnahmen, vor allem im Zusammenhang mit dem neuen DV-System und der automatisierten Steuerung und Bearbeitung von Vorgängen zurückzuführen. Im Geschäftsjahr 2009 beliefen sich die Aufwendungen der GEZ auf 161,6 Mio. €. Sie sind somit im Vergleich zum Vorjahr (164,4 Mio. €) um rd. 2,8 Mio. € gesunken.

Aufwendungen für den Gebühreneinzug in den Jahren 2000 bis 2009 und Anteil der Aufwendungen an den Gesamterträgen aus Rundfunkgebühren



Die Höhe der Aufwendungen der GEZ wird durch verschiedene Faktoren negativ beeinflusst. Zum einen führen die anhaltenden kritischen Diskussionen in der Öffentlichkeit bezüglich der Rundfunkgebühren weiterhin zu verstärkten und bearbeitungsintensiven Reaktionen der Rundfunkgebührenzahler/innen. Zum anderen bedingen die schwindende Gebührenakzeptanz und die allgemeine wirtschaftliche Lage eine Verschiebung von der kostengünstigen Nutzung der Lastschrift hin zu der aus Sicht der GEZ wesentlich bearbeitungs- und kostenintensiveren Zahlung per Dauerauftrag oder Einzelüberweisung. Hinzu kommen weitere Gründe, wie eine gesteigerte Mittelbereitstellung für Marketingaktivitäten der Rundfunkanstalten und die Einstellung auf ein sich veränderndes Kommunikationsverhalten der Teilnehmer/innen (z.B. Auf- und Ausbau des Call Centers).

Wie sich die Kosten pro Teilnehmerkonto in den letzten Jahren entwickelt haben, ist der nebenstehenden Abbildung zu entnehmen. Zugrunde gelegt wurden dabei die Aufwendungen der GEZ gemäß Jahresabschluss.

Die Führung eines Teilnehmerkontos kostete im Jahr 2009 im Durchschnitt 3,85 €. Sie hat sich damit aufgrund der gesunkenen Aufwendungen im Jahr 2009 im Vergleich zum Vorjahr um 0,02 € verringert. Dabei ist zu beachten, dass sich hier ebenfalls der oben erwähnte Sondereinfluss widerspiegelt. Die Aufwendungen für die Bestandspflege der Teilnehmerkonten mit Lastschrift einzug liegen isoliert bei 0,10 €. Ohne diesen Anteil beträgt der Aufwand zur Führung eines Teilnehmerkontos im Durchschnitt lediglich 3,75 €.



Aufwendungen pro Teilnehmerkonto
im Vergleich der letzten zehn Jahre

Jahresabschluss 2009

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

Die Wirtschaftsführung der GEZ für das Jahr 2009 wurde zunächst bestimmt durch den vom Verwaltungsrat in seiner 157. Sitzung am 24. September 2008 genehmigten Haushaltsplan. Die Erträge und Aufwendungen des Haushaltsplans waren mit 167.181.200,00 € geplant. Der Finanzplan wies ein Soll von 6.442.400,00 € auf. Einschließlich der aus dem Haushaltsjahr 2008 übertragenen Reste in Höhe von 2.452.400,00 € ergab der Plan somit eine Mittelaufbringung und Mittelverwendung von 8.894.800,00 €.

Das Ergebnis der Abrechnung des Haushaltsplans (Haushaltsrechnung) ist auf Seite 51 dargestellt. Die Gegenüberstellung der Soll-Ansätze und Ist-Werte erfolgt getrennt nach den jeweiligen Teilplänen. Die Abweichungen zwischen Soll und Ist sind ausgewiesen; darüber hinaus ist die Abrechnung des Zahlungsplans gesondert dargestellt.

Die Vermögensrechnung zum 31. Dezember 2009 ist – in Verbindung mit den Vorjahreszahlen – auf Seite 52 zusammengefasst dargestellt. Die Bilanzsumme beläuft sich auf 45.462.697,66 €; sie weist damit gegenüber dem Ergebnis des Vorjahres eine Verringerung um 2.618.653,41 € auf. Die niedrigere Bilanzsumme gegenüber dem Vorjahr ist im Wesentlichen auf geringere Forderungen aus Betriebs- und Investitionsbeiträgen gegenüber den Rundfunkanstalten sowie auf den niedrigeren Rückstellungsbedarf zurückzuführen. Die Anteile der Rundfunkanstalten am Gemeinschaftsvermögen der GEZ haben sich von 21.754.609,70 € (Stand 31. Dezember 2008) auf 20.501.696,69 € verringert.

Die auf Seite 50 zusammengefasste Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt mit einem Jahresvolumen von 161.593.542,31 € ab und weist damit gegenüber dem Abschluss des Vorjahres eine Verminderung von 2.787.823,21 € auf (siehe dazu auch die Erläuterungen auf Seite 47 zur Kostenentwicklung).

Der Verwaltungsrat hat den Jahresabschluss anhand des Prüfungsberichts des Wirtschaftsprüfers am 18. Juni 2010 festgestellt und die Entlastung der Geschäftsführung beschlossen.

Ertrags- und Aufwandsrechnung

Erträge	2009		2008	
	€	€	€	€
1. Betriebsbeiträge		158.961.961,56		162.054.954,96
2. Sonstige betriebliche Erträge				
a) Kostenerstattungen	56.058,08		73.167,57	
b) Mieterträge	0,00		0,00	
c) Erträge aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	7.144,01		13.579,51	
d) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	531.585,02		388.651,71	
e) Erträge aus dem Verkauf von Material	41,30		38.283,50	
f) Erträge a.d. Auflösung v. Haushaltsresten -Betriebshaushalt-	1.110.739,70		93.363,98	
g) Periodenfremde und nicht laufende Erträge	861.002,81	2.566.570,92	1.393.293,97	2.000.340,24
3. Zinsen und ähnliche Erträge		65.009,83		326.070,32
		<u>161.593.542,31</u>		<u>164.381.365,52</u>
Aufwendungen				
4. Personalaufwendungen				
a) Gehälter und Löhne	50.563.039,94		48.407.582,08	
b) Sonstige Arbeitsentgelte	1.530.915,49		1.195.814,81	
c) Gesetzliche soziale Aufwendungen	9.454.429,51		9.016.849,11	
d) Aufwendungen für die Altersversorgung	6.090.056,02		5.654.680,47	
e) Aufwendungen für Unterstützungen	241.819,91		330.689,44	
f) Sonstige Personalaufwendungen	78.423,86	67.958.684,73	131.440,26	64.737.056,17
5. Materialaufwendungen				
a) Material für Datenverarbeitung/Druckerzeugnisse	2.616.541,41		2.322.746,75	
b) Bücher und Zeitschriften	36.181,60		45.918,61	
c) Verbrauchsmaterial	280.293,50		274.758,73	
d) Sonstiges Material	46.460,71	2.979.477,22	56.597,05	2.700.021,14
6. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen		5.152.758,15		5.328.114,21
7. Fremdleistungen				
a) EDV-Fremdleistungen, Fremdbearbeitung	38.304.803,61		43.313.516,08	
b) Verschiedene Dienstleistungen	11.846.611,85		11.835.924,28	
c) Reise- und Fahrtkosten	140.322,55		159.170,58	
d) Repräsentations- und Bewirtungskosten	43.838,59	50.335.576,60	52.837,02	55.361.447,96
8. Aufwendungen für Mieten und Unterhalt				
a) Nutzungsentgelt und Mieten	3.152.538,72		3.275.410,27	
b) Mieten für technische Einrichtungen	12.080.839,04		13.154.181,72	
c) Unterhalts-, Bewirtschaftungs- und Reparaturkosten	6.489.724,33	21.723.102,09	6.604.210,27	23.033.802,26
9. Sonstige betriebliche Aufwendungen				
a) Beförderungskosten, Frachten, Rollgelder und Zollgebühren	24.390,71		13.095,62	
b) Postkosten	10.590.700,91		10.032.235,35	
c) Prüfungs-, Beratungs- und Rechtskosten, Sonst. Gebühren	2.165.725,01		1.951.031,91	
d) Versicherungen	108.776,56		109.432,49	
e) Andere Aufwendungen	17.487,00		3.135,26	
f) Aufwendungen für die Bildung von Haushaltsresten -Betriebshaushalt-	536.374,33		1.110.739,70	
g) Betriebssteuern, übrige Aufwendungen	489,00	13.443.943,52	1.253,45	13.220.923,78
		<u>161.593.542,31</u>		<u>164.381.365,52</u>
10. Ergebnis		<u>0,00</u>		<u>0,00</u>

Haushaltsrechnung

I Ertrags- und Auwandsplan	Soll 2009		Ist 2009		Abweichung +/-	
	€	€	€	€	€	€
Erträge						
eigene Erträge		1.805.000,00		2.631.580,75		826.580,75
Betriebsbeiträge		<u>165.376.200,00</u>		<u>158.961.961,56</u>		<u>-6.414.238,44</u>
Summe Erträge		<u><u>167.181.200,00</u></u>		<u><u>161.593.542,31</u></u>		<u><u>-5.587.657,69</u></u>
Aufwendungen						
Personalaufwendungen (Gehälter und Löhne)	50.553.100,00		52.093.955,43		1.540.855,43	
Soziale Aufwendungen	<u>16.500.500,00</u>		<u>15.864.729,30</u>		<u>-635.770,70</u>	
Summe Personalaufwend		67.053.600,00		67.958.684,73		905.084,73
Sachaufwendungen (ohne Abschreibungen)						
Materialaufwendungen	2.696.000,00		2.979.477,22		283.477,22	
Mieten für techn. Einrichtungen und Gebäude, Portokosten, EDV-Fremdleistungen, etc.	91.185.200,00		84.839.495,32		-6.345.704,68	
Sonstiges	<u>137.500,00</u>		<u>663.126,89</u>		<u>525.626,89</u>	
Summe Sachaufwendungen		94.018.700,00		88.482.099,43		-5.536.600,57
Abschreibungen		<u>6.108.900,00</u>		<u>5.152.758,15</u>		<u>-956.141,85</u>
Summe Aufwendungen		<u><u>167.181.200,00</u></u>		<u><u>161.593.542,31</u></u>		<u><u>-5.587.657,69</u></u>
II Finanzplan						
Mittelaufbringung						
Investitionsbeiträge	281.500,00		0,00		-281.500,00	
Abschreibungen, Darlehens- rückflüsse, Vorfinanzierung Wartungskosten.	<u>8.613.300,00</u>		<u>7.736.491,08</u>		<u>-876.808,92</u>	
Summe Mittelaufbringung		<u><u>8.894.800,00</u></u>		<u><u>7.736.491,08</u></u> *		<u><u>-1.158.308,92</u></u>
Mittelverwendung						
Negative Investitionsbeiträge	0,00		1.252.913,01		1.252.913,01	
Neu- und Ersatzinvestitionen einschl. Darlehen	<u>8.894.800,00</u>		<u>6.483.578,07</u>		<u>-2.411.221,93</u>	
Summe Mittelverwendung		<u><u>8.894.800,00</u></u>		<u><u>7.736.491,08</u></u> **		<u><u>-1.158.308,92</u></u>
III Ausgleichszahlungen						
Betriebsbeiträge			158.961.961,56			
geleistete Zahlungen			<u>146.953.800,00</u>		12.008.161,56	
Investitionsbeiträge			-1.252.913,01			
geleistete Zahlungen			<u>0,00</u>		<u>-1.252.913,01</u>	
						Spitzenausgleich <u><u>10.755.248,55</u></u>

* einschließlich Haushaltsrest aus 2008

** einschließlich Haushaltsrest nach 2010

Vermögensrechnung

Treuhandvermögen der Rundfunkanstalten

Aktiva

	31.12.2009		31.12.2008	
	€	€	€	€
A. Anlagevermögen				
I Immaterielle Vermögensgegenstände				
EDV-Programme	10.859.828,00		13.133.468,00	
Anzahlungen auf EDV-Programme	0,00	10.859.828,00	0,00	13.133.468,00
II Sachanlagen				
1. Gebäude auf fremdem Grund und Boden	0,00		8.177,00	
2. Ausstattung für Mietgebäude	2.012.402,00		2.260.383,00	
3. Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.490.740,00		1.304.818,00	
4. Geräte für Datenerfassung	54.863,00		97.719,00	
5. EDV-Anlagen einschließlich Zubehör	4.729.214,00		1.709.130,00	
6. Weiterbearbeitungsmaschinen	274.893,00		315.416,00	
7. Fuhrpark	34.944,00		16.606,00	
8. Sonstige Sachanlagen	0,00		1.600,00	
9. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	251.170,92	8.848.226,92	0,00	5.713.849,00
III Finanzanlagen				
Ausleihungen im Rahmen der Darlehensgewährung an Mitarbeiter		103.933,09		137.147,45
B. Umlaufvermögen				
I Vorräte				
1. Papier, Formulare	211.010,31		291.413,07	
2. Andere Vorräte	31.123,37	242.133,68	26.332,18	317.745,25
II Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
1. Forderungen gegen Rundfunkanstalten				
Betriebsbeiträge, Investitionsbeiträge	16.413.990,55		21.742.095,47	
2. Forderungen gegenüber Unternehmen mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	37.431,49		90.218,75	
3. Sonstige Vermögensgegenstände	696.595,19	17.148.017,23	474.907,02	22.307.221,24
III Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten				
		7.254.601,14		5.146.000,41
C. Rechnungsabgrenzungsposten				
		1.005.957,60		1.325.919,72
		<u>45.462.697,66</u>		<u>48.081.351,07</u>

	31.12.2009		31.12.2008	
	€	€	€	€
A. Deckungskapital				
		20.501.696,69		21.754.609,70
B. Haushaltsreste Betriebshaushalt				
		536.374,33		1.110.739,70
C. Rückstellungen				
		16.527.686,00		20.583.218,00
D. Verbindlichkeiten				
(mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr)				
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	6.542.610,20		3.529.983,69	
2. Verbindlichkeiten gegenüber Rundfunkanstalten	286.132,56		280.727,28	
3. Sonstige Verbindlichkeiten	1.068.197,88	7.896.940,64	822.072,70	4.632.783,67
davon aus Steuern € 978.207,40, Vorjahr € 698.494,17 im Rahmen der sozialen Sicherheit € 24.101,54 Vorjahr € 25.314,9				
		<u>45.462.697,66</u>		<u>48.081.351,07</u>

Bestätigungsvermerk des Wirtschaftsprüfers

Zu dem vollständigen Jahresabschluss der GEZ, bestehend aus Vermögensrechnung, Ertrags- und Aufwandsrechnung nebst Anhang, sowie zum Lagebericht der GEZ hat der Abschlussprüfer am 4. Mai 2010 den folgenden uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erteilt:

*An die
Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen
Rundfunkanstalten in der Bundesrepublik Deutsch-
land
(GEZ)*

Wir haben den Jahresabschluss - bestehend aus Vermögensrechnung, Ertrags- und Aufwandsrechnung sowie Anhang - unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten in der Bundesrepublik Deutschland (GEZ) für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2009 bis zum 31. Dezember 2009 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften und den ergänzenden Bestimmungen der Finanzordnung und der Verwaltungsvereinbarung „Gebühreneinzugszentrale“ liegen in der Verantwortung der Geschäftsführung der GEZ. 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 ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung 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 der GEZ 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 Bilanzie-

rungrundsätze 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 den gesetzlichen Vorschriften und den ergänzenden Bestimmungen der Finanzordnung und der Verwaltungsvereinbarung „Gebühreneinzugszentrale“ und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der

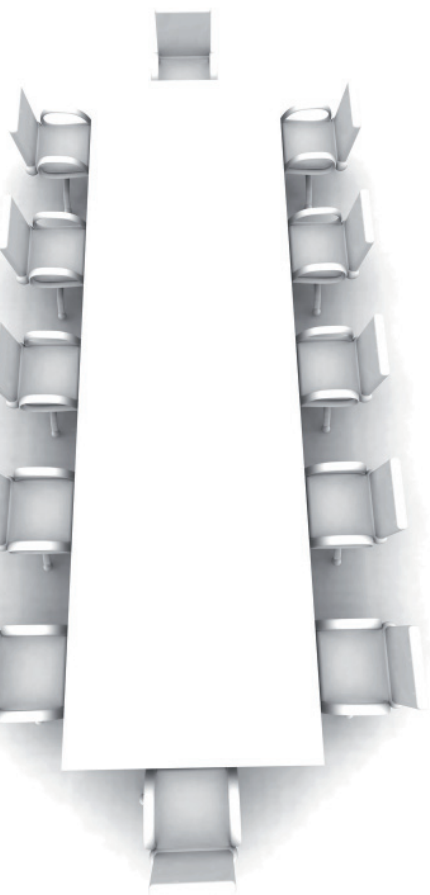
Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten (GEZ), Köln, wobei ergänzend darauf hinzuweisen ist, dass für die bei der GEZ nicht bilanzierten Altersversorgungsverpflichtungen bei den Rundfunkanstalten anteilige Rückstellungen bestehen. Der Lagebericht steht im Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der GEZ und stellt die Chancen und Risiken der künftigen Entwicklung zutreffend dar.

Köln, den 4. Mai 2010

*Verhülsdonk & Partner GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft*

*Ueberholz Jurgeleit
Wirtschaftsprüfer Wirtschaftsprüfer*





Organe der GEZ

Verwaltungsrat

Bei der Leitung und Überwachung der Aufgabenerfüllung durch die GEZ arbeiten die öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten gemäß § 2 der Verwaltungsvereinbarung Gebühreneinzugszentrale in einem Verwaltungsrat zusammen. Der Verwaltungsrat besteht aus je einem Vertreter der Landesrundfunkanstalten und des Deutschlandradios sowie drei Vertretern des Zweiten Deutschen Fernsehens:

Hans W. Färber

Verwaltungsdirektor WDR
Vorsitzender

Karin Brieden

Verwaltungs- und Betriebsdirektorin DRadio
Stellvertretende Vorsitzende (seit 3. Juni 2009)

Viktor von Oertzen

Verwaltungsdirektor SWR
Stellvertretender Vorsitzender

Hans Joachim Suchan

Verwaltungsdirektor ZDF
Stellvertretender Vorsitzender

Jürgen Betz

Justiziar HR

Petra Birkenbeil

Hauptabteilungsleiterin Finanzen ZDF

Hagen Brandstätter

Verwaltungsdirektor RBB

Prof. Dr. Carl-Eugen Eberle

Justiziar ZDF

Dr. Albrecht Frenzel

Verwaltungsdirektor NDR

Dr. Norbert Holzer

Verwaltungs- und Betriebsdirektor SR

Jan Schrader

Leiter Finanzen/Allgemeine Verwaltung RB

Holger Tanhäuser

Verwaltungsdirektor MDR

Lorenz Zehetbauer

Verwaltungsdirektor BR

Fachbeirat

Der Verwaltungsrat hat gemäß § 2 (7) der Verwaltungsvereinbarung Gebühreneinzugszentrale einen Fachbeirat bestellt, der den Verwaltungsrat und die Geschäftsführung in Fachfragen berät:

Dr. Joachim Weinmann

Betriebsdirektor HR

Vorsitzender (bis 30. September 2009)

Dr. Albrecht Frenzel

Verwaltungsdirektor NDR

Vorsitzender (seit 1. Oktober 2009)

Prof. Dr. Thomas Becker

Leiter IT-Strategie ZDF

Michael Gessat

Abteilungsleiter Rundfunkgebühren NDR

Prof. Dr. Armin Herb

Rundfunkbeauftragter für den Datenschutz SWR

Rainer Kampmann

Hauptabteilungsleiter Finanzen WDR

Dr. Thomas Schmieden

Hauptabteilungsleiter IKS SWR

Dazu als Fachberater

- für Haushalts- und Finanzfragen:

Thomas Bücken

Abteilungsleiter Haushalt ZDF

Jürgen Weber

Abteilungsleiter Zentrales Controlling HR

- für das Cash-Marketing:

Dietmar Pretzsch

Abteilung Marketing DFS

Sabine Ramseger-Kurz

Hauptabteilung Kommunikation ZDF

Geschäftsführung

Gemäß § 3 (2) der Verwaltungsvereinbarung Gebühreneinzugszentrale hat die Geschäftsführung die Aufgabe, für den gemeinsamen Gebühreneinzug die Geschäfte nach Maßgabe der Verwaltungsvereinbarung und der Beschlüsse des Verwaltungsrats zu führen.

Hans Buchholz

Geschäftsführer

NATÜRLICH
ZAHL' ICH.

Infos zur Anmeldung und zur Verwendung von Rundfunkgebühren gibt's hier: www.natuerlich-zahl-ich.de

Wer viel reist, dem fällt schnell auf, dass Deutschland eines der besten öffentlich-rechtlichen Angebote in TV, Radio und Internet hat. Mit Ihren Rundfunkgebühren sorgen Sie für echte Qualität. Und das für nur 5,76 Euro für Radio bzw. 17,98 Euro für Radio, TV und Internet im Monat.

>>> **SEIEN SIE FAIR. MELDEN SIE SICH AN.**

Jetzt online an-/ummelden: www.gez.de

Schon **GEZ**ahlt?

Anmelden auch unter: **018 59995 0500**, Mo–Fr 7–19 Uhr
(0,5 Cent/Min. für Anrufe aus dem dt. Festnetz, Preis aus dem Mobilfunknetz können abweichen.)

Tim Seyfi (38), Schauspieler

Herausgeber:
Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen
Rundfunkanstalten in der Bundesrepublik Deutschland
(GEZ)
Postfach 11 03 63 • 50403 Köln

www.gez.de

Juni 2010