

## **Geschichte der GEZ**

### **vor 1975 / 1976 - 1991**

Bis Ende 1975 zog die Deutschen Bundespost die Rundfunkgebühren ein. Auf das Gebiet der damaligen Bundesrepublik Deutschland verteilt waren bei 23 Postämtern Rundfunkabrechnungsstellen eingerichtet. Dort waren die Stammdaten der Rundfunkteilnehmer der betreffenden Region auf Adremaplatten festgehalten, die Zahlungsbelege (Quittungsabschnitte für das Kassieren durch die Postzusteller, Lastschriftformulare etc.) wurden durch Abdrucken der in die Metallplatten eingepprägten Daten erstellt. Ende 1975 zahlten rund 50 % der damals 19,6 Millionen gebührenpflichtigen Teilnehmer per Lastschrift, die andere Hälfte zahlte jeweils bar, z.B. beim Briefträger, bzw. durch Einzelüberweisung oder Dauerauftrag.

Nachdem in 1973 die Grundsatzentscheidung der Rundfunkanstalten für die Übernahme des Rundfunkgebühreneinzugs in eigene Regie gefallen war, begannen mit Hochdruck der Aufbau des GEZ-Betriebes und die Entwicklung des neuen Systems für den Rundfunkgebühreneinzug. Darüber hinaus war das Problem der Übernahme der Stammdaten der rund 19,6 Mio. Rundfunkteilnehmer von den in den Rundfunkabrechnungsstellen der Post geführten Adremaplatten in das neue, zentral geführte Datenbanksystem der GEZ zu lösen.

Der Start des Gebühreneinzugs durch die GEZ verlief schließlich termingerecht und erfolgreich zum 1. Januar 1976. In den folgenden Jahren schloss sich eine Phase der Konsolidierung, des weiteren Ausbaus und der stetigen Verbesserung des Systems an. Das Rundfunkgebühreneinzugssystem bedurfte – und bedarf auch weiterhin – einer fortlaufenden Überprüfung und Weiterentwicklung, damit die Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit des Systems auch steigenden Anforderungen, weiter wachsenden Datenvolumina und sich verändernden Umfeldbedingungen, wie dem Kommunikationsverhalten der Rundfunkteilnehmer, standhalten.

### **1992**

Herausragendes Ereignis während des laufenden Betriebes war dann die Übernahme des Rundfunkgebühreneinzugs im Gebiet der fünf neuen Bundesländer und im Ostteil Berlins zum

1. Januar 1992. Die GEZ hat auch diese schwierige und unter erheblichem Zeitdruck stehende Aufgabe termingerecht und mit guten Ergebnissen bewältigt.

### **1993**

In den Jahren ab 1993 wurden durch interne Überprüfungen sowie unter Einsatz externer Beratungsunternehmen die Organisation und die betrieblichen Abläufe der GEZ unternehmensweit untersucht. Durch tiefgreifende Optimierungsmaßnahmen wurden die Rationalisierungsmöglichkeiten umgesetzt und weitergeführt.

### **1994-2003**

Die Anzahl der Rundfunkteilnehmerkonten sowie die Menge der im Rahmen des Gebühreneinzugs bei der GEZ eingehenden Geschäftsvorgänge haben von Jahr zu Jahr zugenommen. Wesentliche Ursache dafür ist neben den allgemeinen Mengensteigerungen die Ausweitung des Mailing zur Gewinnung neuer Anmeldungen von Rundfunkteilnehmern.

Im Jahr 2002 wurde ein umfassender Veränderungsprozess bei der GEZ eingeleitet, der sowohl das DV-System als auch die Organisationsstruktur und die Arbeitsabläufe betrifft und damit praktisch die gesamte GEZ umfasst. Er dient dem Ziel, die GEZ und das Rundfunkgebühreneinzugssystem in Deutschland auf mittlerweile erheblich veränderte und sich weiter wandelnde Umfeldbedingungen und Anforderungen einzustellen und damit die Zukunftsfähigkeit auch weiterhin zu sichern.

### **2004-2006**

Nach der Ministerpräsidentenkonferenz im Oktober 2004 kam in der letzten Phase der Veränderungsprozesse die Aufgabe hinzu, das Gebühreneinzugssystem auf die ab 01.04.2005 geltenden gebührenrechtlichen Neuregelungen des 8. Rundfunkänderungsstaatsvertrages einzustellen. Mit dem 8. Rundfunkänderungsstaatsvertrag wurde nämlich u. a. der § 6 des Rundfunkgebührenstaatsvertrages (RGebStV) neu gefasst und damit die Gebührenbefreiung für natürliche Personen mit Wirkung ab 01.04.2005 auf eine neue rechtliche Grundlage gestellt. Die Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht wird nicht mehr in Befreiungsverordnungen der Länder, sondern unmittelbar im Rundfunkgebührenstaatsvertrag geregelt. Die Befreiungstatbestände des § 6 Abs. 1 RGebStV knüpfen nunmehr an bestehende soziale Leistungen bzw.

Behinderungen an, deren Vorliegen der Antragsteller durch den entsprechenden Bescheid im Original oder in beglaubigter Kopie nachzuweisen hat.

Gemäß der neuen Rechtsgrundlage obliegt es nunmehr der zuständigen Landesrundfunkanstalt, die Anträge entgegenzunehmen und darüber zu entscheiden. Mit Beschluss des Verwaltungsrats der GEZ in der 142. Sitzung am 03.11.2004 haben die Rundfunkanstalten diese Aufgabe der GEZ übertragen. Damit wurde der GEZ ein völlig neues Geschäftsfeld zugeordnet. Für dessen Aufbau konnte weder im eigenen Hause noch bei den Landesrundfunkanstalten auf umfassende Erfahrungen zurückgegriffen werden, da die Bearbeitung bisher hauptsächlich bei den Kommunen lag und außerdem die Befreiungsvoraussetzungen durch den neuen § 6 RGebStV wesentlich verändert wurden.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die GEZ die ihr neu übertragene Aufgabe der Bearbeitung von Gebührenbefreiungen natürlicher Personen termingerecht ab Anfang April 2005 wahrgenommen hat. Angesichts gegenüber den ursprünglichen Annahmen wesentlich erhöhter Antragsmengen und ungünstigerer Vorgangsstruktur kam es allerdings zu erheblichen Rückständen in der Abarbeitung der Befreiungsvorgänge. Dem musste durch Aufstockung der Bearbeitungskapazitäten sowohl in der GEZ als auch bei den externen Dienstleistungsunternehmen sowie durch Mithilfe der Landesrundfunkanstalten bei der Vorgangsbearbeitung begegnet werden.

Das neue DV-System für den Rundfunkgebühreneinzug ist in engem Zusammenhang zu sehen mit dem Übergang von bisher im Wesentlichen am Papier orientierten Arbeitsverfahren auf eine papierarme Sachbearbeitung mit elektronischer Vorgangssteuerung. Mit dem neuen elektronischen Workflowsystem in Verbindung mit dem Einsatz eines Systems zur Belegklassifizierung und -interpretation wurden die verfahrenstechnischen Grundlagen für eine zeitgemäße und optimale Abarbeitung der Geschäftsvorgänge des Rundfunkgebühreneinzugs bereitgestellt. Diese neuen Komponenten wurden im Verbund mit dem neuen DV-System für den Gebühreneinzug am 11. Juli 2005 in Produktion genommen.

Die Installation einer neuen Telekommunikationsanlage und deren Anbindung an die Anwendungen des Gebühreneinzugssystems bildeten eine weitere wichtige Komponente im Strauß der Maßnahmen zur Modernisierung und Optimierung des Gesamtsystems für den Rundfunkgebühreneinzug. Die neue Telekommunikations-Infrastruktur trägt den aktuellen Anforderungen hinsichtlich Technik, Funktionalität und Kapazität Rechnung.

## 2007-2011

Ab dem 1. Januar 2007 wurden so genannte „neuartige Rundfunkgeräte“, also solche Geräte, die Hörfunk- oder Fernsehprogramme über konvergente Plattformen ohne Rundfunkempfänger wiedergeben können, wie z. B. das Internet (www) oder die UMTS-Technologie, gebührenpflichtig. Die Ministerpräsidenten verständigten sich für diese Rundfunkgeräte auf die monatliche Gebühr von 5,52 Euro (Grundgebühr). Durch die Gebührenanpassung im Jahr 2009 erhöhte sich diese Grundgebühr auf 5,76 Euro.

Im Geschäftsjahr 2010 gingen z. B. im Durchschnitt arbeitstäglich rund 83.000 Geschäftsvorgänge (ohne Zahlungsverkehr) schriftlicher oder elektronischer Form bei der GEZ ein, davon 4.400 Faxe und 1.200 Emails. Pro Arbeitstag wurden rund 15.000 Telefonanrufe entgegengenommen. Die Führung eines Teilnehmerkontos kostete im Jahr 2010 im Durchschnitt 3,83 Euro.

Die Aufwendungen der GEZ lagen bei 160,5 Mio. Euro für das Jahr 2010, das entspricht nur 2,13 Prozent der Gesamterträge aus Rundfunkgebühren. Mit diesem Ergebnis sind die Verwaltungskosten der GEZ wieder gegenüber den Vorjahren gesunken. Bei einem Vergleich mit den Gebühreneinzugssystemen anderer Länder Europas schneidet der Rundfunkgebühreneinzug in Deutschland ebenfalls gut ab.

Allerdings schwindet die Akzeptanz für die Rundfunkgebühr und den Gebühreneinzug in der breiten Öffentlichkeit und – was mittlerweile für die finanzielle Situation der Rundfunkanstalten dramatisch ist – die Anmeldebereitschaft sinkt seit einigen Jahren. Diesem Trend begegnet die GEZ mit entsprechenden Maßnahmen. Zum einen mit mehr Information, Transparenz und Dialogbereitschaft und zum anderen mit verbessertem Service und erhöhter Kundenfreundlichkeit, denn die Gesellschaft erwartet heutzutage – auch von einer Institution wie der GEZ – die Betreuung durch ein Dienstleistungsunternehmen mit kundenfreundlicher Ansprache.

Deshalb wurden in den letzten Jahren bereits innerhalb des Unternehmens einige Maßnahmen eingeleitet und umgesetzt, um die Entwicklung zu einem modernen Dienstleister zu vollziehen. Der Veränderungsprozess zur Verbesserung des Gebühreneinzugs, des Kundenservices und der Unternehmenskultur hat bereits im Jahr 2000 begonnen und wird sich auch die nächsten Jahre noch fortsetzen:

- Sukzessive Optimierung der Briefe an die Kunden (seit 2000)
- Modernisierung des gesamten DV-Systems (2005)
- Veränderung der Kommunikationsstrategie in Richtung eines Appells an den Fairnessgedanken - Werbekampagne „Natürlich zahl' ich.“ (seit 2007)

- Automatisierung bestimmter Vorgänge (elektronischer Workflow) und damit eine Verbesserung der Antwortzeiten
- Überarbeitung der Unternehmensgrundsätze – Leitbild / Werte (seit 2008)
- Relaunch des Internet-Auftritts der GEZ [www.gez.de](http://www.gez.de) (2008)
- Verlängerung der Service-Zeiten auf 19 Uhr (seit 2009)
- Interne Schulungen zur Verbesserung der Kundenkorrespondenz
- Vorbereitungen zu einer Umstellung auf ein modernes Schriftbild für die gesamte Kundenkorrespondenz (abgeschlossen vorauss. Ende 2010)
- Modifizierung des GEZ-Logos nach über 30 Jahren (2010)
- Start des Internet-Forums der GEZ [www.gez-meine-meinung.de](http://www.gez-meine-meinung.de) (2010)
- Zertifizierung der Informationssicherheit nach der Norm ISO 27001 (2010).

Die Vorbereitungen für die Umsetzung des neuen Finanzierungsmodells, das sich derzeit zur Ratifizierung in den Landtagen befindet, haben bereits im Jahr 2010 begonnen und werden im Jahre 2011 in eine entscheidende Phase treten.

## **Resümee**

Es steht außer Frage, dass das bisherige Gebühreneinzugssystem sich seit der Betriebsaufnahme zum Jahresbeginn 1976 voll bewährt und seine Effizienz und Wirtschaftlichkeit in den über 30 Betriebsjahren unter Beweis gestellt hat. Wenn jetzt dennoch umfassende Erneuerungen bei der GEZ erfolgt sind, so stellt das nicht die Erfolge des Systems in der Vergangenheit in Abrede, sondern der Veränderungsprozess diente einzig und allein dem Ziel, die GEZ und das Rundfunkgebühreneinzugssystem auf mittlerweile erheblich veränderte und sich weiter wandelnde Umfeldbedingungen und Anforderungen einzustellen und damit die Zukunftsfähigkeit des Rundfunkgebühreneinzugs zu sichern.

Bereits 10 Jahre nach Übernahme des Gebühreneinzugs stellte der damalige Vorsitzende des GEZ-Verwaltungsrats im Vorwort zur Broschüre "10 Jahre Betrieb des Gebühreneinzugssystems der Rundfunkanstalten" rückblickend fest: *"Die damals getroffene Entscheidung war richtig. Die Landesrundfunkanstalten und das Zweite Deutsche Fernsehen haben mit dem rundfunkeigenen Gebühreneinzug nicht nur die erwarteten Ergebnisse erreicht, vielmehr haben sie damit den größten Rationalisierungserfolg erzielt, den ARD und ZDF jemals verwirklichen konnten. Das seinerzeit angestrebte Ziel, pro Jahr gegenüber dem früheren Verfahren mindestens DM 100 Millionen einzusparen, ist nicht nur erreicht, sondern weit übertroffen worden ...".)*