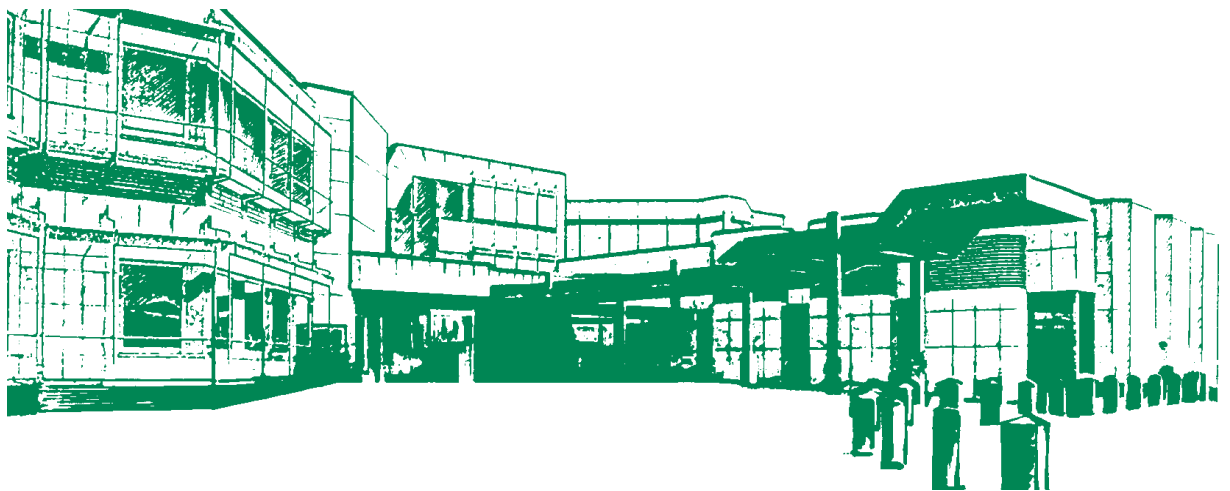




## Geschäftsbericht 2006





**Gebühreneinzugszentrale  
der öffentlich-rechtlichen  
Rundfunkanstalten in der  
Bundesrepublik Deutschland**

**Geschäftsbericht 2006**



---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Aufgaben der GEZ</b>	4
<b>Was die GEZ leistet</b>	5
<b>Verwaltungsrat, Fachbeirat und Geschäftsführung</b>	
Verwaltungsrat	6
Fachbeirat	7
Geschäftsführung	7
<b>Chronik 2006</b>	8
<b>Dienstleistungsprodukte der GEZ</b>	
Teilnehmerbetreuung	9
Abwicklung des Zahlungsverkehrs	14
Erlangung rückständiger Forderungen	15
Gewinnung neuer Teilnehmer	17
Befreiungsbearbeitung	23
Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten	26
Gebührenplanung	27
<b>Technik und Verfahren</b>	
Neues DV-System für den Gebühreneinzug - Übergang in den Normalbetrieb	28
<b>Datenschutz</b>	30
<b>Gebührenentwicklung</b>	
Gemeldete Rundfunkempfangsgeräte	33
Gesamterträge aus Rundfunkgebühren	36
Rundfunkgebühren-Abrechnung 2006	37
<b>Personal und Finanzen</b>	
Entwicklung des Personalbestandes	38
Aufwendungen für den Gebühreneinzug	40
Jahresabschluss 2006	41
<b>Zusammenfassung und Perspektiven</b>	45

---

## Aufgaben der GEZ

Die Landesrundfunkanstalten der ARD sowie Deutschlandradio und das Zweite Deutsche Fernsehen haben sich zum Zweck des gemeinsamen Gebühreneinzugs zusammengeschlossen. Die Zusammenarbeit ist in einer Verwaltungsvereinbarung geregelt.

Beim Einzug der Rundfunkgebühren hat die GEZ die folgenden Hauptaufgaben:

- Pflege der Stammdaten für alle Rundfunkteilnehmer (Verarbeitung der Zugangs-, Abgangs- und Änderungsdaten) sowie die Erfassung aller Bewegungs- und Historiedaten im Zusammenhang mit den laufenden Aufgaben,
- Seit 1. April 2005 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 ("Maßnahmen zur Erlangung rückständiger Rundfunkgebühren" von der Erinnerung bis zur Vollstreckung und zum Ordnungswidrigkeitenverfahren),
- 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-Marketing 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.

---

## Was die GEZ leistet

Das Rundfunkgebühreneinzugssystem hat auch im Jahr 2006 seine Effizienz und Wirtschaftlichkeit unter Beweis gestellt. Durch intensive Marktbearbeitung konnte ein weiterer Anstieg der Zahl der Teilnehmer um rund 300.000 erreicht werden. Die Rundfunkgebühren-Abrechnung 2006 weist Gesamterträge in Höhe von 7.286,2 Millionen € aus; das sind 163,3 Millionen € mehr als im Vorjahr. Die Aufwendungen der GEZ haben sich auf 2,23 % (Vorjahr 2,27 %) der Gesamterträge aus Rundfunkgebühren verringert.

Einen Eindruck darüber, welche Vorgangsmengen die GEZ bei der Abwicklung des Rundfunkgebühreneinzugs zu bewältigen hatte, vermitteln beispielhaft folgende Zahlen.

### Im Berichtsjahr

- führte die GEZ in ihrem Rundfunkteilnehmer-Datenbestand insgesamt rd. 42,0 Millionen Teilnehmerkonten (Stand Jahresende 2006 \*) ,
- beliefen sich die Gesamterträge (einschließlich der für besondere Zwecke bestimmten Gebührenanteile) auf insgesamt rd. 7,29 Milliarden €.

### Monat für Monat

- wurden im Durchschnitt in rd. 9,45 Millionen Fällen Rundfunkgebühren per Lastschrift eingezogen,
- versandte die GEZ über 1,8 Millionen Zahlungsaufforderungen über fällige Rundfunkgebühren an nicht am Lastschriftverfahren teilnehmende Rundfunkteilnehmer,
- mussten rd. 1.226.000 Maßnahmen zur Erlangung rückständiger Rundfunkgebühren (Erinnerungen, Gebührenbescheide, Mahnungen, Vollstreckungersuchen, Ordnungswidrigkeitenverfahren) eingeleitet werden,
- waren (ohne die o. g. Lastschriften) rd. 1,88 Millionen Zahlungseingänge zu bearbeiten,
- wurden rd. 133.000 nicht ausführbare Lastschriften von den Geldinstituten zurückgebucht (Rücklastschriften),
- erstattete die GEZ in rd. 115.000 Fällen zuviel gezahlte Gebühren,
- versandte die GEZ im Rahmen der Mailingmaßnahmen zur Ausschöpfung des Teilnehmerpotentials und zur Werbung für das Lastschriftverfahren im Durchschnitt annähernd rd. 1,4 Millionen Briefe.

### Arbeitstag für Arbeitstag

- fielen rd. 93.000 Geschäftsvorgänge (ohne Zahlungsverkehr) schriftlich oder über elektronische Medien bei der GEZ an, davon rd. 30.000 aus Mailingmaßnahmen,
- war ein Seitenvolumen im Posteingang in Höhe von 183.000 zu verarbeiten,
- wurden im Call-Center-Verbund der GEZ rd. 18.000 Telefongespräche angenommen.

---

\*) Die GEZ führt für jeden Rundfunkteilnehmer ein **Rundfunkteilnehmerkonto**. In der genannten Anzahl sind außer den Teilnehmerkonten für die rund 39,5 Mio. gebührenpflichtigen oder gebührenbefreiten Rundfunkteilnehmer rund 2,5 Mio. im Rahmen der Aufbewahrungsregelungen noch gespeicherte abgemeldete Teilnehmerkonten enthalten.

---

# Verwaltungsrat, Fachbeirat und Geschäftsführung

## 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:

### Vorsitzender:

<b>WDR</b>	Prof. Dr. Norbert Seidel	Verwaltungsdirektor (bis 31. Juli 2006)
<b>WDR</b>	Lutz Marmor	Verwaltungsdirektor (ab 1. August 2006)

### Stellvertretende Vorsitzende:

<b>NDR</b>	Lutz Marmor	Verwaltungsdirektor (bis 31. Juli 2006)
<b>SWR</b>	Peter Boudgoust	Verwaltungsdirektor (ab 1. August 2006)
<b>ZDF</b>	Hans Joachim Suchan	Verwaltungsdirektor

### Mitglieder:

<b>BR</b>	Lorenz Zehetbauer	Verwaltungsdirektor
<b>DR</b>	Karin Brieden	Verwaltungsdirektorin
<b>HR</b>	Conrad Schraube	Justiziar
<b>MDR</b>	Holger Tanhäuser	Verwaltungsdirektor
<b>NDR</b>	Dr. Albrecht Frenzel	Verwaltungsdirektor (ab 1. August 2006)
<b>RB</b>	Gerhard Schneider	Leiter der Betriebsdirektion und Stellvertreter des Betriebsdirektors
<b>RBB</b>	Hagen Brandstätter	Verwaltungsdirektor
<b>SR</b>	Dr. Norbert Holzer	Verwaltungs- und Betriebsdirektor
<b>SWR</b>	Peter Boudgoust	Verwaltungsdirektor (bis 31. Juli 2006)
<b>ZDF</b>	Petra Birkenbeil	Hauptabteilungsleiterin Finanzen
	Prof. Dr. Carl-Eugen Eberle	Justiziar

---

## Fachbeirat

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

### Vorsitzender:

**HR** Dr. Joachim Weinmann Betriebsdirektor

### Mitglieder:

**SWR** Dr. Thomas Schmieden Hauptabteilungsleiter IKS

**SWR** Prof. Dr. Armin Herb Rundfunkbeauftragter für den Datenschutz

**SWR** Jürgen Gruhler Abteilungsleiter  
Rundfunkgebühren

**WDR** Rainer Kampmann Hauptabteilungsleiter Finanzen

**ZDF** Prof. Dr. Thomas Becker Leiter IT-Strategie

### Dazu als Fachberater

- **für Haushalts- und Finanzfragen:**

**HR** Jürgen Weber Abteilungsleiter  
Zentrales Controlling

**ZDF** Thomas Bücken Abteilungsleiter Haushalt

- **für das Cash-Marketing:**

**DFS** Dietmar Pretzsch Abteilung Marketing

**ZDF** Thomas Grimm Hauptabteilung Kommunikation  
(bis 15. März 2006)

**ZDF** Sabine Ramseger-Kurz Hauptabteilung Kommunikation  
(ab 15. März 2006)

## 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.

**Geschäftsführer:** Hans Buchholz

---

## Chronik 2006

- Juli Die Vergabekammer des Oberlandesgerichts Düsseldorf setzt ein Verfahren gegen die Rundfunkanstalten aus und legt dem Europäischen Gerichtshof die Frage zur Entscheidung vor, ob die öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten als öffentliche Auftraggeber anzusehen sind.
- 3./ 4. Juli Um die zunehmend an Bedeutung gewinnende, länderübergreifende Zusammenarbeit zu straffen und zu optimieren, haben die GEZ und die Vertreter mehrerer Rundfunkgebührengesellschaften aus Europa Anfang Juli 2006 in Wien einen eigenen Dachverband gegründet, die Broadcasting Fee Association (BFA). Zielsetzung des Verbandes ist es u. a., durch einen regelmäßigen internationalen Erfahrungsaustausch zu einer Verbesserung des Gebührenmanagements beizutragen und die unterschiedlichen Regelungen in den einzelnen Ländern transparent darzustellen.
1. August Mit Wirkung vom 1. August 2006 geht der langjährige Verwaltungsdirektor und stellvertretende Intendant des WDR, Prof. Dr. Norbert Seidel, der zugleich auch über lange Jahre die Funktion des Vorsitzenden des Verwaltungsrats der GEZ innehatte, in den Ruhestand. Sein Nachfolger, sowohl im Amt des Verwaltungsdirektors des WDR als auch des Vorsitzenden des Verwaltungsrats der GEZ, wird Lutz Marmor, der bis dahin als Verwaltungsdirektor des NDR fungierte. Als seine Stellvertreter im Verwaltungsrat der GEZ werden Hans Joachim Suchan (ZDF) und Peter Boudgoust (SWR) gewählt.
16. September Aus Anlass des Jubiläums - 30 Jahre rundfunkeigener Gebühreneinzug - gibt die GEZ eine Festschrift heraus und veranstaltet einen Tag der offenen Tür.
- 19./ 20. Oktober Im Rahmen der Ministerpräsidentenkonferenz wird ein Beschluss dahingehend gefasst, an dem Auslaufen des Moratoriums festzuhalten, für die Rundfunkgebührenpflicht neuartiger Geräte ab 1. Januar 2007 jedoch lediglich eine verminderte Gebühr in Höhe von 5,52 € vorzusehen.
13. November Erneut war eine chinesische Delegation zu Gast bei der GEZ, die sich in Deutschland über das Thema „Gebühren“ informieren wollte. Teilnehmer waren ausnahmslos Führungskräfte aus chinesischen Behörden, die den „Wildwuchs“ von Gebührenerhebungen in China eindämmen sollen.

---

## Die Dienstleistungsprodukte der GEZ

Auch das Jahr 2006 war infolge der Übernahme der Befreiungsbearbeitung im April 2005 und der Umstellung des DV-Systems im Juli 2005 noch von diesen gravierenden Veränderungen geprägt.

Die neuen Bedingungen stellten die GEZ zwar vor große Herausforderungen, sie boten aber gleichzeitig auch eine gute Chance zur Weiterentwicklung und Optimierung, die 2006 genutzt wurde. Dies führte unter anderem zu einer Optimierung der Belegsteuerung sowie zu umfangreichen organisatorischen Veränderungen. Dementsprechend war es möglich, den anhaltend hohen Eingang an schriftlichen und telefonischen Vorgängen in der GEZ so zu bewältigen, dass in der zweiten Hälfte des Jahres 2006 eine deutliche Entspannung der zuvor durch Bearbeitungsrückstände geprägten Situation erreicht wurde.

Zum Jahresende 2006 führte die GEZ rund 42,0 Millionen Rundfunkteilnehmerkonten in ihrem Datenbestand, was eine Steigerung zum Vorjahr um rund 300.000 Teilnehmerkonten bedeutet. Dabei stieg die Zahl der gebührenpflichtigen Hörfunkgeräte um 151.063 Geräte, während der Bestand der gebührenpflichtigen Fernsehgeräte um 122.857 Geräte zurückging. Die Gesamterträge (Rundfunkgebührenerträge und andere Erträge im Zusammenhang mit dem Gebühreneinzug) erhöhten sich im Jahr 2006 um 163,3 Millionen Euro auf insgesamt rund 7,3 Milliarden Euro, was maßgeblich auf die Erhöhung der Rundfunkgebühr zum 1. April 2005 zurückzuführen ist. Im Jahr 2005 wurde die erhöhte Rundfunkgebühr lediglich neun und nicht - wie im Jahr 2006 - zwölf Monate eingezogen.

Wie sich die einzelnen Dienstleistungsprodukte im Jahr 2006 entwickelt haben und welche Ergebnisse erzielt wurden, wird in den nachfolgenden Kapiteln dargestellt.

### Produkt: Teilnehmerbetreuung

Rund 42,0 Mio. Teilnehmerkonten werden von der Teilnehmerbetreuung in der GEZ gepflegt. Die Aufgaben beinhalten sowohl in der schriftlichen als auch in der telefonischen Kommunikation im Wesentlichen die Pflege der Stammdaten, den Erstkontakt mit neuen Teilnehmern, die Klärung von Sachfragen, die Beratung bei unklaren Sachverhalten sowie Kontenbereinigungen. Die Veränderungen in der Struktur der Teilnehmerbetreuung durch die Übernahme des Befreiungsverfahrens waren deutlich spürbar. Rund 25 % des gesamten schriftlichen und telefonischen Volumens der Teilnehmerbetreuung bezieht sich auf diesen Themenkreis. Neben den Neuerungen im Jahr 2005 waren auch im letzten Jahr weitere Anpassungen der Prozesse und der Organisation notwendig, um die Mengen in einer vertretbaren Zeit zu bewältigen.

Um den deutlich gestiegenen Mengen über die schriftlichen, telefonischen und elektronischen Kommunikationswege Rechnung zu tragen, wurde zum einen zusätzliches Personal eingestellt, zum anderen wurden die Annahmquote am Telefon erhöht und die Verfahren zur Verarbeitung der elektronischen Eingänge optimiert. Nachstehende Abbildung macht die Entwicklung des Vorgangs-

aufkommens zu den jeweiligen Sachverhalten deutlich.

Besondere Aufmerksamkeit und eine entsprechende Vorbereitung, sowohl organisatorischer als auch technischer Art, erforderten der Wegfall des Moratoriums (Aussetzung der Gebührenpflicht für neuartige Rundfunkgeräte) zum Ende des Berichtsjahres und die damit verbundene Einführung der Gebührenpflicht für neuartige Rundfunkgeräte.

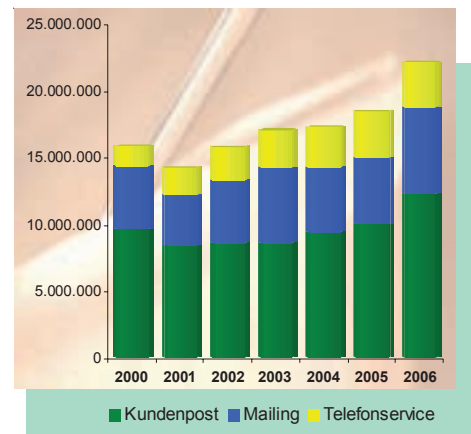


Abb. 1: Entwicklung der Vorgangsmengen 2000 - 2006

## Schriftliche Teilnehmerbetreuung

Die Organisation der schriftlichen Teilnehmerbetreuung war im Jahr 2006 geprägt von der Einstellung neuer Mitarbeiter/innen und deren Ausbildung, von der Bearbeitung der Rückstände sowie von der Anpassung der Aufbau- und Ablauforganisation. Insgesamt wurden 67 Mitarbeiter neu eingestellt und mit speziellen Schulungsprogrammen, durch die eine kurzfristige Unterstützung erreicht werden sollte, auf ihre neuen Aufgaben vorbereitet. Darüber hinaus führten die nachfolgend beschriebenen Maßnahmen zu einem kontinuierlichen Abbau der Bearbeitungsrückstände, die sich infolge der Übernahme der Befreiungsbearbeitung aufgebaut hatten.

- Die neuen Mitarbeiter wurden zunächst nur in Spezial-Themen ausgebildet (von den Qualifizierungsmaßnahmen waren intern rund 70 Mitarbeiter betroffen). Dazu mussten die Ausbildungsprogramme kurzfristig angepasst werden.
- Die Auftragsdatenerfassung durch externe Dienstleister wurde ausgedehnt. So werden beispielsweise einfache Befreiungssachverhalte und einfache Fax-Eingänge (formlose Schreiben) zusätzlich bei den externen Dienstleistern bearbeitet. Dadurch frei gewordene GEZ-interne Mitarbeiter wurden für die Sachbearbeitung qualifiziert.
- Entsprechend wurde eine Umverteilung der Arbeiten bei den externen Dienstleistern notwendig. Etwa 100 Mitarbeiter der externen Dienstleister wurden in ihre veränderten Aufgaben eingearbeitet.
- Für die Bearbeitung der Rückstände wurden im Jahr 2006 von den GEZ-Mitarbeitern insgesamt rund 72.000 Mehrarbeitsstunden geleistet.
- Die externen Dienstleister haben gleichermaßen durch verstärkten Personaleinsatz und Mehrarbeit ihren Beitrag geleistet.

Zum Jahresende 2006 waren die Rückstände soweit abgebaut, dass das Ziel „Tagfertigkeit“ bei ca. 85 % bis 90 % des Vorgangsaufkommens erreicht war. Tagfertigkeit bedeutet für die GEZ, dass die Anliegen der Rundfunkteilnehmer, je nach Aufwand für die Bearbeitung, innerhalb von 5 bis 12 Tagen erledigt werden.

Die zuvor bestehenden hohen Rückstände führten teilweise zu Bearbeitungszeiten von 6 bis 10 Wochen, die zudem Anlass waren für eine Vielzahl von Rückfragen und einer nachvollziehbaren Verärgerung einiger Teilnehmer.

Das Ziel einer umfassenderen Qualitätssicherung, das aufgrund der starken Zunahme der Vorgänge zeitweise nicht weiter ausgebaut werden konnte, wird im Jahr 2007 weiter forciert.

Die Schulungsmaßnahmen für Mitarbeiter werden in diesem Sinne weiter ausgebaut,

so dass die zahlreichen Optimierungsmaßnahmen zügig umgesetzt und die Anliegen der Rundfunkteilnehmer zeitnah, fair und gesetzeskonform behandelt werden können. Zu diesen Maßnahmen zählen eine zielgerichtete Planung und Steuerung der Kundenpost-Eingänge, die Verteilung der dafür notwendigen Personalkapazitäten sowie der Ausbau und die Verfeinerung der technischen Unterstützung durch die Verfahrensbetreuung und die DV-Entwicklung.

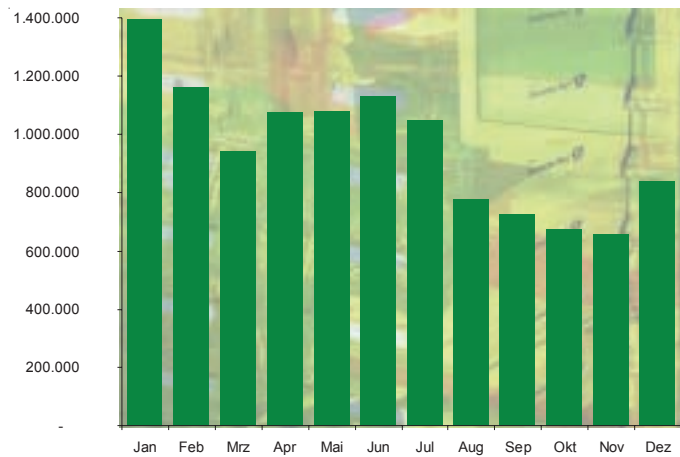


Abb. 2: Vorgangsbestände im Jahr 2006

Die Betrachtung der Eingangspost zeigt nach wie vor einen deutlichen Anstieg der elektronischen Kommunikationswege insgesamt. Insbesondere der starke Anstieg des Eingangs von Internetformularen erforderte eine technische Anpassung. Die Quote der maschinellen Verarbeitung stieg von rd. 16 % im Januar 2006 auf rd. 35 % im Dezember 2006. In der Folgezeit soll eine Steigerung der Quote durch weitere technische Anpassungen erfolgen. Auch die weitere Ausrichtung des Internetauftritts auf die Bedürfnisse der Teilnehmer wird dazu beitragen, dass die Bearbeitung für Befreiungen, An- und Änderungsmeldungen in noch stärkerem Maße automatisiert werden kann.

Die Abbildung 3 zeigt die Steigerungsraten der elektronischen Kommunikationswege im Vergleich zur gesamten Kundenpost. Der deutliche Rückgang bei der Kommunikation per E-Mail ist auf den Einsatz von Spam-Filtern und auf eine optimierte Vermeidung von Redundanzen zurückzuführen.

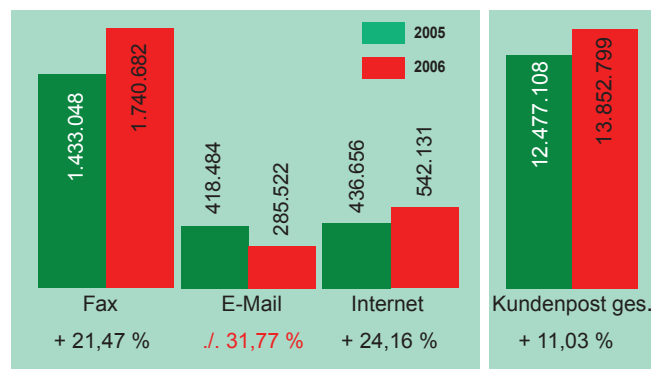


Abb. 3: Entwicklung der Vorgangseingänge 2006 im Vergleich zum Vorjahr

Die Nutzung der bei Banken und Sparkassen ausliegenden Meldeformulare ist weiterhin rückläufig. Dieser Rückgang ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass beispielsweise Adress- oder Kontoänderungen häufiger als früher zu Hause am PC erledigt werden. Die Optimierung des Internet-Auftritts wird zu einer weiteren Verstärkung der Online-Nutzung führen.

## Telefonische Teilnehmerbetreuung (Call Center)

Zur Verbesserung des Service am Telefon hat die GEZ im Jahr 2006 die Annahmekapazitäten des externen Call-Center-Verbundes und der GEZ-internen Telefonendsachbearbeitung weiter ausgebaut. Mit rund 4,5 Mio. angenommenen Gesprächen wurde das Ergebnis des Vorjahres (3,3 Mio.) um mehr als 30 % übertroffen. Der Monatsdurchschnitt betrug 375.000 Gespräche und in der Spitze konnten im Monat November rund 404.000 Telefonvorgänge bearbeitet werden.

Neben der Erweiterung des Annahmeverolumens im First Level, in dem vornehmlich Anrufe mit informellen Inhalten oder Änderungswünschen jeder Art abgehandelt werden, wurde die Annahmekapazität im Second Level (Zweitannahme) angepasst. Diese Stufe ist ausschließlich mit GEZ-eigenen Mitarbeitern der Endsachbearbeitung besetzt. Durch die bereits im Jahr 2005 eingeleitete Optimierung der Arbeitsprozesse des Telefonservice konnte die Quote der weitergeleiteten Gespräche vom First Level zum Second Level nochmals reduziert werden. Bei einer durchschnittlichen Weiterleitungsrate von 12 % und einer gleichzeitig verbesserten Personaleinsatzplanung mussten die Second Level-Kapazitäten – trotz des stark gestiegenen Telefonaufkommens insgesamt – nur um weniger als 15 % ausgebaut werden. Bei stabiler Erreichbarkeit des Second Level konnten die Anliegen mit schwierigem Sachverhalt erfolgreich endbearbeitet werden.

### Ausblick

Für das Jahr 2007 ist ein weiterer Ausbau der Erreichbarkeit des Telefonservice geplant. Ab Januar 2007 wird die Anzahl der anzunehmenden Gespräche um zusätzliche 50.000 auf 425.000 pro Monat erhöht. Dies entspricht bei einer erwarteten Anzahl von durchschnittlich 510.000 Anrufen einer unmittelbaren Annahmequote von 85 %.

Parallel dazu werden die Möglichkeiten zur Verbesserung der Teilnehmerkontakte via Internet untersucht. Ziel ist es, mittelfristig die Nutzung des Internetportals der GEZ auszubauen und diesen Kommunikationsweg zu fördern.

Treten beispielsweise Schwierigkeiten beim Ausfüllen eines Anmelde- oder Änderungsformulars auf der GEZ-Webseite auf, so soll dem Teilnehmer Hilfe von einem Telefonagenten der GEZ angeboten werden. Ein vom Teilnehmer gewünschtes Gespräch mit einem Telefonagenten kann dann auf zwei verschiedenen Wegen ermöglicht werden: Entweder wird auf der Internetseite der Rückruf eines Telefonagenten angeboten (über einen sog. Call-back Button), wenn der Teilnehmer seine Rufnummer in einem dafür vorgesehenen Feld hinterlässt. Sofern der Teilnehmer die Möglichkeit der Internet-Telefonie nutzt, kann auch – durch Anklicken eines angebotenen Buttons – unmittelbar eine Telefonverbindung über das Internet zum Telefonagenten der GEZ hergestellt werden (sog. VoIP-Telefonie).

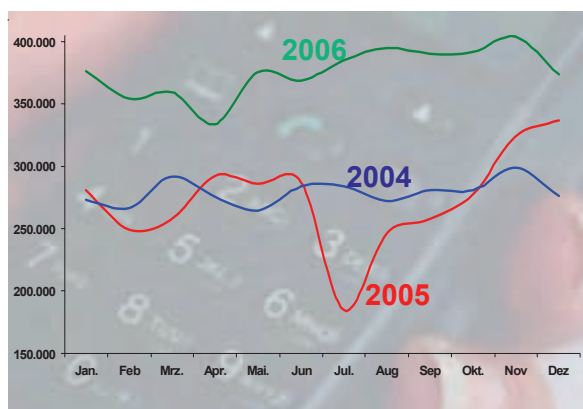


Abb. 4: Anrufaufkommen im Call-Center-Verbund der GEZ

---

## Übermittlung von Meldedaten für Zwecke des Rundfunkgebühreneinzugs

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

Die Meldedatenübermittlung dient somit der Aktualisierung der Adressdaten und der Gewinnung neuer Rundfunkteilnehmer.

Im Jahr 2006 übermittelten die Meldebehörden der GEZ ca. 12 Millionen Datensätze, die wie folgt bearbeitet wurden:

- 3,7 Mio. Datensätze führten zu einer Aktualisierung der Teilnehmerdaten, davon rund 46.000 zur Abmeldung wegen Todes des Teilnehmers.
- In 6,4 Mio. Fällen war die von der Meldebehörde übermittelte neue Anschrift bereits im Rundfunkteilnehmerkonto vermerkt, so dass keine weitere Bearbeitung durchgeführt werden musste, oder Meldedaten von Haushaltsangehörigen konnten ohne weitere Bearbeitung übergangen werden.
- 1,9 Mio. Bürger wurden zur weiteren Sachverhaltsklärung und ggf. zur Anmeldung als Rundfunkteilnehmer angeschrieben, woraus rund 365.000 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 erreicht und die Gebühren der zuständigen Landesrundfunkanstalt zugeordnet werden. Sie leistet aber auch einen wesentlichen Beitrag zur Gebührengerechtigkeit. Von den im Jahr 2006 auf Basis der übermittelten Anschriftsdaten angeschriebenen rund 1,9 Mio. Bürgern haben bis Mitte Januar 2007 rund 365.000 Personen (19,2 % der Angeschriebenen) mindestens ein Rundfunkempfangsgerät angemeldet. Insgesamt handelt es sich um rund 286.000 Hörfunk- und 311.000 Fernsehgeräte.

Meldedaten, die nicht zur Adressaktualisierung von Teilnehmerdaten beitragen, müssen spätestens innerhalb eines halben Jahres gelöscht werden. Die Löschung dieser Daten erfolgt unter strengster Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen.

---

## 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 2006 (einschließlich der für besondere Zwecke bestimmten Anteile) auf rund 7,3 Mrd. €. Detaillierte Angaben zu den Gebührenerträgen und zur Rundfunkgebührenabrechnung 2006 können dem Kapitel „Gebührenentwicklung“ entnommen werden.

Im Berichtsjahr wurden 113,3 Mio. Lastschriften für Rundfunkgebühren bei den Geldinstituten eingereicht. Das sind im Durchschnitt monatlich rund 9,45 Mio. Fälle. Davon wurden rund 1,6 Mio. als nicht ausführbare Vorgänge zurückgegeben. Dies entspricht einer monatlichen Rücklastschriftenmenge von rund 133.300 Geschäftsvorgängen.

Darüber hinaus waren rund 22,5 Mio. Zahlungseingänge (Einzelüberweisungen, Daueraufträge, Bareinzahlungen) zu verarbeiten. Dies entspricht einer monatlichen Verarbeitung von ca. 1,88 Mio. Vorgängen.

Die Reduzierung der Rundfunkgebührenabwicklungskonten sowie die Umstellung auf elektronische Kontoführung und Datenfernübertragung der Zahlungsverkehrsdaten haben eine zeitnahe Verarbeitung der Zahlungsvorgänge auf die Teilnehmerkonten und die schnellstmögliche Disposition der Gebühreneinnahmen an die Rundfunkanstalten ermöglicht.

---

## Produkt: Erlangung rückständiger Forderungen

Dieses Dienstleistungsprodukt der GEZ beinhaltet sämtliche Maßnahmen, die im Zusammenhang mit der Zahlungsüberwachung und der Vollstreckung rückständiger Rundfunkgebühren stehen.

Die Bandbreite der Mahnmaßnahmen der GEZ gegen säumige Zahler umfasst Zahlungserinnerung, Gebührenbescheid, Mahnungen, Vollstreckungsersuchen und Ordnungswidrigkeitenverfahren.

Die Zwangsvollstreckung erfolgt nach den Bestimmungen der Verwaltungsvollstreckungsgesetze der einzelnen Bundesländer. Zuständig für die Beitreibung sind nach den landesrechtlichen Vorschriften in den meisten Bundesländern die Gemeinden, in Berlin und Bremen die Finanzämter sowie in Bayern, Baden-Württemberg und Sachsen die Gerichtsvollzieher.

Für die Vollstreckung rückständiger Rundfunkgebühren nutzt die GEZ das gesamte dafür zur Verfügung stehende Instrumentarium, wie z. B. Sachpfändungen, Pfändungen von Forderungen und anderer Vermögensrechte, Anträge auf Abnahme der „Eidesstattlichen Versicherung“ etc.

Die Gesamtmenge der Mahnmaßnahmen hat sich in den Jahren 2001 bis 2006 um 59,6 % erhöht.

Im Berichtsjahr 2006 liegt die Steigerung sämtlicher Maßnahmen zur Erlangung rückständiger Rundfunkgebühren im Vergleich zum Jahr 2005 bei 24,1 %. In den einzelnen Mahnstufen fallen die Erhöhungen allerdings sehr unterschiedlich aus, wobei der Zuwachs von 15,8 % bei den Vollstreckungsersuchen durchaus als Indikator der steigenden Zahlungsunfähigkeit eines Teils der Rundfunkteilnehmer zu sehen ist. Die Gesamtzahl erstellter Vollstreckungsersuchen stieg dabei von rd. 670.000 im Jahr 2005 auf rd. 776.000 im Jahr 2006.

Die stetig steigende Gesamtzahl der Mahnmaßnahmen und die zunehmenden Schwierigkeiten bei der Realisierung der ausstehenden Forderungen spiegeln vermutlich in erster Linie die Verschlechterung der wirtschaftlichen Situation dieser Rundfunkteilnehmer wider.

Eine weitere wesentliche Ursache für den Anstieg ist auch die zunehmende Ausschöpfung des Bestandes durch die verstärkten Anstrengungen der GEZ und – damit verbunden – auch die Anmeldung zahlungsunfähiger oder zahlungsunwilliger Teilnehmergruppen.

Auch hat sich im Berichtsjahr der Trend zu einer weiteren starken Zunahme der Anzahl von Insolvenzverfahren fortgesetzt. Es zeigt sich jedoch, dass die Entwicklung von Unternehmens- und Verbraucherinsolvenzen dabei differenziert zu betrachten ist.

So führte die positive Konjunktur im Bereich der Unternehmensinsolvenzen zu einer starken Verringerung. Der in der Vergangenheit zu verzeichnende Rückgang hat sich wie bereits im letzten Berichtsjahr weiter fortgesetzt. So verringerte sich die Zahl der Unternehmensinsolvenzen bundesweit um 17,3 % (Quelle: Stat. Bundesamt).

Dagegen nimmt die Zahl der Verbraucherinsolvenzen weiter zu: 2006 haben 92.844 Personen eine Verbraucherinsolvenz beantragt, das sind rund 34,8 %

mehr als im Jahr 2005. Ebenfalls deutlich zugenommen haben die Insolvenzen von Personen, die früher einer selbständigen Tätigkeit nachgegangen sind, und zwar um 9,7 % (Quelle: Stat. Bundesamt).

Insgesamt waren auch im Jahr 2006 in Deutschland allein 3,1 Millionen Privathaushalte überschuldet, so dass auch zukünftig von einer unverändert hohen Anzahl an Vorgängen aus Verbraucherinsolvenzen zu rechnen ist.

Angesichts des weiterhin hohen Niveaus von Vollstreckungsfällen und Insolvenzvorgängen ist auch zukünftig keine Stagnierung oder rückläufige Entwicklung der Maßnahmen zur Erlangung rückständiger Rundfunkgebühren zu erwarten.

Die aufgezeigte Entwicklung hat zur Folge, dass auch die Kosten des Produkts „Erlangung rückständiger Forderungen“ zunehmen. Allerdings übersteigen die durch die Maßnahmen realisierten Beträge nach wie vor bei weitem die Kosten. Die Erfahrungen der letzten Jahre haben gezeigt, dass rund 55 % der ausstehenden Forderungen in einem Zeitraum von ca. 5 Jahren für die GEZ realisiert werden konnten. Darüber hinaus ist die GEZ auch rechtlich verpflichtet, alle den Rundfunkanstalten zustehenden Gebühren im Rahmen der bestehenden Gesetze zu realisieren.

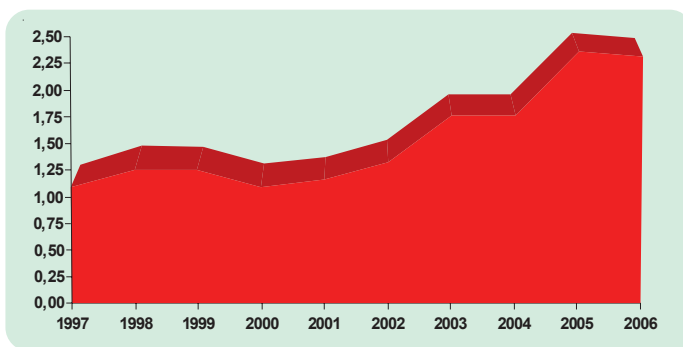


Abb. 5: Entwicklung der Forderungsausfallquote gesamt

Die Forderungsausfallquote (Wertberichtigungszuführungen an Sollstellungen) liegt in 2006 bei 2,309 % und ist somit unter den Vorjahreswert von 2,354 % gesunken.

Abbildung 5 zeigt die Entwicklung der Forderungsausfallquote zusammengefasst für alle Landesrundfunkanstalten, DR und das ZDF in den Jahren 1997 bis 2006.

Abbildung 6 zeigt die Entwicklung der Forderungsausfallquote für die einzelnen Landesrundfunkanstalten, das ZDF und ab 2003 auch für DR im Vergleich der Jahre 2000, 2003 und 2006. Aufgrund der Fusion von SFB und ORB zum RBB im Jahre 2003 sind die Werte dieser Landesrundfunkanstalten für den gesamten Zeitraum zusammengefasst worden. Der hohe Anteil im Jahr 2003 bei DR resultiert aus der Forderungsübernahme in Verbindung mit der Gebührengläubigerschaft und der daraus resultierenden Zuführung zu den Wertberichtigungen.

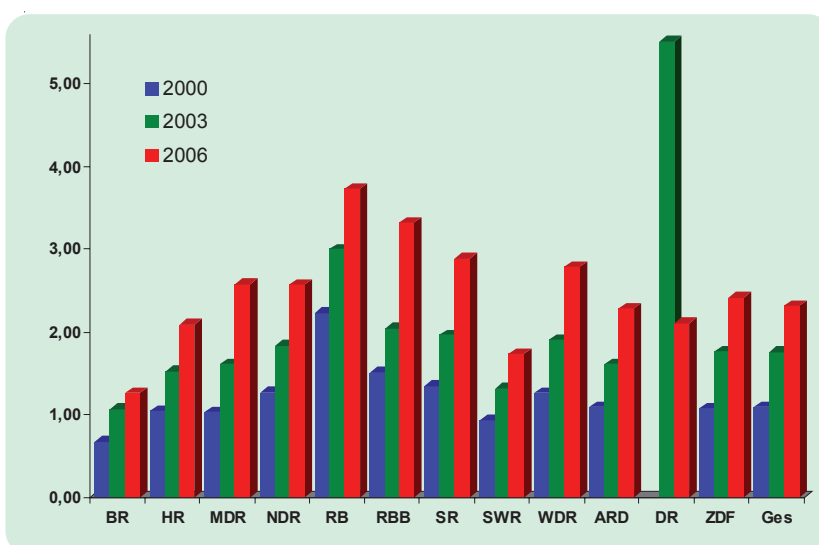


Abb. 6: Entwicklung der Forderungsausfallquote je Rundfunkanstalt

---

## Produkt: Gewinnung neuer Teilnehmer

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

Mit dem Ziel der maximalen Ausschöpfung des Rundfunkteilnehmer-Potenzials trägt das Marketing der GEZ zur Sicherung der Einnahmen für die Rundfunkanstalten bei. Neben dem wirtschaftlichen Aspekt spielt die gerechte Behandlung aller Rundfunkteilnehmer eine Rolle. Die Gebührengerechtigkeit ist im Zusammenhang mit der dem Sozialstaat entspringenden Idee der Grundversorgung durch den öffentlich-rechtlichen Rundfunk ein sehr wichtiger Faktor. Gebührengerechtigkeit besteht dann, wenn jeder Rundfunkteilnehmer sich finanziell am Erhalt des öffentlich-rechtlichen Rundfunks – dem Rundfunk von allen für alle – beteiligt.

### Konzept des Rundfunkgebühren-Marketings der GEZ

Die beiden zentralen Zielsetzungen des Rundfunkgebühren-Marketings der GEZ liegen in der weiteren Steigerung der Marktausschöpfung und in der Sicherung der erreichten Marktausschöpfung durch Gewinnung der jeweils nachrückenden Haushalte.

Um diese Ziele zu erreichen, richtet sich die Kommunikation der GEZ an Nichtanmelder mit dem Zweck, eine Verhaltensänderung, d. h. die Anmeldung von Rundfunkgeräten, zu bewirken. Dabei werden die Nichtanmelder über die Pflichtenargumentation („*Das Zahlen der Rundfunkgebühr ist Pflicht.*“) und über die Nutzenargumentation („*Gutes Programm durch die Rundfunkgebühr.*“) angesprochen.

Während sich das Marktpotenzial bei den privaten Rundfunkteilnehmern der Ausschöpfungsgrenze nähert, wird bei den gewerblichen Rundfunkteilnehmern ein höheres Potenzial vermutet, das es im Sinne der Gebührengerechtigkeit zu heben gilt. Im privaten Bereich ist eine Zunahme an Befreiungen festzustellen, welche überwiegend mit der wirtschaftlichen Lage der betreffenden Personen zusammenhängt. Zudem hat die demographische Entwicklung negative Auswirkungen auf das Rundfunkteilnehmer-Potenzial. Nicht zuletzt stellt auch die Verweigerungshaltung von einigen Rundfunkteilnehmern eine Herausforderung an das Rundfunkgebühren-Marketing dar.

Die GEZ führt regelmäßig Marktforschungen durch, um die Werbewirkung der GEZ-Marketingmaßnahmen und das Verhalten der Rundfunkteilnehmer zu beobachten. Die Analysen dienen als Grundlage für zielgruppenspezifische Kommunikationsmaßnahmen.

### Forschung

Zu den Marktforschungen zählt die jährliche Durchführung der Repräsentativbefragung „Trend“, ein Gemeinschaftsprojekt der Medienforschung ARD und

ZDF – in Zusammenarbeit mit der AS&S (ARD Sales & Services) – sowie der GEZ. Hinzu kommen diverse von der GEZ initiierte Werbewirkungsanalysen.

## Die GEZ erreicht ihre Zielgruppen...

Neben den regelmäßigen Marktforschungen führt die GEZ gezielte Analysen durch, um ihre privaten und gewerblichen Zielgruppen genauer zu identifizieren. In diesem Zusammenhang hat die GEZ im Jahr 2004 eine „Profilanalyse der Nichtanmelder“ durchgeführt, bei der die privaten Nichtanmelder hinsichtlich ihrer Lebensumstände, -einstellungen und Mediennutzung analysiert wurden. Die genauere Ortung der Nichtanmelder ermöglicht es der GEZ, ihre Mediaplanung durch eine zielgruppenspezifische Medienauswahl noch effizienter zu gestalten.

## ... in den klassischen Medien

Die GEZ bedient sich zur Gewinnung neuer Teilnehmer primär der klassischen Medien TV, Hörfunk, Print und Kino. Im TV und Hörfunk wurden GEZ-Spots sowohl in öffentlich-rechtlichen als auch in privaten Programmen gesendet. Denn es wird oftmals vergessen: Rundfunkgebühren zahlen muss auch derjenige, der nur private Programme nutzt.

Im **TV** wurden in 2006 die GEZ-Spots „Black & White“, „Déjà-vu“ und „Schwarzes Schaf“ im Umfeld von TV-Sendungen mit überwiegend jungem Publikum in den Programmen ARD, ZDF, PRO7 und RTLII eingesetzt.

Die im Jahr 2006 geschalteten GEZ-**Hörfunk**-Spots „Achtung“ und „Bußgeld“ haben den Beauftragendienst und das bei Nichtzahlung der Rundfunkgebühren anfallende Bußgeld zum Thema. Sie wurden in jungen öffentlich-rechtlichen Radioprogrammen (z.B. EinsLive, Fritz, SWR und Jump), die in der jungen Zielgruppe viel gehört werden, und in jungen privaten Radioprogrammen gesendet.



Abb. 7: Motive „Black & White“, „Déjà-vu“ und „Schwarzes Schaf“



Abb. 8: Motive „Auszug“ und „WM-Ticket“

In Tages- und Publikumszeit-schriften erschienen die Motive „Black & White“, „Breakdancer“, „Déjà-vu“, „Auszug“ und – pas-send zum Großereignis der WM 2006 – „WM-Ticket“, meist bun-desweit als **Print**-Anzeigen. Der Großteil der GEZ-Anzeigen wurde in TV-Programmzeitschriften platziert, um die Zielgruppe im Rahmen des gebührenpflichtigen Zusammenhangs zu errei-chen. Weitere Titel wurden in Anlehnung an die Ergebnisse der „Profilanalyse der Nichtan-melder“ ausgewählt. Die Print-motive der GEZ werden, wo dies möglich ist, um die Anmeldehot-die Internetadresse der GEZ

line für Rundfunkgeräte (0180/50 51 500), ([www.gez.de](http://www.gez.de)) und um einen Anmeldecoupon ergänzt, um die Anmeldung der Rundfunkge-räte zu vereinfachen. In ausgewählten Schal-tungen wurde den Anzeigen zu diesem Zwe-cke zudem ein Anmelde-Beikleber im Postkar-tenformat hinzugefügt.

Auch die Ansprache der gewerblichen Ziel-gruppen erfolgte im Jahr 2006 über die Schal-tung von **Print**-Anzeigen in gewerblichen Ti-teln. Dabei wurde das Motiv „Klingelschild“ ein-gesetzt, das sich primär an Selbständige rich-tet und sie über ihre Mehrfachgebührenpflicht (privat und gewerblich) aufklärt.

Die GEZ-**Kino**-Spots „Déjà-vu“ und „Schwar-zes Schaf“ wurden im Berichtsjahr bundesweit – im Sommer auch in Freiluftkinos – ein-gesetzt.



Abb. 9: Motiv „Klingelschild“

### ... in den neuen Medien

Die Mediennutzungsgewohnheiten der Zielgruppen der GEZ ändern sich pri-mär aufgrund der Entwicklung der technischen Möglichkeiten.

Das **Internet** wird in den jungen Zielgruppen der GEZ überdurchschnittlich viel genutzt. Der Internetauftritt der GEZ ([www.gez.de](http://www.gez.de)) wurde hinsichtlich seiner Benutzerfreundlichkeit und Informationsdichte überarbeitet. Seit 2005 ist er online und bietet umfassende Informationen zum Thema „Rundfunkgebühren“. Die integrierte An- und Ummeldefunktion wurde ebenfalls optimiert.

**Ambient-Medien** umfassen eine Gruppe von Werbeträgern, die in die Lebens-welt und Umgebung der Zielgruppen integriert sind. Im Jahr 2006 hat die GEZ einen 12-monatigen Test mit dem Ambient-Medium „Kofferkuli“ am Düsseldor-fer Flughafen gestartet.

---

## ... auf Events

Das GEZ-Marketingkonzept sieht die Präsentation des Themas „Rundfunkgebühren“ bei Veranstaltungen und Aktivitäten der Sender, aber auch bei Ausstellungen wie regionalen und überregionalen Messen vor.

## Regionalmarketing

Im Zeitraum Mai bis August 2006 wurde in Berlin in Zusammenarbeit mit dem RBB zusätzlich eine konzentrierte Marktbearbeitung unter dem Motto „GEZ-Wochen in Berlin“ durchgeführt. Bei dieser kleinräumigen Aktion wurden die Marktbearbeitungsinstrumente

- Mailing
- Beauftragendienst und
- klassische Werbung

gleichzeitig und aufeinander abgestimmt eingesetzt. Dabei wurde das vom NDR entwickelte Motiv „1 von 4“ verwendet.



Abb. 10: Motiv „1 von 4“

## Kreativagenturen-Wettbewerb

Im Jahr 2006 führte die GEZ einen Kreativagenturen-Wettbewerb durch.

Die seit 1999 für die GEZ tätige Kreativagentur TöpferGrenvilleCrone aus Hamburg wurde am 1. Januar 2007 von der Münchener Agentur Xynias, Wetzel abgelöst.

Die Kampagnenidee von Xynias, Wetzel ging als Gewinneridee aus dem Wettbewerb hervor und soll voraussichtlich im zweiten Quartal des Jahres 2007 umgesetzt werden.

## Mailing zur Teilnehmergeinnung und Bestandssicherung

Das Direct-Mailing-Verfahren ist neben dem Beauftragendienst der Landesrundfunkanstalten und den Cash-Marketing-Kampagnen weiterhin das wichtigste Instrument zur Ausschöpfung des Potenzials der nicht angemeldeten Rundfunkteilnehmer. Im Sinne der angemeldeten Teilnehmer ist es die Pflicht der GEZ, bisher nicht angemeldete Teilnehmer zur Anmeldung zu veranlassen und damit Gebührengerechtigkeit zu erzielen. Dieser Pflicht kommt die GEZ unter anderem durch Direct-Mailingbriefe nach. Im Berichtsjahr 2006 wurden die Direct-Mail-Aktionen mit Erfolg weitergeführt.

In der nachfolgenden Grafik (Abb. 11) sind die Zugänge an Rundfunkgeräten – getrennt nach ihrer Herkunft aus normalen („freiwilligen“) Anmeldungen der Teilnehmer, aus der Tätigkeit des Beauftragendienstes bzw. aus dem Mailing-Verfahren – und daneben die Abmeldungen im Vergleich der Jahre 1998 bis 2006 dargestellt. Die Grafik macht deutlich, dass die Erfolge aus der Tätigkeit der Beauftragendienste der Landesrundfunkanstalten sowie aus den Mailingmaßnahmen erforderlich sind, um einen Rückgang des Teilnehmerbestandes zu verhindern. Dazu müssen diverse Zielgruppen angeschrieben werden.

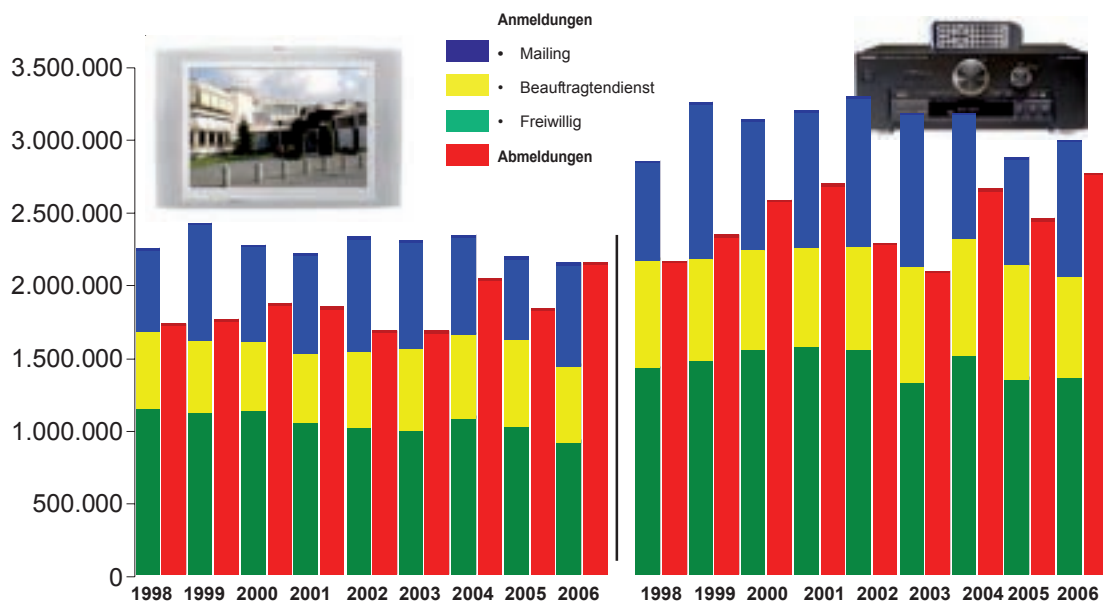


Abb. 11: Zu- und Abgänge an Hörfunk- und Fernsehgeräten 1998 bis 2006

Für das Mailingjahr 2006 wurden im Rahmen des Direct-Mailing-Verfahrens zur Gewinnung neuer Hörfunk- und Fernsehteilnehmer und zur Pflege des Teilnehmerbestandes insgesamt rund 15,4 Mio. Briefe (Erst- und Erinnerungsschreiben) versandt. Von den rund 6,8 Mio. erreichten Adressaten (bezogen auf zugestellte Erstbriefe) haben rund 5,6 Mio. geantwortet. Für die Ergebnisse in der nachstehenden Tabelle (Abb. 12) wurde der Zeitraum Januar 2006 bis 30. April 2007 gewählt, der dem Mailingjahr entspricht. Dabei werden die Wirkungen aller im Jahr 2006 ausgelösten Erstbriefe betrachtet, somit inkl. der Erinnerungen, die im Januar und Februar 2007 ausgebracht wurden.

Für das Direct-Mailing-Verfahren wurden sowohl Adressen von bereits gemeldeten Rundfunkteilnehmern (z.B. ausschließlich als Hörfunkteilnehmer gemeldet) als auch von externen Anbietern angemietete Adressen zur Zielgruppenansprache verwendet.

## Ergebnisse der Aktionen

Erreichte Adressaten (zugestellte Erstbriefe)	An- und Zumeldungen		Angemeldete Geräte	
	Anzahl	Anzahl	Anzahl Hörfunk	Anzahl Fernsehen
6.775.898	827.378	12,21	704.940	558.800

Abb.12: Ergebnisse Mailing 2006 (Stand: 30. April 2007)

Auf der Grundlage der Meldegesetze bzw. Meldedaten-Übermittlungsverordnungen der einzelnen Bundesländer wurden ferner Adressdaten von Einwohnermeldeämtern genutzt (siehe auch Dienstleistungsprodukt Teilnehmerbetreuung). Personen, für die im Datenbestand der GEZ kein Rundfunkteilnehmerkonto festgestellt werden kann, werden unter Nutzung der übermittelten Adressdaten angeschrieben und über die Rundfunkgebührenpflicht informiert. Diese Maßnahme bewirkt weiterhin von allen Mailing-Aktionen die höchste Erfolgsquote.

Die untenstehende Grafik (Abb. 13) gibt einen Überblick über die Anzahl der in den Jahren 1997 bis 2006 aufgrund von Mailingaktionen angemeldeten Hörfunk- und Fernsehgeräte. Die Grafik zeigt, dass erstmals nach 2003 die Anzahl der angemeldeten Hörfunkgeräte im Mailingjahr 2006 wieder gestiegen ist.

Über die oben genannten Direct-Mailing-Maßnahmen hinaus wurden im Jahr 2006 1.287.416 Rundfunkteilnehmer, die ihre Gebühren per Einzelüberweisung begleichen oder bar einzahlen, angeschrieben und auf die Vorteile des Lastschriftverfahrens hingewiesen. Es wurden Gewinne als Anreiz ausgelobt. Darauf haben 74.103 Teilnehmer (5,76 %) mit einer Änderung der Zahlungsart reagiert.

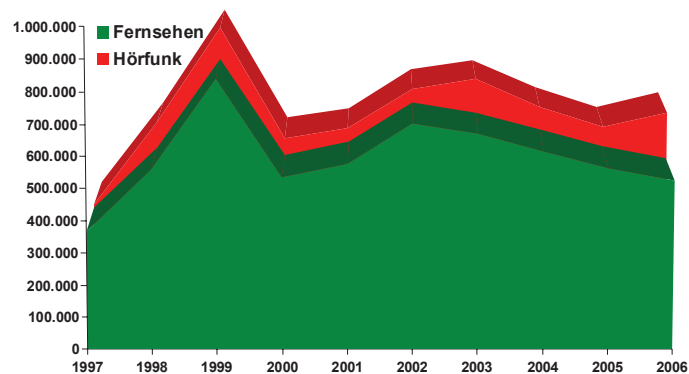


Abb.13: Anmeldungen aus Mailingaktionen 1997 - 2006

---

## Produkt: Befreiungsbearbeitung

Seit dem 1. April 2005 obliegt der GEZ das Verfahren zur Befreiung natürlicher Personen von der Rundfunkgebührenpflicht, welches zuvor von den Sozialbehörden wahrgenommen wurde. Die Rundfunkgebührenbefreiung wird nur auf Antrag gewährt und bei Vorliegen bestimmter sozialer Leistungen bzw. eines RF-Merkzeichens, welche vom Antragsteller nachzuweisen sind. Voraussetzung ist, dass Rundfunkgeräte zum Empfang bereitgehalten werden. Die Teilnehmer erhalten den Antrag bei verschiedenen Behörden und auf der Homepage der GEZ ([www.gez.de](http://www.gez.de)).

Der Anteil der Befreiungsbearbeitung betrug 25 % der schriftlichen Kundenkorrespondenz. Ebenso wie im ersten Jahr der Zuständigkeit der GEZ für das Befreiungsgeschäft war auch das Jahr 2006, bedingt durch den hohen Vorgangseingang im Zusammenhang mit Befreiungen, maßgeblich von Aktivitäten zur Optimierung und Anpassung des Verfahrens geprägt. Insgesamt zeigt das Ergebnis des Jahres 2006, dass die eingeleiteten Maßnahmen erfolgreich waren. Bei einer ganzheitlichen Betrachtung von schriftlichen und telefonischen Befreiungsvorgängen wurden die geplanten Zahlen (6,75 Mio. Vorgänge) nahezu erreicht. Die Bestandssituation hatte sich mit Stand 31. Dezember 2006 soweit normalisiert, dass das angestrebte Ziel der zeitnahen Bearbeitung (90 % des Vorgangseinganges wird binnen 10 Tagen bearbeitet) im Januar 2007 erreicht werden konnte.

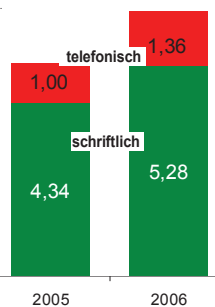


Abb. 14: Geschäftsvorgänge Befreiungen (in Mio.)

Entscheidende Maßnahmen hierbei waren:

- Die internen Bearbeitungsregeln und -abläufe für die Bearbeitung der Anträge auf Befreiung wurden optimiert. Damit konnte eine effizientere Vorgangsbearbeitung gewährleistet werden.
- Formulare, Bescheide, Briefe sowie der Internetauftritt wurden zielgruppengerecht überarbeitet. Hierdurch ist die Zahl der Vorgänge gestiegen, in denen eine abschließende Bearbeitung ohne weitere Nachfragen und daraus resultierende Folgekorrespondenzen möglich war. Der Anteil an Zwischenbescheiden konnte signifikant gesenkt werden.
- Durch die Bereitstellung der Behörden- und Teilnehmerhotline wurde die anfängliche Unsicherheit gegenüber dem neuen Befreiungsverfahren abgebaut. Auch hierdurch konnten Folgekorrespondenzen verringert werden.
- Durch die Erbringung freiwilliger Mehrarbeit und die nochmalige Anpassung der erforderlichen Ressourcen (Personal, Qualifizierung der Mitarbeiter, Arbeitsplatzausstattung etc.) wurde der Vorgangsabbau weiter forciert.

Mit den vorgenannten Maßnahmen hat die GEZ auch den Empfehlungen der Arbeitsgruppe „Optimierung der Befreiungsbearbeitung“, die aus Vertretern verschiedener Landesrundfunkanstalten und der GEZ gebildet worden war, Rechnung getragen. Durch Übernahme der Aufgaben in das Regelverfahren konnte die Arbeitsgruppe in der zweiten Jahreshälfte aufgelöst werden. Auch konnte die Unterstützung durch die Landesrundfunkanstalten in der schriftlichen und telefonischen Sachbearbeitung aufgrund der positiven Entwicklung zur Jahresmitte weitestgehend eingestellt werden. Die von zwei Landesrundfunkanstalten noch fortgeführte Unterstützung in der schriftlichen Sachbearbeitung war zum Jahresende nicht mehr erforderlich.

Aber auch Einflussfaktoren außerhalb der GEZ waren für das Vorgangsaufkommen von Bedeutung:

- Nach wie vor machen die Arbeitslosengeld II (ALG II)-Empfänger einen großen Anteil bei der Rundfunkgebührenbefreiung aus (Abb. 15). Durch die Gewährung von ALG II-Leistungen für längere Zeiträume hat sich auch die Laufzeit der ausgesprochenen Befreiungen erhöht, weil die Laufzeit der Befreiung von Gesetzes wegen an die Dauer der Gewährung des ALG II geknüpft ist. Aufgrund der Verbesserung der wirtschaftlichen Lage ist die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften im Jahr 2006 gesunken, was ebenfalls Einfluss auf die Anzahl der Geschäftsvorgänge im Zusammenhang mit Befreiungen hatte.
- Außerdem war ursprünglich angenommen worden, dass die Befreiungen, die noch vor dem 1. April 2005 durch die Sozialämter bewilligt worden waren, bereits zum Jahresende 2005 auslaufen und erneute Anträge nach sich ziehen würden. Diese Annahme ist nicht in vollem Umfang eingetreten.

Per 31. Dezember 2006 wurden im Teilnehmerkontenbestand der GEZ rund 2,8 Mio. private befreite Teilnehmerkonten geführt. Dabei waren ca. 480 Tsd. Teilnehmer nach altem Recht und 2,3 Mio. nach neuem Recht befreit.

Mit dem Ziel der weiteren Vereinfachung des Befreiungsverfahrens und der Reduzierung des Verwaltungsaufwandes haben die Landesrundfunkanstalten und die GEZ ihre Bemühungen gegenüber Kommunen, kommunalen Spitzenverbänden, der Bundesagentur für Arbeit sowie den Versorgungsämtern fort-

Befreiungsgrund	Anzahl gesamt	Anteil
Empfänger von Sozialhilfe	123.887	5,40 %
Empfänger von Grundsicherung	232.387	10,14 %
Empfänger von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II	1.324.723	57,79 %
Empfänger von Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz	28.918	1,26 %
Empfänger von Ausbildungsförderung	74.030	3,23 %
Sonderfürsorgeberechtigte § 27e BVG	2.281	0,10 %
Blinde und hörgeschädigte/RF-Merkzeichen	119.529	5,21 %
Behinderte wenigstens 80%, RF-Merkz.	344.818	15,04 %
Empfänger von Hilfe zur Pflege / Kriegsopferfürsorge	25.239	1,10 %
Empfänger von Pflegezulagen § 267 LAG	635	0,03 %
<i>Im Vorgriff auf die gesetzliche Änderung:</i>		
Empfänger von Leistungen nach SGB VII (Kinder- u. Jugendhilfe)	3.846	0,17 %
Empfänger von Berufsausbildungsbeihilfe (BAB) SGB III oder Berufsausbildungsförderung SGB III	10.644	0,46 %
Ausbildungsgeld SGB III	1.285	0,06 %

Abb. 15: Anzahl und Anteile der Befreiungen nach Gründen

---

gesetzt. Im Dezember 2006 wurden alle Kommunen und ALG II-Stellen mit der Bitte um Einsatz von Blanko-Drittbescheinigungen angeschrieben. Die Drittbescheinigung wird von der Bescheid erteilenden Behörde ausgestellt und dient als Ersatz für die beglaubigte Kopie bzw. als Ersatz für die Bestätigung, dass ein Original vorgelegen hat. Sie wird bisher nur von wenigen Kommunen bzw. ALG II-Stellen genutzt. Für das Jahr 2007 wird erwartet, dass die Drittbescheinigung vermehrt eingesetzt wird und sich somit das Vorgangsaufkommen insgesamt positiv entwickelt.

Den Sozialbehörden und ALG II-Stellen wurde außerdem im Dezember 2006 eine Info-Broschüre zum Thema „Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht“ zur Verfügung gestellt. Zudem wurden zielgruppenspezifische Merkblätter entwickelt, die den normalen Textbriefen hinzugefügt werden können. Ziel der GEZ ist es, die betroffenen Personenkreise besser über Befreiungsgründe und das Befreiungsverfahren insgesamt zu informieren.

Nach wie vor strebt die GEZ ein flächendeckendes Verfahren zur elektronischen Übermittlung der für die Befreiung erforderlichen Leistungsbescheidsdaten an. Das Verfahren zur elektronischen Datenübermittlung (ELANBF – Elektronische Antragsbearbeitungsunterstützung für Befreiungen) zwischen der GEZ und den Landesversorgungsämtern befindet sich seit 1. Januar 2007 im produktiven Einsatz. Pilotanwender ist das Landesversorgungsamt Münster, das für das Bundesland NRW zuständig ist. Aufgrund der ersten Anträge von Teilnehmern, die dem elektronischen Datenaustausch mit der unterschriebenen Einverständniserklärung zugestimmt haben, findet seit Anfang Februar 2007 der elektronische Datenaustausch statt.

Nach erfolgreichem Abschluss der Pilotphase wird parallel zur Einführung bei den übrigen Landesversorgungsämtern die Möglichkeit der elektronischen Datenübermittlung mit den Kommunen angestrebt. Auch mit der Bundesagentur für Arbeit wird über die möglichst zeitnahe Einführung einer elektronischen Lösung weiter verhandelt.

---

## Produkt: Serviceleistungen für die Landesrundfunkanstalten

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

Die GEZ bietet Serviceleistungen zur Unterstützung der durch die Landesrundfunkanstalten vorgenommenen Marktbearbeitungsaktivitäten an. Hierzu zählt in erster Linie die Verarbeitung der Meldungen, die der Beauftragtendienst der Landesrundfunkanstalten an die GEZ weitergibt. Die Aufgaben des Beauftragtendienstes beinhalten die Beratung der Teilnehmer bzw. potentiellen Teilnehmer sowie die Anmeldung nicht gemeldeter Rundfunkgeräte.

Im Jahr 2006 wurden durch den Beauftragtendienst ca. 560.000 Belege mit An- und Zumeldungen von Rundfunkgeräten bei der GEZ eingereicht, die zu verarbeiten waren.

Folgende Anmeldungen wurden im Berichtsjahr durch den Beauftragtendienst erzielt:

Hörfunkgeräte		Fernsehgeräte	
privat	nicht privat	privat	nicht privat
ca. 304.000	ca. 281.000	ca. 253.000	ca. 108.000

Um die Tätigkeiten des Beauftragtendienstes zu unterstützen und zu optimieren, stellte die GEZ den Landesrundfunkanstalten auch im Jahr 2006 Informationen über die in den Beauftragten-Gebieten bereits gemeldeten Teilnehmer zur Verfügung. Darüber hinaus erstellte die GEZ die Beauftragtendienst-Abrechnungen für die Landesrundfunkanstalten bzw. stellte die hierfür erforderlichen Daten zur Verfügung. Weiterhin erhielten die Landesrundfunkanstalten eine Reihe von standardisierten und gesonderten Statistiken, Auswertungen und Analysen.

Zur Bewertung der Ertragsentwicklung in den nächsten Jahren im Rahmen der Rundfunkfinanzierung erfolgen umfangreiche Analysen und Berechnungen zu geplanten bzw. diskutierten Änderungen des Rundfunkfinanzierungsstaatsvertrages. Neben Auswertungen des Datenbestandes der GEZ werden zusätzlich Veröffentlichungen statistischer Ämter und Daten von kommerziellen Anbietern zu wirtschaftlichen und konjunkturellen Entwicklungen bewertet und berücksichtigt.

---

## 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 eine von der Finanzkommission der Rundfunkanstalten eingesetzte Arbeitsgruppe grundsätzlich für einen Zeitraum von fünf Jahren bzw. für die aktuelle Gebührenperiode. Die geplanten Gesamterträge bilden die Basis für die Haushaltsplanung bei den Rundfunkanstalten.

### Zuverlässigkeit

Die tatsächlichen Gesamterträge des Jahres 2006 liegen mit 7.286,2 Mio. € um 65,1 Mio. € höher, als sie im Bericht zur Gebührenplanung vom 31. März 2006 ausgewiesen waren. Die Abweichung der Planung vom Ist-Ergebnis liegt damit unter ein Prozent. Auch in den Vorjahren waren die Unterschiede zwischen Planung und ‚Ist‘ jeweils geringer als ein Prozent.

### Entwicklung des Planungsverfahrens

Die hohe Zuverlässigkeit der Gebührenertragsplanung ist nur durch ständige Weiterentwicklung der Planungsmethode möglich. Aufgrund der besonderen Entwicklung in den letzten Jahren, insbesondere durch die Intensivierung der Marktbearbeitung, orientiert sich die Gebührenertragsplanung am Markt. Schwerpunkte bilden die Entwicklung des Haushaltsbestandes im Bundesgebiet und die Einschätzung, bis zu welcher Grenze die Haushalte als Marktpotenzial in den Bestand angemeldeter Rundfunkteilnehmer überführt werden können. Außerdem werden insbesondere die Entwicklung der Anzahl von Teilnehmern, die von der Gebührenpflicht befreit sind, sowie die Entwicklung von uneinbringlichen Forderungen berücksichtigt. Die dadurch geschaffene Planungsgrundlage berücksichtigt nicht nur die Entwicklung in der Vergangenheit und den aktuellen Stand, sondern auch die durch die Marktbearbeitung voraussichtlich erzeugte Wirkung bei der Potenzialhebung sowie die Veränderungen durch die Rundfunkreform zum 1. April 2005 unter Einbeziehung von Wahrscheinlichkeiten und Risikoeinschätzungen.

Um Informationen zur aktuellen und künftigen Entwicklung des Marktes zu erhalten, werden Daten und Beratungsleistungen statistischer Ämter sowie von bundesweit anerkannten Fachleuten einbezogen. Weiterhin werden die Einschätzungen der Marktbearbeiter bei den Landesrundfunkanstalten und in der GEZ berücksichtigt.

### Neues DV-System für den Gebühreneinzug - Übergang in den Normalbetrieb

Das mit dem Großprojekt DV2005 entwickelte Kernsystem für die DV-Verfahren des Gebühreneinzugs wurde im Juli 2005 in Betrieb genommen. Die sich aus dem praktischen Massenbetrieb ergebenden Systemänderungen beliefen sich im Jahr 2006 auf rund 470 Änderungen im Monat. Anfänglich lag die Mehrzahl dieser Systemanpassungen vorwiegend im technischen Bereich. Im Laufe des Jahres 2006 verschob sich das Bild zugunsten fachlicher Anforderungen, deren Anteil mittlerweile auf ein Drittel angestiegen ist. Das neue Verfahren wurde von den sachbearbeitenden Mitarbeitern sehr gut angenommen, die Mitarbeiterproduktivität ist im Vergleich zum Altverfahren gestiegen.

Eine der Stärken des neuen DV-Systems ist seine größere Flexibilität gegenüber Änderungen. Dadurch konnten die erforderlichen Anpassungen zum Zweck der Gebührenerhebung für neuartige Rundfunkempfangsgeräte kurzfristig erfolgreich im Rahmen des Projektes EINNEG („Einführung neuartiger Empfangsgeräte“) eingeführt werden. Die Anpassungen des Kernsystems erfolgten innerhalb von weniger als drei Monaten. Erst in der Ministerpräsidentenkonferenz vom 18.-20. Oktober 2006 fiel die endgültige Entscheidung, das bestehende Moratorium wie vorgesehen zum 31. Dezember 2006 auslaufen zu lassen, so dass ab 1. Januar 2007 eine Rundfunkgebühr für neuartige Empfangsgeräte zu erheben war. Am 8. November 2006 legte die Finanzkommission den Gebühren-/Kostenverteilungsschlüssel für die Rundfunkanstalten fest und bereits rund einen Monat später fand die Systemabnahme durch den Fachbereich statt. EINNEG konnte im Januar 2007 termingerecht in Produktion genommen werden. Lediglich in Randbereichen sind im Rahmen des Projekts EINNEG noch Anpassungen der DV-Verfahren erforderlich, die im 1. Quartal 2007 durchzuführen sind.

Ebenfalls erfolgreich beendet wurde das Projekt ELANBF („Elektronische Antragsbearbeitungsunterstützung für Befreiungen“) zur elektronischen Anbindung der Versorgungsämter im Rahmen der Befreiungsbearbeitung. Der Piloteinsatz mit dem Versorgungsamt Münster begann im Dezember. Nachdem im Februar 2007 erste Datenübermittlungen erfolgreich verlaufen sind, können nun weitere Behörden (insbesondere Versorgungsämter und Kommunen) angeschlossen werden.

Das neu entwickelte Verfahren ist einerseits für den Antragsteller/Teilnehmer, andererseits auch für die Behörden und die GEZ von Nutzen:

Der Antragsteller wird entlastet, da er den ausgefüllten Antrag auf Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht ohne die sonst erforderlichen Anlagen an die GEZ schickt. Es muss lediglich auf dem Antragsformular die Zustimmung erteilt werden, dass die GEZ die für die Antragsbearbeitung benötigten Daten bei der entsprechenden Behörde per elektronischer Datenübermittlung abfragt. Nach dem Erhalt der Daten von den Behörden wird bei der GEZ automatisch ein Bescheid erstellt und sodann zeitnah an den Antragsteller gesandt.

Der Nutzen für die Landesversorgungsämter bzw. anderen Behörden entsteht

---

im Wesentlichen durch den Wegfall der Bestätigung/Beglaubigung des Bewilligungsbescheides.

Bei der GEZ entfällt die Bearbeitung der oft umfangreichen Anlagen der Anträge sowie die in vielen Fällen durchgeführte Rücksendung der Originale der Bewilligungsbescheide an den Antragsteller.

Des Weiteren wurde im Jahr 2006 die Eingangsverarbeitung von E-Mails optimiert: Eingehende E-Mails können nun auch mit Datei-Anhängen (z. B. Textdokumente oder Tabellen) automatisch in die Vorgangsbearbeitung weitergeleitet werden.

Um die Effektivität und Effizienz des Datenverarbeitungsbereiches zu erhöhen, wurde mit der Einführung von ITIL-Prozessen begonnen. ITIL (IT Infrastructure Library) ist eine Sammlung von „Best-Practices“ zur Organisation und Umsetzung von IT-Prozessen, die unter ISO 2000 genormt sind. Für den praktischen Einsatz müssen die Prozesse auf die individuelle Umgebung angepasst werden. Diese Anpassung erfolgte im zweiten Halbjahr 2006. Begonnen wurde mit den für die tägliche Arbeit besonders relevanten Prozessen zum Störungs-, Problem-, Änderungs- und Service-Level-Management.

Die GEZ misst der Sicherung der Datenbestände und der Datenverarbeitungsabläufe sowie dem Schutz personenbezogener Daten im Besonderen große Bedeutung zu. Sie hat technische und organisatorische Sicherungsmaßnahmen getroffen, die beim gegenwärtigen Stand der baulichen, system- und verfahrenstechnischen Gegebenheiten als wirksam und voll ausreichend im Sinne der datenschutzrechtlichen Forderungen zu beurteilen sind. Etwaige Verfahrensänderungen werden einer fortlaufenden Kontrolle daraufhin unterzogen, ob die datenschutzrechtlichen Anforderungen erfüllt sind.

## Gesetzliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen unterscheiden einerseits zwischen der Verarbeitung der Daten der Rundfunkteilnehmer und andererseits der Verarbeitung der Mitarbeiterdaten der GEZ. Die Verarbeitung personenbezogener Daten der Mitarbeiter 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 verarbeitet werden, gelten zum einen die bereichsspezifischen Datenschutzregelungen im Rundfunkgebührenstaatsvertrag (RGebStV) und zum anderen ergänzend die jeweiligen landesgesetzlichen Vorschriften.

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 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 Bremens, des Hessischen Rundfunks und des Rundfunks Berlin Brandenburg ist für die Datenschutz-Kontrolle außerhalb der journalistisch-redaktionellen Datenverarbeitung zusätzlich der 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 ein/e betriebliche/r Datenschutzbeauftragte/r bestellt worden, der/die unmittelbar der Geschäftsleitung untersteht.

## Datenschutzbeauftragte der Rundfunkanstalten

Die Datenschutzbeauftragten der Rundfunkanstalten haben sich entsprechend der Vorjahre auch im Jahr 2006 wiederholt mit Eingaben Betroffener oder mit Fragen grundsätzlicher Natur, z. B. zum Mailing-, zum Abmelde- oder zu dem im Jahr 2005 neu eingeführten 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“ statt-

---

gefunden. 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,
- geplante Änderungen im Rahmen des 10. Rundfunkänderungsstaatsvertrages,
- Datenverarbeitung im Auftrag,
- Bestrebungen zur Vereinheitlichung des Melderechts,
- Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht,
- Einführung einer so genannten NP-Datenbank (Datenbank mit Adressen von Gewerbetreibenden, Dienstleistern etc.),
- Erarbeitung eines Historielöschkonzepts für die aktiven Teilnehmerkonten,
- Novellierung der Datenschutzrichtlinien der GEZ,
- Neufassung der Gebühreneinzugsordnung (GEORG),
- Mailing-Maßnahmen der GEZ,
- Auskunftspflichten der Rundfunkanstalten bzw. der GEZ nach den Informationsfreiheitsgesetzen,
- Datenschutz im Beihilferecht, Entscheidung des OVG NRW,
- Datenerhebung bei Dritten durch die Rundfunkgebührenbeauftragten,
- E-Mailbearbeitung bei Abwesenheit,
- Behandlung elektronischer Bewerbungen.

Einer eingehenderen Befassung bedurften dabei vor allem die Themen „Historielöschkonzept“ und „NP-Datenbank“. In einer Sitzung am 23. August 2006 in Köln befasste sich ein Unterarbeitskreis mit dem Löschkonzept zu DV2005. Außerdem nahmen die Rundfunkdatenschutzbeauftragten sowohl am 31. März 2006 in Frankfurt als auch am 27. April 2006 in Stuttgart an Erörterungen zum Thema NP-Datenbank teil.

## Betriebliche Datenschutzbeauftragte der GEZ

Die betriebliche Datenschutzbeauftragte der GEZ hatte im Berichtsjahr insgesamt 889 Eingaben von Betroffenen oder Dritten zu Fragen des Datenschutzes beim Rundfunkgebühreneinzug zu bearbeiten (Vorjahr 665). Das folgende Diagramm (Abb. 16) gibt einen Überblick, in welche wesentlichen Sachverhaltensgruppen die Eingaben unterteilt werden können (wobei ein Vorgang auch bei mehreren angesprochenen Sachverhalten jeweils nur einer Fallgruppe zugeordnet wurde):

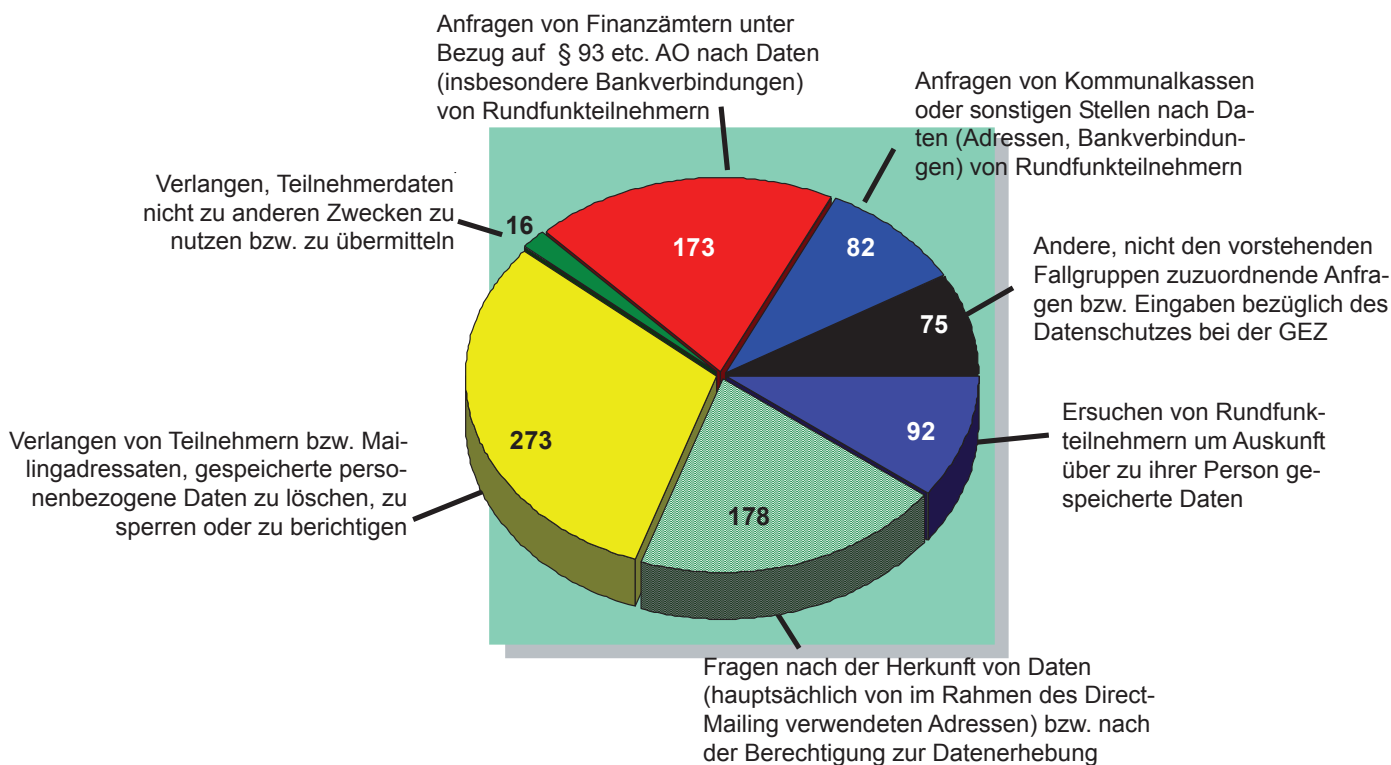


Abb. 16: Von der betrieblichen Datenschutzbeauftragten bearbeitete Eingaben von Rundfunkteilnehmern und Dritten

Bei den Vorgängen handelte es sich in 255 Fällen (Vorjahr 351) um Ersuchen von Finanzämtern oder anderen Dritten um Auskunft über Daten von Rundfunkteilnehmern (insbesondere Bankverbindungen oder Anschriften) die mit Hinweis auf die strenge Zweckbindung der Daten gemäß § 3 Abs. 3 RGebStV jeweils ablehnend beantwortet wurden. Von den verbleibenden 634 Eingaben (Vorjahr 314) bezogen sich 293 (gegenüber 118 in 2005) auf Mailing-Aktionen zur Ausschöpfung des Teilnehmerpotenzials. In diesen Schreiben wurde hauptsächlich nach der Herkunft der verwendeten Adresse, nach der Berechtigung zur Nutzung dieser Daten oder nach der Rechtsgrundlage der Datenerhebung gefragt. Extrem stark zugenommen hat außerdem der Trend, die Mailingschreiben inhaltlich überhaupt nicht zu beantworten, sondern im Gegenzug einzig 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, dem Gesamtvolumen des Mailings bzw. der insgesamt angefallenen Geschäftsvorgänge – nach wie vor als gering und unkritisch zu werten.

# Gebührenentwicklung

## Gemeldete Rundfunkempfangsgeräte

Im Jahr 2006 stieg die Zahl der gemeldeten gebührenpflichtigen Geräte bei Hörfunk um 151.063 (0,39 % bezogen auf den Jahresanfangsbestand), während der Gerätebestand beim Fernsehen um ./ 122.857 Geräte (0,36 %) zurückging. Bei den gebührenbefreiten Geräten ist in 2006 eine Zunahme bei Hörfunk von 112.127 (3,31 %) und bei Fernsehen um 137.383 Geräte (4,48 %) zu verzeichnen. In der Abb. 17 ist die Entwicklung der Anzahl gemeldeter Rundfunkempfangsgeräte in den letzten 10 Jahren dargestellt.

Durch höhere Eingangsmengen an Kundenpost im Jahr 2005 konnten die Vorgänge nicht immer zeitnah bearbeitet werden. Die für den Geschäftsbericht 2005 dargestellten Bestände von Teilnehmerkonten und Geräten sowie deren Veränderungen berücksichtigten daher eine Bewertung zur voraussichtlichen Bestandsveränderung aus im Jahr 2005 eingegangenen, aber bis zum Jahresende noch nicht abschließend bearbeiteten Vorgängen. Da die Endbearbeitung im Jahr 2006 erfolgt ist und deshalb statistisch diesem Jahr zugeordnet wurde, erfolgt nunmehr abweichend zur Darstellung des Vorjahres der Ausweis der statistischen Ist-Zahlen auch für das Jahr 2005.

Jahr	Gebührenpflichtige Geräte <sup>*)</sup>		Gebührenbefreite Geräte	
	Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr	Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr
<b>Hörfunk</b>				
1997	34.591.383	382.439	2.931.284	118.042
1998	35.214.776	623.393	3.012.770	81.486
1999	36.115.421	900.645	3.040.304	27.534
2000	36.677.259	561.838	3.052.080	11.776
2001	37.171.572	494.313	3.083.032	30.952
2002	37.755.744	584.172	3.167.634	84.602
2003	38.290.378	534.634	3.337.899	170.265
2004	38.678.568	388.190	3.492.342	154.443
2005 **)	39.118.828	440.260	3.389.722	./ 102.620
2006	39.269.891	151.063	3.501.849	112.127
<b>Fernsehen</b>				
1997	30.982.806	322.340	2.536.884	133.509
1998	31.418.209	435.403	2.630.224	93.340
1999	32.055.292	637.083	2.661.668	31.444
2000	32.445.840	390.548	2.684.076	22.408
2001	32.784.709	338.869	2.720.844	36.768
2002	33.190.049	405.339	2.816.572	95.728
2003	33.453.144	263.096	2.991.769	175.197
2004	33.597.559	144.415	3.151.444	159.675
2005 **)	33.855.910	258.351	3.067.881	./ 83.563
2006	33.733.053	./ 122.857	3.205.264	137.383

<sup>\*)</sup> 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 %.

<sup>\*\*)</sup> Der vorübergehende Rückgang befreiter Geräte resultierte teilweise aus der Neuregelung des Befreiungsrechts, wonach Zweitgeräte in Schulen nicht mehr anmeldepflichtig sind und deshalb rund 66.000 Hörfunkgeräte und 56.000 Fernsehgeräte aus dem Bestand befreiter Geräte abgemeldet wurden. Darüber hinaus waren die in Bearbeitung befindlichen Vorgangsbestände bis zum Jahresende 2005 angestiegen, so dass die Endbearbeitung und die ggf. damit verbundene Auswirkung auf den Bestand gebührenpflichtiger und gebührenbefreiter Geräte erst im Jahr 2006 erfolgt ist.

Abb. 17: Entwicklung der Zahl der gemeldeten Rundfunkempfangsgeräte

Von den insgesamt gemeldeten Rundfunkempfangsgeräten waren am Jahresende 2006 rund 8,2 % der Hörfunkgeräte und rund 8,7 % der Fernsehgeräte gebührenbefreit. Zum Ende des Berichtsjahres waren ferner im Rahmen der speziellen Regelung für das Hotel- und Gaststättengewerbe für rund 1,1 % der Hörfunkgeräte und rund 2,2 % der Fernsehgeräte Rundfunkgebühren nur in Höhe von 50 % bzw. 75 % der vollen Gebühr zu entrichten.

Der sich aus diesen Gebührenbefreiungen bzw. -ermäßigungen für die Rundfunkanstalten ergebende Gebührenausschlag beläuft sich auf ca. 706,8 Mio. € im Jahr (ausgehend von den Gerätezahlen zum 31. Dezember 2006 ohne Berücksichtigung von Bestandsveränderungen im Laufe des Jahres). Ohne die Gewährung von Befreiungen könnte die ab 1. April 2005 gültige Monatsgebühr von 17,03 € bei unveränderten Gebührenerträgen um rund 9,7 % bzw. 1,65 € gesenkt werden.

Einen Eindruck über die Entwicklung der gemeldeten, von der Rundfunkgebührenpflicht befreiten Hörfunk- und Fernsehgeräte in den letzten 10 Jahren vermittelt die Abb. 18.

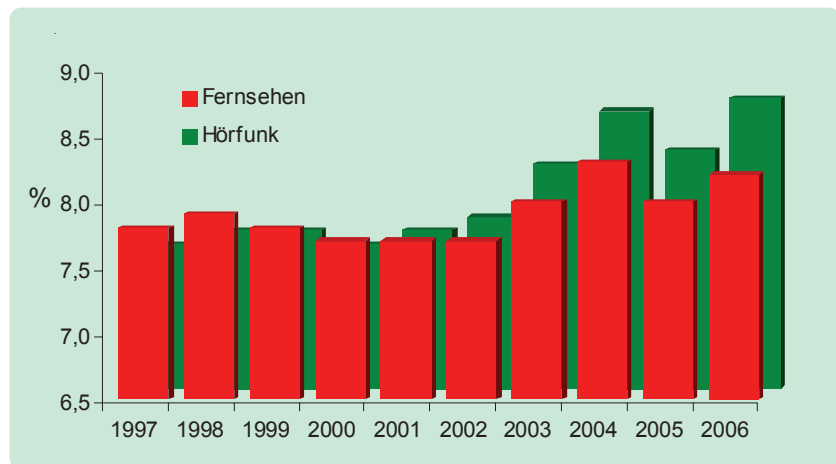


Abb. 18: Anteil der gebührenbefreiten Rundfunkgeräte an den insgesamt angemeldeten Geräten 1997-2006

Die Entwicklung der angemeldeten und befreiten Hörfunk- und Fernsehgeräte seit 1997 ist aus nachfolgendem Verlaufsdiagramm (Abb. 19) ersichtlich. Nachdem im Jahr 1998 die Marktbearbeitung stark intensiviert wurde und zu außergewöhnlichen Zuwächsen des Gerätebestandes geführt hat, ist wegen der inzwischen erreichten hohen Marktausschöpfung in den letzten Jahren ein deutlich reduzierter Zugang der Geräteanmeldungen bei gleichzeitigem deutlichem Anstieg des Bestandes befreiter Hörfunk- und Fernsehgeräte zu verzeichnen.

Die Geräteveränderung der gebührenpflichtigen Geräte im Jahr 2006 setzt sich zusammen aus einem Rückgang der privat geführten Geräte um ./ 128.296 Hörfunkgeräte und ./ 192.375 Fernsehgeräte und einem Anstieg der nicht privaten Geräte um + 279.359 Hörfunkgeräte und + 69.518 Fernsehgeräte.

Die Gesamtzahl der nach dem Stand vom 31. Dezember 2006 gemeldeten Rundfunkempfangsgeräte teilt sich auf die Bereiche der einzelnen Landesrundfunkanstalten wie in Abb. 20 dargestellt auf.

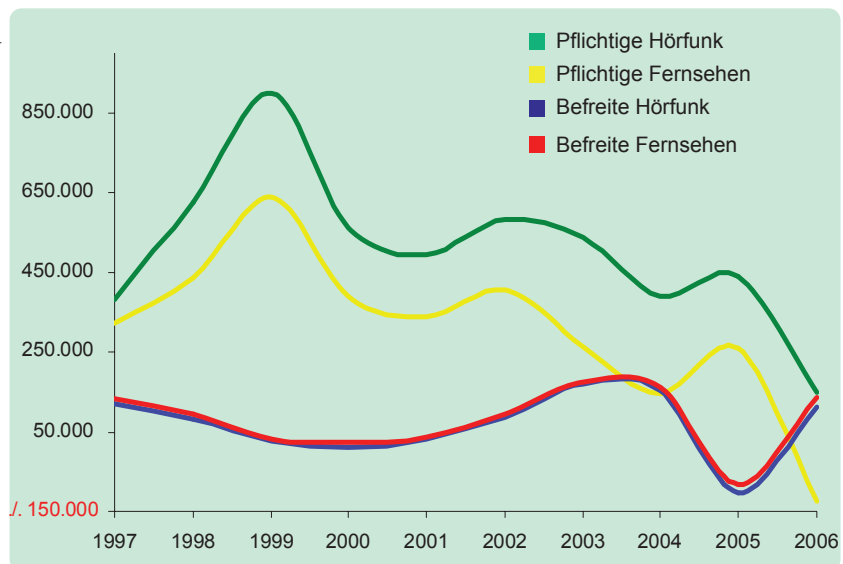


Abb. 19: Entwicklung der angemeldeten und befreiten Rundfunkgeräte 1997-2006

Hörfunk								
Rundfunk-anstalt	Gebührenpflichtige Hörfunkgeräte				Gebührenbefreite Hörfunkgeräte		Hörfunkgeräte insgesamt	
	- volle Gebühr -		- teilbefreit-		Anzahl	%	Anzahl	%
	Anzahl	%	Anzahl	%				
BR	6.300.607	16,2	94.555	21,4	413.483	11,8	6.808.645	15,9
HR	3.002.086	7,7	51.642	11,7	222.477	6,4	3.276.205	7,7
MDR	4.115.158	10,6	41.002	9,3	474.508	13,6	4.630.668	10,8
NDR	6.913.700	17,8	88.395	20,0	656.471	18,7	7.658.566	17,9
RB	316.906	0,8	3.815	0,9	44.327	1,3	365.048	0,9
RBB	2.551.009	6,6	35.145	7,9	355.416	10,1	2.941.570	6,9
SR	485.340	1,2	1.647	0,4	42.740	1,2	529.727	1,2
SWR	7.159.507	18,4	66.258	15,0	442.335	12,6	7.668.100	17,9
WDR	7.983.112	20,6	60.007	13,6	850.092	24,3	8.893.211	20,8
<b>Gesamt</b>	<b>38.827.425</b>	<b>100,0</b>	<b>442.466</b>	<b>100,0</b>	<b>3.501.849</b>	<b>100,0</b>	<b>42.771.740</b>	<b>100,0</b>

Fernsehen								
Rundfunk-anstalt	Gebührenpflichtige Fernsehgeräte				Gebührenbefreite Fernsehgeräte		Fernsehgeräte insgesamt	
	- volle Gebühr -		- teilbefreit-		Anzahl	%	Anzahl	%
	Anzahl	%	Anzahl	%				
BR	5.142.926	15,6	161.615	22,3	336.059	10,5	5.640.600	15,3
HR	2.437.301	7,4	62.924	8,7	208.652	6,5	2.708.877	7,3
MDR	3.613.529	10,9	67.729	9,3	459.809	14,3	4.141.067	11,2
NDR	5.808.494	17,6	142.786	19,7	617.409	19,3	6.568.689	17,8
RB	268.041	0,8	4.761	0,7	39.825	1,2	312.627	0,8
RBB	2.262.314	6,9	57.573	7,9	355.584	11,1	2.675.471	7,2
SR	425.833	1,3	4.318	0,6	37.737	1,2	467.888	1,3
SWR	5.907.584	17,9	124.320	17,1	371.930	11,6	6.403.834	17,3
WDR	7.141.768	21,6	99.237	13,7	778.259	24,3	8.019.264	21,7
<b>Gesamt</b>	<b>33.007.790</b>	<b>100,0</b>	<b>725.263</b>	<b>100,0</b>	<b>3.205.264</b>	<b>100,0</b>	<b>36.938.317</b>	<b>100,0</b>

Abb. 20: Gemeldete Rundfunkempfangsgeräte am 31.12.2006 inkl. Bewertung des Vorgangbestandes

---

## Gesamterträge aus Rundfunkgebühren

Die Gesamterträge\*) belaufen sich im Berichtsjahr – einschließlich der für besondere Aufgaben bestimmten Gebührenanteile – auf insgesamt 7.286,2 Mio. €. Sie übersteigen damit das Vorjahresergebnis um 163,3 Mio. €. Ohne die Anteile für besondere Aufgaben liegen die Gesamterträge für die Landesrundfunkanstalten, das ZDF und DR bei 7.148,3 Mio. €.

Der Anstieg der Gesamterträge ist im Berichtsjahr im Wesentlichen darauf zurückzuführen, dass die Gebührenerhöhung zum 1. April 2005 – anders als im Vorjahr – nicht nur für 9 Monate, sondern für das gesamte Jahr 2006 wirkt.

Wie sich die Gesamterträge insgesamt in den letzten zehn Jahren entwickelt haben, zeigt die Abb. 21 (Betragsangaben in T€).

<b>Jahr</b>	<b>Hörfunk</b>	<b>Fernsehen</b>	<b>Gesamt</b>
1997 <sup>1)</sup>	2.087.031	3.523.065	5.610.096
1998	2.125.116	3.562.457	5.687.573
1999	2.175.358	3.623.928	5.799.286
2000	2.224.740	3.693.414	5.918.154
2001 <sup>2)</sup>	2.467.941	4.182.093	6.650.034
2002	2.513.470	4.235.750	6.749.220
2003	2.538.324	4.252.373	6.790.697
2004	2.574.202	4.280.610	6.854.812
2005 <sup>3)</sup>	2.657.872	4.465.098	7.122.970
2006	2.719.053	4.567.187	7.286.240

**Anmerkungen**

<sup>1)</sup> Gebührenerhöhung ab 1.1.1997: Grundgebühr DM 9,45 (€ 4,83) und Fernsehgebühr DM 18,80 (€ 9,61) monatlich.

<sup>2)</sup> Gebührenerhöhung ab 1.1.2001: Grundgebühr DM 10,40 (€ 5,32) und Fernsehgebühr DM 21,18 (€ 10,83) monatlich.

<sup>3)</sup> Gebührenerhöhung ab 1.4.2005: Grundgebühr € 5,52 und Fernsehgebühr € 11,51 monatlich

Abb. 21: Gesamterträge aus Rundfunkgebühren 1997 - 2006

---

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

## Rundfunkgebühren-Abrechnung 2006

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

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

Die Rundfunkgebühren-Abrechnung weist für das Jahr 2006 Gesamterträge in Höhe von 7.286.239.960,44 € aus. Diese liegen somit um 163.270.444,27 € über dem Ergebnis von 2005.

Wie sich die Gesamterträge gemäß der Rundfunkgebühren-Abrechnung 2006 auf die Landesrundfunkanstalten, DR und ZDF verteilen, ist in der Abb. 22 dargestellt.

Rundfunkanstalt	Gesamterträge incl. Anteile der Landesmedienanstalten	Landesmedien- anstalten-Anteile *)	Gesamterträge ohne Anteile der Landesmedienanstalten
Bayerischer Rundfunk	865.650.409,76	22.201.629,02	843.448.780,74
Hessischer Rundfunk	401.888.284,90	10.316.835,96	391.571.448,94
Mitteldeutscher Rundfunk	579.505.793,44	14.947.732,06	564.558.061,38
Norddeutscher Rundfunk	942.264.073,52	24.225.077,32	918.038.996,20
Radio Bremen	42.785.261,13	1.101.309,80	41.683.951,33
Rundfunk Berlin-Brandenburg	356.325.622,29	9.193.172,24	347.132.450,05
Saarländischer Rundfunk	67.097.963,85	1.730.641,51	65.367.322,34
Südwestrundfunk	978.720.336,86	25.116.505,76	953.603.831,10
Westdeutscher Rundfunk	1.127.722.702,20	29.076.483,32	1.098.646.218,88
<b>ARD</b>	<b>5.361.960.447,95</b>	<b>137.909.386,99</b>	<b>5.224.051.060,96</b>
Zweites Deutsches Fernsehen	1.742.390.505,47		1.742.390.505,47
Deutschlandradio	181.889.007,02		181.889.007,02
<b>Gesamt</b>	<b>7.286.239.960,44</b>	<b>137.909.386,99</b>	<b>7.148.330.573,45</b>

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

Abb. 22: Übersicht über die Gesamterträge aus Rundfunkgebühren 2006

## Entwicklung des Personalbestandes

Der **Stellenplan** 2006 weist 852 Planstellen gegenüber 2005 mit 853 Planstellen aus.

Die Anzahl der **Beschäftigten** hat sich wie folgt entwickelt:

- Von den 852 Planstellen waren zum Ende des Jahres 2006 insgesamt 843,9 durch Mitarbeiter/innen besetzt, davon 801,9 mit unbefristeten und 42 mit befristeten Arbeitsverträgen. Am 31.12.2006 waren 8,1 Planstellen nicht besetzt, im Jahresdurchschnitt waren es 6,78 (0,8 %) freie Stellen gegenüber 3,45 unbesetzten Planstellen im Jahr 2005 (0,4 %).
- Für Aushilfs- und Vertretungsaufgaben mit befristeten Arbeitsverträgen außerhalb des Stellenbesetzungsplans waren 203,75 Arbeitnehmer/innen zum Stichtag 31.12.2006 angestellt.
- Zum Jahresende befanden sich darüber hinaus 51,05 Mitarbeiter/innen in einem nicht aktiven Beschäftigungsverhältnis wie Mutterschutz, Elternzeit, unbezahlter Urlaub oder passive Phase der Altersteilzeit.
- 78 Bewerber/innen wurden im Berichtsjahr neu eingestellt und 50 Mitarbeiter/innen wurden aus einem bisher befristeten Anstellungsvertrag in eine Festanstellung übernommen.
- Im Februar 2006 beendeten fünf Auszubildende zum/r Mathematisch-technischen Assistenten/in ihre Berufsausbildung erfolgreich und schlossen einen Anschlussarbeitsvertrag ab. Eine weitere Auszubildende befindet sich in der Ausbildung zur Bürokauffrau. Zum Jahresende standen insgesamt neun Auszubildende in einem Ausbildungsverhältnis.
- Auf der Basis des am 1. Januar 1997 in Kraft getretenen Tarifvertrages zur Förderung der Teilzeitarbeit beim WDR und bei der GEZ sowie des Teilzeit- und Befristungsgesetzes vom 1. Januar 2001 nahmen zum Jahresende 2006 insgesamt 157 Mitarbeiter/innen die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung wahr. Ende 2005 waren es 158 Mitarbeiter/innen.
- 33 Arbeitnehmer/innen, dies entspricht 3,9 %, schieden aus dem Unternehmen aus.
- Die Zahl der Versorgungsempfänger - einschließlich der Arbeitnehmer/innen im Vorruhestand - stieg von 257 auf 275. Im Jahr 2006 traten 15 weitere Mitarbeiter/innen in die Altersteilzeit ein. Insgesamt befanden sich 49 Arbeitnehmer/innen in Altersteilzeit.

Einen Gesamtüberblick über die Entwicklung der Anzahl der Beschäftigten in den letzten zehn Jahren vermittelt die Abbildung 23.

Ein Praktikum in der GEZ als Ergänzung zur Schulausbildung absolvierten acht Schüler/innen. Im Rahmen einer Berufsausbildung bzw. Umschulung durchliefen weitere fünf Teilnehmer/innen sowie vier Studenten ein Praktikum.

Stand Jahresende	Unbefristet oder befristet angestellte Arbeitnehmer auf Planstellen	Arbeitnehmer ohne Planstellen, Aushilfen, Auszubildende, Mitarbeiter/innen in MUSchu/Elternzeit/ unbez. Urlaub, passiver ATZ	Mitarbeiter insgesamt
1997	810	66	876
1998	813,5	71	884,5
1999	820,5	104	924,5
2000	812,5	117,5	930
2001	815	118	933
2002	812,5	117	929,5
2003	818	167,5	985,5
2004	828	165,1	993,1
2005	853	233	1.086
2006	843,9	263,8	1.107,7

Abb. 23: Personalentwicklung 1997-2006

Im Berichtsjahr hat die GEZ im Rahmen des Rundfunkgebühreneinzugs externe Leistungen in Anspruch genommen, die rechnerisch einer Personalkapazität von rund 18 EDV-Fachkräften sowie 489 Datenerfassungs- bzw. Sachbearbeitungs-Arbeitsplätzen entsprechen.

Ab Januar 2006 wurden insgesamt 69 neue Mitarbeiter/innen durch das Ausbildungskonzept für die Sachbearbeitung qualifiziert.

Zum Ende des Berichtsjahres arbeiteten 107 Mitarbeiter/innen im Rahmen alternierender Telearbeit. Ende 2005 waren es ebenfalls 107 Mitarbeiter/innen.

Durch insgesamt sieben in Kooperation mit einem externen Beratungsunternehmen durchgeführte Assessment-Center konnten neun interne und fünf externe Teilnehmer/innen für höherwertige Positionen erfolgreich rekrutiert werden.

## Aufwendungen für den Gebühreneinzug

Der Jahresabschluss 2006 weist Aufwendungen der GEZ in Höhe von 162,4 Mio. € aus. **Der prozentuale Anteil der GEZ-Aufwendungen an den Gesamterträgen aus Rundfunkgebühren liegt bei 2,23 % (Vorjahr 2,27 %).**

Abb. 24 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).

Es ist ganz wesentlich den in den vergangenen Jahren durchgeführten Optimierungs- und Rationalisierungsmaßnahmen zuzuschreiben, dass die Aufwendungen trotz stetiger Zunahme der Anzahl der Teilnehmerkonten und der Vorgangsmengen sowie bei erheblicher Ausweitung der Leistungen, insbesondere der Maßnahmen zur Hebung des Teilnehmerpotenzials, in diesen Grenzen gehalten werden konnten.

Auslöser für den in den Jahren ab 1997 wieder ansteigenden Kurvenverlauf sind hauptsächlich die von Jahr zu Jahr erheblich gesteigerten Marketingaktivitäten sowie die notwendige Einstellung auf ein sich veränderndes Kommunikationsverhalten der Teilnehmer (z. B. Auf- und Ausbau des Call-Centers). Besonders stark aufwandserhöhend wirkten sich in den Jahren 2003 bis 2005 zusätzlich die Aufwendungen zur Entwicklung eines neuen DV-Verfahrens (Projekt DV2005) aus. Im Jahr 2005 kam außerdem ein erheblich gesteigerter Aufwand infolge der Übernahme der Bearbeitung der Befreiungsanträge natürlicher Personen durch die GEZ ab dem 1. April 2005 hinzu.

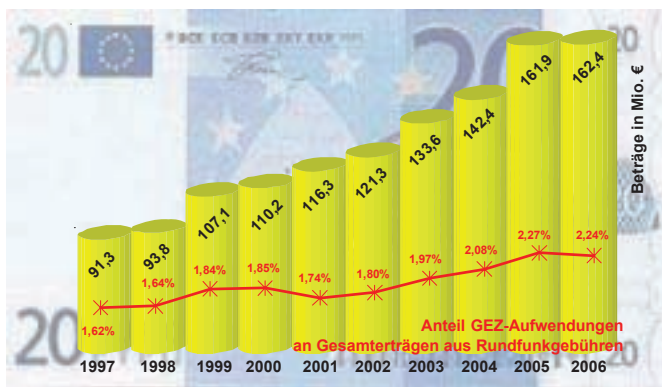


Abb. 24: Aufwendungen für den Gebühreneinzug 1997 - 2006

Wie sich die Kosten pro Teilnehmerkonto in den letzten zehn Jahren entwickelt haben, ist in der Abbildung 25 dargestellt. Zugrunde gelegt wurden dabei die Aufwendungen der GEZ gemäß Jahresabschluss zuzüglich der Zuführungen zu den Pensionsrückstellungen und zu den Rückstellungen für Beihilfen an Versorgungsempfänger, die nicht im Jahresabschluss der GEZ enthalten, sondern direkt bei den Rundfunkanstalten bilanziert sind.

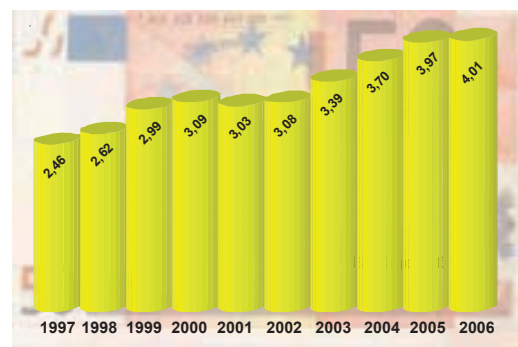


Abb. 25: Aufwendungen pro Teilnehmerkonto 1997 - 2006

Die Führung eines Teilnehmerkontos kostete im Jahr 2006 im Durchschnitt 4,01 €. Der Anstieg der Kosten pro Teilnehmer gegenüber dem Vorjahr hat mehrere Gründe. Zum einen hat das Befreiungsgeschäft erhebliche zusätzliche Ressourcen sowohl im Personal- als auch im Sachmittelbereich gebunden, zum anderen ist der Zuwachs auf gestiegene Aufwendungen für Pensions- und Beihilferückstellungen, die laufenden Abschreibungen aus dem Projekt DV2005 sowie zusätzliche Mahnmaßnahmen zurückzuführen.

---

## Jahresabschluss 2006

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 2006 wurde zunächst bestimmt durch den vom Verwaltungsrat in seiner 145. Sitzung am 31. August 2005 genehmigten Haushaltsplan. Für das Jahr 2006 wurde aufgrund der ab 1. April 2005 von den Sozialbehörden übernommenen Bearbeitung der Befreiungsanträge ein Nachtragshaushalt notwendig. Der Nachtragshaushaltsplan 2006 wurde vom Verwaltungsrat in der 149. Sitzung am 30. August 2006 festgestellt. Die Erträge und Aufwendungen des Nachtragshaushaltsplans (einschließlich des Haushaltsplans) waren mit € 161.457.500,00 geplant. Der Finanzplan wies ein Soll von € 7.852.000,00 auf. Einschließlich der aus dem Haushaltsjahr 2005 übertragenen Reste in Höhe von € 1.523.962,21 ergab der Plan somit eine Mittelaufbringung und Mittelverwendung von € 9.375.962,21.

Das Ergebnis der Abrechnung des Haushaltsplans (Haushaltsrechnung) ist auf Seite 42 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 2006 ist – in Verbindung mit den Vorjahreszahlen – auf Seite 43 zusammengefasst dargestellt. Die Bilanzsumme beläuft sich auf € 46.861.661,08; sie weist damit gegenüber dem Ergebnis des Vorjahres eine Verringerung um € 7.585.413,00 auf. Die niedrigere Bilanzsumme gegenüber dem Vorjahr ist im Wesentlichen auf das geringere Investitionsvolumen zurückzuführen. Die Anteile der Rundfunkanstalten am Gemeinschaftsvermögen der GEZ haben sich von € 29.792.647,92 (Stand 31.12.2005) auf € 26.435.551,54 verringert.

Die auf Seite 44 zusammengefasste Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt mit einem Jahresvolumen von € 162.394.187,42 ab und weist damit gegenüber dem Abschluss des Vorjahres eine Verminderung von € 501.506,26 auf (siehe dazu auch die Erläuterungen auf Seite 41 zum Kostenanstieg).

Der Jahresabschluss 2006 wurde von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft und mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Der Verwaltungsrat hat den Jahresabschluss anhand des Prüfungsberichts des Wirtschaftsprüfers in seiner 152. Sitzung am 23. Mai 2007 festgestellt und die Entlastung der Geschäftsführung beschlossen.

## Haushaltsrechnung 2006

	Soll 2006		Ist 2006		Abweichungen +/-	
	€	€	€	€	€	€
<b>I Ertrags- und Aufwandsplan</b>						
<u>Erträge</u>						
eigene Erträge		1.711.000,00		3.126.048,01		1.415.048,01
Betriebsbeiträge		<u>159.746.500,00</u>		<u>159.268.139,41</u>		<u>- 478.360,59</u>
Summe Erträge		<u>161.457.500,00</u>		<u>162.394.187,42</u>		<u>936.687,42</u>
<u>Aufwendungen</u>						
Personalaufwendungen						
Arbeitsentgelte (Gehälter und Löhne)	45.944.900,00		50.518.584,04		4.573.684,04	
Soziale Aufwendungen	<u>14.007.700,00</u>		<u>15.074.320,48</u>		<u>1.066.620,48</u>	
Summe Personalaufwendungen		59.952.600,00		65.592.904,52		5.640.304,52
Sachaufwendungen (ohne Abschreibungen)						
Materialaufwendungen Fremdleistungen (Mieten für techn. Einricht. und Gebäude, Portokosten, EDV-Fremdleistungen, etc.)	2.389.000,00		2.397.017,81		8.017,81	
Sonstiges	<u>91.148.300,00</u>		<u>87.184.001,06</u>		<u>- 3.964.298,94</u>	
Summe Sachaufwendungen		93.704.900,00		90.240.053,09		- 3.464.846,91
Abschreibungen		<u>7.800.000,00</u>		<u>6.561.229,81</u>		<u>- 1.238.770,19</u>
Summe Aufwendungen		<u>161.457.500,00</u>		<u>162.394.187,42</u>		<u>936.687,42</u>
<b>II Finanzplan</b>						
<u>Mittelaufbringung</u>						
Investitionsbeiträge	0,00		0,00		0,00	
Abschreibungen, Darlehensrückflüsse, Vorfinanzierung Wartungskosten	<u>9.375.962,21</u>		<u>8.169.752,15</u>		<u>- 1.206.210,06</u>	
Summe Mittelaufbringung		<u>9.375.962,21</u>		<u>8.169.752,15 *</u>		<u>- 1.206.210,06</u>
<u>Mittelverwendung</u>						
Negative Investitionsbeiträge Neu- und Ersatzinvestitionen einschl. Darlehen	2.652.800,00		3.357.096,43		704.296,43	
Summe Mittelverwendung	<u>6.723.162,21</u>		<u>4.812.655,72</u>		<u>- 1.910.506,49</u>	
		<u>9.375.962,21</u>		<u>8.169.752,15 **</u>		<u>-1.206.210,06</u>
<b>III Ausgleichszahlungen</b>						
Betriebsbeiträge geleistete Zahlungen			159.268.139,41			14.410.139,41
			<u>144.858.000,00</u>			
Investitionsbeiträge geleistete Zahlungen			- 3.357.096,43			- 3.357.096,43
			<u>0,00</u>			
					<b>Spitzenausgleich</b>	<u>11.053.042,98</u>

\*einschließlich Haushaltsreste aus 2005

\*\*einschließlich Haushaltsreste nach 2007

**Vermögensrechnung zum 31. Dezember 2006  
(Treuhandvermögen der Rundfunkanstalten)**

**Aktivseite**

	Stand am 31.12.2006 €	Stand am 31.12.2005 €
<b>A. Anlagevermögen</b>		
<b>I Immaterielle Vermögensgegenstände</b>		
EDV-Programme	20.056.477,00	23.235.524,00
Anzahlungen auf EDV-Programme	0,00	0,00
<b>II Sachanlagen</b>		
1. Gebäude auf fremdem Grund und Boden	40.935,00	57.313,00
2. Ausstattung für Mietgebäude	1.171.730,00	1.562.819,00
3. Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.165.276,00	924.329,00
4. Geräte für Datenverarbeitung	179.696,00	189.497,00
5. EDV-Anlagen und Zubehör	1.255.791,00	1.624.744,00
6. Weiterbearbeitungsmaschinen	46.261,00	55.800,00
7. Fuhrpark	41.043,00	57.381,00
8. Sonstige Sachanlagen	11.804,00	16.907,00
9. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	0,00	109.273,45
	3.912.536,00	4.598.063,45
<b>III Finanzanlagen</b>		
Ausleihungen im Rahmen der Darlehensgewährung an Mitarbeiter	157.585,29	187.236,17
	24.126.608,29	28.020.823,62

**B Umlaufvermögen**

<b>I Vorräte</b>		
1. Papier, Formulare	257.974,16	215.407,52
2. Andere Vorräte	43.021,26	32.454,62
	300.995,42	247.862,14
<b>II Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>		
1. Forderungen gegen Rundfunkanstalten	16.482.128,82	16.327.530,97
Betriebsbeiträge, Investitionsbeiträge		
2. Forderungen gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	80.960,67	37.646,68
3. Sonstige Vermögensgegenstände	1.321.459,52	503.434,73
	17.884.549,01	16.868.612,38
<b>III Kassenbestand, Postbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten</b>		
	2.702.138,64	6.751.504,02

<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	1.847.369,72	2.558.271,92
	46.861.661,08	54.447.074,08

**Passivseite**

	Stand am 31.12.2006 €	Stand am 31.12.2005 €
<b>A. Deckungskapital</b>	26.435.551,54	29.792.647,97
<b>B. Haushaltsreste, Betriebshaushalt</b>	517.570,16	1.217.203,69
<b>C. Rückstellungen</b>	14.168.645,80	13.352.786,99
<b>D. Verbindlichkeiten</b> (mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr)		
1. Verbindlichkeiten aus Lief. u. Leist.	4.077.885,13	6.552.405,79
2. Verbindlichkeiten ggü. Rundfunkanstalten	605.537,83	980.488,91
3. Sonstige Verbindlichkeiten,	1.056.470,62	2.551.540,73
davon aus Steuern € 658.304,24,	5.739.893,58	10.084.435,43
Vorjahr € 769.043,12 im Rahmen		
der sozialen Sicherneit € 298.110,22,		
Vorjahr € 1.708.088,24		

## Ertrags- und Aufwandsrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2006

Erträge	2006		2005	
	€	€	€	€
1. Betriebsbeiträge		159.268.139,41		158.891.491,58
2. Sonstige betriebliche Erträge				
a. Kostenerstattungen	55.764,87		55.544,32	
b. Mieterträge	7.658,42		6.777,42	
c. Erträge aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	6.200,00		4.264,39	
d. Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	121.933,00		428.515,14	
e. Erträge aus dem Verkauf von Material	36.079,70		0,00	
f. Erträge aus der Auflösung von Haushaltsresten -Betriebshaushalt-	1.217.203,69		1.231.642,01	
g. Periodenfremde und nicht laufende Erträge	<u>1.460.493,05</u>	2.905.332,73	<u>1.111.248,17</u>	2.837.991,45
3. Zinsen und ähnliche Erträge		<u>220.715,28</u>		<u>163.198,13</u>
		162.394.187,42		161.892.681,16
<b>Aufwendungen</b>				
4. Personalaufwendungen				
a. Gehälter und Löhne	47.159.138,81		45.901.414,31	
b. Sonstige Arbeitsentgelte	3.359.445,23		3.674.184,85	
c. Gesetzliche soziale Aufwendungen	9.742.212,30		9.476.605,01	
d. Aufwendungen für die Altersversorgung	4.707.886,40		4.512.066,81	
e. Aufwendungen für Unterstützungen	438.446,24		296.199,58	
f. Sonstige Personalaufwendungen	<u>185.775,54</u>	65.592.904,52	<u>230.270,33</u>	64.090.740,89
5. Materialaufwendungen				
a. Material für Datenverarbeitung/Druckerzeugnisse	2.053.677,11		1.929.660,52	
b. Bücher und Zeitschriften	36.403,45		36.000,55	
c. Verbrauchsmaterial	293.538,11		281.585,07	
d. Sonstiges Material	<u>13.399,14</u>	2.397.017,81	<u>19.631,04</u>	2.266.877,18
6. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen		6.561.229,81		6.874.905,92
7. Fremdleistungen				
a. EDV-Fremdleistungen, Personal-Leasing	41.349.352,14		45.878.134,38	
b. Verschiedene Dienstleistungen	11.346.099,30		9.709.365,31	
c. Reise- und Fahrtkosten	116.103,75		112.372,08	
d. Repräsentations- und Bewirtungskosten	<u>51.938,47</u>	52.863.493,66	<u>38.084,24</u>	55.737.956,01
8. Aufwendungen für Mieten und Unterhalt				
a. Nutzungsentgelt und Mieten	3.150.203,33		3.186.264,39	
b. Mieten für technische Einrichtungen	12.379.375,24		12.399.341,28	
c. Unterhalts-, Bewirtschaftungs- und Reparaturkosten	<u>6.674.324,27</u>	22.203.902,84	<u>6.270.427,70</u>	21.856.033,37
9. Sonstige betriebliche Aufwendungen				
a. Beförderungskosten, Frachten, Rollgelder und Zollgebühren	0,00		0,00	
b. Postkosten	9.319.551,33		7.407.254,26	
c. Prüfungs-, Beratungs- und Rechtskosten, Sonst. Gebühren	2.797.053,23		2.286.637,737	
d. Versicherungen	110.376,34		146.882,86	
e. Andere Aufwendungen	29.270,27		6.709,80	
f. Aufwendungen für die Bildung von Haushaltsresten -Betriebshaushalt-	517.570,16		1.217.203,69	
g. Betriebssteuern, übrige Aufwendungen	<u>1.817,45</u>	<u>12.775.638,78</u>	<u>1.479,45</u>	<u>11.066.167,79</u>
		162.394.187,42		161.892.681,16
10. Ergebnis		<u>0,00</u>		<u>0,00</u>

---

## Zusammenfassung und Perspektiven

Schwerpunkte des Jahres 2006 waren sowohl die Optimierung der Abläufe des seit 1. April 2005 in der Zuständigkeit der GEZ liegenden Befreiungsverfahrens als auch weitere Konsolidierungsarbeiten im Nachgang zu der Umstellung des DV-Systems im Sommer 2005. Hinzu kamen ab Herbst 2006 umfangreiche Programmierarbeiten im Zuge der Einführung der Gebührenpflicht für neuartige Rundfunkgeräte ab 1. Januar 2007. Das Thema der neuartigen Rundfunkgeräte wurde ab dem Sommer 2006 äußerst kontrovers in Politik, Presse und Öffentlichkeit diskutiert. Gegen Ende Oktober nahmen die Ministerpräsidenten die Absicht der Rundfunkanstalten zur Kenntnis, wegen der noch geringen Bedeutung des Empfangs von Fernsehprogrammen über das Internet bis auf weiteres für neuartige Rundfunkgeräte nur die Grundgebühr zu erheben. Die erforderlichen Projektarbeiten mußten deshalb innerhalb eines Zeitraums von nur knapp drei Monaten abgeschlossen werden. Dies war nur möglich dank des neuen DV-Systems, durch das Änderungsanforderungen wesentlich flexibler und einfacher umgesetzt werden können als mit dem Altsystem. Daneben wurden – wie auch in den Vorjahren – die Marktbearbeitungsaktivitäten der GEZ weiterhin mit hoher Intensität fortgeführt, wobei die erzielte Steigerung der Gebühreneinnahmen allerdings maßgeblich auf den Umstand zurückzuführen war, dass die seit 1. April 2005 geltende Gebührenerhöhung im Jahr 2006 für das gesamte Jahr zum Tragen kann, während sie im Vorjahr nur für neun Monate wirkte.

Unverändert lag ein Schwerpunkt der GEZ-Aktivitäten auf der Marktbearbeitung. Die Mailingaktivitäten wurden hinsichtlich der Ausbringungsmengen zwar auf einem verminderten, aber dennoch auf einem extrem hohen Niveau fortgeführt. Außerdem wurden die Mechanismen zur Selektion mailingwürdiger Adressen nochmals verfeinert. Die Marktbearbeitungsaktivitäten der GEZ in Verbindung mit der erfolgreichen Arbeit des Beauftragendienstes der Landesrundfunkanstalten waren damit erneut maßgebliche Faktoren zur Gewährleistung der finanziellen Sicherung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks.

Daneben mussten die erheblichen Bearbeitungsrückstände abgearbeitet werden, die sich infolge der Übernahme des neuen Aufgabengebietes der Befreiungsbearbeitung im Jahr 2005 aufgebaut hatten. Gelungen ist dies vor allem durch personelle Aufstockungen sowie durch Umschichtungen der Arbeiten innerhalb der sachbearbeitenden Bereiche. Parallel dazu wurde das Befreiungsverfahren – nicht zuletzt auch zugunsten der Antragsteller – vereinfacht. So werden beispielsweise mittlerweile deutlich mehr Stellen anerkannt, durch die Beglaubigungen der einzureichenden Leistungsbescheide durchgeführt werden können. Außerdem hat sich eine Reihe von Behörden bereit erklärt, auf Antrag des Betroffenen eine Art Drittbescheinigung auszustellen, in der nur die für eine Befreiung benötigten Daten enthalten sind. Der Umfang einzureichender Unterlagen hat sich damit deutlich verringert. Gegen Ende 2006 konnte festgestellt werden, dass der Vorgangsbestand wieder den Bereich des Normalmaßes erreicht hatte. Auch das neue Aufgabengebiet der Befreiungsbearbeitung ist in den Regelbetrieb übergegangen. Darüber hinaus wurden jedoch Arbeiten an einem elektronischen Verfahren zur Übermittlung von Daten zwischen der Bescheid erteilenden Behörde und der GEZ aufgenommen, durch die weitere Verfahrenserleichterungen für alle Beteiligten geschaffen werden sollen. Ein Pilotprojekt mit dem Versorgungsamt Münster konnte Anfang 2007 erfolgreich abgeschlossen werden. Weitere Versorgungsämter und optionale Kommunen werden sich diesem Verfahren sukzessive anschließen.

---

Auch im Jahr 2006 wurden die Aktivitäten der GEZ erschwert durch eine regelrechte Kampagne in den Medien. Hintergrund war diesmal vor allem die zum 1. Januar 2007 anstehende Gebührenpflicht für neuartige Rundfunkgeräte. Hiergegen formierte sich heftigster Widerstand, und zwar zum Teil auch seitens der Politik, wobei viele der „Schreckensmeldungen“ allerdings auf Unkenntnis der Sachlage beruhten, was die Lage jedoch keineswegs entschärfte. Selbst Verbände verunsicherten ihre Mitglieder mit Fehlinformationen zur künftigen Gebührenpflicht. Eine Vielzahl von Schreiben und Anrufen irritierter Bürger war die Konsequenz.

Im Jahr 2007 wird das Hauptaugenmerk der GEZ auf der Diskussion um ein eventuelles neues Gebührenmodell liegen müssen, das die Ministerpräsidenten im Zuge der Diskussion um die Gebührenpflicht für neuartige Rundfunkgeräte Ende Oktober 2006 eingefordert hatten. Die GEZ wird hierzu die entsprechenden Berechnungen und Erfahrungswerte beisteuern. Konkrete Tendenzen, wie ein neues Gebührenmodell aussehen könnte, sind derzeit noch nicht absehbar. Voraussichtlich werden sich auch erst im Herbst 2007 nähere Konturen eines Finanzierungsmodells abzeichnen, nachdem sich die Staatskanzleien und die Rundfunkreferenten am 21./22. März 2007 mit der Thematik beschäftigt und die Erstellung eines Zwischenberichts auf Oktober 2007 vertagt haben.

In der Zwischenzeit wird die GEZ ihre Aktivitäten auf dem Feld der Marktbearbeitung erneut intensivieren, da aufgrund der Entwicklung der Gerätebestände seit dem zweiten Halbjahr 2006 mit erheblichen Ertragseinbrüchen für die Zukunft gerechnet werden muss. Dieser Entwicklung gilt es durch geeignete Maßnahmen im Zusammenspiel mit den Rundfunkanstalten entgegenzusteuern.







Schon **GEZ**ahlt. Danke.

**Herausgeber:**

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

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

Mai 2007

Innenseiten zu 50% aus Altpapier