

# JAHRESBERICHT 2020



# INHALT

VORWORT DES GESCHÄFTSFÜHRERS 4

VORWORT DER VORSITZENDEN DES VERWALTUNGSRATS 6

KENNZAHLEN 2020 8

## ENTWICKLUNGEN IM BERICHTSJAHR

Gesamterträge und Abrechnung der Rundfunkbeiträge 10

Beitragskonten 12

Befreiungen und Ermäßigungen 15

Beitragsgerechtigkeit 18

Forderungsmanagement 20

Aufwendungen für den Beitragsservice 22

Kennzahlen im Jahresvergleich 24

DATENSCHUTZ 25

## SERVICES IM BEITRAGSEINZUG

Online-Service 26

Telefonischer Service 28

Schriftlicher Service 30

JAHRESABSCHLUSS 2020 32

## ORGANISATION

Geschäftsführung und Organigramm 34

Verwaltungsrat 36

Entwicklung des Personalbestands 38

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS 39

IMPRESSUM 40



Corona hat 2020 auch den Beitragsservice maßgeblich beeinflusst. Durch das außerordentliche Engagement der Mitarbeiter/-innen gelang es, das Serviceniveau trotz der Pandemie weiter zu verbessern und die Produktivität zu steigern. Mit einem unternehmensweiten Strategieprozess macht sich der Beitragsservice fit für die Herausforderungen der kommenden Jahre. Unter anderem geht es darum, den sich ändernden Kommunikationsbedürfnissen und Nutzungsgewohnheiten der Beitragszahlenden von heute und morgen gerecht zu werden.

# VORWORT

## DES GESCHÄFTSFÜHRERS MICHAEL KRÜBEL

Wie so vieles im Corona-Jahr 2020 stand auch mein Start als Geschäftsführer des Beitragsservice im April ganz im Zeichen der Pandemie. Das kleine Virus dominierte große Teile des öffentlichen Lebens und prägte die ersten Monate meiner Amtszeit wesentlich. Alle Vorhaben und bis dato geplanten Projekte rückten durch die Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit der Beschäftigten vorübergehend in den Hintergrund. Von heute auf morgen bestimmten der Umbau von Arbeitsprozessen und der massive Ausbau von Telearbeit und Homeoffice das Tagesgeschäft.

Im engen Schulterschluss mit dem Personalrat haben meine Kollegen der Geschäftsleitung und ich alles dafür getan, den Gesundheitsschutz unserer Belegschaft sicherzustellen und gleichzeitig den Geschäftsbetrieb und sämtliche Services für die Beitragszahlenden uneingeschränkt aufrechtzuerhalten. Um das zu erreichen, haben wir Arbeitsabläufe angepasst, Verfahren geändert und die Kommunikation deutlich ausgebaut. Der laufenden Digitalisierung des Beitragsservice hat das einen enormen Schub verpasst.

Mein Dank gilt in diesem Zusammenhang insbesondere meinem Amtsvorgänger Dr. Joachim Altmann und seinem Geschäftsbereich IT. Als Leiter des Corona-Krisenstabs haben er und seine Mitarbeiter/-innen maßgeblich dafür gesorgt, dass innerhalb kürzester Zeit ein Großteil der Beschäftigten von zu Hause aus arbeiten konnte und nach wie vor arbeitet. Der Produktivität taten diese Maßnahmen indes keinen Abbruch. Im Gegenteil: Sie konnte sogar spürbar gesteigert werden. Die Anliegen der Beitragszahlenden werden seither nicht langsamer, sondern deutlich schneller bearbeitet; die durchschnittliche Wartezeit auf eine Antwort des Beitragsservice hat sich erheblich verkürzt (siehe Kapitel „Schriftlicher Service“).

Angesichts des ersten Lockdowns beschlossen die Rundfunkanstalten im Mai, die im Rundfunkbeitragsstaatsvertrag verankerte Möglichkeit der Beitragsfreistellung für Saisonbetriebe auch auf jene Unternehmen anzuwenden, die aufgrund einer behördlichen Anordnung pandemiebedingt zeitweise schließen mussten. Im November, als es zum erneuten Lockdown kam, wurde die Freistellungsregelung noch einmal erweitert. Bis zum Jahresende sprach der Beitragsservice auf dieser Basis bereits eine vierstellige Zahl an Freistellungen für geschlossene Betriebsstätten aus. In Anbetracht der bis ins Jahr 2021 andauernden Betriebsschließungen ist davon auszugehen, dass sich die Zahl noch einmal deutlich erhöhen wird.

Nachdem die erste Corona-Welle überwältigt war und sich die neue Arbeitsrealität unter Pandemiebedingungen eingespielt hatte, nutzten wir die Sommermonate, um im Beitragsservice die Weichen für die Zukunft zu stellen. Den eingeschlagenen Kurs, unsere Serviceangebote umfassend zu digitalisieren und die Kontaktaufnahme zum Beitragsservice zeitgemäß zu vereinfachen, werden wir konsequent fortführen. Dabei wollen wir noch stärker auf die Bedürfnisse der Beitragszahlenden eingehen und dem sich wandelnden Kommunikations- und Nutzungsverhalten

Rechnung tragen. Um noch schneller auf künftige Anforderungen reagieren zu können, haben wir in einem ersten Schritt die Strukturen der Geschäftsbereiche verändert und noch enger an den Prozessen des Beitragseinzugs ausgerichtet. Diese Reorganisation, die in Abstimmung mit unserem Verwaltungsrat zum Beginn des Jahres 2021 vollzogen wurde, sorgt für klarere Zuständigkeiten, kürzere Entscheidungswege und eine agilere Arbeitsorganisation.

Ein sich daran anschließender unternehmensweiter Strategieprozess soll den Beitragsservice – nach den strukturellen Weichenstellungen – auch in wirtschaftlicher, technischer, personeller und kultureller Hinsicht zukunftsfest machen. Die wertvollen Kenntnisse und Erfahrungen der Mitarbeiter/-innen in diesen Prozess einfließen zu lassen, ist mir besonders wichtig. Daher haben wir in der zweiten Jahreshälfte unter anderem eine umfassende Befragung der Belegschaft durchgeführt. Basierend auf den Umfrageergebnissen konnten wir einige wesentliche Handlungsfelder identifizieren und damit beginnen, erste Maßnahmen auf- und umzusetzen.

Die Beteiligung der Beschäftigten am Strategieprozess ist groß und die Resonanz überwältigend: für mich ein klares Zeichen für das große Engagement, die starke Verbundenheit mit dem Unternehmen und den Willen der Kolleginnen/Kollegen, gemeinsam die Zukunft des Beitragsservice zu gestalten. Hierfür möchte ich mich – ebenso wie für das mir entgegengebrachte Vertrauen – bei allen Beteiligten von Herzen bedanken.

In unserem nächsten Jahresbericht werde ich an dieser Stelle voraussichtlich schon über die ersten Früchte des Strategieprozesses berichten können. Bei der Lektüre unseres diesjährigen Berichts, in dem wir wie gewohnt die wichtigsten Kennzahlen des vergangenen Geschäftsjahres sowie die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Beitragseinzug beleuchten, wünsche ich Ihnen viel Vergnügen.

**Michael Krübel**  
**übernahm im April 2020**  
**die Geschäftsführung**  
**des Beitragsservice.**  
**Zuvor leitete er**  
**Diplom-Kaufmann**  
**die Hauptabteilung**  
**Finanzen des WDR.**  
**Bevor er Mitte 2014 zum**  
**WDR kam, arbeitete**  
**Krübel in verschiedenen**  
**verantwortlichen**  
**Positionen bei der**  
**Mediengruppe RTL**  
**Deutschland sowie**  
**in der Verlagsgruppe**  
**Handelsblatt.**

# VORWORT

DER VORSITZENDEN  
DES VERWALTUNGSRATS  
DR. KATRIN VERNAU

Sowohl die Rundfunkanstalten als auch der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio waren im Corona-Jahr 2020 in besonderer Weise gefordert. Unternehmen, die im Lockdown aufgrund einer behördlichen Anordnung schließen mussten, wurde kurzfristig ermöglicht, sich für diese Zeit unkompliziert von der Beitragspflicht freistellen zu lassen. Zeitgleich startete die neu zusammengesetzte Geschäftsleitung um Michael Krübel einen umfassenden Strategieprozess, um den Beitragsservice für die Herausforderungen der kommenden Jahre fit zu machen.



Während die Rundfunkanstalten ihrer gesellschaftlichen Verantwortung in Corona-Zeiten vor allem mit ihren Medienangeboten gerecht wurden, indem sie die Menschen tagesaktuell über die jüngsten Entwicklungen informierten und mit

zusätzlichen TV-, Radio- und Online-Angeboten Schüler/-innen und Eltern beim Homeschooling unterstützten, tat auch der Beitragsservice sein Möglichstes, um die Auswirkungen der Pandemie für Betroffene abzumildern.

Gleich zum ersten Lockdown im Frühjahr 2020 beschloss der Verwaltungsrat des Beitragsservice, Unternehmen, die aufgrund einer behördlichen Anordnung pandemiebedingt schließen mussten, analog zu vorübergehend geschlossenen Saisonbetrieben eine Freistellung von der Beitragspflicht zu ermöglichen.

Der Beitragsservice stellte daraufhin innerhalb weniger Tage ein neues Online-Formular zur Verfügung, über das betroffene Unternehmen die Freistellung ihrer Betriebsstätten beantragen können. Im November, als es zum erneuten Lockdown kam, wurden die Freistellungsmöglichkeiten noch einmal erweitert und das Antragsverfahren an die neuen Rahmenbedingungen angepasst.

Auch wenn der erwartete Ansturm betroffener Unternehmen aufgrund des zeitigen Gegensteuerns der Politik mittels verschiedener Hilfsprogramme zunächst ausblieb, sorgte der November-Lockdown für steigende Antragszahlen zum Jahresende.

In Anbetracht der rückwirkenden Freistellungsmöglichkeit und des bis ins Jahr 2021 andauernden Lockdowns für viele Unternehmen ist davon auszugehen, dass die Zahlen im laufenden Jahr noch einmal deutlich ansteigen werden.

Um auch zukünftig flexibel auf alle Anforderungen an einen effektiven und wirtschaftlichen Beitragseinzug reagieren und den Beitragszahlenden ein zeitgemäßes und ihren Erwartungen entsprechendes Serviceangebot machen zu können, startete der Beitragsservice im Berichtsjahr einen umfassenden unternehmensweiten Strategieprozess.

Bereits die erste Sitzung des Verwaltungsrats, an der Herr Michael Krüßel im Mai 2020 als neuer Geschäftsführer des Beitragsservice teilnahm, nutzte er, um seine Leitlinien für die zukünftige Ausrichtung des Beitragsservice vorzustellen und die wesentlichen strategischen Handlungsfelder zu skizzieren.

Aufbauend auf den bereits unternommenen Schritten der vergangenen Jahre werden dabei unter anderem die Digitalisierung der Serviceangebote und die Vereinfachung der Kontaktaufnahme zum Beitragsservice im Mittelpunkt der Bemühungen stehen. Der Ansatz der Geschäftsleitung, sämtliches Handeln konsequent an den Bedürfnissen und Erwartungen der Beitragszahlenden auszurichten und bei der Maßnahmenfindung vor allem auf die Erfahrungen und Ideen der eigenen Belegschaft zurückzugreifen, hat den Verwaltungsrat und mich persönlich überzeugt.

Im Namen des Verwaltungsrats habe ich daher zugesagt, die Geschäftsleitung bei der Umsetzung der Strategie und den geplanten Maßnahmen nach Kräften zu unterstützen. Die zahlreichen Rückmeldungen zur Ende 2020 durchgeführten Mitarbeiterbefragung stimmen mich zuversichtlich, dass sich auch die Belegschaft engagiert an dem Prozess beteiligen wird.

Allen Beschäftigten im Beitragsservice danke ich herzlich für ihren unermüdlichen Einsatz im zurückliegenden Jahr. Nur durch ihr außerordentliches Engagement konnte der Beitragsservice seinem Auftrag auch unter den widrigen Bedingungen der Pandemie gerecht werden und die Anliegen der Beitragszahler/-innen in gewohnter Qualität und Geschwindigkeit bearbeiten.

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

# KENNZAHLEN 2020\*

HÖHE DER GESAMTERTRÄGE  
AUS DEN RUNDFUNKBEITRÄGEN

**8.110.729.834,04 €**

---

HÖHE DER AUFWENDUNGEN  
FÜR DEN BEITRAGSSERVICE

**176.036.911,93 €**

---

ANTEIL DER AUFWENDUNGEN  
AN DEN GESAMTERTRÄGEN

**2,17 %**

---

\* Stand jeweils zum 31.12.

ANZAHL DER BEITRAGSKONTEN

**45.938.729**

---

ANZAHL DER PERSONEN MIT EINER  
BEFREIUNG ODER ERMÄSSIGUNG

**3.066.617**

---

ANZAHL DER BEITRAGSKONTEN IN EINER  
MAHNSTUFE ODER IN DER VOLLSTRECKUNG

**3.284.216**

---

ANZAHL DER MASSNAHMEN  
IM FORDERUNGSMANAGEMENT

**18.937.535**

---

ANZAHL DER MITARBEITERKAPAZITÄTEN

**958**

---

DAVON AUSZUBILDENDE

**20**

---

Entwicklungen im Berichtsjahr

# GESAMT- ERTRÄGE

## UND ABRECHNUNG DER RUNDFUNKBEITRÄGE

Die Gesamterträge aus den Rundfunkbeiträgen sind 2020 leicht gestiegen.

**Die Gesamterträge betragen 2020 rund 8.110,7 Mio. €. Das sind rund 42,6 Mio. € mehr als im Vorjahr.**

Im Berichtsjahr belaufen sich die Gesamterträge laut Abrechnung der Rundfunkbeiträge auf 8.110.729.834,04 €. Das sind 42.611.868,92 € mehr als 2019. Die Gesamterträge sind damit gegenüber dem Vorjahr um 0,5 % angestiegen – trotz Corona und der von den Rundfunkanstalten beschlossenen Möglichkeit der Freistellung von der Beitragspflicht für Betriebsstätten, die pandemiebedingt

aufgrund einer behördlichen Anordnung vorübergehend schließen mussten. Spürbare Auswirkungen auf die Beitragserträge wird die Corona-Krise – abhängig von ihrer Dauer und der weiteren Entwicklung – frühestens im Jahr 2021 zeigen.

### **Verteilung der Gesamterträge**

Die Gesamterträge verteilen sich anteilig auf die einzelnen Landesrund-

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

#### Grundlage der Abrechnung der Rundfunkbeiträge

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

### Gesamterträge aus dem Rundfunkbeitrag 2020

RUNDFUNKANSTALT		GESAMTERTRÄGE in € ohne Anteile der Landes- medienanstalten	LANDESMEDIEN- ANSTALTEN-ANTEILE* in €	GESAMTERTRÄGE in € inkl. Anteilen der Landesmedienanstalten
Landesrundfunkanstalten der ARD	Bayerischer Rundfunk	936.463.710,99	25.124.771,41	961.588.482,40
	Hessischer Rundfunk	423.504.572,22	11.354.247,55	434.858.819,77
	Mitteldeutscher Rundfunk	596.572.401,59	15.974.591,51	612.546.993,10
	Norddeutscher Rundfunk	992.976.342,31	26.618.833,43	1.019.595.175,74
	Radio Bremen	44.450.104,91	1.190.364,51	45.640.469,42
	Rundfunk Berlin-Brandenburg	417.680.571,09	11.191.917,47	428.872.488,56
	Saarländischer Rundfunk	66.010.147,14	1.768.269,08	67.778.416,22
	Südwestrundfunk	1.036.951.179,58	27.787.277,70	1.064.738.457,28
	Westdeutscher Rundfunk	1.191.734.172,48	31.937.886,40	1.223.672.058,88
<b>ARD gesamt</b>	<b>5.706.343.202,31</b>	<b>152.948.159,06</b>	<b>5.859.291.361,37</b>	
<b>Deutschlandradio</b>	<b>231.868.045,26</b>		<b>231.868.045,26</b>	
<b>ZDF</b>	<b>2.019.570.427,41</b>		<b>2.019.570.427,41</b>	
<b>GESAMT</b>	<b>7.957.781.674,98</b>		<b>8.110.729.834,04</b>	

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

Entwicklungen im Berichtsjahr

# BEITRAGSKONTEN

AUFGEGLIEDERT NACH WOHNUNGEN,  
BETRIEBSSTÄTTEN, GÄSTEZIMMERN  
UND FERIEWOHNUNGEN SOWIE  
KRAFTFAHRZEUGEN

Die Anzahl der privaten und nicht privaten Beitragskonten ist im Berichtsjahr insgesamt leicht gesunken. Ende 2020 führte der Beitragsservice knapp 46 Mio. Beitragskonten in seinem Bestand.

## Wohnungen

Im Jahr 2020 ist die Anzahl der angemeldeten Wohnungen geringfügig gesunken. Zum 31.12. waren 39.664.423 Wohnungen beim Beitragsservice gemeldet – ein Minus von 0,5 % gegenüber dem Vorjahr (2019: 39.872.110). Der leichte Rückgang ist im Wesentlichen auf zwei Faktoren zurückzuführen.

Zum einen gab es aufgrund vorübergehender pandemiebedingter Schließung der Meldeämter insgesamt weniger Klärungsverfahren aus der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung. Das führte vermutlich zu weniger Neuanmeldungen.

Zum anderen wurden einige Wohnungen, die im Rahmen des bundesweiten Meldedatenabgleichs 2018 neu zum Rundfunkbeitrag angemeldet worden waren, im Berichtsjahr wieder abgemeldet.

Das liegt daran, dass keine Beitragspflicht bestand oder der Beitrag bereits von einer anderen Person entrichtet wurde bzw. wird.

Der stabilisierende Effekt des bundesweiten Meldedatenabgleichs von 2018 ließ somit 2020 erstmals nach. Der kommende bundesweite Meldedatenabgleich im Jahr 2022 wird den rückläufigen Trend im Wohnungsbestand voraussichtlich wieder auffangen.

Für rund 6,6 % der Wohnungen musste aufgrund einer Befreiungsmöglichkeit kein Rundfunkbeitrag gezahlt werden. Im Vergleich zum Vorjahr (2019: 6,8 %) ist dieser Wert minimal gesunken. Nahezu identisch blieb mit rund 1,1 % der Anteil der Wohnungen, für die ein ermäßigter Beitrag in Höhe von 5,83 € – der sogenannte Drittelbeitrag – fällig ist.

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

## Bestand der Beitragskontensachverhalte 2020 im privaten und nicht privaten Bereich

	BESTAND ZUM 31.12.2019	BESTAND ZUM 31.12.2020
Beitragskonten	46.132.675	45.938.729
Wohnungen	39.872.110	39.664.423
Betriebsstätten	3.956.095	4.042.945
Gästezimmer	948.699	951.421
Ferienwohnungen	120.796	119.202
Kraftfahrzeuge	4.513.536	4.495.971

2020 erneut leicht gestiegen ist der Anteil der von der Beitragspflicht befreiten Nebenwohnungen. Zum 31.12. lag er bei rund 0,5 % (2019: rund 0,3 %).

Der Rundfunkbeitrag für eine Wohnung betrug 2020 unverändert 17,50 € pro Monat. Privatpersonen sind beitragspflichtig ab dem Ersten des Monats, in dem sie erstmals in einer Wohnung wohnen, dort gemeldet oder als Mieter/-in im Mietvertrag genannt sind. Dabei spielt es keine Rolle, wie viele Personen in dieser Wohnung leben. Zahlt eine volljährige Bewohnerin/ein volljähriger Bewohner den Rundfunkbeitrag, ist damit die Beitragspflicht für alle weiteren Bewohner/-innen abgedeckt. Für die privat genutzten Kraftfahrzeuge aller Bewohner/-innen fällt kein weiterer Beitrag an.

### Betriebsstätten

Die Anzahl der gemeldeten Betriebsstätten ist 2020 erneut leicht gestiegen. Insgesamt waren zum Jahresende 4.042.945 Betriebsstätten gemeldet. Mit rund + 2,2 % hat sich die Zuwachsrates im Vergleich zum Vorjahr um einen halben Prozentpunkt erhöht (2019: + 1,7 %).

Bei den Betriebsstätten wird nach der Art der Betriebsstätte sowie nach der Anzahl der Beschäftigten unterschieden.

Entsprechend gestaffelt sind die Beitragsätze:

- Klein- und Kleinstunternehmen mit durchschnittlich bis zu acht sozialversicherungspflichtig Beschäftigten gehören zur Staffel 1. Sie zahlen für jede Betriebsstätte den Drittelbeitrag.
- Unternehmen und Institutionen mit bis zu 19 Beschäftigten gehören zur Staffel 2. Sie zahlen den vollen Beitrag von 17,50 € pro Monat.
- Unternehmer/-innen, die ihre Privatwohnung gleichzeitig als Betriebsstätte nutzen, zahlen neben ihrem privaten Rundfunkbeitrag keinen gesonderten Beitrag für die Betriebsstätte.

Die Mehrheit (rund 93 %) aller Betriebsstätten fällt in eine dieser drei Kategorien.

Die Regelungen des Rundfunkbeitrags für Unternehmen und Institutionen (93,6 % der Betriebsstätten) unterscheiden sich leicht von den Regelungen für Anbieter/-innen von Hotel- und Gästezimmern oder Ferienwohnungen (2,0 %) sowie von denen für Einrichtungen des Gemeinwohls (4,4 %).

**Einrichtungen des Gemeinwohls zahlen unabhängig von der Anzahl der Beschäftigten einen Drittelbeitrag pro beitragspflichtiger Betriebsstätte.**

**Aufgrund einer behördlich angeordneten Schließung während der Corona-Pandemie waren im Berichtsjahr 1.412 Betriebsstätten von der Beitragspflicht freigestellt.**

Einrichtungen des Gemeinwohls werden ausschließlich der Staffel 1 zugeordnet. Auch sie zahlen pro beitragspflichtiger Betriebsstätte einen Drittelbetrag – unabhängig von der Anzahl der Beschäftigten. Darin inbegriffen sind sämtliche Kraftfahrzeuge, die die Einrichtung nutzt. Als Einrichtungen des Gemeinwohls gelten beispielsweise eingetragene gemeinnützige Vereine und Stiftungen oder auch gemeinnützige Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen oder Suchtkranke sowie Einrichtungen der Jugendhilfe. Öffentliche allgemeinbildende Schulen, die Polizei oder die Feuerwehr sind weitere Beispiele.

#### **Hotel- und Gästezimmer sowie Ferienwohnungen**

Anbieter/-innen von Hotel- und Gästezimmern oder Ferienwohnungen unterliegen einer eigenen Beitragsregelung. So ist zum einen ein Beitrag für die Betriebsstätte zu zahlen, von der aus die Hotel- und Gästezimmer oder Ferienwohnungen verwaltet werden – sofern dies nicht aus einer Privatwohnung heraus geschieht. Zum anderen fällt für die einzelnen Hotel- und Gästezimmer sowie Ferienwohnungen zusätzlich jeweils ein Drittelbeitrag an. Allerdings ist das erste Hotel- oder Gästezimmer bzw. die erste Ferienwohnung der zugehörigen Betriebsstätte beitragsfrei. Wie auch im Vorjahr ist die Zahl der gemeldeten Ferienwohnungen 2020 leicht gesunken (– 1,3 %) und die Anzahl der Hotel- und Gästezimmer geringfügig gestiegen (+ 0,3 %).

#### **Kraftfahrzeuge**

Grundsätzlich ist für jedes Kraftfahrzeug, das nicht ausschließlich privat genutzt wird, ein Drittelbeitrag von monatlich 5,83 € zu entrichten. Pro beitragspflichtige Betriebsstätte ist aber jeweils ein Kraftfahrzeug beitragsfrei. Der/Die Beitragszahlende zieht die Anzahl der beitragspflichtigen Betriebsstätten von der Anzahl seiner/ihrer Kraftfahrzeuge

ab und meldet die verbleibende Anzahl der Kraftfahrzeuge zum Rundfunkbeitrag an. Zum 31.12. waren 4.495.971 Kraftfahrzeuge angemeldet – rund 0,4 % weniger als im Vorjahr.

#### **Auswirkungen der Corona-Pandemie**

Schon vor Ausbruch der Corona-Pandemie galt: Wird eine Betriebsstätte, etwa eine Eisdielen, für mindestens drei zusammenhängende volle Kalendermonate zeitweise stillgelegt, kann das betroffene Unternehmen für diesen Zeitraum vorab eine befristete Freistellung von der Rundfunkbeitragspflicht beantragen. Im Zuge der Corona-Pandemie wurde 2020 auch der Umgang mit behördlich angeordneten vorübergehenden Stilllegungen von Betriebsstätten geregelt. Anders als bei Schließungen, die Inhaber/-innen einer Betriebsstätte selbst vornehmen, wird der entsprechende Freistellungsantrag allerdings erst nach Wiedereröffnung gestellt.

Im November 2020 haben ARD, ZDF und Deutschlandradio die Freistellungsregelung nochmals erweitert: Seitdem können Unternehmen sämtliche Tage, an denen ihre Betriebsstätte pandemiebedingt geschlossen war, zusammenrechnen. Der Schließungszeitraum muss also nicht mehr zwingend aus drei zusammenhängenden vollen Kalendermonaten bestehen. Zum 31.12. hatte der Beitragsservice insgesamt 1.412 Betriebsstätten aufgrund einer behördlich angeordneten Schließung von der Beitragspflicht freigestellt.

Angesichts des bis ins Jahr 2021 andauernden Lockdowns und der erweiterten Freistellungsregelung geht der Beitragsservice davon aus, dass im kommenden Berichtsjahr mehr Unternehmen, Institutionen oder Einrichtungen des Gemeinwohls von der rückwirkenden Freistellungsmöglichkeit Gebrauch machen werden.

Entwicklungen im Berichtsjahr

# BEFREIUNGEN UND ERMÄSSIGUNGEN

Die Zahl der Personen, die von der Rundfunkbeitragspflicht befreit waren, ist im Berichtsjahr erneut leicht gesunken. Nach einem Rückgang im ersten Halbjahr stieg die Zahl der Befreiungen in der zweiten Jahreshälfte wieder an, liegt jedoch zum Jahresende knapp unter Vorjahresniveau.

Der Rundfunkbeitragsstaatsvertrag (RBStV) sieht vor, dass sich Bürger/-innen unter bestimmten Voraussetzungen auf Antrag von der Rundfunkbeitragspflicht befreien lassen oder eine Ermäßigung des Rundfunkbeitrags beantragen können. Befreit werden können zum Beispiel Empfänger/-innen von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II (ALG II). Rund zwei Drittel aller Befreiungen (66,5 %) fallen in diese Kategorie.

Einen ermäßigten Beitrag zahlen Menschen mit Behinderung, denen das Merkzeichen RF (Rundfunk/Fernsehen) von der zuständigen Sozialbehörde zuerkannt wurde.

Zum 31.12. waren rund 2,6 Mio. Personen aus sozialen Gründen von der

Zahlung des Rundfunkbeitrags befreit. Der geringfügige Rückgang um rund 61.000 (– 2,3 %) im Vergleich zum Vorjahr ist vor allem darauf zurückzuführen, dass im ersten Halbjahr 2020 zahlreiche Befreiungen ausgelaufen sind.

Der Tiefststand bei der Anzahl der Befreiungen war zum 30.04. erreicht. Seitdem sind die Zahlen wieder kontinuierlich gestiegen, lagen zum Jahresende jedoch noch leicht unter dem Niveau von 2019. Diese Entwicklung folgt dem deutschen Arbeitsmarkt, wo die Zahl der ALG-II-Empfänger/-innen in den Vorjahren rückläufig war. In den Beständen des Beitragsservice schlägt sich die Entwicklung der Arbeitslosenzahlen in der Regel verzögert nieder.

**Rund 2,6 Mio. Menschen waren mit Stichtag 31.12. von der Zahlung des Rundfunkbeitrags befreit.**

## Übersicht über die Befreiungen und Ermäßigungen 2020 nach Gründen

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

PERSONEN MIT GEWÄHRTER BEFREIUNG	ANZAHL	ANTEIL
Empfänger/-innen von Hilfe zum Lebensunterhalt	76.418	2,91 %
Empfänger/-innen von Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	634.415	24,12 %
Empfänger/-innen von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II	1.749.300	66,50 %
Empfänger/-innen von Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz	22.341	0,85 %
Empfänger/-innen von Ausbildungsförderung	109.394	4,16 %
Empfänger/-innen von Berufsausbildungsbeihilfe	11.367	0,43 %
Empfänger/-innen von Ausbildungsgeld für behinderte Menschen	1.245	0,05 %
Sonderfürsorgeberechtigte	1.833	0,07 %
Empfänger/-innen von Hilfe zur Pflege	11.111	0,42 %
Empfänger/-innen von Pflegezulagen	12	0,0005 %
Empfänger/-innen von Leistungen nach dem SGB VIII (KJHG)	5.439	0,21 %
Taubblinde	1.014	0,04 %
Empfänger/-innen von Blindenhilfe SGB XII	1.902	0,07 %
Härtefälle	4.598	0,17 %
<b>Summe</b>	<b>2.630.389</b>	<b>100,00 %</b>
<b>PERSONEN MIT GEWÄHRTER ERMÄSSIGUNG</b>		
Sehbehinderte oder hörgeschädigte Menschen	219.231	50,26 %
Behinderte Menschen, deren Grad der Behinderung nicht nur vorübergehend wenigstens 80 beträgt	216.997	49,74 %
<b>Summe</b>	<b>436.228</b>	<b>100,00 %</b>
<b>Summe Befreiungen nach § 4 RBStV</b>	<b>2.630.389</b>	<b>85,77 %</b>
<b>Summe Ermäßigungen nach § 4 RBStV</b>	<b>436.228</b>	<b>14,23 %</b>
<b>GESAMTSUMME BEFREIUNGEN UND ERMÄSSIGUNGEN NACH § 4 RBSTV</b>	<b>3.066.617</b>	<b>100,00 %</b>
<b>NEBENWOHNUNGEN MIT BEITRAGSBEFREIUNG NACH § 4A RBSTV</b>	<b>185.890</b>	<b>100,00 %</b>

Auswirkungen von Corona auf den Bestand der Befreiungen gibt es für das Jahr 2020 nicht. Personen, die aufgrund der Pandemie ihren Arbeitsplatz verloren haben, beziehen in der Regel zunächst Arbeitslosengeld und haben damit noch keinen Anspruch auf eine Befreiung. Der Beitragsservice rechnet allerdings damit, dass die Zahl der ALG-II-Empfänger/-innen ab dem Jahr 2021 wieder ansteigen wird

und demzufolge mehr Menschen einen Anspruch auf eine Befreiung von der Beitragspflicht haben werden.

Die Anzahl der Ermäßigungen ist 2020 wie im Vorjahr (-0,9 %) leicht gesunken (-2,2 %). Ein Grund dafür: Einige Menschen mit einer Schwerbehinderung machten von der Möglichkeit einer Befreiung aus sozialen Gründen Gebrauch.

Insgesamt zahlten zum Stichtag 31.12. rund 436.000 Personen einen Drittelbeitrag. Wie vielen Personen aus welchen konkreten Gründen eine Ermäßigung oder Befreiung gewährt werden konnte, zeigt die Tabelle in diesem Kapitel.

Die Befreiungen und Ermäßigungen verringern die Erträge aus Rundfunkbeiträgen, sind aber Bestandteil des solidarischen Finanzierungsmodells. Danach sollen Personen, die sich nicht an der Rundfunkfinanzierung beteiligen können oder einen ermäßigten Rundfunkbeitrag zahlen, dennoch in vollem Umfang am Angebot des öffentlich-rechtlichen Rundfunks teilhaben.

#### Service

2020 gingen insgesamt rund 3,6 Mio. Anfragen zu Befreiungs- und Ermäßigungssachverhalten nach § 4 RBStV beim Beitragsservice ein. Während die Anzahl der schriftlichen Anfragen – hauptsächlich bedingt durch Folgeanträge zu ausgelassenen Befreiungen und Ermäßigungen in der zweiten Jahreshälfte – um 13,7 % anstieg, sank die Anzahl der telefonischen Anfragen um 9,4 %.

#### Widersprüche

Im Berichtsjahr hat der Beitragsservice insgesamt 2.372 Widersprüche zu Befreiungen und Ermäßigungen bearbeitet. Im Vorjahresvergleich hat sich dieser Wert damit mehr als halbiert (– 55,1 %).

Hintergrund dieser Entwicklung ist der Wegfall von Eingaben im Zusammenhang mit dem bayerischen Landespflegegeldgesetz. Eine Änderung des Gesetzes hatte 2019 zu überdurchschnittlich vielen Widersprüchen geführt. Seit dem 08.05.2018 können Bürger/-innen mit Hauptwohnsitz in Bayern das bayerische Landespflegegeld beantragen. Es wird zusätzlich zum allgemeinen Pflegegeld gewährt. Den Bezug von Leistungen nach dem bayerischen

Landespflegegeldgesetz hat der Beitragsservice zunächst als Befreiungskriterium behandelt. Dies änderte sich durch eine Gesetzesklarstellung der bayerischen Landesregierung im Juni 2019. Infolgedessen kam es im zweiten Halbjahr 2019 wegen abgelehnter Befreiungsanträge vermehrt zu Widersprüchen. Nach der Bescheidung der betreffenden Widersprüche haben sich die Widerspruchseingänge wieder normalisiert und auf dem Niveau des Jahres 2018 eingependelt.

Rund 92,2 % der Widersprüche im Jahr 2020 waren nicht berechtigt, rund 5 % wurde stattgegeben und rund 2,8 % der Widersprüche wurde teilweise entsprochen.

#### Befreiung für Nebenwohnungen

Seit dem Urteil des Bundesverfassungsgerichts vom 18.07.2018 können sich Personen, die bereits für ihre Hauptwohnung den Rundfunkbeitrag zahlen, auf Antrag von der Beitragspflicht für ihre Nebenwohnungen befreien lassen. Mit dem 23. Rundfunkänderungsstaatsvertrag (RÄStV), der im Juni 2020 in Kraft trat, wurde das Befreiungsverfahren für Nebenwohnungsinhaber/-innen in § 4a RBStV gesetzlich geregelt: Auch Ehepartner/-innen und eingetragene Lebenspartner/-innen können danach eine Befreiung von der Rundfunkbeitragspflicht für ihre Nebenwohnung beantragen, wenn sie neben ihrer gemeinsamen Hauptwohnung zusätzlich eine Nebenwohnung bewohnen. Der Beitragsservice hatte die Neuregelung bereits im November 2019 umgesetzt.

Bis Ende 2020 gingen insgesamt 193.000 Anfragen und Anträge auf Befreiung für eine Nebenwohnung ein. Das ist knapp ein Fünftel mehr als im Vorjahr (+ 19,1 %).

Zum 31.12. verzeichnete der Beitragsservice insgesamt 185.890 Nebenwohnungen, deren Inhaber/-innen von der Beitragspflicht befreit waren.

**Mit Inkrafttreten des 23. RÄStV zum 01.06.2020 ist die Befreiung für Nebenwohnungen in § 4a RBStV nun gesetzlich geregelt.**

**Mit Stichtag 31.12. führte der Beitragsservice 185.890 Nebenwohnungen mit Beitragsbefreiung in seinem Bestand.**

# BEITRAGS- GERECHTIGKEIT

## DER RUNDFUNKBEITRAG – VON ALLEN, FÜR ALLE

An der Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks sollen sich grundsätzlich alle volljährigen Bürger/-innen, Unternehmen und Institutionen sowie Einrichtungen des Gemeinwohls beteiligen.

**Der Beitragsservice schrieb 2020 rund 2,4 Mio. private Adressatinnen/ Adressaten an, um zu klären, ob der Rundfunkbeitrag zu zahlen ist.**

Ziel des Beitragsmodells ist es, die Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks gleichmäßig auf alle Schultern zu verteilen. Im Auftrag der Rundfunkanstalten hat der Beitragsservice auch im Jahr 2020 bislang nicht angemeldete Personen und Unternehmen angeschrieben und auf die Rundfunkbeitragspflicht hingewiesen.

### Privater Bereich

Um potenzielle Beitragszahler/-innen anschreiben zu können, erhält der Beitragsservice die erforderlichen Meldedaten über die sogenannte anlassbezogene Meldedatenübermittlung. Dabei übermitteln die Meldebehörden nach den Meldegesetzen der Bundesländer im Fall eines Umzugs die Daten der volljährigen Personen automatisch an den Beitragsservice: ein Verfahren, das kontinuierlich über das gesamte Berichtsjahr läuft.

Wenn die Angeschriebenen auf die Schreiben des Beitragsservice trotz schriftlicher Erinnerung nicht reagieren, meldet der Beitragsservice sie automatisch an. Denn es ist zunächst davon auszugehen, dass der Rundfunkbeitrag zu zahlen ist. Die angemeldeten Personen werden darüber informiert, dass für sie ein Beitragskonto angelegt wurde und der Rundfunkbeitrag zu entrichten ist.

### Ergebnisse der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung

2020 verschickte der Beitragsservice auf Basis der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung rund 3,8 Mio. Briefe an über 2,4 Mio. private Adressen, um zu klären, ob der Rundfunkbeitrag zu zahlen ist. Insgesamt erhielt der Beitragsservice im Zuge der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung eine geringere Zahl an Meldesätzen. Dies liegt zum einen daran, dass einige Meldeämter aufgrund der Corona-Pandemie zeitweise geschlossen waren und dem Beitragsservice in dieser Zeit weniger Meldedaten übermittelt wurden. Zum anderen scheint die Corona-Pandemie grundsätzlich das Umzugsverhalten der Bürger/-innen beeinflusst zu haben. Folglich gab es für den Beitragsservice weniger Anlässe, Klärungsverfahren mit potenziellen Beitragszahlenden anzustoßen.

Trotz dieses Rückgangs meldete der Beitragsservice für mehr als 1,4 Mio. private Adressatinnen/Adressaten infolge der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung eine Wohnung an:

- Rund 0,5 Mio. Bürger/-innen beantworteten die Klärungsschreiben mit den erforderlichen Angaben und wurden entsprechend angemeldet.

- Knapp 0,6 Mio. Empfänger/-innen der Klärungsschreiben reagierten entweder nicht oder unzureichend. Sie wurden automatisch angemeldet.
- In weiteren knapp 0,4 Mio. Fällen reagierten die Angeschriebenen zwar auf das Klärungsschreiben, das Anmeldedatum stimmte aber nicht mit den übermittelten Daten der Meldebehörde überein. In diesen Fällen erfolgte die Anmeldung zu dem von der Meldebehörde übermittelten Datum.

Insgesamt nahm der Beitragsservice infolge der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung wie im Vorjahr rund 1 Mio. automatische Anmeldungen vor. Nicht mehr benötigte Meldedaten löschte der Beitragsservice innerhalb der gesetzlichen Fristen. Konkret hat der Beitragsservice die von den Einwohnermeldeämtern übermittelten Daten der volljährigen Bürger/-innen 2020 wie folgt bearbeitet:

- In rund 8,4 Mio. Fällen konnten die Daten der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung gelöscht werden. Sie waren entweder schon bekannt oder ließen sich einem bereits bestehenden Beitragskonto zuordnen.
- Rund 4,1 Mio. anlassbezogen übermittelte Datensätze führten zu einer Aktualisierung der Beitragskonten.

#### Fazit und Ausblick

Neben der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung trägt auch der alle vier Jahre stattfindende bundesweite Meldedatenabgleich maßgeblich zur Beitragsgerechtigkeit bei. Während die anlassbezogene Meldedatenübermittlung vor allem für eine fortdauernde Aktualität des Datenbestands sorgt (zum Beispiel per Veränderungsmitteilung bei Umzug oder Todesfall), stellt der bundesweite Meldedatenabgleich sicher, dass auch diejenigen zur Zahlung des Rundfunkbeitrags kontaktiert werden können,

die von der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung nicht erfasst werden. Der nächste bundesweite Meldedatenabgleich ist für 2022 geplant.

#### Nicht privater Bereich

Im nicht privaten Bereich mietet der Beitragsservice auf gesetzlicher Grundlage Anschriften an und gleicht sie mit denen in seinen Bestandskonten ab. Sofern sie sich keinem aktiven, nicht privaten Beitragskonto zuordnen lassen, schreibt der Beitragsservice die Adressatinnen/Adressaten an und bittet um Klärung. Reagieren die Adressatinnen/Adressaten nicht auf die Anschreiben, werden sie telefonisch kontaktiert.

Im Berichtsjahr ergaben sich daraus folgende Zahlen:

- Insgesamt wurden rund 1,7 Mio. Schreiben an rund 950.000 Adressen versandt.
- Im Zuge des anschließenden Klärungsverfahrens wurden insgesamt rund 242.000 Betriebsstätten angemeldet – etwa ein Drittel mehr als im Vorjahr (20019: rund 182.000)
- In rund 172.000 Fällen meldeten sich die Angeschriebenen nicht zurück. Telefonische Nachfragen führten aber letztlich dazu, dass rund 33.000 Betriebsstätten angemeldet werden konnten.

#### Anmeldungen und Änderungen online

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

**Die anlassbezogene Meldedatenübermittlung sowie der bundesweite Meldedatenabgleich tragen wesentlich zur Beitragsgerechtigkeit bei.**

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

# FORDERUNGS- MANAGEMENT

Die Anzahl der Beitragskonten im Mahnverfahren lag Ende 2020 unter dem Niveau des Vorjahres. Rückläufig war auch die Zahl der Vollstreckungsersuchen. Die Gesamtzahl der Mahnmaßnahmen blieb nahezu gleich.

**Rund 93 % der Beitragskonten waren per 31.12. ausgeglichen, weil der Rundfunkbeitrag regelmäßig und pünktlich gezahlt wurde.**

Rund 93 % der Beitragskonten waren Ende 2020 ausgeglichen, weil der Rundfunkbeitrag pünktlich und regelmäßig entrichtet wurde. Nur knapp 7 % der Beitragszahler/-innen befanden sich zum 31.12. mit der Zahlung des Rundfunkbeitrags in Verzug.

Wird der Rundfunkbeitrag nicht rechtzeitig gezahlt, ist der Beitragsservice gesetzlich verpflichtet, alle rechtlichen Möglichkeiten auszuschöpfen, damit Bürger/-innen, Unternehmen, Institutionen und Einrichtungen des Gemeinwohls ihre

Zahlungsrückstände begleichen. Dieses Verfahren dient der Beitragsgerechtigkeit und trägt zur Beitragsstabilität bei.

Insgesamt wurden 2020 rund 18,94 Mio. Maßnahmen im Forderungsmanagement eingeleitet. Die Zahl der Mahnmaßnahmen bewegt sich somit auf dem Niveau des Vorjahres (2019: rund 18,91 Mio.).

## Mahnverfahren

Wenn Beitragspflichtige nicht zahlen, leitet der Beitragsservice ein mehrstufiges, schriftliches Mahnverfahren ein.

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



**17,71 Mio.**

versandte Mahnmaßnahmen – von Zahlungserinnerungen bis hin zu Mahnungen

**2,12 Mio.**

Beitragskonten in einer Mahnstufe (jeweils zum 31.12.)

## Beitragskonten nach Mahnstufen und Vollstreckungen zum 31.12.2020

MAHNSTUFE	ANZAHL DER BEITRAGSKONTEN
Zahlungserinnerung	258.832
Festsetzungsbescheid	1.294.238
Mahnung	563.508
<b>Zwischensumme</b>	<b>2.116.578</b>
Vollstreckung	1.167.638
<b>Summe</b>	<b>3.284.216</b>

Im ersten Schritt erinnert der Beitragsservice die Betroffene/den Betroffenen an die ausstehende Zahlung. Bleibt diese innerhalb einer bestimmten Frist weiterhin aus, wird ein Festsetzungsbescheid verschickt. Dabei handelt es sich um einen vollstreckbaren Titel. Darin sind die offenen Forderungen nebst Säumniszuschlag aufgeführt. Beitragspflichtige, die zum wiederholten Mal zahlungssäumig sind, erhalten den Festsetzungsbescheid nebst Säumniszuschlag ohne vorherige Zahlungserinnerung. Gegen einen Festsetzungsbescheid kann der/die Beitragspflichtige innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Frist Widerspruch einlegen.

Ist der Widerspruch erfolglos und geht weiterhin keine Zahlung ein, weist der Beitragsservice – nach einer erneuten

Frist – per Mahnung auf die drohende Vollstreckung hin.

Die Zahl der vom Beitragsservice erstellten Vollstreckungsersuchen ging 2020 zurück. Knapp 1,23 Mio. Vollstreckungsersuchen wurden im Jahresverlauf erstellt (2019: rund 1,25 Mio.).

### Beitragskonten mit Mahnstatus

Insgesamt befanden sich Ende 2020 rund 3,28 Mio. der insgesamt knapp 46 Mio. Beitragskonten in einer Mahnstufe oder in der Vollstreckung. Über das gesamte Jahr hinweg betrachtet, war diese Zahl rückläufig und lag am 31.12. um rund 8 % unter dem Vorjahreswert (2019: rund 3,57 Mio.). Die genaue Verteilung zum Jahresende zeigt die oben stehende Tabelle.

**2020 hat der Beitragsservice rund 18,94 Mio. Maßnahmen im Forderungsmanagement erstellt. Rund 1,23 Mio. davon waren Vollstreckungsersuchen. Die Gesamtanzahl der Mahnmaßnahmen ist im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert.**

## Entwicklung der Vollstreckungsersuchen pro Jahr in Mio.



**1,23 Mio.**  
erstellte Vollstreckungsersuchen an die örtlichen Vollstreckungsorgane

# AUFWENDUNGEN

## FÜR DEN BEITRAGSSERVICE

Die Aufwendungen des Beitragsservice haben sich 2020 insgesamt geringfügig erhöht. Die Aufwendungen je Beitragskonto betragen im Berichtsjahr durchschnittlich 3,83 €.

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

Die Aufwendungen des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio im Jahresabschluss 2020 belaufen sich auf rund 176,0 Mio. €. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Aufwendungen um rund 1,4 Mio. € gestiegen (+ 0,8 %).

Ursache für den leichten Anstieg sind gestiegene Personalkosten sowie

höhere Prämienzahlungen an die Pensionskassen. Auch die Kosten für den Briefversand (Porto) haben sich im Berichtsjahr deutlich erhöht.

Die Aufwendungen im Jahr 2020 entsprechen einem Anteil von 2,17 % an den Gesamterträgen von 8.110,7 Mio. €. Gegenüber dem Vorjahr ist die Kostenquote

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



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

damit nur marginal gestiegen (+0,46 %). Das leichte Plus ist darauf zurückzuführen, dass der Anstieg der Gesamterträge mit 0,53 % nur geringfügig kleiner ausfiel als der Anstieg der Aufwendungen (+0,8 %).

Der durchschnittliche finanzielle Aufwand je Beitragskonto betrug im Berichtsjahr 3,83 € (2019: 3,79 €).

Der Wert errechnet sich aus der Summe der Aufwendungen, geteilt durch die Gesamtzahl der Beitragskonten. Obwohl Letztere 2020 leicht gesunken ist, konnte der Beitragsservice den durchschnittlichen finanziellen Aufwand pro Beitragskonto stabil halten.

**Der durchschnittliche Aufwand je Beitragskonto lag 2020 bei 3,83 €.**

### Durchschnittlicher Aufwand je Beitragskonto pro Jahr in €



Entwicklungen im Berichtsjahr

# KENNZAHLEN IM JAHRES- VERGLEICH

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

Die Hintergründe und weitere Details zu den Entwicklungen und Ergebnissen im Berichtsjahr 2020 wurden in den vorherigen Kapiteln erläutert.

## Die Kennzahlen der letzten drei Jahre\*

POSITIONEN	2018	2019	2020
Anzahl der Beitragskonten im privaten und nicht privaten Bereich	45.820.321	46.132.675	45.938.729
Wohnungen im Beitragskontenbestand	39.519.326	39.872.110	39.664.423
Betriebsstätten	3.891.342	3.956.095	4.042.945
Gästezimmer	935.875	948.699	951.421
Ferienwohnungen	121.974	120.796	119.202
Kraftfahrzeuge	4.478.368	4.513.536	4.495.971
Personen mit Befreiung	3.069.408	2.691.092	2.630.389
Personen mit Ermäßigung	450.026	446.126	436.228
Maßnahmen im Forderungsmanagement	rd. 20,17 Mio.	rd. 18,91 Mio.	rd. 18,94 Mio.
Gesamterträge	rd. 8.008,64 Mio. €	rd. 8.068,12 Mio. €	rd. 8.110,73 Mio. €
Aufwendungen	rd. 173,47 Mio. €	rd. 174,63 Mio. €	rd. 176,04 Mio. €

\* Stand jeweils zum 31.12.

# DATENSCHUTZ

Der Beitragsservice hat sein Datenschutzmanagementsystem im Berichtsjahr weiterentwickelt und das Meldeverfahren bei eventuellen Datenschutzverletzungen optimiert.

Im Zuge der Corona-Pandemie ermöglichte der Beitragsservice einem Großteil seiner Belegschaft, von zu Hause aus zu arbeiten. Auch für den Datenschutz bedeutete dies zahlreiche Herausforderungen. So galt es beispielsweise sicherzustellen, dass die diversen Tools für die digitale Zusammenarbeit den hohen datenschutzrechtlichen Anforderungen des Beitragsservice genügen. Bei sämtlicher Software wurde unter anderem darauf geachtet, dass ausschließlich Anbieter mit Sitz im Geltungsbereich der DSGVO zum Einsatz kommen.

Die Zahl der datenschutzrechtlichen Eingaben betrug im Berichtsjahr 33.379. Häufig waren neben dem Antrag auf Auskunft die Beantragung von Datenlöschung sowie Anfragen zur Herkunft von Daten Gegenstand der Eingaben. Bis auf wenige Ausnahmen konnten alle Anfragen fristgemäß beantwortet werden. Wo dies im Ausnahmefall einmal nicht gelungen ist, konnten die jeweiligen Gründe für etwaige Verspätungen ausgemacht und sichergestellt werden, dass sich der Fehler in künftigen gleichgelagerten Fällen nicht wiederholt.

Der Umfang der auf Antrag zu erteilenden Datenauskünfte wurde 2020 per Gesetzesänderung in § 11 Abs. 8 RBStV ausdrücklich festgelegt. Wesentliche Änderung: Daten, die nur aufgrund gesetzlicher oder satzungsmäßiger Aufbewahrungsfristen gespeichert sind oder

die ausschließlich der Datensicherung oder Datenschutzkontrolle dienen, fallen nicht unter die Auskunftspflicht.

Die „erweiterte Auskunft“, die seit 2018 im Rahmen des zweistufigen Auskunftsverfahrens erteilt wird, fällt daher voraussichtlich noch im ersten Quartal 2021 weg. Allerdings beschränkt sich das Informationsinteresse ohnehin im Wesentlichen auf die erste Auskunft. Lediglich in rund 1 % der Fälle wurde im Berichtsjahr eine erweiterte Auskunft beantragt. Die Datenauskunft lässt sich auch online unter [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) anfordern.

## Weitere Entwicklungen

Um potenzielle Datenschutzverletzungen effizienter melden bzw. dokumentieren zu können, hat der Beitragsservice 2020 ein selbst programmiertes Ticket-Tool eingeführt. Überwachung und Reporting wurden dadurch standardisiert und vereinfacht, so dass der Beitragsservice schneller auf eventuelle Gefährdungen reagieren kann.

Der Einsatz der Datenschutzkoordinatorinnen/-koordinatoren hat sich im Berichtsjahr bewährt. Ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten bestehen darin, in allen Unternehmensteilen das Bewusstsein für den Datenschutz weiter zu vertiefen. Insbesondere die Sachbearbeiter/-innen, die unmittelbar mit den Daten der Beitragszahler/-innen arbeiten, sollen auch künftig weiter geschult und sensibilisiert werden.

**Bei sämtlichen internen Maßnahmen des Infektionsschutzes im Zuge der Corona-Pandemie konnte der Beitragsservice das erforderliche hohe Maß an Datenschutz gewährleisten.**

# ONLINE-SERVICE

2020 wurden die Informations- und Serviceangebote des Beitragsservice im Internet weiterhin sehr gut angenommen. Die Anzahl der Zugriffe auf [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) ist gegenüber dem Vorjahr noch einmal gestiegen. Parallel dazu haben sich auch die Nutzungszahlen bei den Online-Formularen erneut erhöht. Gleiches gilt für das Service-Portal für Unternehmen; hier hält die positive Resonanz ebenfalls unvermindert an.

**Der Internetauftritt unter [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) wird weiterhin intensiv als Service- und Informationsplattform genutzt.**

Seit dem Relaunch der Website im Jahr 2017 steigt die Anzahl der jährlichen Seitenaufrufe kontinuierlich an. Im Berichtsjahr wurde der Internetauftritt des Beitragsservice insgesamt 34.303.533 Mal aufgerufen – ein Plus von 5,1 % gegenüber dem Vorjahr. Die erneut gestiegenen Zahlen sprechen folglich für ein dauerhaftes, gleichmäßiges Wachstum bei der Online-Nutzung.

## **Online-Formulare**

Erfreulich ist in diesem Zusammenhang die weiter steigende Nutzung der Online-Formulare: In rund 2,94 Mio. Fällen wurden dem Beitragsservice Anliegen per ausgefülltem Online-Formular übermittelt. Das sind noch einmal rund 1,8 % mehr als 2019.

Das meistgenutzte Online-Formular war – wie im Vorjahr – das Änderungsformular mit 1.155.794 Eingängen, gefolgt vom Antwortformular mit 601.316 Eingängen.

Fast alle eigeninitiierten Anmeldungen beim Beitragsservice werden mittlerweile über das Online-Formular getätigt.

97,5 % der Anmeldungen gingen 2020 elektronisch ein. Die Neuanmeldungen zum Rundfunkbeitrag spielen sich mittlerweile also fast vollständig online ab.

## **Erweitertes Angebot**

Seit März 2020 informiert der Beitragsservice auf seiner Website über die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Beitragseinzug. Die entsprechende Informationsseite verzeichnete bis zum Jahresende knapp 400.000 Aufrufe. Im Mai wurde zudem das Formular „Rückwirkende Freistellung einer Betriebsstätte wegen behördlich angeordneter Schließung“ online veröffentlicht. Wer seine Betriebsstätte aufgrund der Lockdowns vorübergehend – auch mehrmals – schließen musste, kann damit unter bestimmten Voraussetzungen eine Freistellung von der Rundfunkbeitragspflicht beantragen. Dieses Formular wurde bis Ende des Jahres 34.000 Mal aufgerufen.

Seit Juni betreibt der Beitragsservice einen neuen, digitalen Newsroom. Unter [www.presse.rundfunkbeitrag.de](http://www.presse.rundfunkbeitrag.de) finden Journalistinnen/Journalisten und Interessierte ein breites Angebot an Informationsmaterialien aus dem Bereich der

**Unter [www.presse.rundfunkbeitrag.de](http://www.presse.rundfunkbeitrag.de) bietet der Beitragsservice seit Mitte 2020 einen digitalen Newsroom mit Presseinformationen und verschiedenen Multimediainhalten.**

Öffentlichkeitsarbeit. Neben klassischen Pressemitteilungen bietet der Beitragsservice im Newsroom auch Fotos, Videos und ergänzende Dokumente an.

Das fremdsprachige Angebot unter [www.rundfunkbeitrag.de/welcome](http://www.rundfunkbeitrag.de/welcome) wurde 2020 strategisch neu ausgerichtet. Der Beitragsservice hat die fremdsprachigen Informationen grundlegend überarbeitet. Die wesentlichen Informationen zum Rundfunkbeitrag stehen mittlerweile in sechs Weltsprachen (Englisch, Französisch, Spanisch, Russisch, Chinesisch und Arabisch) zur Verfügung. Weitere spezifische Informationen zum Beispiel für ausländische Studierende, Unternehmen und Institutionen oder für Asylsuchende sind auf Englisch verfügbar.

**Service-Portal für Unternehmen**

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

Der Beitragsservice hat das Portal in den letzten Jahren kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert. Es wird gut angenommen und regelmäßig genutzt. Im Berichtsjahr stieg die Anzahl der Anwender/-innen noch einmal um 4,2 %. Ende 2020 waren 239.287 Nutzer/-innen registriert.

**Barrierefreier Internetauftritt**

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

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

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

**Die Anzahl der registrierten Anwender/-innen des Service-Portals für Unternehmen ist 2020 auf knapp 240.000 angestiegen.**

**Die grundlegenden Informationen stehen in sechs Weltsprachen (Englisch, Französisch, Spanisch, Russisch, Chinesisch und Arabisch) zur Verfügung.**

**Digitaler Vorgangseingang (Online-Formulare) pro Jahr in Mio.**



Pro Arbeitstag erreichten den Beitragsservice durchschnittlich rund 15.700 Anrufe. Der deutliche Rückgang im Vergleich zum Vorjahr liegt daran, dass es 2020 erstmals keine Rückfragen mehr zum bundesweiten Meldedatenabgleich von 2018 gab. Zudem ist davon auszugehen, dass die Auswirkungen der Corona-Pandemie ebenfalls zu einem Rückgang des Anrufvolumens geführt haben.

Services im Beitragseinzug

# TELEFONISCHER SERVICE

**Im Jahr 2020 erreichten den Beitragsservice im Schnitt rund 15.700 Anrufe pro Arbeitstag.**

**Anrufstärkster Monat war erneut der Januar mit mehr als 428.000 Anrufen.**

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

Ist dies nicht möglich, da beispielsweise der Sachverhalt zu komplex ist oder ein Thema betrifft, das generell nicht vom First Level bearbeitet wird (zum Beispiel Vollstreckungssachverhalte), wird der Anruf zum sogenannten Second Level weitergeleitet. Diese zweite Bearbeitungsstufe führen ausschließlich die Mitarbeiter/-innen des Beitragsservice durch.

Insgesamt gingen beim Beitragsservice und seinen externen Callcentern 2020 rund 3,95 Mio. Anrufe ein. Das sind rund 470.000 Anrufe weniger als im Vorjahr (- 10,6 %). Der deutliche Rückgang ist in erster Linie darauf zurückzuführen, dass es im Berichtsjahr keine telefonischen Nachfragen zu Klärungsschreiben aus dem bundesweiten Meldedatenabgleich von 2018 mehr gab. Diese hatten im ersten Quartal des Vorjahres noch für ein erhöhtes Anrufaufkommen gesorgt. Darüber hinaus haben auch die Auswirkungen der Corona-Pandemie das Volumen der Anrufe beim Beitragsservice beeinflusst. Parallel zum Verlauf der Pandemie gingen ab dem

zweiten Quartal nicht nur die schriftlichen, sondern auch die telefonischen Eingänge deutlich zurück.

Da die Meldeämter zeitweise geschlossen waren, wurden auch weniger Meldedaten an den Beitragsservice übermittelt. Folglich gab es weniger Klärungsverfahren mit potenziellen Beitragszahlenden und entsprechend auch eine geringere Anzahl telefonischer Rückfragen.

Ein Blick auf die konkreten Zahlen bestätigt diese Entwicklungen: Der mit Abstand stärkste Monat in Bezug auf das Anrufaufkommen war erneut der Januar. Mehr als 428.000 Anrufe erreichten in dieser Zeit den Beitragsservice. Im Januar verzeichnet der Beitragsservice traditionell besonders viele Anrufe, da zu Jahresbeginn die unterschiedlichen Zah-

lungsrhythmen für den Rundfunkbeitrag aufeinandertreffen. In der Regel werden in dieser Zeit somit besonders viele Zahlungsaufforderungen verschickt, zu denen es dann telefonische Nachfragen gibt.

Die zweitmeisten Anrufe in 2020 – rund 381.000 – zählte der Beitragsservice im Februar, gefolgt vom März mit rund 350.000 Anrufen.

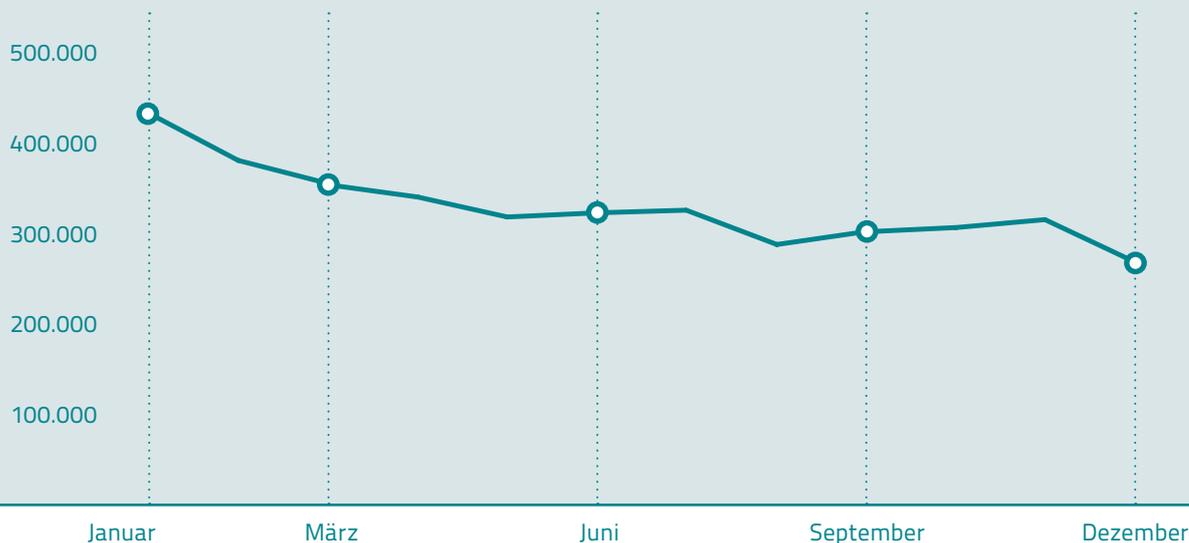
Ab dem zweiten Quartal 2020 – nach Ausbruch der Corona-Pandemie in Deutschland – sind die monatlichen Werte dann deutlich niedriger und teils weit unter jenen des Vorjahres. Beispielhaft dafür ist der Monat Mai mit rund 50.000 Anrufen weniger als 2019. Im Monatsdurchschnitt pendelte sich die Zahl der Anrufe bei rund 300.000 ein. Einzig der August (rund 290.000 Anrufe) und der Dezember (rund 270.000 Anrufe) blieben unter dieser Marke.

**Parallel zum Ausbruch der Corona-Pandemie ging die Zahl der Anrufe ab dem zweiten Quartal deutlich zurück.**

**Die wenigsten Anrufe im Berichtsjahr gab es im Dezember; in diesem Monat gingen rund 270.000 Anrufe beim Beitragsservice ein.**

## Anrufaufkommen 2020 im First Level

Anrufe/Monat



# SCHRIFTLICHER SERVICE

Die Anzahl schriftlicher Anfragen an den Beitragsservice ist im Berichtsjahr erneut zurückgegangen. Neben weiter rückläufigen Reaktionen von Beitragszahlenden, die im Rahmen des bundesweiten Meldedatenabgleichs 2018 zum Rundfunkbeitrag angemeldet worden waren, spiegelte sich auch die Corona-Pandemie in den sinkenden Zahlen im Schriftverkehr des Beitragsservice wider.

**Im Schnitt rund 63.500 Briefe, E-Mails und Faxe erreichen den Beitragsservice pro Arbeitstag.**

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

Im Berichtsjahr gingen insgesamt rund 15,9 Mio. schriftliche Vorgänge beim Beitragsservice ein. Das sind rund 2,6 % weniger als 2019 (16,4 Mio.). Im Durchschnitt erreichten pro Arbeitstag rund 63.500 Briefe, Faxe und E-Mails den Beitragsservice.

Die Gründe für den Rückgang schriftlicher Eingänge sind dieselben wie im telefonischen Service: Auch im schriftlichen Service hatte es im ersten Quartal des Vorjahres noch signifikante Reaktionen auf Mailings im Zuge des bundesweiten Meldedatenabgleichs von 2018 gegeben. Dieser Faktor fiel 2020 weg.

Ein weiterer Einflussfaktor beim Posteingang war die Corona-Pandemie. Die sinkende Anzahl schriftlicher Eingänge passt zeitlich mit dem Beginn der Pandemie zusammen. Dafür spricht auch, dass der Beitragsservice im Berichtsjahr keine wesentlichen Änderungen am Verfahren des Beitragseinzugs vorgenommen hat. Erneut leicht gestiegen (um rund 300.000) sind im Jahr 2020 dagegen die schrift-

lichen Vorgänge zum Thema Befreiung. Da im ersten Halbjahr zahlreiche Befreiungen ausgelaufen sind, die in der Folge verlängert wurden, liegt der Anstieg allerdings im normalen Schwankungsbereich.

## **Digitale Kommunikation mit dem Beitragsservice**

Auch über die Internetseite [www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de) besteht die Möglichkeit, mit dem Beitragsservice schriftlich zu kommunizieren. Diese digitale Form der Kommunikation mit dem Beitragsservice gewinnt seit einigen Jahren zunehmend an Bedeutung. Vor allem die Online-Formulare und das Service-Portal für Unternehmen werden häufig zur Kontaktaufnahme, zur Anmeldung oder zur Änderung von Daten im Beitragskonto genutzt. Das Fax als Eingangskanal für Schreiben an den Beitragsservice spielt dagegen nur noch eine untergeordnete Rolle. Die Anzahl der Faxeingänge ist erneut rückläufig und sank um rund 4,1 %.

## **Bearbeitung der schriftlichen Anfragen**

Dank verschiedener Optimierungsmaßnahmen in der schriftlichen Sachbearbeitung und einer weiteren Steigerung der Produktivität konnte der Beitragsservice die durchschnittliche Bearbeitungszeit schriftlicher Anfragen im Berichtsjahr deutlich verkürzen. Vom Eingang in der Poststelle

des Beitragsservice bis zur abschließenden Bearbeitung betrug die Durchlaufzeit im Jahr 2020 rund 12,5 Tage. Anfragen wurden somit im Schnitt rund 4 Tage schneller bearbeitet als noch 2019. Die Quote der automatischen Verarbeitung im schriftlichen Service lag dabei mit 62,4 % geringfügig unter dem Wert des Vorjahres (63,6 %).

**Barrierefreie Kommunikation**

Menschen mit Behinderungen können selbstverständlich barrierefrei mit dem Beitragsservice kommunizieren. Auf Wunsch kann die schriftliche Korrespondenz auf die Bedürfnisse der Betroffenen zugeschnitten werden. Eine kurze Mitteilung an den Beitragsservice mit Angabe der gewünschten Kommunikationsform genügt, um das Angebot wahrnehmen zu können. Verschiedene Varianten der barrierefreien Kommunikation stehen zur Auswahl: E-Mail, Text- oder Audiodatei auf CD-ROM, Großdruck oder auch Blindenschrift (Braille). Darüber hinaus bietet der Beitragsservice die Möglichkeit an, sich den Inhalt der einzelnen Dokumente telefonisch mitteilen zu lassen.

**Postausgang**

Die Gesamtmenge an Schreiben, die der Beitragsservice selbst an die Bei-

tragszahler/-innen sendet, ist gegenüber dem Vorjahr leicht gesunken (- 1,8 %). Zum einen gab es – anders als noch bis ins erste Quartal 2019 – keine Klärungsschreiben im Rahmen des bundesweiten Meldedatenabgleichs von 2018, zum anderen wurden 2020 auch weniger Mitteilungen zum Ablauf von Befreiungen verschickt. Insgesamt versandte der Beitragsservice im Berichtsjahr rund 73,7 Mio. Briefe (2019: rund 75 Mio.).

**Qualitätsmanagement**

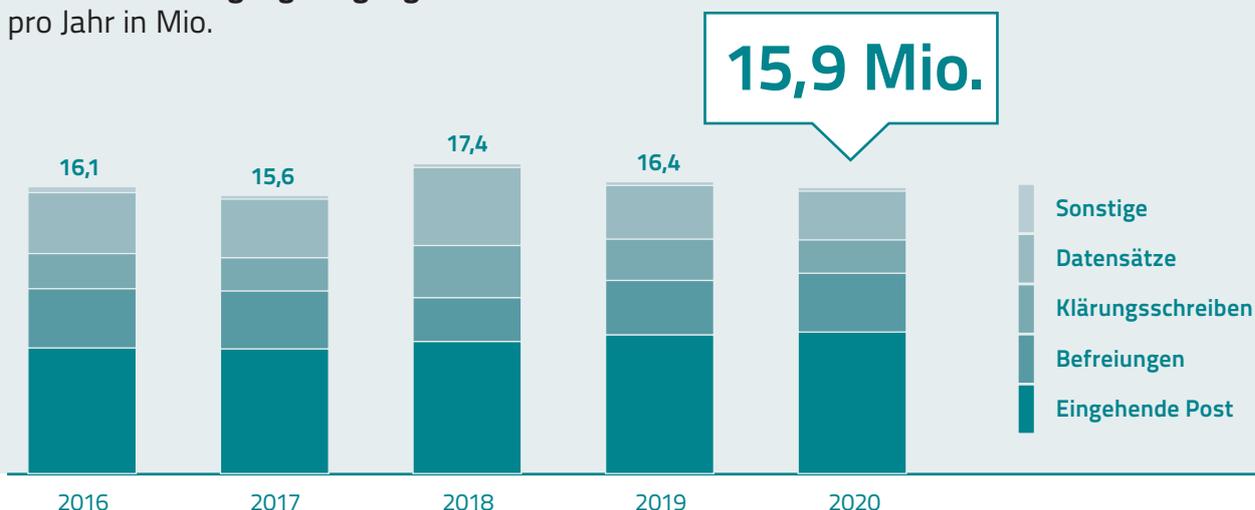
Der Beitragsservice arbeitet kontinuierlich daran, die hohe Qualität seines Kundenservice zu erhalten bzw. weiter zu steigern. Das Qualitätsmanagement des Beitragsservice stellt sicher, dass bearbeitete Produktionsbelege stichprobenartig gesichtet werden. Basierend auf der Analyse dieser Ergebnisse führen Qualitätscoaches bei Bedarf zielgerichtete Qualifizierungen der Mitarbeiter/-innen durch.

Diese Schulungen wurden 2020 methodisch und didaktisch neu konzipiert: Alle Qualifizierungsmodule sind nun auch online verfügbar. Damit stellt der Beitragsservice sicher, dass alle Mitarbeiter/-innen ortsunabhängig, zum Beispiel auch im Homeoffice, an Schulungen teilnehmen können.

**Die Anzahl schriftlicher Eingänge ist im Vergleich zum Vorjahr erneut leicht gesunken.**

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

**Schriftlicher Vorgangseingang pro Jahr in Mio.**



# JAHRES- ABSCHLUSS 2020

Die Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt 2020 mit einem Jahresvolumen von 176.036.911,93 € ab.

**Die Erträge und Aufwendungen waren für das Berichtsjahr mit rund 180,2 Mio. € geplant und wurden um rund 4,1 Mio. € unterschritten.**

Die Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt 2020 mit einem Jahresvolumen von 176.036.911,93 € ab. Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Erträge und Aufwendungen somit um rund 1,4 Mio. € erhöht (+ 0,8 %).

Der leichte Anstieg ist hauptsächlich auf gestiegene Personalkosten – unter anderem aufgrund von Tarifvertragsabschlüssen – sowie höhere Prämienzahlungen an die Pensionskassen zurückzuführen. Auch die Kosten für den Briefversand (Porto) haben sich im Berichtsjahr deutlich erhöht.

Wie in den Jahren zuvor hat der Verwaltungsrat des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio den von der Geschäftsführung vorgelegten Jahresabschluss anhand des Prüfberichts der Wirtschaftsprüfer am 26.05.2021 festgestellt und die Entlastung der Geschäftsführung beschlossen.

In seiner 201. Sitzung am 03.09.2019 hat der Verwaltungsrat den Haushaltsplan für 2020 genehmigt und damit die Wirtschaftsführung des Beitragsservice bestimmt. Die Erträge und Aufwendungen waren mit 180.192.600,00 € geplant, wurden im Berichtsjahr also um rund 4,16 Mio. € unterschritten. Das Soll im Finanzplan betrug 2.273.845,00 €. Darin enthalten

sind die Reste aus dem Haushaltsjahr 2019 von 48.145,00 €.

Die Investitionen lagen 2020 bei 1.806.247,74 € einschließlich der in das Haushaltsjahr 2021 übertragenen Haushaltsreste von 84.134,00 €. Investitionsschwerpunkte lagen wie im Vorjahr im Hard- und Softwarebereich. Das Ist im Finanzplan betrug 1.879.280,27 € einschließlich der ins Jahr 2021 übertragenen Haushaltsreste von 84.134,00 €.

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

**Dem Jahresabschluss zum 31.12.2020 – bestehend aus Vermögensrechnung (Bilanz), Ertrags- und Aufwandsrechnung (Gewinn- und Verlust-Rechnung), dem Anhang und der Abrechnung des Haushaltsplans – unter Einbeziehung der Buchführung und des Lageberichts für das Geschäftsjahr vom 01.01.2020 bis zum 31.12.2020 hat die Rödl & Partner GmbH, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Köln, mit Datum vom 24.03.2021 einen uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erteilt.**

## Jahresbilanz

### Ertrags- und Aufwandsrechnung

ERTRÄGE in €		2020	2019
<b>1. Betriebsbeiträge</b>		175.198.891,47	173.829.164,10
<b>2. Sonstige betriebliche Erträge</b>	a) Kostenerstattungen	27.917,40	27.671,73
	b) Erträge aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	5.041,95	1.165,25
	c) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	312.332,03	477.536,76
	d) Periodenfremde und nicht laufende Erträge	492.729,08	838.020,46
		297.608,78	803.982,52
<b>3. Zinsen und ähnliche Erträge</b>		0,00	0,00
		<b>176.036.911,93</b>	<b>174.633.146,62</b>
<b>AUFWENDUNGEN in €</b>			
<b>4. Personalaufwendungen</b>	a) Gehälter und Löhne	63.059.275,36	62.283.556,13
	b) Sonstige Arbeitsentgelte	1.965.806,10	3.285.905,09
	c) Gesetzliche soziale Aufwendungen	11.886.860,32	12.051.964,87
	d) Aufwendungen für die Altersversorgung	10.765.793,05	11.205.607,23
	e) Aufwendungen für Unterstützungen	57.491,26	78.802,86
	f) Sonstige Personalaufwendungen	49.719,64	87.784.945,73
		84.735,40	88.990.571,58
<b>5. Materialaufwendungen</b>	a) Material für Datenverarbeitung/ Druckerzeugnisse	1.877.576,90	2.001.472,31
	b) Bücher und Zeitschriften	15.432,96	20.440,35
	c) Verbrauchsmaterial	170.887,85	158.846,74
	d) Sonstiges Material	166.023,87	2.229.921,58
		138.082,12	2.318.841,52
<b>6. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen</b>		1.778.898,88	2.472.254,25
<b>7. Fremdleistungen</b>	a) IT-Fremdleistungen, Fremdbearbeitung	55.907.222,72	55.107.037,77
	b) Verschiedene Dienstleistungen	2.143.613,43	2.361.326,18
	c) Reise- und Fahrtkosten	26.546,38	88.598,03
	d) Repräsentations- und Bewirtungskosten	20.694,22	58.098.076,75
		31.092,62	57.588.054,60
<b>8. Aufwendungen für Mieten und Unterhalt</b>	a) Nutzungsentgelt und Mieten	3.108.122,62	2.770.937,03
	b) Mieten für technische Einrichtungen	5.425.270,28	5.359.647,13
	c) Unterhalts-, Bewirtschaftungs- und Reparaturkosten	6.776.684,33	15.310.077,23
		7.012.928,56	15.143.512,72
<b>9. Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>	a) Beförderungskosten, Frachten, Rollgelder und Zollgebühren	21.690,21	21.897,36
	b) Postkosten	3.966.219,18	3.485.327,88
	c) Prüfungs-, Beratungs- und Rechtskosten, sonstige Gebühren	620.507,57	503.956,04
	d) Versicherungen	75.476,41	69.925,35
	e) Andere Aufwendungen	2.257,00	34.283,55
	f) Betriebssteuern, übrige Aufwendungen	690,00	451,00
	g) Prämienzahlungen Altersversorgung	6.077.677,39	10.764.517,76
		3.921.711,77	8.037.552,95
<b>10. Aufwendungen aus Aufzinsung</b>		70.474,00	82.359,00
		<b>176.036.911,93</b>	<b>174.633.146,62</b>
<b>ERGEBNIS</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

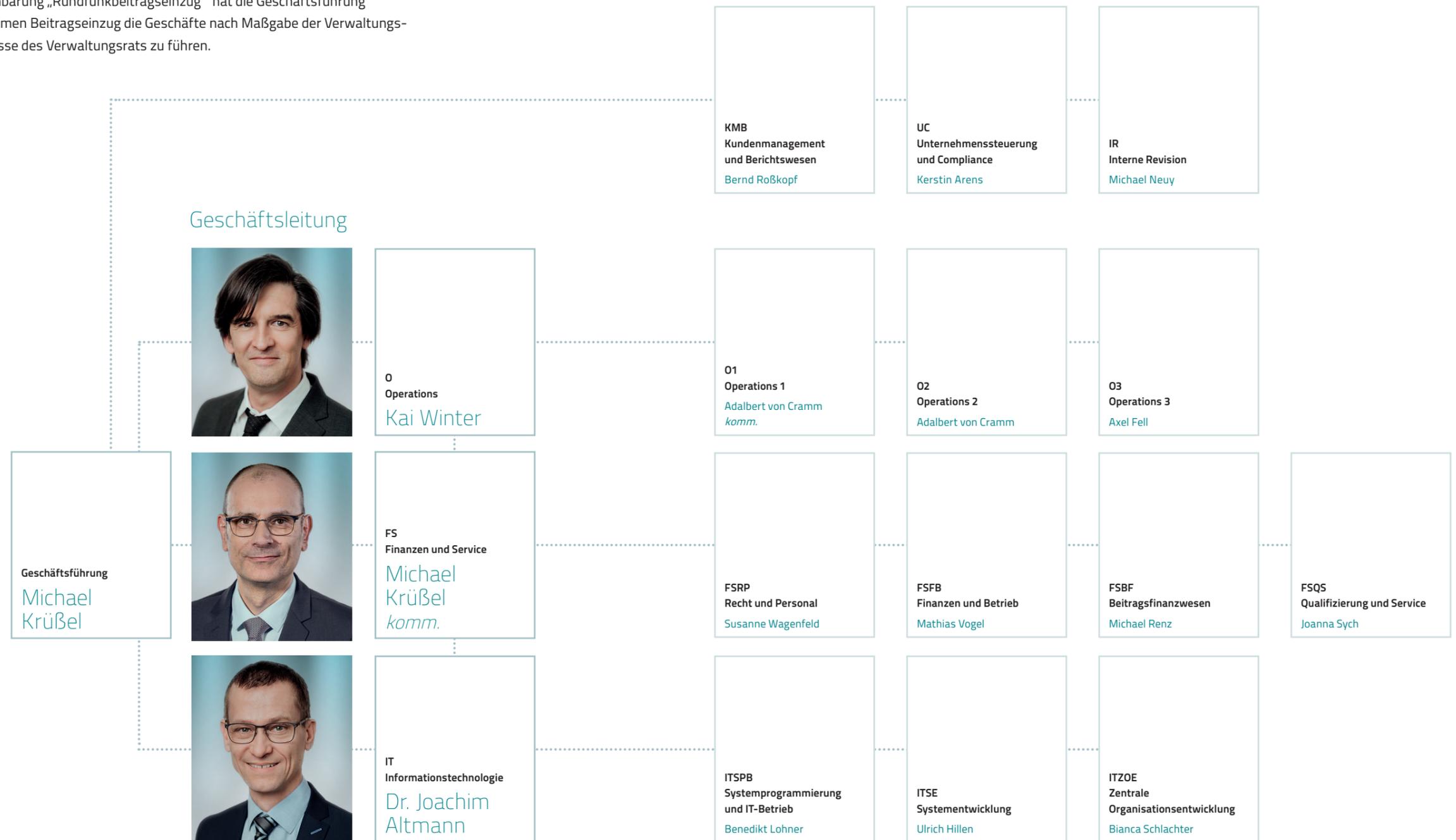
Organisation

# GESCHÄFTSFÜHRUNG

UND ORGANIGRAMM

## Geschäftsführung

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



Stand: 31.12.2020

# VERWALTUNGS- RAT

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

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

## Vorsitzende



**Dr. Katrin Vernau**  
Verwaltungsdirektorin WDR

## Stellvertretende Vorsitzende

**Karin Brieden**  
Verwaltungsdirektorin ZDF



## Stellvertretende Vorsitzende



**Dr. Nina Hütt**  
Juristische Direktorin HR

## Stellvertretender Vorsitzender

**Rainer Kampmann**  
Verwaltungs- und  
Betriebsdirektor  
Deutschlandradio



## Mitglieder

**Petra Birkenbeil**, Hauptabteilungsleiterin Finanzen ZDF | **Ulrike Deike**, Verwaltungsdirektorin NDR |  
**Hagen Brandstätter**, Verwaltungsdirektor RBB | **Dr. Hermann Eicher**, Justiziar SWR (bis 31.08.2020) |  
**Dr. Albrecht Frenzel**, Verwaltungsdirektor BR | **Ralf Ludwig**, Verwaltungsdirektor MDR |  
**Dr. Katrin Neukamm**, Justiziarin SWR (seit 01.09.2020) | **Jan Schrader**, Leiter Finanzen/Allgemeine Verwaltung RB |  
**Peter Weber**, Justiziar ZDF | **Stephanie Weber**, Verwaltungs- und Betriebsdirektorin SR

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

# ENTWICKLUNG DES PERSONALBESTANDS

Der Personalbestand des Beitragsservice ist im Berichtsjahr gestiegen. Das liegt an einem neuen Ausbildungsangebot: Um die rentenbedingte Fluktuation auszugleichen, bildet der Beitragsservice erstmals Servicefachkräfte für Dialogmarketing aus. Im Zuge der Corona-Pandemie ermöglichte der Beitragsservice einem Großteil seiner Beschäftigten das Arbeiten von zu Hause aus.

**Zum 31.12. lag die Zahl der Mitarbeiterkapazitäten in Summe bei 958.**

Zum Ende des Jahres 2020 verfügte der Beitragsservice über 938,4 Mitarbeiterkapazitäten. Inklusiv der 20 Auszubildenden betrug die Gesamtanzahl der Kapazitäten 958,4. Dem Beitragsservice standen damit 28,6 Mitarbeiterkapazitäten weniger zur Verfügung, als für 2020 ursprünglich geplant waren. Grund für den Anstieg der Gesamtzahl der Mitarbeiterkapazitäten – plus neun im Vergleich zum Vorjahr – ist ein neues Ausbildungsangebot: Der Beitragsservice bietet seit 2020 die Möglichkeit, sich zur Servicefachkraft für Dialogmarketing ausbilden zu lassen. Für diesen neuen Beruf wurden zwölf Auszubildende eingestellt.

Insgesamt gab es im Berichtsjahr 48 Neubesetzungen. Neben den zwölf neuen Ausbildungsplätzen zählen darunter auch drei weitere Auszubildende zu Kaufleuten für Büromanagement. Insgesamt waren zum Jahresende 20 Auszubildende beim Beitragsservice beschäftigt. 297 Mitarbeiter/-innen nahmen im Jahr 2020 die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung wahr. Im Vergleich zum Vorjahr (300) blieb diese Zahl fast unverändert.

Einen starken Anstieg gab es im Berichtsjahr bei der mobilen Arbeit. Zum 31.12. nahmen 272 Mitarbeiter/-innen dieses Angebot in Anspruch (2019: 227). Aufgrund der Corona-Pandemie ermöglichte der Beitragsservice zudem einem Großteil seiner Belegschaft das Arbeiten von zu Hause aus. Diese Möglichkeit nahmen bis zu 600 Mitarbeiter/-innen wahr. Zusammen mit der gestiegenen Zahl an Telearbeiterinnen/-arbeitern konnten damit mehr als drei Viertel aller Beschäftigten ihrer Tätigkeit von zu Hause aus nachgehen.

Fünf Auszubildende haben im Laufe des Jahres 2020 ihre Berufsausbildung erfolgreich abgeschlossen. Vier von ihnen erhielten einen befristeten Anschlussvertrag. Die Zahl der Übernahmen hat sich damit im Vergleich zu 2019 verdoppelt.

35 Mitarbeiter/-innen haben im Berichtsjahr den Beitragsservice verlassen. Dies entspricht einem Anteil von 3,3 % der Belegschaft. Im Vergleich zum Vorjahr ist dieser Wert leicht gestiegen (2019: 2,6 %).

## Entwicklung des Personalbestands von 2016 bis 2020

STAND ZUM JAHRESENDE (31.12.) IN MITARBEITERKAPAZITÄTEN	2016	2017	2018	2019	2020
Unbefristete und befristete Mitarbeiterkapazitäten	996,95	961,2	951,75	939,25	938,4
Aushilfen und Auszubildende	13	14	10	10	20
<b>MITARBEITERKAPAZITÄTEN GESAMT</b>	<b>1.009,95</b>	<b>975,2</b>	<b>961,75</b>	<b>949,25</b>	<b>958,4</b>

# ABKÜRZUNGS- VERZEICHNIS

## A

Abs.	Absatz
ARD	Arbeitsgemeinschaft der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten der Bundesrepublik Deutschland

## B

BITV	Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung
BR	Bayerischer Rundfunk
bzw.	beziehungsweise

## C

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

## D

Dr.	Doktor
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung

## H

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

## I

IT	Informationstechnologie
----	-------------------------

## K

KJHG	Kinder- und Jugendhilfe-Gesetz
komm.	kommissarisch

## M

MDR	Mitteldeutscher Rundfunk
Mio.	Million, Millionen

## N

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

## R

RÄStV	Rundfunkänderungsstaatsvertrag
RB	Radio Bremen
RBB	Rundfunk Berlin-Brandenburg
RBStV	Rundfunkbeitragsstaatsvertrag
rd.	rund
RF	Rundfunk/Fernsehen
RTL	Radio Télévision Luxembourg

## S

SGB	Sozialgesetzbuch
SR	Saarländischer Rundfunk
SWR	Südwestrundfunk

## W

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

## Z

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

# IMPRESSUM

## Herausgeber

ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice  
Kommunikation  
Freimersdorfer Weg 6  
50829 Köln

## Verantwortliche Redaktion

Goran Goić

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

Juni 2021

## Bildnachweise

Seite 4: Michael Krüßel © Beitragsservice/Ulrich Schepp

Seite 6: Dr. Katrin Vernau © WDR/Annika Fußwinkel

Seite 34: Michael Krüßel © Beitragsservice/Ulrich Schepp

Dr. Joachim Altmann © Beitragsservice/Daniela Schönewald

Kai Winter © Beitragsservice/Daniela Schönewald

Seite 36: Dr. Katrin Vernau © WDR/Annika Fußwinkel

Seite 37: Karin Brieden © ZDF/Benno Kraehhan

Dr. Nina Hütt © HR/Ben Knabe

Rainer Kampmann © Deutschlandradio/Bettina Fürst-Fastré



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