

**R**  
**H**



**Rechnungshof  
Österreich**

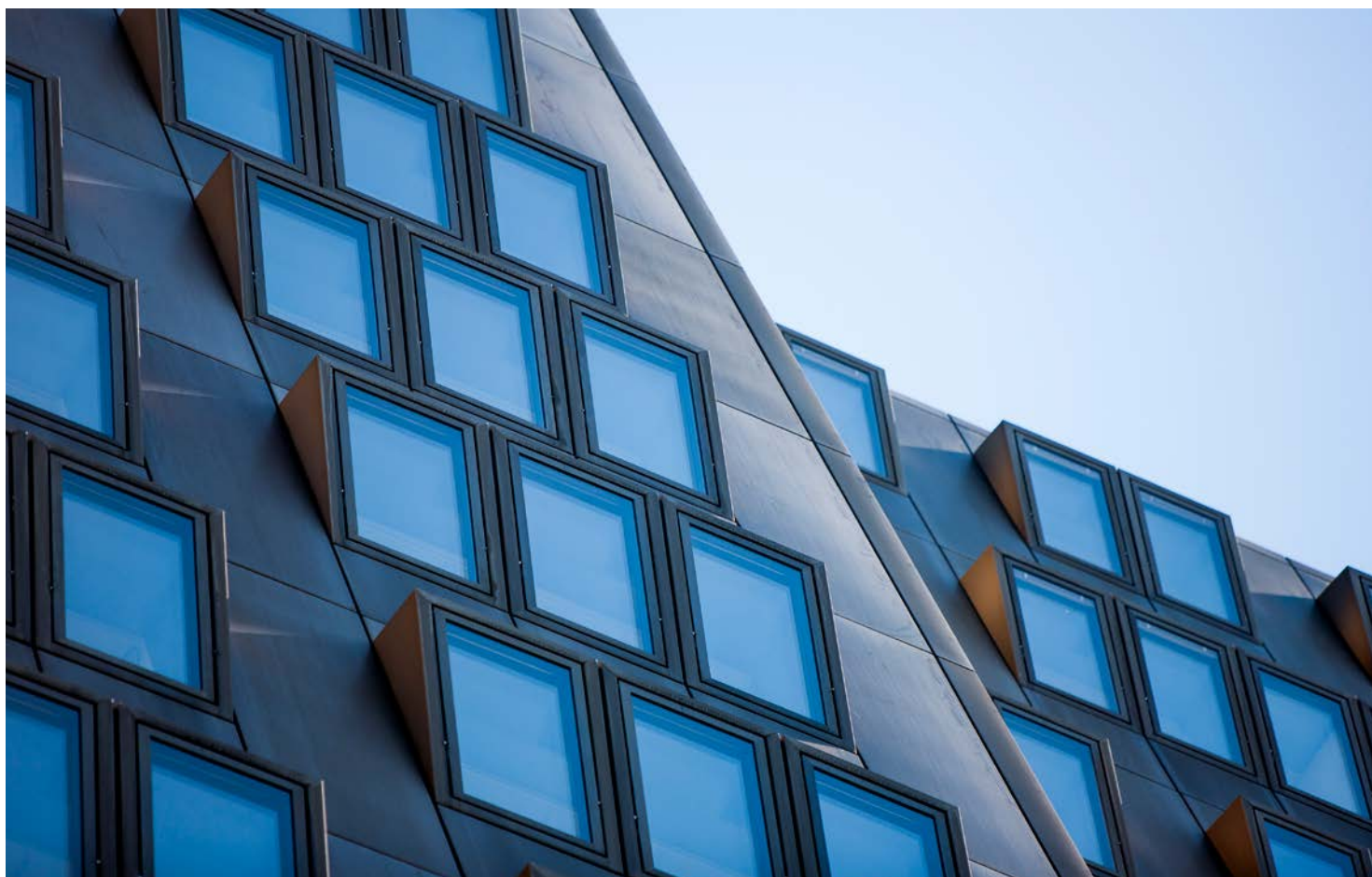
Unabhängig und objektiv für Sie.

## **Einhebung des ORF-Beitrags**

Reihe BUND 2026/8

### **Bericht des Rechnungshofes**

---



## Vorbemerkungen

### Vorlage

Der Rechnungshof erstattet dem Nationalrat gemäß Art. 126d Abs. 1 Bundes-Verfassungsgesetz nachstehenden Bericht über Wahrnehmungen, die er bei einer Gebarungsüberprüfung getroffen hat.

### Berichtsaufbau

In der Regel werden bei der Berichterstattung punktweise zusammenfassend die Sachverhaltsdarstellung (Kennzeichnung mit 1 an der zweiten Stelle der Textzahl), deren Beurteilung durch den Rechnungshof (Kennzeichnung mit 2), die Stellungnahme der überprüften Stelle (Kennzeichnung mit 3) sowie die allfällige Gegenäußerung des Rechnungshofes (Kennzeichnung mit 4) aneinandergereiht.

Das in diesem Bericht enthaltene Zahlenwerk beinhaltet allenfalls kaufmännische Auf- und Abrundungen. Der vorliegende Bericht des Rechnungshofes ist nach der Vorlage über die Website des Rechnungshofes [www.rechnungshof.gv.at](http://www.rechnungshof.gv.at) verfügbar.

### Prüfkompetenz des Rechnungshofes

Zur Überprüfung der Gebarung des Bundes, der Länder, der Gemeindeverbände, der Gemeinden und anderer durch Gesetz bestimmter Rechtsträger ist der Rechnungshof berufen. Der Gesetzgeber versteht die Gebarung als ein über das bloße Hantieren mit finanziellen Mitteln hinausgehendes Verhalten, nämlich als jedes Verhalten, das finanzielle Auswirkungen (Auswirkungen auf Ausgaben, Einnahmen und Vermögensbestände) hat. „Gebarung“ beschränkt sich also nicht auf den Budgetvollzug; sie umfasst alle Handlungen der prüfungsunterworfenen Rechtsträger, die finanzielle oder vermögensrelevante Auswirkungen haben.

#### IMPRESSUM

Herausgeber:  
Rechnungshof Österreich  
1030 Wien, Dampfschiffstraße 2

[www.rechnungshof.gv.at](http://www.rechnungshof.gv.at)  
Redaktion und Grafik: Rechnungshof Österreich  
Herausgegeben: Wien, im März 2026

#### AUSKÜNFTE

Rechnungshof  
Telefon (+43 1) 711 71 – 8946  
E-Mail [info@rechnungshof.gv.at](mailto:info@rechnungshof.gv.at)  
Bluesky: [@rhsprecher.bsky.social](https://bsky.app/profile/@rhsprecher.bsky.social)  
[facebook/RechnungshofAT](https://facebook.com/RechnungshofAT)

#### FOTOS

Cover, S. 7: Rechnungshof/Achim Bieniek

## Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	5
Prüfungsziel	9
Kurzfassung	9
Zentrale Empfehlungen	15
Zahlen und Fakten zur Prüfung	17
Prüfungsablauf und -gegenstand	19
Rahmenbedingungen	21
Finanzierungssysteme	21
Neuordnung der Finanzierung des ORF	24
Finanzielle Auswirkungen auf den ORF	29
Annahmen zur Umsetzung von Effizienzpotenzialen	31
Auswirkungen der Systemumstellung	35
Projektorganisation	35
Automatisierte Erhebung der Beitragspflichtigen	36
Vereinfachung der Verfahren zur Beitragsbefreiung	45
Personal	49
Erfüllung der Informationsverpflichtung	55
Kundenservice und Beschwerdemanagement	58
Telefonischer Kundendienst	60
Schriftlicher Kundendienst	63
Aufwendungen für Postversand	66
IT-Systeme	69
Fakten und Zahlen zur Gesellschaft	72
Gebarungsübersicht	72
Aufwendungen	74
Umsatzerlöse	75
Unternehmensführung	78
Geschäftsführung	78
Beauftragung externer Dienstleister	83
Einhaltung von internen Vorgaben und Richtlinien	90

Kontrolle und Aufsicht _____	97
Erfüllung weiterer gesetzlich übertragener Aufgaben _____	100
Einhebung von Landesabgaben _____	100
Verfahren gemäß Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz und Fernsprechentgeltzuschussgesetz _____	102
Resümee _____	105
Schlussempfehlungen _____	111
Anhang A _____	118
Ressortbezeichnung und -verantwortliche _____	118
Anhang B _____	119
Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger _____	119
Anhang C _____	120

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Wesentliche Aspekte der Systemumstellung _____	27
Tabelle 2:	Nettofinanzierungsbedarf des ORF und Ertrag aus dem ORF-Beitrag _____	29
Tabelle 3:	Entwicklung der Anzahl der ORF-Beiträge und diesbezügliche Annahmen _____	30
Tabelle 4:	Einhebungsaufwand der Gesellschaft 2022 bis 2024 _____	33
Tabelle 5:	Höhe des ORF-Beitrags im betrieblichen Bereich _____	40
Tabelle 6:	Entwicklung des Personalstands und des Personalaufwands der Gesellschaft _____	49
Tabelle 7:	Gewinn- und Verlustrechnung der Gesellschaft 2022 bis 2024 ____	72
Tabelle 8:	Aufwendungen der Gesellschaft 2022 bis 2024 _____	74
Tabelle 9:	Umsatzerlöse der Gesellschaft 2022 bis 2024 _____	75
Tabelle 10:	Mängel bei der Einhaltung der Kassenrichtlinie _____	90
Tabelle 11:	Mängel bei der Einhaltung der Einkaufsrichtlinie (Bestellformular) _____	93
Tabelle 12:	Landesabgaben, die an den ORF-Beitrag anknüpften _____	100
Tabelle 13:	Landesabgaben im Vergleich _____	101
Tabelle 14:	Verfahren gemäß Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz (EAG) und Fernsprechentgeltzuschussgesetz (FeZG) 2022 bis 2024 _____	103
Tabelle 15:	Ziele des Gesetzgebers sowie Feststellungen des RH _____	106

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Art der Einhebung von Rundfunkgebühren in Europa _____	22
Abbildung 2:	Einbettung der OBS GmbH _____	25
Abbildung 3:	Szenarien zur mittelfristigen Aufwandsentwicklung der Gesellschaft _____	32
Abbildung 4:	Veränderter Personaleinsatz durch die Systemumstellung ____	50
Abbildung 5:	Einkommensverteilung _____	52
Abbildung 6:	Performance des telefonischen Kundendienstes _____	61
Abbildung 7:	Monatlich eingegangene, bearbeitete und zum Monatsende noch offene Geschäftsfälle in den Bereichen Posteingang sowie Bescheiderstellung und Befreiung _____	64
Abbildung 8:	Zusammensetzung der Umsatzerlöse der Gesellschaft 2024 _____	76
Abbildung 9:	Wesentliche Fakten, Herausforderungen und Handlungsansätze im Beitragsmanagement (2024) _____	107

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
Art.	Artikel
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BMF	Bundesministerium für Finanzen
bzw.	beziehungsweise
COVID	corona virus disease (Coronaviruskrankheit)
d.h.	das heißt
EAG	Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz
EBU	European Broadcasting Union
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EUR	Euro
exkl.	exklusive
FeZG	Fernsprechentgeltzuschussgesetz
(f)f.	folgend(e)
G(es)mbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GIS	Gebühren Info Service
GZ	Geschäftszahl
HD	High Definition (hohe Auflösung)
i.d.(g.)F.	in der (geltenden) Fassung
IKS	Internes Kontrollsystem
inkl.	inklusive
ISO	International Organization for Standardization (Internationale Organisation für Normung)
IT	Informationstechnologie
KELAG	Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft
LGBl.	Landesgesetzblatt
lit.	litera (Buchstabe)
Mio.	Million

OBS	ORF-Beitrags Service
OGH	Oberster Gerichtshof
ORF	Österreichischer Rundfunk
rd.	rund
RGBL.	Reichsgesetzblatt
RH	Rechnungshof
RTR	Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Rz	Randziffer
SD-Signal	Standard Definition Signal (analoges oder digitales Videosignal mit niedrigerer Auflösung)
SEPA	Single Euro Payments Area (einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum)
SRG SSR	Schweizerische Radio- und Fernsehgesellschaft
TZ	Textzahl
u.a.	unter anderem
USt	Umsatzsteuer
VfGH	Verfassungsgerichtshof
VZÄ	Vollzeitäquivalent
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel
ZMR	Zentrales Melderegister

## **EINHEBUNG DES ORF-BEITRAGS**

Im Jänner 2024 trat die Neuregelung zur Finanzierung des ORF in Kraft. Die ORF-Beitrags Service GmbH (OBS GmbH) hob den ORF-Beitrag für den ORF ein. Sie firmierte bis Ende 2023 als Gebühren Info Service GmbH (GIS GmbH) und war eine 100 %-Tochter des ORF.

### **SYSTEMUMSTELLUNG**

Neu war, dass der ORF-Beitrag nunmehr von Endgeräten unabhängig war und im privaten Bereich an Hauptwohnsitze anknüpfte (sogenannte Haushalte), im betrieblichen Bereich an die Kommunalsteuerpflicht. Diese Systemumstellung sollte den Kreis der Beitragspflichtigen erweitern und die Beitragshöhe reduzieren. Im ersten Jahr des neuen Finanzierungssystems (2024) waren zum Jahresende 3,81 Mio. Haushalte und rd. 245.000 Unternehmen beitragspflichtig. Die OBS GmbH erhob in Summe 681,71 Mio. EUR an ORF-Beiträgen (nach Abzug der Einhebungskosten, forderungsabhängigen Kosten und nach Abgrenzung für das Sperrkonto).

### **AUFGABENWAHRNEHMUNG DURCH DIE OBS GMBH**

Die Ermittlung der Beitragspflichtigen erfolgte über das Zentrale Melderegister (ZMR) bzw. die Kommunalsteuerdaten. Problematisch war dabei, dass die Adressdaten im ZMR unvollständig waren, insbesondere jene in größeren Städten, was die Identifikation der Beitragspflichtigen erschwerte.

Der externe Kundendienst war für die Vor-Ort-Kontrolle zwar nicht mehr erforderlich, allerdings stiegen mit der Systemumstellung die Anfragen im internen Kundendienst und die Beschwerden. Weder die IT-Systeme der OBS GmbH noch der Kundendienst, der von einem externen Callcenter unterstützt wurde, konnte die Anforderungen bewältigen.

Die OBS GmbH beauftragte eine Vielzahl externer Dienstleister, z.B. in den Bereichen Prozess- und Organisationsentwicklung, IT, Datenforensik und Kommunikation. Sie verzichtete damit darauf, eigenes Know-how für den laufenden Betrieb des Unternehmens aufzubauen.

### **VERBESSERUNGSPOTENZIAL**

Die Neuregelung der ORF-Finanzierung sollte zu einem kostengünstigen und effizienten Beitragsmanagement führen. Der RH sah Potenzial für Verbesserungen, etwa bei der Erhöhung der Datenqualität, der Produktivität im Kundendienst, beim Zusammenspiel der IT-Systeme oder beim Einsatz externer Dienstleister.



## WIRKUNGSBEREICH

- Bundesministerium für Finanzen
- Stiftung des öffentlichen Rechts Österreichischer Rundfunk

## Einhebung des ORF-Beitrags

### Prüfungsziel



Der RH überprüfte von Oktober 2024 bis März 2025 die Einhebung des ORF-Beitrags. Die Prüfung umfasste die ORF-Beitrags Service GmbH, den Österreichischen Rundfunk und das Bundesministerium für Finanzen. Ziele der Gebarungüberprüfung waren insbesondere die Darstellung und Beurteilung

- der Rahmenbedingungen und Auswirkungen des neuen Finanzierungssystems,
- der Umsetzung von Effizienzpotenzialen bei der Beitragserhebung und -befreiung sowie
- der Aufgabenerfüllung durch die ORF-Beitrags Service GmbH.

Der überprüfte Zeitraum umfasste im Wesentlichen die Jahre 2022 bis 2024 und somit die Neuregelung der Finanzierung des Österreichischen Rundfunks.

### Kurzfassung

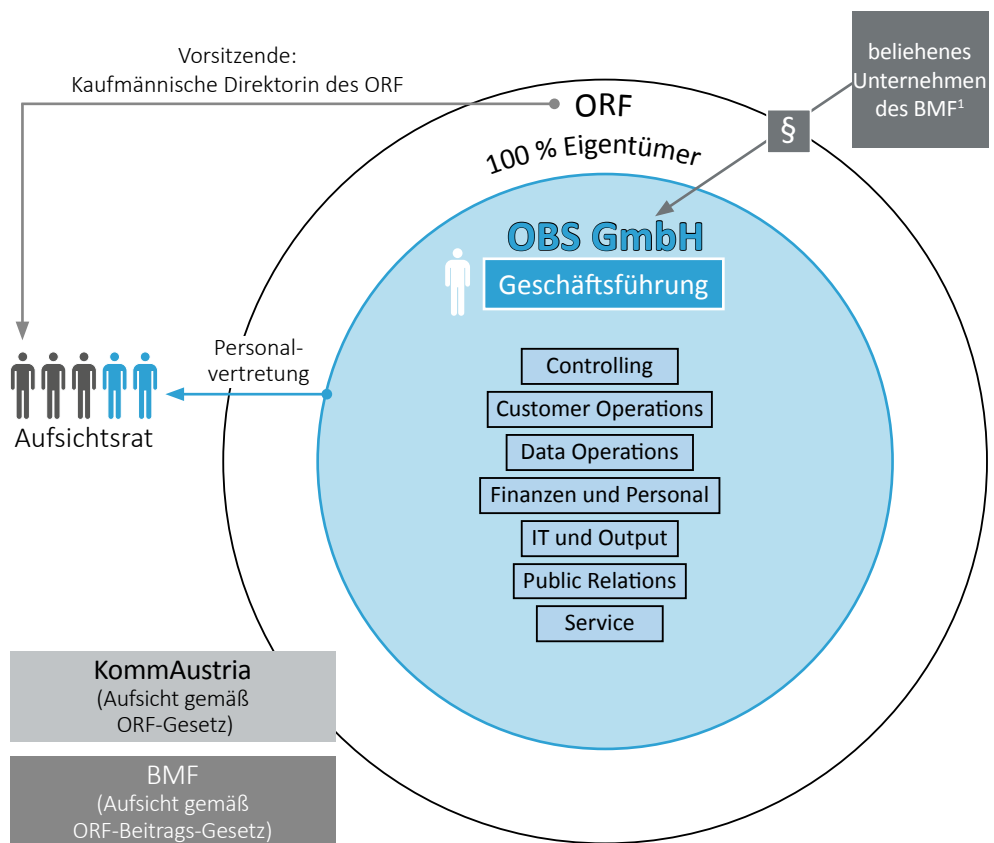
#### Neuordnung der Finanzierung des ORF

Der öffentlich-rechtliche Auftrag des Österreichischen Rundfunks (**ORF**) bestand u.a. in der umfassenden Information der Allgemeinheit über alle wichtigen politischen, sozialen, wirtschaftlichen, kulturellen und sportlichen Fragen sowie in der Vermittlung und Förderung von Kunst, Kultur und Wissenschaft. Bei der Finanzierung des öffentlichen Rundfunks war der österreichische Gesetzgeber an das Rahmenwerk der EU sowie an verfassungsrechtliche Vorgaben gebunden, wie die Objektivität und Unparteilichkeit der Berichterstattung oder die Berücksichtigung der Meinungsvielfalt. Eine ausreichende Finanzierung stellte einen wesentlichen Pfeiler der Unabhängigkeit des ORF dar, weshalb potenzielle Nutzerinnen und Nutzer einen Beitrag zu leisten hatten. (TZ 2)

Die Finanzierung des ORF wurde ab 1. Jänner 2024 insbesondere durch eine Novelle des ORF-Gesetzes und den Beschluss des ORF-Beitrags-Gesetzes neu geregelt. Diese Systemumstellung hatte einen erweiterten Kreis an Beitragspflichtigen zur Folge – bei gleichzeitiger Reduzierung der Beitragshöhe. Der neue ORF-Beitrag war nun unabhängig vom Besitz eines Rundfunkempfangsgeräts zu bezahlen. (TZ 4)

Das Unternehmen, das den ORF-Beitrag für den ORF einhob, firmierte bis Ende 2023 als Gebühren Info Service GmbH (in der Folge: **GIS GmbH** bzw. **Gesellschaft**) und ab 2024 als ORF-Beitrags Service GmbH (in der Folge: **OBS GmbH** bzw. ebenfalls **Gesellschaft**). Die Gesellschaft war eine 100 %-Tochter des ORF und ein vom Bundesministerium für Finanzen (in der Folge: **Finanzministerium**) beliehenes Unternehmen, das behördliche Aufgaben wahrnahm: (TZ 3)

Abbildung: Einbettung der OBS GmbH



<sup>1</sup> behördliche Aufgabe: Einbringung und Verteilung des ORF-Beitrags und von Landesabgaben

Quelle: OBS GmbH; Darstellung: RH

Die grundlegende Änderung gegenüber den bis 2023 durchgeführten antragsbasierten Prozessen nach dem Rundfunkgebührengesetz (Verarbeitung von Anmeldungen, Erfassung der Daten in der Datenbank der Gesellschaft, Vor-Ort-Kontrolle durch den externen Kundendienst der Gesellschaft) lag in der nunmehr datenbasierten Ermittlung der Beitragspflichtigen. Mit dieser Änderung konnte der externe Kundendienst ab 2024 aufgelöst werden. Allerdings stieg das Volumen der Kundenanfragen und der Anträge auf Bescheiderstellung (Beitragspflichtige konnten einen Bescheid über die Festsetzung des ORF-Beitrags verlangen) sowie auf Befreiung vom ORF-Beitrag deutlich. (TZ 4)

Gemäß den Materialien zum ORF-Beitrags-Gesetz benötigte der ORF zur Erfüllung seines öffentlich-rechtlichen Auftrags von 2024 bis 2026 im Jahresdurchschnitt 710 Mio. EUR. Zum Jahresende 2024 waren 3,81 Mio. Haushalte und rd. 245.000 Unternehmen (mit rd. 350.000 ORF-Beiträgen) beitragspflichtig. Die OBS GmbH erhob in Summe 681,71 Mio. EUR an ORF-Beiträgen (Ertrag aus den ORF-Beiträgen nach Abzug der Einhebungskosten und der forderungsabhängigen Kosten sowie nach Abgrenzung für das Sperrkonto gemäß § 31 Abs. 6 ORF-Gesetz). (TZ 5)

### Angenommene Effizienzpotenziale

Mit dem ORF-Beitrags-Gesetz sollten laut Wirkungsorientierter Folgenabschätzung Effizienzpotenziale bei der Beitragserhebung und -befreiung umgesetzt werden, insbesondere durch eine weitestgehend automatisierte Erhebung der Beitragspflichtigen und eine Vereinfachung der Verfahren zur Beitragsbefreiung.

Allerdings stiegen von 2023 auf 2024 die Aufwendungen der Gesellschaft um 1,45 Mio. EUR. Damit blieb die vom Finanzministerium und der Gesellschaft erwartete Reduzierung im ersten Jahr nach Umstellung auf den ORF-Beitrag aus. Grund dafür war der Anstieg der Sachaufwendungen, etwa der Beratungsaufwendungen um über 120 %. (TZ 6)

### Auswirkungen der Systemumstellung

Bereits vor Beschluss des ORF-Beitrags-Gesetzes diskutierte der Aufsichtsrat Problemfelder der Gesellschaft, etwa die rechtzeitige Modernisierung der IT-Systeme und die serviceorientierte Kommunikation mit Beitragspflichtigen. Die Gesellschaft startete im Frühjahr 2023 das Projekt „GIS NEU“, das 2024 in „OBS Plus“ überging. Die Projektbeteiligten erkannten bereits im Frühjahr 2023 wesentliche Risiken der Systemumstellung, denen die Gesellschaft jedoch nicht zeitnah und hinreichend begegnete. (TZ 7)

## Automatisierte Erhebung der Beitragspflichtigen

Im privaten Bereich war der ORF-Beitrag für jede Adresse zu entrichten, an der zumindest eine volljährige Person mit Hauptwohnsitz gemeldet war. Waren an einer Adresse mehrere Personen mit Hauptwohnsitz eingetragen, so schuldeten diese Personen den ORF-Beitrag – im Sinne eines „Haushalts“ – solidarisch. Die Beitragspflichtigen sollten anhand der vom Innenministerium zur Verfügung gestellten Daten aus dem Zentralen Melderegister (**ZMR**) mit geringem administrativem Aufwand erhoben werden. Allerdings waren die Adressdaten im ZMR – insbesondere jene der größeren Städte – unvollständig. Im Jahr 2024 war bei einem Bestand von 10,62 Mio. Personenadressen in 0,59 Mio. Fällen die Türnummer unklar. Die unzureichende Datenqualität zeigte sich ab der ersten Übermittlung der ZMR-Daten an die Gesellschaft Ende 2023. ([TZ 8](#))

Die Beitragspflicht für Unternehmen bestand für jede Gemeinde mit zumindest einer Betriebsstätte, für die das Unternehmen im vorangegangenen Kalenderjahr Kommunalsteuer entrichten musste. Nach dem Start der Vorschreibung der betrieblichen Beiträge im Juli 2024 beanstandeten Wirtschaftsvertreterinnen und Wirtschaftsvertreter sowie Unternehmen, dass die Regelung der betrieblichen Beitragspflicht bei gemeindeübergreifender Tätigkeit in bestimmten Konstellationen zu einer Doppel- und Mehrfachbelastung der Unternehmen führe. In der Folge stundete die Gesellschaft ihre Forderungen den Unternehmen, die sich über E-Mail an sie wendeten, ohne das tatsächliche Vorliegen einer Doppel- oder Mehrfachbelastung zu prüfen. ([TZ 9](#), [TZ 10](#))

## Personal

Das Finanzministerium nahm in der Wirkungsorientierten Folgenabschätzung ab 2024 Einsparungen beim Personalaufwand an, u.a. durch den Entfall des externen Kundendienstes und durch den schrittweisen Abbau von Personal in weiteren Bereichen. Im Rahmen der Systemumstellung entstand jedoch zusätzlicher Personalbedarf: Zur Bearbeitung der Anfragen stockte die Gesellschaft den internen Kundendienst auf und beauftragte zusätzlich ein externes Callcenter. Der Personalaufwand der Gesellschaft betrug 15,80 Mio. EUR im Jahr 2022 und stieg bis Ende 2024 auf 16,49 Mio. EUR an. ([TZ 12](#))

## Erfüllung der Informationsverpflichtung

Neben der Ermittlung der Beitragspflichtigen, der Einhebung des ORF-Beitrags und der Entscheidung über Befreiungsanträge zählte auch die umfassende Information der Öffentlichkeit über die Beitragspflicht, die Meldepflicht und die Form der Zahlung zum Unternehmensgegenstand der Gesellschaft. Die Gesellschaft nutzte dazu Informationskampagnen in zahlreichen Kanälen, insbesondere TV, Hörfunk, Direct Marketing, Website und Social Media. Zudem beauftragte sie im Herbst 2023 einen externen Dienstleister mit der Entwicklung eines Kommunikationsplans. Eine schriftlich formulierte Kommunikationsstrategie, die detailliert auf die Systemumstellung einging und Lösungsansätze für die damit verbundenen Herausforderungen (Probleme im Kundendienst, Schwierigkeiten bei der Ermittlung der Beitragspflichtigen, Reputation der Gesellschaft etc.) bot, entwickelte die Gesellschaft jedoch nicht. Ergebnisse der Marktforschung aus dem Jahr 2024 zeigten, dass die Marke „OBS“ wenig bekannt war, sodass Beitragspflichtige die von der Gesellschaft zugestellte Post teilweise entsorgten. (TZ 13)

## Kundendienst

Die Beitragspflichtigen konnten online, telefonisch, postalisch, per Fax oder über den persönlichen Kundendienst Kontakt mit der Gesellschaft aufnehmen. Bei den Kundenanfragen handelte es sich zu einem erheblichen Teil um Beschwerden, etwa über eine lange Wartezeit (z.B. in der ORF-Beitragservice-Hotline), über Zahlungserinnerungen trotz Befreiung vom ORF-Beitrag, über ungerechtfertigte Inkassoschreiben oder über unterbliebene Rückmeldungen der Gesellschaft bei Todesfällen trotz mehrfachen Hochladens von Sterbeurkunden. Schwierigkeiten ergaben sich zudem durch die Daten im ZMR. Die Gesellschaft hatte einen Prozess zum Beschwerdemanagement implementiert, passte diesen jedoch nicht an die Systemumstellung an. (TZ 14)

Im internen Callcenter der Gesellschaft sank im Laufe des Jahres 2024 die Produktivität teilweise deutlich unter das Niveau des Jahres 2023. (TZ 15)

Zu Beginn des Jahres 2024 stieg die Anzahl schriftlicher Anfragen an den Kundendienst sprunghaft an: von rd. 240.000 im Dezember 2023 auf rd. 510.000 im Jänner 2024. Dadurch erhöhte sich die Anzahl offener Geschäftsfälle und verzögerte sich die Bearbeitung. (TZ 16)

## IT-Systeme

Der ORF und das Finanzministerium gingen davon aus, dass die Kosten der Gesellschaft durch Automatisierung und Digitalisierung der internen Prozesse deutlich gesenkt werden könnten. Allerdings waren die Kernsysteme der IT nach über 20 Jahren am Ende ihres Lebenszyklus und es kam zu Überlastungen sowie Funktionseinschränkungen. Bei den Beitragspflichtigen hatte dies teilweise nicht nachvollziehbare Überschneidungen von widersprüchlichen Aktivitäten zur Folge. Die IT-Unterstützung blieb über das gesamte Jahr 2024 mangelhaft. Wesentliche Automatisierungs- und Digitalisierungsschritte setzte die Gesellschaft nicht. (TZ 18)

## Beauftragung externer Dienstleister

Die Gesellschaft beauftragte eine Vielzahl externer Dienstleister – in den Bereichen Prozess- und Organisationsentwicklung, IT und Datenforensik sowie Kommunikation – und zog damit externe Dienstleister der Eigenleistung vor. Der RH kritisierte, dass die Gesellschaft insbesondere Tätigkeiten aus ihrem Kerngeschäft auslagerte, die laufend anfielen, und somit Abhängigkeiten von Dritten schuf. Er sah – neben den Kosten – ein Versäumnis der Gesellschaft, intern Know-how aufzubauen und weiterzuentwickeln. (TZ 26)

Die Kosten für Beratungsleistungen zweier externer Dienstleister im Bereich Prozess- und Organisationsentwicklung beliefen sich für die Jahre 2023 und 2024 auf insgesamt über 869.000 EUR. (TZ 23)

Sowohl im Bereich Datenforensik als auch im Bereich Kommunikation vergab die Gesellschaft Aufträge ohne Ausschreibung. Beispielsweise erteilte sie einem Unternehmen im April 2024 einen Auftrag für die Produktion von TV-Spots sowie Social-Media-Spots um rd. 180.000 EUR (exkl. USt) direkt – mit der Begründung „Vorzugslieferant“. (TZ 24, TZ 25)

Auf Basis seiner Feststellungen hob der RH folgende Empfehlungen hervor:

## ZENTRALE EMPFEHLUNGEN

### Bundesministerium für Finanzen

- Für eine zukunftsorientierte, funktionsfähige Verwaltung wäre eine alternative Arbeitsteilung zu prüfen, in der sich die ORF-Beitrags Service GmbH auf die Einbringung der Beiträge sowie auf die Durchführung der Befreiungsverfahren konzentriert. Für die Aufbereitung, Verarbeitung und Auswertung von Registerdaten wären vorhandene Kapazitäten im Bereich der Analyse von großen Datenmengen zu nutzen und es wäre dort entsprechendes Know-how auf- bzw. auszubauen. Im Sinne einer Arbeitsteilung sollte die ORF-Beitrags Service GmbH auf Grundlage einer gesetzlichen Ermächtigung auf diese Daten zugreifen können. (TZ 34)

### ORF-Beitrags Service GmbH

- Vor jeder Auftragserteilung wäre der konkrete Bedarf zu prüfen, d.h. die Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit der Inanspruchnahme externer Leistungen sowie der erforderliche Umfang der Beauftragung. Die Möglichkeit von Eigenleistungen wäre zu berücksichtigen und es wären die für eine Beauftragung maßgeblichen Erwägungen nachvollziehbar zu dokumentieren. (TZ 26)
- Neben der nötigen Verbesserung der IT-Systeme wären vor allem in den Bereichen mit anspruchsvolleren Tätigkeitsprofilen, z.B. der Bescheiderstellung und der Befreiung vom ORF-Beitrag, zeitnah geeignete organisatorische und personelle Maßnahmen zu setzen, um den Trend einer steigenden Anzahl unerledigter Geschäftsfälle umzukehren. (TZ 16)

### Österreichischer Rundfunk; ORF-Beitrags Service GmbH

- Um Kosten zu senken, wären im ORF-Konzern Synergien zu nutzen und Kooperationen, etwa im Kommunikations- und Prozessmanagement- sowie im IT-Bereich, in Erwägung zu ziehen. (TZ 26)



## Zahlen und Fakten zur Prüfung

ORF-Beitrags Service GmbH (OBS GmbH)				
Vorgängerunternehmen bis 2023	Gebühren Info Service GmbH (GIS GmbH) 1998 aus der Telegraphenverwaltung ausgegliedert			
Rechtsgrundlagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. I Abs. 2 und 3 Bundesverfassungsgesetz vom 10. Juli 1974 über die Sicherung der Unabhängigkeit des Rundfunks, BGBl. 396/1974</li> <li>• Bundesgesetz über den Österreichischen Rundfunk (ORF-Gesetz), BGBl. 379/1984 i.d.g.F.</li> <li>• Bundesgesetz betreffend die Einhebung von Rundfunkgebühren (Rundfunkgebührengesetz – RGG), BGBl. I 159/1999, aufgehoben durch BGBl. I 112/2023</li> <li>• Bundesgesetz über die Erhebung eines ORF-Beitrags 2024 (ORF-Beitrags-Gesetz 2024), BGBl. I 112/2023</li> </ul>			
Eigentümer	100 % im Eigentum des ORF (seit 2001)			
Unternehmensgegenstand	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Gesellschaft agiert als beliehenes Unternehmen des Bundesministeriums für Finanzen.</li> <li>• Sie führt behördliche Aufgaben durch: Einbringung und Verteilung der ORF-Beiträge und der Landesabgaben.</li> <li>• Die Einhebung der Rundfunkgebühren und des Programmentgelts erfolgte durch die GIS GmbH von 1999 bis 2023.</li> </ul>			
Kenndaten zum Unternehmen	2022	2023	2024	Veränderung 2023 bis 2024
	in 1.000 EUR			in %
Erträge	39.389	37.493	39.834	6,2
<i>davon Umsatzerlöse</i>	37.864	35.259	38.033	7,9
	in %			
Anteil Inkassoprovisionen an Umsatzerlösen	70,6	66,5	62,4	–
Anteil Säumniszuschläge an Umsatzerlösen	21,5	22,9	30,4	–
	in 1.000 EUR			in %
Aufwendungen	39.945	44.025	45.476	3,3
<i>davon</i>				
<i>Personalaufwand</i>	15.796	18.082	16.486	-8,8
<i>Sachaufwand</i>	24.149	25.943	28.990	11,7
	in Vollzeitäquivalenten (Mittelwert)			in %
Bedienstete	236	245	229	-6,5
Eckdaten zum ORF-Beitrag	2024			
Ertrag aus dem ORF-Beitrag	681,71 Mio. EUR			
privater Bereich: beitragszahlende Haushalte	rd. 3.810.000 Beiträge			
betrieblicher Bereich: Unternehmensbeiträge	rd. 350.000 Beiträge			

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: OBS GmbH; Berechnung: RH



## Prüfungsablauf und -gegenstand

1 (1) Der RH überprüfte von Oktober 2024 bis März 2025 die Einhebung des ORF-Beitrags. Die Prüfung umfasste

- die ORF-Beitrags Service GmbH (in der Folge: **OBS GmbH** bzw. **Gesellschaft**), bis 2023 Gebühren Info Service GmbH (in der Folge: **GIS GmbH** bzw. ebenfalls **Gesellschaft**), als einhebende Gesellschaft;
- den Österreichischen Rundfunk<sup>1</sup> (**ORF**) als Alleingesellschafter und Empfänger der eingehobenen Beiträge und
- das Bundesministerium für Finanzen (in der Folge: **Finanzministerium**) als das für das ORF-Beitrags-Gesetz<sup>2</sup> zuständige Ministerium.

Der überprüfte Zeitraum umfasste im Wesentlichen die Jahre 2022 bis 2024 und somit die Neuregelung der Finanzierung des ORF (in der Folge: **Systemumstellung**).

(2) Ziele der Gebarungsüberprüfung waren insbesondere die Darstellung und Beurteilung

- der Rahmenbedingungen und Auswirkungen des neuen Finanzierungssystems,
- der Umsetzung von Effizienzpotenzialen bei der Beitragserhebung und -befreiung sowie
- der Aufgabenerfüllung durch die einhebende Gesellschaft.

Im Rahmen der Gebarungsüberprüfung führte der RH auch mit dem Bundesministerium für Inneres (in der Folge: **Innenministerium**), mit der Bundesanstalt „Statistik Österreich“ (in der Folge: **Statistik Austria**) und der Kommunikationsbehörde Austria (**KommAustria**) Informationsgespräche.

(3) Zu dem im Juli 2025 übermittelten Prüfungsergebnis nahmen die Gesellschaft und der ORF im September 2025 sowie das Finanzministerium im Oktober 2025 Stellung. Der RH erstattete seine Gegenäußerungen im März 2026.

Der RH übermittelte das Prüfungsergebnis auch dem Bundesministerium für Wohnen, Kunst, Kultur, Medien und Sport. Das Ministerium teilte im Oktober 2025 mit, dass es aufgrund mangelnder Ressortzuständigkeit für das ORF-Beitrags-Gesetz (weder für die Legistik noch die Vollziehung) von einer Stellungnahme Abstand nehme.

---

<sup>1</sup> Stiftung des öffentlichen Rechts

<sup>2</sup> BGBl. I 112/2023

(4) (a) Sowohl die Gesellschaft als auch der ORF verwiesen in ihren Stellungnahmen allgemein auf die sehr kurz bemessene Zeit für die Systemumstellung von einem gerätebasierten Gebührensystem auf ein „Haushaltsabgabensystem“.

(b) Das Finanzministerium wies in seiner Stellungnahme einleitend darauf hin, dass es kaum Einfluss auf die Gesellschaft nehmen könne, weil es etwa nicht in der Generalversammlung oder im Aufsichtsrat vertreten sei und Unterlagen sowie Informationen nicht automatisch bzw. regelmäßig übermittelt bekomme. Weil auch keine – dem Finanzministerium zufließende – Rundfunkgebühr mehr eingehoben werde, erachte es eine Übertragung der Aufsicht auf den zuständigen Bundesminister für Wohnen, Kunst, Kultur, Medien und Sport durch Anpassung des ORF-Beitrags-Gesetzes als sinnvoll.

## Rahmenbedingungen

### Finanzierungssysteme

2.1 (1) Der öffentlich-rechtliche Auftrag des ORF umfasste u.a. die umfassende Information der Allgemeinheit über alle wichtigen politischen, sozialen, wirtschaftlichen, kulturellen und sportlichen Fragen sowie die Vermittlung und Förderung von Kunst, Kultur und Wissenschaft. Die Finanzierung dieses Auftrags war im ORF-Gesetz<sup>3</sup> geregelt:

- Der Gesetzgeber war dabei zum einen durch unionsrechtliche, insbesondere beihilfenrechtliche Vorgaben gebunden.
- Zum anderen war bundesverfassungsgesetzlich<sup>4</sup> festgelegt, dass das ORF-Gesetz u.a. die Objektivität und Unparteilichkeit der Berichterstattung sowie die Berücksichtigung der Meinungsvielfalt zu gewährleisten hatte.

Laut Erkenntnis des Verfassungsgerichtshofes (**VfGH**) vom 30. Juni 2022<sup>5</sup> hatte der Gesetzgeber den verfassungsrechtlichen Auftrag, den Bestand und die Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks sicherzustellen. Eine ausreichende Finanzierung war demnach einer der wesentlichen Pfeiler der Unabhängigkeit des ORF, weshalb alle potenziellen Nutzerinnen und Nutzer dazu einen Beitrag zu leisten hatten.

Der Gesetzgeber hatte nach diesem VfGH-Erkenntnis die Finanzierung des ORF neu aufzustellen. Gleichzeitig erhöhte bzw. erweiterte der Gesetzgeber die Förderungen für private Medienunternehmen.<sup>6</sup>

(2) In den europäischen Staaten erfolgte die Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks aus verschiedenen öffentlichen Quellen (insbesondere Steuern, Gebühren, Beiträge) und aus Werbung.<sup>7</sup> In jenen Staaten, die ihren öffentlichen Rundfunk nicht aus Steuern bzw. dem allgemeinen Budget finanzierten, waren unterschiedliche Stellen mit der Einhebung von Gebühren oder Beiträgen betraut.

<sup>3</sup> Bundesgesetz über den Österreichischen Rundfunk (ORF-Gesetz), BGBl. 379/1984 i.d.g.F.

<sup>4</sup> Art. I Abs. 2 und 3 Bundesverfassungsgesetz vom 10. Juli 1974 über die Sicherung der Unabhängigkeit des Rundfunks, BGBl. 396/1974

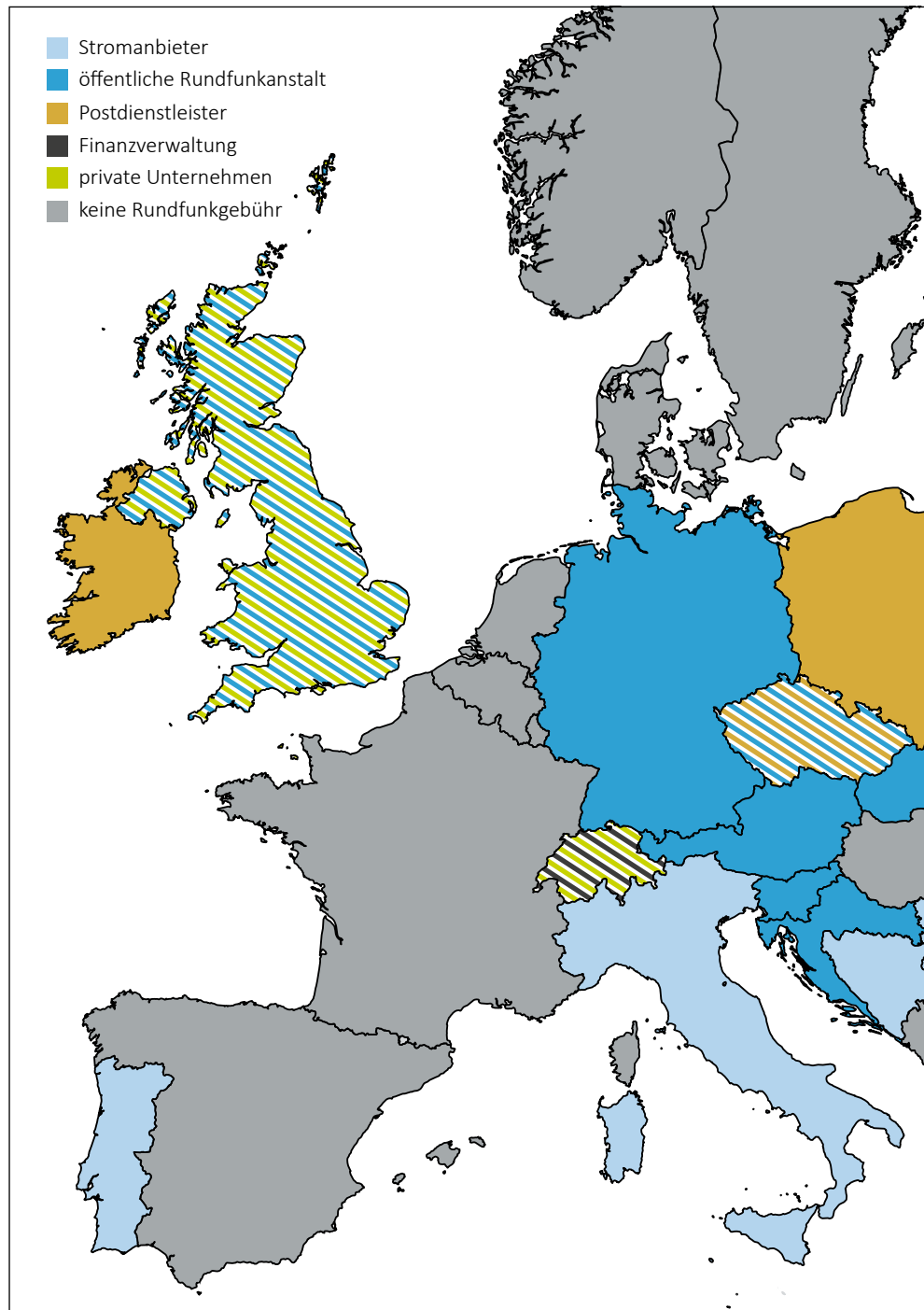
<sup>5</sup> VfGH G 226/2021-12

<sup>6</sup> Zur Einordnung der Finanzierung des ORF in das Gesamtgefüge der Medienförderung und -kooperation siehe Anhang C. Die Medienförderungen durch die KommAustria und die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (**RTR GmbH**) waren Gegenstand einer eigenen Gebarungüberprüfung des RH.

<sup>7</sup> Laut der European Broadcasting Union (**EBU**) stammten rd. 76 % (2022) der Einnahmen im Durchschnitt der Länder der EBU aus öffentlichen Mitteln.

Die folgende Abbildung zeigt, welche Staaten in Europa Gebühren oder Beiträge einhoben, und die Art der Einhebung:

Abbildung 1: Art der Einhebung von Rundfunkgebühren in Europa



Quelle: EBU; Darstellung: RH

Einhebende Stellen waren etwa Postdienstleister, Stromanbieter, die Finanzverwaltung, Tochterunternehmen der Rundfunkanstalten oder beliehene private Unternehmen.

(3) In Deutschland hob seit 2013 eine öffentlich-rechtliche Gemeinschaftseinrichtung eine von Endgeräten unabhängige Haushaltsabgabe (Rundfunkbeitrag) ein. Laut der Gesellschaft gestaltete sich in Deutschland die Haushaltsbildung aufgrund der Datenqualität schwierig; im Jahr 2024 konnten 1,46 % der insgesamt 41,30 Mio. beitragspflichtigen Haushalte nicht erfasst werden.

(4) In der Schweiz löste 2019 eine Haushaltsabgabe die Empfangsgebühr ab. Für die Einhebung im betrieblichen Bereich war die Steuerverwaltung, für die Haushaltsabgabe im privaten Bereich ein privates Unternehmen zuständig. Das zuständige Kommunikationsministerium beauftragte – nach vorheriger Ausschreibung – dieses Unternehmen mit der Inkassotätigkeit und vereinbarte eine Abgeltung für die erbrachten Leistungen, die von der Anzahl der Haushalte<sup>8</sup> abhängig war. Die Eidgenössische Finanzkontrolle (EFK) hielt in einem Bericht aus 2022<sup>9</sup> fest, dass dieses Unternehmen die Basisdaten für das Inkasso von den Einwohnerregistern der Gemeinden und Kantone erhielt. Diese Daten waren von äußerst unterschiedlicher Qualität, was eine der Ursachen für die erheblichen und in der Öffentlichkeit wahrgenommenen Schwierigkeiten (Doppelrechnungen, fehlende oder nicht korrekte Angaben etc.) nach Einführung der Haushaltsabgabe war.

- 2.2 Der RH stellte fest, dass der österreichische Gesetzgeber bei der Finanzierung des öffentlichen Rundfunks an das Rahmenwerk der EU sowie verfassungsrechtliche Vorgaben gebunden war. Er hielt weiters fest, dass die Rundfunkfinanzierung und die Einhebung der Rundfunkbeiträge in Europa unterschiedlich geregelt waren.

Es lagen Hinweise vor, dass die mitunter mangelhafte Qualität der Adressdaten die Einführung der Haushaltsabgabe in Deutschland im Jahr 2013 und in der Schweiz im Jahr 2019 erschwert hatte. Der RH verwies in diesem Zusammenhang auf seine Feststellungen zur Datenqualität in [TZ 8](#).

- 2.3 Laut Stellungnahme des ORF gehe der RH nicht darauf ein, welche Finanzierungssysteme grundsätzlich für den öffentlich-rechtlichen Rundfunk möglich wären, und erwähne auch nicht, dass in Deutschland und in der Schweiz eine wesentlich längere Vorlaufzeit für die Umstellung des Finanzierungssystems eingeplant gewesen sei. Aus ORF-Sicht sei wichtig, festzuhalten, dass mit dem System der deutschen Haushaltsabgabe ein funktionierendes Vorbild vorliege, dessen „verfassungsrechtliche Haltbarkeit“ durch eine Entscheidung des deutschen Bundesverfassungsgerichts

<sup>8</sup> Basis war die vom Bundesamt für Statistik benannte Anzahl der Haushalte.

<sup>9</sup> EFK-21164 vom 7. April 2022: Prüfung der Aufsicht über die SRG SSR und Serafe AG

abgesichert sei und das auch europarechtlich als zulässig erachtet werde. In Österreich habe der VfGH mittlerweile die Verfassungskonformität des ORF-Beitrags festgestellt. Die unleugbaren Mängel in der konkreten Ausformung des Gesetzes sollten daher nicht den Eindruck erwecken, dass die Wahl des Finanzierungssystems schlecht gewesen sei.

- 2.4 Der RH verwies gegenüber dem ORF auf die Darstellung der Finanzierungssysteme in Europa in Abbildung 1 und stellte klar, dass er nicht die Wahl des Finanzierungssystems kritisierte. Sein Hinweis auf die Erfahrungen Deutschlands und der Schweiz bei der Einführung einer Haushaltsabgabe sollte vielmehr verdeutlichen, dass Probleme mit der Datenqualität erwartbar waren und vom Finanzministerium aus Sicht des RH nicht ausreichend berücksichtigt wurden.

## Neuordnung der Finanzierung des ORF

- 3.1 (1) Bis Ende 2023 regelte das Bundesgesetz betreffend die Einhebung von Rundfunkgebühren (Rundfunkgebührengesetz)<sup>10</sup>, dass die Einbringung der Gebühren und sonstiger damit verbundener Abgaben und Entgelte der GIS GmbH oblag.<sup>11</sup> Dieses Bundesgesetz wurde Anfang 2024 durch das ORF-Beitrags-Gesetz ersetzt<sup>12</sup>. Unverändert blieb, dass eine 100 %-Tochter des ORF die einhebende Stelle war. Der Generalversammlungsbeschluss vom 18. September 2023 führte die GIS GmbH in die OBS GmbH über.

Die Gesellschaft agierte als beliehenes Unternehmen des Finanzministeriums, da sie behördliche Aufgaben durchführte: die Einbringung und Verteilung u.a. der Rundfunkgebühren (TZ 4) bzw. der ORF-Beiträge und der Landesabgaben.

(2) Die neue gesetzliche Grundlage änderte den Unternehmensgegenstand und die Aufgabenwahrnehmung der Gesellschaft (TZ 4) insoweit, als die Gesellschaft ab 2024 für den ORF anstelle der Programmentgelte den ORF-Beitrag einhob und die Einhebung der Radio- und Fernsehgebühren sowie des Kunstförderungsbeitrags für den Bund entfiel.

Weiters ersetzte ab Jänner 2024 ein Alleingeschäftsführer die Doppelgeschäftsführung (TZ 22).

---

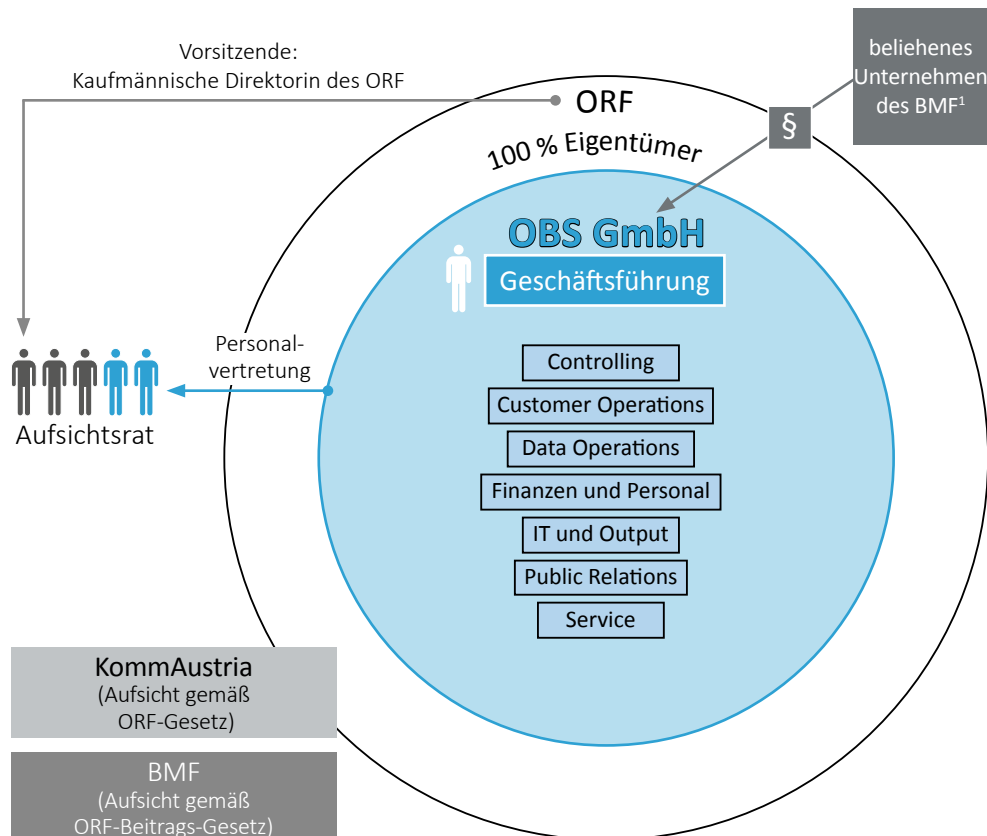
<sup>10</sup> BGBl. I 159/1999, aufgehoben durch BGBl. I 112/2023

<sup>11</sup> Die Einhebung der Rundfunkgebühren und des Programmentgelts erfolgte durch die GIS GmbH seit 1999. Die GIS GmbH wurde am 23. September 1998, damals als Gesamtrechtsnachfolge der Rundfunkämter, gegründet. Davor lag die ressortmäßige Zuständigkeit im Verkehrs- bzw. Finanzministerium.

<sup>12</sup> Der VfGH erklärte das ORF-Beitrags-Gesetz am 24. Juni 2025 für verfassungskonform (E 4624/2024-15).

(3) Folgende Abbildung zeigt die gesellschaftsrechtliche und aufsichtsrechtliche Einbettung der Gesellschaft:

Abbildung 2: Einbettung der OBS GmbH



<sup>1</sup> behördliche Aufgabe: Einbringung und Verteilung des ORF-Beitrags und von Landesabgaben

Quelle: OBS GmbH; Darstellung: RH

3.2 Der RH hielt fest, dass ab 2024 die OBS GmbH die GIS GmbH als einhebende Gesellschaft für den ORF ablöste. Die Gesellschaft war sowohl bis 2023 als auch ab 2024 jeweils eine 100 %-Tochter des ORF sowie ein beliehenes Unternehmen des Finanzministeriums und mit behördlichen Aufgaben betraut.

#### 4.1 (1) Bis 2023 hob die Gesellschaft

- Radio- und Fernsehgebühren (Rundfunkgebühren) für das Finanzministerium,
- Programmentgelte für den ORF sowie
- den Kulturförderungsbeitrag für den Bund

ein (der RH verwendet in der Folge für alle den Begriff **Gebühren**).

Die Finanzierung des ORF wurde ab 1. Jänner 2024 insbesondere durch eine Novelle des ORF-Gesetzes<sup>13</sup> und durch das ORF-Beitrags-Gesetz<sup>14</sup> neu geregelt. Die Systemumstellung hatte einen erweiterten Kreis der Beitragspflichtigen bei gleichzeitiger Reduzierung der Beitragshöhe zur Folge. Der neue ORF-Beitrag war unabhängig vom Besitz eines Rundfunkempfangsgeräts zu bezahlen, wodurch etwa die sogenannte „Streaming Lücke“ geschlossen wurde.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Vollziehung in der Zuständigkeit des Bundeskanzleramts, ab 1. April 2025 infolge der Bundesministeriengesetz-Novelle 2025 (BGBl. I 10/2025) in der Zuständigkeit des Bundesministeriums für Wohnen, Kunst, Kultur, Medien und Sport

<sup>14</sup> Vollziehung in der Zuständigkeit des Finanzministeriums

<sup>15</sup> Der Begriff „Streaming Lücke“ beschreibt den Umstand, dass Personen, die ORF-Programme über das Internet konsumierten, aufgrund der fehlenden Rundfunkempfangseinrichtungen nicht in die Verpflichtung zur Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks einbezogen waren.

(2) Die folgende Tabelle stellt wesentliche Aspekte der Systemumstellung dar:

Tabelle 1: Wesentliche Aspekte der Systemumstellung

	Rundfunkgebührengesetz	ORF-Beitrags-Gesetz	TZ im RH-Bericht
einhebende Stelle	Rundfunkanstalt hebt durch ein Tochterunternehmen selbst ein		
	Gebühren Info Service GmbH (GIS GmbH)	ORF-Beitrags Service GmbH	<u>TZ 4</u>
Ermittlung der Gebühren- bzw. Beitragspflichtigen	abhängig von der technischen Möglichkeit zum Empfang der ORF-Programme (Besitz eines Rundfunkempfangsgeräts)	geräteunabhängig; Hauptwohnsitz bzw. Kommunalsteuerpflicht für Beitragspflicht maßgeblich	<u>TZ 8, TZ 9</u>
	„antragsbasiert“: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verarbeitung von Anmeldungen</li> <li>• Erfassung der Daten in GIS-Datenbank</li> <li>• Vor-Ort-Kontrolle durch externen Kundendienst</li> </ul>	„datenbasiert“: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verarbeitung von ZMR-Daten und Kommunalsteuerdaten</li> <li>• kein externer Kundendienst</li> </ul>	<u>TZ 8, TZ 9, TZ 12, TZ 24</u>
Gebühren- bzw. Beitragspflichtige – privater Bereich	3,45 Mio. (Dezember 2023)	4,09 Mio. (Dezember 2024)	–
Befreiungen	270.861 (2023)	287.738 (2024)	–
Gebühren- bzw. Beitragszahler – privater Bereich	3,18 Mio. (Dezember 2023)	3,81 Mio. (Dezember 2024)	<u>TZ 5</u>
gebühren- bzw. beitragspflichtige Unternehmen	133.859 (Dezember 2023)	244.907 (Dezember 2024)	–
Unternehmensbeiträge <sup>1</sup>	133.859 (Dezember 2023)	354.752 (Dezember 2024)	<u>TZ 5</u>
Einbringung der Gebühren bzw. Beiträge	Vorschreibung Inkasso		<u>TZ 14 ff.</u>
	externer und interner Kundendienst	kein externer Kundendienst interner Kundendienst	<u>TZ 16</u>
	–	Bescheiderstellung gemäß § 12 ORF-Beitrags-Gesetz (17.582 im Jahr 2024)	
	Durchführung von Befreiungsverfahren		
	Überprüfung der Anspruchsgrundlage und des Haushaltseinkommens		<u>TZ 11</u>
	–	Nutzung der Transparenzdatenbank (im Vollausbau ab 2026)	
Kommunikation	umfassende Information der Öffentlichkeit über die Beitragspflicht, die Meldepflicht und die Form der Zahlung		<u>TZ 13 ff.</u>
Kundenanfragen	1,23 Mio. (2023)	2,13 Mio. (2024)	

ZMR = Zentrales Melderegister

Quellen: OBS GmbH; ORF-Beitrags-Gesetz; Rundfunkgebührengesetz; RH

<sup>1</sup> Die Anzahl der Unternehmensbeiträge ist zu unterscheiden von der Anzahl der beitragspflichtigen Unternehmen. Gemäß ORF-Beitrags-Gesetz hatten Unternehmen mit höherer Lohnsumme mehrere Beiträge zu entrichten.

- Bei der Ermittlung der Beitragspflichtigen erfolgte eine Systemumstellung von der Erfassung der Rundfunkteilnehmenden (Antragstellerinnen und Antragsteller) zu einer datenbasierten Ermittlung über das Zentrale Melderegister (**ZMR**) bzw. über die Kommunalsteuerdaten.
- Bei der Beitragseinbringung gab es im Wesentlichen keine Änderung.
- Die Beitragspflichtigen konnten gemäß § 12 ORF-Beitrags-Gesetz einen Bescheid über die Festsetzung des ORF-Beitrags verlangen, wodurch eine neue Aufgabe für die Gesellschaft hinzukam.
- Schrittweise Automatisierungen und Vereinfachungen der Befreiungsverfahren sollten durch die Verwendung der Transparenzdatenbank erfolgen.
- Die Kommunikationsverpflichtung der Gesellschaft blieb unverändert, die Summe der Kundenanfragen stieg jedoch deutlich.

Unverändert blieb die Wahrnehmung – durch Gesetz bzw. Verordnung übertragener – weiterer Aufgaben der Gesellschaft (TZ 32, TZ 33).

- 4.2 Der RH hielt fest, dass der Gesetzgeber mit Wirksamkeit 1. Jänner 2024 die Finanzierung des ORF neu regelte. Diese Systemumstellung erweiterte den Kreis der Beitragspflichtigen. Nach Ansicht des RH lag die grundlegende Änderung gegenüber den antragsbasierten Prozessen nach dem Rundfunkgebührengesetz in der datenbasierten Ermittlung der Beitragspflichtigen, wodurch der externe Kundendienst aufgelöst werden konnte. Hingegen kam es bei der Beitragseinbringung, bei den Befreiungsverfahren sowie in der Informationsverpflichtung zu keiner wesentlichen Änderung der Aufgaben der Gesellschaft. Der RH verwies allerdings auf das deutlich gestiegene Volumen der Anfragen und Anträge auf bescheidmäßige Feststellung der Beitragspflicht und auf Befreiung von der Beitragspflicht durch Kunden.

## Finanzielle Auswirkungen auf den ORF

- 5.1 (1) Gemäß den Materialien zum ORF-Beitrags-Gesetz benötigte der ORF zur Erfüllung seines öffentlich-rechtlichen Auftrags von 2024 bis 2026 im Jahresdurchschnitt 710 Mio. EUR. Die Erträge aus dem ORF-Beitrag durften diesen Nettofinanzierungsbedarf nicht übersteigen. Die folgende Tabelle stellt den Nettofinanzierungsbedarf des ORF dem Ertrag aus ORF-Beiträgen gegenüber:

Tabelle 2: Nettofinanzierungsbedarf des ORF und Ertrag aus dem ORF-Beitrag

	2024	2025	2026	Durchschnitt 2024 bis 2026
	in Mio. EUR			
Nettofinanzierungsbedarf	682,80	704,70	742,50	710,00
Ertrag aus dem ORF-Beitrag	681,71 <sup>1</sup>	686,67 <sup>2</sup>	k.A.	–

k.A. = keine Angabe

Quellen: BMF; ORF

<sup>1</sup> Ertrag aus den ORF-Beiträgen nach Abzug der Einhebungskosten und der forderungabhängigen Kosten sowie nach Abgrenzung für das Sperrkonto gemäß § 31 Abs. 6 ORF-Gesetz

<sup>2</sup> Annahme des ORF

(2) Der tatsächliche Ertrag aus dem ORF-Beitrag ergab sich im Wesentlichen aus der Höhe des ORF-Beitrags und der Anzahl der Beitragspflichtigen:

- Die Höhe des ORF-Beitrags wurde im ORF-Gesetz für die Jahre 2024 bis 2026<sup>16</sup> mit monatlich 15,30 EUR festgesetzt.
- Beitragspflicht bestand – unabhängig vom Vorhandensein eines Rundfunkempfangsgeräts – im privaten Bereich für jede Adresse, an der zumindest eine volljährige Person mit Hauptwohnsitz gemeldet war, sowie im betrieblichen Bereich für kommunalsteuerpflichtige Unternehmen. Unter bestimmten Voraussetzungen hatte die Gesellschaft Beitragspflichtige von der Beitragspflicht zu befreien (TZ 11).

<sup>16</sup> § 31 ORF-Gesetz sah ein Verfahren zur Festsetzung des ORF-Beitrags vor. Das Regierungsprogramm 2025–2029 sah bis 2029 keine Erhöhung vor.

(3) Folgende Tabelle stellt die Zahl der ORF-Beiträge im Jahr 2024 (Ist-Werte) und die diesbezüglich vom ORF sowie dem Finanzministerium getroffenen Annahmen vergleichend dar:

Tabelle 3: Entwicklung der Anzahl der ORF-Beiträge und diesbezügliche Annahmen

	Anzahl der Beiträge
privater Bereich: beitragszahlende Haushalte in Mio.	
Annahmen ORF	3,70
Annahmen Finanzministerium	3,70
Ist 01/2024	3,24
Ist 12/2024	3,81
betrieblicher Bereich: Unternehmensbeiträge <sup>1</sup> in Mio.	
Annahmen ORF	0,30
Annahmen Finanzministerium	0,24
Ist 07/2024	0,10
Ist 12/2024	0,35

Die Annahmen des ORF betreffen jeweils das Jahr 2025; die Annahmen des Finanzministeriums das Jahr 2027.

<sup>1</sup> Die Anzahl der Unternehmensbeiträge ist zu unterscheiden von der Anzahl der beitragspflichtigen Unternehmen. Gemäß ORF-Beitrags-Gesetz hatten Unternehmen mit höherer Lohnsumme mehrere Beiträge zu entrichten. Im Dezember 2024 gab es rd. 245.000 beitragspflichtige Unternehmen.

Quellen: BMF; ORF; Zusammenstellung: RH

Im Jänner 2024 war erst ein Teil der Beitragspflichtigen identifiziert, die Werte für Dezember 2024 überstiegen aber die getroffenen Annahmen. Der ORF war für 2025 von geringeren Werten ausgegangen, weil er mit einer Zunahme der Beitragsbefreiungen im privaten Bereich und einer geringeren Anzahl von Unternehmensbeiträgen gerechnet hatte. Im betrieblichen Bereich erfolgten die ersten Vorschreibungen im Juli 2024.

5.2 Der RH hielt fest, dass sich der Ertrag aus dem ORF-Beitrag im Wesentlichen aus der Höhe des ORF-Beitrags und der Anzahl der Beitragspflichtigen ergab. Für die Finanzierung des Nettofinanzierungsbedarfs des ORF wurde der Bundeshaushalt nicht belastet. Im ersten Jahr des neuen Finanzierungssystems (2024) waren zum Jahresende 3,81 Mio. Haushalte und rd. 245.000 Unternehmen (mit rd. 350.000 Beiträgen) beitragspflichtig (**TZ 4**). Die Gesellschaft erhob in Summe 681,71 Mio. EUR an ORF-Beiträgen.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Ertrag aus den ORF-Beiträgen nach Abzug der Einhebungskosten und der forderungsabhängigen Kosten sowie nach Abgrenzung für das Sperrkonto gemäß § 31 Abs. 6 ORF-Gesetz

## Annahmen zur Umsetzung von Effizienzpotenzialen

6.1 (1) Gemäß der Wirkungsorientierten Folgenabschätzung sollten mit dem ORF-Beitrags-Gesetz Effizienzpotenziale bei der Beitragserhebung und -befreiung umgesetzt werden, insbesondere durch

- eine weitestgehend automatisierte Erhebung der Beitragspflichtigen (TZ 8 bis TZ 10) und
- eine Vereinfachung der Verfahren zur Beitragsbefreiung (TZ 11).

(2) Von März bis Mitte April 2023 fanden mehrere Termine zur Abstimmung und Quantifizierung möglicher Effizienzsteigerungen zwischen Vertreterinnen und Vertretern des Finanzministeriums, des ORF und der Gesellschaft statt. Am 11. April 2023 übermittelte die Gesellschaft dem Finanzministerium ihre Berechnungen. Tabelle B im Anhang C stellt die Annahmen der Wirkungsorientierten Folgenabschätzung und die Berechnungen der Gesellschaft dar.

Das Finanzministerium quantifizierte die möglichen Effizienzsteigerungen anhand der Entwicklung der Aufwendungen der Gesellschaft. Es nahm einen Ausgangswert von 40 Mio. EUR im Jahr 2023 an und orientierte sich dabei an einer von der Gesellschaft im November 2022 erstellten Information<sup>18</sup>: Das Finanzministerium schätzte eine Reduktion der jährlichen Aufwendungen um 18 Mio. EUR oder 45,0 % auf 22 Mio. EUR bis zum Jahr 2026.

Die Gesellschaft betrachtete demgegenüber den Zeitraum 2024 bis 2028 und stellte in ihren Berechnungen auch die Entwicklung unter der Annahme dar, dass keine Gesetzesänderung erfolgt (sogenannte Nullvariante).

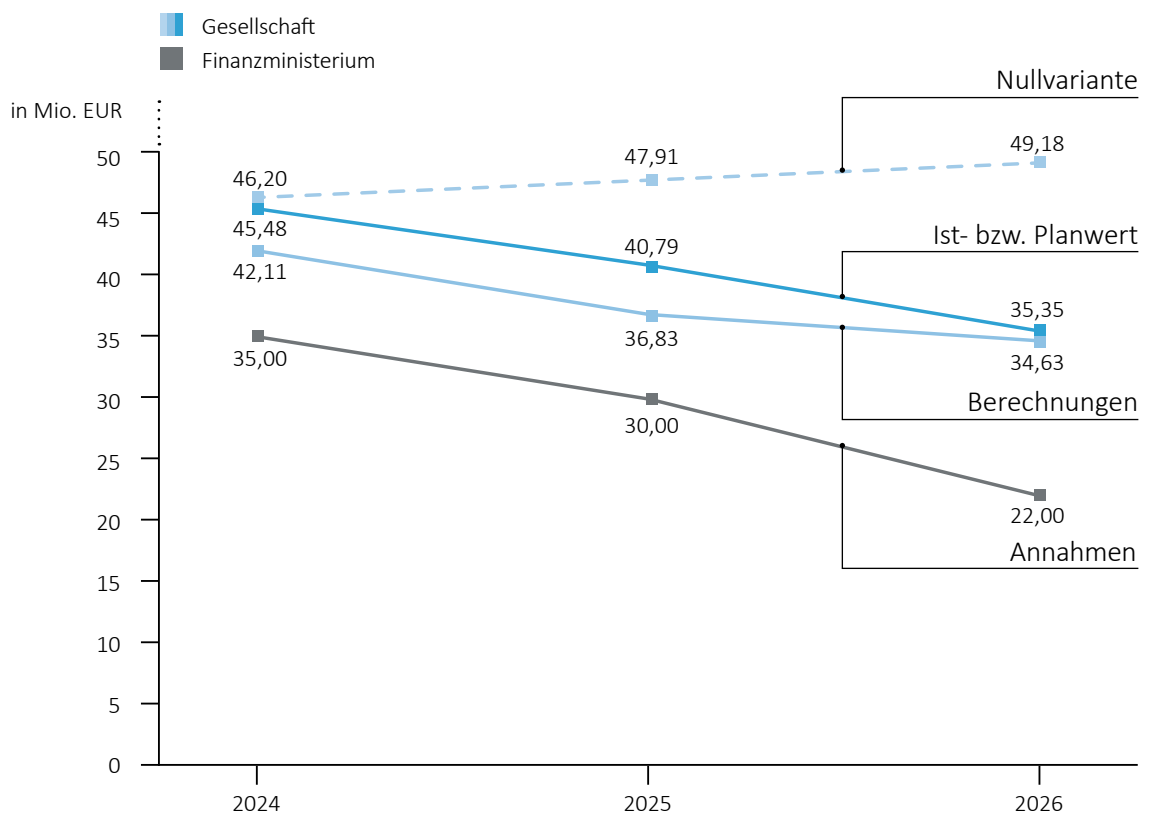
Das Finanzministerium erachtete die Berechnungen der Gesellschaft als nicht nachvollziehbar. Es verblieb bei seiner eigenen Schätzung.

---

<sup>18</sup> Herbstinformation 2022 für das Finanzministerium vom 11. November 2022. Demnach betragen die erwarteten Aufwendungen 40,21 Mio. EUR im Jahr 2022 und 42,76 Mio. EUR im Jahr 2023.

Die folgende Abbildung stellt die Aufwandsentwicklung der Gesellschaft gemäß den Annahmen des Finanzministeriums (Annahmen) und den Berechnungen der Gesellschaft (Berechnungen, Nullvariante) im Vergleich zu den zur Zeit der Gebarungüberprüfung vorliegenden Ist- und Planwerten (Ist- bzw. Planwert)<sup>19</sup> dar:

Abbildung 3: Szenarien zur mittelfristigen Aufwandsentwicklung der Gesellschaft



Quellen: BMF; OBS GmbH; Darstellung: RH

(3) Die Aufwendungen der Gesellschaft stiegen von 2023 auf 2024 um 1,45 Mio. EUR auf 45,48 Mio. EUR. Damit blieb die vom Finanzministerium sowie der Gesellschaft erwartete Reduzierung im ersten Jahr nach Umstellung auf den ORF-Beitrag aus. Ursächlich dafür war der Anstieg der Sachaufwendungen der Gesellschaft, etwa die Erhöhung des Aufwands für die Abschreibung und Wertberichtigung von Forderungen um 1,28 Mio. EUR oder der Anstieg der Beratungsaufwendungen um über 120 % (TZ 20).

(4) Die Gesellschaft fokussierte bei der Darstellung möglicher Effizienzsteigerungen auf den Nettoeinhebungsaufwand.<sup>20</sup> Diesen hatte sie durch Inkassoprovisionen zu

<sup>19</sup> für 2025 (Budget) und 2026 (Vorschaurechnung)

<sup>20</sup> Der (buchhalterische) Nettoeinhebungsaufwand entspricht im Wesentlichen den von der Gesellschaft aus ihrer Kostenrechnung ermittelten Nettokosten der Einhebung.

decken, um ein ausgeglichenes Jahresergebnis zu erzielen. Einen allenfalls aufgrund der gesetzlichen Deckelung der Inkassoprovisionen verbleibenden Jahresverlust hatten der ORF und die anderen Rechtsträger zu tragen, in deren Auftrag die Gesellschaft Beiträge und Abgaben einhob.

(5) Die folgende Tabelle veranschaulicht die Berechnung des Nettoeinhebungsaufwands der Gesellschaft und stellt seine Entwicklung in den Jahren 2022 bis 2024 dar:

Tabelle 4: Einhebungsaufwand der Gesellschaft 2022 bis 2024

	2022	2023	2024	Veränderung 2023 bis 2024	
	in 1.000 EUR			in %	
<b>Aufwendungen</b>	<b>39.945</b>	<b>44.025</b>	<b>45.476</b>	<b>1.451</b>	<b>3,3</b>
abzüglich Umsatzerlöse vor Inkassoprovisionen	11.127	11.797	14.283	2.486	21,1
abzüglich sonstiger betrieblicher Erträge	1.525	2.234	1.801	-432	-19,4
<b>Einhebungsaufwand</b>	<b>27.293</b>	<b>29.995</b>	<b>29.392</b>	<b>-603</b>	<b>-2,0</b>
abzüglich Zinserträge	576	6.537	7.095	558	8,5
<b>Nettoeinhebungsaufwand</b>	<b>26.717</b>	<b>23.458</b>	<b>22.297</b>	<b>-1.161</b>	<b>-4,9</b>
	in EUR			in %	
Einhebungsaufwand pro Teilnehmer/ Beitragspflichtigem	7,53	8,37	6,77	-1,59	-19,1
Nettoeinhebungsaufwand pro Teilnehmer/ Beitragspflichtigem	7,37	6,54	5,14	-1,41	-21,5
	Anzahl			in %	
gesamt Teilnehmer/Beitragspflichtige <sup>1</sup>	3.622.896	3.585.011	4.339.699	754.688	21,1

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: OBS GmbH; Zusammenstellung: RH

<sup>1</sup> Der Gesamtteilnehmerstand setzte sich aus den Beitragspflichtigen im privaten Bereich und den beitragspflichtigen Unternehmen zusammen.

Der Nettoeinhebungsaufwand 2023 und 2024 sank insbesondere wegen der hohen Zinserträge in diesen Jahren deutlich. Darüber hinaus war eine Steigerung der Umsätze vor Inkassoprovisionen um 2,49 Mio. EUR oder 21,1 % im Jahr 2024 dafür ursächlich.<sup>21</sup> Für die Reduktion des Einhebungsaufwands pro Teilnehmer bzw. Beitragspflichtigem im Jahr 2024 war vor allem die Steigerung ihrer Anzahl um 21,1 % gegenüber dem Vorjahr ausschlaggebend.

6.2 (1) Der RH stellte fest, dass sich das Finanzministerium mit dem ORF und der Gesellschaft abstimmte, um die mit dem ORF-Beitrags-Gesetz angestrebten Effizienzsteigerungen bei der Beitragserhebung und -befreiung zu quantifizieren. Er vermerkte,

<sup>21</sup> Darin enthalten sind die Erträge aus Säumniszuschlägen, die im Jahr 2024 um 3,49 Mio. EUR stiegen.

dass das Finanzministerium ungeachtet dieser Abstimmung bei seiner Einschätzung zur Entwicklung der Aufwendungen der Gesellschaft verblieb.

Der RH hob kritisch hervor, dass das Ziel zur Reduktion der Aufwendungen im Jahr 2024 ungeachtet der unterschiedlichen Erwartungen des Finanzministeriums und der Gesellschaft deutlich verfehlt wurde.

(2) Der RH stellte fest, dass der Nettoeinhebungsaufwand grundsätzlich als Steuerungskennzahl geeignet war, weil er jenem Teil der Aufwendungen der Gesellschaft entsprach, den die Rechtsträger, in deren Auftrag die Gesellschaft Beiträge und Abgaben einhob, zur Erzielung eines ausgeglichenen Jahresergebnisses decken mussten.

Kritisch sah der RH, dass die Gesellschaft den Nettoeinhebungsaufwand zur Quantifizierung möglicher Effizienzsteigerungen bei der Beitragserhebung und -einbringung heranzog. Er verwies darauf, dass diese Größe in den Jahren 2023 und 2024 maßgeblich durch Erträge vermindert wurde, die dem Einfluss der Gesellschaft weitestgehend entzogen waren, wie etwa durch die Zinserträge oder die Erträge aus Säumniszuschlägen.

Der RH wies darauf hin, dass für die Reduktion der Steuerungskennzahl Einhebungsaufwand pro Teilnehmer bzw. pro Beitragspflichtigem im Jahr 2024 im Wesentlichen nicht die Aufgabenwahrnehmung durch die Gesellschaft, sondern der erweiterte Kreis der Gebühren- bzw. Beitragspflichtigen infolge der Umstellung auf den ORF-Beitrag maßgeblich war.

[Der RH empfahl dem Finanzministerium, geeignete Messgrößen, wie den Einhebungsaufwand, zur Beurteilung der Zielerreichung zu ermitteln und dabei die Expertise der mit der jeweiligen Aufgabenerfüllung befassten Stelle zu berücksichtigen.](#)

6.3 Das Finanzministerium hielt in seiner Stellungnahme fest, dass die Festlegung geeigneter Messgrößen sowie die Abschätzung der finanziellen Auswirkungen auf Grundlage nachvollziehbarer Daten in der Praxis schwierig seien, beispielsweise infolge des zeitlichen Drucks oder bestehender Erwartungshaltungen. Es stimme jedoch mit der Empfehlung des RH überein und werde diese Themen in enger Abstimmung mit der Wirkungscontrollingstelle des Bundes im Rahmen der Qualitätssicherung proaktiv ansprechen und einfordern.

6.4 Der RH verwies gegenüber dem Finanzministerium auf seine Kritik, dass das Ministerium – obwohl es sich im Hinblick auf die zu erwartenden finanziellen Auswirkungen mit der Gesellschaft abgestimmt hatte – das Ergebnis dieser Abstimmung in der Wirkungsorientierten Folgenabschätzung nicht berücksichtigte.

## Auswirkungen der Systemumstellung

### Projektorganisation

- 7.1 (1) Vor Beschluss des ORF-Beitrags-Gesetzes diskutierte der Aufsichtsrat der Gesellschaft Problemfelder der Gesellschaft, die aufgrund der Gesetzesänderung adressiert werden mussten, etwa die rechtzeitige Modernisierung der IT-Systeme und die serviceorientierte Kommunikation mit Beitragspflichtigen. Die Gesellschaft startete im Frühjahr 2023 das Projekt „GIS NEU“, das 2024 in „OBS Plus“ übergang. Als Projekterfolg galt die Einhebung der Beiträge im erforderlichen Umfang für den ORF.

Ein Lenkungsausschuss des Projekts tagte monatlich sowie nach Bedarf und war für die Fortschrittsüberwachung verantwortlich. Er bestand neben dem Geschäftsführer der Gesellschaft (Auftraggeber) aus der Vorsitzenden des Aufsichtsrats und ihrem Stellvertreter sowie zwei externen Beratern (TZ 23).

Eine Risikomatrix bildete den Ausgangspunkt der regelmäßigen Sitzungen des Lenkungsausschusses. Im Frühjahr 2023 erkannten die Projektbeteiligten die mangelhafte Qualität der ZMR-Daten sowie das Verfehlen der erwarteten Einsparungen bei Porto- und Personalaufwendungen als Risiken. Zudem ging er für die Jahre 2023 und 2024 von einem signifikanten Anstieg der Kundenanfragen aus. Die gesetzten Maßnahmen zur Abwendung der identifizierten Risiken, etwa die Aufstockung der Ressourcen im Kundendienst, waren allerdings nicht ausreichend bzw. wirkten zeitverzögert.

(2) 2024 strukturierte die Gesellschaft ihre Organisation um. Die Führungskräfte erarbeiteten in Workshops ihre neue Führungskultur mit Unterstützung von externen Dienstleistern. Das neue Organigramm trat mit Jänner 2025 in Kraft. Die Veränderung der Aufbauorganisation betraf die gesamte Belegschaft und führte zu Verunsicherungen.

- 7.2 (1) Der RH hielt fest, dass die Gesellschaft ein Projekt zur Umsetzung des ORF-Beitrags-Gesetzes aufsetzte und dass die Projektbeteiligten bereits im Frühjahr 2023 wesentliche Risiken der Systemumstellung erkannten. Er kritisierte nachdrücklich, dass die Gesellschaft diesen Risiken nicht zeitgerecht und hinreichend begegnete.

Der RH empfahl der Gesellschaft, den im Rahmen der Systemumstellung identifizierten Risiken aktiv zu begegnen. Insbesondere wären daraus Handlungserfordernisse abzuleiten und entsprechende Entscheidungen zeitnah zu treffen sowie Maßnahmen umzusetzen.

(2) Der RH hielt fest, dass die Gesellschaft 2024 sowohl die Umstellung auf den ORF-Beitrag als auch die Umstrukturierung ihrer Organisation durchführte. Er verwies kritisch darauf, dass die zeitgleich zur Systemumstellung vorgenommene Veränderung der Aufbauorganisation der Gesellschaft zu zusätzlicher Verunsicherung der Belegschaft führte.

- 7.3 Die Gesellschaft teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass sie den Anregungen des RH entsprochen habe. Erstes sichtbares Zeichen sei die Implementierung einer neuen Geschäftsführerin per Mitte Juli 2025 mit dem klar kommunizierten Fokus auf Kundenorientierung und eine positive Kundeninteraktion. Zum Abbau der Rückstände an Kundenkontakten und Geschäftsfällen habe die Gesellschaft den Personaleinsatz umgehend erhöht. Parallel dazu erarbeite sie eine Strategie zur Weiterentwicklung der IT-Landschaft, wobei bei allen Maßnahmen das Augenmerk auf der Nutzung von Synergien mit dem ORF liege.

## Automatisierte Erhebung der Beitragspflichtigen

### Privater Bereich

- 8.1 (1) Im privaten Bereich war der ORF-Beitrag gemäß ORF-Beitrags-Gesetz für jede Adresse zu entrichten, an der zumindest eine volljährige Person mit Hauptwohnsitz gemeldet war. Waren an einer Adresse mehrere Personen mit Hauptwohnsitz eingetragen, so schuldeten diese Personen den ORF-Beitrag – im Sinne eines „Haushalts“ – solidarisch.

Die Beitragspflichtigen sollten anhand der vom Innenministerium zur Verfügung gestellten Daten aus dem ZMR mit geringem administrativem Aufwand erhoben werden.

Ein Register, das Haushalte unmittelbar abbildete, war nicht vorhanden. Daher verwendete etwa die Statistik Austria für die Bildung von Haushalten nicht nur Personendaten des ZMR, sondern auch weitere Datenquellen. Der Haushaltsbegriff der Statistik Austria war nicht unmittelbar für ein automatisiertes Verwaltungshandeln geeignet.

(2) Das ZMR war eine zentrale Datenbank, in der die Identitätsdaten (z.B. Name, Geschlecht, Geburtsdaten, Staatsangehörigkeit) und die Wohnsitzdaten aller in Österreich gemeldeten natürlichen Personen erfasst waren. Die lokalen Meldebehörden auf Gemeindeebene führten die An- und Abmeldungen IT-unterstützt im ZMR durch.

Der Datenbestand des ZMR speiste sich aus verschiedenen weiteren, getrennt geführten Registern. So mussten Wohnsitze im Adressregister enthalten sein, das das Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen führte. Die laufende Wartung oblag den Gemeinden, die Adressen vergaben oder löschten und sie einem oder mehreren Grundstücken zuordneten. Die Adressen wurden mit dem Gebäude- und Wohnungsregister der Statistik Austria abgeglichen, um beispielsweise Mehrfachadressen (etwa an Straßenecken) eindeutigen Liegenschaften zuzuordnen.<sup>22</sup>

Generell waren die Adressdaten – insbesondere jene der größeren Städte – unvollständig. Im Jahr 2024 war bei einem Bestand von 10,62 Mio. Personenadressen in 0,59 Mio. Fällen die Türnummer als detaillierteste Ebene der Wohnsitzdaten unklar (davon 0,48 Mio. Fälle in Wien).<sup>23</sup> Bis zum Vollzug des Energiekostenausgleichsgesetzes 2022<sup>24</sup> war diese detaillierteste Ebene für ein automatisiertes Verwaltungshandeln von untergeordneter Bedeutung.

(3) Das Finanzministerium hatte beim Vollzug des Energiekostenausgleichsgesetzes 2022 Erfahrung mit der Bildung von Haushalten anhand der vom Innenministerium bereitgestellten ZMR-Daten gesammelt. Der RH hatte dazu in seinem Bericht „Klimabonus und Energiekostenausgleich – Abwicklung“ (Reihe Bund 2023/36, TZ 20) festgestellt, dass nur knapp drei Viertel der Anspruchsberechtigten bis März 2023 einen Antrag auf Energiekostenausgleich gestellt hatten. Für die geringe Zahl der Anträge war laut Finanzministerium u.a. die mangelhafte Datenqualität des ZMR verantwortlich gewesen, weil diese zu Problemen bei der Zustellung des Informationsschreibens geführt hatte.

(4) Die bekannten Mängel der ZMR-Daten machten sich auch bei der Gesellschaft bemerkbar, da diese zum Vollzug des ORF-Beitrags-Gesetzes eindeutige Hauptmeldeadressen zu identifizieren hatte. Die unzureichende Datenqualität zeigte sich ab der ersten Datenübermittlung Ende 2023 (rd. 7,60 Mio. Datensätze). Das Problem fehlender Türnummern führte zur unplausiblen Zusammenfassung sämtlicher, an einer Stiege bzw. sogar an einer Hausnummer wohnhafter Personen zu einem einzigen gemeinsamen Hauptwohnsitz. Umgekehrt war die Schreibweise von Adressen fallweise uneinheitlich, sodass derselbe Hauptwohnsitz mehrere eindeutige Adres-

<sup>22</sup> Die gesetzliche Grundlage dafür bildete das Bundesgesetz über das Gebäude- und Wohnungsregister (GWR-Gesetz), BGBl. I 9/2004 i.d.g.F. Die Erstbefüllung erfolgte aus verschiedenen administrativen Datenquellen und statistischen Erhebungen. Darauf aufbauend basierte die laufende Wartung (etwa Aktualisierung der Adress- und Gebäudedaten) auf Verwaltungsdaten der Gemeinden bzw. der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörden.

<sup>23</sup> Gründe dafür waren z.B. Wohnungszusammenlegungen und -teilungen im Altbaubestand oder nachträgliche Parifizierungen großer Neubauten.

<sup>24</sup> BGBl. I 37/2022. Im Jänner 2022 beschloss die Bundesregierung angesichts stark steigender Energiepreise Maßnahmen zur Entlastung der Bevölkerung. Teil dieses Pakets war eine einmalige Leistung an Haushalte in Höhe von 150 EUR zur Abfederung ihrer erhöhten Energierechnungen (Energiekostenausgleich). Das Energiekostenausgleichsgesetz 2022 wurde im März 2022 im Nationalrat beschlossen; es trat am 9. April 2022 in Kraft.

sen aufwies und es zur Vorschreibung mehrerer ORF-Beiträge kam, obwohl de facto nur eine Adresse vorlag. Die Gesellschaft sah sich in der Folge mit Jahreswechsel 2023/24 mit einer hohen Anzahl nicht zugestellter Vorschreibungen und einer hohen Anzahl an Kundenanfragen konfrontiert (TZ 14).

(5) Das Innenministerium lieferte die Daten an die Gesellschaft im Rahmen einer Dienstleistungsvereinbarung. Für 2024 stellte das Innenministerium dafür rd. 227.000 EUR in Rechnung.

- 8.2 (1) Der RH hielt fest, dass die Gesetzesmaterialien zum ORF-Beitrags-Gesetz von einer weitgehend automatisierten und ressourcenschonenden Erhebung der Beitragspflichtigen im privaten Bereich anhand der ZMR-Daten ausgingen (TZ 6). Die im ZMR erfassten Personen mussten dabei Hauptwohnsitzen eindeutig zugeordnet werden. Konzeptionell waren dadurch Personendaten zu Haushalten zusammenzufassen, wobei das ORF-Beitrags-Gesetz ausschließlich an die Meldung des Hauptwohnsitzes anknüpfte.

Der RH verwies darauf, dass die Zusammenfassung der im ZMR mit Hauptwohnsitz gemeldeten Personen zu Haushalten grundsätzlich technisch möglich war. Die Daten des ZMR waren aber ohne Zusatzinformationen nicht geeignet, um alle Personen automatisiert eindeutigen Hauptwohnsitzen zuzuordnen. Der RH stellte fest, dass dies vor allem an fehlenden oder nicht korrekten Adressdaten lag. Bis zum Vollzug des Energiekostenausgleichsgesetzes 2022 war eine derartige Qualität von Wohnsitzdaten für automatisiertes Verwaltungshandeln auch nicht benötigt worden.

Der RH hob hervor, dass dem Finanzministerium die für die Bildung von Haushalten unzureichende Datenqualität des ZMR bereits aus der Abwicklung des Energiekostenausgleichs bekannt war. Er kritisierte, dass das Finanzministerium bei der Vorbereitung des ORF-Beitrags-Gesetzes dennoch abermals eine Vollziehung vorsah, die vollständige und richtige ZMR-Daten auf Ebene der Türnummern voraussetzte. Aus Sicht des RH stellte dies eine Wiederholung eines bekannten Fehlers dar.

Der RH empfahl dem Finanzministerium, bei Gesetzesinitiativen, die automatisierte Prozesse vorsehen, bereits im Gesetzwerdungsprozess auf die Umsetzbarkeit Bedacht zu nehmen und insbesondere nicht neuerlich Vollzugsgrundlagen vorzusehen, die sich bereits als unzureichend erwiesen hatten.

(2) Der RH stellte fest, dass die Qualität der im ZMR enthaltenen Daten maßgeblich von der Sorgfalt der Gemeinden bei der Eintragung und Wartung abhing. Das

Verwaltungshandeln der Gemeinden benötigte eine derartige Datenqualität in den meisten Fällen nicht.<sup>25</sup>

Nach Ansicht des RH wären für die Ermittlung der Beitragspflichtigen und die Bildung von Haushalten vorhandene Kapazitäten zur Aufbereitung, Verarbeitung und Auswertung von großen Datenbeständen (Registerdaten) zu nutzen und dort entsprechendes Know-how auszubauen (TZ 34).

Er empfahl dem Finanzministerium, an das Innenministerium heranzutreten und einheitliche Regelungen für das ZMR festzulegen, um möglichst alle Personen eindeutigen Hauptwohnsitzen zuordnen zu können und um damit die Vollziehbarkeit des ORF-Beitrags-Gesetzes zu ermöglichen. Dabei wären die Gemeinden einzu beziehen, um eine bessere Datenqualität in den dem ZMR vorgelagerten Registern zu erreichen.

- 8.3 Laut Stellungnahme des Finanzministeriums sei ihm die Umsetzbarkeit von Gesetzesinitiativen ein großes Anliegen, der Aspekt der Umsetzbarkeit fließe daher in jeden Gesetzwerdungsprozess ein. Die Vollzugsgrundlagen würden ausführlich evaluiert. Da das ORF-Beitrags-Gesetz an den Hauptwohnsitzen anknüpfe und auf Basis eines automatisierten Prozesses vollzogen werden sollte, sei der Rückgriff auf das ZMR alternativlos gewesen.

Das Finanzministerium habe die Empfehlung des RH zur Festlegung einheitlicher Regelungen für das ZMR aufgenommen und an das für das ZMR zuständige Innenministerium weitergeleitet.

- 8.4 Der RH sah in der Stellungnahme des Finanzministeriums, die Umsetzbarkeit von Gesetzesinitiativen in jeden Gesetzwerdungsprozess einfließen zu lassen, einen Widerspruch zu den von ihm erhobenen Sachverhalten. Er hielt seine diesbezügliche Empfehlung daher aufrecht.

Der RH betonte gegenüber dem Finanzministerium, dass er in der Verwendung von Registerdaten für automatisiertes Verwaltungshandeln einen wesentlichen Beitrag zum Bürokratieabbau sah. Eine wichtige Voraussetzung dafür war jedoch die hinreichende Datenqualität in den Registern. Er erachtete es daher in Anbetracht der komplexen ZMR-Zuständigkeiten als ungenügend, die Empfehlung zur Festlegung einheitlicher Regelungen für das ZMR nur an das Innenministerium weiterzuleiten, weil die Empfehlung auf Maßnahmen des Finanzministeriums zur Sicherstellung einer hinreichenden Datenqualität im ZMR gerichtet war. Zudem griff das Finanz-

---

<sup>25</sup> Ausnahmen waren beispielsweise jene Gemeinden, die eine Leerstandsabgabe einhoben. Diese standen ebenfalls vor der Notwendigkeit, Wohnadressen, Wohnsitze und daraus folgend leerstehende Wohnungen aus Registerdaten in einer Qualität zu ermitteln, die eine Bescheiderstellung zuließ.

ministerium bei eigenen Gesetzesvorhaben wiederholt auf ZMR-Daten zurück. Der RH bekräftigte daher seine Empfehlung.

### Betrieblicher Bereich

- 9.1 (1) Die Beitragspflicht für Unternehmen bestand gemäß ORF-Beitrags-Gesetz für jede Gemeinde mit zumindest einer Betriebsstätte, für die das Unternehmen im vorangegangenen Kalenderjahr Kommunalsteuer entrichten musste. Bemessungsgrundlage war – wie für die Kommunalsteuer – die Summe der Arbeitslöhne, die in diesem Zeitraum an Dienstnehmerinnen und Dienstnehmer der in der Gemeinde gelegenen Betriebsstätten gewährt wurden.

Im Unterschied zur Kommunalsteuer, die 3 % der Bemessungsgrundlage betrug, war der vom Unternehmen zu leistende ORF-Beitrag für jede Gemeinde nach Maßgabe einer Staffelregelung zu ermitteln:

Tabelle 5: Höhe des ORF-Beitrags im betrieblichen Bereich

Bemessungsgrundlage für alle Betriebsstätten des Unternehmens in der Gemeinde	Anzahl zu leistender ORF-Beiträge für diese Betriebsstätten	ORF-Beitrag jährlich
bis 1,6 Mio. EUR	1	183,60
bis 3 Mio. EUR	2	367,20
bis 10 Mio. EUR	7	1.285,20
bis 50 Mio. EUR	10	1.836,00
bis 90 Mio. EUR	20	3.672,00
über 90 Mio. EUR	50	9.180,00
<b>Deckelungsregelung – maximaler Beitrag über alle Gemeinden</b>		
–	100	18.360,00

Quelle: ORF-Beitrags-Gesetz

Zudem legte das ORF-Beitrags-Gesetz fest, dass ein Unternehmen insgesamt höchstens 100 ORF-Beiträge (18.360 EUR jährlich) zu entrichten hatte.

Datenauswertungen zur Belastung gemeindeübergreifend tätiger Unternehmen und zu den Verteilungswirkungen der Regelung führte das Finanzministerium im Zuge der Gesetzwerdung nicht durch.

- (2) In den Stellungnahmen zum ORF-Beitrags-Gesetz wies die Wirtschaftskammer Österreich darauf hin, dass infolge der in Aussicht genommenen Anknüpfung der betrieblichen Beitragspflicht an die Kommunalsteuerpflicht je Gemeinde erhebliche Unterschiede bei der Beitragslast der Unternehmen entstehen konnten, und zwar abhängig davon, ob sie nur in einer Gemeinde oder in mehreren tätig waren. Aus

Sicht der Wirtschaftskammer könnte dies dem Prinzip der Beitragsgerechtigkeit entgegenstehen, weil die Anzahl der Standortgemeinden nicht mit der Leistungsfähigkeit von Unternehmen zusammenhing.

(3) Die Beitragspflichtigen sollten weitestgehend automatisiert erhoben werden. Das Finanzministerium hatte der Gesellschaft zu diesem Zweck die Daten der gemäß Kommunalsteuergesetz<sup>26</sup> erstatteten Steuererklärungen<sup>27</sup> zur Verfügung zu stellen.

Aus den vom Finanzministerium an die Gesellschaft übermittelten Daten gingen die Bemessungsgrundlagen für alle Betriebsstätten jedes Unternehmens in jeder Gemeinde hervor.

9.2 (1) Der RH stellte fest, dass die der Gesellschaft vom Finanzministerium zur Verfügung gestellten Daten zur automatisierten Ermittlung der Beitragshöhe im betrieblichen Bereich geeignet waren, weil sie die nach Gemeinden aufgeschlüsselten Bemessungsgrundlagen aller Betriebsstätten des Unternehmens enthielten.

(2) Der RH hielt fest, dass der ORF-Beitrag der Unternehmen nicht als prozentueller Anteil der Bemessungsgrundlage ausgestaltet war, sondern in Form sprungfixer Beträge, sodass sich die Belastung der Unternehmen bei einer geringen Änderung der Bemessungsgrundlage maßgeblich ändern konnte. Dies war dann der Fall, wenn einer der Schwellenwerte gemäß der Staffelregelung überschritten wurde. Der RH verwies kritisch darauf, dass die Staffelregelung daher die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit in geringerem Ausmaß berücksichtigte als die Regelung der Kommunalsteuer, die einen Prozentsatz der Bemessungsgrundlage als Steuerlast vorsah.

Der RH hielt fest, dass die Wirtschaftskammer Österreich in ihrer Stellungnahme zum Entwurf des ORF-Beitrags-Gesetzes darauf hingewiesen hatte, dass die in Aussicht genommene Regelung zu einer aus ihrer Sicht sachlich nicht angemessenen höheren Beitragslast für jene Unternehmen führen konnte, die Betriebsstätten in mehreren Gemeinden hatten. Er kritisierte, dass das Finanzministerium im Zuge der Gesetzwerdung seine Daten nicht dahingehend ausgewertet hatte, ob und inwieweit Unternehmen von diesem Umstand betroffen sein konnten.

Der RH empfahl dem Finanzministerium, im Rahmen der Wirkungsorientierten Folgenabschätzung die Verteilungswirkung sowie die Belastung der von der gesetzlichen Regelung Betroffenen auf der Grundlage nachvollziehbarer Daten abzuschätzen.

---

<sup>26</sup> BGBl. 819/1993 i.d.g.F.

<sup>27</sup> Die Steuererklärungen hatten die gesamte auf das Unternehmen entfallende Bemessungsgrundlage, aufgeteilt auf die beteiligten Gemeinden, zu enthalten.

- 9.3 Das Finanzministerium teilte in seiner Stellungnahme mit, dass die Empfehlung bei künftigen Vorhaben einfließen werde. Zudem verwies es auf seine Stellungnahme zu TZ 6.
- 10.1 (1) Nach dem Start der Vorschreibung der betrieblichen Beiträge im Juli 2024 beanstandeten Wirtschaftsvertreterinnen und Wirtschaftsvertreter sowie Unternehmen, dass die Regelung der betrieblichen Beitragspflicht bei gemeindeübergreifender Tätigkeit in bestimmten Konstellationen zu einer Doppel- und Mehrfachbelastung der betroffenen Unternehmen führe.<sup>28</sup> In der Folge initiierte das Kabinett des Finanzministers<sup>29</sup> ab dem Sommer 2024 mehrere Besprechungen mit der Gesellschaft sowie Wirtschaftsvertreterinnen und Wirtschaftsvertretern, um Lösungsansätze zu erörtern.
- (2) In weiterer Folge stundete die Gesellschaft ihre Forderungen jenen Unternehmen, die sich über E-Mail an sie wendeten, ohne das tatsächliche Vorliegen einer Doppel- oder Mehrfachbelastung oder die Einbringlichkeit zu prüfen. Die Gesellschaft erachtete das Bestehen von Betriebsstätten in mehreren Gemeinden als ausreichend.
- Gemäß ORF-Beitrags-Gesetz konnte die Gesellschaft ihre Beitragsforderungen stunden, wenn die Einbringung aufgrund der wirtschaftlichen Verhältnisse des Beitragschuldners oder nach der Lage des Falles nicht möglich oder unbillig war.<sup>30</sup>
- (3) Im Oktober 2024 gingen das Finanzministerium und die Gesellschaft davon aus, dass eine Lösung auch im Rahmen der bestehenden gesetzlichen Regelung umsetzbar sei. Das Finanzministerium übermittelte der Gesellschaft dafür einen modifizierten Datensatz auf der Grundlage der Steuererklärungen der Unternehmen: In diesem Datensatz ordnete es alle Bemessungsgrundlagen der gemeindeübergreifend tätigen Unternehmen einer einzelnen Gemeinde zu<sup>31</sup>, sodass der ORF-Beitrag nur mehr anhand einer einzigen summierten Bemessungsgrundlage ermittelt wurde, um Mehrfachbelastungen zu vermeiden. Die Gesellschaft plante zu dieser Zeit, die beanstandeten Doppel- und Mehrfachbelastungen durch eine Korrekturvorschreibung auf der Grundlage dieses Datensatzes mit vertretbarem administrativem Aufwand zu beseitigen.

---

<sup>28</sup> Betroffen wären demnach vor allem Bauausführungen, deren Dauer sechs Monate überstieg, Arbeitskräfteüberlassung, Reinigungsunternehmen, Bewachungsunternehmen, Unternehmen im Christbaumhandel, Obsthandel oder Maroni-Verkauf.

<sup>29</sup> Dr. Magnus Brunner, LL.M.

<sup>30</sup> § 17 Abs. 2 ORF-Beitrags-Gesetz; laut den Gesetzesmaterialien galt dies insbesondere in Fällen, in denen ein begründeter Antrag auf Befreiung von der Beitragspflicht nicht rechtzeitig gestellt wurde.

<sup>31</sup> Der Gemeinde mit der höchsten Bemessungsgrundlage; die Bemessungsgrundlagen der übrigen Gemeinden wurden „auf Null gestellt“, also gleichsam ausgebucht.

(4) Im November 2024 teilte ein Kabinettsmitarbeiter des Finanzministers der Gesellschaft mittels E-Mail mit, dass die Erarbeitung einer Gesetzesnovelle beabsichtigt sei, mit der die betriebliche Beitragspflicht rückwirkend neu geregelt und eine sachgerechte Vorgehensweise für die Zukunft festgelegt werde. Die Gesellschaft wurde „angewiesen“, in jenen Fällen, in denen eine Doppel- oder Mehrfachbelastung „nachvollziehbar beanstandet“ wurde, keine Betreuungsschritte zu setzen. Die im Finanzministerium für die Gesellschaft zuständige Abteilung „Beteiligungen und Liegenschaften“ erhielt diese Information in Kopie. Die Gesellschaft verstand dies als „Weisung“. Das ORF-Beitrags-Gesetz sah vor, dass der Geschäftsführer der Gesellschaft bei der Besorgung der Aufgaben gemäß ORF-Beitrags-Gesetz an die Weisungen des Finanzministers gebunden war. Der Kabinettsmitarbeiter des Finanzministers hielt im Zuge der Gebarungsüberprüfung gegenüber dem RH fest, dass es sich um keine Weisung gehandelt habe.

(5) Die Gesellschaft plante die Einbringung der gestundeten Beiträge, sollte bis Ende des ersten Quartals 2025 keine Gesetzesänderung erfolgen. Sowohl eine Novelle des ORF-Beitrags-Gesetzes als auch die Einbringung der gestundeten Beiträge durch die Gesellschaft unterblieben bis Mitte Juli 2025.

- 10.2 (1) Der RH hielt fest, dass Unternehmen alleine aufgrund ihrer gemeindeübergreifenden Tätigkeit in bestimmten Konstellationen einen höheren ORF-Beitrag zu entrichten hatten, als dies bei Bestehen von Betriebsstätten in nur einer Gemeinde – bei in Summe gleicher Bemessungsgrundlage – der Fall gewesen wäre.

Der RH kritisierte, dass die vom Finanzministerium – nach Beschwerden aus der Wirtschaft – gemeinsam mit der Gesellschaft erwogene Vorgehensweise den Bestimmungen des ORF-Beitrags-Gesetzes zur betrieblichen Beitragspflicht widersprach (**TZ 9**). Er wies kritisch darauf hin, dass die in Aussicht gestellte Gesetzesnovelle zur Zeit der Gebarungsüberprüfung noch ausstand.

Der RH empfahl dem Finanzministerium, eine Novelle des ORF-Beitrags-Gesetzes zur Neuregelung der betrieblichen Beitragspflicht vorzubereiten. Dabei wäre zu erwägen, den von Unternehmen zu leistenden ORF-Beitrag als prozentuellen Anteil der Bemessungsgrundlage zu ermitteln.

(2) Der RH hielt fest, dass die Gesellschaft jenen Unternehmen, bei denen – aufgrund von Betriebsstätten in mehreren Gemeinden – die bloße Möglichkeit einer Doppel- oder Mehrfachbelastung bestand, die Beitragsforderungen ohne nähere Prüfung des Sachverhalts stundete.

Der RH verwies darauf, dass das ORF-Beitrags-Gesetz die Stundung von Beitragsforderungen lediglich in bestimmten Härtefällen vorsah. Er sah das Vorgehen der Gesellschaft daher kritisch, weil sie bei Stundungen nicht die Möglichkeit und Billig-

keit der Einbringung bei den Betroffenen – im Sinne einer Härtefallregelung – prüfte, sondern die abstrakte Betroffenheit der Unternehmen als ausreichend erachtete.

Zudem kritisierte der RH das Vorgehen des Finanzministeriums im Zusammenhang mit möglichen Doppel- und Mehrfachbelastungen von Unternehmen:

- Die vom Kabinettsmitarbeiter „angewiesene“ Stundungspraxis war – im Rahmen der bestehenden gesetzlichen Regelung – nicht gesetzeskonform.
- Die im „anweisenden“ E-Mail gewählte Formulierung wurde von der Gesellschaft als „Weisung“ verstanden, obwohl sie auskunftsgemäß vom Kabinettsmitarbeiter nicht als solche intendiert war.

Die vermeintliche „Weisung“ kam weiters von einer unzuständigen Stelle, da zwar der Kabinettsmitarbeiter unmittelbar dem Bundesminister unterstellt war, jedoch über kein Weisungsrecht verfügte.

Der RH empfahl der Gesellschaft, offene Forderungen im betrieblichen Bereich zu betreiben und nur in vorab klar definierten Härtefällen davon abzusehen.

Er empfahl dem Finanzministerium, bei der Vollziehung von gesetzlichen Bestimmungen, die an die Weisungen des Finanzministers gebunden sind, wie im konkreten Fall Aufgaben laut ORF-Beitrags-Gesetz, gesetzeskonform und unmissverständlich mit dem Empfänger zu kommunizieren.

Weiters empfahl der RH der Gesellschaft, die Rechtskonformität von erhaltenen Weisungen zu prüfen. Auf die Rechtswidrigkeit einer Anordnung bzw. Unzuständigkeit der anordnenden Stelle wäre gegenüber dieser hinzuweisen.

10.3 (1) Das Finanzministerium verwies in seiner Stellungnahme darauf, dass die im September 2025 vom Nationalrat beschlossene Novelle des ORF-Beitrags-Gesetzes<sup>32</sup> auch eine Neuregelung der betrieblichen Beitragspflicht umfasse. Die Umsetzung der Empfehlung zu einer gesetzeskonformen und unmissverständlichen Kommunikation mit der Gesellschaft sagte das Finanzministerium zu.

(2) Die Gesellschaft teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass die Betreuung der offenen Forderungen – unter Berücksichtigung der legislatischen Entwicklungen – vorbereitet werde. Die Stundung der Forderungen sei gemäß ORF-Beitrags-Gesetz vertretbar, was sie auch rechtlich geprüft habe.

Zudem habe sie Awareness geschaffen, die Rechtskonformität von erhaltenen Weisungen zu prüfen.

---

<sup>32</sup> BGBl. I 59/2025

- 10.4 Der RH entgegnete der Gesellschaft, dass bei gesetzeskonformer Auslegung eine Stundung nur aufgrund einer Einzelfallprüfung möglich war. Dies ergab sich aus dem Wortlaut des Gesetzes, wonach die Gesellschaft den Beitrag stunden kann, „wenn die Einbringung aufgrund der wirtschaftlichen Verhältnisse des Beitragsschuldners oder nach der Lage des Falles nicht möglich oder unbillig“ ist. Auch gemäß den Gesetzesmaterialien mussten für eine Stundung konkrete Härtefälle vorliegen, etwa „Fälle [...], in denen ein begründeter Antrag auf Befreiung von der Beitragspflicht nicht rechtzeitig gestellt wurde.“ Der RH sah damit keine Möglichkeit, die betriebliche Beitragspflicht beim bloßen Vorliegen mehrerer Betriebsstätten generell auszusetzen. Er verblieb bei seiner Empfehlung an die Gesellschaft, offene Forderungen im betrieblichen Bereich zu betreiben.

## Vereinfachung der Verfahren zur Beitragsbefreiung

- 11.1 (1) Gemäß ORF-Beitrags-Gesetz waren auf Antrag jene Beitragspflichtigen vom ORF-Beitrag zu befreien, bei denen die in der Fernmeldegebührenordnung<sup>33</sup> genannten Voraussetzungen vorlagen. Diese Voraussetzungen hatten sich durch die Umstellung auf den ORF-Beitrag nicht geändert.

Anspruchsberechtigt auf eine Beitragsbefreiung waren im Wesentlichen Personen, die bestimmte Leistungen aus öffentlichen Mitteln bezogen.<sup>34</sup> Diesen Personen war eine Befreiung zuzuerkennen, wenn ihr Haushalts-Nettoeinkommen den für die Gewährung einer Ausgleichszulage für einen Ein- oder Mehrpersonenhaushalt festgesetzten Richtsatz um nicht mehr als 12 % überstieg.

Die Antragstellerinnen und Antragsteller hatten daher bei der Beantragung der Befreiung ihre Anspruchsberechtigung, d.h. den entsprechenden Leistungsbezug, sowie das Einkommen aller im Haushalt lebenden Personen nachzuweisen.

(2) Die Gesellschaft befreite 2024 insgesamt 287.738 Haushalte von der Beitragspflicht, rd. 62.000 Befreiungsanträge waren Ende Dezember 2024 noch unerledigt. Rund 34.000 Befreiungsanträge wurden im Jahr 2024 abgelehnt. Der häufigste Befreiungsgrund, der Bezug einer Pensionsleistung, betraf über 180.000 Haushalte.

---

<sup>33</sup> Anlage zum Fernmeldegebührengesetz, BGBl. 170/1970. Das Fernmeldegebührengesetz wurde mit BGBl. I 112/2023 (ORF-Sammelnovelle) aufgehoben. Die Fernmeldegebührenordnung trat mit 31. Dezember 2025 außer Kraft, die Befreiungstatbestände sollen in der Folge in das ORF-Beitrags-Gesetz integriert werden.

<sup>34</sup> Die Fernmeldegebührenordnung führte folgende Leistungen an: Pflegegeld oder vergleichbare Leistungen, Beihilfen nach dem Arbeitsmarktservicegesetz, Leistungen nach pensionsrechtlichen Bestimmungen oder sonstige wiederkehrende Leistungen versorgungsrechtlicher Art, Leistungen nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz, Beihilfen nach dem Arbeitsmarktförderungsgesetz, Beihilfen nach dem Studienförderungsgesetz, Leistungen und Unterstützungen aus der Sozialhilfe oder der freien Wohlfahrtspflege oder aus sonstigen öffentlichen Mitteln wegen sozialer Hilfsbedürftigkeit (z.B. Rezeptgebührenbefreiung). Anspruchsberechtigt waren darüber hinaus Lehrlinge sowie gehörlose und schwer hörbehinderte Personen.

Die Befreiungsverfahren waren konfliktbehaftet und verursachten u.a. eine Zunahme der Kundenanfragen. Die Gesellschaft wurde etwa von Personen mit geringem Einkommen kontaktiert, die keine Unterstützung aus öffentlichen Mitteln bezogen. Für diese Personen lag keine Anspruchsvoraussetzung für eine Befreiung vor. Der Gesetzgeber ging davon aus, dass bei akuter Hilfsbedürftigkeit Personen bestimmte Leistungen aus öffentlichen Mitteln erhielten und mit einem solchen Nachweis zum Kreis der Anspruchsberechtigten zählten, etwa bei Unterstützung aus der Sozialhilfe oder bei Arbeitslosenunterstützung.

(3) Da das ORF-Beitrags-Gesetz die Gesellschaft zu einzelfallbezogenen Datenabfragen aus dem ZMR sowie – in Verbindung mit dem Transparenzdatenbankgesetz<sup>35</sup> – aus der Transparenzdatenbank berechnete, sollten die Befreiungsverfahren ab 2024 effizienter durchgeführt werden können. Die Gesellschaft nutzte das ZMR und die Transparenzdatenbank auf dieser Grundlage, um die Angaben auf den Befreiungsanträgen anhand der Meldedaten auf Plausibilität zu prüfen. Dies führte zu einer Vereinfachung der Befreiungsverfahren, weil die Gesellschaft ab 2024 keine Ab- bzw. Zurückweisungen wegen fehlender meldeamtlicher Bestätigungen mehr aussprach und derartige Dokumente von den Antragstellerinnen und Antragstellern nicht mehr nachforderte.

(4) Ab 1. Jänner 2026 sollten die Befreiungsverfahren weitgehend automatisiert und das Einkommen gemäß § 5 Transparenzdatenbankgesetz als Grenzwert für die Befreiung herangezogen werden. Die Gesellschaft hatte dazu ihre IT-Systeme an die Transparenzdatenbank anzubinden. Laut Finanzministerium wurde die für Abfragen der Gesellschaft benötigte Funktionalität in der Transparenzdatenbank bereits angelegt. Die Gesellschaft setzte ein Entwicklungsprojekt zur Integration der Daten aus der Transparenzdatenbank in ihre Befreiungsroutinen<sup>36</sup> auf.

Der Aufsichtsrat der Gesellschaft sah durch die Anbindung an die Transparenzdatenbank spätestens ab dem ersten Halbjahr 2026 einen deutlichen Treiber für weitere Rationalisierungen und für eine Reduktion des Personalstands. Aus Sicht der Gesellschaft war aber eine Umsetzung der Automatisierung bis 2026 nicht realistisch. Die Anbindung an die Transparenzdatenbank war im Februar 2025 noch nicht erfolgt und hatte gemäß IT-Assessment keine hohe Priorität. Laut Gesellschaft sei ein messbarer Nutzen im täglichen Betrieb erst zu erwarten, wenn der Zugang zu den Daten informationstechnisch in die Arbeitsabläufe eingebettet werde. Die Transparenzdatenbank ermöglichte die Bildung von Bedarfsgemeinschaften, d.h., es konnten auch die Daten mehrerer Personen gemeinsam aus der Transparenzdatenbank

<sup>35</sup> BGBl. I 99/2012 i.d.g.F. Das Transparenzdatenbankgesetz 2012 sah für abfrageberechtigte Stellen eine Leseberechtigung für jene Daten vor, die für die Gewährung, die Einstellung oder die Rückforderung einer Leistung durch diese abfrageberechtigte Stelle für eine bestimmte Aufgabe erforderlich waren.

<sup>36</sup> Geplant war sowohl eine Abfrage des Bezugs einer Leistung durch die Antragstellerin bzw. den Antragsteller als auch eine Abfrage ihres bzw. seines Haushaltseinkommens im Rahmen eines „Transparenzdatenbankprozesses“.

abgefragt werden. Die Bildung einer Bedarfsgemeinschaft, etwa eines Haushalts, musste jedoch manuell durch die abfragende Stelle erfolgen, weil über die Transparenzdatenbank keine Meldedaten bzw. Haushaltsdaten eingesehen werden konnten.

Die Gesellschaft war ab 2026 zur Einmeldung der Beitragsbefreiungen in die Transparenzdatenbank verpflichtet. Neben dem Bund machten auch Länder und Gemeinden die Gewährung von Förderungen oder anderen Leistungen häufig vom Vorliegen einer Befreiung nach dem ORF-Beitrags-Gesetz abhängig.

(5) Mit dem Umstieg auf den ORF-Beitrag konnten Befreiungsverfahren im betrieblichen Bereich ab 2024 gänzlich unterbleiben, weil für Unternehmen, die keine Kommunalsteuer entrichten mussten, ex lege auch keine Pflicht zur Entrichtung des ORF-Beitrags bestand.

Nach Einschätzung der Gesellschaft führte der Wegfall der Befreiungsverfahren im betrieblichen Bereich zu einer Reduktion des für Befreiungsverfahren insgesamt anfallenden Ressourceneinsatzes um 3 % bis 5 %.

11.2 (1) Der RH stellte fest, dass die Voraussetzungen für eine Befreiung vom ORF-Beitrag jenen entsprachen, die bis 2023 für die Befreiung von der Rundfunkgebühr galten. Effizienzsteigerungen bei den Befreiungsverfahren sollten durch die verstärkte Nutzung der Daten aus dem ZMR und der Transparenzdatenbank erreicht werden, zu der das ORF-Beitrags-Gesetz die Gesellschaft berechnete.

(2) Der RH hielt fest, dass die Befreiung vom ORF-Beitrag den Bezug einer Unterstützungsleistung voraussetzte, weil der Gesetzgeber davon ausging, dass bei akuter Hilfsbedürftigkeit Personen bestimmte Leistungen aus öffentlichen Mitteln erhielten. Dies führte zu konfliktbehafteten Verfahren und einem steigenden Ressourceneinsatz in der Gesellschaft, weil zunehmend Personen mit geringem Einkommen die Gesellschaft kontaktierten, die aber keine Unterstützung aus öffentlichen Mitteln bezogen.

[Der RH empfahl dem Finanzministerium, gemeinsam mit der Gesellschaft die Anspruchsvoraussetzungen für die Befreiung vom ORF-Beitrag auf ihre Treffsicherheit zu evaluieren.](#)

(3) Der RH hielt fest, dass die Gesellschaft Abfragen aus der Transparenzdatenbank bislang nur fallweise vornahm und das Projekt zur Integration der Transparenzdatenbank in ihre Arbeitsabläufe keine hohe Priorität hatte. Er verwies darauf, dass die Befreiungsverfahren ab 2026 weitgehend automatisiert durchgeführt werden sollten, um die Effizienzsteigerungspotenziale auszuschöpfen.

Der RH empfahl der Gesellschaft, die Anbindung der Transparenzdatenbank in die eigenen Arbeitsabläufe im Interesse weitgehend automatisierter und ressourcenschonender Befreiungsverfahren zügig umzusetzen und mögliche Schnittstellenprobleme gemeinsam mit dem Finanzministerium zu beseitigen.

(4) Der RH verwies auf die ab 2026 in Kraft tretende Verpflichtung der Gesellschaft, Beitragsbefreiungen in die Transparenzdatenbank einzumelden. Nach Ansicht des RH trug es zur Verwaltungsvereinfachung bei, wenn Abwicklungsstellen der Gebietskörperschaften diese Daten nutzen konnten, sofern dies für die Gewährung, Einstellung oder Rückforderung einer Förderung bzw. sonstigen Leistung notwendig war.

11.3 (1) Das Finanzministerium verwies in seiner Stellungnahme darauf, dass die im September 2025 vom Nationalrat beschlossene Novelle des ORF-Beitrags-Gesetzes auch die Anspruchsvoraussetzungen für die Befreiung vom ORF-Beitrag betreffe.

(2) Die Gesellschaft teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass die Implementierung der Prozesse sowie der Schnittstelle zur Transparenzdatenbank in enger Zusammenarbeit mit dem Finanzministerium umgesetzt werde. Die rechtlichen Voraussetzungen seien bereits gegeben und die Gesellschaft in der Transparenzdatenbank-Abfrageverordnung<sup>37</sup> explizit berücksichtigt.

---

<sup>37</sup> BGBl. II 2025/41

## Personal

- 12.1 (1) Das Finanzministerium nahm ab 2024 Einsparungen beim Personalaufwand der Gesellschaft an, u.a. durch den Entfall des externen Kundendienstes und durch den schrittweisen Abbau von Personal in weiteren Bereichen.

Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung des Personalstands und des Personalaufwands der Gesellschaft im überprüften Zeitraum:

Tabelle 6: Entwicklung des Personalstands und des Personalaufwands der Gesellschaft

	2022	2023	2024	Veränderung 2022 bis 2024
	in Vollzeitäquivalenten (Mittelwert)			in %
Geschäftsführung	2	2	1	-50
Personal	234	243	228	-2,6
<b>Summe</b>	<b>236</b>	<b>245</b>	<b>229</b>	<b>-3</b>
	in Köpfen			
Personal	275	282	259	-5,8
	in EUR			
Personalaufwand je Vollzeitäquivalent	66.961	73.895	71.864	7,3

Rundungsdifferenzen möglich

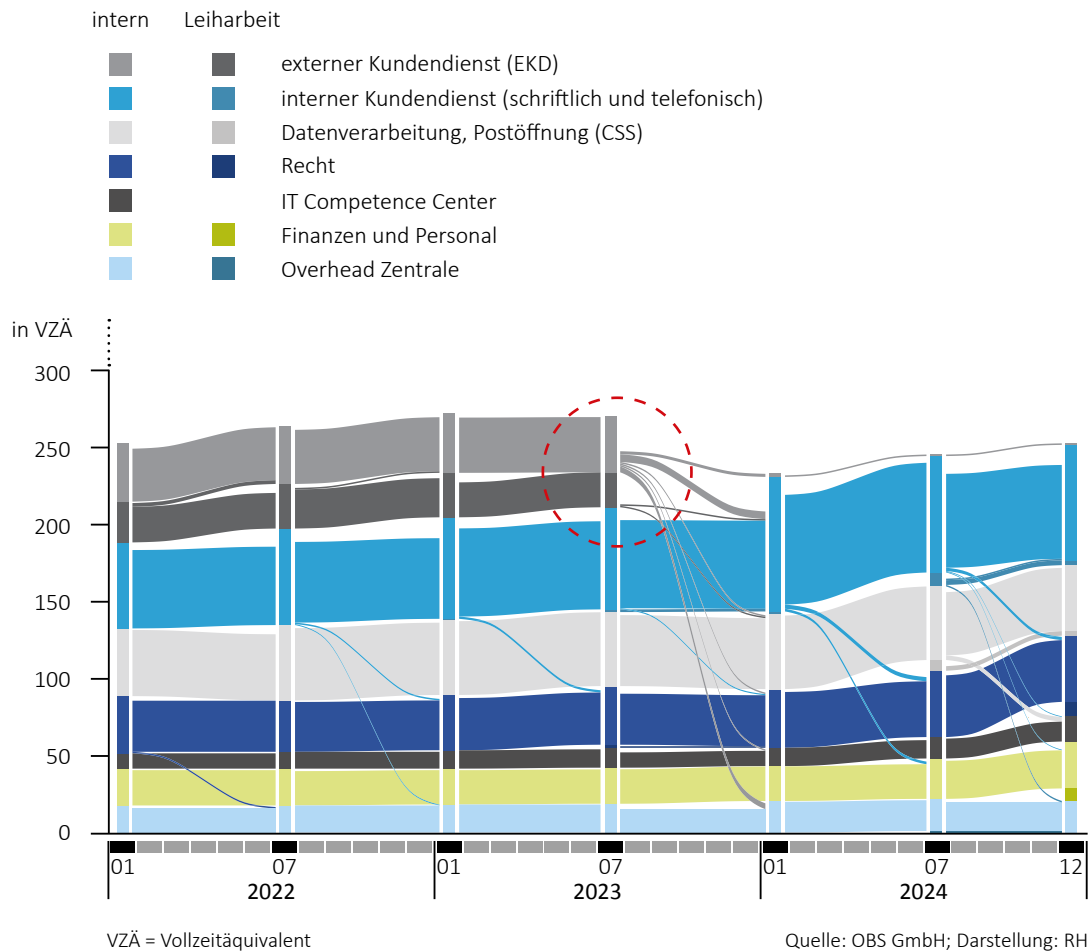
Quelle: OBS GmbH

Ab Jänner 2024 wechselte die Gesellschaft von einer Doppelgeschäftsführung zu einer Alleingeschäftsführung. Die Anzahl der Vollzeitäquivalente (**VZÄ**) stieg von 2022 auf 2023 und sank im Jahr 2024 unter das Niveau von 2022. Von den 259 beschäftigten Personen im Jahr 2024 hatten 29 ein öffentlich-rechtliches Dienstverhältnis. Ein Drittel der Beschäftigten war im Kundendienst tätig. Zusätzlich setzte die Gesellschaft in verschiedenen Bereichen Leihpersonal ein.

Der Personalaufwand betrug 15,80 Mio. EUR im Jahr 2022 und stieg bis Ende 2024 auf 16,49 Mio. EUR an (**TZ 20**). Der Aufwand für Leihpersonal betrug 2022 2,49 Mio. EUR und sank im Jahr 2024 auf rd. 678.000 EUR.

(2) Folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Personaleinsatzes von Anfang 2022 bis Ende 2024:

Abbildung 4: Veränderter Personaleinsatz durch die Systemumstellung



Im überprüften Zeitraum gab es Beschäftigte, die innerhalb der Gesellschaft zwischen den Bereichen wechselten, etwa vom schriftlichen Kundendienst in die Rechtsabteilung. Ab Jänner 2024 führte die Systemumstellung zum Entfall der Vor-Ort-Kontrollen, daher löste die Gesellschaft den externen Kundendienst ab Mitte 2023 – im Jahr 2023 rd. 37 VZÄ – auf, ebenso wie die Zusammenarbeit mit den im Außendienst tätigen Leiharbeitskräften. Gleichzeitig entstand zusätzlicher Personalbedarf in anderen Bereichen, u.a. aufgrund von Rückständen:

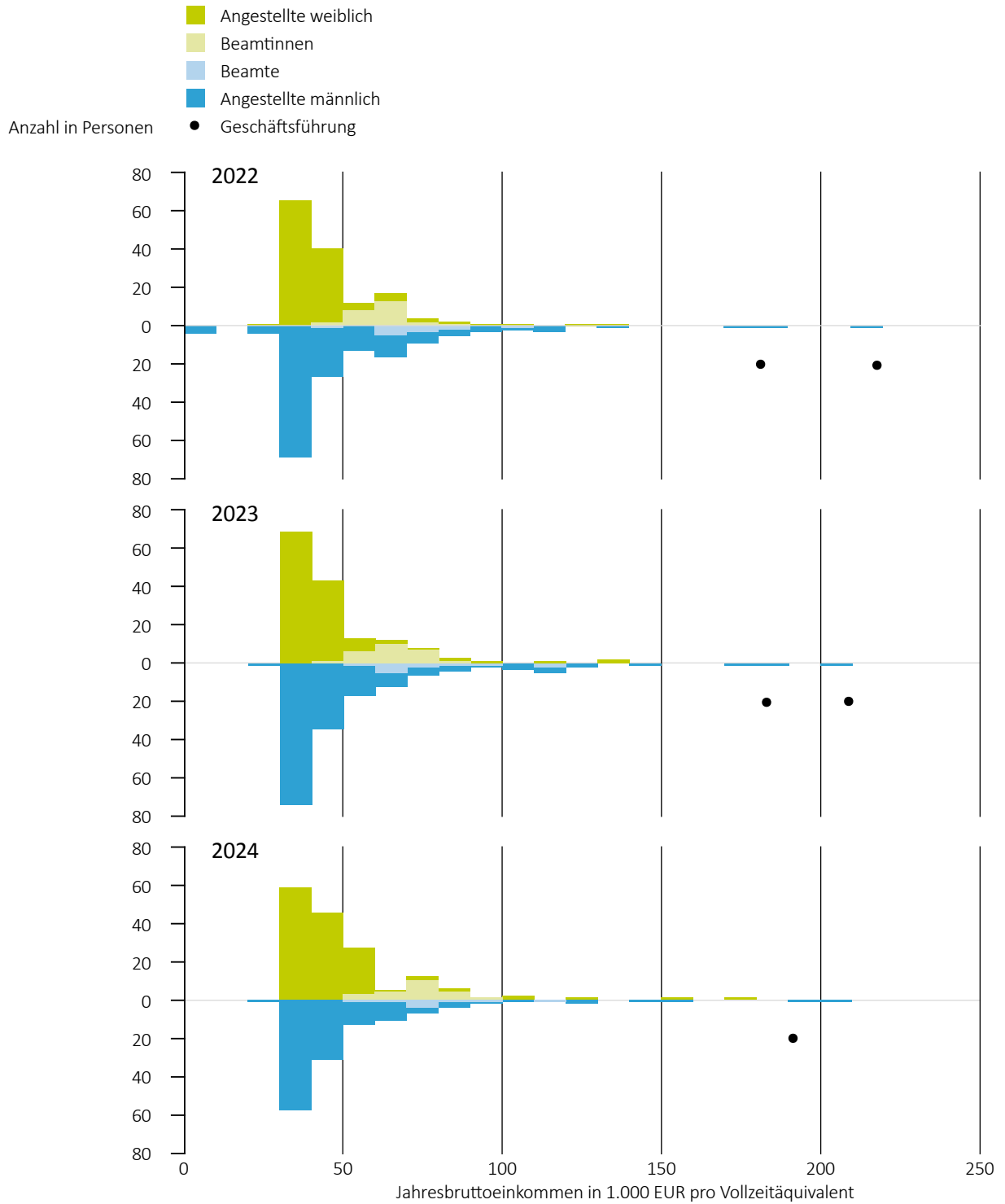
- Zur Bearbeitung der Anfragen (**TZ 14**) stockte die Gesellschaft den internen Kundendienst ab September 2023 auf. Den Höchststand erreichte er im Jänner 2024 mit 73 VZÄ, danach reduzierte die Gesellschaft die Personalressourcen im internen Kundendienst zwar, der Jahresdurchschnitt 2024 blieb mit 64 VZÄ aber über jenem des Vorjahres (54 VZÄ). Die Gesellschaft beauftragte zusätzlich ein externes Call-

center (TZ 15). Eine Unterstützung innerhalb des Konzerns, etwa durch den ORF-Kundendienst, erfolgte nicht. Laut Geschäftsführer der Gesellschaft bestanden dort keine Ressourcen.

- Zur Bearbeitung der Vorschreibungen im betrieblichen Bereich nahm die Gesellschaft im Herbst 2024 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf. Zusätzlich setzte sie in diesem Bereich ab Oktober 2024 acht Leiharbeitskräfte (8 VZÄ) ein.
- Zur Abarbeitung der Bescheidanträge (TZ 16) erhöhte die Rechtsabteilung ihr Personal von Jänner bis Dezember 2024 von rund zwölf VZÄ auf rd. 17 VZÄ. Weiters setzte die Gesellschaft ab November 2024 Leiharbeitskräfte (rund neun VZÄ) ein und teilte Personal vom schriftlichen Kundendienst der Rechtsabteilung zu.

(3) Die folgende Abbildung stellt die Jahresbruttoeinkommen der Beschäftigten der Gesellschaft im überprüften Zeitraum dar:

Abbildung 5: Einkommensverteilung



Bei der Analyse wandte der RH die Methodik seiner Einkommenserhebung (Errechnung auf Basis von VZÄ) an. Die Einkommen von nicht ganzjährig bzw. in Teilzeitverhältnissen beschäftigten Personen wurden auf dieses Referenzszenario hochgerechnet, um einen aussagekräftigen Einkommensvergleich zu ermöglichen.

Die Jahresbruttoeinkommen der weiblichen und männlichen Beschäftigten der Gesellschaft wiesen eine vergleichbare Bandbreite auf, wobei die Beamtinnen und Beamten in beiden Fällen höhere Jahresbruttoeinkommen erzielten. Der Unterschied war auf die Altersstruktur zurückzuführen: Sowohl die Beamtinnen als auch die Beamten waren durchschnittlich um 20 Jahre älter als die Angestellten. Das durchschnittliche Jahresbruttoeinkommen (je VZÄ) lag 2024 zwischen rd. 56.000 EUR im Kundendienst und rd. 86.000 EUR in der Rechtsabteilung. Auf Managementebene (ohne Geschäftsführung) lag die Einkommensspanne (je VZÄ) zwischen rd. 145.000 EUR und rd. 205.000 EUR. Im Jahr 2024 gab es ein weiteres Jahresbruttoeinkommen einer Führungskraft, das jenes des Geschäftsführers erreichte.

(4) Als Folge des aufgelösten externen Kundendienstes benötigte die Gesellschaft die für dieses Außendienstpersonal beschafften Fahrzeuge nicht mehr. Diese Dienstwagen bezog die Gesellschaft über die Bundesbeschaffung GmbH und finanzierte sie über Leasing. Die Leasingverträge waren auf längere Zeit abgeschlossen und liefen teilweise noch bis Ende 2025. Die Gesellschaft wäre daher – trotz Wegfalls der Fahrzeugnutzung – weiterhin zur Zahlung der Leasingraten, Wartungskosten, Versicherungsprämien etc. verpflichtet gewesen.

Ende 2023 verkaufte die Gesellschaft 40 Fahrzeuge an einen Autohändler; sie erzielte daraus einen Gesamterlös von rd. 14.000 EUR.

Durch die vorzeitige Auflösung der Leasingverträge hatte die Gesellschaft insgesamt rd. 304.000 EUR an Kosten für die Restlaufzeiten nicht zu tragen.

12.2 (1) Der RH wies kritisch darauf hin, dass der Personalaufwand bis Ende 2024 im Vergleich zu 2022 stieg. Dies stand im Widerspruch zur Annahme des Finanzministeriums, die von einer Aufwandsreduktion im Personalbereich ausging. Die Aufwendungen für Leihpersonal gingen deutlich zurück.

(2) Der RH hielt positiv fest, dass die Gesellschaft Ende 2023 den externen Kundendienst auflöste und dadurch den Personalaufwand nachhaltig senkte. Er hob hervor, dass der Personalstand Ende 2024 unter den Vorjahreswerten lag. Er stellte aber fest, dass – entgegen der Annahme des Finanzministeriums, wonach auch in anderen Bereichen das Personal schrittweise abgebaut werde – aufgrund der Rückstände im Kundendienst und bei den Tätigkeiten in der Rechtsabteilung zusätzliches Personal aufgenommen wurde. Zudem griff die Gesellschaft auf Leihpersonal zurück und

beauftragte ein externes Callcenter. Der RH merkte kritisch an, dass keine Unterstützung innerhalb des Konzerns, etwa durch den Kundendienst des ORF, erfolgte.

Er empfahl dem ORF und der Gesellschaft, im Bereich des Kundendienstes Einsparungen durch mögliche Kooperationen und Prozessoptimierungen zu erreichen.

Er verwies weiters auf seine Empfehlungen zur Prozessoptimierung des Kundendienstes in TZ 14 ff.

(3) Der RH vermerkte, dass die Jahresbruttoeinkommen der weiblichen und männlichen Beschäftigten der Gesellschaft eine vergleichbare Bandbreite aufwiesen. Die Unterschiede zwischen den Gehältern von beamteten und angestellten Beschäftigten erachtete der RH aufgrund der verschiedenen Altersstruktur der beiden Gruppen als nachvollziehbar. Er zeigte weiters auf, dass das Gehalt einer Führungskraft das Niveau des Gehalts der Geschäftsführung erreichte.

(4) Der RH hob positiv hervor, dass die Gesellschaft Käufer für die nicht mehr benötigten Dienstwagen fand. Dadurch erzielte sie einen Verkaufserlös und ersparte sich die Leasingraten durch die vorzeitige Vertragsauflösung.

- 12.3 (1) Der ORF teilte in seiner Stellungnahme mit, dass er bislang Prozesse und IT des ORF und der Gesellschaft aus strategischen Erwägungen klar getrennt und auf eine Hebung diesbezüglicher Synergien und Skaleneffekte bewusst verzichtet habe. Gründe dafür seien der unterschiedliche Unternehmensgegenstand, der hoheitliche Auftrag der Gesellschaft sowie der unterschiedliche Nutzungszweck der Technologie und der Daten gewesen. Die bisherige Strategie habe in diesem Sinne auch die Trennung der Kundendienstbereiche der Gesellschaft und des ORF vorgesehen. Künftig strebe der ORF jedoch Einsparungen durch Kooperationen mit der Gesellschaft sowie durch Prozessoptimierungen an.

Das enge Zeitkorsett bei der Umsetzung der Haushaltsabgabe habe eine begleitende strategische Neuausrichtung und eine IT-technische Integration verunmöglicht. Überdies sei der ORF-Kundendienst im Zeitraum der Umstellung auf den ORF-Beitrag mit der Abschaltung der SD-Signals der ORF-Programme (HD-Switch) ausgelastet gewesen.

(2) Laut Stellungnahme der Gesellschaft bestehe bereits seit Anfang 2025 ein regelmäßiger Austausch zwischen ORF-KONTAKT und dem Kundenservice der Gesellschaft. Im März 2025 seien die zielgerichteten, qualifizierten Weiterleitungsprozesse aktualisiert und verbessert worden.

## Erfüllung der Informationsverpflichtung

13.1 (1) Neben der Ermittlung der Beitragspflichtigen, der Einhebung des ORF-Beitrags und der Entscheidung über Anträge auf Befreiung zählte auch die umfassende Information der Öffentlichkeit über die Beitragspflicht, die Meldepflicht und die Form der Zahlung des ORF-Beitrags zum Unternehmensgegenstand der Gesellschaft.

(2) Die Linie für die Kommunikation gab die Geschäftsführung vor. Die Leitung der Rechtsverfahren war – ab November 2024 – auch für die Öffentlichkeitsarbeit der Gesellschaft zuständig. In der Aufbauorganisation unterstand sie als Leitung der Rechtsverfahren zum einen der Bereichsleitung Services und war zum anderen als Stabsstelle Public Relations, Stakeholder Management direkt der Geschäftsführung zugeordnet<sup>38</sup>. Durch die Abarbeitung der Bescheidenanträge war in der Rechtsverfahrensabteilung der Arbeitsaufwand hoch.

(3) Für die Information der Beitragspflichtigen und der Stakeholder (z.B. Interessenvertretungen, Gemeinden) über den ORF-Beitrag nützte die Gesellschaft Informationskampagnen in zahlreichen Kanälen, insbesondere TV, Hörfunk, Direct Marketing, Website und Social Media. Für das Formulieren eines Schreibens in einfacher Sprache sowie für die Vereinfachung der Textierung auf der Website beauftragte die Gesellschaft externe Unternehmen (TZ 25). Bei Rückfragen konnten sich Beitragspflichtige telefonisch, schriftlich oder persönlich an die Gesellschaft wenden. Die Gesellschaft verfolgte kaum aktive Öffentlichkeitsarbeit, z.B. Presseaussendungen.

(4) Die Gesellschaft startete im Herbst 2023 eine erste Informationskampagne. Neben gezielter Information an Gemeindeämter lief die Kampagne, die auch dem Aufbau der Markenbekanntheit der neuen Firma „OBS“ dienen sollte, über verschiedene Kanäle.

Zudem beauftragte die Gesellschaft im Herbst 2023 einen externen Dienstleister mit der Entwicklung eines Kommunikationsplans, um die Gesellschaft als serviceorientiertes Unternehmen zu positionieren. Dieser Plan sah u.a. Presseaussendungen in regelmäßigen Abständen vor. Auf der Website der Gesellschaft waren im Jänner 2025 (ein Jahr nach Einführung des ORF-Beitrags) drei Presseaussendungen sowie eine Pressemappe veröffentlicht. Die Pressemappe enthielt vertiefende Informationen über die Gesellschaft und den ORF-Beitrag; die Rechnung für die Erstellung der Pressemappe stellte ein externer Dienstleister im Juni 2023.

Eine schriftlich formulierte Kommunikationsstrategie, die detailliert auf die Systemumstellung einging und Lösungsansätze für die damit verbundenen Herausforderungen (Probleme im Kundendienst, Schwierigkeiten bei der Ermittlung der

<sup>38</sup> Dies führte in der Zusammenarbeit mit dem Bereich Kundendienst und den IT-Services zu unklaren Weisungszusammenhängen.

Beitragspflichtigen, Reputation der Gesellschaft etc.) bot, entwickelte die Gesellschaft nicht.

(5) Der Aufsichtsrat diskutierte im Oktober 2024 die Ergebnisse der Marktforschung. Laut dieser Marktforschung war die Marke „OBS“ wenig bekannt, sodass Beitragspflichtige die von der Gesellschaft zugestellte Post teilweise entsorgten. Zudem veranschaulichte eine vom RH vorgenommene Analyse von Medienberichten zum Thema ORF-Beitrag, dass die Gesellschaft unter dem Namen „GIS“ im Jahr 2024 in der Medienresonanz stärker vertreten war als unter ihrem neuen Namen „OBS“.

- 13.2 (1) Vor dem Hintergrund der umfassenden Informationsverpflichtung der Gesellschaft und den damit verbundenen Herausforderungen im Bereich der Kommunikation kritisierte der RH, dass die Leitung der Rechtsverfahrensabteilung zugleich als direkt der Geschäftsführung zugeordnete Stabsstelle für Öffentlichkeitsarbeit fungierte. Der RH vermerkte, dass aufgrund der vermehrt anfallenden Arbeiten in der Rechtsverfahrensabteilung die Ressourcen für Öffentlichkeitsarbeit fehlten. Gleichzeitig ergab die Personalunion – Leitung Rechtsverfahren und Stabsstelle Public Relations, Stakeholder Management – in der Aufbauorganisation der Gesellschaft unklare Beziehungen zwischen Führungskraft und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern.

Der RH empfahl der Gesellschaft, ausreichend Ressourcen für die Öffentlichkeitsarbeit vorzusehen. Die Ressourcen innerhalb der Organisation wären so zu verteilen, dass die Leitung Rechtsverfahren ihre diesbezüglichen Aufgaben vollumfänglich wahrnehmen kann.

(2) Der RH hielt fest, dass die Gesellschaft eine Vielzahl an Kanälen für die Information über den neuen ORF-Beitrag nutzte.

Er anerkannte, dass die Gesellschaft im Herbst 2023 mit einer ersten Informationskampagne startete, hielt jedoch kritisch fest, dass die Marke „OBS“ im Jahr 2024 wenig bekannt war und Beitragspflichtige die zugestellte Post teilweise entsorgten. Vor dem Hintergrund der zahlreichen Herausforderungen der Systemumstellung vermisste der RH eine detaillierte, schriftlich formulierte Kommunikationsstrategie, die etwa auch Maßnahmen zur Krisenkommunikation enthielt. Damit könnte die Gesellschaft nach Ansicht des RH besser auf externe Faktoren – wie in der Öffentlichkeit geäußerte Kritik oder Beschwerden der Kunden – reagieren und die Zahlungsbereitschaft der Beitragspflichtigen erhöhen.

Der RH empfahl der Gesellschaft, eine klare Kommunikationslinie in Form einer detaillierten schriftlichen Kommunikationsstrategie zu entwickeln und die Strategie regelmäßig im Hinblick auf neue Herausforderungen zu evaluieren und anzupassen.

Er empfahl der Gesellschaft weiters, ein Reputationsmanagement zu implementieren, um potenziellen Schaden für die Gesellschaft besser abfangen zu können sowie den Spielraum für eine positive Positionierung der Gesellschaft zu erweitern.

(3) Der RH sah den geringen Bekanntheitsgrad der Marke „OBS“ kritisch. Die Versäumnisse – nicht genutzte Möglichkeiten der Gesellschaft, wie eine detaillierte Kommunikationsstrategie, aktive Öffentlichkeitsarbeit, Bekanntmachung der Marke – führten zu erheblichen Problemen im Kundendienst. Der RH verwies in diesem Zusammenhang etwa auf die hohen Bearbeitungsrückstände sowie die daraus resultierende öffentliche Kritik (TZ 14).

- 13.3 Die Gesellschaft hielt in ihrer Stellungnahme fest, dass Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation zu keiner Zeit in der Verantwortung der Leitung Rechtsverfahren gelegen seien. Das gesamte Kampagnenwesen, die Website-Betreuung, Social-Media-Aktivitäten etc. habe in der Vergangenheit der Bereich Customer Care verantwortet. Mit der neuen Geschäftsführerin werde der Gesamtbereich Kommunikation als „direct-report“ zur Geschäftsführung geführt.

Die Gesellschaft habe ihre strategische Ausrichtung durch die Implementierung einer neuen Geschäftsführerin mit ausgewiesener Expertise und Schwerpunkt im Kommunikationsmanagement mit Mitte Juli 2025 im Sinne der Empfehlung des RH geändert. Sie werde zudem eine detaillierte Kommunikationsstrategie mit Fokus auf eine starke Kundenorientierung und die direkte Kommunikation mit den Beitragspflichtigen entwickeln. Das Ziel sei, die Gesellschaft als Service-Unternehmen zu positionieren und im Rahmen der Informationspflicht nach dem ORF-Beitrags-Gesetz umfassend zu informieren. In der Kommunikation würden Synergien mit dem ORF angestrebt.

- 13.4 Der RH hob gegenüber der Gesellschaft hervor, dass Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation auch aus seiner Sicht in der Verantwortung der Geschäftsführung lagen. Er stellte klar, dass seine Kritik auf die Aufgabenwahrnehmung in der Umstellungsphase gerichtet war: Die Leitung Rechtsverfahren, die mit der Stabsstelle Public Relations, Stakeholder Management betraut war, führte gegenüber dem RH schriftlich aus, dass die Verantwortung für die Öffentlichkeitsarbeit bei der Geschäftsführung und ihrer Person liege. Aufgrund ihrer besonderen Eignung, etwa durch Kenntnis der gesetzlichen Rahmenbedingungen und Aufgaben, sowie der Vorgaben des Eigentümers nehme sie diese Funktion schon seit Jahren wahr und dies sei im aktualisierten Organigramm auch so abgebildet.

Der RH bekräftigte seine Kritik, dass aufgrund des seit Anfang 2024 gestiegenen Arbeitsaufkommens in der Rechtsverfahrensabteilung Ressourcen für Öffentlichkeitsarbeit fehlten. Dies zeigte sich etwa an der geringen Anzahl an Presseinformationen, obwohl der extern entwickelte Kommunikationsplan solche vorsah.

Der RH sah eine Leitung der Rechtsverfahrensabteilung und der Stabsstelle Public Relations, Stakeholder Management in Personalunion auch deshalb kritisch, weil sie in der Aufbauorganisation der Gesellschaft zu unklaren Beziehungen zwischen Führungskraft und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern führte.

## Kundenservice und Beschwerdemanagement

- 14.1 (1) Die Gesellschaft bot Beitragspflichtigen verschiedene Möglichkeiten, Kontakt aufzunehmen: online, telefonisch, postalisch, per Fax oder über den persönlichen Kundendienst.

Grundsätzlich hatte sie Erfahrung mit einer erhöhten Anzahl an Kundenanfragen; beispielsweise gab es im Jahr 2022 gehäufte Anfragen zum Umbau von Empfangsgeräten.<sup>39</sup> Damals erhöhte sich die Anzahl der Rückstände und verlängerte sich die Bearbeitungsdauer im Kundendienst.

(2) Die Anfragen an die Gesellschaft waren zu einem erheblichen Teil Beschwerden von Kunden, etwa über

- Verzögerungen in der Bearbeitung,
- Schwierigkeiten bei der Zustellung von E-Mails,
- eine lange Wartezeit z.B. in der ORF-Beitragsservice-Hotline,
- die Zusendung von Erlagscheinen trotz erteilter SEPA-Lastschriftmandate,
- Zahlungserinnerungen trotz Befreiung vom ORF-Beitrag,
- ungerechtfertigte Inkassoschreiben oder
- keine Rückmeldung der Gesellschaft bei Todesfällen trotz mehrfachen Hochladens von Sterbeurkunden.

Schwierigkeiten ergaben sich auch durch die Daten im ZMR (**TZ 8**). Beispielsweise wurden im selben Haushalt lebende Personen aufgrund uneinheitlicher Adresseinträge im ZMR als an unterschiedlichen Hauptwohnsitzen wohnend geführt, wodurch mehrere Zahlungsaufforderungen an Personen an derselben Hauptmeldeadresse versandt wurden. Weiters war die Abgrenzung zwischen Vorschreibungen im privaten und betrieblichen Bereich aus den verfügbaren Daten für die Gesellschaft nicht erkennbar.

---

<sup>39</sup> Bis 2023 stellten die Rundfunkgebühren auf empfangsfähige Endgeräte ab.

(3) Die Gesellschaft hatte einen Prozess zum Beschwerdemanagement implementiert, passte diesen jedoch nicht an die Systemumstellung an:

Der Prozess sah vor, dass die Anfragen in der ersten Ebene des Kundendienstes – in den Vorsystemen – nach Kategorien vorzusortieren und den fachzuständigen Bereichen zuzuweisen waren. Dabei konnte ein schriftliches Eingangsstück mehrere Anliegen enthalten (z.B. einen Antrag auf Bescheiderstellung sowie ein SEPA-Lastschriftmandat) und daher in verschiedenen Fachabteilungen bearbeitet werden. Die Abarbeitung von solchen Mehrfachanliegen verursachte systemtechnische Probleme. Der Kundendienst musste zur Bearbeitung der Anliegen auf mehrere IT-Systeme zugreifen und die Überschneidungen der Teilprozesse konnten zu nicht korrekten Prozessabläufen führen (TZ 18). Es bestand keine Sicherheit, dass nach Beantwortung einer Anfrage mit Mehrfachanliegen sämtliche Anliegen eines Kunden aus den IT-Systemen der Gesellschaft als erledigt gekennzeichnet waren. Folglich kommunizierte die Gesellschaft manchen Kunden widersprüchliche Sachverhalte, wie etwa Befreiungen vom ORF-Beitrag und am Folgetag zugestellte Zahlungserinnerungen.

Die widersprüchliche Kommunikation und die teils erhebliche Wartezeit auf die Beantwortung von Anfragen führten wiederum zu erhöhtem Arbeitsaufkommen im Kundendienst, da Kunden ihre Anfragen an die Gesellschaft wiederholten.

(4) Das Kundenservice der Gesellschaft wurde medial kritisiert. Im Juni 2024 diskutierte der Aufsichtsrat die Kritikpunkte, wie ungenügende Erreichbarkeit und das Ausbleiben von Antworten. Kunden beschwerten sich darüber u.a. auch beim Finanzministerium (TZ 31).

14.2 (1) Der RH hielt fest, dass der Gesellschaft die Beschränkungen im Kundendienst bereits aus den Jahren vor der Systemumstellung bekannt waren. Vor dem Hintergrund, dass es bereits 2022 zu vermehrten Anfragen an den Kundendienst gekommen war, war der RH der Ansicht, dass die Gesellschaft die Möglichkeit gehabt hätte, sich auf einen Anstieg der Anfragen im Jahr 2024 besser vorzubereiten. Er verwies dazu auf seine Empfehlung zu einer umfassenden Kommunikationsstrategie in TZ 13.

(2) Der RH hielt die Vielfalt an Beschwerden von Kunden fest, mit denen die Gesellschaft insbesondere im Jahr 2024 konfrontiert war. Er hob kritisch hervor, dass die Gesellschaft ihren Prozess zum Beschwerdemanagement für die herausfordernde Systemumstellung 2024 nicht anpasste.

Der RH war der Ansicht, dass ein Beschwerdemanagement – insbesondere vor dem Hintergrund der zahlreichen Anfragen im Kundendienst, der Vielfalt an Beschwerden und der negativen Medienresonanz – professionell aufzusetzen gewesen wäre.

Er empfahl der Gesellschaft, einen detaillierten Prozess für ein Beschwerdemanagement zu entwickeln. Dieser wäre in regelmäßigen Abständen zu evaluieren und gegebenenfalls anzupassen.

(3) Der RH bemängelte, dass die Gesellschaft auch systemtechnische Probleme, wie das Arbeiten mit mehreren IT-Systemen, nicht behob. Diese IT-technischen Probleme führten mitunter zu unrichtigen Prozessabläufen. Er verwies auf seine Empfehlung zur Verbesserung der IT-Systeme in **TZ 18**, um auf die Beantwortung neu eingegangener Anfragen effizienter reagieren zu können.

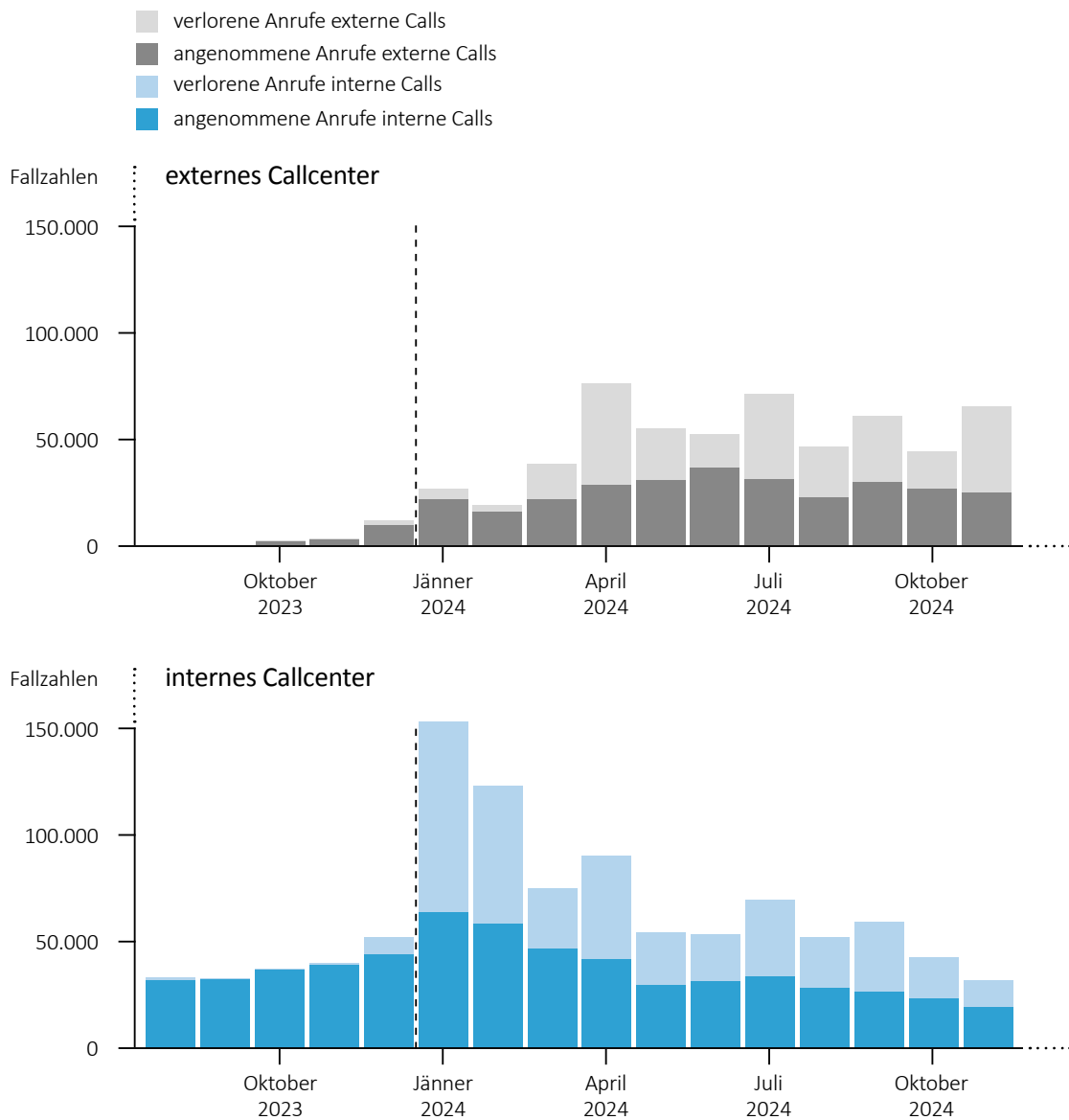
- 14.3 Laut Stellungnahme der Gesellschaft evaluiere sie mit der Neuausrichtung die Kommunikationsprozesse und berücksichtige die Empfehlungen zum Beschwerdemanagement. Dabei werde auch die technische Infrastruktur der Service-Bereiche im Sinne einer neuen IT-Strategie und unter Berücksichtigung von möglichen Synergien mit dem ORF weiterentwickelt.

## Telefonischer Kundendienst

- 15.1 (1) Der telefonische Kundendienst war ab Jänner 2024 mit einer deutlich gestiegenen Anzahl eingehender Anrufe konfrontiert. Zur Bewältigung des hohen Aufkommens beauftragte die Gesellschaft – zusätzlich zum internen – ein externes Callcenter. Im Vergabeverfahren bekam jenes Unternehmen den Zuschlag, dessen Beschwerdemanagement-System laut Jurybewertung die Anforderungen der Gesellschaft nicht angemessen adressierte.

(2) Abbildung 6 zeigt die Anrufstatistik des internen und des beauftragten externen Callcenters:

Abbildung 6: Performance des telefonischen Kundendienstes



Quelle: OBS GmbH; Darstellung: RH

Mit dem sprunghaften Anstieg der eingehenden Anrufe im Jänner 2024 erhöhte sich auch die Anzahl der angenommenen Anrufe im internen Callcenter. Dennoch konnten ab diesem Zeitpunkt in manchen Monaten mehr als die Hälfte der eingehenden Anrufe nicht angenommen werden. Im Laufe des Jahres 2024 sank die Zahl der monatlich angenommenen Anrufe teils unter das Niveau des Jahres 2023, ein erheblicher Anteil der eingehenden Anrufe wurde jedoch weiterhin nicht angenommen. Die Anrufstatistik des beauftragten externen Callcenters folgte einem ähnlichen

Muster, wobei ab April 2024 ein erheblicher Anteil der eingehenden Anrufe nicht angenommen wurde.

Die Zahl der monatlich telefonierten Minuten pro VZÄ im internen Callcenter erreichte im Jänner 2024 ihren Höhepunkt (rd. 4.500 Minuten pro VZÄ). Im Verlauf des Jahres 2024 sank dieses Produktivitätsmaß teils deutlich unter das Niveau des Jahres 2023. Im Oktober 2024 telefonierte der telefonische Kundendienst nur noch 2.856 Minuten pro VZÄ. Zu den personellen Ressourcen im Kundendienst siehe [TZ 12](#).

- 15.2 Der RH stellte fest, dass die Gesellschaft einen Auftrag an ein externes Callcenter vergab. Er kritisierte die Auswahl eines Unternehmens, dem im Vergabeverfahren ein mangelhaftes Beschwerdemanagement attestiert wurde.

[Der RH empfahl der Gesellschaft, bei der Auswahl externer Dienstleister auf die Erfüllung der zentralen Anforderungen der Gesellschaft Bedacht zu nehmen.](#)

Der RH stellte fest, dass es im internen Callcenter der Gesellschaft im Laufe des Jahres 2024 zu einem erheblichen Verlust an Produktivität kam; die Produktivität sank teilweise deutlich unter das Niveau des Jahres 2023.

[Er empfahl der Gesellschaft, die Entwicklung der Produktivität im telefonischen Kundendienst zu analysieren und geeignete Gegenmaßnahmen zu treffen.](#)

- 15.3 Die Gesellschaft hielt in ihrer Stellungnahme fest, dass der Service-Dienstleister als Sieger des Ausschreibungsverfahrens hervorgegangen und deshalb zu beauftragen gewesen sei.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des telefonischen Kundendienstes seien im Jahr 2024 verstärkt auch in anderen Bereichen des Unternehmens eingesetzt worden, insbesondere in der persönlichen und schriftlichen Kundenkommunikation. Daraus folge zwar eine geringere Produktivität in Bezug auf Telefonie-Minuten pro VZÄ, es sei daraus jedoch keine grundsätzlich geringere Produktivität abzuleiten.

- 15.4 Der RH hielt gegenüber der Gesellschaft fest, dass die in telefonierten Minuten pro VZÄ gemessene Produktivität zwischen Jänner und Oktober 2024 um mehr als ein Drittel zurückgegangen war, während weiterhin ein hoher Anteil an nicht angenommenen Anrufen bestanden hatte. In Anbetracht dessen konnte der RH die Vorgehensweise der Gesellschaft, Arbeitskräfte aus dem telefonischen Kundendienst teilweise in anderen Bereichen einzusetzen, weder nachvollziehen noch erschien sie ihm als Begründung für den vorgefundenen Produktivitätsrückgang plausibel.

Zudem war der anderweitige Einsatz von Arbeitskräften des telefonischen Kundendienstes in den Daten des Controllings, die der RH für seine Auswertungen heranzog, nicht abgebildet und hatten auch die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihn in den Prüfungsgesprächen nicht erwähnt. Dies stellte die Qualität der Daten, die der Gesellschaft für ihr Produktivitätscontrolling zur Verfügung standen, infrage.

Der RH bekräftigte daher seine Empfehlung, die Entwicklung der Produktivität im telefonischen Kundendienst zu analysieren und geeignete Gegenmaßnahmen zu treffen.

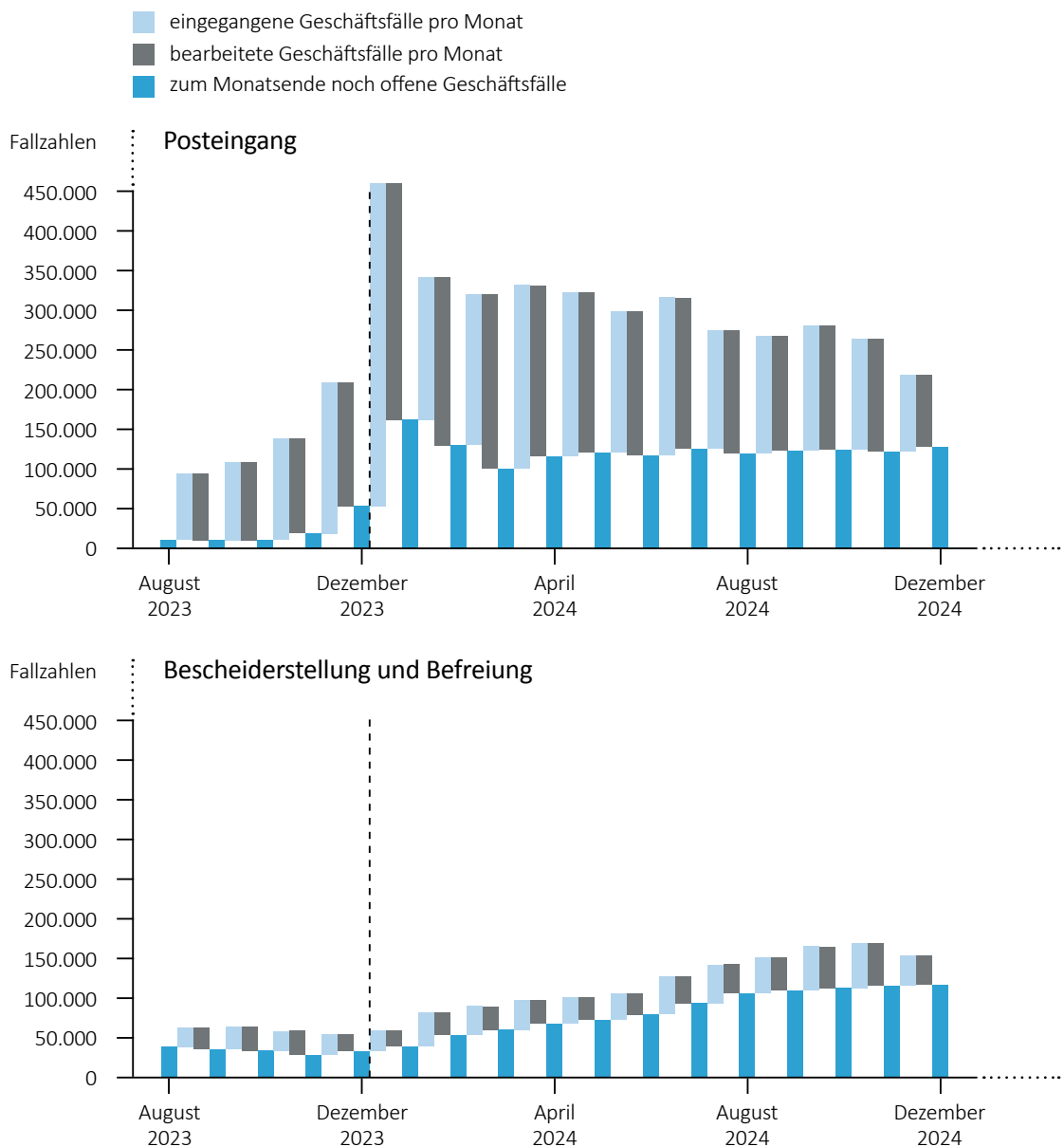
## Schriftlicher Kundendienst

- 16.1 (1) Zu Beginn des Jahres 2024 stiegen die schriftlichen Anfragen an den Kundendienst sprunghaft an, von rd. 240.000 im Dezember 2023 auf rd. 510.000 im Jänner 2024.

Bei schriftlichen Anfragen bestand die Möglichkeit, diese zu einem späteren Zeitpunkt zu bearbeiten, wodurch es zu einem Rückstand von noch unbearbeiteten Geschäftsstücken kam. Eine einzelne Anfrage konnte dabei, den Prozessen der Gesellschaft folgend, bis zur Erledigung in mehreren fachzuständigen Abteilungen – und mit unterschiedlichen Wartezeiten – bearbeitet werden.

(2) Folgende Abbildung stellt die Anzahl der monatlich eingegangenen, bearbeiteten und zum Monatsende noch offenen Geschäftsfälle im Bereich Posteingang sowie in den Bereichen Erstellung von Bescheiden nach § 12 ORF-Beitrags-Gesetz und Befreiungen dar:

Abbildung 7: Monatlich eingegangene, bearbeitete und zum Monatsende noch offene Geschäftsfälle in den Bereichen Posteingang sowie Bescheiderstellung und Befreiung



Quelle: OBS GmbH; Darstellung: RH

Die meisten offenen Geschäftsfälle bestanden zur Zeit der Gebarungsüberprüfung im Posteingang; hier wurde der überwiegende Teil der eingehenden Schreiben kategorisiert und den fachzuständigen Bereichen zugewiesen. Die Auswertung des RH

zeigt, dass in diesem Bereich ab Jänner 2024 auch die Zahl der erledigten Geschäftsstücke gesteigert werden konnte, dass sich aber aufgrund des hohen Aufkommens dennoch Rückstände bildeten. Die Gesellschaft konnte diese im Laufe des Jahres 2024 reduzieren, jedoch nahm auch die Anzahl der monatlich verarbeiteten Geschäftsstücke ab, sodass die Anzahl der offenen Fälle zum Monatsende nicht auf das Niveau von Ende 2023 gesenkt werden konnte.

Demgegenüber stieg die Anzahl der offenen Geschäftsstücke in den Bereichen Bescheiderstellung und Bearbeitung von Befreiungsanträgen stetig an. Die Anzahl der zum Monatsende noch offenen Geschäftsfälle war im Verhältnis zu den monatlich eingegangenen und bearbeiteten Geschäftsfällen hoch. In diesen Bereichen setzte die Erledigung der Geschäftsfälle eine juristische Würdigung voraus. Die anspruchsvollere Tätigkeit und die dafür erforderliche Einschulung in die verschiedenen – komplexen – IT-Systeme erlaubten keine kurzfristige Anpassung der Personalkapazitäten. Zu den personellen Ressourcen in der Rechtsabteilung siehe TZ 12.

- 16.2 Der RH hielt fest, dass die schriftlichen Anfragen an den Kundendienst der Gesellschaft zu Beginn des Jahres 2024 sprunghaft anstiegen, wodurch es zu einer Anhäufung an offenen Geschäftsfällen und folglich zu einer verzögerten Bearbeitung kam.

Der RH stellte fest, dass die Gesellschaft im Bereich des Posteingangs die Anzahl der monatlich bearbeiteten Geschäftsfälle zumindest kurzfristig steigern konnte, wodurch der Anhäufung unbearbeiteter Geschäftsfälle innerhalb des Posteingangs begegnet werden konnte.

Demgegenüber vermerkte der RH für den Bereich der Bescheiderstellung und Befreiung kritisch, dass die Gesellschaft ihre Kapazitäten im überprüften Zeitraum nicht hinreichend steigern konnte, um die Anzahl unerledigter Geschäftsfälle zu reduzieren. Der RH kritisierte, dass die Gesellschaft für diese anspruchsvollere Tätigkeit, die juristisches Know-how und eine Einschulung in die IT-Systeme der Gesellschaft benötigte, erst zeitverzögert die Personalkapazitäten ausweitete (TZ 12). Er gab diesbezüglich zu bedenken, dass eine Umkehr des Trends einer steigenden Anzahl unerledigter Geschäftsfälle im Bereich der Bescheiderstellung und Befreiung zur Zeit der Gebarungsüberprüfung nicht absehbar war.

Der RH empfahl der Gesellschaft, neben der nötigen Verbesserung der IT-Systeme (TZ 18) vor allem in den Bereichen mit anspruchsvolleren Tätigkeitsprofilen, z.B. der Bescheiderstellung und der Befreiung vom ORF-Beitrag, zeitnah geeignete organisatorische und personelle Maßnahmen zu setzen, um den Trend einer steigenden Anzahl unerledigter Geschäftsfälle umzukehren.

- 16.3 Laut Stellungnahme der Gesellschaft würden der ORF und die Gesellschaft ihre bisherige Strategie zur Zusammenarbeit ändern. Auch im Bereich der IT werde daher vermehrt die Kooperation gesucht. Erste personelle und technische Maßnahmen zur Trendumkehr seien getroffen worden und zeigten bereits Wirkung. Im Zuge der notwendigen Neugestaltung der IT-Infrastruktur, der IT-Anwendungen und Prozesse würden diverse Maßnahmen in unterschiedlicher Art und Weise etabliert.

## Aufwendungen für Postversand

- 17.1 Die Gesellschaft hatte wesentliche Aufwendungen für den adressierten Postversand. Sie betragen im Jahr 2023 7,42 Mio. EUR und stiegen bis Ende 2024 auf 8,31 Mio. EUR an (TZ 20). Dies entsprach einem knappen Drittel des gesamten Sachaufwands. Das Finanzministerium nahm ab 2025 diesbezügliche Einsparungen an, u.a. durch weniger postalische Zusendungen.

Die Gesellschaft setzte ab Ende 2024 Maßnahmen, um die Aufwendungen für den Postversand zu senken, indem sie etwa Vorleistungen neu organisierte und mit verschiedenen Zustellern zusammenarbeitete.

Weiters forcierte die Gesellschaft die Entrichtung der ORF-Beiträge mittels SEPA-Lastschriftmandat. Durch eine für Beitragspflichtige günstige Zahlungsregelung sollte ein Anreiz für das Einrichten einer SEPA-Lastschrift geschaffen werden: Anstelle der jährlichen Entrichtung der Beiträge war mittels SEPA-Lastschriftmandat die Entrichtung in Intervallen von zwei oder sechs Monaten möglich. Die Gesellschaft wollte dadurch bereits vor Inkrafttreten einer ab Jänner 2026 gesetzlich vorgesehenen Zahlungsregelung eine Änderung der Zahlungsgewohnheiten der Beitragspflichtigen erreichen. Die in Aussicht genommene Regelung sah vor, dass die Erbringung der Beiträge einmal jährlich zu erfolgen hatte, sofern die Beiträge nicht mittels SEPA-Lastschriftmandat entrichtet wurden.

Ende 2024 nutzten rd. 2 Mio. Beitragspflichtige das SEPA-Lastschriftmandat; über 1,31 Mio. Beitragspflichtige erhielten die Vorschreibung mit Erlagschein. Durch die Rückstände im Kundendienst verzögerte sich die Einrichtung der SEPA-Lastschriftmandate.

Eine elektronische Zustellung der Vorschreibungen an Unternehmen über das Unternehmensserviceportal<sup>40</sup> war in 72 % der Fälle nicht möglich. Die erforderlichen Zustelladressen waren nicht vollständig, veraltet bzw. für die Zustellung der

---

<sup>40</sup> Das Unternehmensserviceportal war ein zentrales Register und diente der Kommunikation zwischen Behörden und unternehmerisch tätigen Einheiten. Die Bundesrechenzentrum GmbH betrieb das Unternehmensserviceportal. Jede Bundesministerin und jeder Bundesminister war verpflichtet, innerhalb des jeweiligen Wirkungsbereichs an der Einrichtung und am Betrieb des Unternehmensserviceportals durch Bereitstellung von Informationen mitzuwirken.

Vorschreibung des ORF-Beitrags nicht eindeutig zuordenbar. Die Unternehmen konnten verschiedene Adressdaten – Firmensitz, Ort der Geschäftsleitung, Geschäftsanschrift etc. – im Unternehmensserviceportal hinterlegen. Das Finanzministerium übermittelte bei den Kommunalsteuerdaten Adressen aus FinanzOnline. Diese mussten laut Finanzministerium nicht den Adressen im Unternehmensserviceportal entsprechen.

- 17.2 Der RH hielt fest, dass die Aufwendungen für den Postversand im Jahr 2024 ein knappes Drittel des gesamten Sachaufwands der Gesellschaft ausmachten. Er hob hervor, dass das Finanzministerium ab 2025 von einer Reduktion ausging. Der RH verwies auf erste diesbezügliche Optimierungs- und Konsolidierungsmaßnahmen der Gesellschaft, wie das Forcieren der Beitragsentrichtung mittels SEPA-Lastschriftmandat.

[Er empfahl der Gesellschaft, die Maßnahmen zur Optimierung und Konsolidierung der Aufwendungen für den Postversand zu intensivieren.](#)

Der RH stellte fest, dass die Beitragspflichtigen häufiger das SEPA-Lastschriftmandat als Zahlungsvariante beantragten und so das Zusenden von Erlagscheinen entfallen konnte. Er kritisierte aber, dass der kostenreduzierende Effekt daraus aufgrund der verzögerten Bearbeitungen im Kundendienst nicht unmittelbar eintrat. Der RH hob hervor, dass gemäß einer gesetzlichen Regelung die Erbringung der Beiträge ab Jänner 2026 einmal jährlich zu erfolgen hatte, sofern die Beiträge nicht mittels SEPA-Lastschriftmandat entrichtet wurden.

[In diesem Zusammenhang empfahl der RH der Gesellschaft, eine aktive Informationsbereitstellung für all jene Beitragspflichtigen, die die Beiträge nicht mittels SEPA-Lastschriftmandat entrichten, zu verfolgen, um entsprechenden Kundenanfragen frühzeitig entgegenzuwirken.](#)

[Darüber hinaus empfahl der RH dem Finanzministerium, bei andauernden verzögerten Bearbeitungen im Kundendienst der Gesellschaft eine Verlängerung der Übergangsbestimmung zu den Zahlungsfristen für jene Beitragspflichtigen zu prüfen, die die Beiträge nicht mittels SEPA-Lastschriftmandat entrichten.](#)

Der RH hielt auch kritisch fest, dass lediglich 28 % der Vorschreibungen im betrieblichen Bereich über das Unternehmensserviceportal erfolgen konnten. Nach Ansicht des RH wurde das Portal damit dem Anspruch, den elektronischen Austausch von Informationen zwischen Teilnehmenden zu unterstützen, nicht gerecht.

[Er empfahl dem Finanzministerium, in Abstimmung mit dem Bundeskanzleramt die Nutzbarkeit des Unternehmensserviceportals für elektronische Zustellungen zu verbessern. Es wäre zu prüfen, ob die in FinanzOnline angegebenen Zustelladressen](#)

für den Austausch von Informationen zwischen Teilnehmenden geeignet sind und im Unternehmensserviceportal hinterlegt werden können.

- 17.3 (1) Das Finanzministerium teilte in seiner Stellungnahme mit, dass die im September 2025 vom Nationalrat beschlossene Novelle des ORF-Beitrags-Gesetzes auch eine Verlängerung der Übergangsbestimmung (von Jänner 2026 auf Jänner 2028) zu den Zahlungsfristen für jene Beitragspflichtigen umfasse, die ihre Beiträge nicht mittels SEPA-Lastschriftmandat entrichteten.

Bevor die Empfehlung zur verbesserten Nutzbarkeit des Unternehmensserviceportals in weitere Überlegungen einfließen könne, seien offene Fragen zu klären, beispielsweise betreffend Begriffsbestimmungen sowie rechtliche und technische Grundlagen.

(2) Laut Stellungnahme der Gesellschaft seien bereits unterschiedliche Maßnahmen eingeleitet worden und würden zur weiteren Optimierung Schritt für Schritt umgesetzt. Diese würden u.a. die Fokussierung auf „Duale Zustellung“ sowie Aktivitäten zur SEPA-Umstellung umfassen. Darüber hinaus werde im direkten Kundenkontakt versucht, Beitragspflichtige zur Registrierung für die E-Mail-Zustellung zu motivieren. Auf die SEPA-Umstellung werde sowohl in den Vorschreibungen als auch im Kundendienst konkret hingewiesen. Weitere Kommunikationsmaßnahmen, insbesondere ein entsprechender Webauftritt, würden umgesetzt.

- 17.4 Der RH begrüßte, dass mit der im September 2025 beschlossenen Novelle des ORF-Beitrags-Gesetzes seine Empfehlung zur Verlängerung der Übergangsfrist umgesetzt wurde.

Er nahm von den weiteren Kommunikationsmaßnahmen der Gesellschaft positiv Kenntnis. Trotz verlängerter Übergangsfrist für die Zahlungsfristen sollte die Gesellschaft kostenreduzierende Effekte vor Ablauf der Frist erreichen.

## IT-Systeme

- 18.1 (1) Die Kosten der Gesellschaft sollten laut Finanzministerium und ORF durch Automatisierung und Digitalisierung der internen Prozesse deutlich gesenkt werden.

Spätestens mit der Umstellung auf den ORF-Beitrag kam es aufgrund der steigenden Geschäftsvolumen bei den IT-Systemen der Gesellschaft zu Überlastungen und Funktionseinschränkungen. Die Kernsysteme der Gesellschaft waren seit über 20 Jahren im Einsatz und am Ende ihres Lebenszyklus. Teilweise war das Zusammenspiel der eingesetzten Systeme komplex und fehleranfällig. Durch die Umstellung auf den ORF-Beitrag wurden in den IT-Systemen Workarounds und Provisorien erforderlich; sie sahen zum Teil manuelle Schritte in den Prozessen vor, die den Kundendienst betrafen. Dies erhöhte die Komplexität zusätzlich.

Es kam dadurch bei den Beitragspflichtigen zu nicht nachvollziehbaren Überschneidungen von widersprüchlichen Aktivitäten, z.B. indem

- die Zahlung mittels SEPA-Lastschriftmandat in Raten vereinbart und gleichzeitig der gesamte Jahresbetrag abgebucht wurde oder
- bei laufenden Befreiungsverfahren gleichzeitig Zahlungsaufforderungen versendet wurden.

In einigen Bereichen war die Gesellschaft von externen Dienstleistern abhängig. Trotz deren vorheriger Zusicherung, dass die erwarteten hohen Volumen verarbeitet werden könnten, stießen einige IT-Systeme an ihre technischen Grenzen. So war etwa die Telefonanlage nicht auf die gestiegenen Kundenanfragen ausgerichtet. Weiters wurde an einzelnen Tagen die Kapazitätsgrenze der E-Mail-Postfächer erreicht.

Die IT-Unterstützung blieb über das gesamte Jahr 2024 mangelhaft. Wesentliche Automatisierungs- und Digitalisierungsschritte setzte die Gesellschaft nicht. Dies erschwerte auch die Aufgabenwahrnehmung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundendienst und in der Rechtsabteilung, was wiederum Auswirkungen auf den Abbau der Rückstände hatte.

(2) Innerhalb der Gesellschaft war die Verantwortung für die unterschiedlichen IT-Systeme breit gestreut und daher organisatorisch aufwändig zu steuern. Der Lenkungsausschuss thematisierte im Februar 2024, dass die Verteilung der Verantwortung und die mangelhafte Zusammenarbeit im IT-Bereich zu Problemen führten. Die Mängel zeigten einen umfangreichen Handlungsbedarf zum Einsatz der IT in der Gesellschaft auf. Die Gesellschaft verortete die Gründe in den Versäumnissen der vorangegangenen Jahre.

(3) Die Interne Revision des ORF stellte 2023 diverse Schwachstellen in den internen Systemen der Gesellschaft fest. Aus ihrer Sicht wäre nach dem Datenabflussvorfall im Jahr 2020 (TZ 30) eine „Evaluierung einer kompletten Neuausrichtung der IT-Infrastruktur/-Systeme unter Nutzung der seitens des ORF zur Verfügung stehenden IT-Ressourcen legitim gewesen“. Die Nutzung der IT-Infrastruktur des ORF wäre für die Gesellschaft möglich gewesen, wurde aber aus strategischen Überlegungen nie konkret in Erwägung gezogen.

(4) Im Oktober 2024 veranlasste der Aufsichtsrat die Überarbeitung der IT-Strategie unter Einbindung der ORF-Technik. Ein externer Dienstleister legte im Februar 2025 einen Bericht zum IT-Assessment vor. Darin identifizierte er für 2025 und 2026 Maßnahmen samt Prioritätensetzung sowie Investitions- und Ressourcenanforderungen bis 2030. Der externe Dienstleister kam in seiner Analyse zum Ergebnis, dass das IT-Budget für 2025 für den bevorstehenden Modernisierungsbedarf zu gering war.

- 18.2 Der RH hob hervor, dass der ORF und das Finanzministerium davon ausgingen, dass die Kosten der Gesellschaft durch Automatisierung und Digitalisierung deutlich gesenkt werden könnten. Er stellte jedoch kritisch fest, dass die Kernsysteme der Gesellschaft am Ende ihres Lebenszyklus waren und es dadurch zu Überlastungen und Funktionseinschränkungen kam.

Nach Ansicht des RH gingen zahlreiche Anfragen im Kundendienst auf die Schwachstellen des IT-Systems der Gesellschaft zurück. Er kritisierte das fehlende Zusammenspiel der IT-Systeme bzw. die Notwendigkeit manueller Schritte, weil dadurch die Fehleranfälligkeit stieg.

Der RH stellte fest, dass die IT-Systeme der Gesellschaft ab Ende 2024 einem IT-Assessment unterzogen wurden und in der Folge Anfang 2025 umzusetzende Maßnahmen samt Prioritätensetzung sowie Investitions- und Ressourcenanforderungen identifiziert wurden. Er vermerkte, dass laut Analyse des externen Dienstleisters das IT-Budget der Gesellschaft für 2025 in Anbetracht des Modernisierungsbedarfs laut IT-Assessment zu gering war. Der RH bewertete die Einbindung der ORF-Technik in den IT-Strategie-Prozess positiv und sah wesentliche Synergie-Effekte mit dem ORF in einer gemeinsamen Beschaffung, Wartung und Verwendung von IT.

Er kritisierte, dass die Gesellschaft die Überarbeitung ihrer IT-Strategie spät in Angriff nahm. Diese wäre schon aufgrund des Alters der Kernsysteme bereits vor Einführung des ORF-Beitrags zweckmäßig gewesen. Auch hätte sie genauere Kenntnisse über den für die Automatisierung und Digitalisierung erforderlichen Investitionsbedarf erbracht, der den vom Finanzministerium in der Wirkungsorientierten Folgenabschätzung erwarteten Einsparungen gegenüberzustellen gewesen wäre.

Der RH empfahl der Gesellschaft, das Zusammenspiel der eingesetzten IT-Systeme zeitnah zu verbessern, um dadurch die Anfragen im Kundendienst zu reduzieren.

Er empfahl dem ORF und der Gesellschaft, auf Grundlage des Ergebnisses des IT-Assessments und unter Berücksichtigung der budgetären Möglichkeiten der Gesellschaft an die neue Situation angepasste IT-Anforderungen zu definieren, Kostenabschätzungen durchzuführen und einen mittelfristigen Investitions- und Umsetzungsplan zu erstellen. Dabei wäre vorrangig die zentral über den ORF verfügbare IT-Infrastruktur zu nutzen, wären eine gemeinsame Beschaffung, Wartung und Verwendung von IT zu priorisieren und damit auch kostenintensive Doppelgleisigkeiten zu verhindern.

- 18.3 Der ORF und die Gesellschaft hielten in ihren Stellungnahmen fest, dass das enge Zeitkorsett bei der Neugestaltung und Umsetzung des ORF-Beitrags 2023/24 eine begleitende Neugestaltung der generellen strategischen Prioritäten und der technischen Ausstattung verunmöglicht habe. Aufgrund der im Vorfeld bestehenden Unsicherheiten über das neue Finanzierungssystem sei die Gefahr von „stranded costs“ erheblich gewesen. Da eine allfällige Änderung des Auftrags der Gesellschaft zum Zeitpunkt der Beauftragung des IT-Assessments nicht vorhersehbar gewesen sei, sei von einem großen IT-Assessment inklusive einer tiefergehenden Synergieanalyse zwischen ORF und Gesellschaft bewusst abgesehen worden.

Laut ORF sei das IT-Assessment bei der Gesellschaft eine reine Status-quo-Erhebung gewesen, mit dem Ziel, bestehende Risiken der IT-Systeme zu identifizieren, korrekt einzuschätzen und wirksam zu mitigieren. Die IT der Gesellschaft sei in der Vergangenheit auf Basis strategischer Überlegungen möglichst getrennt vom ORF betrieben worden; kostenintensive Doppelgleisigkeiten seien bisher bewusst akzeptiert worden.

Die Gesellschaft führte weiters aus, dass im Rahmen des IT-Assessments Anfang 2025 umfangreicher Handlungsbedarf identifiziert worden sei – von der Überarbeitung der Datenstrategie bis hin zum Umbau der IT-Infrastruktur und Applikationslandschaft. Sämtliche IT-Applikationen müssten ersetzt sowie Schnittstellen reduziert, standardisiert und auf den letzten Stand der Technik gebracht werden. Die Modernisierung der IT-Infrastruktur werde schrittweise über die nächsten Jahre umgesetzt.

Der ORF und die Gesellschaft bekannten sich klar dazu, den zweiten Teil des IT-Assessments – die Synergieanalyse zwischen ORF-IT und OBS-IT – ab dem ersten Quartal 2026 durchzuführen. Ziel sei es, die Potenziale für Standardisierung, Effizienzsteigerungen und gemeinsame Nutzung von Lizenzen, Prozessen, IT-Systemen und Services zu identifizieren und strukturiert zu heben. Laut ORF würden Lizenzbeschaffungen als Sofortmaßnahme bereits erheblich kostengünstiger über den ORF

abgewickelt. Zudem sei das ORF-interne IT-Architecture Board seit August 2025 um die Chief Information Officer der Tochtergesellschaften erweitert worden, um auch einen inhaltlichen Abgleich der IT-Roadmap und Architekturpatterns sicherzustellen.

## Fakten und Zahlen zur Gesellschaft

### Gebarungübersicht

19.1 Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Gewinn- und Verlustrechnung der Gesellschaft für die Jahre 2022 bis 2024:

Tabelle 7: Gewinn- und Verlustrechnung der Gesellschaft 2022 bis 2024

	2022	2023	2024	Veränderung 2023 bis 2024	
	in 1.000 EUR			in %	
<b>Erträge</b>	<b>39.389</b>	<b>37.493</b>	<b>39.834</b>	<b>2.342</b>	<b>6,2</b>
<i>davon</i>					
<i>Umsatzerlöse</i>	37.864	35.259	38.033	2.774	7,9
<i>sonstige betriebliche Erträge<sup>1</sup></i>	1.525	2.234	1.801	-432	-19,4
<b>Aufwendungen</b>	<b>39.945</b>	<b>44.025</b>	<b>45.476</b>	<b>1.451</b>	<b>3,3</b>
<i>davon</i>					
<i>Personalaufwand</i>	15.796	18.082	16.486	-1.597	-8,8
<i>Sachaufwand</i>	24.149	25.943	28.990	3.047	11,7
<i>sonstige betriebliche Aufwendungen</i>	19.910	21.734	25.584	3.851	17,7
<b>Betriebsergebnis</b>	<b>-556</b>	<b>-6.532</b>	<b>-5.641</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Finanzerfolg (Zinsengebarung)	556	6.533	7.089	556	8,5
Rücklagengebarung	0	0	-1.448	-1.448	-
<b>Bilanzgewinn</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	in %				
Anteil Umsatzerlöse an Erträgen	96,1	94,0	95,5	-	-
Anteil Personalaufwand an Aufwendungen	39,5	41,1	36,3	-	-
Anteil Sachaufwand an Aufwendungen	60,5	58,9	63,7	-	-

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: OBS GmbH

<sup>1</sup> Sonstige betriebliche Erträge waren vor allem Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen sowie aus der Ausbuchung von Gebührenschriften.

Die Umsatzerlöse machten im Jahr 2024 über 95 % der Erträge der Gesellschaft aus (TZ 21).

Die Personalaufwendungen der Gesellschaft betragen im Jahr 2024 gut ein Drittel und die Sachaufwendungen knapp zwei Drittel der Aufwendungen der Gesellschaft (TZ 20).

Die Gesellschaft erzielte insbesondere 2023 und 2024 aufgrund des gestiegenen Zinsniveaus maßgebliche Zinserträge, die zum überwiegenden Teil vom ORF stammten: Gemäß ORF-Beitrags-Gesetz und den für die Einhebung der Landesabgaben maßgeblichen Landesgesetzen (TZ 32) hatte die Gesellschaft mit jenen Rechtsträgern, für die sie die Einbringung besorgte, vierteljährlich abzurechnen. Abweichend davon überwies die Gesellschaft dem ORF die für ihn eingehobenen Beiträge monatlich und verrechnete ihm für diesen kurzfristigen Kredit marktübliche Zinsen. Die Zinserträge der Gesellschaft verminderten den Nettoeinhebungsaufwand (TZ 6) sowie die vom ORF zu leistende Einhebungsvergütung (TZ 21).

Die Gesellschaft nahm im Jahr 2024 eine Rücklagendotierung vor. Dies war in Anbetracht der stark gestiegenen Bilanzsumme erforderlich, um eine Eigenkapitalquote von 12 % nicht zu unterschreiten.<sup>41</sup>

- 19.2 Der RH stellte fest, dass die Gesellschaft dem ORF die für ihn eingehobenen Beiträge ungeachtet der im ORF-Beitrags-Gesetz vorgesehenen vierteljährlichen Abrechnung monatlich überwies und ihm dafür marktübliche Zinsen verrechnete.

Nach Ansicht des RH konnten monatliche Überweisungen an den ORF im Hinblick auf seine Liquiditätssteuerung zweckmäßig sein. Er wies darauf hin, dass die Zinserträge der Gesellschaft den Einhebungsaufwand und damit die vom ORF zu leistende Einhebungsvergütung verminderten, dass dem ORF aber zugleich Zinsaufwand für den bei seinem Tochterunternehmen aufgenommenen kurzfristigen Kredit erwuchs.

Der RH empfahl dem Finanzministerium, im Rahmen einer Novelle des ORF-Beitrags-Gesetzes eine Neuregelung der Abrechnung der Gesellschaft mit dem ORF zu erwägen, um dem ORF eine bedarfsorientierte Liquiditätssteuerung zu ermöglichen.

- 19.3 Das Finanzministerium teilte in seiner Stellungnahme mit, dass die im September 2025 vom Nationalrat beschlossene Novelle des ORF-Beitrags-Gesetzes auch eine Neuregelung der Abrechnung der Gesellschaft mit dem ORF umfasse.

<sup>41</sup> Die Bilanzsumme der Gesellschaft stieg von 2023 auf 2024 um 46,6 % von 177,33 Mio. EUR auf 259,91 Mio. EUR. Dafür waren im Wesentlichen gestiegene Beitragsforderungen gegenüber dem erweiterten Kreis der Beitragspflichtigen sowie die damit korrespondierenden Verbindlichkeiten gegenüber dem ORF und den Ländern ausschlaggebend. Gemäß dem Entwurf der „Richtlinie Risikomanagement“ des ORF sollte seine Eigenkapitalquote im Hinblick auf den Gesamtrisikoumfang des Unternehmens nicht zu stark belastet werden und daher im Ergebnis nicht unter 12 % sinken.

## Aufwendungen

20 Die folgende Tabelle stellt die Aufwendungen der Gesellschaft 2022 bis 2024 dar:

Tabelle 8: Aufwendungen der Gesellschaft 2022 bis 2024

	2022	2023	2024	Veränderung 2023 bis 2024	
	in 1.000 EUR			in %	
<b>Aufwendungen</b>	<b>39.945</b>	<b>44.025</b>	<b>45.476</b>	<b>1.451</b>	<b>3,3</b>
<i>davon</i>					
<i>Personalaufwand</i>	15.796	18.082	16.486	-1.597	-8,8
<i>Sachaufwand</i>	24.149	25.943	28.990	3.047	11,7
<i>Material und sonstige Leistungen</i>	3.493	3.336	2.587	-749	-22,5
<i>Abschreibungen</i>	745	873	819	-54	-6,2
<i>sonstige betriebliche Aufwendungen</i>	19.910	21.734	25.584	3.851	17,7
<i>davon ausgewählte Positionen:</i>	16.270	17.187	20.889	3.703	21,5
<i>Postversand (TZ 17)</i>	6.836	7.418	8.311	893	12,0
<i>Hardware und Software (TZ 18)</i>	3.201	3.715	4.255	540	14,5
<i>Werbung (TZ 25)</i>	1.924	2.192	2.679	487	22,2
<i>Beratungsaufwendungen (TZ 23)</i>	261	414	914	500	120,9
<i>Abschreibungen und Wertberichtigungen von Forderungen (TZ 6)</i>	4.048	3.448	4.731	1.282	37,2
	in %				
Anteil sonstige betriebliche Aufwendungen am Sachaufwand	82,4	83,8	88,3	–	–

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: OBS GmbH

Die Aufwendungen der Gesellschaft stiegen von 2023 auf 2024 um 1,45 Mio. EUR oder 3,3 %. Dies widersprach den Annahmen über Einsparungen bei den Aufwendungen der Gesellschaft (TZ 6).

Der Personalaufwand stieg von 2022 auf 2023 nicht zuletzt aufgrund des Sozialplans um 14,5 % und sank von 2023 auf 2024 um 8,8 % (TZ 12). Im Jahr 2023 waren Aufwendungen für den Sozialplan in Höhe von 953.000 EUR für Personen, die von der Umstrukturierung und Betriebsteilschließung betroffen waren, enthalten.

Der Sachaufwand stieg von 2023 auf 2024 um 11,7 %, die sonstigen betrieblichen Aufwendungen erhöhten sich demgegenüber um 17,7 %; ihr Anteil am Sachaufwand betrug 88,3 % im Jahr 2024.

Zu den in der Tabelle dargestellten ausgewählten Positionen Postversand, Hard- und Software, Werbung, Beratung, Abschreibung und Wertberichtigung (sie machten im

Jahr 2024 über 80 % der sonstigen betrieblichen Aufwendungen aus) verwies der RH auf seine Feststellungen in TZ 4, TZ 17, TZ 18, TZ 23 und TZ 25.

## Umsatzerlöse

- 21 (1) Die folgende Tabelle und die folgende Abbildung zeigen die Umsatzerlöse der Gesellschaft 2022 bis 2024:

Tabelle 9: Umsatzerlöse der Gesellschaft 2022 bis 2024

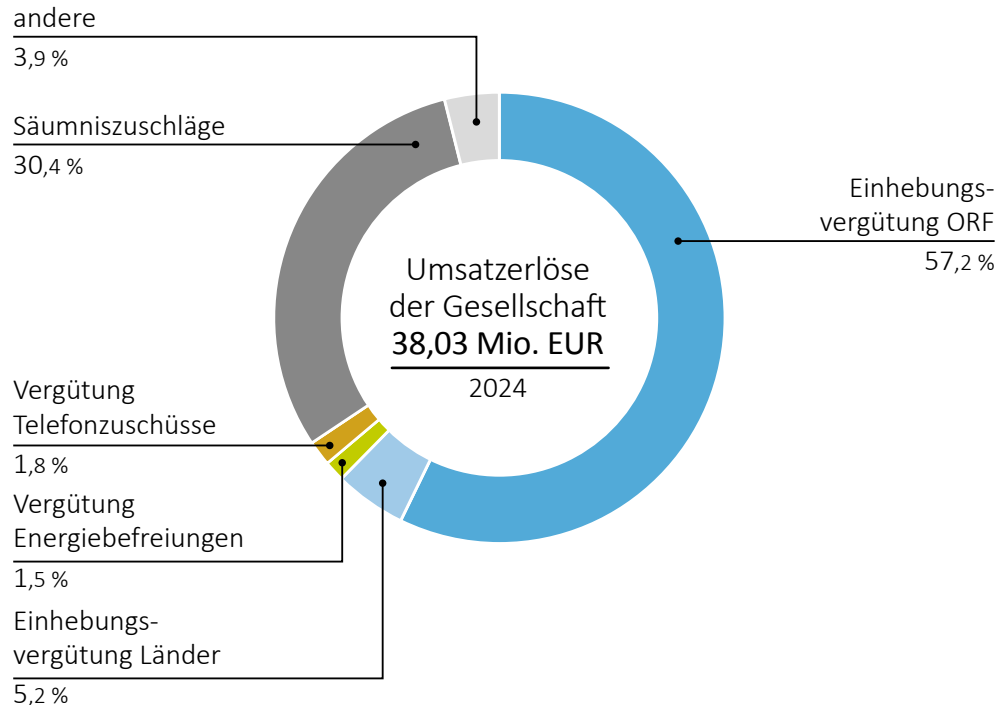
	2022	2023	2024	Veränderung 2023 bis 2024	
	in 1.000 EUR			in %	
<b>Umsatzerlöse</b>	<b>37.864</b>	<b>35.259</b>	<b>38.033</b>	<b>2.774</b>	<b>7,9</b>
<i>davon</i>					
<i>Inkassoprovisionen:</i>	<i>26.737</i>	<i>23.463</i>	<i>23.750</i>	<i>288</i>	<i>1,2</i>
• <i>Einhebungsvergütung ORF</i>	<i>20.758</i>	<i>18.423</i>	<i>21.758</i>	<i>3.335</i>	<i>18,1</i>
• <i>Einhebungsvergütung Länder</i>	<i>3.926</i>	<i>3.219</i>	<i>1.961</i>	<i>-1.259</i>	<i>-39,1</i>
• <i>Einhebungsvergütung Bund</i>	<i>2.053</i>	<i>1.820</i>	<i>31</i>	<i>-1.789</i>	<i>-98,3</i>
<i>Vergütung Energiebefreiungen</i>	<i>765</i>	<i>1.155</i>	<i>561</i>	<i>-594</i>	<i>-51,5</i>
<i>Vergütung Telefonzuschüsse</i>	<i>806</i>	<i>816</i>	<i>685</i>	<i>-131</i>	<i>-16,1</i>
<i>Säumniszuschläge</i>	<i>8.150</i>	<i>8.084</i>	<i>11.575</i>	<i>3.491</i>	<i>43,2</i>
<i>Sonstiges<sup>1</sup></i>	<i>1.405</i>	<i>1.742</i>	<i>1.462</i>	<i>-280</i>	<i>-16,1</i>
	in %				
Anteil Inkassoprovisionen an Umsatzerlösen	70,6	66,5	62,4	–	–
Anteil Säumniszuschläge an Umsatzerlösen	21,5	22,9	30,4	–	–

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: OBS GmbH

<sup>1</sup> Konzernerlöse SimpliTV und ORF-Player (bis 2023); Zahlung von Vertragsstrafen durch ein Inkassobüro wegen Nichterreichung der vereinbarten Einbringungsquote

Abbildung 8: Zusammensetzung der Umsatzerlöse der Gesellschaft 2024



Die Position „andere“ umfasst z.B. Inkassoprovisionen, Konzernerlöse.

Quelle: OBS GmbH; Darstellung: RH

(2) Der Anteil der Umsätze aus Inkassoprovisionen<sup>42</sup> an den Umsätzen der Gesellschaft betrug 62,4 % im Jahr 2024, davon machten 57,2 % die Einhebungsvergütung des ORF aus und 5,2 % jene der Länder.

Bis zum Jahr 2023 hob die Gesellschaft Beiträge und Abgaben für den Bund (Rundfunkgebühren, Kunstförderungsbeitrag), für den ORF (Programmtergelte) sowie für die Länder ein. Mit dem Umstieg auf den ORF-Beitrag entfielen die Rundfunkgebühren und der Kunstförderungsbeitrag, sodass die Gesellschaft Einhebungsvergütungen nur mehr vom ORF und von den Ländern erhielt.<sup>43</sup> Die Einhebungsvergütung des ORF stieg von 2023 auf 2024 aufgrund der Erweiterung des Kreises der Beitragspflichtigen um 18,1 %, jene der Länder sank um 39,1 %, weil die Länder Niederösterreich, Salzburg und Wien ab 2024 auf die Einhebung einer an den ORF-Beitrag gekoppelten Landesabgabe verzichteten (TZ 32).

Die Endabrechnung der Einhebungsvergütung erfolgte nach der Bestätigung des Jahresabschlusses: Die Gesellschaft leistete im Regelfall eine Rückerstattung der zu

<sup>42</sup> Gemäß ORF-Beitrags-Gesetz konnte die Gesellschaft maximal 2,2 % der eingehobenen Beiträge als Vergütung für die Einbringung und zur Deckung der damit verbundenen Aufwendungen einbehalten. Eine Übergangsregelung sah vor, dass die Einhebungsvergütung abweichend davon höchstens 3,0 % im Jahr 2024 und 2,5 % im Jahr 2025 betragen durfte.

<sup>43</sup> Vereinzelt wurden noch 2024 für den Bund Abgaben- und Beitragsrückstände aus Vorjahren eingebracht.

viel einbehaltenen Beträge an die Rechtsträger, in deren Auftrag sie agierte.<sup>44</sup> Im Jahr 2024 unterblieb erstmals eine Rückerstattung, weil die Gesellschaft eine Rücklage dotierte, um eine Eigenkapitalquote von zumindest 12 % zu erzielen (TZ 19).

(3) Die Umsätze aus Säumniszuschlägen stiegen von 2023 auf 2024 um 3,49 Mio. EUR oder 43,2 % und machten im Jahr 2024 über 30 % der Umsatzerlöse der Gesellschaft aus. Für die Steigerung war im Wesentlichen die Erweiterung des Kreises der Beitragspflichtigen infolge der Umstellung auf den ORF-Beitrag ursächlich.

(4) Die von der Gesellschaft erzielten Umsatzerlöse aus der Abwicklung der Verfahren für Energie- und Telefonbefreiungen trugen in Summe 3,3 % zu ihren Umsätzen bei (TZ 33).

---

<sup>44</sup> Maßgeblich dafür war ein ausgeglichenes Jahresergebnis. Einen allfälligen Jahresverlust hatten der ORF sowie – seit 2024 – die weiteren Rechtsträger zu tragen, die Auftraggeber der Gesellschaft waren. Die Gesellschaft verzeichnete im überprüften Zeitraum keinen Jahresverlust.

## Unternehmensführung

### Geschäftsführung

22.1 (1) Die Gesellschaft hatte 2022 und 2023 eine Doppelgeschäftsführung. Der mit Februar 2020 bestellte Geschäftsführer schied Anfang 2024 aus dem Unternehmen aus, der mit Jänner 2022 bestellte Geschäftsführer war zur Zeit der Gebarungsprüfung Alleingeschäftsführer. Davor war er als Co-Geschäftsführer für die Bereiche Kundendienst, Recht, Befreiungen und Kommunikation verantwortlich gewesen.

(2) Die Bestellung der Geschäftsführer hatte nach dem Stellenbesetzungsgesetz<sup>45</sup> zu erfolgen und oblag dem Alleingesellschafter ORF.<sup>46</sup> Dieser konnte dem RH keine vollständige Dokumentation der Ausschreibungs-, Auswahl- und Bestellungsprozesse vorlegen. Vor der Bestellung der Geschäftsführer habe kein Assessment stattgefunden, die Daten der nicht berücksichtigten Bewerberinnen und Bewerber seien nach sechs Monaten aufgrund datenschutzrechtlicher Vorgaben gelöscht worden.

(3) Der Oberste Gerichtshof (**OGH**) anerkannte in seiner Rechtsprechung einen aus dem Stellenbesetzungsgesetz ableitbaren Schadenersatzanspruch für Bewerberinnen und Bewerber, um diese u.a. vor unsachlichen Besetzungsentscheidungen zu bewahren. Dieser Schadenersatzanspruch war von gleichbehandlungsrechtlichen Bestimmungen unabhängig und unterlag daher auch nicht den verjährungsrechtlichen Bestimmungen des Gleichbehandlungsgesetzes<sup>47</sup> (sechs Monate ab Ablehnung der Bewerbung).<sup>48</sup> Mangels Regelungen im Stellenbesetzungsgesetz galten die allgemeinen Verjährungsvorschriften.<sup>49</sup>

(4) Gemäß ihren Verträgen konnten die Geschäftsführer zusätzlich zum vereinbarten Entgelt jährlich eine Prämie erhalten. Die Prämienhöhe war nach dem Grad der Erreichung jener Ziele zu ermitteln, die mit der Vorsitzenden des Aufsichtsrats der Gesellschaft jährlich bis 31. März schriftlich zu vereinbaren waren.<sup>50</sup>

<sup>45</sup> BGBl. I 26/1998 i.d.g.F.

<sup>46</sup> Laut GmbH-Gesetz (RgBl. 58/1906 i.d.g.F.); die Rechte der Generalversammlung laut GmbH-Gesetz blieben gemäß § 11 Abs. 5 ORF-Beitrags-Gesetz von den Bestimmungen des ORF-Beitrags-Gesetzes über die Aufsicht (demnach waren die Geschäftsführer gegenüber dem Finanzminister weisungsgebunden; der Finanzminister konnte ihre Bestellung unter bestimmten Umständen widerrufen) unberührt.

<sup>47</sup> BGBl. I 66/2004 i.d.g.F.

<sup>48</sup> OGH 27. Jänner 2021, 9 ObA 107/20f (Rz 21 f.)

<sup>49</sup> § 1489 Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (Justizgesetzsammlung 946/1811 i.d.g.F.): 30 Jahre bzw. drei Jahre ab Kenntnis von Schaden und Schädiger

<sup>50</sup> Der RH hatte in seinen Berichten, u.a. „KELAG Wärme GmbH“ (Reihe Kärnten 2016/1, TZ 45) die Ansicht vertreten, dass die Kriterien für variable Bezugsbestandteile vor dem jeweiligen Leistungszeitraum zu definieren und zu vereinbaren waren. Dadurch sollte den Betroffenen ermöglicht werden, den zur Umsetzung der Ziele vorhandenen Leistungszeitraum in vollem Ausmaß zu nutzen und die für die Zielerreichung erforderlichen Maßnahmen und Prozesse zeitgerecht zu implementieren.

Die für 2023 abgeschlossenen Zielvereinbarungen unterzeichneten die Vorsitzende des Aufsichtsrats am 31. März 2023 und die beiden Geschäftsführer Mitte November 2023. Die Zielvereinbarung für das Jahr 2024 unterzeichnete der Alleingeschäftsführer am 2. März 2025 und die Vorsitzende des Aufsichtsrats am 10. März 2025, somit nach Ablauf des Leistungszeitraums.

(5) Die Ziele der für 2023 abgeschlossenen Zielvereinbarungen betrafen

- die Realisierung eines ausgeglichenen Betriebsergebnisses,
- die Erarbeitung eines Fahrplans für die Umsetzung der Haushaltsabgabe,
- die Gewährleistung der IT-Sicherheit,
- die Erfüllung personalwirtschaftlicher Zielvorgaben,
- die Einhaltung der Reporting-Termine<sup>51</sup> und
- die zeitgerechte Erledigung der Veranlassungen aus den Gremien.

Die Geschäftsführer waren gemäß den Zielvereinbarungen verpflichtet, ein Internes Kontrollsystem (**IKS**) nach § 22 Abs. 1 GmbH-Gesetz zu führen und dabei jedenfalls die zentralen Geschäftsprozesse der Gesellschaft nach den Grundprinzipien Transparenz, Vier-Augen-Kontrolle, Funktionstrennung und Mindestinformation auszurichten (**TZ 31**). Der Bonusanspruch der Geschäftsführer würde im Falle eines nachgewiesenen Schadens für die Gesellschaft aufgrund von Mängeln des IKS entfallen.

Die Bonusabrechnung hatte gemäß Zielvereinbarung auf Basis eines dokumentierten Vorschlags des Geschäftsführers zu erfolgen, die Beurteilung der Zielerreichung oblag der Vorsitzenden des Aufsichtsrats in Abstimmung mit dem Beteiligungscontrolling des ORF. Dieses stellte im Mai 2024 fest, dass die Geschäftsführer jeweils 97 % der maximalen Bonifikation erreicht hatten.

(6) Laut Geschäftsführervertrag stellte die Gesellschaft dem Geschäftsführer einen Dienstwagen zur Verfügung, den dieser in angemessenem Umfang auch für private Zwecke nutzen konnte. Bis zur Zeit der Gebarungsüberprüfung nahm der Geschäftsführer dies nicht in Anspruch und nutzte für Dienstfahrten öffentliche Verkehrsmittel.

22.2 (1) Der RH hielt fest, dass der nach Einführung des ORF-Beitrags tätige Alleingeschäftsführer bereits davor als Co-Geschäftsführer für die Bereiche Kundendienst, Recht, Befreiungen und Kommunikation verantwortlich gewesen war.

(2) Er hielt weiters fest, dass der OGH einen aus dem Stellenbesetzungsgesetz ableitbaren Schadenersatzanspruch für Bewerberinnen und Bewerber anerkannte. Dieser

<sup>51</sup> Dieses Ziel betraf den im Jahr 2023 für Finanzen zuständigen und Anfang 2024 ausgeschiedenen Geschäftsführer.

war von gleichbehandlungsrechtlichen Bestimmungen unabhängig und unterlag daher auch nicht den verjährungsrechtlichen Bestimmungen des Gleichbehandlungsgesetzes (sechs Monate ab Ablehnung der Bewerbung).

Aus Sicht des RH war der ORF daher gemäß Datenschutz-Grundverordnung<sup>52</sup> berechtigt, die Daten von Bewerberinnen und Bewerbern für Leitungsfunktionen solange zu verarbeiten, solange die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen möglich war. Er kritisierte, dass der ORF keine vollständige Dokumentation der Ausschreibung, Auswahl und Bestellung der Geschäftsführung vorlegen konnte, weil dadurch nicht mehr nachvollziehbar war, welche Kriterien und Erwägungen für die Besetzungsentscheidung maßgeblich waren. Der RH vertrat die Ansicht, dass der ORF bei der Besetzung von Leitungsfunktionen nach dem Stellenbesetzungsgesetz über eine nachvollziehbare Dokumentation der für die Personalauswahl ausschlaggebenden Gründe verfügen sollte.

Er empfahl dem ORF, bei Personalentscheidungen nach dem Stellenbesetzungsgesetz das Auswahlverfahren sowie die wesentlichen Entscheidungsgründe nachvollziehbar zu dokumentieren. Die Aufbewahrungsdauer für die Dokumentation wäre so festzulegen, dass sie potenzielle Haftungsfragen berücksichtigt und die größtmögliche Nachvollziehbarkeit der Entscheidung sicherstellt.

(3) Der RH kritisierte, dass die Vorsitzende des Aufsichtsrats die Zielvereinbarung für den Leistungszeitraum 2024 mit der Geschäftsführung der Gesellschaft erst nach Ablauf des Leistungszeitraums im März 2025 abschloss. Er verwies weiters kritisch darauf, dass die beiden Geschäftsführer die Vereinbarungen für den Leistungszeitraum 2023 erst kurz vor dem Ende dieses Leistungszeitraums unterzeichneten. Nach Ansicht des RH sollte dies vor dem Leistungszeitraum erfolgen und damit der Geschäftsführung die Möglichkeit eingeräumt werden, den Leistungszeitraum in vollem Ausmaß für die Implementierung jener Maßnahmen und Prozesse zu nutzen, die zur Zielerreichung erforderlich sind.

Der RH empfahl dem ORF, in künftigen Geschäftsführerverträgen vorzusehen, dass allfällige Zielvereinbarungen bereits vor Beginn des jeweiligen Leistungszeitraums abzuschließen und von den Vereinbarungspartnern zu unterzeichnen sind.

Er empfahl dem ORF weiters, die in den Geschäftsführerverträgen vereinbarten Fristen einzuhalten.

(4) Der RH vermerkte kritisch, dass die vereinbarten Ziele mitunter nicht über die üblicherweise mit der Tätigkeit eines Geschäftsführers verbundenen Anforderungen hinausgingen, ihre Erreichung teilweise nicht von der Geschäftsführung beeinflusst

---

<sup>52</sup> Art. 17 Abs. 3 lit. e Verordnung (EU) 2016/679

bar war und sie nicht auf die Verbesserung der Aufgabenwahrnehmung der Gesellschaft abstellten.

Der RH empfahl dem ORF, für die Gewährung von leistungs- und erfolgsorientierten Prämien aufgrund von Zielvereinbarungen konkrete Kriterien festzulegen, die einen Anreiz für Leistungen bieten, die über die üblichen Anforderungen einer Geschäftsführung hinausgehen und die ansonsten nicht erbracht würden.

(5) Der RH anerkannte, dass der Geschäftsführer den ihm laut Vertrag zustehenden Dienstwagen bis zur Zeit der Gebarungsüberprüfung nicht beanspruchte und für seine Dienstfahrten öffentliche Verkehrsmittel nutzte.

22.3 Zur Aufbewahrungsdauer von Ausschreibungs- und Bewerbungsunterlagen führte der ORF in seiner Stellungnahme aus, dass auch bei Anwendung der vom RH in den Raum gestellten Verjährungsfrist von drei Jahren (§ 1489 Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch) eine Übermittlung der angeforderten Dokumentation aufgrund Fristablaufs nicht hätte erfolgen können. Für den ORF stünden die von der Datenschutzbehörde übernommenen bzw. ausgearbeiteten datenschutzrechtlichen Grundsätze<sup>53</sup> im Vordergrund.

Es habe keinen Grund zur Annahme gegeben, dass die Daten des Ausschreibungs- und Bewerbungsprozesses nach Ablauf von sechs Monaten für eine Verteidigung von Rechtsansprüchen notwendig sein würden. Der ORF habe dabei die – im anwendbaren Post-Kollektivvertrag geltende – generelle Verfallsklausel von drei Monaten im Blick gehabt, wobei bei rechtzeitiger Geltendmachung der Ansprüche innerhalb dieser drei Monate die gesetzliche Verjährungsfrist gewahrt bleibe. Bei jenen Bestellungen von Leitungsfunktionen, für deren Überprüfung die KommAustria zuständig sei (§ 27 Abs. 2 in Verbindung mit § 36 Abs. 1 Z 1 lit. a ORF-Gesetz), könnten Anträge bei dieser innerhalb von sechs Monaten eingebracht werden (§ 36 Abs. 3 ORF-Gesetz).

Sowohl das Stellenbesetzungsgesetz als auch das ORF-Gesetz hätten die Besetzungsentscheidung und deren Sachlichkeit (Besteignung) zum Gegenstand. Für den ORF stelle sich die Frage, in welchem Verhältnis diese beiden Regelungen zueinander stünden und ob die Bewerberinnen und Bewerber im Rahmen einer Aufgriffsobliegenheit zur schnellstmöglichen Geltendmachung verpflichtet seien.

Die Geschäftsführung des ORF nehme die Anregungen des RH zur Kenntnis und werde, wie zuletzt gehandhabt, die wesentlichen Entscheidungsgründe nachvollziehbar dokumentieren. Dies gehe jedoch nicht zwangsläufig mit der Aufbewahrung sämtlicher Unterlagen aller Bewerberinnen und Bewerber einher.

---

<sup>53</sup> siehe Datenschutzbehörde 27. August 2018, GZ DSB-D123.085/0003-DSB/2018

Die Zielvereinbarungen für 2023 seien umfangreich zwischen der Vorsitzenden des Aufsichtsrats und der Geschäftsführung der Gesellschaft abgestimmt worden. Vor der Umstellung auf den ORF-Beitrag habe es regelmäßig ein Ziel zur Erreichung einer bestimmten Teilnehmerzahl gegeben. Dieses sei durch die Umstellung weggefallen und durch das Projekt „Umstellung auf den ORF-Beitrag“ ersetzt worden. In Anbetracht der großen Herausforderungen im IT-Bereich sollte außerdem durch die Aufnahme eines IT-Ziels gewährleistet werden, dass der IT-Sicherheit höchste Priorität zukommt, weswegen der ORF die Gewichtung als gerechtfertigt ansehe.

- 22.4 Zur Aufbewahrungsdauer von Ausschreibungs- und Bewerbungsunterlagen entgegnete der RH dem ORF, dass er sich in seiner Empfehlung nicht auf eine konkrete Dauer der Verjährungsfrist festlegte, sondern vielmehr auf potenzielle Haftungsfragen und die dafür notwendige Nachvollziehbarkeit der Entscheidung fokussierte.

Bei der vom ORF angeführten Entscheidung der Datenschutzbehörde hatte es sich nicht um ein dem Stellenbesetzungsgesetz unterliegendes Personalauswahlverfahren gehandelt. Im Anwendungsbereich des Stellenbesetzungsgesetzes war die gesetzlich besonders geforderte Transparenz bei der Stellenbesetzung im staatsnahen Unternehmensbereich zu berücksichtigen.

Der RH nahm den umfangreichen Abstimmungsprozess bei Zielvereinbarungen zwischen der Vorsitzenden des Aufsichtsrats und der Geschäftsführung der Gesellschaft zur Kenntnis.

## Beauftragung externer Dienstleister

### Prozess- und Organisationsentwicklung

- 23.1 Die Gesellschaft lagerte die Projektleitung für die Systemumstellung zur Umsetzung des ORF-Beitrags-Gesetzes (TZ 7) im Frühjahr 2023 an einen externen Dienstleister aus. Dieser Dienstleister koordinierte die Maßnahmen innerhalb der Gesellschaft und bereitete die Lenkungsausschusssitzungen vor. Die Gesellschaft verlängerte seinen Vertrag zur Zeit der Gebarungsüberprüfung bis Ende März 2025.

Einen weiteren externen Dienstleister, der ebenfalls dem Lenkungsausschuss angehörte, beauftragte die Gesellschaft im April 2023 für die Prozess- und Organisationsentwicklung, insbesondere im IT-Bereich.

Die Kosten für diese beiden Beratungsleistungen beliefen sich für 2023 und 2024 auf insgesamt über 869.000 EUR.

- 23.2 Der RH hielt kritisch fest, dass die Gesellschaft 2023 und 2024 über 869.000 EUR für zwei externe Dienstleister, spezialisiert auf Prozess- und Organisationsentwicklung, ausgab. Er verkannte nicht den Nutzen der Beauftragung externer Dienstleister, insbesondere bei anlassbezogenen Umstellungen und Implementierungen. Auch anerkannte er die Qualität der Unterlagen der Lenkungsausschüsse. Der RH sah jedoch die begleitende Beratung über Jahre hinweg als weder zielführend noch zweckmäßig. Er hielt kritisch fest, dass der externe Dienstleister 15 Monate nach Inkrafttreten des ORF-Beitrags-Gesetzes nach wie vor mit der Projektleitung der Systemumstellung beauftragt war. Dadurch entstand eine Abhängigkeit von einem externen Dienstleister in einer strategischen Führungsaufgabe der Gesellschaft. Für den RH war nicht nachvollziehbar, dass die Gesellschaft nicht eigenes Know-how aufbaute.

Er empfahl der Gesellschaft, externe Beratungsdienstleistungen in der Prozess- und Organisationsentwicklung nur bei anlassbezogenen Umstellungen und Implementierungen in Anspruch zu nehmen und die strategische Prozess- und Organisationsentwicklung als Führungsaufgabe durch die Gesellschaft selbst wahrzunehmen.

- 23.3 Laut Stellungnahme der Gesellschaft seien mittlerweile die Verträge für externe Beratungsleistungen evaluiert und – wo sinnvoll – gekündigt worden. Die strategische Prozess- und Organisationsentwicklung werde weitestgehend durch die neue Geschäftsführung abgedeckt. Eine externe Beratung oder Projektleitung sei aus Sicht der Gesellschaft für einzelne Projekte, insbesondere mit technischem Hintergrund, dennoch geboten. Der Aufbau internen Know-hows werde stark vorangetrieben.

## Datenforensik

- 24.1 (1) Die Gesellschaft beauftragte Anfang 2024 einen externen Dienstleister (als „Datenforensiker“ bezeichnet) mit Datenanalysen, um die – in den Medien kolportierten – fehlenden Haushalte zu identifizieren (TZ 8).

Dieser externe Dienstleister hatte bereits im Jahr 2022 für die Gesellschaft die Wartung von mobilen Endgeräten im externen Kundendienst übernommen. In weiterer Folge beauftragte die Gesellschaft ihn auch mit Tätigkeiten im Bereich der IT-Infrastruktur.

Die Gesellschaft entschied, Arbeiten im Zuge der Systemumstellung erneut an diesen externen Dienstleister zu vergeben aufgrund der bereits vorhandenen Kenntnisse über die IT-Landschaft der Gesellschaft. Informationslücken im ZMR sollten dabei in jenen Fällen geschlossen werden, in denen die vorhandenen Kundendaten der Gesellschaft aus den Vorjahren eine feinere Untergliederung enthielten, beispielsweise bei im ZMR fehlenden Türnummern in einem Gebäudeabschnitt.

Die dabei wiederum erworbenen Kenntnisse in Zusammenhang mit den Daten des ZMR sah die Gesellschaft letztlich als Begründung, einen Auftrag zur vertieften Analyse dieser Daten an den externen Dienstleister zu vergeben, ohne Referenzen in der forensischen Datenanalyse zu verlangen.

Der externe Dienstleister erstellte Routinen, um im ZMR erfasste Personen bei unvollständigen bzw. nicht eindeutigen Informationen anhand weiterer Merkmale (z.B. Familiennamen, Nutzlaufnummer des Objekts etc.) eindeutigen Adressen zuordnen zu können („Haushaltsbildung“). Er zog dazu etablierte Standardverfahren der Gruppenbildung und des Textabgleichs heran. Die Datenbereinigung konnte auf diesem Weg regelgebunden unterstützt werden, musste aber dennoch manuell erfolgen.

Diese Arbeiten sah die Gesellschaft als dringlich und als nur mit Spezialwissen durchführbar an, weshalb sie Direktvergaben ohne Ausschreibungen tätigte und auch keine Vergleichsangebote einholte.

(2) Durch die Arbeiten des externen Dienstleisters konnten Personen mit unklaren Adressen zu Haushalten zusammengefasst und folglich in den Kreis der Beitragspflichtigen integriert werden. Die Zahl der unklaren Adressen reduzierte sich während der Tätigkeit des externen Dienstleisters von März bis Oktober 2024 um 3,4 % und blieb somit nahezu konstant. Ursächlich dafür waren laufende

Veränderungen des ZMR-Datenbestands.<sup>54</sup> Die Qualität der Daten im ZMR konnte durch die Tätigkeit des externen Dienstleisters nicht verbessert werden.

(3) In den Jahren 2022 bis 2024 leistete die Gesellschaft Zahlungen im Ausmaß von rd. 299.600 EUR (inkl. USt) an den externen Dienstleister (2022: 10.500 EUR, 2023: 107.400 EUR, 2024: 181.700 EUR). Für das Jahr 2024 verrechnete der externe Dienstleister 1.175 Arbeitsstunden.

Die Personalkosten pro Person für die Führungskräfte der IT-Abteilungen der Gesellschaft lagen 2024 nur geringfügig über den Kosten für den externen Dienstleister. Eine vollzeitbeschäftigte Arbeitskraft leistete pro Jahr rd. 1.600 Arbeitsstunden.

24.2 (1) Der RH stellte kritisch fest, dass die Gesellschaft einen externen Dienstleister ohne Ausschreibung mit Tätigkeiten zur Aufbereitung der ZMR-Daten beauftragte, wobei sie die Direktvergabe mit dem Vorliegen von Informationen zu den Prozessen und Erfordernissen der Gesellschaft begründete. Folglich musste der externe Dienstleister keine Referenzen in der forensischen Datenanalyse vorweisen. Der RH war weiters der Ansicht, dass durch das Auslagern dieser Tätigkeit eine Abhängigkeit vom externen Dienstleister entstand.

(2) Der RH gab auch zu bedenken, dass das Problem der unklaren Meldeadressen nicht einmalig lösbar war. Vielmehr war mittelfristig aufgrund der Qualität und der Veränderlichkeit der Melderegisterdaten ein ständig wiederkehrender Klärungsbedarf bei der Zuordnung von Personen zu eindeutigen Hauptmeldeadressen zu erwarten.

Zudem verwies der RH auf die Verwendung von Standardverfahren durch den externen Dienstleister, die im Bereich der Personalkosten von Führungskräften der Gesellschaft liegenden Kosten und die unter 1 VZÄ liegenden Arbeitsstunden des externen Dienstleisters. Daher war es für den RH nicht nachvollziehbar, dass die Gesellschaft einen externen Dienstleister beauftragte, anstatt eigenes Know-how für die Verarbeitung der ZMR-Daten aufzubauen.

Der RH verwies weiters auf seine zusammenfassenden Empfehlungen zur Beauftragung externer Dienstleister in TZ 26.

---

<sup>54</sup> etwa durch die Veränderung im Meldestatus der Personen durch Übersiedlungen, Zu- und Abwanderung etc.

## Kommunikation

25.1 (1) Die Gesellschaft lagerte im Bereich Kommunikation zahlreiche Maßnahmen an externe Dienstleister aus:

- den OBS Rebranding Launch,
- Informationskampagnen (inklusive TV-Spot- sowie Social-Media-Spot-Produktionen),
- Studien zu den Kampagnen,
- den Mediaplan,
- einen Kommunikationsplan,
- die Textierung einer Pressemappe sowie von Presseinformationen,
- Schreiben in einfacher Sprache sowie Leichter Lesen,
- auf der Website veröffentlichte Erklärvideos,
- die Redaktion und Textierung von Blog-Artikeln,
- das Set-up bei sozialen Netzwerken sowie
- weitere Social-Media-Aktivitäten.

Die Gesellschaft verfügte über unterschiedliche Listen zur Anzahl der für Kommunikationszwecke beauftragten Dienstleister und hatte folglich keine Übersicht über die dafür angefallenen Kosten. Auch im Zusammenhang mit Social-Media-Aktivitäten beauftragte sie verschiedene Dienstleister. Auch hier lag keine vollständige Übersicht über die beauftragten Dienstleister und die zugehörige Kosten vor. Zudem fehlten teilweise Dokumentationen zur Auftragsvergabe sowie konkrete Leistungsbeschreibungen und Leistungsnachweise.

Der kumulierte Saldo des Werbeaufwandskontos (exkl. USt) betrug im überprüften Zeitraum zwischen 1,92 Mio. EUR (2022) und 2,68 Mio. EUR (2024). Weitere Werbeaufwendungen, etwa für den Kommunikationsplan, waren auf dem Konto für Beratungsaufwendungen verbucht.

(2) Bei wiederkehrenden Themen entschied sich die Gesellschaft oftmals dafür, externe Dienstleister erneut zu beauftragen, und vergab dabei teilweise Aufträge mit der Begründung „Vorzugslieferant“. So erhielt etwa das Unternehmen A im April 2024 einen Auftrag für die Produktion von TV-Spots sowie Social-Media-Spots mit einem Volumen von rd. 180.000 EUR (exkl. USt) im Rahmen einer Direktvergabe.

Die Gesellschaft beauftragte ein weiteres Unternehmen B, das für die Gesellschaft schon seit 2016 tätig war, mit verschiedenen Dienstleistungen. Die Kosten beliefen sich 2024 in Summe auf rd. 225.000 EUR (exkl. USt). Im März 2024 vergab sie einen Auftrag in Höhe von rd. 130.000 EUR für Social-Media-Aktivitäten direkt. Sie stützte

sich dabei auf § 37 Abs. 1 Z 4 Bundesvergabegesetz 2018<sup>55</sup> und ein Schreiben vom Mai 2023 einer – ebenso von der Gesellschaft beauftragten – Anwaltskanzlei: „Die Schaffung [der] neuen Rechtslage ist für die GIS unvorhergesehen und ‚unverschuldet‘. [...] Diese nunmehr anstehenden Werbedienstleistungen sind zwingend nötig [...]; es kann im weitesten Sinn von ‚Gefahr in Verzug‘ für die GIS gesprochen werden.“

Im Dezember 2024 war das Unternehmen B weiterhin mit der Begründung „Notvergabe“ beauftragt. Die Gesellschaft schrieb die Dienstleistungen bis zum Ende des überprüften Zeitraums nicht aus – dies, obwohl das anwaltliche Schreiben auf das Vergaberecht verwies: „Im neuen Jahr (2024) wird also eine Neuevaluierung vergaberechtlicher Notwendigkeiten zu erfolgen haben.“

(3) Auch der Aufsichtsrat diskutierte, ob für Kommunikation eine ständige Begleitung durch externe Dienstleister notwendig sei und Aufgaben wie Social-Media-Aktivitäten nicht auch intern wahrgenommen werden könnten.

- 25.2 (1) Der RH kritisierte die Vielzahl an Beauftragungen externer Dienstleister im Bereich Kommunikation. Er beanstandete weiters die fehlende Übersicht über die beauftragten Dienstleister und die zugehörigen Kosten. Zudem fehlten teilweise Dokumentationen zur Auftragsvergabe sowie konkrete Leistungsbeschreibungen und Leistungsnachweise, wodurch eine Kontrolle der beauftragten bzw. erbrachten Leistungen erschwert war.

Der RH empfahl der Gesellschaft, ihre zahlreichen Aufträge an externe Dienstleister im Bereich der Kommunikation – insbesondere jene für Social-Media-Aktivitäten – unter Kosten-Nutzen-Aspekten zu evaluieren.

Weiters empfahl er der Gesellschaft, die wesentlichen Schritte im Vergabeprozess nachvollziehbar zu dokumentieren. Auf Basis einer konkreten Leistungsbeschreibung wären die Leistungserbringung und die Abrechnung zu kontrollieren.

(2) Der RH kritisierte die Beschaffungen im Kommunikationsbereich mit der Begründung „Vorzugslieferant“ und dass die Gesellschaft dabei vergaberechtliche Bestimmungen nicht einhielt. So vergab sie im Jahr 2024 zwei Aufträge im Wert von über 100.000 EUR (exkl. USt) direkt.

Der RH hob hervor, dass sich die Gesellschaft bei der Beauftragung des Unternehmens B auf ein – ebenso von der Gesellschaft beauftragtes – anwaltliches Schreiben

<sup>55</sup> „[...] äußerst dringliche, zwingende Gründe, die nicht dem Verhalten des öffentlichen Auftraggebers zuzuschreiben sind, im Zusammenhang mit Ereignissen, die der öffentliche Auftraggeber nicht voraussehen konnte, es nicht zulassen, die im offenen Verfahren, im nicht offenen Verfahren mit vorheriger Bekanntmachung oder in einem gemäß § 34 durchzuführenden Verhandlungsverfahren vorgeschriebenen Fristen einzuhalten [...]“ (BGBl. I 65/2018 i.d.g.F.)

und die darin enthaltene Begründung „Gefahr in Verzug“ stützte. Er hielt kritisch fest, dass die Gesellschaft die Aufträge an das Unternehmen B auch im Dezember 2024 weiterhin nicht ausschrieb. Nach Ansicht des RH war die Notwendigkeit für eine „Notvergabe“ zu diesem Zeitpunkt nicht mehr gegeben.

Er empfahl der Gesellschaft, die vergaberechtlichen Bestimmungen in der Praxis einzuhalten und die Vorteile der Vergabe unter Wettbewerbsbedingungen zu nutzen.

- 25.3 Die Gesellschaft hielt in ihrer Stellungnahme fest, dass die Verträge mit externen Dienstleistern weitestgehend gelöst worden seien. Die Kommunikationsstrategie setze auf Aufbau von Wissen innerhalb der Gesellschaft und auf Synergien mit dem ORF.

Die Einkaufs- und Kostenstellenverantwortlichen seien angewiesen worden, Abrechnungen vollständig und lückenlos zu kontrollieren.

### Fazit zur Beauftragung von externen Dienstleistern

- 26.1 Zusammenfassend hielt der RH fest, dass die Gesellschaft eine Vielzahl an Beauftragungen an externe Dienstleister erteilte, dies in den Bereichen

- Prozess- und Organisationsentwicklung (TZ 23),
- IT/Datenforensik (TZ 24) und
- Kommunikation (TZ 25).

- 26.2 (1) Der RH stellte fest, dass die Gesellschaft strategisch die Beauftragung von externen Dienstleistern der Eigenleistung vorzog. Er sah kritisch, dass die Gesellschaft insbesondere Tätigkeiten, die ihr Kerngeschäft betrafen und laufend anfielen, etwa die Ermittlung der Beitragspflichtigen und die umfassende Information der Öffentlichkeit über die Beitragspflicht, an externe Dienstleister auslagerte.

Durch externe Beauftragungen verfügte die Gesellschaft zwar rasch über das benötigte Know-how, vernachlässigte aber zugleich eine nachhaltig wirksame Qualifizierung des eigenen Personals. Der RH war weiters der Ansicht, dass durch die externen Beauftragungen Abhängigkeiten von Dritten geschaffen wurden. Diese Abhängigkeiten betrafen – stets über einen längeren Zeitraum – sowohl operative Tätigkeiten als auch strategische Führungsaufgaben. Der RH wiederholte seine Kritik an der andauernden Auslagerung der Prozess- und Organisationsentwicklung (TZ 23).

Der RH empfahl der Gesellschaft, vor jeder Auftragserteilung

- den konkreten Bedarf zu prüfen, d.h. die Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit der Inanspruchnahme externer Leistungen sowie den erforderlichen Umfang der Beauftragung,
- die Möglichkeit von Eigenleistungen zu berücksichtigen und
- die für eine Beauftragung maßgeblichen Erwägungen nachvollziehbar zu dokumentieren.

Er empfahl der Gesellschaft weiters, für Tätigkeiten, die ihr Kerngeschäft betreffen und laufend anfallen, internes Know-how aufzubauen und weiterzuentwickeln.

Um Kosten zu senken, empfahl der RH dem ORF und der Gesellschaft, im ORF-Konzern Synergien zu nutzen und Kooperationen, etwa im Kommunikations- und Prozessmanagement- sowie im IT-Bereich, in Erwägung zu ziehen.

(2) Der RH stellte weiters fest, dass die Gesellschaft zahlreiche Dienstleistungen direkt vergab und kaum Vergleichsangebote einholte. Er verwies auf seine Feststellungen zur Einkaufsrichtlinie in TZ 29.

26.3 (1) Laut Stellungnahme des ORF seien bereits Sofortmaßnahmen eingeleitet worden, etwa eine Evaluierung zwischen Kaufmännischer Direktion/Einkauf und Technischer Direktion/IT, um bei zukünftigen Einkaufstätigkeiten bzw. Ausschreibungen des ORF immer auch die Tochterunternehmen zu berücksichtigen.

(2) Die Gesellschaft teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass sie eine verstärkte Zusammenarbeit mit dem ORF und die Nutzung von Synergien in allen Bereichen verfolge.

Der Einkaufsprozess und damit auch jener für Beratungsleistungen seien 2025 einem Review unterzogen worden. Die Einkaufsrichtlinie sei an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommuniziert und diese seien angewiesen worden, sich ausnahmslos daran zu halten.

Die Gesellschaft baue, der Empfehlung des RH folgend, Know-how durch Aufnahme entsprechend qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insbesondere im IT-Bereich auf. Die Tätigkeit Externer werde – wo sinnvoll – durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Zwecke des Erwerbs entsprechender Fähigkeiten begleitet.

## Einhaltung von internen Vorgaben und Richtlinien

### Übersicht

- 27.1 Die Gesellschaft verfügte u.a.
- für die Handkassa über eine Kassenrichtlinie (TZ 28),
  - für den Beschaffungsprozess über eine Einkaufsrichtlinie (TZ 29) und
  - für die Nutzung der IT-Systeme über die Dienstanweisungen des ORF-Generaldirektors (TZ 30).
- 27.2 Der RH hielt fest, dass die Gesellschaft über einschlägige Richtlinien und Vorgaben in den verschiedenen Bereichen verfügte. Er kritisierte jedoch, dass diese von der Gesellschaft nicht durchgängig eingehalten wurden (siehe dazu TZ 28, TZ 29 und TZ 30).

### Kassenrichtlinie

- 28.1 (1) Der RH überprüfte die Einhaltung der mit Jänner 2024 neu in Kraft getretenen Kassenrichtlinie anhand der Belege des Jahres 2024. Folgende Tabelle zeigt die festgestellten Mängel:

Tabelle 10: Mängel bei der Einhaltung der Kassenrichtlinie

Inhalt der Kassenrichtlinie 2024	vom RH festgestellte Mängel
Reisespesen sind ausschließlich über die Reisekostenabrechnung abzurechnen	Rückerstattung von Reisekosten über die Handkassa: Flugreise innerhalb der EU
	Rückerstattung von Reisekosten über die Handkassa: Zugreisen innerhalb Österreichs
	Rückerstattung eines Abendessens im Rahmen einer Dienstreise; gleichzeitig wurde das Abendessen bei der Reiseabrechnung nicht in Abzug gebracht
Verursacher und Zweck müssen am Beleg vermerkt sein	Dokumentation über Verursacher und Zweck erfolgte bei einigen Belegen nicht
ab 70 EUR ist die Unterschrift einer zweiten anweisungsberechtigten Person erforderlich	bei einigen Belegen nicht erfolgt
die Aufteilung eines Beleges auf mehrere Anweisungen ist unstatthaft	mehrere Belege mit jeweils unter 70 EUR wurden von derselben Stelle zeitlich knapp hintereinander ausgestellt
bei Belegen über Bewirtungen mit Dritten erfolgt die Auszahlung ausnahmslos nur unter Vorlage des Genehmigungsformulars „Zuwendung an Dritte“	Rechnungen, die eine Bewirtung mit externen Dienstleistern belegten, wurden als „interner Besprechungsaufwand (Meetings, Mitarbeitergespräche etc.)“ unter Außerachtlassung des für diese Zwecke vorgesehenen Genehmigungsformulars „Zuwendung an Dritte“ verbucht

Quellen: OBS GmbH; RH; Zusammenstellung: RH

Gemäß Kassenrichtlinie mussten nicht ordnungsgemäße Belege von der Kassierin bzw. vom Kassier zurückgewiesen werden; solche Zurückweisungen waren nicht dokumentiert. Die nicht ordnungsgemäßen Belege wurden u.a. von Führungskräften eingereicht und von den anweisungsberechtigten Personen, der Geschäftsführung bzw. Mitgliedern des Management-Teams, zur Auszahlung freigegeben.

Im Jahr 2024 stellten die Belege der Handkassa, die dem internen Besprechungsaufwand zugeordnet wurden, mit rd. 5.400 EUR mehr als die Hälfte der gesamten Auszahlungen aus der Handkassa dar, wobei die Gesellschaft Aufwendungen für die Bewirtung externer Dienstleister auch hier über die Handkassa verbuchte.

(2) Als Folge der vom RH festgestellten Mängel überarbeitete die Gesellschaft die Kassenrichtlinie im Sinne von Klarstellungen. Die überarbeitete Richtlinie wurde im Jänner 2025 durch die Geschäftsführung genehmigt und im Intranet veröffentlicht.

28.2 Der RH stellte kritisch fest, dass im Jahr 2024

- Führungskräfte der Gesellschaft nicht ordnungsgemäße Belege vorlegten,
- diese Belege von anweisungsberechtigten Personen freigegeben wurden sowie
- diese Belege von der Kassierin bzw. dem Kassier nicht zurückgewiesen wurden.

Zudem verwies er auf Mängel bei der Abrechnung von Reisespesen. Weiters waren Aufwendungen für die Bewirtung von externen Dienstleistern dem internen Besprechungsaufwand zugeordnet, wodurch die in der Kassenrichtlinie vorgesehene Genehmigungspflicht für Zuwendungen an Dritte umgangen wurde.

Nach Ansicht des RH wurden die Mängel bei den nicht ordnungsgemäßen Belegen u.a. durch mangelnde Sorgfalt der Führungskräfte verursacht.

Der RH empfahl der Gesellschaft, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Inhalte der Kassenrichtlinie regelmäßig zu informieren, um sorgfaltswidriges Handeln auszuschließen.

Weiters empfahl er der Gesellschaft, die anweisungsberechtigten Personen über ihre Kontrollpflichten nachweislich aufzuklären.

Der RH hielt positiv fest, dass die Gesellschaft als Folge der vom RH festgestellten Mängel bei der Einhaltung der Kassenrichtlinie diese noch während der Gebarungsüberprüfung überarbeitete und Klarstellungen vornahm.

28.3 Laut Stellungnahme der Gesellschaft habe sie die Kassenrichtlinie umgehend einem Review unterzogen und überarbeitet sowie im Intranet für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugänglich veröffentlicht. Die kassenführenden Stellen seien geson-

dert detaillierter informiert und instruiert worden; die gesamte Belegschaft sei auf das Erfordernis hingewiesen worden, die Kassenrichtlinie zwingend einzuhalten.

Die anweisungsberechtigten Personen seien nochmals gesondert über die Anforderungen an Belege und über die Kontrollpflichten aufgeklärt worden. Der Nachweis werde durch Unterschrift erbracht.

### **Einkaufsrichtlinie**

- 29.1 (1) Die Gesellschaft verfügte über eine Einkaufsrichtlinie für sämtliche Beschaffungen.

Die Wertgrenzen für zustimmungspflichtige Geschäfte waren in der Geschäftsordnung für die Geschäftsführung und in der Unterschriftenordnung der Gesellschaft geregelt. So waren etwa der Abschluss und die Abänderung von Konsulenten- oder personenbezogenen Werkverträgen mit einem Jahres- oder einem einmaligen Entgelt von mehr als 80.000 EUR zustimmungspflichtig. Bei Investitionen, die im Einzelfall 150.000 EUR überschritten, hatte die Geschäftsführung die Zustimmung des Aufsichtsrats einzuholen. In den Aufsichtsratsprotokollen waren diese Zustimmungen dokumentiert.

In den Fachbereichen (z.B. IT und Data Operations) war die jeweilige Leitung für die Beschaffung dezentral verantwortlich. Für administrative Tätigkeiten, etwa das Ausfüllen der Bestellformulare und das Einholen der Unterschriften gemäß Unterschriftenordnung, stand das Sekretariat der Geschäftsführung zur Verfügung. Außerdem zählte die rückwirkende Kontrolle, ob die Bestellformulare entsprechend den Vorgaben der Einkaufsrichtlinie vorhanden waren, zu den Aufgaben des Sekretariats.

Eine Übersicht über die (dezentralen) Beschaffungen bzw. ein Beschaffungscontrolling war nicht vorhanden.

(2) Die Einkaufsrichtlinie gab ein internes Bestellformular vor. Der RH überprüfte die Einhaltung der Einkaufsrichtlinie anhand der Bestellungen, Verträge und Abrechnungen. Dabei stellte er folgende Mängel fest:

Tabelle 11: Mängel bei der Einhaltung der Einkaufsrichtlinie (Bestellformular)

Vorgaben am Bestellformular	vom RH festgestellte Mängel
Vergleichsangebote bei einem Bestellwert von mehr als 1.000 EUR	Vergleichsangebote wurden regelmäßig nicht eingeholt trotz Bestellwerten von teilweise deutlich über 1.000 EUR wurde von den zuständigen Führungskräften das Einholen von Vergleichsangeboten in den dafür vorgesehenen Formularen verneint
Begründung der Entscheidung für die Beauftragung der jeweiligen externen Dienstleister	Erwägungen für die Auftragsvergaben wurden größtenteils nicht nachvollziehbar und teilweise widersprüchlich dokumentiert; so enthielt das Formular auf Seite 1 einen Zuschlag für einen externen Dienstleister M; auf Seite 2 des Formulars wurde ein externer Dienstleister N als Zuschlagnehmer argumentiert; andere Formulare enthielten nur die Formulierung „Vorzugslieferant“
sonstige Informationen	teilweise enthielten die Formulare für die Bestellung falsche Informationen

Quellen: OBS GmbH; RH; Zusammenstellung: RH

Die Bestellformulare wurden ungeachtet der Mängel von den dazu berechtigten Personen freigegeben.

(3) Ende 2024 hatte die Gesellschaft keinen vollständigen Überblick über die beauftragten externen Dienstleister, über die Beschaffungsvolumen sowie über die insgesamt angefallenen Kosten. Als Folge der vom RH festgestellten Mängel richtete die Gesellschaft im Jänner 2025 die Projektgruppe „Einkauf Governance“ ein, die den Beschaffungsprozess neu aufsetzen sollte. Als Sofortmaßnahme sollten die internen Bestellnummern in den Rechnungen ausgewiesen werden. Zudem bot die Gesellschaft Schulungen zum Vergaberecht an. Im März 2025 genehmigte der Geschäftsführer die überarbeitete Version der Einkaufsrichtlinie. Darin regelte sie Zuständigkeiten, Prozesse und Verantwortlichkeiten für die Fachbereiche, den Einkauf und öffentliche Ausschreibungen neu. Die Betragsgrenze für die Einholung von Vergleichsangeboten erhöhte die Gesellschaft auf 5.000 EUR. Die aktualisierte Einkaufsrichtlinie untersagte ein Aufteilen von Bestellungen, um die Umgehung der Wertgrenzen zu verhindern.

29.2 Der RH hielt fest, dass die Gesellschaft über eine Einkaufsrichtlinie verfügte und aufgrund der vom RH festgestellten Mängel diese noch während der Gebarungsüberprüfung überarbeitete.

Der RH kritisierte, dass die Gesellschaft kaum Vergleichsangebote einholte, obwohl die Einkaufsrichtlinie bis März 2025 dies ab einem Wert von 1.000 EUR vorsah. Er war der Ansicht, dass auch bei Direktvergaben regelmäßig mehrere Vergleichsangebote einzuholen gewesen wären, um die Vorteile des Wettbewerbs für den Auftraggeber zu nutzen.

Der RH empfahl der Gesellschaft, auch bei Direktvergaben die Vorteile des Wettbewerbs für den Auftraggeber zu nutzen und zur Sicherstellung von Qualität und Preisangemessenheit grundsätzlich – sofern im Einzelfall nicht unzweckmäßig – Vergleichsangebote einzuholen.

Weiters hielt der RH kritisch fest, dass die Begründungen für die Beauftragung externer Dienstleister mangelhaft waren. Er vertrat die Ansicht, dass die für eine Beauftragung maßgeblichen Kriterien und Erwägungen nachvollziehbar zu dokumentieren waren.

Der RH hielt kritisch fest, dass nicht ordnungsgemäße Bestellformulare, etwa mit widersprüchlichen Informationen und fehlenden Vergleichsangeboten, von den zuständigen Führungskräften freigegeben wurden. Weiters beanstandete er die mangelhafte Kontrolle der Ordnungsmäßigkeit der Beauftragungen. Er erachtete das Sekretariat als eine für die rückwirkende Kontrolle nicht hinreichend unabhängige Stelle.

Der RH empfahl der Gesellschaft, die Einkaufsrichtlinie einzuhalten und dabei die wesentlichen Schritte im Beschaffungsprozess nachvollziehbar zu dokumentieren.

Der RH wies kritisch darauf hin, dass der Gesellschaft ein vollständiger Überblick über die beauftragten externen Dienstleister sowie die dafür angefallenen Kosten fehlte. Er war der Ansicht, dass das Fehlen eines Gesamtüberblicks über Aufträge und Beschaffungsvolumen sowie deren Veränderungen im Lauf der Zeit grundsätzlich ein Risiko barg, Fehlentwicklungen nicht rechtzeitig zu erkennen.

Der RH empfahl der Gesellschaft, ein Beschaffungscontrolling einzurichten, um intern ausreichende steuerungsrelevante Informationen sicherzustellen.

Er verwies weiters auf seine zusammenfassenden Empfehlungen zur Beauftragung externer Dienstleister in TZ 26.

- 29.3 Die Gesellschaft teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass sie die Einkaufsrichtlinie konkretisiert, Wertgrenzen für die Einholung von Angeboten definiert sowie zusätzliche Maßnahmen und Kontrollen zur Einhaltung des Prozesses (etwa Rollendefinitionen, Begründungspflicht, Aufteilung der Verantwortlichkeiten) gesetzt habe. Zudem sei ein Beschaffungscontrolling eingerichtet worden. Die Einkaufsrichtlinie sehe bei jedem Beschaffungsprozess bereits im Vorfeld zwingend die Freigabe durch eine zentrale Kontrollinstanz (Controlling) vor.

## Dienstanweisungen im IT-Bereich

- 30.1 (1) Dienstanweisungen des ORF-Generaldirektors, etwa zur Nutzung von IT-Systemen bzw. zur Errichtung vernetzter IT-Systeme, galten auch für die Gesellschaft. Im Jahr 2020 kam es zu einem Datensicherheitsvorfall. Ein externer IT-Dienstleister stellte GIS-Echtdaten zu Testzwecken auf ein externes – ungesichertes – Testsystem. Eine Hackerin bzw. ein Hacker griff diese Daten ab und bot sie auf einem Darknet-Marktplatz zum Verkauf an.

Die Gesellschaft setzte diverse Sofortmaßnahmen, etwa die Aktivierung des Notfallplans für Cyber-Crime, die Deaktivierung von Entwicklungs-Usern und Anpassungen von Benutzerrechten. In einem Security Sonderprojekt der Gesellschaft wurden weitere Maßnahmen strukturiert abgearbeitet, u.a. ein Schwachstellenmanagement, Gefährdungsanalysen & Security Strategie sowie die Implementierung eines SIEM & SOC-Systems<sup>56</sup>.

Die Interne Revision des ORF überprüfte 2022/23 Maßnahmen zur Gewährleistung von Datenschutz und Datensicherheit, die die Gesellschaft seit der Aufarbeitung der Cyber-Security-Vorfälle vorgenommen hatte (TZ 31).<sup>57</sup> Die Gesellschaft führte ein Lieferantenaudit, das die eigenen Vorgaben vorsahen, nicht durch. Die Einhaltung der vorhandenen Vorgaben und Richtlinien des Konzerns hätte laut Revisionsbericht den Datenabfluss grundsätzlich verhindern können.

(2) Mit jenem externen IT-Dienstleister, der 2020 die Datenschutzverletzung verursacht hatte, bestand aufgrund von Abhängigkeiten bis Ende Juni 2024 ein aufrechtes Vertragsverhältnis. Der externe IT-Dienstleister verrechnete zwischen 2022 und 2024 über 1,00 Mio. EUR.

- 30.2 Der RH stellte fest, dass die Gesellschaft Sofortmaßnahmen nach dem Datensicherheitsvorfall einleitete und 2024 die Zusammenarbeit mit jenem externen IT-Dienstleister, der 2020 die Datenschutzverletzung verursacht hatte, beendete.

Er betonte, dass laut Revisionsbericht des ORF durch Einhaltung der vorhandenen Vorgaben der Datenabfluss hätte verhindert werden können.

Der RH hob hervor, dass die Gesellschaft auf besonders sensible Daten, etwa im Befreiungsverfahren, zugreifen konnte. Nach Ansicht des RH wären daher besonders hohe Sicherheitsvorkehrungen bei der Speicherung von Daten und der Vergabe von Benutzerrechten zu treffen, inklusive Entwicklungs- und Testsysteme.

---

<sup>56</sup> SIEM = Security Information and Event Management; SOC = Security Operations Center

<sup>57</sup> Die Zertifizierung nach ISO/IEC 27001 der Gesellschaft wurde seit 2012 alle drei Jahre mittels (Re-)Zertifizierungsaudit erneuert und jährlich durch ein Überwachungsaudit bestätigt. Die Transition von der Normversion 2013 auf 2022 erfolgte im Zuge des Rezertifizierungs-Audits Ende Jänner 2025.

Der RH empfahl der Gesellschaft, die Dienstanweisungen des ORF, etwa zur Nutzung von IT-Systemen bzw. zur Errichtung vernetzter IT-Systeme, zu befolgen.

- 30.3 (1) Laut Stellungnahme des ORF habe eine aktuelle Prüfung der Internen Revision des ORF ergeben, dass die Gesellschaft die zentralen Vorgaben des ORF der letzten Jahre zu Beschaffung, Risikomanagement und IT-Richtlinien sehr gut umgesetzt und für die Zwecke der Gebühreneinhebung noch geschärft habe.
- (2) Die Gesellschaft teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass die Datenschutzbehörde zum Datensicherheitsvorfall ein amtswegiges Prüfverfahren durchgeführt und dieses ohne Beanstandung eingestellt habe.
- 30.4 Der RH hielt gegenüber dem ORF fest, dass die Interne Revision des ORF eine Prüfung zur „Datensicherheit GIS“ im Juli 2023 und eine Prüfung zum „Risikomanagement (ausgewählte Aspekte)“ im Oktober 2023 abgeschlossen hatte. Er stellte in seiner Gebarungsüberprüfung von Oktober 2024 bis März 2025 Verbesserungsbedarf in der Einhaltung von internen Vorgaben und Richtlinien fest und verwies auf seine Ausführungen in TZ 28, TZ 29 und TZ 30. Der RH hielt daher an seiner Empfehlung an die Gesellschaft fest, die Dienstanweisungen des ORF zu befolgen. Weiters verwies er auf die Empfehlung an den ORF in TZ 31, eine Stärkung der Konzernrevision innerhalb des ORF-Konzerns zu prüfen.

## Kontrolle und Aufsicht

- 31.1 (1) (a) Gemäß ORF-Beitrags-Gesetz unterlag die Tätigkeit der Gesellschaft der Aufsicht des Finanzministeriums.<sup>58</sup> Demnach war der Geschäftsführer der Gesellschaft an die Weisungen des Finanzministers gebunden. Der Finanzminister konnte die Bestellung eines Geschäftsführers widerrufen, wenn dieser eine Weisung nicht befolgte oder eine Auskunft nicht erteilte.<sup>59</sup>

Durch diese Aufsichtsfunktion wurde das Finanzministerium in der Praxis zum Adressaten von Beschwerden über die Gesellschaft, die es in allen Fällen schriftlich beantwortete. Im Jahr 2024 gingen 159 Beschwerden beim Finanzministerium ein, mehr als dreimal so viele wie 2023. Sie betrafen im Wesentlichen die aus Sicht der einbringenden Personen nicht nachvollziehbaren und teilweise widersprüchlichen Tätigkeiten der Gesellschaft.

(b) Gemäß ORF-Gesetz oblag die Rechtsaufsicht über die Tätigkeit der Gesellschaft, als Tochter des ORF, der KommAustria als Regulierungsbehörde. Zudem war der Jahresabschluss der Gesellschaft durch eine von der KommAustria bestellte Prüfungskommission zu prüfen.<sup>60</sup> Die KommAustria konnte der Prüfungskommission darüber hinaus jederzeit auch spezifische Prüfungsaufträge erteilen. Die Prüfungskommission führte sieben bis zehn Gebarungsprüfungen pro Jahr im ORF-Konzern durch, die Gesellschaft war im überprüften Zeitraum davon nicht betroffen.

(c) Gesellschafterbeschlüsse der Gesellschaft fasste der Generaldirektor des Alleingesellschafters ORF. Den Vorsitz des Aufsichtsrats der Gesellschaft nahm die kaufmännische Direktorin des ORF wahr.

Der Zuständigkeitsbereich der Internen Revision des ORF (Konzernrevision) umfasste auch die Tochtergesellschaften und Beteiligungen. In der Gesellschaft führte die Konzernrevision 2022/23 eine Überprüfung der Datensicherheit durch (TZ 30).

(2) Die Gesellschaft baute mit Unterstützung eines externen Dienstleisters ein IKS auf, indem sie die Kernprozesse und Arbeitsabläufe dokumentierte und entsprechende Kontrollschritte vorsah. Die jahrelange Zusammenarbeit mit dem externen Dienstleister endete 2020. Prüfungen der Funktionstüchtigkeit des IKS erfolgten bis

<sup>58</sup> Das Finanzministerium war gemäß Bundesministeriengesetz 1986 (BGBl. 76/1986 i.d.g.F.) für die Regulierung des Post- und Telekommunikationswesens zuständig, zu der insbesondere auch die fernmeldetechnischen Angelegenheiten des Hörfunks und des Fernsehens gehörten. Alle anderen Angelegenheiten des Hörfunks und des Fernsehens waren bis März 2025 dem Bundeskanzleramt zugewiesen, seit Anfang April 2025 dem Bundesministerium für Wohnen, Kunst, Kultur, Medien und Sport. Die Gesellschaft unterstand nach wie vor der Aufsicht des Finanzministeriums (Abteilung Beteiligungen und Liegenschaften).

<sup>59</sup> § 11 ORF-Beitrags-Gesetz

<sup>60</sup> Die Prüfungskommission bestand gemäß § 40 ORF-Gesetz aus zwei Wirtschaftsprüferinnen bzw. Wirtschaftsprüfern oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaften und war von der KommAustria für die Dauer von fünf Geschäftsjahren zu bestellen.

2022 jährlich<sup>61</sup>, in den Jahren 2023 und 2024 wurden keine IKS-Audits durchgeführt. Im September beauftragte die Gesellschaft Anpassungen ihres IKS, die aufgrund des ORF-Beitrags-Gesetzes erforderlich waren, bei jenem externen Dienstleister, der bereits beim Aufbau des IKS für die Gesellschaft tätig war.

Die Gesellschaft beauftragte 2020 einen externen Dienstleister mit der Erstellung eines Revisionsplans sowie mit der Durchführung der Revisionsprüfungen. Von 2020 bis 2023 führte dieser externe Dienstleister 22 Prüfungen durch (davon sieben Follow-up-Prüfungen) zu Themen wie dem Prämiensystem im Vertrieb, den IT-Prozessen und der Bearbeitung von Befreiungsanträgen. Der Vertrag mit dem externen Dienstleister lief Ende 2023 aus; seitdem fanden in der Gesellschaft keine Prüfungen der Internen Revision statt. Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung durch den RH war weder ein externer Dienstleister mit der Internen Revision beauftragt noch sah das neue – mit Jänner 2025 in Kraft getretene – Organigramm der Gesellschaft eine solche Stelle vor.

Die Ergebnisse der Revisionsprüfungen trug der Geschäftsführer mitunter auf freiwilliger Basis an den Aufsichtsrat heran. Eine diesbezügliche Informationsverpflichtung, etwa in Form einer Revisionsordnung oder anderer Regelwerke, bestand nicht.

- 31.2 (1) Der RH hielt fest, dass die Gesellschaft formal in ein umfassendes Kontrollumfeld eingebettet war.

Das Finanzministerium, dem die Aufsicht über die Gesellschaft gemäß ORF-Beitrags-Gesetz oblag, bearbeitete und beantwortete im Jahr 2024 ein erhöhtes Aufkommen an Kundenbeschwerden. Der RH verwies auf den dadurch erhöhten Ressourcenbedarf im Finanzministerium. Zudem wies er darauf hin, dass der Kundendienst zum Kerngeschäft der Gesellschaft zählte, und auf die in TZ 14 dazu festgestellten Mängel.

(2) Der RH hob hervor, dass die Gesellschaft ein IKS einrichtete und bis 2022 regelmäßig die Funktionsweise ausgewählter Prozesse überprüfte. Die Vorgehensweise der Gesellschaft, im Jahr 2020 einen externen Dienstleister mit der Internen Revision zu beauftragen, war angesichts der Größe der Gesellschaft nachvollziehbar.

Kritisch sah der RH das Vorgehen der Gesellschaft ab 2024: Nach dem Auslaufen des Vertrags mit dem externen Dienstleister verfügte die Gesellschaft über keine Interne Revision; ebenso hatte sie seit 2022 keine IKS-Audits mehr durchgeführt.

---

<sup>61</sup> Eine Ausnahme bildete das Jahr 2020, in dem wegen der COVID-19-Pandemie kein IKS-Audit erfolgte.

Der RH kritisierte zudem, dass es der Gesellschaft in der Phase der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern – spezialisiert auf IKS – nicht gelungen war, einen Wissenstransfer in die Gesellschaft zu erreichen und mit eigenen Ressourcen ihr IKS an die geänderten Rahmenbedingungen anzupassen. Er verwies auf seine Feststellungen in TZ 23 ff. zur Beauftragung von externen Dienstleistern.

Der RH empfahl der Gesellschaft, die Funktionsweise ihres IKS regelmäßig zu überprüfen und Ressourcen zur Durchführung der IKS-Audits bereitzustellen.

Er empfahl dem ORF, auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Überlegungen und zur Sicherstellung einer personell ausreichend ausgestatteten Revisionstätigkeit im ORF und in den Tochterunternehmen eine Stärkung der Konzernrevision innerhalb des ORF-Konzerns zu prüfen.

Der RH empfahl der Gesellschaft weiters, abhängig vom Vorgehen des ORF zeitnah eigene Kapazitäten für die Interne Revision aufzubauen oder die Interne Revision an einen externen Dienstleister auszulagern.

Der RH kritisierte, dass es im Ermessen des Geschäftsführers lag, den Aufsichtsrat über die Ergebnisse der durchgeführten Revisionsprüfungen zu informieren.

Er empfahl der Gesellschaft, die Information des Aufsichtsrats über die Ergebnisse der durchgeführten Prüfungen, etwa durch Erlassung einer Revisionsordnung, zu gewährleisten.

31.3 (1) Laut Stellungnahme des ORF werde er veranlassen, dass die Konzernrevision mit dem Zweck der Prüfung der Tochterunternehmen gestärkt wird; überdies werde er sicherstellen, dass die Gesellschaft eine Revisionsordnung erlässt.

(2) Die Gesellschaft teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass die Erstellung eines IKS in der Transformationsphase nicht sinnvoll möglich gewesen sei. Daher seien die Weiterführung der (extern geführten) Internen Revision und die Überprüfung des neuen IKS bereits 2024 für das Jahr 2026 geplant worden; die entsprechende Prüfbasis (u.a. Prozesslandkarte des IKS) werde im Jahr 2025 geschaffen. Ab 2026 würden die Interne Revision sowie die Prüfung des IKS wieder regelmäßig betrieben.

## Erfüllung weiterer gesetzlich übertragener Aufgaben

### Einhebung von Landesabgaben

- 32.1 (1) Bis 2023 wurden in sieben Bundesländern<sup>62</sup> Abgaben eingehoben, die an die Pflicht zur Entrichtung der Rundfunk- und Fernsehgebühren anknüpften. Mit dem Umstieg auf den ORF-Beitrag verzichteten die Länder Niederösterreich, Salzburg und Wien auf die Einhebung daran gekoppelter Abgaben, sodass die Gesellschaft ab 1. Jänner 2024 in nur mehr vier Ländern gesetzlich mit der Einhebung von Abgaben betraut war:

Tabelle 12: Landesabgaben, die an den ORF-Beitrag anknüpfen

Land	Abgabe	Datum der Gesetzeskundmachung
Burgenland	Kulturförderungsbeitrag <sup>1</sup>	4. Dezember 2023
Kärnten	Förderbeitrag für den Musikschulaufwand <sup>2</sup>	13. Dezember 2023
Steiermark	Kultur- und Sportförderungsabgabe <sup>3</sup>	4. Jänner 2024
Tirol	Kulturförderungsabgabe <sup>4</sup>	29. Dezember 2023

<sup>1</sup> Burgenländisches Kulturförderungsbeitragsgesetz 2024, LGBl. 85/2023

<sup>2</sup> Kärntner Landesmusikschul-Förderbeitragsgesetz 2024, LGBl. 86/2023

<sup>3</sup> Steiermärkisches Kultur- und Sportförderungsabgabengesetz, LGBl. 2/2024

<sup>4</sup> Tiroler Kulturförderungsabgabengesetz 2006, LGBl. 86/2005 i.d.F. LGBl. 103/2023

Quellen: Landesgesetze

Die späte Kundmachung der landesgesetzlichen Regelungen – in drei Fällen im Dezember 2023 und in einem Fall im Jänner 2024 – führte u.a. dazu, dass die Beitragsvorschriften in den betroffenen Ländern erst verspätet ausgesendet werden konnten.

Infolge des Verzichts von drei Ländern auf die Einhebung von Landesabgaben sanken die Umsatzerlöse der Gesellschaft aus Einhebungsvergütungen der Länder im Jahr 2024 um 1,26 Mio. EUR oder 39,1 % gegenüber dem Vorjahr (**TZ 21**).

(2) Die Landesabgaben waren von den ORF-Beitragspflichtigen im privaten und betrieblichen Bereich zu entrichten, sofern diese nicht gemäß ORF-Beitrags-Gesetz vom ORF-Beitrag befreit waren.

<sup>62</sup> Burgenland, Kärnten, Niederösterreich, Salzburg, Steiermark, Tirol und Wien

Die folgende Tabelle stellt die Höhe der Landesabgaben vergleichend dar:

Tabelle 13: Landesabgaben im Vergleich

Land	Höhe der Landesabgabe	Deckelung im betrieblichen Bereich
Burgenland	30 % der ORF-Beiträge	für Unternehmen, deren Anzahl an zu entrichtenden ORF-Beiträgen gemäß § 4 Abs. 4 ORF-Beitrags-Gesetz auf 100 ORF-Beiträge monatlich verringert wurde:  Verringerung der Abgabe um den gleichen Prozentsatz, um den sich die Anzahl der zu entrichtenden ORF-Beiträge durch die Deckelung bundesweit verringert hatte
Kärnten	30 % der ORF-Beiträge	
Steiermark	4,70 EUR je ORF-Beitrag	
Tirol	20 % der ORF-Beiträge	

Quellen: Landesgesetze

Die Einhebung der Landesabgaben verursachte laut Auskunft der Gesellschaft keinen nennenswerten zusätzlichen Aufwand, weil sie gemeinsam mit dem ORF-Beitrag vorgeschrieben wurden.

Die Landesgesetze sahen im Wesentlichen eine Einhebungsvergütung von 2,2 % der eingehobenen Abgaben vor. Dies entsprach der Höhe der Vergütung, die die Gesellschaft gemäß ORF-Beitrags-Gesetz für die Einbringung der ORF-Beiträge und sonstiger damit verbundener Abgaben zur Deckung ihrer Aufwendungen einbehalten durfte.

32.2 Der RH vermerkte, dass die landesgesetzlichen Grundlagen für die Einhebung der an den ORF-Beitrag geknüpften Abgaben und Förderbeiträge mit sehr kurzer Vorlaufzeit erlassen und in Kraft gesetzt wurden.

Er hielt fest, dass die Gesellschaft den Beitragspflichtigen die Landesabgaben gemeinsam mit den ORF-Beiträgen vorschrieb und ihr daher aus dieser Aufgabe kein nennenswerter Zusatzaufwand erwuchs. Somit wurde der Umsatzrückgang durch den Wegfall der Einhebungsvergütungen von drei Ländern in vollem Ausmaß ergebniswirksam, weil ihm keine Reduktion der Aufwendungen gegenüberstand.

Der RH erachtete die Einhebung der an den ORF-Beitrag geknüpften Landesabgaben durch die Gesellschaft als zweckmäßig. Er verwies auf den Vorteil der Gesellschaft gegenüber alternativen Formen der Aufgabenerledigung, etwa durch das Land selbst oder einen von diesem beauftragten externen Dienstleister. Der Vorteil resultierte nicht zuletzt daraus, dass die Befreiung von den Landesabgaben gemeinsam mit der Befreiung vom ORF-Beitrag erfolgte und die Gesellschaft die dafür erforderlichen Prozesse und Arbeitsroutinen bereits implementiert hatte.

## Verfahren gemäß Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz und Fernsprechentgeltzuschussgesetz

- 33.1 (1) Gemäß Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz (**EAG**)<sup>63</sup> oblag der Gesellschaft die Durchführung der Verfahren zur Befreiung von den im Gesetz vorgesehenen Förderbeiträgen, die von den Kundinnen und Kunden der Strom- und Gasversorger zu entrichten waren.<sup>64</sup> Anspruch auf Befreiung von diesen Beiträgen bestand unter denselben Voraussetzungen, die das ORF-Beitrags-Gesetz für eine Befreiung vom ORF-Beitrag vorsah (**TZ 11**). Für einkommensschwache Haushalte bestand darüber hinaus ein Anspruch auf Deckelung der jährlichen Beiträge.<sup>65</sup>

Die Gesellschaft hatte den Netzbetreiber über die Genehmigung oder den Wegfall der Befreiung bzw. Deckelung zu informieren und rechnete ihre Leistungen mit der OeMAG (Abwicklungsstelle für Ökostrom) vierteljährlich nach Maßgabe der in der EAG-Befreiungsverordnung<sup>66</sup> festgelegten Vergütungen ab.<sup>67</sup>

(2) Gemäß Fernsprechentgeltzuschussgesetz (**FeZG**)<sup>68</sup> oblag der Gesellschaft die Durchführung der Verfahren zur Zuerkennung von Zuschussleistungen zum Fernsprechentgelt. Anspruch hatten Personen, bei denen die Voraussetzungen für die Befreiung vom ORF-Beitrag laut Fernmeldegebührenordnung vorlagen. Die Gesellschaft hatte die Zuerkennung einer Zuschussleistung auf höchstens fünf Jahre zu befristen und der Antragswerberin bzw. dem Antragswerber darüber einen Bescheid sowie einen Gutschein zur Vorlage beim Telefonanbieter (Konzessionär) auszustellen.

Die Konzessionäre rechneten die gewährten Zuschüsse<sup>69</sup> mit der Gesellschaft ab, diese überwies sie an die Konzessionäre und stellte sie dem Finanzministerium in Rechnung, das die Kosten bis zu einem Ausmaß von rd. 54,5 Mio. EUR jährlich trug.

<sup>63</sup> Bundesgesetz über den Ausbau von Energie aus erneuerbaren Quellen, BGBl. I 150/2021 i.d.g.F.

<sup>64</sup> Dies waren die Erneuerbaren-Förderpauschale (§ 73) und der Erneuerbaren-Förderbeitrag (§ 75) für die Kunden der Stromversorger sowie der Grüngas-Förderbeitrag (§ 76) für die Kunden der Gasversorger. Die Beiträge waren von den Netzbetreibern einzuheben und an die Ökostromabwicklungsstelle bzw. EAG-Förderabwicklungsstelle (Grüngas-Förderbeitrag) abzuführen. Die Aufsicht über die Förderabwicklungsstellen oblag bis Ende März 2025 dem Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie, seit Anfang April 2025 dem Bundesministerium für Wirtschaft, Energie und Tourismus.

<sup>65</sup> Als Voraussetzung für die Deckelung genügte, dass das Haushalts-Nettoeinkommen der antragstellenden Person den festgelegten Befreiungsrichtsatz nicht überschritt (§ 72a EAG).

<sup>66</sup> Verordnung des Vorstands der E-Control über die EAG-Kostenbefreiung und Kostendeckelung für Haushalte, BGBl. II 61/2022 i.d.F. BGBl. II 197/2024

<sup>67</sup> Die EAG-Befreiungsverordnung sah eine einmalige pauschale Abgeltung für die Implementierung der erforderlichen Ablaufprozesse (insgesamt 484.000 EUR) sowie 6,20 EUR für jeden bearbeiteten Befreiungsantrag und 19,10 EUR für jeden bearbeiteten Antrag auf Deckelung der strombezogenen Beiträge vor.

<sup>68</sup> BGBl. I 142/2000 i.d.g.F.

<sup>69</sup> de facto Abzugsbeträge von den Telefonrechnungen

Gemäß Fernsprechentgeltzuschussverordnung<sup>70</sup> erhielt die Gesellschaft vom Finanzministerium darüber hinaus eine Abgeltung je bescheidmäßige Erledigung.

(3) Die folgende Tabelle zeigt die Anzahl der von der Gesellschaft in den Jahren 2022 bis 2024 durchgeführten Verfahren gemäß EAG und FeZG sowie die dafür erhaltenen Vergütungen:

Tabelle 14: Verfahren gemäß Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz (EAG) und Fernsprechentgeltzuschussgesetz (FeZG) 2022 bis 2024

	2022	2023	2024	Veränderung 2023 bis 2024	
	Anzahl			in %	
Verfahren gemäß EAG	79.587	150.988	89.589	-61.399	-40,7
<i>davon Deckelung für einkommensschwache Haushalte</i>	77	990	408	-582	-58,8
	in EUR			in %	
Vergütungen	765.300	1.154.900	560.700	-594.200	-51,5
durchschnittliche Vergütung je Verfahren	9,62 <sup>1</sup>	7,65 <sup>1</sup>	6,26	–	–
	Anzahl			in %	
Verfahren gemäß FeZG	61.655	62.386	52.360	-10.026	-16,1
	in EUR			in %	
Vergütungen	806.400	816.000	684.900	-131.100	-16,1
Vergütung je bescheidmäßige Erledigung	13,08	13,08	13,08	0	0

<sup>1</sup> 2022 und 2023 erhielt die Gesellschaft einmalige pauschale Abgeltungen gemäß EAG-Befreiungsverordnung, daraus ergab sich eine höhere durchschnittliche Vergütung je Verfahren.

Quelle: OBS GmbH; Zusammenstellung: RH

Der Höchstwert von über 150.000 Verfahren gemäß EAG im Jahr 2023 kam zustande, weil die Gesellschaft jene Personen, die vom ORF-Beitrag, nicht jedoch von den Förderbeiträgen gemäß EAG befreit waren, Anfang 2023 durch ein persönliches Schreiben über die Möglichkeit der Kostenbefreiung informierte.<sup>71</sup>

(4) Die Gesellschaft führte diese Verfahren in der Regel gemeinsam mit jenen zur Befreiung vom ORF-Beitrag durch:

- Bei den EAG-Verfahren erwuchs Mehraufwand etwa durch die Abklärung, ob die Antragstellerin bzw. der Antragsteller auch Kundin bzw. Kunde des Energieversorgers war, oder durch die Richtigstellung der im Antrag mitunter fehlerhaft angege-

<sup>70</sup> BGBl. II 90/2001 i.d.g.F.

<sup>71</sup> § 10 der EAG-Befreiungsverordnung. Zudem wurden die Bestimmungen dahingehend geändert, dass der Vertragspartner des Energieversorgers lediglich seinen Hauptwohnsitz an der gebührenbefreiten Adresse haben, nicht aber mit der rundfunkgebührenbefreiten Person identisch sein musste.

benen 19-stelligen Zählpunktnummer. Die Verfahren zur Deckelung fielen zusätzlich an, weil in diesen Fällen die Anspruchsgrundlage für die Befreiung vom ORF-Beitrag nicht gegeben war.

- Bei den FeZG-Verfahren fiel zusätzlicher Aufwand insbesondere für einen Datenabgleich mit den Konzessionären an, den die Gesellschaft alle zwei Monate durchführte.

In einer groben Kalkulation kam die Gesellschaft zu dem Ergebnis, dass die erhaltenen Vergütungen die für die Bearbeitung anfallenden Sachkosten sowie die Personalkosten einschließlich eines Risiko- und Gewinnaufschlags deckten.

- 33.2 Der RH hielt fest, dass die Gesellschaft im Rahmen der Verfahren zur Befreiung vom ORF-Beitrag auch Anträge auf Befreiung von den Förderbeiträgen gemäß EAG oder auf Deckelung dieser Beiträge sowie auf Zuschussleistungen gemäß FeZG erledigte. Er teilte die Einschätzung der Gesellschaft, dass die Erfüllung dieser Aufgaben zu einer Verbesserung ihres Betriebsergebnisses beitrug.

Der RH vertrat die Ansicht, dass die Aufgabenerledigung durch die Gesellschaft auch aus Sicht der Auftraggeber in betriebswirtschaftlicher Hinsicht sinnvoll war, weil die Gesellschaft die erforderlichen Prozesse bereits implementiert hatte und im Zusammenhang mit den Befreiungsverfahren vom ORF-Beitrag Synergien nutzte.

## Resümee

- 34.1 (1) Mit Jänner 2024 trat die Neuregelung der Finanzierung des ORF in Kraft. In Anlehnung an das deutsche Modell knüpfte der – nun von Endgeräten unabhängige – ORF-Beitrag an den Hauptwohnsitzen bzw. an der Kommunalsteuerpflicht an.

Die Systemumstellung sollte den Kreis der Beitragspflichtigen erweitern und die Beitragshöhe reduzieren: Die Höhe des ORF-Beitrags wurde mit monatlich 15,30 EUR festgesetzt. Im ersten Jahr des neuen Finanzierungssystems waren zum Jahresende 3,81 Mio. Haushalte und rd. 245.000 Unternehmen beitragspflichtig. Die Gesellschaft erhob in Summe 681,71 Mio. EUR an ORF-Beiträgen.<sup>72</sup>

Der Gesetzgeber betraute die Gesellschaft – eine Tochtergesellschaft des ORF, zuvor GIS GmbH – mit dem Vollzug des gesamten Erhebungsvorgangs. Die Ermittlung der Beitragspflichtigen sollte datenbasiert und automatisiert über das ZMR bzw. die Kommunalsteuerdaten erfolgen. Der externe Kundendienst der Gesellschaft war nicht mehr erforderlich.

(2) Ziel war es, ein kostengünstiges und effizientes Beitragsmanagement zu schaffen. Im Gesetzwerdungsprozess wurden weder bereits bekannte Probleme mit der Qualität der ZMR-Daten noch die durch die Gesellschaft identifizierten Risiken, etwa betreffend die Funktionsfähigkeit der IT-Systeme, berücksichtigt.

---

<sup>72</sup> Ertrag aus den ORF-Beiträgen nach Abzug der Einhebungskosten und der forderungsabhängigen Kosten sowie nach Abgrenzung für das Sperrkonto gemäß § 31 Abs. 6 ORF-Gesetz

Die folgende Tabelle stellt die Ziele des Gesetzgebers sowie die vom RH dazu getroffenen Feststellungen dar:

Tabelle 15: Ziele des Gesetzgebers sowie Feststellungen des RH

Ziele	Feststellungen für das Jahr 2024	TZ im RH-Bericht
Einsparungen durch automatisierte Erhebung der Beitragspflichtigen im privaten Bereich auf Basis der Daten des Zentralen Melderegisters	Das Gesetz regelte, dass – wenn an einer Adresse mehrere Personen mit Hauptwohnsitz eingetragen waren („Haushalt“) – diese Personen den ORF-Beitrag solidarisch schuldeten. Die Haushaltsbildung anhand von personenbezogenen Daten war nicht durchgängig automatisiert möglich. Eine ausreichende Datenqualität zur eindeutigen Identifizierung von Hauptwohnsitzen bzw. Haushalten war nicht gegeben: Die Adressdaten des Zentralen Melderegisters waren unvollständig, insbesondere jene der größeren Städte. Von 10,62 Mio. Personenadressen war in 0,59 Mio. Fällen die Türnummer unklar; diese war aber für eine Ermittlung der Beitragspflichtigen relevant.	<u>TZ 8</u>
Vereinfachung der Verfahren zu Beitragsbefreiungen	Die Gesellschaft wurde mit Anträgen zur Beitragsbefreiung von Personen mit nur geringem Einkommen, jedoch ohne Unterstützung aus öffentlichen Mitteln, konfrontiert. Für diese Personen lag keine Anspruchsvoraussetzung für eine Befreiung vor. Die Vereinfachungen durch die Verwendung der Transparenzdatenbank kamen 2024 noch nicht zum Tragen.	<u>TZ 11</u>
Reduzierung der Aufwendungen für Kommunikation	Trotz deutlich gesteigener Kommunikationsaufwendungen war die Marke „OBS“ wenig bekannt, sodass Beitragspflichtige die von der Gesellschaft zugestellte Post teilweise ignorierten.	<u>TZ 13</u>
Reduzierung der Aufwendungen für den Kundendienst	Der externe Kundendienst wurde mit Ende 2023 aufgelöst. Der interne Kundendienst war ab 2024 mit einem Anstieg an Kundenanfragen und -beschwerden konfrontiert. Die Beschwerden nahmen zu. Personal wurde aufgenommen und ein externes Callcenter beauftragt.	<u>TZ 14 f.</u>
Reduzierung der Portoaufwendungen	Die Aufwendungen für den Postversand waren die größte Sachaufwandsposition der Gesellschaft, sie stiegen von 2023 auf 2024 um 12 % auf 8,31 Mio. EUR. Diesbezügliche Einsparungen konnte die Gesellschaft 2024 nicht erreichen, insbesondere aufgrund der fehlenden Möglichkeit der elektronischen Zustellung, etwa bei Unternehmen über das Unternehmensserviceportal.	<u>TZ 17</u>

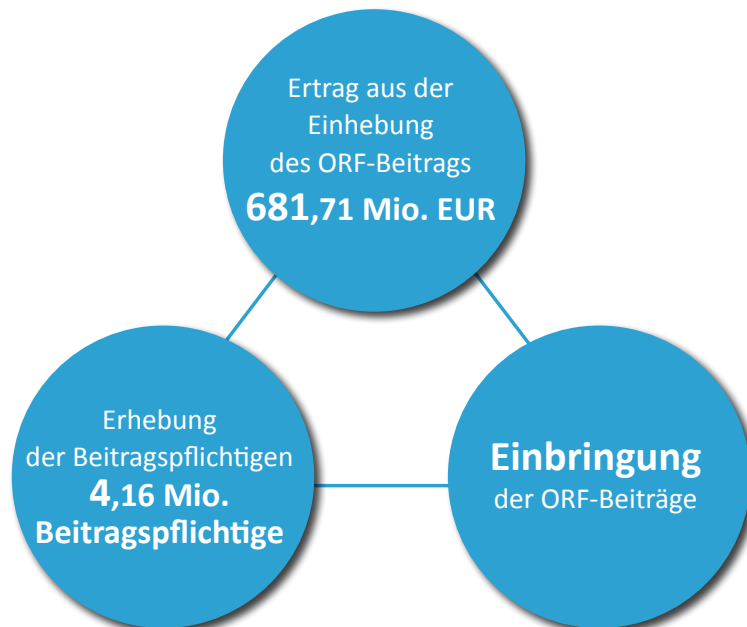
Quellen: OBS GmbH; RH; Zusammenstellung: RH

Weiters stellte der RH fest:

- Die automatisierte Erhebung der Beitragspflichtigen im betrieblichen Bereich war grundsätzlich möglich. Die gesetzliche Regelung führte für gemeindeübergreifend tätige Unternehmen in bestimmten Konstellationen zu einer höheren Beitragslast. In der Folge stundete die Gesellschaft ihre Forderungen gegenüber diesen Unternehmen ohne entsprechende Rechtsgrundlage.
- Die Unternehmensführung der Gesellschaft war in verschiedenen Bereichen, wie bei Beschaffungen oder bei der Einhaltung von internen Richtlinien, unzulänglich. Die Gesellschaft zog in vielen Fällen die Beauftragung von externen Dienstleistern der Eigenleistung vor und nutzte Kooperationsmöglichkeiten innerhalb des ORF-Konzerns nicht. Dies führte zu Aufwendungen, etwa für ein externes Callcenter. Weiters verzichtete die Gesellschaft darauf, eigenes Know-how etwa für Datenforensik aufzubauen. Weder die IT-Systeme noch der Kundendienst konnten die Anforderungen bewältigen.

Folgende Abbildung fasst die Herausforderungen und Handlungsansätze im ORF-Beitrags-Management zusammen:

Abbildung 9: Wesentliche Fakten, Herausforderungen und Handlungsansätze im Beitragsmanagement (2024)



#### Herausforderungen im Beitragsmanagement:

- mangelhafte Datenqualität des Zentralen Melderegisters für die Identifikation der Beitragspflichtigen
- mangelhafte Adressdaten im Unternehmensserviceportal, um Kostenersparnisse durch die elektronische Zustellung zu erreichen
- Anforderungen an den Kundendienst konnten nicht bewältigt werden

#### Handlungsansätze:

- im Finanzministerium, Innenministerium und Bundeskanzleramt: einheitliche Regelungen im Zentralen Melderegister, um möglichst alle Personen eindeutigen Hauptwohnsitzen zuzuordnen; Nutzbarkeit des Unternehmensserviceportals für elektronische Zustellungen verbessern
- in der ORF-Beitrags Service GmbH: IT-Systeme verbessern und zeitnah geeignete organisatorische und personelle Maßnahmen in der Bescheiderstellung und der Befreiung setzen
- im ORF-Konzern: Synergien nutzen und Kooperationen in Erwägung ziehen

Quellen: BMF; OBS GmbH; ORF; Darstellung: RH

### (3) Lösungsansatz des ORF

Der ORF teilte dem RH im Rahmen der Gebarungüberprüfung mit, dass die mit der Umstellung auf das neue Finanzierungsmodell verbundenen Probleme einen Mangel an Akzeptanz bei Teilen des Publikums zur Folge gehabt hätten. Das große Volumen der zu bearbeitenden Geschäftsfälle sowie die – auch im internationalen Vergleich – sehr kurze Vorbereitungsphase hätten zu einer Überlastung der zur Verfügung stehenden Ressourcen geführt und in der Folge zur Unzufriedenheit der Betroffenen beigetragen. Die Gesellschaft habe sich in einem Erneuerungs- und Transformationsprozess befunden und der ORF habe alles unternommen, um zu einer ehestmöglichen Transformation der Gesellschaft zu einem Servicedienstleister beizutragen.

Laut ORF sollten zur Lösung auch gesetzliche Verbesserungen beigesteuert werden. Durch gesetzliche Anpassungen – etwa hinsichtlich der Zahlungspflicht der Unternehmen, der Datennutzung und der Zusammenarbeit mit den Meldebehörden – ließen sich Arbeitsaufwand und Vollzug für die Gesellschaft effizienter gestalten.

34.2 Nach Ansicht des RH wären für eine Verbesserung des Beitragsmanagements weitere Maßnahmen sowohl der Gesellschaft als auch des Finanzministeriums erforderlich:

- Die Gesellschaft sollte notwendige Automatisierungs- und Digitalisierungsschritte setzen, hausinternes Know-how aufbauen und verstärkt konzernweite Synergien nutzen.
- Das Finanzministerium sollte gemeinsam mit anderen Gebietskörperschaften auf eine Verbesserung der Registerdaten hinwirken.

Der RH erachtete es als notwendig, für eine zukunftsorientierte, funktionsfähige Verwaltung eine alternative Arbeitsteilung innerhalb der öffentlichen Einrichtungen anzudenken:

- So könnte sich die Gesellschaft auf die Einbringung der Beiträge und auf die Durchführung der Befreiungsverfahren konzentrieren.
- Für die Aufbereitung und Verarbeitung von Registerdaten, im konkreten Fall für die Ermittlung der Beitragspflichtigen und die Bildung von Haushalten, wären die im öffentlichen Sektor vorhandenen IT-Kapazitäten zu nutzen und dort entsprechendes Know-how auf- bzw. auszubauen.

Der RH empfahl daher dem Finanzministerium, für eine zukunftsorientierte, funktionsfähige Verwaltung eine alternative Arbeitsteilung zu prüfen, in der sich die Gesellschaft auf die Einbringung der Beiträge sowie auf die Durchführung der Befreiungsverfahren konzentriert. Für die Aufbereitung, Verarbeitung und Auswertung von Registerdaten wären vorhandene Kapazitäten im Bereich der Analyse von großen Datenmengen zu nutzen und es wäre dort entsprechendes Know-how auf- bzw. auszubauen. Im Sinne einer Arbeitsteilung sollte die Gesellschaft auf Grundlage einer gesetzlichen Ermächtigung auf diese Daten zugreifen können.

- 34.3 Laut Stellungnahme des Finanzministeriums werde diese Empfehlung zum gegebenen Zeitpunkt in weitere Überlegungen einfließen.



## Schlussempfehlungen

35 Zusammenfassend empfahl der RH:

### Bundesministerium für Finanzen

- (1) Geeignete Messgrößen zur Beurteilung der Zielerreichung, etwa der Einhebungsaufwand, wären zu ermitteln; dabei wäre die Expertise der mit der jeweiligen Aufgabenerfüllung befassten Stelle zu berücksichtigen. (TZ 6)
- (2) Das Bundesministerium für Finanzen sollte an das Bundesministerium für Inneres herantreten und einheitliche Regelungen für das Zentrale Melderegister festlegen, um möglichst alle Personen eindeutigen Hauptwohnsitzen zuordnen zu können und um damit die Vollziehbarkeit des ORF-Beitrags-Gesetzes zu ermöglichen. Dabei wären die Gemeinden einzubeziehen, um eine bessere Datenqualität in den dem Zentralen Melderegister vorgelagerten Registern zu erreichen. (TZ 8)
- (3) Bei Gesetzesinitiativen, die automatisierte Prozesse vorsehen, wäre bereits im Gesetzwerdungsprozess auf die Umsetzbarkeit Bedacht zu nehmen; insbesondere wären nicht neuerlich Vollzugsgrundlagen vorzusehen, die sich bereits als unzureichend erwiesen hatten. (TZ 8)
- (4) Im Rahmen der Wirkungsorientierten Folgenabschätzung wären die Verteilungswirkung sowie die Belastung der von der gesetzlichen Regelung (hier etwa: ORF-Beitragspflicht für Unternehmen) Betroffenen auf der Grundlage nachvollziehbarer Daten abzuschätzen. (TZ 9)
- (5) Eine Novelle des ORF-Beitrags-Gesetzes zur Neuregelung der betrieblichen Beitragspflicht wäre vorzubereiten. Dabei wäre zu erwägen, den von Unternehmen zu leistenden ORF-Beitrag als prozentuellen Anteil der Bemessungsgrundlage zu ermitteln. (TZ 10)
- (6) Bei der Vollziehung von gesetzlichen Bestimmungen, die an die Weisungen des Bundesministers für Finanzen gebunden sind, wie im konkreten Fall Aufgaben laut ORF-Beitrags-Gesetz, wäre gesetzeskonform und unmissverständlich mit dem Empfänger zu kommunizieren. (TZ 10)
- (7) Gemeinsam mit der ORF-Beitrags Service GmbH wären die Anspruchsvoraussetzungen für die Befreiung vom ORF-Beitrag auf ihre Treffsicherheit zu evaluieren. (TZ 11)

- (8) In Abstimmung mit dem Bundeskanzleramt wäre die Nutzbarkeit des Unternehmensserviceportals für elektronische Zustellungen zu verbessern. Es wäre zu prüfen, ob die in FinanzOnline angegebenen Zustelladressen für den Austausch von Informationen zwischen Teilnehmenden geeignet sind und im Unternehmensserviceportal hinterlegt werden können. (TZ 17)
- (9) Im Rahmen einer Novelle des ORF-Beitrags-Gesetzes wäre eine Neuregelung der Abrechnung der ORF-Beitrags Service GmbH mit dem ORF zu erwägen, um dem ORF eine bedarfsorientierte Liquiditätssteuerung zu ermöglichen. (TZ 19)
- (10) Für eine zukunftsorientierte, funktionsfähige Verwaltung wäre eine alternative Arbeitsteilung zu prüfen, in der sich die ORF-Beitrags Service GmbH auf die Einbringung der Beiträge sowie auf die Durchführung der Befreiungsverfahren konzentriert. Für die Aufbereitung, Verarbeitung und Auswertung von Registerdaten wären vorhandene Kapazitäten im Bereich der Analyse von großen Datenmengen zu nutzen und es wäre dort entsprechendes Know-how auf- bzw. auszubauen. Im Sinne einer Arbeitsteilung sollte die ORF-Beitrags Service GmbH auf Grundlage einer gesetzlichen Ermächtigung auf diese Daten zugreifen können. (TZ 34)

## ORF-Beitrags Service GmbH

- (11) Den im Rahmen der Systemumstellung identifizierten Risiken wäre aktiv zu begegnen. Insbesondere wären daraus Handlungserfordernisse abzuleiten und entsprechende Entscheidungen zeitnah zu treffen sowie Maßnahmen umzusetzen. (TZ 7)
- (12) Offene Forderungen im betrieblichen Bereich wären zu betreiben, nur in vorab klar definierten Härtefällen wäre davon abzusehen. (TZ 10)
- (13) Die Rechtskonformität von erhaltenen Weisungen wäre zu prüfen. Auf die Rechtswidrigkeit einer Anordnung bzw. Unzuständigkeit der anordnenden Stelle wäre gegenüber dieser hinzuweisen. (TZ 10)
- (14) Die Anbindung der Transparenzdatenbank in die eigenen Arbeitsabläufe der ORF-Beitrags Service GmbH wäre im Interesse weitgehend automatisierter und ressourcenschonender Befreiungsverfahren zügig umzusetzen; mögliche Schnittstellenprobleme wären gemeinsam mit dem Bundesministerium für Finanzen zu beseitigen. (TZ 11)

- (15) Ausreichende Ressourcen für die Öffentlichkeitsarbeit wären vorzusehen. Die Ressourcen innerhalb der Organisation wären so zu verteilen, dass die Leitung Rechtsverfahren ihre diesbezüglichen Aufgaben vollumfänglich wahrnehmen kann. (TZ 13)
- (16) Eine klare Kommunikationslinie in Form einer detaillierten, schriftlichen Kommunikationsstrategie wäre zu entwickeln; die Strategie wäre regelmäßig im Hinblick auf neue Herausforderungen zu evaluieren und anzupassen. (TZ 13)
- (17) Ein Reputationsmanagement wäre zu implementieren, um potenziellen Schaden für die ORF-Beitrags Service GmbH besser abfangen zu können sowie den Spielraum für eine positive Positionierung der Gesellschaft zu erweitern. (TZ 13)
- (18) Ein detaillierter Prozess für ein Beschwerdemanagement wäre zu entwickeln. Dieser wäre in regelmäßigen Abständen zu evaluieren und gegebenenfalls anzupassen. (TZ 14)
- (19) Bei der Auswahl externer Dienstleister wäre auf die Erfüllung der zentralen Anforderungen der ORF-Beitrags Service GmbH Bedacht zu nehmen. (TZ 15)
- (20) Die Entwicklung der Produktivität im telefonischen Kundendienst wäre zu analysieren und geeignete Gegenmaßnahmen wären zu treffen. (TZ 15)
- (21) Neben der nötigen Verbesserung der IT-Systeme (TZ 18) wären vor allem in den Bereichen mit anspruchsvolleren Tätigkeitsprofilen, z.B. der Bescheiderstellung und der Befreiung vom ORF-Beitrag, zeitnah geeignete organisatorische und personelle Maßnahmen zu setzen, um den Trend einer steigenden Anzahl unerledigter Geschäftsfälle umzukehren. (TZ 16)
- (22) Die Maßnahmen zur Optimierung und Konsolidierung der Aufwendungen für den Postversand wären zu intensivieren. (TZ 17)
- (23) Eine aktive Informationsbereitstellung für all jene Beitragspflichtigen, die die Beiträge nicht mittels SEPA-Lastschriftmandat entrichten, wäre zu verfolgen, um entsprechenden Kundenanfragen frühzeitig entgegenzuwirken. (TZ 17)
- (24) Das Zusammenspiel der eingesetzten IT-Systeme wäre zeitnah zu verbessern, um dadurch die Anfragen im Kundendienst zu reduzieren. (TZ 18)

- (25) Externe Beratungsdienstleistungen in der Prozess- und Organisationsentwicklung wären nur bei anlassbezogenen Umstellungen und Implementierungen in Anspruch zu nehmen; die strategische Prozess- und Organisationsentwicklung wäre als Führungsaufgabe durch die ORF-Beitrags Service GmbH selbst wahrzunehmen. (TZ 23)
- (26) Die zahlreichen Aufträge an externe Dienstleister im Bereich der Kommunikation – insbesondere jene für Social-Media-Aktivitäten – wären unter Kosten-Nutzen-Aspekten zu evaluieren. (TZ 25)
- (27) Die wesentlichen Schritte im Vergabeprozess wären nachvollziehbar zu dokumentieren. Auf Basis einer konkreten Leistungsbeschreibung wären die Leistungserbringung und die Abrechnung zu kontrollieren. (TZ 25)
- (28) Die vergaberechtlichen Bestimmungen wären in der Praxis einzuhalten und die Vorteile der Vergabe unter Wettbewerbsbedingungen zu nutzen. (TZ 25)
- (29) Vor jeder Auftragserteilung wäre der konkrete Bedarf zu prüfen, d.h. die Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit der Inanspruchnahme externer Leistungen sowie der erforderliche Umfang der Beauftragung. Die Möglichkeit von Eigenleistungen wäre zu berücksichtigen und die für eine Beauftragung maßgeblichen Erwägungen wären nachvollziehbar zu dokumentieren. (TZ 26)
- (30) Für Tätigkeiten, die das Kerngeschäft der ORF-Beitrags Service GmbH betreffen und laufend anfallen, wäre internes Know-how aufzubauen und weiterzuentwickeln. (TZ 26)
- (31) Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wären regelmäßig über die Inhalte der Kassenrichtlinie zu informieren, um sorgfaltswidriges Handeln auszuschließen. (TZ 28)
- (32) Die anweisungsberechtigten Personen wären über ihre Kontrollpflichten nachweislich aufzuklären. (TZ 28)
- (33) Auch bei Direktvergaben wären die Vorteile des Wettbewerbs für den Auftraggeber zu nutzen und zur Sicherstellung von Qualität und Preisangemessenheit grundsätzlich – sofern im Einzelfall nicht unzweckmäßig – Vergleichsangebote einzuholen. (TZ 29)

- (34) Die Einkaufsrichtlinie wäre einzuhalten und dabei wären die wesentlichen Schritte im Beschaffungsprozess nachvollziehbar zu dokumentieren. (TZ 29)
- (35) Ein Beschaffungscontrolling wäre einzurichten, um intern ausreichende steuerrelevante Informationen sicherzustellen. (TZ 29)
- (36) Die Dienstanweisungen des ORF, etwa zur Nutzung von IT-Systemen bzw. zur Errichtung vernetzter IT-Systeme, wären zu befolgen. (TZ 30)
- (37) Die Funktionsweise des Internen Kontrollsystems der ORF-Beitrags Service GmbH wäre regelmäßig zu überprüfen und Ressourcen zur Durchführung der Audits wären bereitzustellen. (TZ 31)
- (38) Abhängig vom Vorgehen des ORF hinsichtlich der Revisionstätigkeit wären zeitnah eigene Kapazitäten für die Interne Revision aufzubauen oder es wäre die Interne Revision an einen externen Dienstleister auszulagern. (TZ 31)
- (39) Die Information des Aufsichtsrats über die Ergebnisse der durchgeführten Revisionsprüfungen wäre, etwa durch Erlassung einer Revisionsordnung, zu gewährleisten. (TZ 31)

## Österreichischer Rundfunk

- (40) Bei Personalentscheidungen nach dem Stellenbesetzungsgesetz wären das Auswahlverfahren sowie die wesentlichen Entscheidungsgründe nachvollziehbar zu dokumentieren. Die Aufbewahrungsdauer für die Dokumentation wäre so festzulegen, dass sie potenzielle Haftungsfragen berücksichtigt und die größtmögliche Nachvollziehbarkeit der Entscheidung sicherstellt. (TZ 22)
- (41) In künftigen Geschäftsführerverträgen wäre vorzusehen, dass allfällige Zielvereinbarungen bereits vor Beginn des jeweiligen Leistungszeitraums abzuschließen und von den Vereinbarungspartnern zu unterzeichnen sind. (TZ 22)
- (42) Die in den Geschäftsführerverträgen vereinbarten Fristen zum Abschluss von Zielvereinbarungen mit der Geschäftsführung wären einzuhalten. (TZ 22)
- (43) Für die Gewährung von leistungs- und erfolgsorientierten Prämien aufgrund von Zielvereinbarungen wären konkrete Kriterien festzulegen, die einen Anreiz für Leistungen bieten, die über die üblichen Anforderungen einer Geschäftsführung hinausgehen und die ansonsten nicht erbracht würden. (TZ 22)

- (44) Auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Überlegungen und zur Sicherstellung einer personell ausreichend ausgestatteten Revisionstätigkeit im ORF und in den Tochterunternehmen wäre eine Stärkung der Konzernrevision innerhalb des ORF-Konzerns zu prüfen. (TZ 31)

## Österreichischer Rundfunk; ORF-Beitrags Service GmbH

- (45) Im Bereich des Kundendienstes wären Einsparungen durch mögliche Kooperationen zwischen ORF und ORF-Beitrags Service GmbH sowie durch Prozessoptimierungen zu erreichen. (TZ 12)
- (46) Auf Grundlage des Ergebnisses des IT-Assessments und unter Berücksichtigung der budgetären Möglichkeiten der ORF-Beitrags Service GmbH wären an die neue Situation angepasste IT-Anforderungen zu definieren, Kostenabschätzungen durchzuführen und ein mittelfristiger Investitions- und Umsetzungsplan zu erstellen. Dabei wäre vorrangig die zentral über den ORF verfügbare IT-Infrastruktur zu nutzen, wären eine gemeinsame Beschaffung, Wartung und Verwendung von IT zu priorisieren und damit auch kostenintensive Doppelgleisigkeiten zu verhindern. (TZ 18)
- (47) Um Kosten zu senken, wären im ORF-Konzern Synergien zu nutzen und Kooperationen, etwa im Kommunikations- und Prozessmanagement- sowie im IT-Bereich, in Erwägung zu ziehen. (TZ 26)



**Rechnungshof  
Österreich**

Wien, im März 2026

Die Präsidentin:

Dr. Margit Kraker

## Anhang A

### Ressortbezeichnung und -verantwortliche

Tabelle A: Für das Rundfunkgebührengesetz und ORF-Beitrags-Gesetz zuständiges Bundesministerium

Zeitraum	Ressortbezeichnung	Bundesminister
2022 bis 2025	Bundesministerium für Finanzen	6. Dezember 2021 bis 20. November 2024: Dr. Magnus Brunner, LL.M.
		20. November 2024 bis 3. März 2025: Univ.-Prof. DDr. Gunter Mayr
		seit 3. März 2025 Dr. Markus Marterbauer

Quelle: Parlament; Zusammenstellung: RH

## Anhang B

### Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger

Anmerkung: im Amt befindliche Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger  
in **Fettdruck**

Gebühren Info Service GmbH  
bzw. seit Anfang 2024: ORF-Beitrags Service GmbH

#### Aufsichtsrat

##### Vorsitz

Dr. Andreas Nadler	(1. Dezember 2016 bis 31. Dezember 2021)
<b>Eva Schindlauer, BSc</b>	(seit 14. Februar 2022)

##### Stellvertretung

Monika Eigensperger	(1. Jänner 2019 bis 31. Dezember 2021)
<b>Dr. Harald Kräuter</b>	(seit 14. Februar 2022)

#### Geschäftsführung

Mag. Christian Kerschbaumsteiner	(1. April 2019 bis 31. Dezember 2023)
MMag. Alexander Hirschbeck	(1. Jänner 2022 bis 17. Juli 2025)
<b>Mag.<sup>a</sup> Bettina Parschalk</b>	(seit 17. Juli 2025)

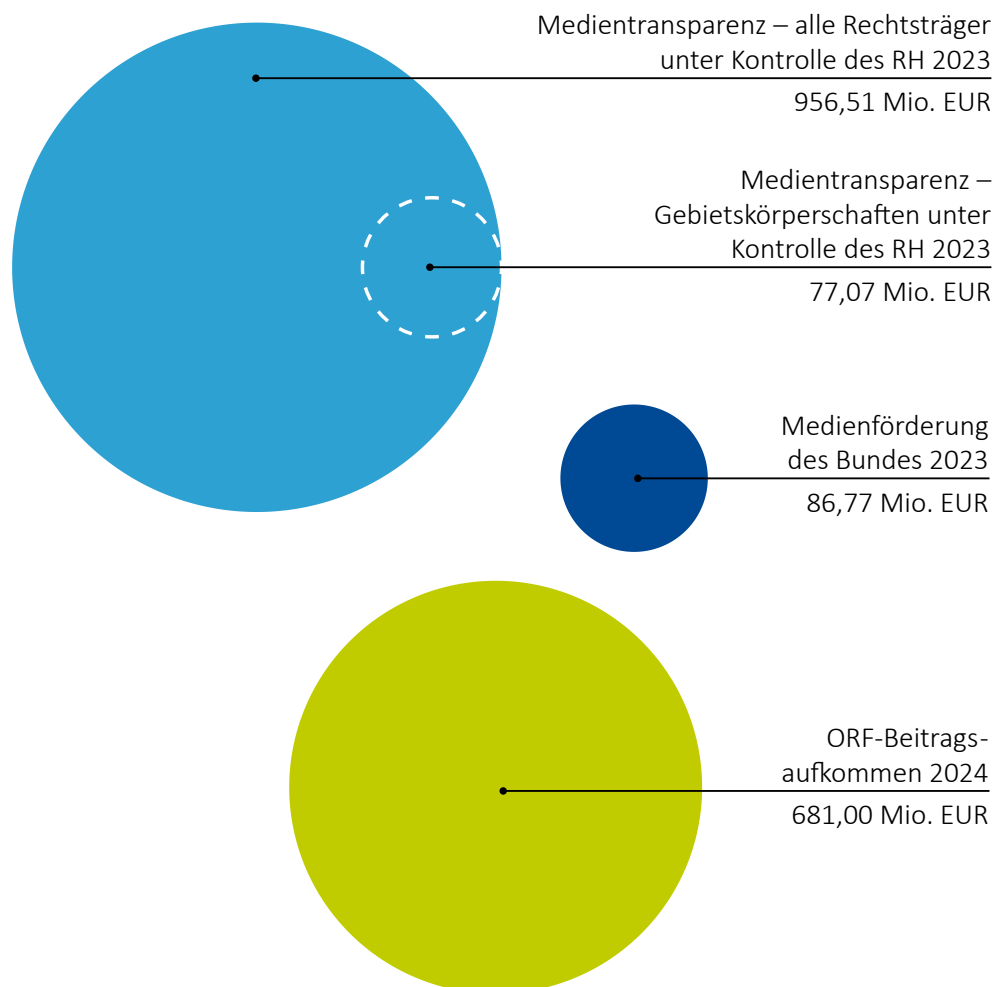
## Anhang C

### ORF-Beitrag im Gesamtgefüge der Medienförderung und -kooperation

Folgende Abbildung ordnet den ORF-Beitrag in das Gesamtgefüge der Medienförderung und -kooperation ein und gibt eine Übersicht der Größenordnungen der Aggregate

- „Aufwendungen für Medienkooperation“,
- „Medienförderung durch den Bund“ und
- „ORF-Beitrag“:

Abbildung A: Einordnung des ORF-Beitrags in das Gesamtgefüge der Medienförderung und -kooperation



Quellen: KommAustria; ORF; RTR GmbH; Darstellung: RH

In der Darstellung wurden die drei Aggregate auf folgender Basis berücksichtigt:

- (a) ORF-Beitrag – Daten aus 2024 aus der gegenständlichen Gebarungüberprüfung.
- (b) Medienförderung – Informationen aus dem RH-Bericht „Medienförderungen durch die KommAustria und die RTR“ (Reihe Bund 2025/25); hier standen dem RH Zahlen von 2019 bis 2023 zur Verfügung.
- (c) Öffentlich verfügbare Daten der Medientransparenz (Open-Data-Veröffentlichung der Daten zur Medientransparenz; Meldungen an die KommAustria, sämtliche der Prüfständigkeit des RH unterworfenen Rechtsträger, verwertbare Zahlen für 2023).

Zu beachten ist, dass die Gesetzesnovelle zur Medientransparenz ab 2023 sicherstellt, dass keine systematischen Unterschätzungen mehr bestehen und die Daten für Auswertungen herangezogen werden können. Der RH hatte in seinem Bericht „Kostentransparenz bei der Medienarbeit – Bundeskanzleramt, Finanzministerium, Klimaschutzministerium“ (Reihe Bund 2024/4) bei den überprüften Ministerien noch eine rd. 10 %ige Abweichung der tatsächlichen Größen von den gemeldeten Werten festgestellt.

Die Darstellung der Medientransparenzdaten weist als Teilmenge des Gesamtvolumens Aufwendungen der Gebietskörperschaften (Bund, Länder, Gemeinden, Gemeindeverbände) aus, aber keine weitere Zuordnung von Teilmengen. Dies liegt daran, dass neben den Gebietskörperschaften nur noch Unternehmen in großem Umfang Aufwendungen für Medienkooperationen ausweisen; Körperschaften öffentlichen Rechts, Sozialversicherungsträger und sonstige Einrichtungen weisen hingegen nur vergleichsweise geringe Beträge aus. Eine detailliertere Darstellung bliebe daher ohne besonderen Mehrwert.

Die Gruppe der Gebietskörperschaften in den Daten zur Medientransparenz weist nur jene Gemeinden aus, die der Kontrolle des RH unterliegen. Es wäre vorstellbar, dass beispielsweise Schi- und Kurorte hohe Beträge für Medienkooperationen aufwenden, aufgrund ihrer geringen Einwohnerzahl aber nicht unter die Prüfständigkeit des RH fallen.

## Wirkungsorientierte Folgenabschätzung (WFA)

Tabelle B: Annahmen der WFA und Berechnungen der ORF-Beitrags Service GmbH zu möglichen Effizienzsteigerungen

Wirkungsorientierte Folgenabschätzung	2023	2024	2025	2026	–	–	Veränderung 2023 bis 2026
	in Mio. EUR						in %
<b>Aufwendungen</b>	40,00	35,00	30,00	22,00	–	–	-45,0
Veränderung zum Vorjahr <sup>1</sup>	–	-5,00	-5,00	-8,00	–	–	–
Veränderung kumuliert	–	-5,00	-10,00	-18,00	–	–	–
Berechnungen der Gesellschaft	–	2024	2025	2026	2027	2028	Veränderung 2024 bis 2028
	in Mio. EUR						in %
<b>Aufwendungen</b>	–	42,11	36,83	34,63	34,86	35,04	-16,8
Veränderung zum Vorjahr	–	–	-5,28	-2,20	0,22	0,19	–
Veränderung kumuliert	–	–	-5,28	-7,47	-7,25	-7,07	–
<i>Nullvariante<sup>2</sup></i>	–	46,20	47,91	49,18	50,27	51,18	10,8
<i>Veränderung zur Nullvariante</i>	–	-4,09	-11,08	-14,54	-15,42	-16,14	–
<i>Veränderung zur Nullvariante in %</i>	–	-8,9	-23,1	-29,6	-30,7	-31,5	–
<b>Nettokosten der Einhebung (Nettoeinhebungsaufwand)</b>	–	27,19	22,19	19,81	19,98	20,12	-26,0
Veränderung zum Vorjahr	–	–	-5,00	-2,38	0,17	0,14	–
Veränderung kumuliert	–	–	-5,00	-7,38	-7,21	-7,07	–
<i>Nullvariante<sup>2</sup></i>	–	31,79	33,52	34,86	36,03	37,03	16,5
<i>Veränderung zur Nullvariante</i>	–	-4,60	-11,32	-15,05	-16,05	-16,91	–
<i>Veränderung zur Nullvariante in %</i>	–	-14,5	-33,8	-43,2	-44,6	-45,7	–

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: OBS GmbH

<sup>1</sup> Die WFA ging für das Jahr 2024 von einem Potenzial von 10 Mio. EUR aus, dem ein anfänglicher Aufwand für die Systemumstellung von 5 Mio. EUR gegenüberstand.

<sup>2</sup> Die Nullvariante zeigt die erwartete Entwicklung unter der Annahme, dass keine gesetzliche Änderung erfolgt bzw. dass das bestehende System der Finanzierung des ORF beibehalten wird.



R  
—  
H

