



Mag. Christian Neuwirth
Sprecher des Rechnungshofes
1030 Wien, Dampfschiffstraße 2
Tel.: +43 (1) 711 71 – 8435

Bluesky: @rhsprecher.bsky.social
Facebook/RechnungshofAT
neuwirth@rechnungshof.gv.at

Entgegen den Erwartungen: Umstellung des ORF-Beitrags reduzierte Aufwendungen nicht

Ab 2024 löste die ORF-Beitrags Service GmbH (OBS GmbH) die Gebühren Info Service GmbH (GIS GmbH) als einhebende Gesellschaft für den ORF ab. Die Gesellschaft war und ist eine 100-prozentige Tochter des ORF. Als beliehenes Unternehmen des Finanzministeriums ist sie mit behördlichen Aufgaben betraut. Die Umstellung von einem gerätebasierten Gebührensystem auf ein Haushaltsabgabesystem erweiterte den Kreis der Beitragspflichtigen und reduzierte die Beitragshöhe. Für das erste Jahr nach Systemumstellung erwarteten sich das Finanzministerium sowie die OBS GmbH reduzierte Aufwendungen. Die Aufwendungen der Gesellschaft stiegen von 2023 auf 2024 jedoch um 1,45 Millionen Euro auf 45,48 Millionen Euro. Gründe dafür waren die steigenden Sach- sowie Beratungsaufwendungen der OBS GmbH – wie der Rechnungshof in seinem heute veröffentlichten Bericht „Einhebung des ORF-Beitrags“ feststellt. Wegen unvollständiger Daten im Zentralen Melderegister (ZMR) konnten Beitragspflichtige nicht immer (richtig) ermittelt werden. Anfragen sowie Beschwerden und somit auch der Personalaufwand stiegen. Die OBS GmbH beauftragte eine Vielzahl externer Dienstleister; auch deshalb stiegen die Aufwendungen. Um Kosten zu senken, könnten Kooperationen mit dem ORF-Konzern in Erwägung gezogen werden. Der überprüfte Zeitraum umfasste im Wesentlichen die Jahre 2022 bis 2024 und somit die Neuregelung der Finanzierung des ORF (Systemumstellung).

Mangelhafte Datenqualität des Zentralen Melderegisters

Die Beitragspflichtigen (3,81 Millionen Haushalte und rund 245.000 Unternehmen) sollten anhand der vom Innenministerium zur Verfügung gestellten Daten aus dem ZMR mit geringem administrativem Aufwand erhoben werden. Jedoch waren die Adressdaten – besonders jene der größeren Städte – unvollständig. Im Jahr 2024 war bei 10,62 Millionen Personenadressen in rund 590.000 Fällen die Türnummer unklar. Die unzureichende Datenqualität zeigte sich der OBS GmbH Ende 2023, als die ersten ZMR-Daten an sie übermittelt wurden.

Bereits 2023 beim Energiekostenausgleich machte das Finanzministerium unter anderem die mangelhafte Qualität des ZMR für die geringe Antragszahl verantwortlich. Aus Sicht des Rechnungshofes stellt dieser Umstand bezogen auf das ORF-Beitrags-Gesetz eine Wiederholung eines bekannten Fehlers dar.

Er empfiehlt daher dem Finanzministerium, bei Gesetzesinitiativen, die automatisierte Prozesse vorsehen, bereits im Gesetzwerdungsprozess auf die Umsetzbarkeit zu achten. Weiters empfiehlt er, an das Innenministerium heranzutreten, um einheitliche Regelungen für das ZMR festzulegen. Dabei wären auch die Gemeinden einzubeziehen, um eine bessere Datenqualität in den dem ZMR vorgelagerten Registern zu erreichen.

Vielfältige Beschwerden und hoher Sachaufwand durch Portokosten

ORF-Beitragspflichtige konnten Anfragen an die OBS GmbH online, telefonisch, postalisch, per Fax oder über den persönlichen Kundendienst stellen. Dabei handelte es sich zu einem Großteil um Beschwerden – etwa über eine lange Wartezeit (zum Beispiel in der ORF-Beitragsservice-Hotline), über Zahlungserinnerungen trotz Befreiung vom ORF-Beitrag, über ungerechtfertigte Inkassoschreiben oder über unterbliebene Rückmeldungen der Gesellschaft bei Todesfällen trotz mehrfachen Hochladens von Sterbeurkunden.

Zudem kam es auch zu Beschwerden in Zusammenhang mit der unzureichenden Datenlage im ZMR. So wurden etwa 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. Im Jahr 2024 kostete der Postversand 8,31 Millionen Euro und war somit der höchste Sachaufwand der OBS GmbH. Marktforschungsergebnisse zeigten, dass die Marke „OBS“ so unbekannt war, dass Beitragspflichtige die zugestellte Post teilweise entsorgten.

Beschwerdemanagement nicht an Systemumstellung angepasst

Der Kundendienst kommunizierte manchen Kunden widersprüchliche Sachverhalte, wie etwa Befreiungen vom ORF-Beitrag und am Folgetag zugestellte Zahlungserinnerungen. Dies und teils erhebliche Wartezeiten auf die Beantwortung von Anfragen führten wiederum zu erhöhtem Arbeitsaufkommen im Kundendienst, da Kunden ihre Anfragen an die Gesellschaft wiederholten.

Der Rechnungshof stellte fest, dass der OBS GmbH die Mängel im Kundendienst bereits aus den Jahren vor der Systemumstellung bekannt waren. Zudem hätte sie den Prozess des Beschwerdemanagements für die herausfordernde Systemumstellung 2024 anpassen und professionell aufsetzen können.

Zusätzlicher Personalaufwand aufgrund gestiegener Anfragen

Zur Bearbeitung der gestiegenen Anfragen stockte die Gesellschaft den internen Kundendienst auf und der Personalaufwand stieg bis Ende 2024 im Vergleich zu 2022. Dies stand im Widerspruch zur Annahme des Finanzministeriums, die von einer Aufwandsreduktion im Personalbereich ausging. Zudem griff die Gesellschaft auf Leihpersonal zurück und beauftragte ein externes Callcenter. Außerdem erfolgte keine konzerninterne Unterstützung, etwa durch den Kundendienst des ORF. Durch solche Kooperationen und Prozessoptimierungen könnte Aufwand eingespart werden.

Überlastung der IT-Systeme

ORF und Finanzministerium gingen davon aus, dass die Kosten der OBS GmbH durch Automatisierung und Digitalisierung deutlich gesenkt werden könnten. Der Rechnungshof stellte jedoch kritisch fest, dass die Kernsysteme der Gesellschaft am Ende ihres Lebenszyklus waren und sie dadurch überlastet und funktionseingeschränkt waren.

Zahlreiche Anfragen im Kundendienst waren auf technische Schwachstellen zurückzuführen.

Externe Dienstleister für Kerngeschäft

Die OBS GmbH zog externe Dienstleister der Eigenleistung vor. Insbesondere die Auslagerungen für Tätigkeiten im Kerngeschäft – wie die Beitragspflichtigen zu ermitteln oder die Öffentlichkeit über die Beitragspflicht umfassend zu informieren – sah der Rechnungshof kritisch. Durch die externen Beauftragungen wurden Abhängigkeiten von Dritten geschaffen und eine nachhaltig wirksame Qualifizierung des eigenen Personals vernachlässigt.

Zudem vergab die OBS GmbH zahlreiche Dienstleistungen direkt und holte kaum Vergleichsangebote ein. Sie verfügte über eine Einkaufsrichtlinie und überarbeitete diese aufgrund der vom Rechnungshof festgestellten Mängel noch während seiner Prüfung.

Mitte 2025 (nach der Rechnungshofprüfung) kam es zu einem Wechsel der Geschäftsführung der OBS GmbH.