

ORF-Beitrags Service (OBS) Pressemappe

ORF-Beitrags Service GmbH: effizient – kompetent – transparent – sozial

Als eines der größten Billingunternehmen Österreichs setzt die ORF-Beitrags Service GmbH (OBS) seit 01.01.2024 den ORF-Beitrag um.

„Wir haben als modernes Dienstleistungsunternehmen unsere Expertise professionalisiert. Auf Basis von Haushalten heben wir den ORF-Beitrag ein und wickeln aufgrund von Haushaltseinkommen Befreiungen und Zuschüsse ab. Dazu zählen Zuschüsse zum Fernsprechentgelt, die EAG-Kostenbefreiung und die Befreiung vom ORF-Beitrag. Somit sind wir mit Blick auf Österreich für punktgenaue und individuelle Förderungen, Befreiungen und Zuschüsse bestens gerüstet“, so Hirschbeck: „Dieses Knowhow und die dazugehörige IT könnten auch Bund, Länder und Gemeinden zukünftig nutzen.“

Haushalte als Basis für weitere Leistungen

Mehrere Personen, die an einer Adresse mit Hauptwohnsitz im Zentralen Melderegister (ZMR) gemeldet sind, werden für die Einhebung des ORF-Beitrags zu einem Haushalt zusammengefasst. Für Befreiungen und Zuschüsse ist schließlich das Haushaltseinkommen relevant. Als einziges Unternehmen kann die OBS dieses exakt bestimmen. Das ermöglicht die effiziente Abwicklung von Befreiungen, Zuschüssen und möglichen weiteren Förderungen.

„Auf Grundlage unserer Befreiungen werden schon jetzt zielgerichtet weitere Förderungen angeknüpft, etwa der Bezug der SozialCard Graz oder die Befreiung vom Eigenanteil für Laptops in Schulen. Auch bildet unsere Berechnung der Haushaltseinkommen die Grundlage für höhere Förderungen bei Heizungsumstellungen, Stichwort ‚Kesseltausch‘“ sagt Hirschbeck: „Die Abbildung von Haushalten durch uns ermöglicht eine effiziente und sparsame Umsetzung, sodass das Geld genau dort ankommt, wo es gewünscht ist.“ Mit den Befreiungen und Zuschüssen übernimmt die OBS sozial-gesellschaftliche Verantwortung und stellt ein wichtiges Bindeglied zwischen der Verwaltung und den Menschen dar, die in Österreich leben.

Dienstleistungsunternehmen

Als Dienstleistungsunternehmen zeichnet die ORF-Beitrags Service GmbH für weit mehr als nur die Einhebung des ORF-Beitrags verantwortlich. Für das Bundesministerium für Finanzen wickelt sie die ORF-Beitrags-Befreiung ab (jährlich über 400.000 Anträge). Befreit wurden rund 300.000 sozial schwache Haushalte in Österreich. Voraussetzungen für eine Befreiung sind beispielsweise folgende Leistungen: Beihilfe zum Kinderbetreuungsgeld, Pflegegeld, Studien-/Schülerbeihilfe, Lehrlingsentschädigung, Arbeitslosengeld, Pension, Mindestsicherung, Leistungen aus sonstigen öffentlichen Mitteln (soziale Bedürftigkeit).

Dabei darf ein bestimmtes Haushaltsnettoeinkommen nicht überschritten werden. Ebenso können Personen, die gehörlos oder schwer hörbehindert sind, einen Antrag stellen.

Das Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus hat die OBS mit der Bearbeitung der Zuschuss-Anträge zum Fernsprechentgelt betraut.

(jährlich rund 52.000 Anträge im Jahr)

Zusätzlich führt das Dienstleistungsunternehmen jährlich rund 75.000 Anträge auf EAG-Kostenbefreiung für das Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie durch. Dadurch müssen die Haushalte die Erneuerbaren Förderkosten (Erneuerbaren-Förderpauschale, Erneuerbaren-Förderbeitrag, Grüngas-Förderbeitrag), die über die Strom- und/oder Gas-Rechnung eingehoben werden, nicht bezahlen.

In diesem Zusammenhang arbeitet die OBS mit rund 140 Energieversorgungsunternehmen zusammen.

Digitale Umwegrentabilität und Digitalisierungsmotor

Doch nicht nur in der eigenen Kommunikation setzt die OBS auf Digitalisierung: Durch den gesetzlichen Auftrag ist die OBS ein Digitalisierungsmotor in Österreich. Viele Kundinnen und Kunden haben sich bei der OBS gemeldet, da die Einträge einzelner Haushaltsmitglieder im **Zentralen Melderegister (ZMR)** nicht immer zu 100 % übereinstimmten. So kam es dazu, dass tausende Datensätze bereinigt und im ZMR dadurch aktualisiert wurden.

Ähnlich verhält es sich mit dem **Unternehmensserviceportal (USP)**. Bei der Zustellung der Zahlungsaufforderungen stellte sich heraus, dass nicht alle Unternehmen eine aktuelle E-Mailadresse hinterlegt haben. So wird durch die Arbeit der OBS auch diese Datenbank laufend aktualisiert.

Auch ein weiteres Portal wird von der Arbeit der OBS profitieren.

Das ORF-Beitrags-Gesetz sieht vor, dass die OBS ab 2026 zum Abgleich der Angaben auf die **Transparenzdatenbank** zugreifen kann. Diese Schritte hin zur Automatisierung sollen die Verwaltung effizienter gestalten. So können in Zukunft Befreiungen und Zuschüsse noch unbürokratischer abgewickelt werden.

Kurze Umstellung mit hohem Informationsbedarf

Die OBS stellt als Dienstleister das Bindeglied zwischen Beitragszahlerinnen und Beitragszahlern auf der einen Seite und ORF sowie Bundesländer auf der anderen Seite dar. Sie verschickte im Rahmen der Umstellung auf den ORF-Beitrag rund 3,4 Millionen Schreiben an Haushalte in ganz Österreich. Das Anfragevolumen bei der OBS-Hotline war dennoch hoch.

Die meisten Fragen bezogen sich auf Bezahlung, Meldepflicht und Befreiung und konnten von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beantwortet werden. Und so wickelte das Unternehmen 2024 die Aufnahme von rund 813.000 Neukundinnen und Neukunden ab und steht nun bei 3,8 Millionen Beitragspflichtigen.

„Die Herausforderungen waren groß. Vor allem der kurze Zeitraum von der Ratifizierung des Gesetzes am 8. September 2023 bis zum vollen Umstieg auf den ORF-Beitrag per 1. Jänner 2024 stellte eine große und sehr komplexe logistische und kommunikative Herausforderung dar“, betont Hirschbeck und hält fest, dass in Deutschland und in der Schweiz mehrere Jahre für die Umstellung zur Verfügung standen.

Modern und effizient

Dank eines modernen Daten-, Verwaltungs- und Verrechnungssystems können pro Tag rund 40.000 Vorschreibungen erstellt und auch die entsprechenden Zahlungen gleich gebucht werden.

Auch im postalischen Kontakt setzt man auf modernstes Equipment. Immerhin werden jährlich zehn Millionen Schriftstücke verarbeitet – das entspricht rund 27.400 Briefen und Formularen täglich. Die eingehende Post wird automatisiert geöffnet und gescannt. Bereits mehr als 90 Prozent der Schriftstücke können so erfasst werden. Innerhalb einer Stunde lesen die Hochleistungsscanner bis zu 2.500 DIN-A4-Seiten zur Weiterverarbeitung aus.

Schon heute können Datenaktualisierungen, Registrierung, Befreiungen und notwendige Unterlagen auch über ein Upload-Center und Online-Formulare auf der Website abgewickelt werden. Dieses Self-Service soll weiter ausgebaut werden, um noch effizienter und verwaltungsökonomischer zu werden. Gleichzeitig bleibt das Contact Center als wichtiges Service für den persönlichen Kontakt und zur Unterstützung erhalten.

Europäisches Top-Niveau

Der persönliche Kontakt ist weiterhin ein wichtiges Service der OBS-Information. Viele Fragen werden per Telefon, in Briefen, Mails, über den online Live-Chat oder auch persönlich im barrierefrei zugänglichen Kundencenter gestellt. Um diese Kundinnen und Kunden kompetent und umfassend servieren zu können, hat das Unternehmen ein nach EU-Norm zertifiziertes Contact Center eingerichtet. 75 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten hier alle Anliegen nicht nur auf Deutsch und Englisch, sondern auch auf Französisch, Hindi, Italienisch, Punjabi, Rumänisch, Spanisch, Türkisch, Ungarisch und Urdu. Mit der Umstellung von der GIS-Gebühr auf den ORF-Beitrag erreichten das Contact Center 2024 mehr als 3 Millionen Anfragen.

ORF-Beitrag seit 1. Jänner 2024

Seit 1. Jänner 2024 zahlt je eine volljährige Person pro Hauptwohnsitz-Adresse den ORF-Beitrag, der 15,30 Euro pro Monat entspricht. Dies ist unabhängig davon, wie viele Personen in diesem Haushalt leben und wie viele Fernseh- oder Radiogeräte dort betrieben werden. Für Nebenwohnsitze ist, anders als beim vorangegangenen Programmengelt, kein Beitrag fällig.

Waren bis Ende 2023 je Monat für ORF-Programmengelt, Rundfunkgebühr, Kunstförderungsbeitrag sowie Umsatzsteuer 22,45 Euro fällig, so ist seit 1. Jänner 2024 lediglich der ORF-Beitrag von 15,30 Euro monatlich zu zahlen. Das entspricht einer Ersparnis von 31,8 Prozent und stellt somit eine deutliche finanzielle Entlastung dar. Wer eine Einzugsermächtigung erteilt hat (SEPA-Lastschrift) kann die Kosten über das Jahr verteilen (zweimal im Jahr halbjährlich oder sechsmal im Jahr alle zwei Monate). Mehr als zwei Drittel aller Haushalte sind mittlerweile auf SEPA-Lastschrift umgestiegen, Tendenz stark steigend. In der Steiermark, Kärnten, Tirol und dem Burgenland wird gemeinsam mit dem ORF-Beitrag eine Landesabgabe eingehoben. Mit ihr werden unter anderem Sport- und Kulturvereine, Altstadterhaltung, Veranstaltungen, Erwachsenenbildung und Musikschulen unterstützt. Der ORF erhält pro Haushalt immer nur 15,30 Euro im Monat.

Beitragspflicht für Unternehmen

Wie schon bei der Rundfunkgebühr sind auch mit dem ORF-Beitrags-Gesetz Unternehmen zahlungspflichtig.

Neu ist, dass all jene Unternehmen, die im vorangegangenen Kalenderjahr kommunalsteuerpflichtig waren, den ORF-Beitrag zu entrichten haben. Die Unternehmen müssen nicht von sich aus aktiv werden, die OBS erhebt die Anzahl der zu entrichtenden ORF-Beiträge und übermittelt die Vorschreibungen.

Fact Sheet OBS

Die ORF-Beitrags Service GmbH (OBS) hebt seit 1. Jänner 2024 den ORF-Beitrag plus etwaige Landesabgaben ein und führt diese an ORF und Länder ab. Sie entscheidet zudem über die Befreiung vom ORF-Beitrag, die EAG-Kostenbefreiung, die EAG-Kostendeckelung und die Zuschüsse zum Fernsprechentgelt. Dabei fungiert die OBS als Informationsdrehscheibe und übernimmt mit der Gebührenbefreiung soziale Verantwortung.

- Mehr als 3 Millionen aktive Anfragen rund um die Umstellung auf den ORF-Beitrag
- Stand ORF-Beitrags-Kundinnen und -Kunden mit Ende 2024: 3,8 Mio Beitragspflichtige und 300.000 Befreite
- Abwicklung von jährlich rund 400.000 Anträgen auf Befreiung für das Bundesministerium für Finanzen
- Bearbeitung von 52.000 Zuschuss-Anträgen zum Fernsprechentgelt für das Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus
- Durchführung von rund 75.000 Anträge auf EAG-Kostenbefreiung jedes Jahr für das Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
- Rund 230 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Die rund 75 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Contact Center beraten in elf verschiedenen Sprachen.
- Geschäftsführung: MMag. Alexander Hirschbeck

Historie

Bis in die 1990er-Jahre hoben der Rundfunkdienst bzw. das Rundfunkamt der Post- und Telegraphenverwaltung die Rundfunkgebühren ein. Von 1998 bis 2023 war die GIS mit der Einbringung und Abrechnung der Rundfunk- und Fernsehgebühren sowie deren Weiterleitung an ORF, Bund und Länder beauftragt; anfänglich als 100-prozentige Post-Tochter. Durch das Rundfunkgebührengesetz von 1999 übernahm der ORF 50 Prozent der GIS-Anteile. 2001 wurde die GIS zu einer 100-prozentigen Tochter des ORF. Im Mai 2000 erhielt die GIS einen neuen Namen: aus GIS Gebühren Inkasso Service wurde GIS Gebühren Info Service. Dieser bildete die Entwicklung hin zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen ab. Die GIS war auch für die Befreiungen von der „GIS-Gebühr“ und der Zuerkennung zur Zuschussleistung zu den Fernsprechentgelten zuständig. Mit 2012 übernahm die GIS auch die Bearbeitung der Anträge auf EAG-Kostenbefreiung (früher Ökostrom) für das Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie.

Mit 1. Jänner 2024 wurde die GIS per Gesetz in die ORF-Beitrags Service GmbH (OBS) überführt und zeichnet seither für die Einhebung und Abwicklung des neu geschaffenen ORF-Beitrags samt etwaiger Landesabgabe verantwortlich. Die OBS ist mit den Verfahren zur Befreiung von der Pflicht zur Entrichtung des ORF-Beitrags, Telefon-Zuschussleistung, EAG-Kostenbefreiung oder EAG Kostendeckelung betraut. Grundlage dafür ist das ORF-Beitrags-Gesetz (OBG), das am 8. September 2023 ratifiziert wurde.

MMag. Alexander Hirschbeck, Geschäftsführung



Mit Jänner 2022 verantwortete MMag. Alexander Hirschbeck als Geschäftsführer der Gebühren Info Service GmbH (GIS) die Bereiche Marketing, Vertrieb sowie Befreiung & Rechtliche Angelegenheiten.

Gemeinsam mit Mag. Christian Kerschbaumsteiner bildete er bis Ende Dezember 2023 das Geschäftsführungsteam. Seit Jänner 2024 ist er alleiniger Geschäftsführer der ORF-Beitrags Service GmbH (OBS).

Hirschbeck ist bereits seit 2000 für die GIS/OBS tätig und hat in dieser Zeit seine beiden betriebswirtschaftlichen Studien „Management and International Business“ sowie „Financial and Industrial Management“ jeweils mit Magister abgeschlossen. Vor seine Bestellung in die Geschäftsführung leitete er als Teil des Managementteams den externen Kundendienst der GIS.

„Unser Kerngeschäft ist die Abwicklung des ORF-Beitrags und der Landesabgaben.

Doch für mich leistet die ORF-Beitrags Service GmbH weit mehr als das. Ich verstehe die OBS als kundenorientiertes und gleichzeitig effizientes Dienstleistungsunternehmen, in dem Service und Information großgeschrieben werden. Mit der erfolgreichen Umstellung auf den ORF-Beitrag innerhalb eines kleinen Zeitfensters haben wir bewiesen, dass wir auch in herausfordernden Zeiten unserem Anspruch gerecht werden und für die Zukunft gut gerüstet sind. Wir wirken als Digitalisierungsmotor und zeichnen uns durch Effizienz und Sorgfalt aus. Durch die Abwicklung von Befreiungen und Zuschüssen erfüllen wir einen wichtigen sozialen Auftrag.“

Gesetzliche Grundlagen und weiterführende Informationen:

- ORF-Beitrags-Gesetz 2024
- Landesgesetzblätter zu Landesabgaben
- Fernmeldegebührenordnung
- Fernsprechentgeltzuschussgesetz
- Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz