

GIS GEBÜHREN INFO SERVICE GMBH

Ein Unternehmen stellt sich vor

Stand: Oktober 2020

1. GIS – EIN MODERNES, TRANSPARENTES DIENSTLEISTUNGSUNTERNEHMEN

Die GIS, Gebühren Info Service Gmbh, stellt als Dienstleister das Bindeglied zwischen Gebührenzahlerinnen und Gebührenzahler auf der einen Seite und ORF, Bund, Länder auf der anderen Seite dar. *„Daher ist das Informieren in unserer Arbeit sehr wichtig. Eine Aufgabe, der wir gerne nachkommen. Als agiles Dienstleistungsunternehmen haben wir uns schnelle Antworten und schnelle Lösungen zum Ziel gesetzt. Unsere Kundinnen und Kunden wissen das zu schätzen“*, sagt Harald Kräuter, Geschäftsführer der GIS. Mit der Gebührenbefreiung übernimmt die GIS auch eine sozial-gesellschaftliche Verantwortung. Ähnlich ist ihre Rolle bei der Abwicklung der Ökostromförderung und der Zuschüsse zum Fernsprechentgeld.

Der Kernauftrag der GIS, das Einheben und Weiterleiten von Gebühren und Abgaben sowie die Abwicklung der Gebührenbefreiung ist weithin bekannt. Dabei machen ein großer Teil der Arbeit die Information und das Kundenservice aus. Die GIS verzeichnet jährlich rund 22 Millionen Kontakte, davon etwa 800.000 im Call Center. Zudem können Interessierte mit dem Online-Befreiungsrechner in nur wenigen Schritten unverbindlich testen, ob die Voraussetzungen für eine Befreiung bzw. Zuschussleistung grundsätzlich erfüllt werden.

„Mein Beitrag zahlt sich aus“

Das Selbstverständnis und Serviceverständnis der GIS spiegelt sich in der Werbelinie, die Ende März 2020 gestartet wurde, wider. Dabei werden Gebührenzahlerinnen und Gebührenzahler vor den Vorhang geholt. Sie zeigen auf, was alles durch die Rundfunkbeiträge ermöglicht wird und rücken den persönlichen und zugleich gesellschaftlichen Mehrwert der Gebühren in den Vordergrund.

Kräuter: *„Wir spiegeln unseren Kundinnen und Kunden zurück, was sie alles mit ihrer Rundfunkgebühr ermöglichen. Es geht dabei um weit mehr als einen persönlichen Nutzen. Es geht um einen gesamtgesellschaftlichen Mehrwert.“* In der Verantwortung der GIS liege es, dies zu ermöglichen.

Die Kampagne startete nach mehrmonatiger Vorbereitungszeit schließlich zu Beginn der Corona-Krise. *„Während der Corona-Krise wird einmal mehr deutlich, wie wichtig unsere Arbeit ist. Denn sie trägt dazu bei, dass der ORF aus einer stabilen und unabhängigen Finanzierung heraus rasch auf aktuelle Situationen reagieren und seinem öffentlichen Auftrag gerade auch in Krisensituationen in vollem Umfang nachkommen kann“*, betont Kräuter.

International gefragte Expertise

Doch die Dienstleistungen der GIS gehen nicht nur in Richtung der Gebührenzahlerinnen und Gebührenzahler. Auch international ist das umfassende fachliche Know-how zum Thema Gebühren und Gebührenmodelle des Unternehmens gefragt. *„Wir beobachten die Gebührenmodelle im europäischen Umfeld sehr genau und haben uns mittlerweile als Kompetenzzentrum in dieser Frage etabliert“*, weiß Kräuter zu berichten.

Gebührenzahlerinnen und Gebührenzahler für gesellschaftlichen Mehrwert

Die Mehrheit der Bevölkerung weiß um die Sinnhaftigkeit der Rundfunkgebühren und leistet sie in diesem Sinne. Somit sind sie Teil einer großen Gemeinschaft, die weiß „Mein Beitrag zahlt sich aus“ – wie die Werbelinie der GIS unterstreicht. Einzelnen Aussagen der Kampagne werden seither auf der Website vorgestellt: Was bedeutet *„Ich bringe Kultur in Österreichs Wohnzimmer“* in Zahlen ausgekleidet? Wie spiegelt sich *„Ich bin für Sondersendungen jederzeit gerüstet“* in den TV-Sendern und Radiostationen des ORF wider? Kurz gesagt, die Gebührenzahlerinnen und Gebührenzahler sollen sehen, welchen (Mehr)Wert sie ermöglichen. Und jenen, die die Rundfunkgebühren bislang nicht zahlen, wird so deren Sinnhaftigkeit vor Augen geführt.

Auch der Dienstleistungscharakter der GIS wird geschätzt. Etwa die Hälfte der Befragten sind mit dem Kundenservice sehr zufrieden; die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden als sehr freundlich erlebt. Hohe Zufriedenheit mit angebotenen Problemlösungen und im Kontakt mit dem Außendienst unterstreichen dieses Bild.

„Das Motto der GIS lautet seit langem: Informieren statt kontrollieren. Das hat sich mit Blick auf die Zahlen bewährt. Wir verzeichnen den bislang höchsten Teilnehmerstand“, erklärt Kräuter. Von 2001 bis Ende 2019 wurde der Stand der Gebührenzahlerinnen und Gebührenzahler von 2,66 Millionen auf 3,66 Millionen erhöht werden. Nur rund vier Prozent der Haushalte entrichten keine Gebühren. Das ist ein im europäischen Vergleich ausgesprochen niedriger Wert. Für rund 296.000 Haushalte führte die GIS Gebührenbefreiung durch (Stand 12/2019).

Die GIS genießt in der Öffentlichkeit ein gutes Image, besser als kritische Stimmen glauben machen wollen. Laut einer Integral-Umfrage aus 2018 wissen 78 Prozent der Befragten, dass die GIS für die Einhebung der gesetzlich vorgeschriebenen Gebühren zuständig ist. Dies ist der höchste Bekanntheitswert seit Beginn der Messung. Sieben von zehn Befragten erleben das Unternehmen als seriös und vertrauenswürdig.

2. EIN BLICK HINTER DIE RUNDFUNKGEBÜHREN

Rund zwei Drittel der Gebühren fließen als Programmentgelt an den **öffentlich-rechtlichen Rundfunk (ORF)**. Das entspricht je zahlendem Haushalt 55 Cent am Tag bzw. 16,78 Euro im Monat. Die Gebührenzahlerinnen und Gebührenzahler erhalten dafür wiederum ein breites Angebot:

- vier Voll-Fernsehkkanäle: ORF 1, ORF 2, ORF III, ORF SPORT+
- drei österreichweite Radiosender: Ö3, Ö1, FM4
- neun Landestudios mit eigenen Beiträgen für TV
- neun Regional-Radiosender aus den Bundesländern
- Beteiligung an den Fernsehkanälen 3sat und ARTE
- ORF-TELETEXT
- ORF.at
- ORF-TVthek
- Information, Bildung, Unterhaltung, Kinderprogramm, Religion, Sport...

Doch die GIS hebt nicht nur das Programmentgelt für den ORF ein, sondern auch die Radio- und Fernsehgebühren sowie den Kunstförderungsbeitrag, die direkt an den Bund fließen. Zudem ist in den Vorschriften in sieben von neun Bundesländern eine Landesabgabe enthalten.

Etwa ein Drittel an Bund und Länder

Der **Bund** fördert mit den Rundfunkgebühren unter anderem private Sender, der Kunstförderungsbeitrag fließt beispielsweise in die heimische Literatur, in Musik, Film oder bildende Kunst.

Für **sieben Bundesländer** hebt die GIS eine Landesabgabe ein. Mit ihr werden etwa Sport- und Kulturvereine, Kinos, Veranstaltungen und Musikschulen unterstützt. Sie kommen aber auch der Altstadterhaltung, Wissenschaftsförderung und Erwachsenenbildung zugute.

„Es ist letztlich ein Geben und Zurückgeben. Der Bund etwa mit der Filmförderung, die Länder auf ganz unterschiedliche Weise und der ORF mit seinen Angeboten; alle drei geben ganz viel an die Gebührenzahlerinnen und Gebührenzahler zurück. Wir sind die verbindende Servicestelle dazwischen“, so Kräuter.

3. FACT SHEET GEBÜHREN

Im europäischen Vergleich liegen die Gebühren in Österreich im Mittelfeld. Die skandinavischen Länder und die Schweiz liegen weit vor Österreich, Deutschland und Großbritannien heben etwa gleich hohe Gebühren ein.

Jeder Haushalt muss laut Gesetz Gebühren leisten, wenn sich dort ein Gerät befindet, das sich Rundfunktechnologien bedient. Dazu zählen Fernsehgeräte, Kabel-TV und Satelliten-TV, außerdem Computer und Tablets mit DVB-T-Stick, TV-Karte oder Radio-Karte. Radiogeräte und sonstige Geräte mit UKW-Empfang sind ebenfalls gebührenpflichtig. Auch Fernsehgeräte, die für den Rundfunkempfang nachgerüstet wurden, fallen unter diese Kategorie.

Der Verwaltungsgerichtshof hat im Juli 2015 entschieden, dass die Verbreitung über das Internet nicht als Rundfunk anzusehen ist. Das bedeutet, dass Haushalte, die das ORF-Radioprogramm ausschließlich über Internet empfangen, keine Rundfunkgebühren und die damit verbundenen Abgaben und Entgelte zu bezahlen haben.

Für nicht privat genutzte Räumlichkeiten, etwa Unternehmen oder Institutionen, gelten gesonderte Bestimmungen. Hier ist die Höhe der Gebühren von der Anzahl der Radio- bzw. Fernsehempfangseinrichtungen abhängig. Außerdem gibt es Ausnahmen etwa für öffentliche Schulen, Amtsräume, die Gastronomie oder Heime.

Gebührenbefreiung garantiert Information für alle

Durch die Gebührenbefreiung erhalten alle Bewohnerinnen und Bewohner Österreichs unabhängig von Einkommen, sozialem Status oder Gesundheit Zugang zu Information. Unter bestimmten Voraussetzungen werden daher Haushalte von den Gebühren befreit. Die GIS setzt diese sozialstaatliche Aufgabe für das Finanzministerium um.

4. FACT SHEET GIS

Die GIS, Gebühren Info Service GmbH, bringt die Rundfunk- und Fernsehgebühren ein, rechnet sie ab und führt diese an ORF, Bund und Länder ab. Dabei geht die GIS als modernes Dienstleistungsunternehmen weit über finanzielle Transaktion hinaus; sie fungiert als Informationsdrehscheibe und übernimmt mit der Gebührenbefreiung soziale Verantwortung.

- Rund 22 Mio. Kontakte jährlich über alle Kanäle, davon etwa 800.000 im Call Center
- Stand Teilnehmerinnen und Teilnehmer Ende 2019: 3,66 Mio. (3,37 Mio. gebührenpflichtig, 295.979 befreit)
- Transaktionsvolumen 2019: 931 Millionen Euro
 - ORF: EUR 643 Mio. Programmentgelte
 - Bund: EUR 139,8 Mio. Rundfunkgebühren, Kunstförderungsbeitrag, Steuern
 - Länder: EUR 148,2 Mio. Landesabgaben
- Rund 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innen- und Außendienst
- Die rund 75 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Contact Center beraten in elf verschiedenen Sprachen
- Abwicklung von rund 400.000 Anträge auf Gebührenbefreiung für das Finanzministerium und Zuschüsse zum Fernsprechentgelt für das Verkehrsministerium
- Rund 100.000 Anträge auf Befreiung von der Entrichtung der Ökostrompauschale und des Ökostromförderbeitrages werden für das Wirtschaftsministerium durchgeführt.
- Geschäftsführung: Dr. Harald Kräuter und Mag. Christian Kerschbaumsteiner

Historie

Bis in die 1990er-Jahre hoben der Rundfunkdienst bzw. das Rundfunkamt der Post- und Telegraphenverwaltung die Rundfunkgebühren ein. Seit 1998 ist die GIS (damals noch Gebühren Inkasso Service) 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 ihren heutigen Namen: Gebühren Info Service. Dieser bildet die Entwicklung hin zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen ab.

Gesetzliche Grundlagen und weiterführende Informationen:

- Rundfunkgebührengesetz
- Bundesgesetz über den Kunstförderungsbeitrag
- Landesgesetzblätter zu Landesabgaben
- Fernmeldegebührenordnung
- Fernsprechentgeltzuschussgesetz
- ORF Gesetz

Dr. Harald Kräuter, Geschäftsführung



Harald Kräuter begann seine Laufbahn im ORF 1990 als Tonmeister im Funkhaus in Wien. 1999 wurde Kräuter Technischer Leiter im Landesstudio Niederösterreich. In der Funktion war er für den technischen Ausbau des Landesstudios NÖ in St. Pölten verantwortlich. Ab 2002 leitete er die Hauptabteilung Technisches Facility Management im ORF-Zentrum. 2007 übernahm er das Investitionsmanagement in der Technischen Direktion und war in dieser Funktion maßgeblich an der Einführung von HDTV im ORF beteiligt. Nach der stellvertretenden und interimistischen Leitung der Technischen Direktion bis Ende 2011 leitete Kräuter das ORF-unternehmensweite Effizienzsteigerungsprogramm Focus. Im April 2013 wurde er zum Geschäftsführer der GIS, Gebühren Info Service GmbH, bestellt.

Mag. Christian Kerschbaumsteiner, Geschäftsführung Finanzen



Christian Kerschbaumsteiner begann seine Karriere 1985 als Vertriebsingenieur bei Siemens in München. Es folgten einige Jahre in der Wirtschaftsprüfung bei Arthur Andersen in Wien. 2001 stieg er bei Europapier Austria ein, wo er vom Leiter Rechnungswesen und Controlling zum Regional CFO für Polen, Tschechien und die Slowakei aufstieg. Nachdem er anschließend als selbstständiger Unternehmensberater arbeitete, übernahm er 2012 die Leitung der Abteilung Konzernrechnungswesen im ORF. 2017 wurde er zum Leiter der Hauptabteilung Konzerncontrolling des ORF bestellt. Seit April 2019 verantwortet er als Geschäftsführer den Bereich Finanzen der GIS, Gebühren Service GmbH.

Weitere Informationen:

GIS Gebühren Info Service GmbH
Marketing & Kommunikation
1040 Wien, Operngasse 20 B
E-Mail: presse@gis.at