

SCHWEIZERISCHE ERHEBUNGSSTELLE
FÜR DIE RADIO- UND FERNSEHABGABE

serafe



2022

2021

2020

2019

TÄTIGKEITSBERICHT
SERAPE AG

TÄTIGKEITSBERICHT

SERAFE AG 2022

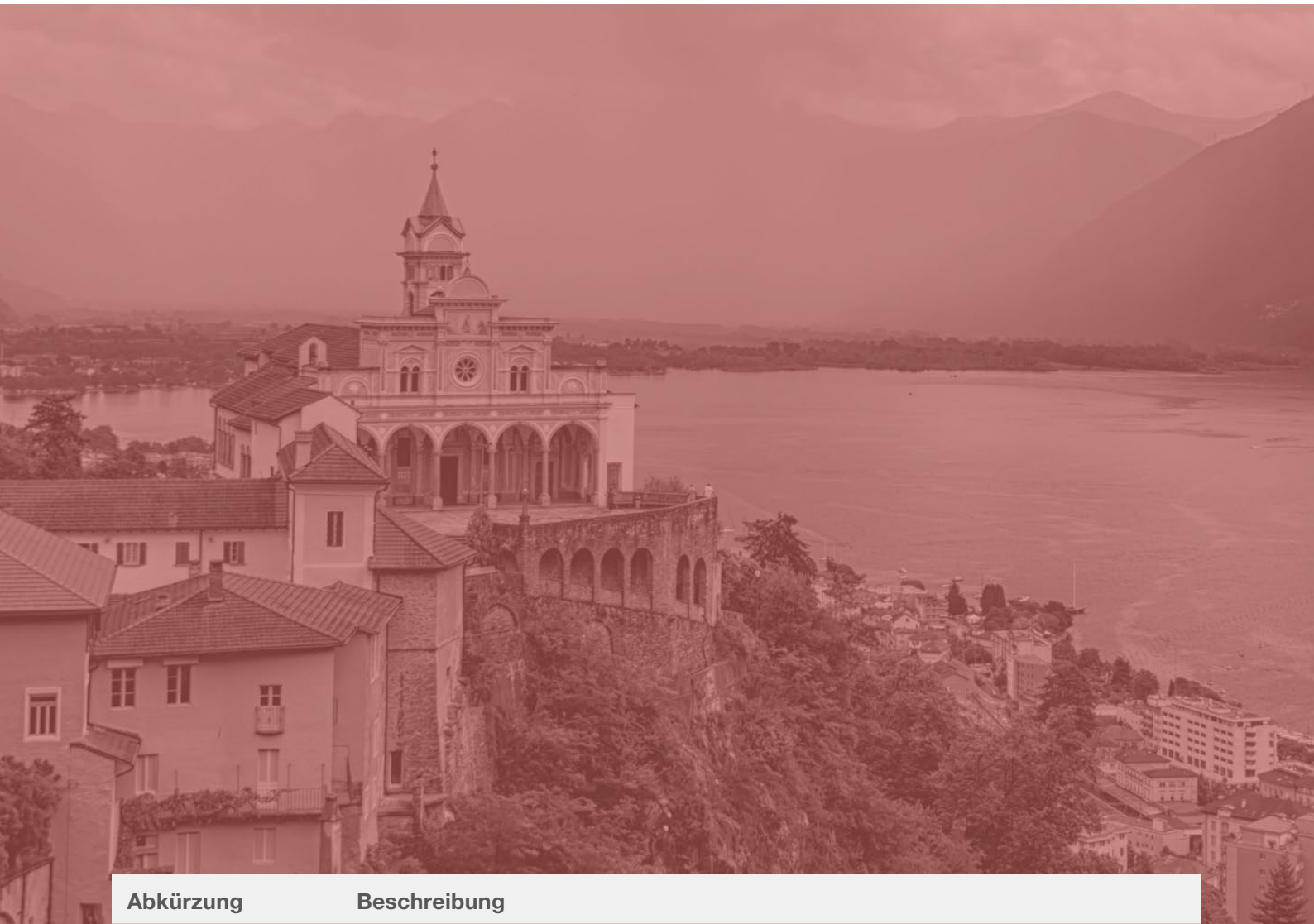
SERAFE AG

Schweizerische Erhebungsstelle
für die Radio- und Fernsehgebühr

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
Über diesen Tätigkeitsbericht	5
Das vierte Jahr der Erhebungsstelle	7
Haushaltabgabe in Zahlen	9
Anzahl der abgabepflichtigen Privat- und Kollektivhaushalte	9
Über das reguläre Inkasso in Rechnung gestellte und bezahlte Abgabebeträge	9
Einkassierte Beträge pro Inkassoart	9
Zahlungsverhalten Haushalte	12
Debitorenbestand	15
Vereinnahmte Verlustscheine der Vorgängerorganisation	18
Entwicklung der Zahlungseingänge	20
Art der Zahlungsausgänge	20
Versand der Fakturen nach Rechnungsart	21
Eingangsart Einzahlungen	21
Abgabebefreiungen	23
Anzahl beschäftigte Personen	25
Eingangskanäle zu unseren Kundenbetreuern	27

Abkürzungsverzeichnis



Abkürzung	Beschreibung
BAKOM	Bundesamt für Kommunikation
BFS	Bundesamt für Statistik
CHF	Schweizer Franken
eBill	Standard der Schweiz für elektronische Rechnungen
EGID	Eidgenössischer Gebäudeidentifikator
EL	Ergänzungsleistungen
EWID	Eidgenössischer Wohnungsidentifikator
FTE	Englisch für «full time equivalent»/Vollzeitäquivalent
ISO	Internationale Organisation für Standardisierung
LSV	Lastschriftverfahren
MWST	Mehrwertsteuer
RTVG	Bundesgesetz über Radio und Fernsehen vom 24.03.2006
RTVV	Radio- und Fernsehverordnung vom 09.03.2007
TB	Taubblinde
UVEK	Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation

Über diesen Tätigkeitsbericht

Der vorliegende vierte Tätigkeitsbericht der SERAFE AG, der Schweizerischen Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühr, umfasst insbesondere die jährliche Berichterstattung zuhanden ihrer Aufsichtsbehörde: Gemäss Artikel 69e RTVG und Artikel 65 RTVV erstattet die SERAFE AG dem Bundesamt für Kommunikation BAKOM jährlich Bericht über ihre Tätigkeit.

Der Tätigkeitsbericht wird jeweils Ende April des Folgejahres, aktuell also im April 2023, veröffentlicht. Der vorliegende Bericht bezieht sich auf den Zeitraum zwischen dem 01.01.2022 und dem 31.12.2022 und beschreibt das

vierte Erhebungsjahr der Haushaltgebühr für Radio und Fernsehen.

Dieser Tätigkeitsbericht und jene der Folgejahre werden in deutscher Sprache und jeweils als PDF-Dokument auf der Homepage der Schweizerischen Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühr veröffentlicht.

Weiterführende Informationen finden Sie auch im Geschäftsbericht 2022 der SERAFE AG, welcher ebenfalls auf ihrer Homepage einsehbar ist: www.serafe.ch/de/medienbereich.

Pfäffikon SZ, im April 2023



Das vierte Jahr der Erhebungsstelle

Geschätzte Leserin, geschätzter Leser

Die SERAFE AG darf auf ihr viertes erfolgreiches Geschäftsjahr seit der Einführung des aktuellen Abgabesystems zurückblicken; wiederum geprägt von verschiedenen Verbesserungen bei der täglichen Umsetzung ihres Mandates als Schweizerische Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehabgabe.

Die Erhebungsstelle arbeitet unverändert intensiv mit den für die monatlichen Datenlieferungen zuständigen Einwohnerdiensten der Gemeinden und der Kantone, zusammen mit dem BAKOM, ihrer Aufsichtsbehörde, verschiedenen Bundesämtern und anderen am Mandat beteiligten Partnern aktiv an der Optimierung der Datenqualität. Die SERAFE AG bemüht sich mit der Unterstützung ihrer Kunden täglich darum, dass die Datenqualität in den Registern durch die zuständigen Einwohnerdienste kontinuierlich verbessert wird. Eine Herausforderung - nicht nur für die Erhebungsstelle; eine Herausforderung ebenso für die mehr als 2'100 zuständigen Einwohnerdienste der Gemeinden und für die 26 Stellen der zuständigen Kantone, welche für die Korrektheit und die Vollständigkeit der monatlich gelieferten Daten verantwortlich sind. In diesem Zusammenhang erweisen sich die Korrekturen inkorrekt erfasster historischer Daten zunehmend als eine grosse Herausforderung, um die Korrektheit von Fakturen auch für rückwirkende Perioden bis ins Jahr 2019 sicherzustellen. Diese Problematik ist komplex und stellt die Erhebungsstelle wie auch die Einwohnerdienste vor nicht zu unterschätzende Herausforderungen.

Die absolute Sicherstellung des Schutzes der Personendaten unserer Kunden einerseits und die permanente Überwachung der Sicherheit unserer IT-Systeme andererseits sind zentrale Prioritäten, welchen die Erhebungsstelle auch im vierten Erhebungsjahr gewährleisten konnte.

Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden nimmt dabei einen grossen Stellenwert ein und die Erhebungsstelle als Organisation erfüllt den Standard für die Zertifizierung eines Datenschutzmanagementsystems gemäss der ISO 27701 Norm, welche eine Erweiterung der Informationssicherheit gemäss ISO 27001 darstellt, nach der die SERAFE AG schon seit 2018 zertifiziert ist.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnte wiederum ein Rückgang von Anfragen an die Erhebungsstelle festgestellt werden. Die eingegangenen Fragen und Mitteilungen erreichen die SERAFE AG mittlerweile vornehmlich über das Callcenter, das Webformular oder durch Briefpost. Die Bearbeitungszeit der Anfragen beläuft sich in der Regel auf wenige Tage. Fälle, deren Klärung Rückfragen an die Einwohnerdienste voraussetzen, nehmen einiges mehr Zeit in Anspruch. Die Wartezeiten im Callcenter sind mittlerweile – abgesehen von den ersten Tagen unmittelbar nach den monatlichen Rechnungsläufen – kaum noch erwähnenswert.

Die SERAFE AG bedankt sich an dieser Stelle bei allen Mitarbeitenden der Erhebungsstelle für ihren persönlichen Einsatz, ohne den die Qualität nicht in dem Masse hätte verbessert werden können. Merci!

Wir bedanken uns ebenso bei unserer Auftraggeberin, dem UVEK (Eidg. Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation), bei unserer Aufsichtsbehörde, dem BAKOM (Bundesamt für Kommunikation), dem BFS (Bundesamt für Statistik) sowie bei allen Mitarbeitenden auf den Gemeinden und in den Kantonen. Ohne ihren täglichen Einsatz wäre die Erhebung der Radio- und Fernsehabgabe nicht möglich.

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit. Für weitere Informationen empfehlen wir Ihnen die Lektüre unseres Geschäftsberichtes 2022, welcher auf unserer Homepage eingesehen werden kann (www.serafe.ch/de/medienbereich).



Werner Krauer
Verwaltungsratspräsident



Daniel Schweizer
Geschäftsführer



Haushaltabgabe in Zahlen

Anzahl der abgabepflichtigen Privat- und Kollektivhaushalte

Anzahl Abgabepflichtige	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Kollektivhaushalte	6'178	6'164	6'216	6'229	6'274	6'300	6'326	6'355	6'406	6'378	6'351	6'338
Privathaushalte	3'668'791	3'673'070	3'677'662	3'681'137	3'686'353	3'690'781	3'695'202	3'699'709	3'703'905	3'706'253	3'706'226	3'702'182
Total	3'674'969	3'679'234	3'683'878	3'687'366	3'692'627	3'697'081	3'701'528	3'706'064	3'710'311	3'712'631	3'712'577	3'708'520

- Anzahl abgabepflichtige Haushalte (nach Bildung Haushalte mit EGID und EWID auf Basis Datenlieferungen Gemeinden und Kantone)
- Ohne befreite Haushalte (EL, Opting-out, Diplomaten und Taubblinde)
- Als Stichtag wird jeweils der letzte Tag des jeweiligen Monats verwendet

Über das reguläre Inkasso in Rechnung gestellte und bezahlte Abgabebeträge

In Tausend CHF

Fakturierte Beträge	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Total
Privathaushalte	149'562	99'043	96'843	102'800	96'773	96'385	102'105	97'525	109'836	102'227	97'260	95'865	1'246'225

Einkassierte Beträge	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Total
Privathaushalte	72'979	96'385	110'268	89'652	107'045	102'682	91'145	98'496	84'686	88'599	94'809	104'611	1'141'356

- Als Stichtag wird jeweils der letzte Tag des jeweiligen Monats verwendet
- Korrekturen (von Gemeinden und Kantonen oder Datenbereinigungen) wirken sich auch retrospektiv auf die ausgewiesenen Zahlen aus
- Kollektivhaushalte und Spezialdebitoren sind in oben stehender Statistik nicht enthalten und generieren jährlich ca. CHF 6 Mio. Abgabebeträge

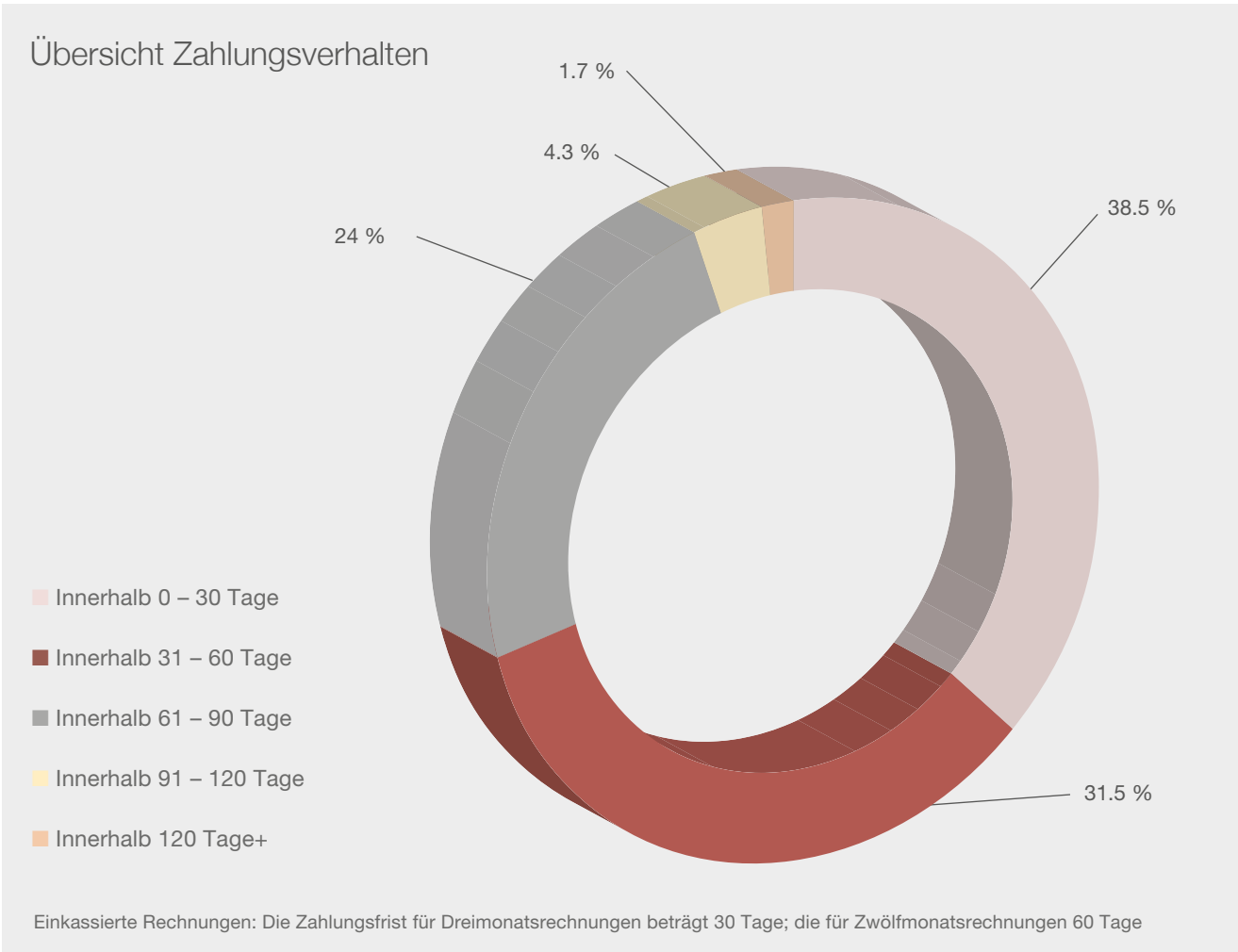


Haushaltabgabe in Zahlen

Zahlungsverhalten Haushalte

Privathaushalte	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Anzahl fakturiert	558'272	386'231	379'755	429'857	382'703	379'017	427'806	388'126	399'904	428'652	389'946	384'158
Anzahl offene Posten	29'930	20'116	21'381	23'440	21'361	22'310	25'723	26'452	41'997	67'076	163'715	307'014
Anzahl einkassierte	452'796	317'119	315'706	360'417	324'166	322'898	365'644	332'344	329'405	342'157	213'311	66'601

- Im Durchschnitt sind rund 0.5 % der Fakturen nicht zustellbar
- Stornierte und umgebuchte Fakturen sind in der Statistik nicht enthalten





Haushaltabgabe in Zahlen

Debitorenbestand

In Tausend CHF

Offene Posten	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
0 – 30 Tage	180'472'826	120'175'602	122'574'598	133'508'544	115'631'787	111'648'491	123'142'902	119'065'498	139'719'166	136'934'894	213'963'971	134'715'072
31 – 60 Tage	61'348'942	116'769'844	71'803'785	75'559'194	80'371'294	70'710'962	71'513'916	72'958'004	73'198'028	88'295'564	2'907'357	76'405'149
61 – 90 Tage	28'500'709	33'871'864	58'752'193	36'413'478	36'475'663	39'828'439	35'795'211	35'422'685	37'868'624	35'714'735	45'667'859	40'992'454
91 – 120 Tage	20'139'237	19'918'282	23'507'172	38'332'867	24'344'299	25'257'182	24'452'747	23'380'082	23'686'289	23'952'482	23'022'046	30'069'775
121 – 150 Tage	16'417'372	17'525'173	17'407'175	21'255'401	32'598'761	20'885'840	21'506'639	20'652'358	20'262'896	20'396'917	20'459'268	19'462'517
151 – 180 Tage	14'946'220	15'349'069	16'134'154	16'217'214	19'734'756	30'204'374	19'068'988	19'604'681	18'907'180	18'820'118	18'566'870	18'891'862
181 – 210 Tage	14'603'664	14'277'769	14'527'969	15'401'390	15'305'372	18'648'384	28'630'784	18'104'264	18'224'025	18'126'722	17'561'883	17'122'800
211 – 240 Tage	13'422'370	13'725'772	13'562'026	13'963'329	14'892'534	14'583'153	17'678'349	27'530'095	17'116'139	17'444'838	17'321'376	16'648'099
241 – 270 Tage	12'594'208	12'883'617	13'146'753	13'030'323	13'381'760	14'295'670	13'885'737	16'842'320	26'466'290	16'481'979	16'719'652	16'449'866
271 – 300 Tage	11'937'206	11'987'839	12'240'056	12'565'343	12'489'819	12'746'079	13'635'696	13'257'064	15'729'168	25'499'431	15'750'620	16'081'325
301 – 330 Tage	12'045'914	11'298'687	11'389'350	11'536'889	11'807'797	11'699'009	11'960'242	12'885'487	12'512'124	14'915'699	24'392'845	14'843'616
331 – 360 Tage	11'324'054	11'371'326	10'608'895	10'510'495	10'700'485	10'865'211	10'789'674	11'223'304	11'767'264	11'640'662	13'926'254	23'112'847
360 Tage+	21'511'316	22'824'290	23'703'445	24'545'745	25'350'925	26'089'147	27'004'861	27'794'130	28'127'358	29'757'337	30'794'982	33'437'146
Total	419'264'038	421'979'135	409'357'572	422'840'213	413'085'253	407'461'941	419'065'745	418'719'972	443'584'550	457'981'378	461'054'985	458'232'528

- Die unterschiedlichen Farbtöne in der Tabelle leiten optisch jeweils durch die Staffelung der Fakturierungen von Januar bis Dezember
- Als Stichtag wird jeweils der letzte Tag des jeweiligen Monats verwendet



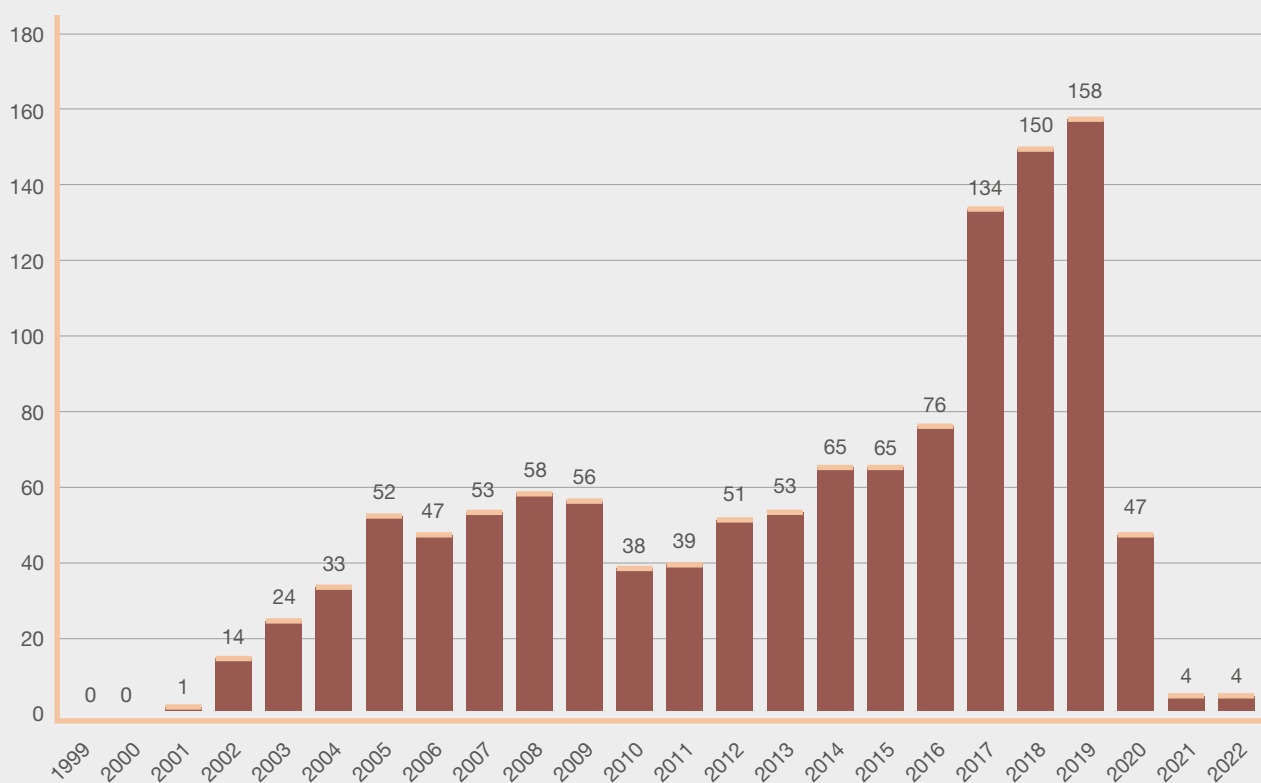
Haushaltabgabe in Zahlen

Vereinnahmte Verlustscheine der Vorgängerorganisation

In Tausend CHF

Bearbeitungsmonat	
Januar	98
Februar	107
März	115
April	109
Mai	127
Juni	95
Juli	77
August	69
September	116
Oktober	72
November	157
Dezember	80
Total	1'222

Anzahl vereinnahmte Verlustscheine der Vorgängerorganisation

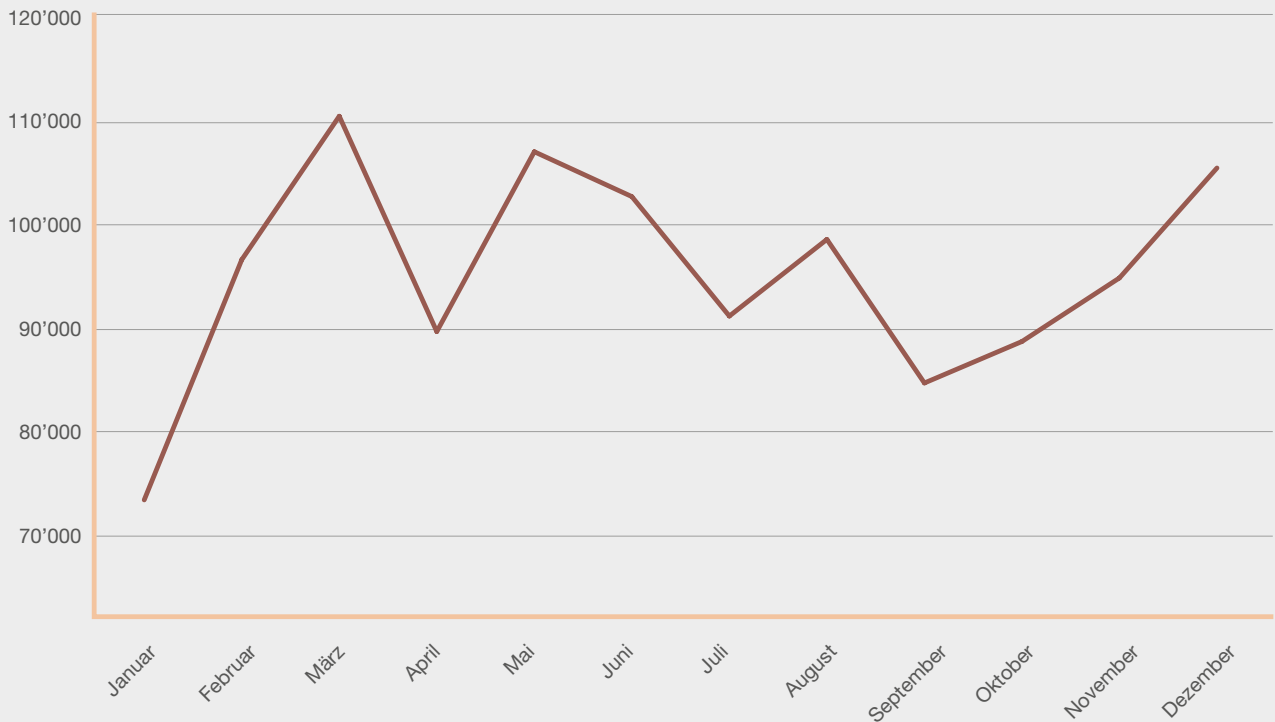




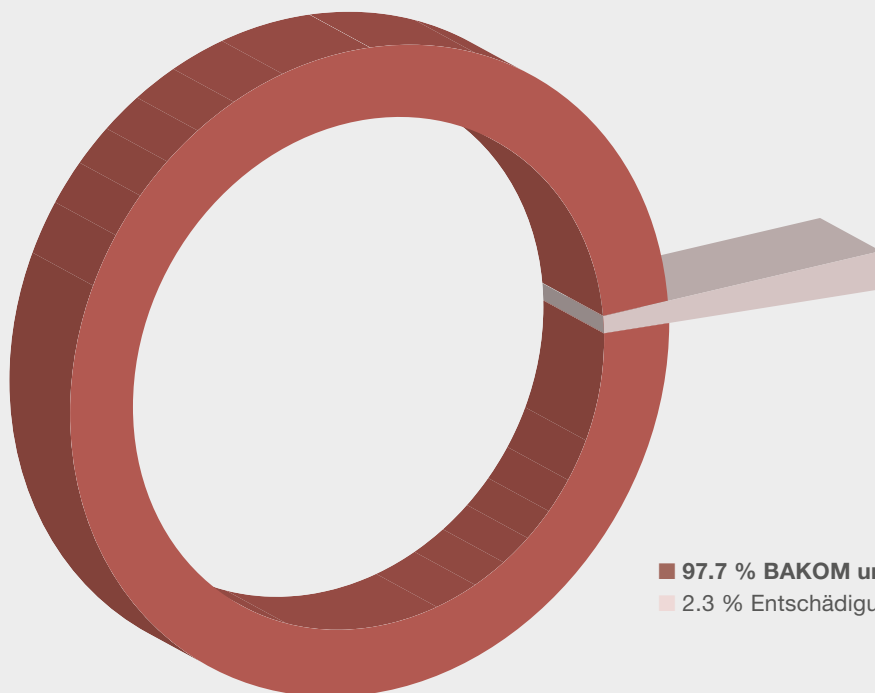
Haushaltabgabe in Zahlen

Entwicklung der Zahlungseingänge

In Tausend CHF

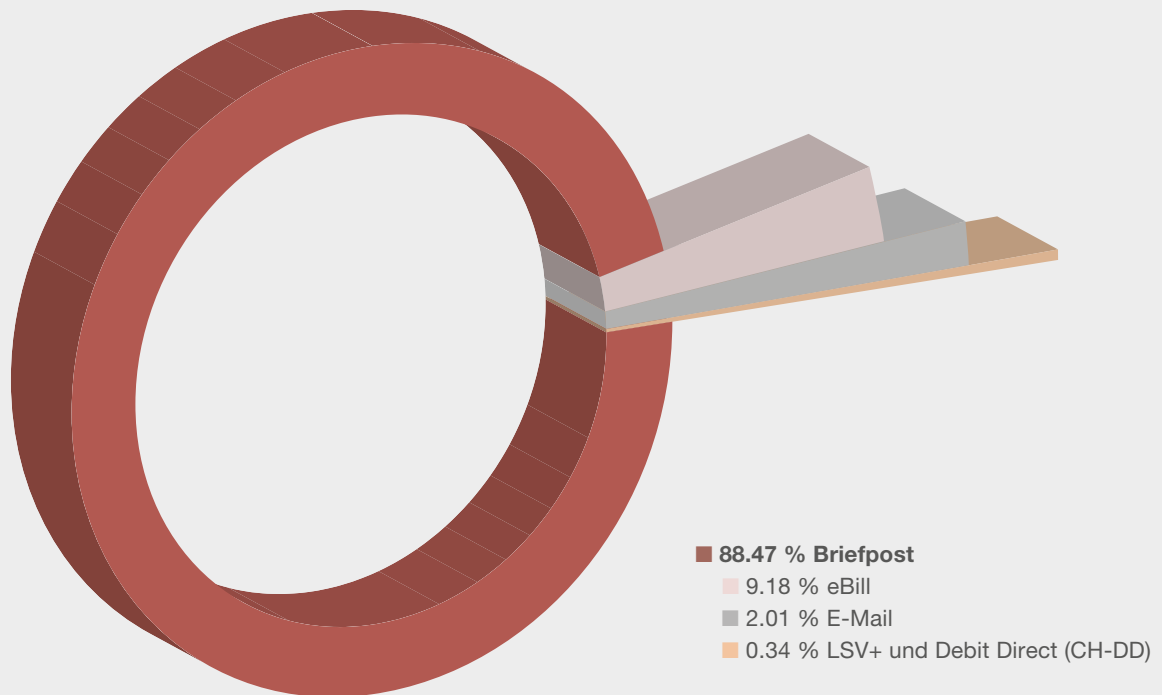


Art der Zahlungsausgänge

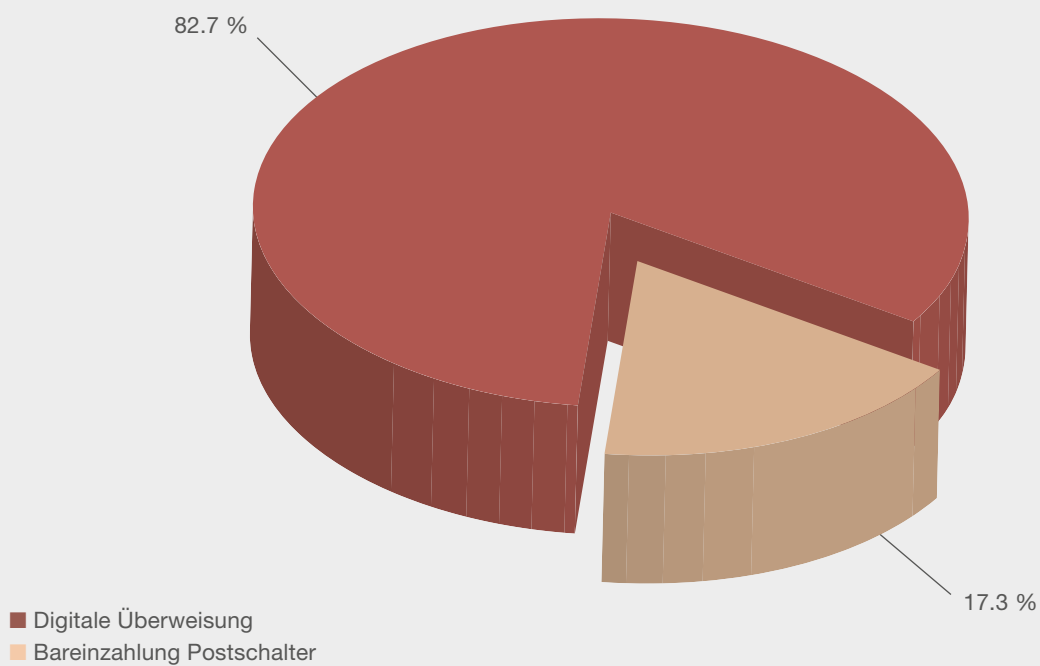


Haushaltabgabe in Zahlen

Versand der Fakturen nach Rechnungsart



Eingangsart Einzahlungen



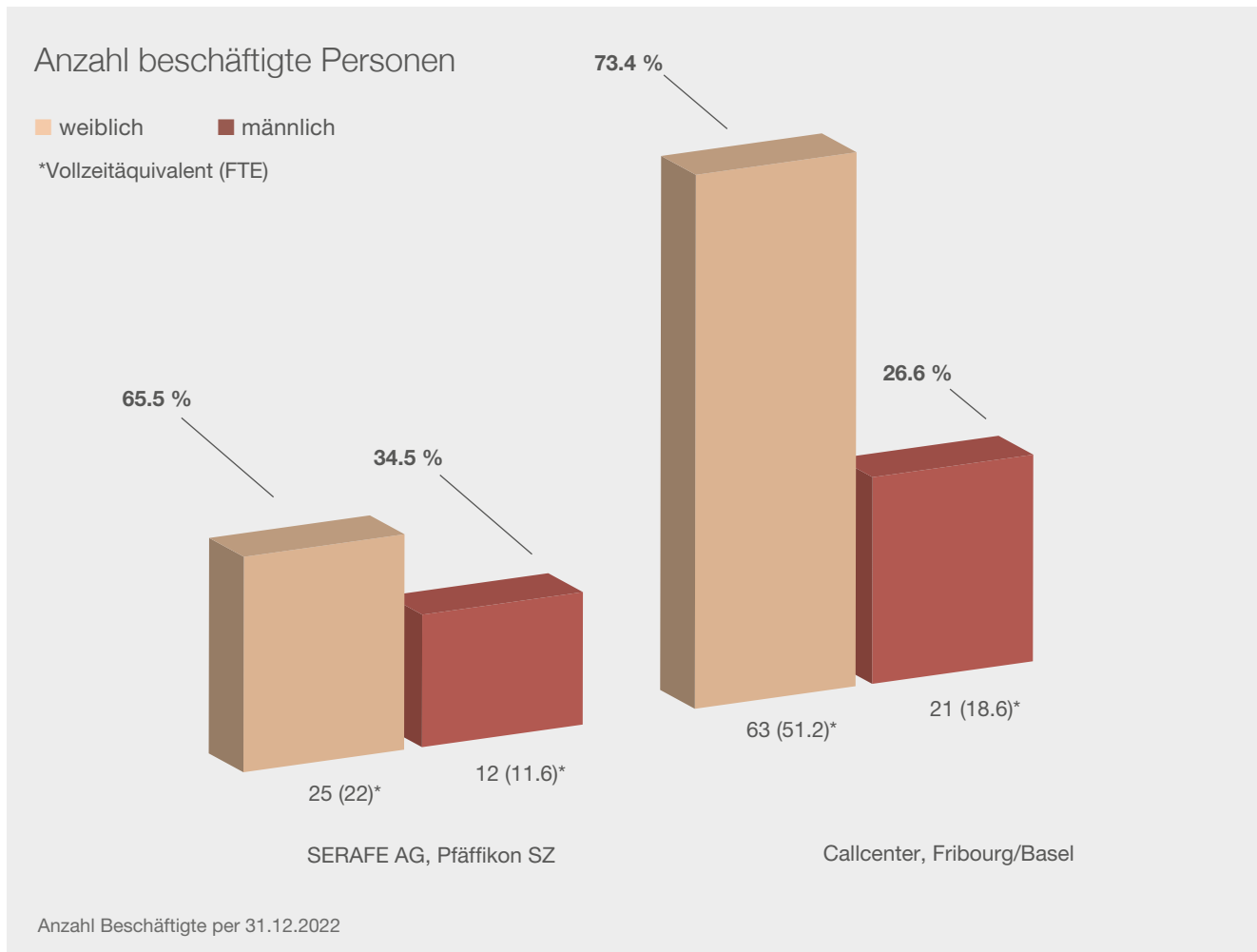


Haushaltabgabe in Zahlen

Abgabebefreiungen

Anzahl Abgabebefreiungen	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Abgabebefreite EL-Haushalte Ende Monat	336'658	340'240	342'951	344'877	346'932	348'863	350'705	352'455	354'194	355'949	357'672	358'176
Abgabebefreite Opting-out-Haushalte Ende Monat	4'806	5'630	6'741	7'054	7'302	7'437	7'337	7'377	7'430	7'368	7'703	7'833
Abgabebefreite Diplomaten-Haushalte Ende Monat	4'613	4'621	4'664	4'678	4'692	4'701	4'722	4'689	4'670	4'680	4'720	4'780
Abgabebefreite TB-Haushalte Ende Monat	144	144	141	142	142	139	140	139	138	136	135	133
Total	346'221	350'635	354'497	356'751	359'068	361'140	362'904	364'660	366'432	368'133	370'230	370'922

Haushaltabgabe in Zahlen

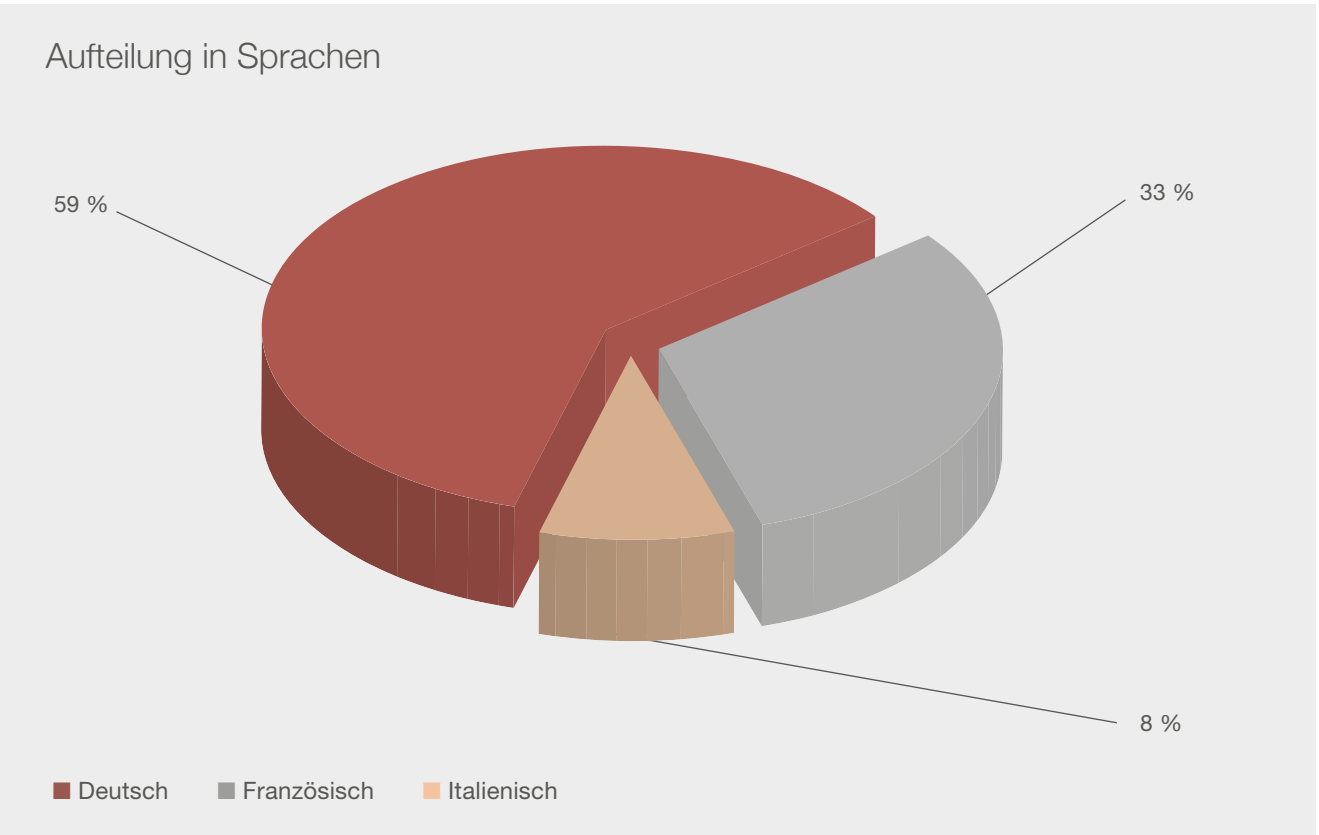
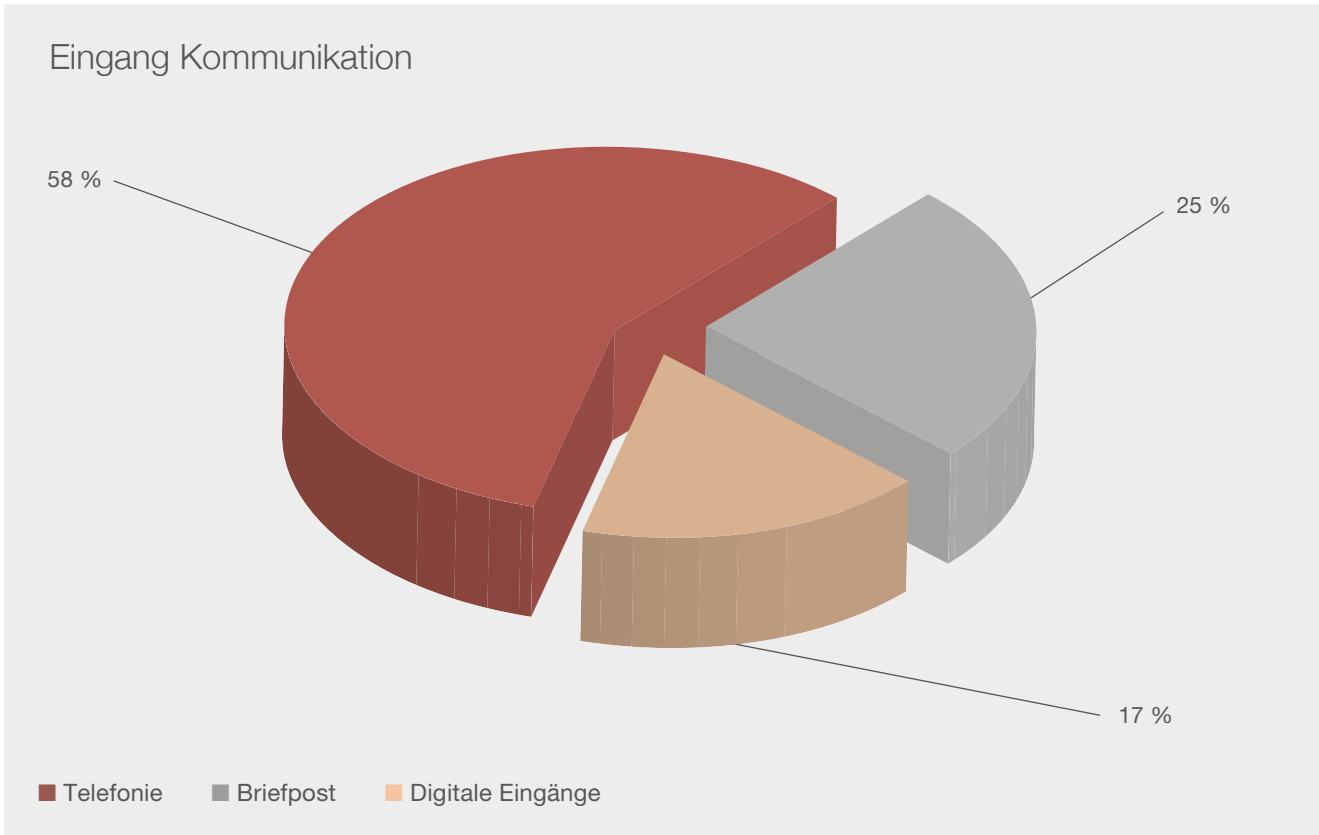




Haushaltabgabe in Zahlen

Eingangskanäle zu unseren Kundenbetreuern

		Anzahl pro Erhebungsjahr				Durchschnittliche Anzahl pro Arbeitstag (Höchst- und Tiefstwerte)	Durchschnittliche Erreichbarkeit
		2019	2020	2021	2022	2022	2022
Telefonie (geführte Gespräche)	Anrufe	478'074	415'130	396'482	328'909	1359 (2257/706)	71 %
Digital-Eingänge (E-Mail/Webform)	Anfragen	178'265	168'873	121'575	93'677	387	
Briefpost	Anfragen	240'003	161'108	153'761	139'999	579	
Total aller Anfragen		896'342	745'111	671'818	562'585	2'325	



SERAFE AG

Schweizerische Erhebungsstelle
für die Radio- und Fernsehgebühr
Postfach
8010 Zürich

www.serafe.ch