

SCHWEIZERISCHE ERHEBUNGSSTELLE
FÜR DIE RADIO- UND FERNSEHABGABE

serafe



2023

2022

2021

2020

2019

TÄTIGKEITSBERICHT
SERAFFE AG

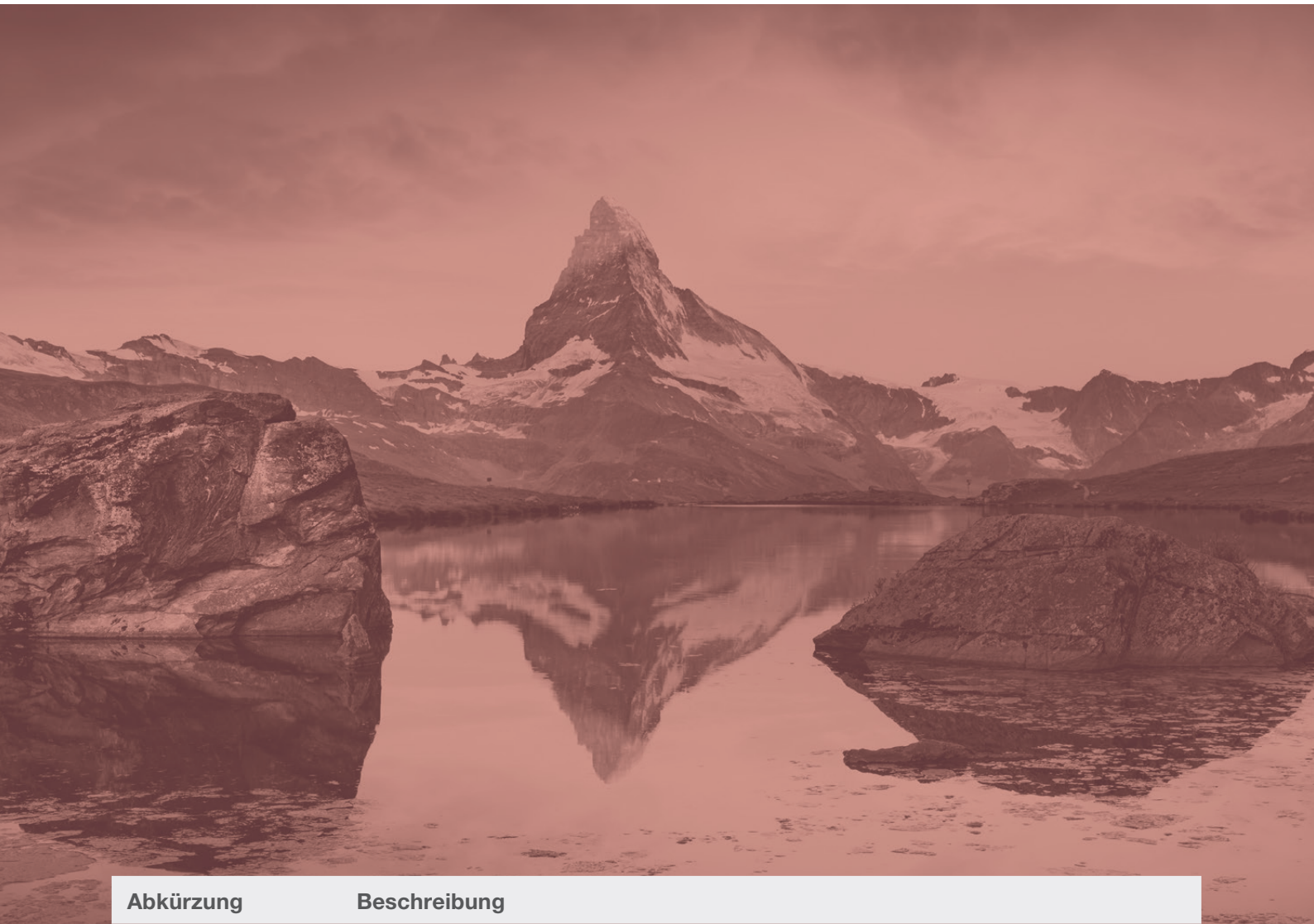
TÄTIGKEITSBERICHT

SERAFE AG 2023

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
Über diesen Tätigkeitsbericht	5
Das fünfte 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
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
AWP-EWD	Webportal
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
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 fünfte 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 2024, veröffentlicht. Der vorliegende Bericht bezieht sich auf den Zeitraum zwischen dem 01.01.2023 und dem 31.12.2023 und beschreibt das

fünfte 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 2023 der SERAFE AG, welcher ebenfalls auf ihrer Homepage einsehbar ist: www.serafe.ch/de/medienbereich.

Pfäffikon SZ, im April 2024



Das fünfte Jahr der Erhebungsstelle

Geschätzte Leserin, geschätzter Leser

Die SERAFE AG darf auf ihr fünftes erfolgreiches Geschäftsjahr seit der Einführung des aktuellen Abgabensystems zurückblicken, das wiederum von verschiedenen Verbesserungen in der täglichen Umsetzung ihres Mandates als Schweizerische Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehabgabe geprägt war.

Erstmals wurde im vergangenen Kalenderjahr die Rechtmässigkeit der Abgabebefreiung der Bezügerinnen und Bezüger von Ergänzungsleistungen (EL) des Bundes zur AHV und IV auf Anordnung der Aufsichtsbehörde (BAKOM) überprüft. Massgebend für die Überprüfung ist das Datum der letzten Gesuchseinreichung bzw. des Nachweises des EL-Bezugs. Rund 130'000 der heute befreiten Personen wurden erstmals aufgefordert, der Serafe einen Nachweis über den Bezug von Ergänzungsleistungen einzureichen. Diese erste Kontrolle hat einiges Optimierungspotenzial aufgezeigt und die Erhebungsstelle ist in regem Austausch mit den kantonalen Ausgleichskassen und den zuständigen EL-Durchführungsstellen, um die diesbezüglichen Prozesse effizienter zu gestalten.

Per 31.12.2023 endete die Möglichkeit, sich mittels Opting-out-Gesuch von der Abgabe zu befreien. Als Befreiungstatbestände verbleiben somit nur noch der Bezug von Ergänzungsleistungen, die Taubblindheit und der Diplomatenstatus.

Die grösste Herausforderung bei der Abgabenerhebung liegt nach wie vor in der Optimierung der Datenqualität. Die SERAFE AG hat im Auftrag der Aufsichtsbehörde das Webportal AWP-EWD entwickelt, welches einen sicheren Datenaustausch mit den Kantonen und den Einwohnerdiensten der Gemeinden ermöglicht, um Modifikationen von mangelhaft erfassten historischen Daten vornehmen zu können. Dies, damit die Korrektheit von Fakturen auch für rückwirkende Perioden bis ins Jahr 2019 sichergestellt werden kann. Diese Problematik ist komplex und stellt die Erhebungsstelle wie auch die Einwohnerdienste vor nicht zu unterschätzende Herausforderungen.

Die absolute Gewährleistung des Schutzes der Personendaten unserer Kundinnen und Kunden einerseits und die permanente Überwachung der Sicherheit unserer IT-Systeme andererseits sind zentrale Prioritäten, welche die Erhebungsstelle auch im fünften Erhebungsjahr gewährleisten konnte. Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden nimmt dabei einen hohen Stellenwert ein und die Erhebungsstelle als Organisation erfüllt auch im vergangenen Erhebungsjahr die Norm für die Zertifizierung eines Datenschutzmanagementsystems nach ISO 27701. Diese Norm stellt eine Erweiterung der Informationssicherheit nach ISO 27001 dar, nach welcher die SERAFE AG bereits seit 2018 zertifiziert ist.

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

Ebenso danken wir unserer Auftraggeberin, dem UVEK (Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation), unserer Aufsichtsbehörde, dem BAKOM (Bundesamt für Kommunikation), dem BFS (Bundesamt für Statistik) sowie allen Mitarbeitenden in den Gemeinden und Kantonen. Ohne ihren täglichen Einsatz wäre die Erhebung der Radio- und Fernsehabgaben nicht möglich.

Wir freuen uns auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit.

Für weitere Informationen empfehlen wir Ihnen die Lektüre unseres Geschäftsberichtes 2023, 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	6'335	6'339	6'341	6'351	6'364	6'372	6'381	6'377	6'404	6'378	6'372	6'368
Privathaushalte	3'720'814	3'721'617	3'741'975	3'745'206	3'749'959	3'755'545	3'759'691	3'764'588	3'769'057	3'771'839	3'771'966	3'768'333
Total	3'727'149	3'727'956	3'748'316	3'751'557	3'756'323	3'761'917	3'766'072	3'770'965	3'775'461	3'778'217	3'778'338	3'774'701

- Ohne befreite Haushalte (EL, Opting-out, Diplomaten und Taubblinde)

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	151'341	100'845	97'570	104'859	98'426	97'216	103'700	94'677	99'647	105'492	100'122	101'865	1'255'759
Einkassierte Beträge	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Total
Privathaushalte	90'658	107'110	121'564	91'079	108'288	99'057	102'693	99'282	92'667	103'265	103'037	97'351	1'216'051

- Kollektivhaushalte und Spezialdebitoren sind in obenstehender Statistik nicht enthalten und generieren jährlich ca. CHF 6 Mio. Abgabebeträge



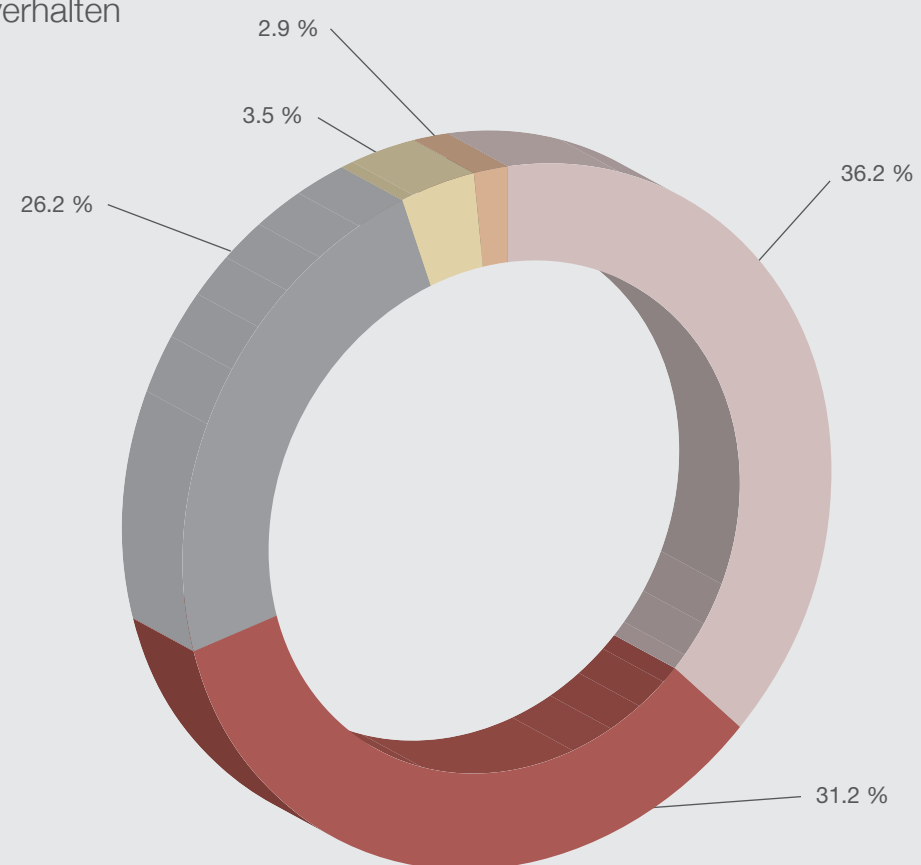
Haushaltabgabe in Zahlen

Zahlungsverhalten Haushalte

Privathaushalte	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Anzahl fakturiert	562'585	396'744	382'723	440'575	392'923	383'402	429'730	436'460	389'027	432'379	404'443	400'553
Anzahl offene Posten	29'691	21'030	21'512	24'443	22'831	23'613	27'583	36'472	35'016	76'663	173'815	340'575
Anzahl einkassierte	463'793	328'814	319'329	368'893	332'904	326'394	365'604	368'307	329'846	337'365	218'112	53'046

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

Übersicht Zahlungsverhalten



Einkassierte Rechnungen: Die Zahlungsfrist für Dreimonatsrechnungen beträgt 30 Tage; die für Zwölfmonatsrechnungen 60 Tage



Haushaltabgabe in Zahlen

Debitorenbestand

In Tausend CHF

Offene Posten	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
0 – 30 Tage	200'661'433	266'603'214	136'218'366	145'030'570	136'496'866	213'224'389	138'948'038	137'488'407	135'404'678	146'518'072	225'239'904	144'163'573
31 – 60 Tage	82'122'822	39'564'378	147'817'771	88'248'603	88'890'307	4'448'346	82'419'118	86'980'255	87'201'082	82'425'896	4'225'115	82'041'377
61 – 90 Tage	37'868'085	29'917'445	2'299'799	90'474'100	43'655'694	46'716'429	43'875'318	40'625'655	47'117'340	43'167'797	40'368'367	57'242'353
91 – 120 Tage	26'110'915	22'883'042	30'629'286	1'936'170	30'812'853	31'264'028	28'814'482	30'430'996	28'921'976	27'979'262	27'629'700	24'880'804
121 – 150 Tage	25'224'959	1'442'293	20'628'566	26'749'193	39'342'979	26'115'468	26'281'247	25'198'845	25'487'281	23'419'855	24'029'881	23'465'293
151 – 180 Tage	17'652'245	23'059'081	19'427'870	19'091'756	23'701'590	35'086'078	23'479'463	23'250'593	23'506'193	22'865'187	20'228'500	22'039'519
181 – 210 Tage	17'603'109	16'595'160	20'764'534	18'074'348	17'763'324	22'016'736	32'946'402	21'856'164	21'790'535	22'143'309	21'122'792	18'537'162
211 – 240 Tage	16'137'123	16'743'968	15'646'855	19'305'119	16'976'669	16'810'085	20'692'432	31'270'346	20'619'621	20'961'481	21'016'042	19'631'104
241 – 270 Tage	15'675'372	15'385'433	16'085'169	14'903'087	17'913'072	16'002'357	16'000'989	19'336'827	29'800'519	19'553'102	19'863'436	19'944'919
271 – 300 Tage	15'362'928	15'004'640	14'548'689	15'324'785	14'088'811	16'497'113	15'061'307	14'834'831	18'138'691	28'508'867	18'543'368	19'016'940
301 – 330 Tage	14'915'423	14'598'240	14'078'242	13'698'507	14'428'970	13'159'005	15'040'936	14'080'630	13'611'775	17'033'447	26'392'854	17'540'114
331 – 360 Tage	13'430'512	13'876'883	13'525'368	13'053'247	12'528'981	13'568'599	12'040'181	13'507'020	13'119'935	12'249'740	15'675'996	24'466'169
360 Tage+	35'112'125	36'270'590	37'381'521	38'391'330	39'248'861	40'137'893	41'234'106	38'831'440	40'441'771	41'541'859	42'460'742	44'497'879
Total	517'877'051	511'944'369	489'052'036	504'280'815	495'848'978	495'046'526	496'834'020	497'692'008	505'161'396	508'367'874	506'796'696	517'467'205*

* Darin enthalten sind, technisch noch nicht abgeschriebene Forderungen von CHF 13'325'300

- Die Beträge sind auf Tausend CHF gerundet. Das Total kann deshalb von der Summe der einzelnen Werte abweichen.
- Die unterschiedlichen Farbtöne in der Tabelle leiten optisch jeweils durch die Staffelung der Fakturierungen von Januar bis Dezember.



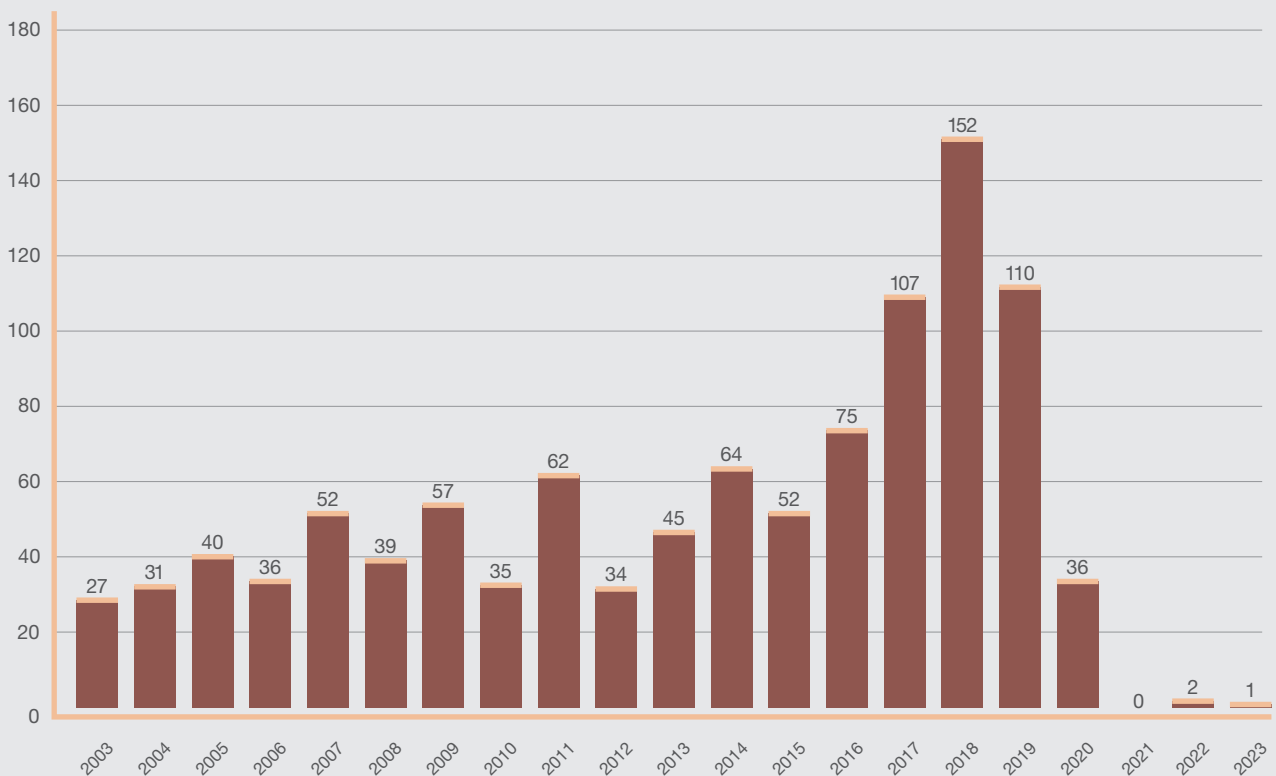
Haushaltabgabe in Zahlen

Vereinnahmte Verlustscheine der Vorgängerorganisation

In Tausend CHF

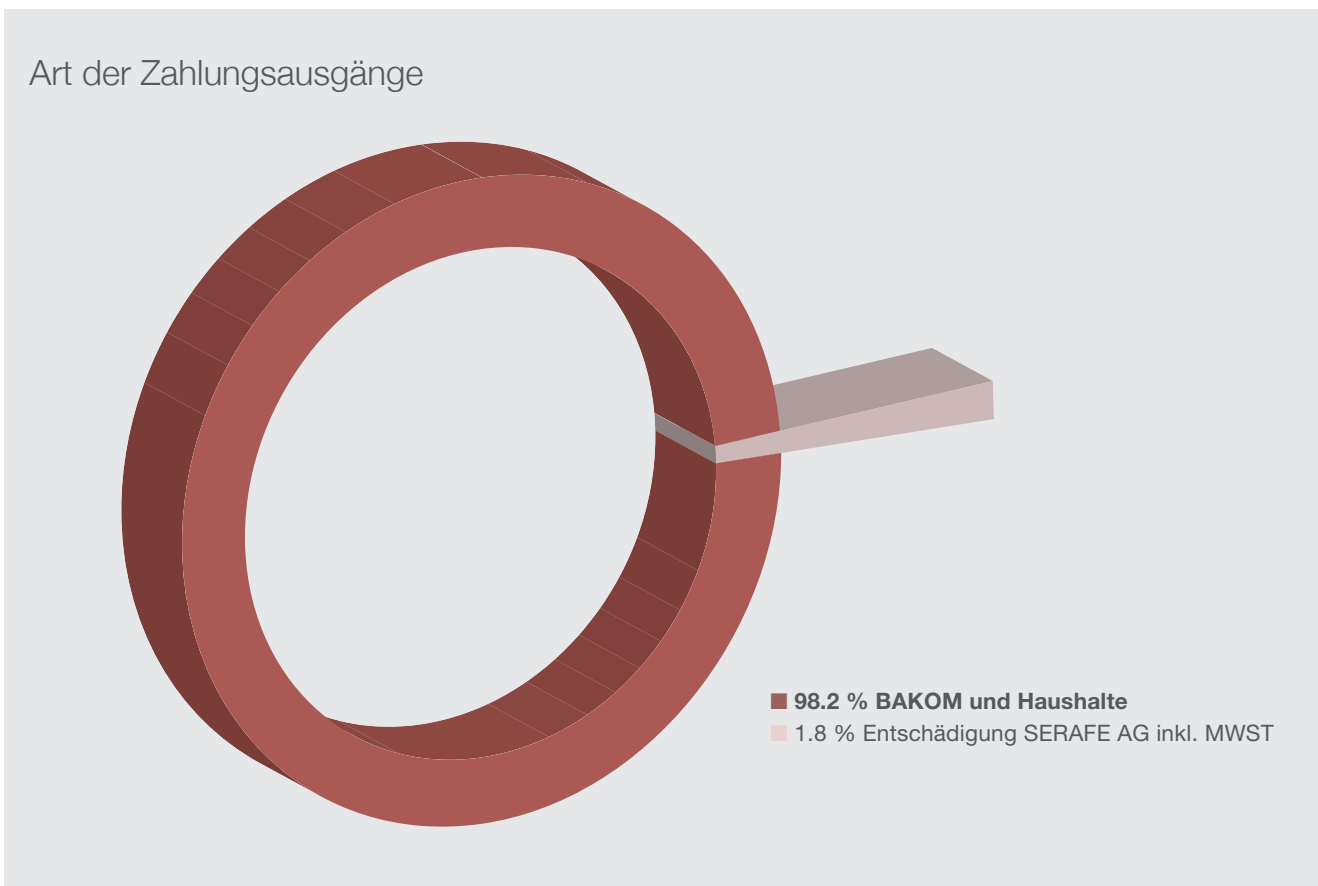
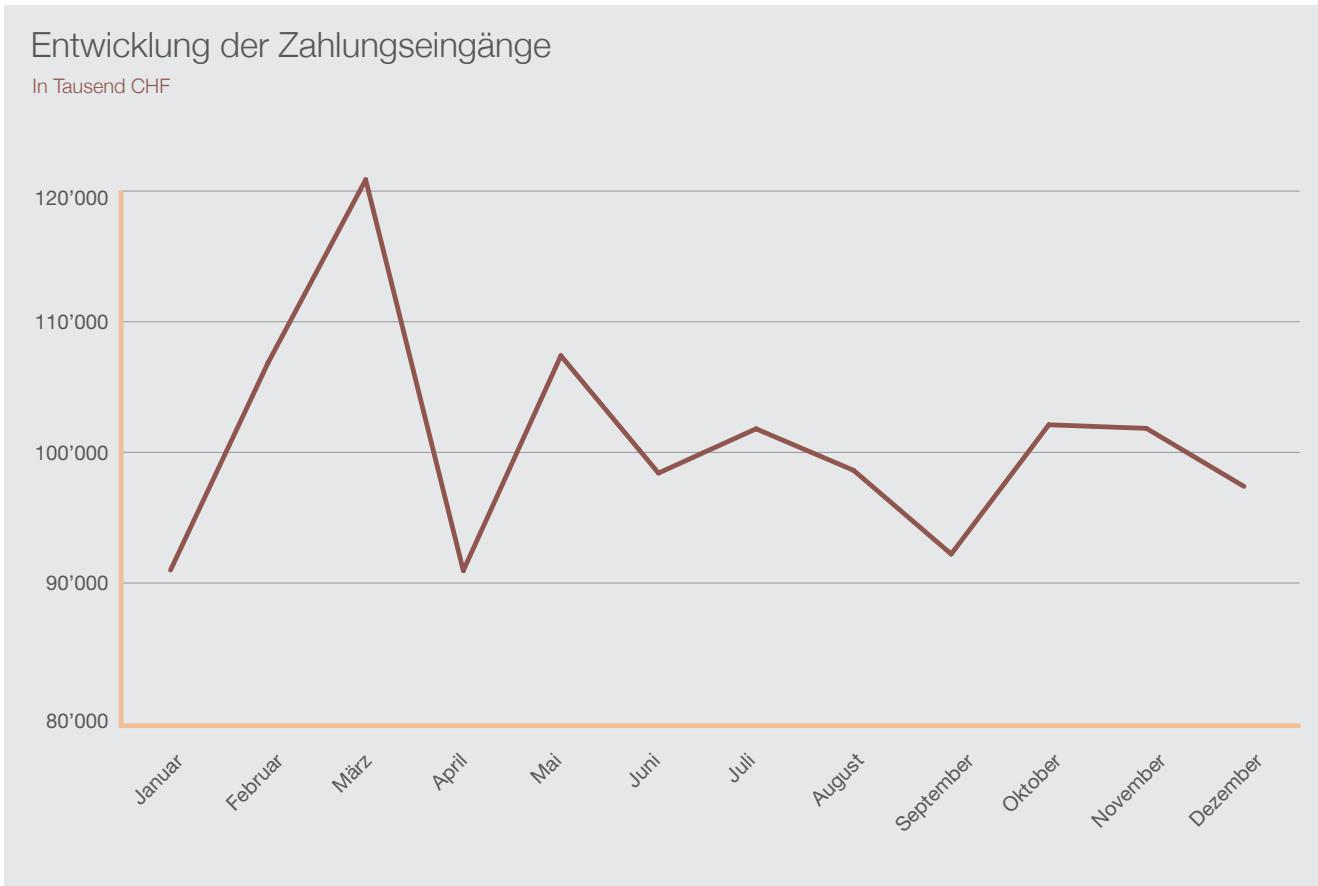
Bearbeitungsmonat	
Januar	80
Februar	97
März	79
April	91
Mai	91
Juni	81
Juli	92
August	108
September	95
Oktober	82
November	77
Dezember	91
Total	1'064

Anzahl vereinnahmte Verlustscheine der Vorgängerorganisation



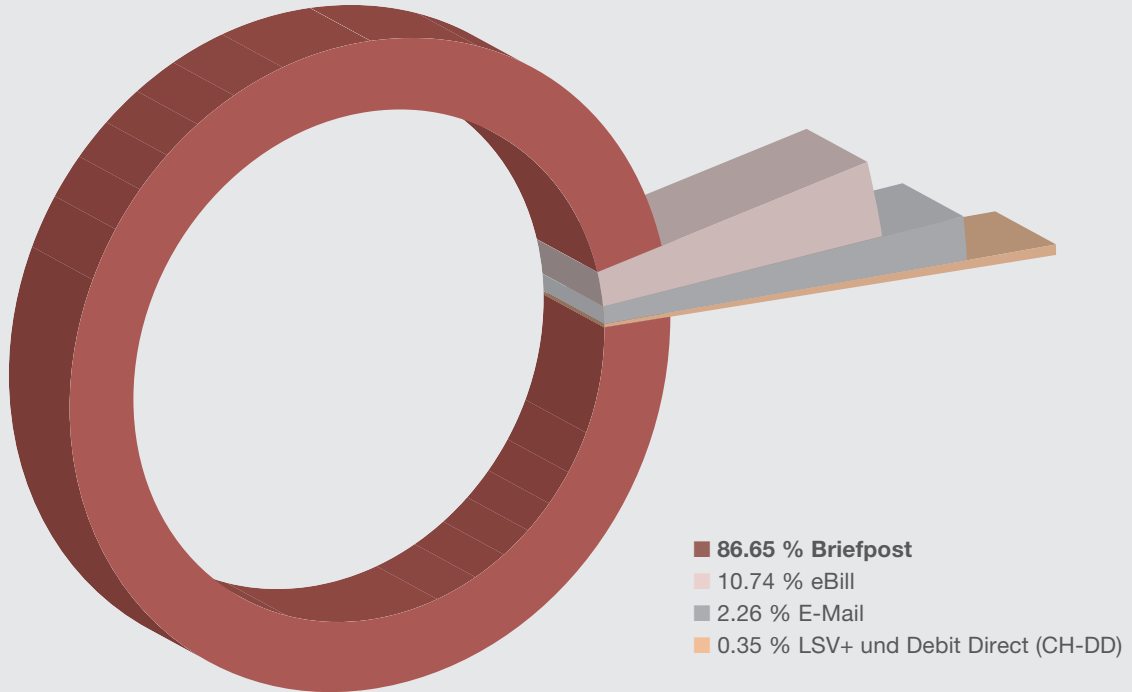


Haushaltabgabe in Zahlen

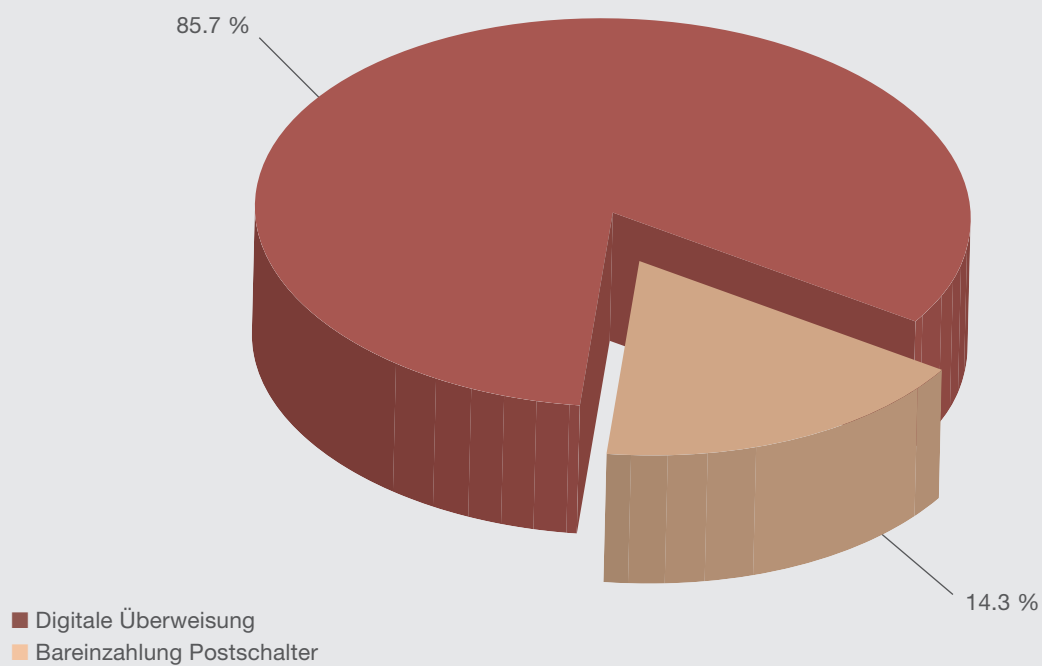


Haushaltabgabe in Zahlen

Versand der Fakturen nach Rechnungsart



Eingangsart Einzahlungen





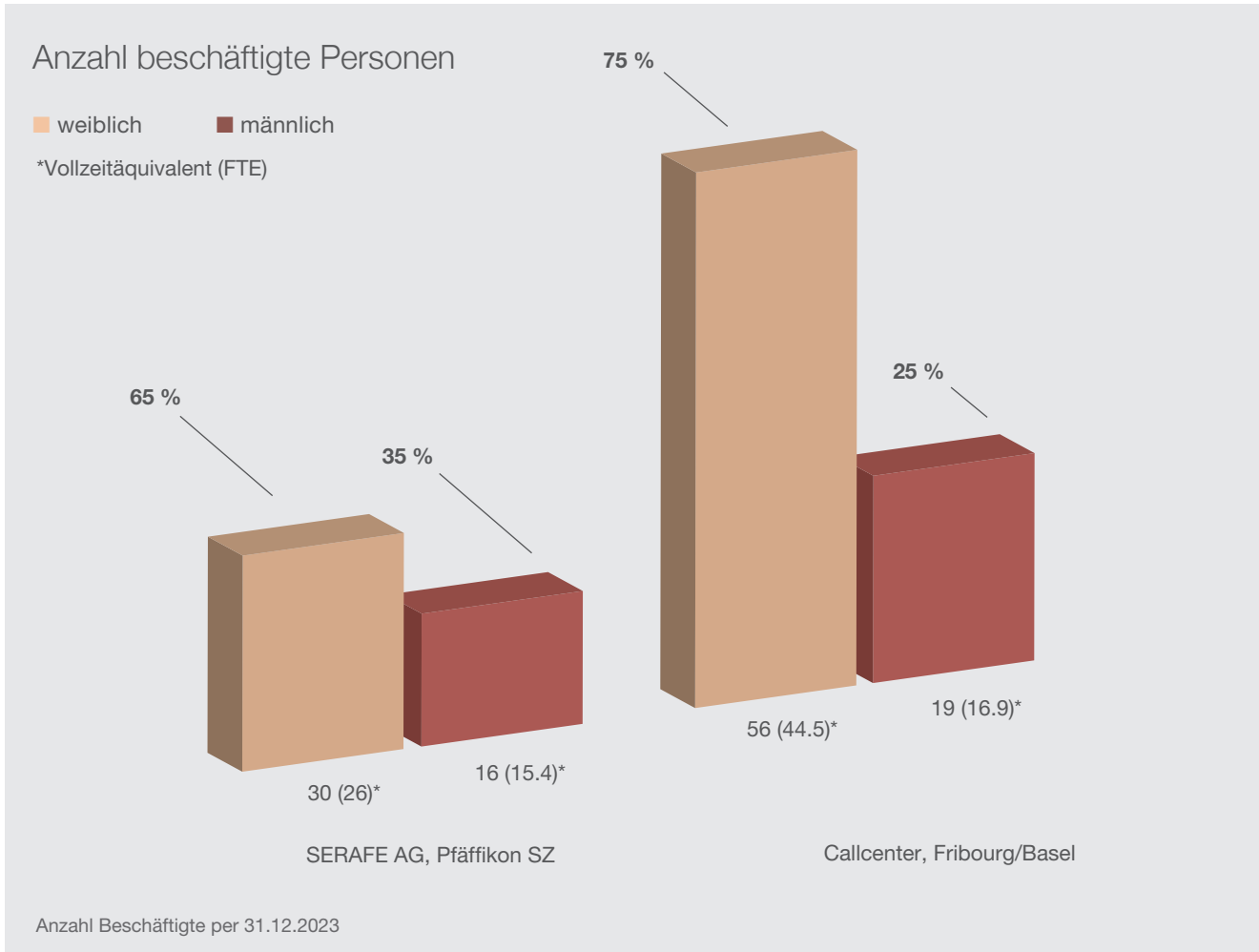
Haushaltabgabe in Zahlen

Abgabebefreiungen

Anzahl Abgabebefreiungen	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Abgabebefreite EL-Haushalte Ende Monat	229'767	222'258	228'980	233'498	238'238	239'886	239'640	239'363	239'087	238'752	238'573	240'192
Abgabebefreite Opting-out-Haushalte Ende Monat	7'063	7'253	7'511	7'245	7'242	7'375	7'560	7'650	7'474	7'067	6'774	6'446
Abgabebefreite Diplomaten-Haushalte Ende Monat	4'943	4'947	4'940	4'949	4'963	4'988	4'999	4'963	4'940	4'913	4'954	4'979
Abgabebefreite TB-Haushalte Ende Monat	144	141	139	139	133	133	131	131	132	130	130	128
Total	241'917	234'599	241'570	245'831	250'576	252'382	252'330	252'107	251'633	250'862	250'431	251'745

- Die Statistik umfasst nur Privathaushalte. Kollektivhaushalte und Sammelhaushalte sind in dieser Statistik ausgeschlossen. Ebenso werden Privathaushalte, in welchen mehrere EL-Empfänger leben, nur einmal in dieser Aufstellung aufgeführt.
- In den vergangenen Jahren wurden in obiger Aufstellung die Anzahl betroffener Personen aufgeführt, welche durch die Abgabebefreiung tangiert waren ohne Berücksichtigung der Haushaltart.

Haushaltabgabe in Zahlen

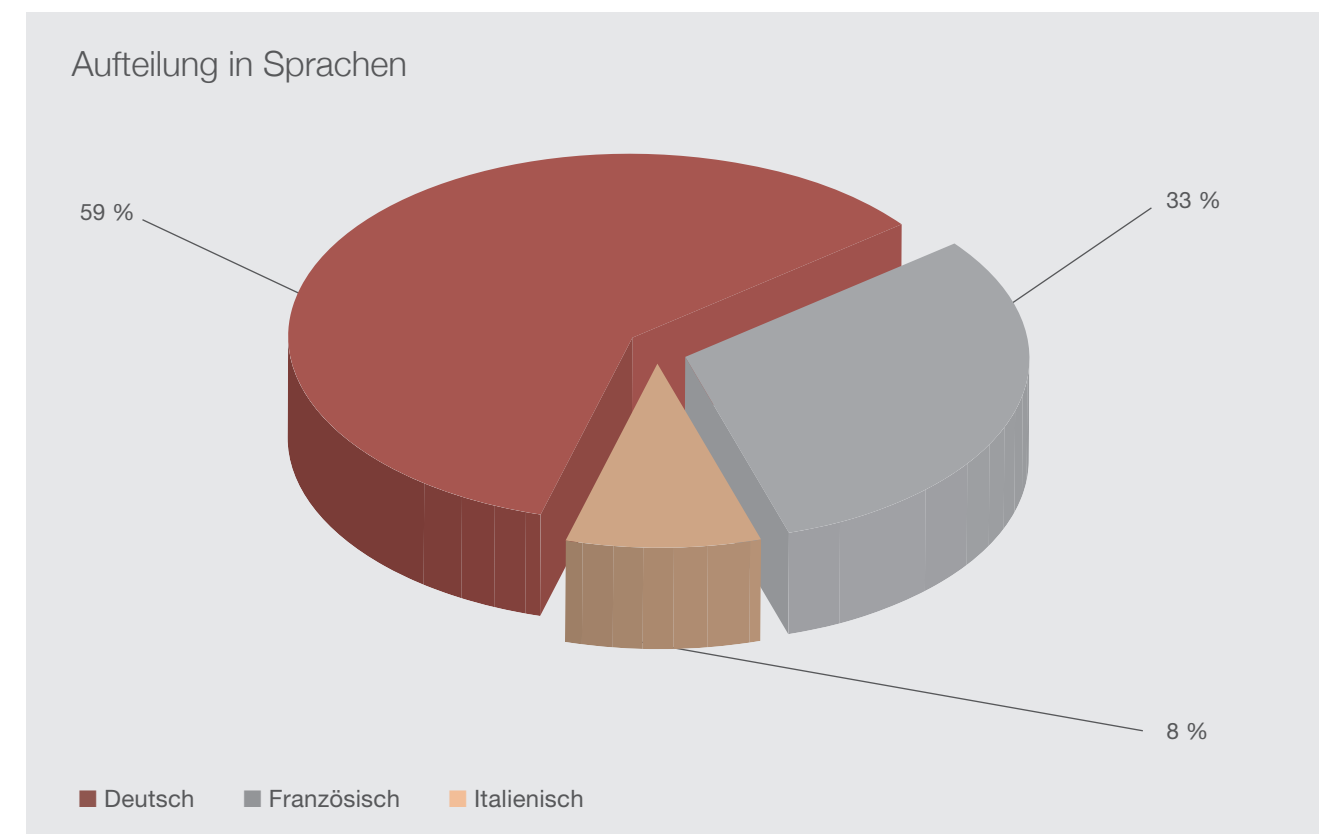
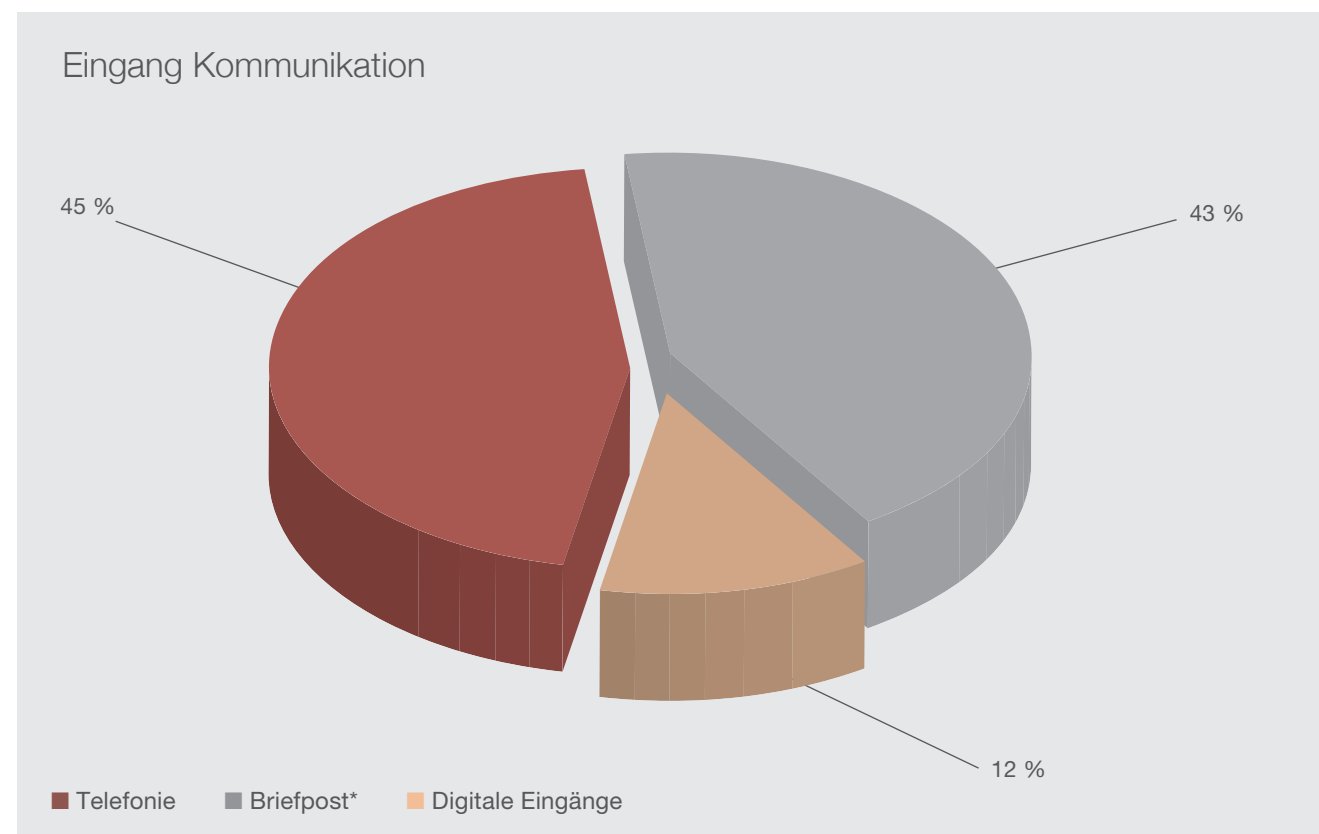




Haushaltabgabe in Zahlen

Eingangskanäle zu unseren Kundenbetreuern

		Anzahl pro Erhebungsjahr				Durchschnittliche Anzahl pro Arbeitstag (Höchst- und Tiefstwerte) 2023	Durchschnittliche Erreichbarkeit 2023
		2020	2021	2022	2023		
Telefonie (geführte Gespräche)	Anrufe	415'130	396'482	328'909	338'605	1'399 (2967/521)	69 %
Digital-Eingänge (E-Mail/Webform)	Anfragen	168'873	121'575	93'677	86'946	359	
Briefpost	Anfragen	161'108	153'761	139'999	326'365	1'349	
	Total aller Anfragen	745'111	671'818	562'585	751'916	3'107	



*Die postalischen Anfragen haben sich im Erhebungsjahr 2023 im Vergleich zu den Vorjahren signifikant verändert. Dies ist auf die schriftliche Korrespondenz im Rahmen der EL-Prüfung zurückzuführen und verzerrt den Trend zur verstärkten Nutzung digitaler Kommunikationskanäle.

SERAFE AG

Schweizerische Erhebungsstelle
für die Radio- und Fernsehgebühr
Postfach
8010 Zürich

www.serafe.ch