



Verband Schweizerischer Einwohnerdienste (VSED)
Association suisse des services des habitants (ASSH)
Associazione svizzera dei servizi agli abitanti (ASSA)
Associaziun svizra dals servetschs als abitants (ASSA)

Zürich, 17. Januar 2019

Pressemitteilung zum Rechnungsversand der Serafe AG

Seit Anfang Januar 2019 verschickt die Serafe AG als neue Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühren die Rechnungen. Darin wird darauf hingewiesen, dass sich die Einwohnerinnen und Einwohner bei Unstimmigkeiten direkt an ihre Einwohnerkontrolle zu wenden haben. Dies führt zu zahlreichen Rückfragen bei den Gemeinden.

Der Vorstand des VSED traf sich deshalb am 16. Januar 2019 mit Vertreterinnen und Vertretern des Bakom und der Serafe AG. Der VSED hat seine Unzufriedenheit zum Ausdruck gebracht und bedauert, nicht in den Umsetzungsprozess eingebunden worden zu sein. Er weist auf folgende Probleme hin:

Der Eidgenössische Wohnungsidentifikator (EWID), welcher von den Bundesbehörden ausschliesslich für statistische Zwecke eingeführt wurde, eignet sich grundsätzlich nicht für die Rechnungserhebung. Der VSED hat bereits im November 2015 anlässlich der Anhörung zur Teilrevision der Radio- und Fernsehverordnung RTVV gegenüber dem Bakom auf diese Problematik aufmerksam gemacht. Das Einwohnerregister wird täglich laufend aktualisiert, entsprechend der Meldequote der Bevölkerung, weshalb vom Bundesamt für Statistik ein Toleranzschwellenwert für die Aktualisierung von zwei Prozent festgelegt wurde. Ein Grund dafür ist, dass Meldungen von Bewohnern, Liegenschaftsverwaltungen oder Eigentümern, oft nicht chronologisch erfolgen und daher „Überschneidungen“ zwischen alten und neuen Mietern häufig über einen kurzen Zeitraum auftreten. Dazu trägt auch die Tatsache bei, dass das Eidgenössische Gebäude- und Wohnungsregister durch die zuständigen Baubehörden nicht immer in Echtzeit aktualisiert werden kann.

Die Serafe AG verweist ihre Kundinnen und Kunden bei Unstimmigkeiten an die Einwohnerkontrolle der Wohngemeinde. Aufgrund einer ersten Auslegeordnung durch mehrere Gemeinden stellt der VSED fest, dass die Daten in den meisten Fällen korrekt und keine Änderungen im Einwohnerregister notwendig sind. Viele Fragen beziehen sich auf die Rechnung an sich (z.B. Fristen, Ratenzahlungen, Befreiungsanträge, usw.) wofür die Serafe AG zuständig ist.

Präsidium: Carmela Schürmann, Leiterin Kompetenzzentrum Bevölkerungsamt Stadt Zürich,
Stadthausquai 17, Stadthaus, Postfach, 8022 Zürich, Tel. 044/ 412 32 09 / carmela.schuermann@zuerich.ch
Sekretariat: Walter Allemann, Leiter Einwohnerdienste, Rathaus, Alb. Zwyssigstr. 76, 5430 Wettingen
Tel. 056/ 437 77 41 / walter.allemann@wettingen.ch

Da die Serafe AG darüber hinaus für den Rechnungsversand nicht die aktuellsten Daten der Einwohnerregister verwendet hat (Stichtag: November 2018, Versand: Januar 2019), ist eine grosse Anzahl der Reklamationen berechtigt.

Mit den Vertretern des Bakoms und der Serafe AG wurden verschiedene Lösungsansätze diskutiert. Der Vorstand des VSED hat folgende Änderungen gefordert, die zeitnah umzusetzen sind:

- Die Serafe AG ist für die Rechnungsempfängerinnen und -empfänger die erste Ansprechstelle.
- Die Triage der verschiedenen Beschwerden erfolgt durch die Serafe AG um die Unannehmlichkeiten der Bevölkerung so weit als möglich zu minimieren.
- Auf Mahnschreiben ist zu verzichten, bis die bestehenden Probleme behoben sind.
- Die Vorgehensweise für die Datenaufbereitung ist eingehend zu analysieren und zu korrigieren. Dabei sind der VSED und andere involvierte Stellen einzubeziehen.

Selbstverständlich werden von den Einwohnerdiensten notwendige Anpassungen im Einwohnerregister vorgenommen. Dazu sind aber oft vertiefte Abklärungen notwendig. Der VSED betont ausdrücklich, dass die Einwohnerregister schweizweit eine hervorragende Datenqualität aufweisen.

Auskunft erteilt

Deutsch: Carmela Schürmann, Tel. 044 412 32 09, carmela.schuermann@zuerich.ch
(erreichbar am 18. Januar 2019 zwischen 14.00 – 17.00 Uhr)

Französisch: Dominique Monod, Tel. 021 315 31 10, dominique.monod@lausanne.ch
(erreichbar am 18. Januar 2019 zwischen 14.15 – 17.30 Uhr)

Italienisch: Massimo Cavalleri, Tel. 078 622 32 99, massimo.cavalleri@capriasca.ch

Verband Schweizerischer Einwohnerdienste

Carmela Schürmann
Präsidentin

Walter Allemann
Sekretär