Testatsexemplar

Vivento Customer Services GmbH
Bonn

Jahresabschluss zum 31. Dezember 2010
und Lagebericht für das Geschäftsjahr 2010

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers



pwc

Testatsexemplar

Vivento Customer Services GmbH
Bonn

Jahresabschluss zum 31. Dezember 2010
und Lagebericht für das Geschäftsjahr 2010

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

pwc

Inhaltsverzeichnis

Seite

Lagebericht für das Geschäftsjahr 2010 1

Jahresabschluss 1

1. Bilanz zum 31. Dezember 2010 2
2. Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar 2010 bis 31. Dezember 2010 5
3. Anhang für das Geschäftsjahr 2010 7

Anlagenspiegel 23

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers 1

Lagebericht für das Geschäftsjahr 2010

Vivento Customer Services GmbH

A. Gesellschaftsstruktur

Die Gesellschaft ist aus der am 1. Januar 2004 gegründeten vivento customer services GmbH & Co. KG hervorgegangen. Diese wurde am 22. August 2005 formwechselnd in eine GmbH umgewandelt und firmiert seit dem als Vivento Customer Services GmbH (kurz VCS), deren alleinige Gesellschafterin die Deutsche Telekom AG, Bonn (kurz DTAG), ist. Das Eigenkapital beträgt 122.173.009,04 €. Dieses setzt sich zusammen aus dem Stammkapital von 100.000 € und der Kapitalrücklage in Höhe von 122.073.009,04 €, davon wurden 95.900.000 € noch nicht eingefordert. Die VCS hat mit ihrer Gesellschafterin im August 2005 einen Ergebnisabführungsvertrag und einen Beherrschungsvertrag abgeschlossen.

B. Besondere Aktivitäten des Geschäftsjahres

Im Geschäftsjahr 2010 hat die VCS im Rahmen ihres Geschäftsauftrages fast ausschließlich Service Center Dienstleistungen für konzerninterne Kunden erbracht. Mit dem umsatzstärksten Kunden, der Schwestergesellschaft Deutsche Telekom Kundenservice GmbH (im nachfolgenden DT KS genannt) wurde in 2010 eine Zusatzvereinbarung zum Rahmenvertrag abgeschlossen, welche sich insbesondere infolge der Anpassung der Call-Volumen reduzierend auf die Umsatzerlöse des Geschäftsjahres auswirkte.

Den Marktanforderungen folgend wurden im Geschäftsjahr 2010 insbesondere die Backoffice Service Center-Leistungen, als Schwerpunkt der Service Center-Leistungen, von 71,7 % im Geschäftsjahr 2009 auf 74,0 % im Geschäftsjahr 2010 weiter ausgebaut. In diesem Zusammenhang wurden seitens der VCS insbesondere Service Center Leistungen in den Bereichen Störungshotlines, Telefon Operator Dienste, Auftragsbearbeitung und Kundenbindung etc. erbracht.

Die VCS ist im abgelaufenen Geschäftsjahr ebenfalls ihrem Geschäftsauftrag als Transformations- und Beschäftigungssicherungsgesellschaft für Überhangpersonal gefolgt. So hat die Gesellschaft im abgelaufenen Geschäftsjahr im Rahmen des zentralen Interessenausgleichs der DT KS von der Schließung von DT KS Standorten betroffenes Personal aufgenommen und in Beschäftigung gebracht. Darüber hinaus sind im Geschäftsjahr 37 Mitarbeiter der DT KS im Zuge eines Betriebsübergangs zum 1. Februar 2010 zur VCS gewechselt.

Darüber hinaus wurde im Geschäftsjahr ein Pilotprojekt im Bereich der Netzdokumentationen von der Konzernschwester Deutsche Telekom Netzproduktion GmbH (DT NP) erfolgreich akquiriert. Dabei konnten Beamte der mittleren und gehobenen technischen Laufbahn in den Service Centern über das Instrument der Zuweisung aufgenommen werden.

Im Rahmen der Arbeitnehmerüberlassung waren im abgelaufenen Geschäftsjahr Mitarbeiter der VCS für den Betrieb Vivento der DTAG in Management- und Support-Funktionen tätig.

Diese Leistung wurde mit dem Betrieb Vivento DTAG verrechnet und innerhalb der sonstigen betrieblichen Erträge ausgewiesen.

Weiterhin wurden die Produktionskapazitäten an die verringerte Nachfrage des Konzerns nach Service Center Dienstleistungen angepasst. Diese Anpassung war ohne Ergebnisbelastung durch die Reduzierung der Anzahl der eingesetzten externen Leih- und Zeitarbeiter möglich. Die Anzahl der eingesetzten externen Leih- und Zeitarbeitskräfte hat sich von 1.656 FTE (Jahresdurchschnittswert) in 2009 auf 884 FTE (Jahresdurchschnittswert) im Geschäftsjahr 2010 vermindert.

Das Geschäftsjahr 2010 endete zum 31. Dezember 2010 mit fünfzehn Standorten und einer Außenstelle.

C. Vermögens- und Finanzlage

Im Folgenden werden die für die Entwicklung der Ertragslage wesentlichen Einflussfaktoren kurz erläutert:

	31.12.2010 T€	31.12.2009 T€	Veränderung T€
Anlagevermögen	5.588	6.869	-1.281
Umlaufvermögen	236.063	270.641	-34.578
Rechnungsabgrenzungsposten	24	44	-20
Aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung	5.936	0	5.936
Aktiva	**247.611**	**277.554**	**-29.943**
Eigenkapital	122.173	122.173	0
Rückstellungen	101.247	141.237	-39.990
Verbindlichkeiten	24.064	14.144	9.920
Rechnungsabgrenzungsposten	127	0	127
Passiva	**247.611**	**277.554**	**-29.943**

Insgesamt ist die Bilanzsumme gegenüber dem Vorjahr um 29,9 Mio. € auf 247,6 Mio. € gesunken. Der wesentlichste Bilanzposten auf der Aktivseite sind die Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen mit 235,8 Mio. € (Vorjahr: 263,3 Mio. €). Diese beinhalten insbesondere Forderungen aus der Teilnahme am Cash-Pooling mit der Muttergesellschaft in Höhe von 126,1 Mio. € sowie ausstehende Einlagen auf Agio-Beträge in Höhe von 95,9 Mio. €.

Der Rückgang des Anlagevermögens um 1,3 Mio. € auf 5,6 Mio. € ist vor allem auf im Vergleich zu den Investitionen höheren Abschreibungen zurückzuführen.

Die Passivseite umfasst im Wesentlichen Rückstellungen in Höhe von 101,2 Mio. €, Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Dritten in Höhe von 3,3 Mio. € sowie Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen von 10,7 Mio. €. Die Rückstellungen beinhalten insbesondere Pensionsrückstellungen (43,0 Mio. €), Personalrückstel-

lungen (7,8 Mio. €), Verpflichtungen aus dem Verkauf von Call-Center-Standorten (20,4 Mio. €) und Drohverlustrückstellungen (25,9 Mio. €). Die Verminderung der Rückstellungen um 40,0 Mio. € resultiert im Wesentlichen aus der Erfüllung von Zahlungsverpflichtungen im Rahmen der Veräußerung der Service Center Standorte sowie der Verringerung der Drohverlustrückstellung.

Die Verbindlichkeiten erhöhten sich insgesamt um 9,9 Mio. €. Der Anstieg entfällt insbesondere auf eine Erhöhung der Abfindungszusagen gegenüber Mitarbeitern in Höhe von 6,9 Mio. € sowie auf höhere Verbindlichkeiten aus Zusagen im Rahmen des Sicherheitsmodells (sog. 55er Regelung; + 1,4 Mio. €).

Die Eigenkapitalquote zum 31. Dezember 2010 beläuft sich auf 49 % und hat sich somit gegenüber dem Vorjahr um 5 % erhöht.

Die VCS hat mit der DTAG einen Rahmenvertrag zur Einbeziehung in das Cash-Concentration-System der Deutschen Telekom Gruppe geschlossen. Dadurch wird die Liquidität jederzeit sichergestellt.

D. Ertragslage

Im Folgenden werden die für die Entwicklung der Ertragslage wesentlichen Einflussfaktoren kurz erläutert:

	2010 T€	2009 T€	Veränderung T€
Umsatzerlöse	**75.840**	**109.182**	**-33.342**
Sonstige betriebliche Erträge	60.847	78.176	-17.329
Herstellungskosten	-228.253	-190.705	-37.548
Vertriebskosten	-2.952	-4.611	1.659
Allgemeine Verwaltungskosten	-15.407	-17.144	1.737
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-25.782	-38.654	12.872
Betriebsergebnis	**-135.707**	**-63.756**	**-71.951**
Finanzergebnis	-2.029	1.381	-3.410
Außerordentliches Ergebnis	-153	0	-153
Jahresfehlbetrag vor Erträgen aus Verlustübernahme	**-137.889**	**-62.375**	**-75.514**

Die Inlands-Umsatzerlöse der VCS liegen bei 75,8 Mio. € (Vorjahr: 109,2 Mio. €). Mit einem Anteil von 98,8 % am Umsatz war der Deutsche Telekom Konzern der wichtigste Abnehmer für Dienstleistungen der VCS. Der externe Marktanteil war mit 1,2 % relativ gering ausgeprägt, nicht zuletzt vor dem Hintergrund der vertriebsstrategischen Entscheidung, sich als interner Service Dienstleister verstärkt auf das Konzerngeschäft zu konzentrieren und im externen Geschäft höhere Anforderungen an die erzielbaren Personaldeckungsquoten zu stellen. Die konzerninterne Nachfrage hat im Interesse der Konzern-Service Ziele höchste Priorität.

Die sonstigen betrieblichen Erträge betragen im Geschäftsjahr 2010 60,8 Mio. € (Vorjahr: 78,2 Mio. €). Diese ergeben sich vor allem aus dem Verbrauch von Drohverlustrückstellungen, der Auflösung von Rückstellungen sowie der Weiterberechnung von Kosten an den Betrieb Vivento der DTAG.

Den Umsatzerlösen stehen Herstellungskosten in Höhe von 228,3 Mio. € (Vorjahr: 190,7 Mio. €), Vertriebskosten in Höhe von 3,0 Mio. € (Vorjahr: 4,6 Mio. €) und Verwaltungskosten in Höhe von 15,4 Mio. € (Vorjahr: 17,1 Mio. €) gegenüber.

In den Herstellungskosten sind in Höhe von 105,6 Mio. € (Vorjahr: 71,3 Mio. €) Personalaufwendungen enthalten. Aufgrund der Beschäftigungs- und Tarifstruktur der VCS liegen die Personalkosten der Mitarbeiter im Durchschnitt deutlich über dem allgemein üblichen Marktniveau der Service-Center-Branche. Um marktübliche Konditionen anbieten zu können, ist die VCS daher in verschiedenen Projekten gezwungen, mit nicht langfristig kostendeckenden Preisen zu arbeiten. Dies führt dazu, dass die Einzelkalkulation von Kundenprojekten in diesen Fällen zum Ausweis eines operativen Verlustes führt. Im Geschäftsjahr sind die Herstellungskosten darüber hinaus durch Abfindungen in Höhe von 32,4 Mio. € (Vorjahr 3,1 Mio. €) belastet. Desweiteren beinhalten die Herstellungskosten insbesondere Aufwendungen für den Einsatz von externen Leih- und Zeitarbeitskräften sowie zugewiesene Beamte (87,2 Mio. €; Vorjahr 83,8 Mio. €) und IT-Kosten (10,9 Mio. €; Vorjahr 12,3 Mio. €).

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen sanken um 12,9 Mio. € auf 25,8 Mio. €, dies resultiert im Wesentlichen aus der reduzierten Bildung neuer Drohverlustrückstellungen.

Das Finanzergebnis hat sich gegenüber dem Vorjahr um 3,4 Mio. € vermindert. Ursächlich hierfür sind insbesondere die Aufwendungen aus der Aufzinsung von Pensionsrückstellungen (2,7 Mio. €). Diese werden seit der Einführung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes (BilMoG) im Zinsergebnis ausgewiesen, während sie zuvor im Personalaufwand erfasst wurden. Darüber hinaus ergaben sich aufgrund reduzierter Forderungen aus dem Cash-Management geringere Zinserträge.

Unter Berücksichtigung der durch die BilMoG Umstellung bedingten außerordentlichen Aufwendungen in Höhe von T€ 153 ergab sich ein Jahresfehlbetrag von 137,9 Mio. €, der im Rahmen des bestehenden Ergebnisabführungsvertrages von der DTAG übernommen wurde.

Darüber hinaus ergeben sich im Geschäftsjahr folgende wesentliche Kennzahlen:

Angaben nach IFRS/IAS	2010	2009
Umsatz in Mio. Euro	75,8	109,2
EBITDA in Mio. Euro (vor Sondereffekten)	-121,4	-71,5
Mitarbeiter in FTE (YA)*	3.804	4.137
Brutto-Personalfluktuation konzernextern in FTE**	513	-
Umsatz pro FTE in Tsd. Euro	19,9	26,4
EBITDA pro FTE in Tsd. Euro (vor Sondereffekten)	-31,9	-17,3

* Mitarbeiter in FTE (YA) Stammkräfte + Transferkräfte + Leih- und Zeitarbeitnehmer

** keine Vorjahresangabe vorhanden

Für alle steuerungsrelevanten Kennzahlen werden in der VCS die IFRS/IAS Rechnungslegungsvorschriften angewendet. Eine Steuerung des Unternehmens nach HGB Zahlen findet nicht statt.

E. Ausblick

Die Modernisierung und Konsolidierung der Standort-Strukturen bei den Schwestergesellschaften wird auch in den kommenden Jahren gegebenenfalls bei der VCS zu vermehrten Personalzugängen führen. Darüber hinaus plant die VCS weiterhin, Mitarbeiter des Betriebes Vivento der DTAG in ihre Service Center Strukturen zu integrieren. Abhängig von den internen Kundenanforderungen aus dem Konzern werden diese Zugänge externe Leih- und Zeitarbeitnehmer weiter ersetzen. Damit wird die VCS auch in den kommenden Jahren ihrem Geschäftsauftrag als Transformations- und Beschäftigungssicherungsgesellschaft für Personal des Konzerns folgen. Die Vermittlung von langfristigen, konzernexternen Perspektiven (individuelle, freiwillige Instrumente, sowie Übergänge zu Behörden, z. B. Bundesagentur für Arbeit) für die Mitarbeiter wird eine wichtige Steuerungsgröße. Gleichzeitig agiert die VCS weiterhin als wichtiger Service-Center-Dienstleister für den Konzern Deutsche Telekom und wird damit genauso in den Dimensionen Produktivität, Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit gesteuert.

Die VCS wird weiterhin verstärkt Synergiepotentiale mit der Konzerneinheit Vivento der DTAG sowohl nutzen als auch bedienen. Die Kompetenzen der VCS beispielsweise in den Bereichen Marketing, Vertrieb, Strategie und Personal werden in 2011 unverändert gemäß Rahmenvertrag dem Betrieb Vivento der DTAG zur Verfügung gestellt und abgerechnet.

Ebenso wird die VCS die Bündelung und Optimierung von Service Leistungen innerhalb des Konzerns unterstützen. Mit der Neuausrichtung der Weiterbildungsbereiche im Konzern werden ab dem Geschäftsjahr 2011 alle wesentlichen Weiterbildungsangebote aus dem Bereich der Trainings-, Moderations- und Seminardienstleistungen der VCS in der Konzernschwester Deutsche Telekom Training GmbH gebündelt. In diesem Zusammenhang werden 8 Stammkräfte (FTE) im Rahmen eines Betriebsübergangs aus dem Personalbereich der VCS (VCS Akademie) in die Deutsche Telekom Training GmbH wechseln.

Darüber hinaus werden ab dem 1. Februar 2011 alle bisher selbst erbrachten Einkaufsdienstleistungen vom Konzern bezogen und damit über die standardisierten Einkaufsprozesse des Konzerneinkaufs abgewickelt.

Entsprechend der im Dezember 2010 verabschiedeten Mittelfristplanung geht die VCS von einem Umsatzrückgang in den Jahren 2011 und 2012 aus. Vor diesem Hintergrund sowie den über dem Branchendurchschnitt liegenden Personalkosten rechnet die Gesellschaft auch für die kommenden Jahre mit einem Jahresfehlbetrag, welcher im Rahmen des bestehenden Ergebnisabführungsvertrages von der Muttergesellschaft übernommen wird.

F. Chancen und Risiken

Wichtig für die weitere Entwicklung der VCS ist deren zukünftige personelle Ausstattung und die strategischen Vorgaben der Konzernmutter zur Positionierung innerhalb des Konzernverbundes.

Erforderliche Anpassungen der Maßnahmen zum personellen Umbau im Konzern, z. B. aufgrund von kurzfristig erhöhtem Personalbedarf in anderen Konzerneinheiten haben hierbei Auswirkungen auf die VCS, da der Zeitpunkt des personellen Überhangs in den betroffenen Konzerneinheiten und damit der Zugang von Kräften in das Kapazitätsmanagement zumindest mittelfristig beeinflusst wird.

Im Geschäftsjahr 2011 wird die VCS unverändert ihrer Aufgabe als Beschäftigungsgesellschaft nachkommen und über die Akquisition von passenden Aufträgen Mitarbeitern überwiegend aus dem Betrieb Vivento neue Beschäftigungsperspektiven eröffnen. Darüber hinaus sind keine signifikanten Personalzugänge aus dem Konzern avisiert.

Über resultierende geringere Produktivitäten der Standorte kann sich dies auf das Ergebnis und die Drohverlustrückstellungen auswirken.

Darüber hinaus wird die weitere konzerninterne Geschäftsentwicklung wesentlich vom Fortschritt und der Stabilität der Standort- / Produktivitäts- und Qualitätsentwicklung der Service-Gesellschaften des Konzerns abhängen. Die VCS hat, wie auch in der Vergangenheit erfolgreich gezeigt, auftretende Service Center Engpässe im Konzern auch kurzfristig auf einem hohen Qualitätsniveau zu bedienen.

Dabei ist die DT KS konzernintern der größte Auftraggeber, insbesondere durch die Übernahme der KNLS Standorte durch die VCS in der Vergangenheit. Die aktuellen Planungen zeigen aber, dass der Anteil von anderen Konzerneinheiten im Wachstum begriffen ist.

Die DT KS als nach wie vor größter Kunde der VCS hat für die Zukunft einen sinkenden Bedarf der Service Center Leistungen der VCS avisiert. Tritt dieses Risiko ein, wird das Ergebnis der VCS zusätzlich belastet werden, wenn die Kapazitäten nicht im selben Maße angepasst werden könnten.

Darüber hinaus ist das Service-Center Geschäft in Deutschland anhaltend einem Preisdruck ausgesetzt. Da sich die Leistungsabrechnung der VCS im Konzern an Marktpreisen orientiert, ist hier mit weiterem Preisverfall und damit Ergebnisbelastungen in der Zukunft zu rechnen.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass die Zukunft der VCS stark von Faktoren abhängt, welche die Gesellschaft gar nicht oder nur eingeschränkt beeinflussen kann. Maßgeblich sind vor allem Entscheidungen auf Konzernebene wie die VCS weiter innerhalb der Servicelandschaft der Telekom positioniert werden soll.

G. Bestandsgefährdende Risiken

Mit der Gesellschafterin wurde im August 2005 ein Ergebnisabführungsvertrag sowie ein Beherrschungsvertrag abgeschlossen. Dieser hat eine Laufzeit von mindestens fünf Jahren und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht von einer der beiden Vertragsparteien gekündigt wird. Wir gehen auch für die Zukunft davon aus, dass dieser Vertrag weiterhin Bestand haben wird und haben dies in unserer vom Aufsichtsrat genehmigten und mit der Muttergesellschaft abgestimmten Mittelfristplanung für die Jahre 2011 bis 2014 entsprechend berücksichtigt. Bestandsgefährdende Risiken sind daher aus unserer Sicht zur Zeit nicht ersichtlich.

H. Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Es haben sich keine Ereignisse von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag ergeben.

Bonn, den 7. Februar 2011

Vivento Customer Services GmbH

Meinolf Brauer Geschäftsführer, Sprecher der Geschäftsführung	Ulrich Keudel Geschäftsführer Finanzen	Dr. Reinhard Keim Geschäftsführer Personal

Jahresabschluss für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2010

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Bilanz zum 31. Dezember 2010

Aktiva

	31.12.2010	31.12.2009
	€	€
A. Anlagevermögen		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände		
Software-Lizenzen	3.344.526,00	3.753.161,00
II. Sachanlagen		
1. Bauten auf fremden Grundstücken	3.676,00	4.104,00
2. Technische Anlagen und Maschinen	641.911,00	899.606,00
3. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.475.160,40	2.160.241,40
4. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	122.416,11	51.927,00
	2.243.163,51	3.115.878,40
	5.587.689,51	**6.869.039,40**
B. Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	87.640,70	29.988,00
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen (davon ausstehende Einlagen auf Agio-Beträge € 95.900.000,00)	235.776.434,41	263.319.618,51
3. Sonstige Vermögensgegenstände	199.368,86	1.887.917,86
	236.063.443,97	265.237.524,37
II. Wertpapiere		
Sonstige Wertpapiere		5.403.369,87
	236.063.443,97	**270.640.894,24**
C. Rechnungsabgrenzungsposten	**23.552,47**	**44.023,98**
E. Aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung	**5.936.120,08**	**0,00**
	247.610.806,03	**277.553.957,62**

Passiva

	31.12.2010	31.12.2009
	€	€
A. Eigenkapital		
I. Stammkapital	100.000,00	100.000,00
II. Kapitalrücklage	122.073.009,04	122.073.009,04
	122.173.009,04	**122.173.009,04**
B. Rückstellungen		
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	43.047.786,37	40.580.105,00
2. Sonstige Rückstellungen	58.199.537,08	100.656.479,31
	101.247.323,45	**141.236.584,31**
C. Verbindlichkeiten		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	3.287.372,69	6.489.662,83
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	10.677.290,81	5.852.947,76
3. Sonstige Verbindlichkeiten (davon aus Steuern € 1.319.373,12; Vorjahr € 1.295.958,41) (davon im Rahmen der sozialen Sicherheit € 1.546.228,72;Vorjahr € 193.579,93)	10.099.385,78	1.801.753,68
	24.064.049,28	**14.144.364,27**
D. Rechnungsabgrenzungsposten	**126.424,26**	**0,00**
	247.610.806,03	**277.553.957,62**

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2010

	2010	2009
	€	€
1. Umsatzerlöse	75.839.631,70	109.181.912,95
2. Herstellungskosten der zur Erzielung der Umsatzerlöse erbrachten Leistungen	-228.252.811,15	-190.704.679,53
3. **Bruttoergebnis vom Umsatz**	**-152.413.179,45**	**-81.522.766,58**
4. Vertriebskosten	-2.951.660,67	-4.610.814,93
5. Allgemeine Verwaltungskosten	-15.406.538,94	-17.144.162,36
6. Sonstige betriebliche Erträge	60.846.840,87	78.176.052,51
7. Sonstige betriebliche Aufwendungen	-25.782.394,00	-38.654.620,12
	-135.706.932,19	-63.756.311,48
8. Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens (davon aus verbundenen Unternehmen € 0,00; Vorjahr € 0,00)	0,00	78.703,85
9. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge (davon aus verbundenen Unternehmen € 204.874,28; Vorjahr € 1.407.327,61)	765.889,40	1.407.327,61
10. Abschreibungen auf Wertpapiere des Umlaufvermögens	0,00	-101.248,38
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen (davon an verbundene Unternehmen € 8.059,16; Vorjahr € 3.458,77)	-2.795.393,32	-3.458,77
12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	**-137.736.436,11**	**-62.374.987,17**
13. Außerodentliche Aufwendungen (= außerordentliches Ergebnis)	-152.964,00	0,00
14. Erträge aus Verlustübernahme	137.889.400,11	62.374.987,17
15. Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag	**0,00**	**0,00**

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Anhang für das Geschäftsjahr 2010

Grundlagen und Methoden

Beschreibung der Geschäftstätigkeit

Das Stammkapital der Vivento Customer Services GmbH in Höhe von 100.000 Euro wird zu 100% von der Deutsche Telekom AG, Bonn (im weiteren DTAG genannt) gehalten. Darüber hinaus besteht eine Kapitalrücklage in Höhe von 122.073.009,04 € (Vorjahr 122.073.009,04 €) (davon noch nicht eingefordert 95.900.000 € (Vorjahr 95.900.000 €). Die Gesellschaft ist ein vollkonsolidiertes Unternehmen im Telekom-Konzernkreis. Zwischen der Vivento Customer Services GmbH und der Deutsche Telekom AG besteht ein Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag. Es besteht eine umsatzsteuerliche (seit dem 1. September 2005) und ertragsteuerliche (seit dem 1. Januar 2005) Organschaft mit der Deutsche Telekom AG.

Die Vivento Customer Services GmbH (im weiteren VCS genannt) wurde zum 1. Januar 2004 als GmbH & Co. KG gegründet und am 22. August 2005 in eine GmbH umgewandelt. Sie ist dem Geschäftsbereich Vivento der DTAG zugeordnet, der interessierte Mitarbeiter aus Bereichen des Konzerns in neue Beschäftigungsverhältnisse innerhalb und außerhalb der Telekom-Gruppe vermittelt.

Die VCS dient als Beschäftigungsgesellschaft und übernimmt Personal aus dem Zugangsmanagement der Vivento in bereits vorhandene oder neu aufgebaute Service Center. Daneben verfolgt die VCS das Ziel, den Beschäftigungsumbau des Konzerns zu unterstützen. Zum Ende des Jahres hat die VCS insgesamt 15 Service Center und eine Außenstelle.

Das Leistungsspektrum der VCS umfasst sowohl das traditionelle Service Center Leistungsspektrum als auch kundenspezifische Modul- und Branchenlösungen, wie z.B. Leistungen in den Bereichen Kundenservice (Störungshotlines), Scann-Dienstleistungen, Telefon Operator Dienste, Auftragsbearbeitung, Kundenbindung, Datenbankpflege und Vertriebsunterstützung.

Der zum 31. Dezember 2010 erstellte Jahresabschluss ist nach den geltenden Vorschriften des Handelsgesetzbuches aufgestellt. Die Gliederung der Gewinn- und Verlustrechnung erfolgt im Geschäftsjahr 2010 unverändert zum Vorjahr nach dem Umsatzkostenverfahren.

Vergleichbarkeit mit Vorjahreszahlen auf Grund organisatorischer Veränderungen und der erstmaligen Anwendung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes (BilMoG)

Gemäß § 265 Abs. 2 S. 1 HGB wurden für die Bilanz zum 31. Dezember 2010 und die Gewinn- und Verlustrechnung für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2010 die Beträge des vorangegangenen Geschäftsjahres der Gesellschaft angegeben.

Im Berichtsjahr wurde das Bilanzrechtsmodernisierungsgesetz erstmalig vollumfänglich angewendet (gemäß Art. 66 EGHGB). Eine Anpassung der Vorjahreszahlen erfolgte entsprechend Art. 67 Abs. 8 S. 2 EGHGB nicht.

Soweit die Auswirkungen der erstmaligen Anwendung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes wesentlich und deren Erklärungen für ein besseres Verständnis der Geschäftszahlen erforderlich sind, werden sie bei der Erläuterung der einzelnen Bilanz- und GuV-Posten dargestellt.

Grundlagen der Bilanzierung

Der Jahresabschluss und der Lagebericht der VCS werden nach den Vorschriften des Handelsgesetzbuches (HGB) in der Fassung des BilMoG für große Kapitalgesellschaften i.S.d. § 267 Abs. 3 HGB sowie nach dem GmbH-Gesetz (GmbHG) und des aktuell geltenden Gesellschaftsvertrags aufgestellt.

Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung entsprechen den Gliederungsvorschriften der §§ 266 und 275 HGB, wobei die Gewinn- und Verlustrechnung gemäß § 275 Abs. 3 HGB nach dem Umsatzkostenverfahren gegliedert ist. Der Ausweis erfolgt in Euro (€), sofern nichts anderes angegeben wird. Das Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr.

In Übereinstimmung mit den internationalen Gepflogenheiten beginnt die Berichterstattung mit der Gewinn- und Verlustrechnung.

Der Jahresabschluss und der Lagebericht der VCS werden in den Konzernabschluss und zusammengefassten Lagebericht der Deutsche Telekom AG, Bonn (im folgenden auch DTAG genannt), als oberstes Mutterunternehmen einbezogen. Die Aufstellung des Konzernabschlusses und des zusammengefassten Lageberichts der DTAG erfolgt nach § 315a HGB unter Anwendung EU-konformer IFRS. Der Konzernabschluss und der zusammengefasste Lagebericht werden im elektronischen Bundesanzeiger veröffentlicht und sind ferner über die Internetseite des Unternehmensregisters der DTAG zugänglich.

Bilanzierung und Bewertung

Als **Umsatzerlöse** werden alle Erlöse ausgewiesen, die im Zusammenhang mit der Erbringung von unternehmenstypischen Dienstleistungen anfallen und damit aus der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit der VCS resultieren. Dies betrifft im Wesentlichen Erlöse aus dem Bereich Call-Center- und Back-Office-Dienstleistungen.

Der Ausweis der Umsatzerlöse erfolgt ohne Umsatzsteuer und um Erlösschmälerungen gekürzt. Entsprechend dem Realisationsprinzip erfolgt eine periodengerechte Erfassung.

Entgeltlich erworbene **immaterielle Vermögensgegenstände** werden mit ihren Anschaffungskosten bewertet und planmäßig über die jeweilige Nutzungsdauer abgeschrieben.

Die VCS übt das Wahlrecht zur Aktivierung selbst erstellter immaterieller Vermögensgegenstände (§ 248 Abs. 2 HGB) nicht aus.

Das **Sachanlagevermögen** wird zu Anschaffungs- oder Herstellungskosten, vermindert um planmäßige Abschreibungen, bewertet. Außerplanmäßige Abschreibungen auf den niedrigeren beizulegenden Wert erfolgen bei voraussichtlich dauernder Wertminderung.

Die planmäßigen Abschreibungen werden grundsätzlich linear vorgenommen. Die dabei zu Grunde gelegten betriebsgewöhnlichen Nutzungsdauern basieren auf einer betriebsindividuellen Einschätzung, die sowohl technische als auch wirtschaftliche Entwertungsfaktoren berücksichtigt.

Für das Anlagevermögen sind im Wesentlichen die folgenden Abschreibungssätze maßgebend:

	%
Immaterielle Vermögensgegenstände	14,3 bis 33
Sachanlagevermögen	
Technische Anlagen	3 bis 20
Andere Anlagen, Büro- und Geschäftsausstattung	5 bis 33
Geringwertige Wirtschaftsgüter	20 bis 100

Die Zugänge zu beweglichen Vermögensgegenständen des Sachanlagevermögens werden ab dem Zugangsjahr pro rata temporis abgeschrieben.

Vermögensgegenstände von geringem Wert (steuerlich: Geringwertige Wirtschaftsgüter) wurden bis 31. Dezember 2007 mit Ausnahme der Büroausstattung im Anschaffungsjahr voll abgeschrieben und als Abgang ausgewiesen. Seit dem 1. Januar 2008 werden Vermögensgegenstände deren Anschaffungs- oder Herstellungskosten nicht mehr als 150 € betragen im Zugangsjahr sofort abgeschrieben. Betragen die Anschaffungs- oder Herstellungskosten mehr als 150 €, aber nicht mehr als 1.000 €, werden die Vermögensgegenstände in jährlichen Sammelposten, die insgesamt von untergeordneter Bedeutung sind, aktiviert und über einen Zeitraum von fünf Jahren planmäßig abgeschrieben. Mit dem Zeitpunkt der vollständigen Abschreibung werden diese Vermögensgegenstände im Anlagenspiegel als Abgang ausgewiesen.

Vermögensgegenstände des Anlagevermögens werden bei Verkauf oder sonstigem Abgang mit ihren jeweiligen Buchwerten (Anschaffungs- oder Herstellungskosten abzüglich der kumulierten Abschreibungen) ausgebucht. In Höhe des Unterschieds zwischen dem Verkaufserlös und dem Buchwert des Vermögensgegenstands wird ein Gewinn oder Verlust aus Anlageabgang ergebniswirksam berücksichtigt.

Forderungen, sonstige Vermögensgegenstände, flüssige Mittel und aktive Rechnungsabgrenzungsposten werden zum Nennbetrag angesetzt. Einzelrisiken werden durch angemessene Wertberichtigungen auf den Forderungsbestand berücksichtigt.

Die aktiven Rechnungsabgrenzungsposten werden gemäß § 266 Abs. 2 Buchstabe C HGB als gesonderter Posten angesetzt. Sie werden zu jedem Abschlussstichtag neu berechnet.

Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen ergeben sich aus Verpflichtungen gegenüber Arbeitnehmern. Sie werden nach versicherungsmathematischen Grundsätzen nach dem Anwartschaftsbarwertverfahren unter Berücksichtigung der Richttafeln 2005 G von Prof. Dr. Klaus Heubeck ermittelt. Dabei werden auch künftig zu erwartende Steigerungen der Gehälter und Renten berücksichtigt. Der Zinssatz zur Ermittlung des Barwerts der Pensionsverpflichtungen entspricht dem von der Deutschen Bundesbank veröffentlichten durchschnittlichen Marktzinssatz der vergangenen sieben Jahre, der sich bei einer angenommenen Restlaufzeit von 15 Jahren ergibt (§ 253 Abs. 2 S. 2 HGB). Die Gesellschaft übt das Wahlrecht gemäß Art. 67 Abs. 1 S. 1 EGHGB aus, den aus der Neu- bzw. Umbewertung resultierenden Unterdeckungsbetrag der Pensionsverpflichtungen bis spätestens zum 31. Dezember 2024 in jedem Geschäftsjahr zu mindestens einem Fünfzehntel anzusammeln.

Die Bewertung der Rückstellungen für **Altersteilzeit** erfolgt nach versicherungsmathematischen Grundsätzen mit dem Barwert. Zur Absicherung der Ansprüche aus Altersteilzeit wurden Wertpapiere im sogenannten Contractual Trust Agreement (CTA) auf einen Treuhänder übertragen. Dieses Deckungsvermögen ist nach § 253 Abs. 1 S. 4 HGB mit dem beizulegenden Zeitwert zu bewerten. Entsprechend § 246 Abs. 2 S. 2 HGB (nach Änderung durch BilMoG) erfolgt die Verrechnung der Rückstellungen für Altersteilzeit mit dem Deckungsvermögen. Übersteigt das Deckungsvermögens die Rückstellungen, wird dieser aktive Überhang als gesonderter Posten auf der Aktivseite ausgewiesen (§ 266 Abs. 2 Buchst. E HGB). Gemäß § 246 Abs. 2 S. 2 HGB werden auch die Aufwendungen und Erträge aus der Abzinsung und aus dem zu verrechnenden Vermögen innerhalb des Finanzergebnisses verrechnet. Sollte der Zeitwert des Deckungsvermögens die historischen Anschaffungskosten übersteigen, unterliegt dieser Teil gemäß § 268 Abs. 8 HGB der Ausschüttungssperre.

Die **sonstigen Rückstellungen**, einschließlich solcher für drohende Verluste aus schwebenden Geschäften, werden mit ihrem nach den Grundsätzen vernünftiger kaufmännischer Beurteilung ermittelten Erfüllungsbetrag angesetzt. Bei der Bemessung dieser Rückstellungen wird allen erkennbaren Risiken angemessen Rechnung getragen. Die zu erwartenden zwischenzeitlichen Preis- und Kostensteigerungen werden berücksichtigt.

Die Bewertung der Rückstellung für drohende Verluste aus schwebenden Absatzgeschäften erfolgt zu Vollkosten, welche die für die Leistungserbringung anfallenden Einzel- und Gemeinkosten sowie direkt zurechenbare Sondereinzelkosten des Vertriebs und sonstige direkt zurechenbare Kosten umfassen, nicht jedoch allgemeine Verwaltungs- und Vertriebskosten.

Rückstellungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr werden zum Stichtag mit dem von der Deutschen Bundesbank bekanntgegebenen Zinssatz abgezinst. Als Zinssatz wird der durchschnittliche Marktzinssatz der vergangenen 7 Geschäftsjahre verwendet.

Sofern auf Grund der Einführung des BilMoG und der daraus folgenden Bewertungsänderungen Auflösungen von Rückstellungen notwendig werden, nimmt die Gesellschaft das Beibehaltungswahlrecht für einen höheren Wertansatz in Anspruch, soweit der aufzulösende Betrag bis zum 31. Dezember 2024 wieder zugeführt werden müsste (Art. 67 Abs. 1 S. 2 EGHGB). Insoweit findet § 253 HGB in der Fassung vor BilMoG weiterhin Anwendung.

Verbindlichkeiten werden zum Nennwert oder zum höheren Erfüllungsbetrag bilanziert.

Ermessensspielräume

Bei der Aufstellung des Abschlusses muss die Gesellschaft Einschätzungen vornehmen und Annahmen treffen, welche die Ansätze der Vermögensgegenstände und Schulden, die Angabe von Risiken und Unsicherheiten bezüglich der angesetzten Vermögensgegenstände und Schulden zum Abschlussstichtag sowie die Aufwendungen und Erträge für den Berichtszeitraum beeinflussen. Die tatsächlichen Ergebnisse können von diesen Einschätzungen abweichen.

Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung

1 Umsatzerlöse

Die VCS erzielte im Geschäftsjahr Umsatzerlöse mit einem Gesamtvolumen von 75,8 Mio. € gegenüber 109,2 Mio. € im Vorjahr. Die Umsatzerlöse wurden ausschließlich im Inland erzielt.

	2010 (T€)	2009 (T€)
Konzerninterne Kunden	**74.902**	**108.768**
Deutsche Telekom Kundenservice GmbH	34.636	68.128
Telekom Deutschland GmbH*	26.165	25
Deutsche Telekom AG*	9.050	32.283
Deutsche Telekom Accounting GmbH	2.223	2.704
T-Systems International GmbH	1.710	4.253
T-Systems DDM GmbH	684	771
übrige	434	604
Externe Kunden	**938**	**414**
Umsatzerlöse gesamt	**75.840**	**109.182**

* Der Geschäftsbereich T-Home der DTAG wurde mit wirtschaftlicher Wirkung zum 1. Januar 2010 auf die T-Mobile Deutschland GmbH ausgegliedert. Diese firmiert seit 30. März 2010 unter Telekom Deutschland GmbH.

2 Herstellungskosten der zur Erzielung der Umsatzerlöse erbrachten Leistungen

Den oben genannten Umsatzerlösen stehen Herstellungskosten in Höhe von 228,3 Mio. € gegenüber (Vorjahr 190,7 Mio. €). Die Herstellungskosten der VCS beinhalten alle operativen Kosten der Standorte sowie alle Kosten der IT- und TK-Infrastruktur. Die wesentlichen Kostentreiber in den Herstellungskosten sind:

	2010 (T€)	2009 (T€)
Personalaufwand	105.574	71.295
Leih- und Zeitarbeit inklusive Aufwendungen für zugewiesene Beamte	87.204	83.831
IT-Kosten	10.930	12.294
Mieten einschließlich Nebenkosten	9.896	9.829
Abschreibungen	2.720	4.028
TK-Kosten	2.439	2.795
Sonstige Personalnebenkosten	2.103	201
Reisekosten	1.159	1.176
Fort- und Weiterbildung	1.096	603
Sonstige Kosten	5.132	4.653
Gesamt	**228.253**	**190.705**

3 Vertriebskosten

Des Weiteren sind im Berichtsjahr Vertriebskosten in Höhe von 3,0 Mio. € (Vorjahr 4,6 Mio. €) entstanden.

4 Allgemeine Verwaltungskosten

Die Verwaltungskosten lassen sich wie folgt unterteilen.

	2010 (T€)	2009 (T€)
Personal	9.065	9.272
Finanzen und Controlling	4.342	4.989
Geschäftsführung	387	750
Sonstige Kosten der allgemeinen Verwaltung	1.613	2.133
Gesamt	**15.407**	**17.144**

5 Sonstige betriebliche Erträge

Die sonstigen betrieblichen Erträge belaufen sich auf 60,8 Mio. € (Vorjahr 78,2 Mio. €) und resultieren im Wesentlichen aus der Auflösung von Rückstellungen (12,2 Mio. €, Vorjahr 28,6 Mio. €) und Erträgen aus dem Verbrauch von Drohverlustrückstellungen des Vorjahres in Höhe von 38,7 Mio. € (Vorjahr 41,4 Mio. €).

In den sonstigen betrieblichen Erträge sind periodenfremde Erträge in Höhe von 14,8 Mio. € (Vorjahr: 30,0 Mio. €) enthalten, welche insbesondere Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen sowie Rückvergütungen von Lieferanten für das Geschäftsjahr 2009 beinhalten.

6 Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen (25,8 Mio. €; Vorjahr 38,7 Mio. €) beinhalten im Wesentlichen die Zuführung zu Drohverlustrückstellungen in Höhe von 25,7 Mio. € (Vorjahr 38,5 Mio. €).

7 Finanzergebnis

Das Finanzergebnis in Höhe von -2,0 Mio. € (Vorjahr 1,4 Mio. €) beinhaltet im Wesentlichen die folgenden Aufwendungen und Erträge:

	2010 (T€)	2009 (T€)
Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens	0	79
davon aus verbundenen Unternehmen T€ 0 (Vorjahr T€ 0)		
Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	766	1.407
davon aus verbundenen Unternehmen T€ 205 (Vorjahr T€ 1.407)		
davon aus der Abzinsung von Rückstellungen T€ 0 (Vorjahr T€ 0)		
davon Ertragsüberschuss aus der Vermögensverrechnung T€ 561 (Vorjahr T€ 0)		
Abschreibungen auf Wertpapiere des Umlaufvermögens	0	-101
Zinsen und ähnliche Aufwendungen	-2.795	-4
davon an verbundene Unternehmen T€ 8 (Vorjahr T€ 4)		
davon aus der Aufzinsung von Rückstellungen T€ 2.787 (Vorjahr T€ 0)		
Gesamt	**-2.029**	**1.381**

8 Außerordentliche Aufwendungen

Das außerordentliche Ergebnis (0,2 Mio. €) ist durch die erstmals im Berichtsjahr vollumfängliche Anwendung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes bedingt. Die außerordentlichen Aufwendungen resultieren aus der Anpassung der Bewertung der Pensionsrückstellungen an das BilMoG. Das Wahlrecht zur Verteilung des Zuführungsbetrages gemäß Art. 67 Abs. 1 S. 1 EGHGB übt die Gesellschaft so aus, dass der jährliche Zuführungsbetrag genau einem Fünfzehntel des Unterschiedsbetrages entspricht. Für Mitarbeiter, die im Geschäftsjahr zu anderen Konzerngesellschaften gewechselt sind, wurde der Unterschiedsbetrag in voller Höhe im außerordentlichen Aufwand erfasst.

9 Überblick wesentlicher Aufwandsarten nach dem Gesamtkostenverfahren

	2010 (T€)	2009 (T€)
Personalaufwand		
Löhne und Gehälter	98.798	63.921
Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	17.433	19.306
(davon für Altersversorgung T€ 8.652 Mio.; Vorjahr T€ 11.040)	**116.231**	**83.227**
Materialaufwand	**0**	**0**
Abschreibungen	**3.218**	**4.582**
Sonstige betriebliche Aufwendungen		
Leih- und Zeitarbeit	88.332	85.255
Drohverluste	25.717	38.526
IT-Support	12.733	14.398
Miete und Pachten	10.226	10.110
Dienstleistungen Personalservice und Finanzbuchhaltung	3.135	2.165
Telefonkosten	1.690	2.085
Reisekosten	1.602	1.650
Fort- und Weiterbildungskosten	1.520	1.133
Instandhaltung für Grundstücke und Gebäude sowie TK-Anlagen	1.405	1.299
Beratungskosten	360	256
Marketingaufwendungen	215	1.060
Sonstige Aufwendungen	6.009	5.368
	152.944	**163.305**
	272.393	**251.114**

In den Abschreibungen sind keine außerplanmäßigen Abschreibungen gemäß § 253 Abs. 3 Satz 3 HGB enthalten.

10 Ergebnisverwendung

Das Ergebnis des laufenden Geschäftsjahres vor Verlustübernahme beträgt 137,9 Mio. €. Der Verlust wurde gemäß Ergebnisabführungsvertrag von der Deutschen Telekom AG, Bonn, übernommen.

Erläuterungen zur Bilanz

11 Immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen

Die Entwicklung und Gliederung der einzelnen Posten des Anlagevermögens ist aus dem Anlagenspiegel (Anlage zum Anhang) ersichtlich.

Das Anlagevermögen verringerte sich im Geschäftsjahr um insgesamt 1,3 Mio. €. Der Rückgang wurde im Wesentlichen durch die im Vergleich zu den Investitionen höheren Abschreibungen verursacht. Die Investitionen in Höhe von 1,9 Mio. € sind im Wesentlichen für den Erwerb neuer Software-Lizenzen angefallen. Die Abschreibungen des Geschäftsjahres beliefen sich auf 3,2 Mio. €.

12 Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände

Die VCS weist Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände in Höhe von insgesamt 236,1 Mio. € (Vorjahr 265,2 Mio. €) aus. Die genaue Zusammensetzung kann der folgenden Tabelle entnommen werden:

	2010 (T€)		**2009** (T€)	
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegen	88		30	
Forderungen gegen verbundene Unternehmen	235.776		263.319	
davon Forderungen gegen die Gesellschafterin		223.865		254.723
davon aus dem Cash-Pooling		126.088		155.079
davon aus ausstehenden Einlagen auf Agio-Beträge		95.900		95.900
davon aus Lieferungen und Leistungen		1.517		2.857
davon aus Umsatzsteuer		360		887
davon Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegen andere verbundene Unternehmen		11.911		8.596
Sonstige Vermögensgegenstände	199		1.888	
Summe	**236.063**		**265.237**	

Zum 31. Dezember 2009 beinhalteten die sonstigen Vermögensgegenstände Forderungen aus Einzahlungen bei der Hessischen Landesbank zur Aufstockung der Wertguthaben zur Insolvenzsicherung der Altersteilzeitverpflichtungen in Höhe von 1,7 Mio. €. Im Berichtsjahr erfolgte ein Erwerb von Wertpapieren zur Insolvenzsicherung der Altersteilzeitverpflichtung durch den Vermögenstreuhänder.

Sämtliche Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände haben eine Restlaufzeit von weniger als einem Jahr.

13 Aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung

Der aktivische Unterschiedsbetrag resultiert aus der Verrechnung des Vermögens, welches zur Absicherung von Ansprüchen aus Altersteilzeitverpflichtungen im sogenannten Contractual Trust Agreement (CTA) auf einen Treuhänder übertragen wurde mit den entsprechenden Verpflichtungen. Der beizulegende Zeitwert des CTA Vermögens in Höhe von 7,7 Mio. € deckte die abgezinsten Erfüllungsrückstände in Höhe von 1,8 Mio. € der VCS gegenüber den Altersteilzeitbeschäftigten zum Bilanzstichtag 31. Dezember 2010 vollständig ab.

Die Höhe der in der Gewinn- und Verlustrechnung im Berichtsjahr 2010 verrechneten Aufwendungen und Erträge im Zusammenhang mit dem CTA Vermögen setzen sich aus Zinsaufwendungen aus der Aufzinsung der Erfüllungsrückstände in Höhe von T€ 37, Zuschreibungen des CTA Vermögens in Höhe T€ 562 sowie Ertragsgutschriften in Höhe von T€ 36 zusammen.

Die historischen Anschaffungskosten des CTA Vermögens betragen 7,9 Mio. €.

14 Ausschüttungssperre

Da die historischen Anschaffungskosten des CTA-Vermögens über dem aktuellen Zeitwert liegen, besteht zum 31. Dezember 2010 keine Ausschüttungssperre nach § 268 Abs. 8 HGB.

15 Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen

Auf Basis der versicherungsmathematischen Gutachten ergab sich zum Abschlussstichtag ein Bilanzansatz der Pensionsverpflichtungen in Höhe von 43,0 Mio. € (Vorjahr 40,6 Mio. €).

Bis zum 31. Dezember 2009 wurde handelsrechtlich eine Pensionsrückstellung nach § 6a EStG gebildet. Mit Einführung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes zum 1. Januar 2010 erfolgt die Bewertung der Pensionsrückstellungen nach dem Anwartschaftsbarwertverfahren. Der sich durch die geänderte Bewertung der Pensionsrückstellungen ergebende Zuführungsbetrag wird gemäß der Übergangsvorschriften (Art. 67 Abs. 1 EGHGB) des BilMoG über 15 Jahre verteilt.

Der Anteil der aufgrund der Übergangsvorschriften des BilMoG in der Bilanz nicht ausgewiesenen Pensionsrückstellungen beträgt zum 31. Dezember 2010 0,7 Mio. €.

Zum Stichtag lagen der Berechnung die folgenden Annahmen zugrunde:

In %	31.12.2010
Rechnungszinssatz	5,16 p.a.
Gehaltstrend	
Außertarifliche Angestellte	3,50 p.a.
Tarifliche Angestellte	3,25 p.a.
Rententrend	
allgemein	1,50 p.a.
satzungsgemäß	1,00 p.a.
Fluktuation	4,00 p.a.

Die Bewertung der Pensionsverpflichtungen erfolgt unter Verwendung der Heubeck Richttafeln 2005 G.

16 Sonstige Rückstellungen

Die sonstigen Rückstellungen berücksichtigen alle erkennbaren Risiken und ungewissen Verpflichtungen. Die sonstigen Rückstellungen setzen sich im Einzelnen wie folgt zusammen:

	2010 (T€)	2009 (T€)
Personalrückstellungen		
Altersprogrammrückstellungen	2.787	7.091
Abfindungen	599	1.311
Urlaubsrückstellung	560	617
Jubiläumsrückstellung	267	247
Sonstige Personalkosten	3.600	3.998
	7.813	13.264
Übrige Rückstellungen		
Drohverlustrückstellung	25.947	39.303
Verpflichtungen aus Call-Center-Verkäufen	20.425	41.591
Ausstehende Eingangsrechnungen	3.285	4.721
Prozessrisiken	88	88
Erlösschmälerungen	75	756
Prüfungs- und Beratungskosten	56	37
Übrige sonstige Rückstellungen	511	896
	50.387	87.392
	58.200	**100.656**

Die VCS macht vom Beibehaltungswahlrecht des höheren Wertansatzes der Rückstellungen im Rahmen der Übergangsvorschrift zum BilMoG Gebrauch. Unter Verzicht der Beibehaltung des höheren Wertansatzes ergibt sich ein Überdeckungsbetrag der übrigen sonstigen Rückstellungen in Höhe von 0,3 Mio. €.

17 Verbindlichkeiten

Mit Ausnahme der Verbindlichkeiten im Rahmen der sozialen Sicherheit in Höhe von 1,5 Mio. €, die eine Laufzeit von bis zu sieben Jahren haben, haben sämtliche Verbindlichkeiten eine Laufzeit von bis zu einem Jahr. Der Anteil der Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von über fünf Jahren beträgt 0,2 Mio. €. Die Verbindlichkeiten sind nicht durch Pfandrechte und ähnliche Rechte besichert. Die VCS hat am Abschlussstichtag Verbindlichkeiten in Höhe von 24,1 Mio. € (Vorjahr 14,1 Mio. €). Diese setzen sich wie folgt zusammen:

	2010 (T€)		2009 (T€)	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Dritten	3.287		6.490	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber verbundenen Unternehmen	10.677		5.852	
davon gegenüber der Gesellschafterin		9.437		4.335
davon gegenüber anderen verbundenen Unternehmen		1.240		1.517
Sonstige Verbindlichkeiten	10.100		1.802	
davon für Abfindungszahlungen gegenüber Mitarbeitern		7.175		282
davon im Rahmen der sozialen Sicherheit		1.546		194
davon aus Steuern		1.319		1.296
davon übrige Verbindlichkeiten		60		30
Summe	**24.064**		**14.144**	

18 Haftungsverhältnisse und Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Sonstige finanzielle Verpflichtungen bestehen in Höhe von insgesamt 101,5 Mio. Euro gegenüber verbundenen Unternehmen (Vorjahr 95,1 Mio. Euro). Sie betreffen insbesondere Verpflichtungen aus dem Rahmenvertrag zur Überlassung von Flächenprodukten der Deutsche Telekom AG, Betrieb Group Facility Management, Bonn, für den Zeitraum 2011 bis 2018, sowie Mieten für IV-Ausstattung (APS-Systeme) gegenüber der T-Systems International GmbH, Frankfurt. Von den Gesamtverpflichtungen sind 17,3 Mio. Euro innerhalb eines Jahres fällig (Vorjahr 14,6 Mio. Euro).

Jahr	Mieten (Mio. Euro)	APS-Pauschalen (Mio. Euro)	Gesamt (Mio. Euro)
2011	10,7	6,6	17,3
2012	10,5	6,3	16,8
2013	10,2	6,1	16,3
2014	10,2	0,0	10,2
2015	10,2	0,0	10,2
2016 und folgende	30,7	0,0	30,7
Gesamt	**82,5**	**19,0**	**101,5**

19 Außerbilanzielle Geschäfte

Außerbilanzielle Geschäfte gemäß § 285 Nr. 3 HGB bestehen nicht.

20 Honorare und Dienstleistungen der Abschlussprüfer

Das von den Abschlussprüfern für das Geschäftsjahr berechnete Gesamthonorar im Sinne des § 285 Nr. 17 HGB ist in der entsprechenden Anhangangabe des Konzernabschlusses enthalten.

21 Angaben zu nahe stehenden Unternehmen und Personen

Die VCS steht mit zahlreichen verbundenen Unternehmen in Geschäftsbeziehungen. Die Geschäfte wurden zu marktüblichen Bedingungen durchgeführt.

Mit natürlichen nahe stehenden Personen haben keine wesentlichen Transaktionen stattgefunden.

23 Beschäftigtenzahl

Die durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahres beschäftigten Arbeitnehmer gemäß § 285 Satz 1 Nr. 7 HGB (Durchschnitt aus den Werten zu den Quartalsstichtagen) beläuft sich auf 1.607 Arbeitnehmer. Davon sind 689 Beamte und 918 Angestellte (Vorjahr 1.582 Arbeitnehmer, davon 717 Beamte und 865 Angestellte). Ausgedrückt in FTE beträgt die durchschnittliche Zahl der Arbeitnehmer 1.481 (davon 629 Beamte und 852 Angestellte). Im Vorjahr belief sich die Zahl der durchschnittlich beschäftigten FTE auf 1.446 (647 Beamte und 799 Angestellte).

24 Organe der Gesellschaft

Geschäftsführung

1. Meinolf Brauer, Vettelschoß,
   Geschäftsführer, Sprecher der Geschäftsführung
2. Ulrich Keudel, Willingen, Geschäftsführer Finanzen
3. Dr. Reinhard Keim, Bonn, Geschäftsführer Personal

Bezüge der Geschäftsführung

Die Vergütung der Geschäftsführung erfolgte im Geschäftsjahr durch die Muttergesellschaft.

Frühere und ausgeschiedene Mitglieder der Geschäftsführung

Für laufende Pensionen und Anwartschaften auf Pensionen wurden für diesen Personenkreis im Berichtsjahr und Vorjahr keine Rückstellungen passiviert.

Aufsichtsrat

Dem Aufsichtsrat der VCS GmbH gehören folgende Mitglieder an:

- Dietmar Welslau (Vorsitzender), Sprecher der Geschäftsleitung Vivento der Deutsche Telekom AG und Geschäftsführer Personal Telekom Deutschland GmbH

- Dr. Kai Schumacher, Leiter Strategie und Kommunikation Vivento der Deutsche Telekom AG
- Friedrich Fuß, Vorsitzender der Geschäftsführung der Deutsche Telekom Technischer Service GmbH und Geschäftsführer Technischer Service der Telekom Deutschland GmbH
- Dr. Dietmar Keller, Leiter Home Gold und Home Liste der Deutsche Telekom Kundenservice GmbH (seit 4. Januar 2010)
- Dr. Oliver Lange, Mitglied der Leitung des Betriebs „Rechnungswesen, Controlling, IT-Finanzen (RCI) der Deutsche Telekom AG (seit 2. September 2010)
- Katja Drechsler, Leiterin Outsourcer Management der Deutsche Telekom Kundenservice GmbH (seit 2. September 2010)
- Guido Jonen, Sprecher der Geschäftsführung der Deutsche Telekom Accounting GmbH und Sprecher der Geschäftsleitung des Betriebs „Rechnungswesen, Controlling, IT-Finanzen (RCI) der Deutsche Telekom AG (bis 31. August 2010)
- Gero Niemeyer, Geschäftsführer Operatives Geschäft der Deutsche Telekom Kundenservice GmbH (bis 31. August 2010)
- Kerstin Chagoubi, ver.di, Arbeitnehmervertreterin (stellvertretende Vorsitzende)
- Michael Giesers, Bereichsleiter Operation 2 der VCS (Arbeitnehmervertreter leitende Angestellte)
- Horst Sayffaerth, DPVKOM (Arbeitnehmervertreter)
- Bodo-Christian Petersen, Vorsitzender des Gesamt-Betriebsrats der VCS seit 9. Juni 2010 (Arbeitnehmervertreter)
- Patricia Hinrichs, stellvertretende Vorsitzende des Gesamt-Betriebsrats der VCS seit 9. Juni 2010 (Arbeitnehmervertreterin seit 16. August 2010)
- Klaudia Tschierschwitz, Vorsitzende des Gesamt-Betriebsrats der VCS bis 31. Mai 2010 (Arbeitnehmervertreterin bis 9. August 2010)
- Heinrich Wiegmann, Mitglied des Gesamt-Betriebsrats der VCS bis 31. Mai 2010 (Arbeitnehmervertreter bis 31. Dezember 2010)

Bezüge des Aufsichtsrats

Im Geschäftsjahr 2010 wurde für Aufsichtsratsbezüge ein Betrag von 6.700,00 € zurückgestellt. Die Auszahlung wird im Geschäftsjahr 2011 erfolgen.

Sonstiges

Vorschüsse und Kredite an Organmitglieder sowie ehemalige Organmitglieder wurden nicht gewährt. Ebenso wurden keine Haftungsverhältnisse zu Gunsten dieses Personenkreises eingegangen (§ 285 Nr. 9 c HGB).

Bonn, den 7. Februar 2011

Vivento Customer Services GmbH

Meinolf Brauer	Ulrich Keudel	Dr. Reinhard Kelm
Geschäftsführer, Sprecher der Geschäftsführung	Geschäftsführer Finanzen	Geschäftsführer Personal

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Entwicklung des Anlagevermögens

	Anschaffungs- oder Herstellungskosten					Abschreibungen				Restbuchwerte	Restbuchwerte
	01.01.2010	Zugänge	Umbuchungen	Abgänge	31.12.2010	01.01.2010	Zugänge	Abgänge	31.12.2010	31.12.2010	31.12.2009
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
I. Immaterielle Vermögensgegenstände											
Software-Lizenzen	14.934.498,38	1.518.831,51	51.316,00	149.087,02	16.355.558,87	11.181.337,38	1.978.782,51	149.087,02	13.011.032,87	3.344.526,00	3.753.161,00
II. Sachanlagen											
1. Bauten auf fremden Grundstücken	10.650,35	0,00	0,00	0,00	10.650,35	6.546,35	428,00	0,00	6.974,35	3.676,00	4.104,00
2. Technische Anlagen und Maschinen	8.476.428,47	108.378,38	-12.135,92	93.645,10	8.479.025,83	7.576.822,47	353.937,46	93.645,10	7.837.114,83	641.911,00	899.606,00
3. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	6.374.132,13	209.493,04	-452,28	210.726,13	6.372.446,76	4.213.890,73	884.531,76	201.136,13	4.897.286,36	1.475.160,40	2.160.241,40
4. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	51.927,00	109.216,91	-38.727,80	0,00	122.416,11	0,00	0,00	0,00	0,00	122.416,11	51.927,00
	14.913.137,95	427.088,33	-51.316,00	304.371,23	14.984.539,05	11.797.259,55	1.238.897,22	294.781,23	12.741.375,54	2.243.163,51	3.115.878,40
	29.847.636,33	**1.945.919,84**	**0,00**	**453.458,25**	**31.340.097,92**	**22.978.596,93**	**3.217.679,73**	**443.868,25**	**25.752.408,41**	**5.587.689,51**	**6.869.039,40**

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

Wir haben den Jahresabschluss - bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang - unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der Vivento Customer Services GmbH, Bonn, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2010 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften liegen in der Verantwortung der Geschäftsführer der Gesellschaft. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und durch den Lagebericht vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld der Gesellschaft sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung, Jahresabschluss und Lagebericht überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen der Geschäftsführer der Gesellschaft sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Düsseldorf, den 18. Februar 2011

PricewaterhouseCoopers
Aktiengesellschaft
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

PricewaterhouseCoopers Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
WIRTSCHAFTS-PRÜFUNGS-GESELLSCHAFT
SIEGEL
FRANKFURT AM MAIN
Zweigniederlassung Düsseldorf

Thomas Tandetzki
Wirtschaftsprüfer

ppa. Melanie Zünkler
Wirtschaftsprüferin