

ADAC testet Zulassungsstellen in 15 Städten

Bei einem aktuellen Test des ADAC präsentierten sich die Zulassungsstellen in 15 deutschen Großstädten meist modern, bürgerfreundlich und serviceorientiert. Insgesamt schnitten drei Zulassungsstellen mit der Note „sehr gut“ (Potsdam, Stuttgart, Dortmund) ab, neun mit „gut“ (Freiburg, Nürnberg, Dresden, Erfurt, Hannover, Köln, München, Frankfurt, Hamburg) und drei mit „ausreichend“ (Bremen, Magdeburg, Berlin).

Größtes Ärgernis waren vor allem wenig arbeitnehmerfreundliche Öffnungszeiten sowie durchschnittliche Wartezeiten von mehr als 30 Minuten, im Einzelfall sogar mehr als zwei Stunden. Hier fordert der ADAC eine deutliche Verbesserung der Servicequalität. Kunden rät der Automobilclub, vor dem Besuch der Behörde einen Termin zu vereinbaren. Nur auf den Ämtern in München und Erfurt gab es diesen Service nicht.

Die Zulassungsstellen in Dortmund, Frankfurt am Main, Freiburg, Köln und Nürnberg standen zum ersten Mal im Test, die restlichen wurden im Jahr 2002 schon einmal geprüft. Damals wurde einem Viertel der Behörden erhebliche Defizite in Sachen Bürgerfreundlichkeit bescheinigt. 2013 ist das Ergebnis deutlich besser.

Die Zulassungsstelle in Potsdam, Helene-Lange-Straße, 2002 noch mit „mangelhaft“ bewertet, etablierte sich in diesem Jahr als Testsieger mit der Note „sehr gut“. Die Behörde hatte 39 Stunden pro Woche sowie soonabends geöffnet, eine Terminvereinbarung war per Telefon und Internet möglich, die Bearbeitungszeit betrug durchschnittlich neun Minuten, in den meisten Fällen gab es denselben Ansprechpartner für den gesamten Vorgang und die Sachbearbeiter nahmen Kunden das Ausfüllen der Formulare ab.

Testverlierer, aber immerhin noch mit der Note „ausreichend“, wurde die Zulassungsstelle im Berliner Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg. Das renovierungsbedürftige Gebäude öffnete seine Pforten für Kunden ohne Termin nur 21,5 Stunden pro Woche, was Wartezeiten von teilweise mehr als zwei Stunden zur Folge hatte. Kunden hatten es mit wechselnden Ansprechpartnern auf unterschiedlichen Stockwerken zu tun, aber nicht alle Wege im Haus waren barrierefrei.

Für den Zulassungsstellen-Test wurden inkognito per Telefon, Internet und E-Mail Informationen eingeholt sowie pro Stadt acht Kunden an vier verschiedenen Tagen während der Bearbeitung vor Ort begleitet. Alles in allem arbeiteten die Tester jeweils rund 150 Prüfpunkte ab. (ampnet/nic)