
Lange Warteschlangen in den Kfz-Zulassungsstellen

Der ADAC hat die Kfz-Zulassungsstellen in zehn deutschen Städten getestet. Vier der zehn Behörden erhielten die Note „gut“, fünf ein „ausreichend“. Die Zulassungsstelle in Hamburg Mitte wurde mit „mangelhaft“ bewertet. Positiv fiel auf, dass die Abläufe in den Behörden professionell organisiert sind. Fast alle Zulassungsstellen haben aber bezüglich Wartezeiten und Informationsfluss noch Verbesserungsbedarf.

Größter Kritikpunkt im Test war die Wartezeit. Ohne Termin betrug sie durchschnittlich 62 Minuten. Abendöffnungen gab es kaum, samstags boten nur Wiesbaden und Potsdam ihre Dienste an.

Erleichterungen bei den Wartezeiten verspricht das Projekt „i-Kfz“. Es schafft die Möglichkeit, Fahrzeuge online zuzulassen. Dadurch wird der Gang zur Zulassungsstelle unnötig. Die Umsetzung des Vorhabens erfolgt in drei Stufen: Seit Januar 2015 kann man sein Fahrzeug bereits online abmelden. Als nächster Schritt wird ab 1. Oktober 2017 die Wiederzulassung eines Fahrzeugs auf denselben Halter im selben Zulassungsbezirk mit dem bei vorheriger Abmeldung reservierten Kennzeichen per Internet möglich sein. In einer dritten Stufe, voraussichtlich ab 1. Oktober 2018, sollen alle Zulassungen in allen denkbaren Konstellationen online durchführbar sein.

Beste Zulassungsstelle im Vergleich mit der Wertung „gut“ war das Amt in Wiesbaden. Hier dokumentierten die Tester Wartezeiten von durchschnittlich nur sieben Minuten, wenn ein Termin vereinbart war. Auch die Bearbeitungszeit war erfreulich kurz. Anders in der Hamburger Zulassungsstelle: Selbst mit Termin gab es vergleichsweise lange Wartezeiten von durchschnittlich 20 Minuten. Ohne Termin musste man sich im Mittel rund drei Stunden gedulden.

Telefonische Anfragen wurden in einigen Ämtern gar nicht entgegengenommen, bei anderen blieben die Tester minutenlang in der Warteschleife hängen und erreichten dann doch keinen Ansprechpartner. Antworten auf Mails kamen zwar schnell, oft waren sie aber unvollständig oder man wurde lediglich auf die Homepages verwiesen.

Die ADAC-Tester hatten in den Landeshauptstädten Bremen, Düsseldorf, Dresden, Hamburg, Kiel, Magdeburg, Mainz, München, Potsdam und Wiesbaden jeweils acht Kunden (vier mit Termin, vier ohne) inkognito bei der Ummeldung ihres Privatfahrzeugs begleitet. (ampnet/nic)

Bilder zum Artikel



Kfz-Zulassungsstellen im Vergleich.

Foto: Auto-Medienportal.Net/ADAC



Kfz-Zulassungsstellen im Vergleich.

Foto: Auto-Medienportal.Net/ADAC