

Zulassungsdesaster: „Die Ämter sollen endlich ihren Job machen“

Von Rainer Strang, cen

Landauf, landab dieselben Klagen. Autohändler schimpfen über chaotische Zustände bei ihren örtlichen Kfz-Zulassungsstellen. Der Grund: Oftmals wochenlange Bearbeitungszeiten für die einfachsten Vorgänge wie Neuzulassungen oder Besitzumschreibungen. Die Folge: Verärgerte Kunden, die ihr gerade erworbenes Auto endlich fahren wollen, und Händler, deren vorfinanzierte Ware viel länger auf dem Hof steht, als dies eigentlich notwendig wäre.

Die Kölner Unternehmer Klaus Efting, Stefan Karst und Stefan Bäckmann verkaufen nicht nur Autos, sondern beruhigen in diesen Tagen vor allem erboste Kunden. Die warten vergeblich auf die Zulassung ihrer neu erworbenen Autos, weil die Kfz-Zulassungsstellen Corona bedingt überlastet sind. Stefan Bäckmann fordert: „Die Ämter sollen endlich ihren Job machen.“ Mit diesem Appell steht er in Deutschland nicht allein.

Klaus Efting, Geschäftsführer der Kölner „R & S Mobile“, hat großes Verständnis für den Zorn seiner Kunden. „Wer 30.000 Euro für ein neues Auto zahlt, möchte selbstverständlich wissen, wann er es bei uns zugelassen abholen kann. Aber wir wissen es nicht“, sagt der Ford-Händler, der mit seinem Team an den Standorten Köln und Pulheim in jedem Jahr bis zu 4500 Neu- und 1500 Gebrauchtwagen verkauft. Der Grund für die leidige Situation: die Arbeitsweise der Kölner Kfz-Zulassungsstelle in Corona-Zeiten. „Der Bearbeitungsstau in der Kfz-Zulassungsstelle ist immens. Autohändler und ihre Kunden warten aktuell bis zu vier Wochen auf die Fahrzeugzulassung“, moniert die Innung des örtlichen Kraftfahrzeuggewerbes in einem Offenen Brief an Oberbürgermeisterin Henriette Reker, der das Thema mitten im Kommunalwahlkampf auf die Füße fällt.

Es vergeht kein Tag, an dem Klaus Efting, nicht aufgebrachte Kunden beruhigen muss. Mit großem Einfühlungsvermögen, sachlichen Erklärungen und der Bereitstellung von Übergangsfahrzeugen konnte er bislang vermeiden, dass frustrierte Autokäufer von ihrem Vertrag zurücktreten. „Die Kunden sind echt stinkig“, so der Händler. „Viele wollen unseren Erklärungen gar nicht mehr glauben.“ Ein Großkunde hat bei R & S sieben Autos gekauft. Zwei sind nach zwei Wochen zugelassen worden, die anderen fünf „stecken irgendwo in der Behördenpipeline“.

Teurer Parkplatz und große Ungewissheit

Rund 90 Neu- und Gebrauchtfahrzeuge warten auf den Firmengeländen in Köln und Pulheim auf ihre Zulassung. Sie binden ein Kapital von rund 1,75 Millionen Euro, das der Firma an Liquidität fehlt. Denn der Kunde zahlt bei Übergabe des Fahrzeugs und die kann dauern. „Wir fahren auf Sicht. Uns fehlt jede Planungssicherheit“, beklagt Geschäftsführer Efting. „Auch bei den monatlichen Vertriebszielen, die wir mit dem Hersteller vereinbart haben, stochern wir im Dunkeln. Denn wir wissen nicht, ob wir Autos, die wir Mitte September verkaufen, auch im September noch zugelassen bekommen. Die Folge: Der Hersteller kürzt womöglich die Marge, wenn der Händler die vereinbarten Monatsziele nicht erreicht.“ „Das kostet uns dann richtig Geld“, betont Klaus Efting.

„Nach dem Corona-Lockdown zieht die Nachfrage nach neuen Autos endlich wieder vorsichtig an, und wir können nicht ausliefern, weil das Straßenverkehrsamt mit seiner Arbeit nicht nachkommt“, beklagt auch Stefan Karst, Geschäftsführer des ebenfalls in der Rhein-Metropole ansässigen Autohauses Karst. Bei dem Toyota- und Nissan-Händler

warten 60 Neu- und Gebrauchtfahrzeuge auf die Zulassung. Sie binden fast 1,4 Millionen Euro. „Bis zur Auslieferung blockieren die Autos unsere Abläufe“, sagt Karst. Ihm und seinen Kollegen und Kolleginnen in Deutschland wäre in einem ersten Schritt schon damit geholfen, wenn sie von den Straßenverkehrsämtern verbindlich darüber informiert werden, bis wann ein Auto zugelassen wird. „Und wenn sie uns einen Termin in zwei Wochen nennen. Dann können wir wenigstens planen und unseren Kunden Konkretes sagen anstatt sie immer wieder zu vertrösten“, so Stefan Karst.

Zwei Wochen Mietwagen anstelle des neuen Autos

Vertrösten musste Händler Karst auch den Kölner Unternehmer Thomas Schuch, der bei ihm zwei Aygo für seine Söhne Philipp und Nick gekauft hatte. „Am 24. Juli hatte der Importeur unsere Autos beim Händler angeliefert, am 19. beziehungsweise 21. August waren sie endlich zugelassen – viel später als wir gedacht haben“, berichtet Schuch. Zwischendurch viele Anrufe beim Händler, wann die Autos endlich zur Verfügung stehen. Vertröstungen und ungeduldige Söhne. Es waren ihre ersten Autos. „Für Nick haben wir zwei Wochen ein Fahrzeug angemietet. Für seinen neuen Job muss er um 6 Uhr in Bergheim sein. Das funktioniert mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht“, so Schuch. Er sieht die Verwaltung als Dienstleister in der Pflicht, die sich an Kunden und deren Bedürfnissen zu orientieren habe. „Da muss man eben auch über Effizienzsteigerungen, Zwei-Schicht-Betrieb oder über die Einstellung von Zeitarbeitskräften für die Erledigung einfacher Prozesse nachdenken“, regt der Familienvater an.

Was Efting und Karst nicht verstehen: Im Juli sind Corona-bedingt bundesweit viel weniger Pkw neu zugelassen worden als im Vorjahresmonat. „Warum lief der Betrieb auf den Zulassungsstellen vor einem Jahr einwandfrei, und funktioniert heute nicht?“ fragen sie sich. Die Stadt Köln begründet „gewisse Einschränkungen“ mit Personalausfällen aufgrund der Pandemie und der Einhaltung der Hygienevorschriften. Stadt Köln: Vorwürfe sind nicht nachvollziehbar

Für die Stadtverwaltung sind die Vorwürfe, die die Kfz-Innung gegen die Zulassungsstelle erhebt, nicht nachvollziehbar. Sie spricht von „guten Leistungswerten“. Mehr als 50 Prozent der Zulassungsvorgänge von Großkunden und Zulassungsdienstleistern würden innerhalb eines Tages bearbeitet. „Heute gebracht, am nächsten Morgen abgeholt.“ Die restlichen Aufträge seien „in der Regel spätestens nach drei Tagen fertig“. Verzögerungen hätten häufig etwas mit unvollständigen oder fehlerhaften Unterlagen zu tun.

„Was bei Großkunden und Zulassungsdienstleistern nach Abschluss eines Kaufvertrages mit den Zulassungsunterlagen der Autokäufer passiert, welche zeitlichen Abläufe es gibt, bevor die Unterlagen bei der Kfz-Zulassungsstelle abgegeben werden, kann die Stadt Köln nicht beurteilen“, heißt es in einer entsprechenden Stellungnahme. Gleiches gelte für die Phase nach der Abholung der Unterlagen aus der Zulassungsstelle. Die relevante Größe könne für die Stadt nur sein, „was ab dem Zeitpunkt der Einlieferung/Abgabe bis zur Abholung/Ausgabe der Zulassungsunterlagen in der Kfz-Zulassungsstelle passiert“. Dieses Fenster sei sehr kurz.

Kunden treten vom Vertrag zurück

Das sieht Stefan Bäckmann, Geschäftsführer des Kölner Autohauses Bäckmann, ganz anders und findet deutliche Worte: „Das ist typisch deutsches Beamtentum. Ich erwarte, dass Oberbürgermeisterin Reker endlich ihren Job macht und ihr Personal so managt, dass die Zulassungsstelle mit ihrer Arbeit nachkommt.“ Es sei nicht damit getan, die Welt schön zu reden. Der Staat unterstütze die Unternehmen mit hilfreichen Konjunkturprogrammen wie der Reduzierung der Mehrwertsteuer oder der Erhöhung der Kaufprämien für E-Autos und die Zulassungsstellen würden durch ihr Verhalten alle

konjunkturellen Impulse unterlaufen.

„Unser Vertrieb ist fast ausschließlich damit beschäftigt, empörte Kunden zu beruhigen. Zum Tagesgeschäft kommen wir fast nicht mehr. Zwei Kunden sind bereits von den Verträgen zurückgetreten, viele verschieben den geplanten Autokauf und warten erst einmal ab“, berichtet Bäckmann. Gelegentlich stellt er sich vor, dass er und seine Kollegen mit allen Autos, die auf ihre Zulassung warten, vor dem Historischen Rathaus in der Kölner Altstadt vorfahren, um der Oberbürgermeisterin zu demonstrieren, wie ernst die Lage ist.

Stadtverwaltung hält Hilfe für unnötig

Empört ist der Händler, der die Marken Mazda, Ford, Suzuki und Kawasaki vertreibt, auch darüber, dass die Stadt alle Hilfsangebote der Branche, die Situation zu verbessern, abwinkt. „Wir müssen reden und gemeinsam Lösungen finden“, betont auch Stefan Karst. Früher habe die Devise gelautet „um acht Uhr gebracht, um elf Uhr gemacht“. Davon seien die Zulassungsstellen heute Lichtjahre entfernt.

Die Innung des Kraftfahrzeuggewerbes Köln ist bei der Stadt mit ihren Hilferufen bislang ins Leere gelaufen. „Oberbürgermeisterin, Dezernent und Amtsleiter sahen keinen Gesprächsbedarf“, beklagt Claudia Weiler, Geschäftsführerin der Innung. Ob das mit dem neuen Brandbrief anders wird? „Die durch die Behörde verursachten Probleme treffen das Kfz-Gewerbe mitten in einer Zeit, in der die Betriebe auf eine Erholung der wirtschaftlichen Lage angewiesen sind“, heißt es unter anderem in dem Brief an die Oberbürgermeisterin.

Liegt die Lösung auf der Hand?

Zulassungsdienste, die für die meisten Kölner Autohäuser tätig sind, glauben, die Lösung für das viel beklagte Dilemma gefunden zu haben. Sie arbeiten längst mit digitalen Tools, die sich über eine Schnittstelle mit der IT-Infrastruktur der Ämter verknüpfen ließen. Dann, so heißt es, könnten die Dienste den Zulassungsprozess so weit vorbereiten, dass die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Vorgang nur noch prüfen und freigeben müssten.

„Heute verbringen sie viel zu viel Zeit damit, jede Menge Daten in ihr System zu übertragen. Das würde sich dann erübrigen. Durch die Anbindung an unsere Software könnten die Arbeitsprozesse viel effizienter und flexibler gestaltet werden“, sagt Florian Cichon, Chef der Genossenschaft Premiumzulasser. „Wir müssen nicht auf i-Kfz warten, von dem keiner weiß, wann es kommt.“

Grundsätzlich lasse sich mit der Software je nach Einsatzort ein Effizienzpotenzial von bis zu 40 Prozent realisieren. Derzeit befinde sich man sich mit mehreren Zulassungsstellen im Gespräch, um die Vorteile der IT-Lösung in einem Modellversuch zu erproben. Leider stoße man bei vielen Behörden immer noch auf Vorbehalte. „Das ist schade, denn der Lösungsansatz könnte allen Beteiligten helfen“, ist sich Innungsgeschäftsführerin Weiler sicher.

Keine frohe Weihnachten

Das Zulassungsdesaster ist nicht nur ein Kölner Thema, sondern ein bundesweiter Aufreger. In einer gemeinsamen Erklärung wiesen führende Branchenverbände vor wenigen Tagen noch einmal darauf hin, dass die zum Teil wochenlangen Wartezeiten in deutschen Kfz-Zulassungsstellen zunehmend zu einer wirtschaftlichen Belastung für die Automobilwirtschaft werden. Arbeitsplätze und Betriebe seien gefährdet. Die Interessensvertreter riefen Bundesländer und Kommunen auf, kurzfristig dafür zu sorgen, dass die Zulassungsstellen überall so schnell wie möglich wieder effizient arbeiten. Lange Wartezeiten würden die Kaufbereitschaft bremsen und damit verhindern, dass sich die

Automobilbranche schnell und nachhaltig erholen kann.

Derweil blicken Deutschlands Autohändler mit Sorge Weihnachten und dem Jahreswechsel entgegen. Sie rechnen dann mit einem regelrechten Ansturm auf die Zulassungsstellen, weil Kunden noch schnell in den Genuss der zum Jahresende auslaufenden Mehrwertsteuerreduzierung kommen wollen. Groß ist die Befürchtung, dass viele Zulassungsstellen trotzdem über die Feiertage schließen könnten – so wie immer. „In der Regel sind zwischen den Jahren für die Stadtverwaltung Betriebsferien angeordnet“, heißt es dazu aus dem Kölner Rathaus. Gleichwohl prüfe die Kfz-Zulassungsstelle die Einrichtung eines Notdienstes. „Dies hängt auch, aber nicht nur, von der Entwicklung des Infektionsgeschehens und der damit verbundenen Gesamtsituation ab“. (ampnet/rs)

Bilder zum Artikel



Bei Toyota- und Nissan-Händler Stefan Karst stehen 60 Autos auf dem Hof, die auf ihre Zulassung warten.

Foto: Auto-Medienportal.Net/Rainer Strang



Toyota- und Nissan-Händler Stefan Karst (rechts) muss täglich empörte Kunden beruhigen, die auf die Zulassung ihrer Autos warten.

Foto: Auto-Medienportal.Net/Rainer Strang
