

DIGITALISIERUNG DER KFZ-ZULASSUNG

VERWALTUNGSDIGITALISIERUNG IN DEUTSCHLAND: EFFEKTE AUF DIE VOLLZUGSEBENE UND LEHREN FÜR DIE PRAXIS

Philipp Gräfe, Liz Marla Wehmeier, Jörg Bogumil, Sabine Kuhlmann

DIGITALISIERUNG DER KFZ-ZULASSUNG

HERAUSFORDERUNGEN

Digitale Leistung

- **83 % der Kfz-Zulassungsbehörden bieten i-Kfz an.**
- **Viel zu geringe Nutzung:** Das Hauptproblem von i-Kfz ist die sehr geringe Inanspruchnahme durch die Bevölkerung. 2021 wurden gerade einmal 0,6% der Zulassungsvorgänge von Privatpersonen digital abgewickelt. Die Folge ist, dass sich in den Ämtern kaum Routinen mit i-Kfz herausbilden können und oft nur wenige Beschäftigte darin geschult sind.
- **i-Kfz ist unattraktiv für die Bürger:** Die niedrige Nutzung resultiert vor allem aus fehlendem Wissen über i-Kfz, aber auch weil die Bürger oft mit i-Kfz verunsichert sind (z.B. selbst handanlegen an die Stempelplaketten?) und die technischen Systeme teils nicht einwandfrei funktionieren (z.B. Datenbankprobleme). Außerdem bestehen zusätzliche Zugangsvoraussetzungen wie die Notwendigkeit einer freigeschalteten eID des Personalausweises.
- **i-Kfz schafft manuelle Zusatzarbeit:** Mit i-Kfz wurde neu die Notwendigkeit geschaffen, dass Stempelplaketten gedruckt und anschließend per Post versendet werden.
- **Eingeschränkte Support-Möglichkeiten:** Die dezentralen i-Kfz-Onlineportale werden oft bei auswärtigen Dienstleistern gehostet. Die Zulassungsstellen haben daher zumeist nur eingeschränkten Zugriff, wenn operative Probleme wie Technikausfälle vorliegen. Insbesondere können sie nicht in die Kundenperspektive Einsicht nehmen und daher nur unzureichend einen Kundensupport leisten.

Verwaltungsorganisation

- **Aufwand für die Verwaltung:** Das Angebot von i-Kfz ist für die Zulassungsbehörden mit einigem Zusatzaufwand und Kosten verbunden, insbesondere durch die notwendige Auditierung der IT-Systeme durch das KBA.
- **Mangelhafte Informationspolitik:** Die Kfz-Zulassungsbehörden beklagen oft zu späte Information seitens des KBA und Bundesverkehrsministeriums, aber auch der IT-Dienstleister, wenn Rechtsänderungen vorgenommen werden und/oder neue Updates eingespielt werden.

EMPFEHLUNGEN

- **Mehr Sichtbarkeit für i-Kfz:** Sehr viele Zulassungen bieten i-Kfz an, doch ist das Angebot auf den kommunalen Webseiten oft schwer zu finden. Die Kommunen sollten daher die Sichtbarkeit des Angebots deutlich erhöhen – und auch aktiver dafür werben.
- **i-Kfz zum eigenen Bereich ausbauen:** i-Kfz sollte mit steigenden Fallzahlen auch in der Organisation der Zulassungsstellen als eigener Bereich neben der Publikumsbedienung und der Bearbeitung von Zulassungsdiensten eingerichtet werden. Vor allem müssen Führungspersonen für die i-Kfz-Sachbearbeitung klar benannt werden.
- **Verfahren vereinfachen, Attraktivität erhöhen:** Es müssen Unsicherheiten auf Seiten der Bürger adressiert werden und die digitalen Verfahren verständlicher und vereinfacht werden. Auch sollten die Gebühren so gestaltet werden, dass i-Kfz für die Kunden attraktiver wird.
- **Zugangsbarrieren abbauen:** Die Zulassungsstellen sollten z.B. die gängigen Online-Bezahlverfahren für i-Kfz anbieten, neben der Kreditkarte also vor allem auch PayPal.
- **Digitalisierung fördern:** Perspektivisch könnten die unkomplizierten Leistungen wie die Außerbetriebsetzung, die Adressänderung sowie die Ummeldung mit Kennzeichenmitnahme, die schon heute mit dem neuen Personalausweis automatisiert möglich sind, nur noch digital angeboten werden. Hier sollte also eine Gesetzesänderung erfolgen, die es den Zulassungsstellen freistellt, die drei Anträge nur noch digital annehmen zu können. Eine bundesweite Verpflichtung scheint dagegen vorerst nicht sinnvoll.