

# Einfacher zur Fahrzeugzulassung

Eine Erhebung verschiedener Pilotverfahren  
im Deutschland-Online-Vorhaben „Kfz-Wesen“

Studie im Auftrag des  
Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung  
in Zusammenarbeit mit der  
Geschäftsstelle Bürokratieabbau im Bundeskanzleramt  
September 2011

**Statistisches Bundesamt**

## Impressum

Herausgeber: Statistisches Bundesamt, Wiesbaden  
im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung  
in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle Bürokratieabbau im Bundeskanzleramt

Kontakt:

Statistisches Bundesamt  
Gruppe A3 – Bürokratiekostenmessung  
Gustav-Stresemann-Ring 11  
65189 Wiesbaden

[erfuellungsaufwand@destatis.de](mailto:erfuellungsaufwand@destatis.de)  
[www.destatis.de](http://www.destatis.de)

Erschienen im September 2011 (Redaktionsstand: 01.09.2011)

© Statistisches Bundesamt, Wiesbaden 2011 im Auftrag der Herausbergemeinschaft  
Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.

## Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis .....	3
Abbildungsverzeichnis.....	3
Abkürzungsverzeichnis .....	4
Kontaktadressen der beteiligten Behörden .....	4
1 Einleitung .....	5
2 Erhebungsauftrag .....	7
3 Methodisches Vorgehen .....	10
3.1 Das Standardkosten-Modell .....	10
3.2 Datenerhebung bei den verschiedenen Akteuren .....	12
4 Prozesse und Ergebnisse .....	14
4.1 Berlin – Großkundenzulassung mit Mercedes-Benz und dem Zulassungsdienst der Christoph Kroschke GmbH .....	14
4.1.1 Allgemeine Informationen.....	14
4.1.2 Klassischer Prozess und Pilotprozess .....	16
4.1.3 Betrachtung des Zeitaufwands der Beteiligten beim klassischen und beim Pilotprozess .....	22
4.1.4 Vergleich der Prozesse.....	28
4.1.5 Kosten des neues Verfahrens.....	29
4.1.6 Übertragbarkeit des Pilotprojekts .....	30
4.2 Hamburg – eDA-Kfz für Großkunden sowie DOL-Umschreibung für Privatpersonen .....	31
4.2.1 Allgemeine Informationen.....	31
4.2.2 Klassischer Prozess und Pilotprozess .....	33
4.2.3 Vergleich der Prozesse.....	37
4.2.4 Kosten des neuen Verfahrens .....	38
4.2.5 Übertragbarkeit des Pilotprojekts .....	39
4.3 Hessen: Landkreis Marburg-Biedenkopf – Adressänderung im Einwohnermeldeamt sowie Zulassung über die TÜH .....	40
4.3.1 Allgemeine Informationen.....	40
4.3.2 Klassischer Prozess und Pilotprozess .....	40
4.3.3 Betrachtung des Zeitaufwands der Beteiligten beim Pilotprozess .....	44
4.3.4 Vergleich der Prozesse.....	48
4.3.5 Kosten des neuen Verfahrens .....	52
4.3.6 Übertragbarkeit des Pilotprojekts .....	52

4.4	Nordrhein-Westfalen: Rhein-Erft-Kreis – Außerbetriebsetzung mit Vor-Ort-Service .....	54
4.4.1	Allgemeine Informationen.....	54
4.4.2	Klassischer Prozess und Pilotprozess .....	56
4.4.3	Betrachtung des Zeitaufwands der Beteiligten beim klassischen und beim Pilotprozess .....	59
4.4.4	Vergleich der Prozesse.....	63
4.4.5	Kosten des neuen Verfahrens .....	64
4.4.6	Übertragbarkeit des Pilotprojekts .....	64
4.5.1	Allgemeine Informationen.....	65
4.5.2	Darstellung der Zulassungsverfahren mit Online-Datenübermittlung .....	67
4.5.3	Betrachtung des Zeitaufwands der Beteiligten beim Verfahren mit Audi .....	69
4.5.4	Vergleich der Prozesse.....	70
4.5.5	Kosten des Verfahrens mit Audi .....	71
4.5.6	Übertragbarkeit des Verfahrens .....	71
5	Weitere Vereinfachungsvorschläge und Anregungen.....	72
6	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.....	77
	Anhang: Überblick über die untersuchten Pilotverfahren .....	83

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Standardaktivitäten .....	11
Tabelle 2: Zeitaufwand der Mercedes-Benz Niederlassung Berlin beim bisherigen Verfahren.....	23
Tabelle 3: Zeitaufwand des Zulassungsdienstes beim bisherigen Verfahren .....	24
Tabelle 4: Zeitaufwand des LABO beim bisherigen Verfahren.....	25
Tabelle 5: Zeitaufwand der Mercedes-Benz Niederlassung Berlin beim neuen Verfahren .....	26
Tabelle 6: Zeitaufwand des Zulassungsdienstes beim neuen Verfahren.....	27
Tabelle 7: Zeitaufwand des LABO beim neuen Verfahren.....	28
Tabelle 8: Zeitaufwand des Einwohnermeldeamtes beim neuen Verfahren .....	46
Tabelle 9: Zeitaufwand der TÜH beim neuen Verfahren .....	47
Tabelle 10: Zeitaufwand der Zulassungsbehörde Marburg beim neuen Verfahren.....	48
Tabelle 11: Zeitaufwand der Zulassungsbehörde des Rhein-Erft-Kreises beim herkömmlichen Verfahren.....	60
Tabelle 12: Zeitaufwand der Zulassungsbehörde des Rhein-Erft-Kreises beim neuen Verfahren.	62

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht über die betrachteten Pilotverfahren und -regionen bei DOL „Kfz-Wesen“ .....	8
Abbildung 2: Das Pilotverfahren in Berlin im Überblick .....	15
Abbildung 3: Das Pilotverfahren des LBV im Überblick.....	33
Abbildung 4: Der Pilotprozess im Rhein-Erft-Kreis im Überblick.....	59

## Abkürzungsverzeichnis

AKDB	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern
BMVBS	Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung
COC	Certificate of Conformity (EG-Übereinstimmungsbescheinigung für Fahrzeug-Typgenehmigungen)
DOL	Vorhaben Deutschland-Online
eVB	elektronische Versicherungsbestätigung
FIN	Fahrzeug-Identifizierungsnummer (früher Fahrgestellnummer)
FZV	Fahrzeug-Zulassungsverordnung
GebOSt	Gebührenordnung für Maßnahmen im Straßenverkehr
HU	Hauptuntersuchung
KBA	Kraftfahrt-Bundesamt
LABO	Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten, Berlin
LBV	Landesbetrieb Verkehr, Hamburg
nPA	neuer Personalausweis
SKM	Standardkosten-Modell
StVZO	Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung
TÜH	Staatliche Technische Überwachung Hessen
ZB I	Zulassungsbescheinigung Teil I (früher Fahrzeugschein)
ZB II	Zulassungsbescheinigung Teil II (früher Fahrzeugbrief)
ZFZR	Zentrales Fahrzeugregister beim Kraftfahrt-Bundesamt

## Kontaktadressen der beteiligten Behörden

Berlin: Landesamt für Bürger- und Ordnungs- angelegenheiten Ferdinand-Schultze-Str. 55 13055 Berlin kfz-zulassung@labo.berlin.de Telefon: 030-902693300	Freie und Hansestadt Hamburg: Landesbetrieb Verkehr (LBV) Ausschläger Weg 100 20537 Hamburg kfz-zulassung@lbv.hamburg.de Telefon: 040-42858-0
Marburg-Biedenkopf: Landkreis Marburg-Biedenkopf Fachbereich Ordnung und Verkehr Im Lichtenholz 60 35043 Marburg www.marburg-biedenkopf.de Telefon: 06421-4050	Rhein-Erft-Kreis: Rhein-Erft-Kreis, Der Landrat Straßenverkehrsamt Willy-Brandt-Platz 1 50126 Bergheim strassenverkehrsamt@rhein-erft-kreis.de Telefon: 02271-830
Ingolstadt: Stadt Ingolstadt -Zulassungsbehörde- Wiechertstr. 1 85055 Ingolstadt zulassungsstelle@ingolstadt.de Telefon: 08413-051790	

## 1 Einleitung

Das Vorhaben „Kfz-Wesen“ stellt einen Bestandteil des Aktionsplans Deutschland-Online dar. DOL-„Kfz-Wesen“ ist ein gemeinsames Vorhaben von Bund und Ländern unter Federführung der Finanzbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg. Das Vorhaben hat zum Ziel, Ansätze zu entwickeln, wie neben der üblichen Durchführung in Zulassungsbehörden Fahrzeugregistrierungsprozesse (u. a. Fahrzeuganmeldungen, -ummeldungen und Außerbetriebsetzungen) sowohl für private als auch für gewerbliche Halterinnen und Halter möglichst durchgängig online abgewickelt werden können. Dazu sollen die Möglichkeiten der modernen Informations- und Kommunikationstechnologien genutzt und Verwaltungsprozesse in den Behörden entsprechend neu strukturiert werden. Neben Entlastungen für die Kundinnen und Kunden sollen dabei auch Verbesserungen der Effizienz des Verwaltungshandelns erreicht werden.

In einer ersten Stufe werden verschiedene Ansätze entwickelt, wie ausgewählte Zulassungsprozesse online durchgeführt oder zumindest durch Online-Verfahren unterstützt werden können. Dabei erklärten sich zwölf verschiedene Zulassungsbezirke in sechs Bundesländern zur Entwicklung und Erprobung entsprechender Prozesse bereit:

- Baden-Württemberg: die Landkreise Esslingen, Heidelberg und Zollernalbkreis sowie die Städte Karlsruhe und Stuttgart
- Bayern: Landkreis Rosenheim sowie die Städte Ingolstadt und München
- Berlin
- Freie und Hansestadt Hamburg
- Hessen: Landkreis Marburg-Biedenkopf
- Nordrhein-Westfalen: Rhein-Erft-Kreis

Dabei konzentrieren sich die Pilotverfahren jeweils auf einzelne Zulassungsprozesse für bestimmte Kundengruppen, orientiert an der Struktur von Kunden und Vorgängen vor Ort. Insgesamt entwickelten die Pilotregionen so jeweils sehr unterschiedliche Ansätze, wie Zulassungsprozesse unter Einsatz von IKT neu gestaltet werden können. Die herkömmliche Möglichkeit, für die Durchführung des vollständigen Zulassungsvorgangs die Zulassungsstelle aufzusuchen, bleibt davon unberührt und erhalten.

Diese Pilotverfahren der Stufe 1 sollen dann einer Evaluation unterzogen werden und als Erfahrungen in die Konzeption einer zweiten Stufe eingehen. Entsprechend dem Aktionsplan Deutschland-Online nehmen das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung als zuständiges Bundesressort und die Finanzbehörde Hamburg als Federführerin des DOL-Vorhabens „Kfz-Wesen“ gemeinsam die Evaluierung der Stufe I vor. Im Rahmen dieser Evaluation wurde die Gruppe „Bürokratiekostenmessung“ des Statistischen Bundesamtes vom BMVBS mit der Erstellung einer Studie beauftragt, in der die Veränderungen des Bearbeitungsaufwandes, die sich aus den geänderten Verfahren ergeben, beschrieben, analysiert und wenn möglich mit den herkömmlichen Verfahren verglichen werden.

Dieses Vorhaben steht außerhalb der acht Bürokratieabbauprojekte zum Erfüllungsaufwand, die der Koalitionsvertrag der 17. Legislaturperiode auf Seite 16 vorsieht. Anlass für das Projekt sind der Koalitionsvertrag sowie der Kabinettsbeschluss vom 21.04.2010, in dem das Ziel einer Entbürokratisierung der Fahrzeugzulassung genannt wird. Im Koalitionsvertrag heißt es auf Seite 40: „Wir wollen die Fahrzeugzulassung in Deutschland entbürokratisieren. Dazu werden wir die Pilotversuche des Online-Zulassungsverfahrens fortsetzen, evaluieren und dann über eine Neuregelung entscheiden.“ Im Kabinettsbeschluss wird zur Fahrzeugzulassung ausgeführt: „Die Bundesregierung verstärkt in diesem Bereich konsequent den Abbau von Bürokratie, die Optimierung der ‚Massenprozesse‘ und den Einsatz moderner Kommunikationstechnologie. Dabei sind Verkehrssicherheit, Missbrauchsvermeidung, Kosten/Nutzenverhältnis und Bürgerfreundlichkeit sowie Kosteneffizienz in der Wirtschaft als Einheit zu sehen.“

Ein Ziel der vorliegenden Untersuchung ist aufzuzeigen, durch welche Verfahren Zulassungsprozesse auch unter den bestehenden bundesrechtlichen Rahmenbedingungen effizienter gestaltet

werden können. Zusätzlich sollen aber auch Vereinfachungsmöglichkeiten gesammelt werden, die mit dem derzeitigen Bundesrecht nicht vereinbar sind.

Eine zweite Studie des von der Finanzbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg beauftragten „Potsdam eGovernment Competence Center“ soll die Pilotverfahren hinsichtlich verschiedener Kriterien evaluieren, während die vorliegende Untersuchung sich auf die Beschreibung der Abläufe und der Aufwände in den Pilotverfahren im Vergleich mit den bisherigen Prozessen konzentriert.

Im Folgenden wird zunächst der Auftrag der vorliegenden Studie näher erläutert (Kap. 2) und anschließend das methodische Vorgehen im Rahmen der Erhebung vorgestellt (Kap. 3). Anschließend werden die Pilotverfahren in den einzelnen Zulassungsbezirken detailliert beschrieben (Kap. 4). Dabei werden sowohl für die neuen als auch für die bisherigen Prozesse die Abläufe geschildert und, wo möglich, der Aufwand ermittelt. Besonderes Augenmerk liegt auf dem Vergleich der neuen mit den etablierten Prozessen. Auf die weiteren Vorschläge der Verantwortlichen in den Pilotregionen zur Vereinfachung und Neugestaltung des Zulassungswesens in Deutschland (Kap. 5) folgt eine Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse der Untersuchung (Kap. 6).

Die rechtlichen Bewertungen im Bericht wurden durch das BMVBS vorgenommen und sind im Bericht entsprechend gekennzeichnet.

## 2 Erhebungsauftrag

Die vorliegende Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle Bürokratieabbau im Bundeskanzleramt soll mit dem Instrumentarium der Bürokratiekostenmessung (s. Kapitel 3) die implementierten DOL-Pilotverfahren erfassen und beschreiben sowie deren Aufwand erheben. Abläufe und Aufwand sollen zudem den etablierten bisherigen Prozessen vergleichend gegenübergestellt werden.

Diese Betrachtung soll zudem sowohl auf Seiten der Verwaltung erfolgen als auch auf Seiten derjenigen, die die Durchführung eines Zulassungsvorganges beantragen. So lassen sich die Unterschiede in den Abläufen darstellen und Vereinfachungen, aber auch zusätzliche Belastungen durch das neue Verfahren erkennen, und zwar sowohl für die Verwaltung als auch für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen.

Die Untersuchung soll zudem besonderes Augenmerk darauf legen, ob und inwieweit die in einzelnen Piloten entwickelten neuen Verfahren in rechtlicher und technischer Hinsicht auch auf andere Zulassungsbezirke in Deutschland übertragen werden könnten. Schließlich wird im weiteren Verlauf des DOL-Vorhabens zu erörtern sein, welche Verfahren sich aus Sicht der Verantwortlichen bewährt haben und als reguläre Verfahren rechtlich verankert und breiter zugänglich gemacht werden können.

Zusätzlich erhalten die in den Pilotbezirken befragten Verantwortlichen die Gelegenheit, weitere Ideen und Anregungen zur Weiterentwicklung sowohl des eigenen Pilotverfahrens als auch Überlegungen zum Zulassungswesen insgesamt zu nennen. Dieser Auftrag umfasst nicht nur Maßnahmen innerhalb des gegebenen rechtlichen Rahmens, sondern auch Vereinfachungsmöglichkeiten, die mit dem derzeitigen Bundesrecht nicht vereinbar sind. Die Vorschläge wurden gesammelt und werden im Bericht mit aufgeführt.

Da eine entsprechende Beobachtung der Prozesse und ihres Aufwandes sowie die Gegenüberstellung mit den bisherigen Prozessen nur gelingen können, wenn das Pilotverfahren implementiert und in den laufenden Betrieb überführt wurde, konnten nicht alle Pilotbezirke in die Erhebung aufgenommen werden. In Baden-Württemberg und Bayern arbeitet man derzeit noch an den rechtlichen und/oder technischen Rahmenbedingungen, sodass die Pilotverfahren bislang nicht eingesetzt werden.

Die folgenden Ausführungen betreffen daher lediglich fünf der vorhin genannten Pilotbezirke. In Berlin hat man ein Verfahren zur Abwicklung von Fahrzeugzulassungen für Großkunden entwickelt. In Hamburg sollen ebenfalls Fahrzeugzulassungen sowie Außerbetriebsetzungen für Großkunden mit Online-Datenübermittlung angeboten werden; zusätzlich können Privatpersonen über ein online-gestütztes Verfahren die Umschreibung ihres Fahrzeuges bei einem Halterwechsel vorbereiten. Das im Landkreis Marburg-Biedenkopf entwickelte Pilotverfahren ermöglicht die Zulassung von Fahrzeugen mit vorheriger Erteilung einer Einzelgenehmigung oder Betriebserlaubnis sowie die Erteilung einer Betriebserlaubnis für Fahrzeugteile über die Technische Prüfstelle. Zudem konnte hier die Durchführung von Adressänderungen von Fahrzeughalterinnen und -haltern im Einwohnermeldeamt mit Online-Datenübermittlung untersucht werden. Im Rhein-Erft-Kreis bietet man privaten Kundinnen und Kunden bei der Außerbetriebsetzung ihres Fahrzeugs die Durchführung des Vorgangs vor Ort mit vorheriger Online-Datenerfassung an.

Die genannten DOL-Verfahren befinden sich in der Regel im laufenden Betrieb. Lediglich in Hamburg bereitete man zum Zeitpunkt der Erhebung gerade den Testbetrieb vor, sodass hier zwar Beschreibungen der zu erwartenden Abläufe möglich sind, aber keine verlässlichen Aussagen zum genauen Aufwand des neuen Verfahrens getroffen werden können. In Ingolstadt hingegen ist das geplante DOL-Pilotprojekt noch nicht implementiert; allerdings nutzt man – wie auch einige andere Zulassungsbehörden in Deutschland – ein online-gestütztes Verfahren zur Abwicklung von Zulassungsvorgängen für Großkunden (im Fall von Ingolstadt für die Audi AG). Da entsprechende Großkundenverfahren auch im Rahmen des DOL-Vorhabens „Kfz-Wesen“ von großem

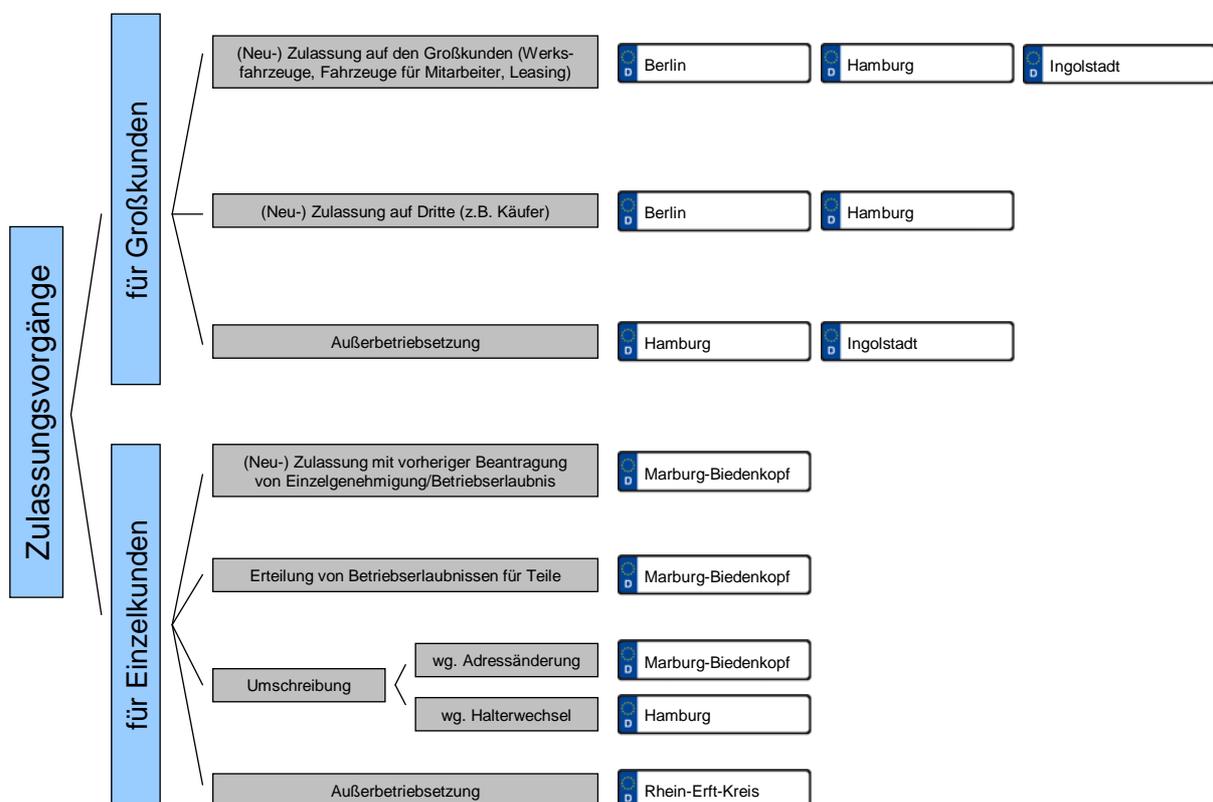
Interesse sind, wurde das Ingolstädter Verfahren in die vorliegende Untersuchung einbezogen, auch wenn es bereits seit Jahren implementiert und nicht Teil des DOL-Vorhabens ist.

Somit konnten letztendlich die vier DOL-Pilotverfahren in Berlin, der Freien und Hansestadt Hamburg, im Landkreis Marburg-Biedenkopf und im Rhein-Erft-Kreis sowie als Ergänzung das in Ingolstadt etablierte Großkundenverfahren in die vorliegende Untersuchung einbezogen werden.

Dabei wird deutlich, dass sich die einzelnen Pilotverfahren jeweils nach den Anforderungen vor Ort richten; beispielsweise konzipierten sehr große Zulassungsbehörden Verfahren für Großkunden, also z. B. Fahrzeughändler und Unternehmen mit großen Fuhrparks, um so möglichst viele Zulassungsvorgänge abzudecken, während kleinere Zulassungsbehörden den Schwerpunkt auf die Abwicklung von Vorgängen für Einzel- oder Privatpersonen legten. Zudem wurden jeweils einzelne Zulassungsvorgänge ausgewählt, für die das neue Verfahren entwickelt wurde. Aus der Vielzahl möglicher Vorgänge entschied man sich in der Regel für solche, die einen nicht unbedeutenden Teil aller Vorgänge vor Ort ausmachen, um spürbare Veränderungen zu ermöglichen.

Das folgende Schaubild zeigt, welches Verfahren sich auf welche Zielgruppen und Zulassungsvorgänge bezieht. Der Begriff des Einzelkunden drückt aus, dass der Fokus hier auf einzelnen Zulassungsvorgängen liegt und nicht auf der Abwicklung sehr hoher Vorgangszahlen für Großkunden. Allerdings unterscheidet er nicht zwischen privaten und gewerblichen Kunden; beispielsweise können im Landkreis Marburg-Biedenkopf private und gewerbliche Kunden das neue Zulassungsverfahren mit vorheriger Einzelgenehmigung bzw. Betriebserlaubnis nutzen, während die Außerbetriebsetzung mit Lieferdienst im Rhein-Erft-Kreis ausschließlich privaten Bürgerinnen und Bürgern angeboten wird. Zudem sind im Schaubild zugunsten der Übersichtlichkeit nicht alle nach deutschem Recht möglichen Zulassungsvorgänge aufgelistet, sondern nur diejenigen, auf die sich zumindest eines der im Folgenden beschriebenen neuen Verfahren bezieht.

**Abbildung 1: Übersicht über die betrachteten Pilotverfahren und -regionen bei DOL „Kfz-Wesen“**



Die meisten Pilotregionen planen bei erfolgreichem Verlauf die Ausweitung des neuen Verfahrens auf weitere Vorgänge; die Darstellung kann daher nur den zum Zeitpunkt der Erhebung im ersten Halbjahr 2011 aktuellen Stand wiedergeben. Die Auflistung der Zulassungsbezirke erfolgt alphabetisch.

### 3 Methodisches Vorgehen

Im Rahmen mehrerer „Einfacher zu“-Projekte hat die Gruppe „Bürokratiekostenmessung“ des Statistischen Bundesamtes bereits verschiedene Themenbereiche analysiert, bei denen Bürgerinnen und Bürger staatliche Leistungen nachfragen und so mit der Verwaltung in Kontakt treten. Nach der bisher untersuchten Beantragung von Elterngeld, Wohngeld und Leistungen nach dem BAföG lässt sich die entwickelte Methodik nun auch auf die Interaktion von Fahrzeughalterinnen und -haltern mit Zulassungsbehörden zur Durchführung von Vorgängen wie etwa der Zulassung oder Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen anwenden. Ziel der „Einfacher zu“-Projekte ist es, die Prozesse und den daraus resultierenden Aufwand sowohl bei der Verwaltung als auch bei Unternehmen bzw. Bürgerinnen und Bürgern zu erfassen. Daneben gilt es, aus der Befragung der verschiedenen Akteure heraus weitere Möglichkeiten der Vereinfachung und der Entlastung von bürokratischem Aufwand aufzuzeigen.

Ein entsprechendes Vorgehen sollte auch für die Erhebung der Pilotverfahren im Rahmen des DOL-Vorhabens „Kfz-Wesen“ gewählt werden.

Wie bereits in Kapitel 2 beschrieben, wurden dazu im Rahmen der durch das Statistische Bundesamt durchgeführten Erhebung zwischen Januar und Juni 2011 fünf Pilotländer und -regionen besucht, die verschiedene Ansätze testen, um ein oder mehrere Zulassungsvorgänge durch die Nutzung moderner Kommunikations- und Informationstechnologien zu vereinfachen.

Die vorliegenden Darstellungen beschreiben jeweils den Entwicklungsstand, der zum Zeitpunkt der Erhebung bestand. Einzelne Piloten (vor allem Berlin und Hamburg) dürften bei der Umsetzung ihrer Verfahren inzwischen weitere Fortschritte gemacht haben.

Soweit sich die Pilotverfahren zum Zeitpunkt des Besuchs durch das Statistische Bundesamt bereits im laufenden Betrieb befanden, wurden die Verfahren weitgehend mit den Instrumenten des Standardkosten-Modells untersucht. Dabei wurden bei den beteiligten Akteuren der Arbeitsaufwand sowie der Prozess jeweils im regulären Verfahren und im Pilotverfahren ermittelt. Sonstige, in unmittelbarem Zusammenhang mit der Umstellung auf das neue Verfahren stehende Kosten, beispielsweise für technische Anpassungen, wurden ebenfalls erfasst, sofern die entsprechenden Informationen verfügbar waren.

Für die Pilotregionen des DOL-Projektes „Kfz-Wesen“ wurde die Gegenüberstellung des regulären Verfahrens und des Pilotprozesses jeweils aus Sicht aller am Prozess beteiligten Parteien durchgeführt.

In Hamburg befanden sich die DOL-Pilotverfahren allerdings zum Zeitpunkt der Erhebung noch nicht im laufenden Betrieb, sodass die Verfahren lediglich anhand der Testumgebung dargestellt wurden. In diesem Fall wird auf die Nutzung des Standardkosten-Modells und somit auf eine Prozessdarstellung anhand von Standardaktivitäten verzichtet. Stattdessen werden die Hamburger Verfahren rein qualitativ beschrieben. Wie bereits eingangs geschildert, ist das in Ingolstadt genutzte Großkunden-Verfahren nicht Bestandteil des DOL-Vorhabens. Das bereits seit einiger Zeit etablierte Verfahren wurde dennoch in diesen Bericht aufgenommen, da die Durchführung von Großkundenverfahren für das DOL-Projekt „Kfz-Wesen“ generell von Interesse ist. Eine Gegenüberstellung des „alten“ mit dem „neuen“ Verfahren ist an dieser Stelle nicht zielführend: Stattdessen wird in Kapitel 4.5 ein seit Jahren funktionierendes und im Laufe der Jahre weiterentwickeltes Großkundenverfahren vorgestellt.

#### 3.1 Das Standardkosten-Modell

Das Standardkosten-Modell (SKM) ist eine international etablierte Methode, um Bürokratiekosten einheitlich, vergleichbar und nachprüfbar darzustellen.

Das durch das SKM vorgegebene standardisierte Vorgehen ermöglicht eine übergreifende Vergleichbarkeit. Im Gegensatz zu klassischen Prozessanalysen, die für einzelne Aufgaben die dafür notwendigen Arbeitsschritte detailliert untersuchen, werden im SKM die zur Erfüllung einer Verpflichtung maßgeblichen Arbeitsschritte in sogenannte „Standardaktivitäten“ zerlegt. Dem liegt die Erkenntnis zugrunde, dass zur Erfüllung aller denkbaren Verpflichtungen sehr ähnliche Ar-

beitsschritte notwendig sind, die sich in Kategorien einteilen lassen, und zwar unabhängig von der konkreten Ausgestaltung der Pflichterfüllung.

Dies ermöglicht nicht nur eine eingehende Analyse des Gesamtprozesses, der als „Standardprozess“ bezeichnet wird, sondern auch die in dieser Erhebung besonders wichtige zielgenaue Betrachtung der Unterschiede zwischen altem und neuem Verfahren auf der Ebene einzelner Arbeitsschritte.

Die folgende Tabelle zeigt diejenigen Standardaktivitäten, die auf den im Rahmen der SKM-Messungen bei Unternehmen, Verwaltungen sowie Bürgerinnen und Bürgern gewonnenen Erkenntnissen aufbauen und daher für die bisherigen „Einfacher zu“-Projekte ebenfalls zugrunde gelegt wurden.

**Tabelle 1: Standardaktivitäten**

S 1	Sich mit der gesetzlichen Verpflichtung vertraut machen
S 2	Daten und Informationen sichten und zusammenstellen (inkl. Vollständigkeitsprüfung)
S 3	Fehlende Daten oder Informationen einholen, Rückfragen stellen
S 4	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen
S 5	Berechnungen/Bewertungen durchführen
S 6	Ergebnisse prüfen und gegebenenfalls korrigieren
S 7	Abschließende Informationen aufbereiten
S 8	Informationen oder Daten übermitteln oder veröffentlichen
S 9	Interne oder behördenübergreifende Besprechungen
S 10	Besprechungen oder Beratungen mit Externen
S 11	Zahlungen anweisen
S 12	Kopieren, verteilen, archivieren, dokumentieren
S 13	Ortsbegehungen, Begutachtungen, Inaugenscheinnahme
S 14	Weitere Informationen bei Rückfragen vorlegen
S 15	Teilnahme an Fortbildungen, Schulungen

Da die Arbeitsschritte der Bürgerinnen und Bürger bei Zulassungsvorgängen vergleichsweise wenig kompliziert sind und sich ihre Mitwirkung in der Regel auf die Beantragung des gewünschten Zulassungsvorganges unter Vorlage der benötigten Dokumente beschränkt, können die Prozesse hier meist auch ohne den Rückgriff auf Standardaktivitäten dargestellt werden. Hinzu kommt, dass sich die Umstellung vom alten auf das neue Verfahren aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger meist in einer Änderung der Wege- und Wartezeiten oder anderen Punkten (z. B. einer gesteigerten Prozesssicherheit, einer schnelleren Abwicklung des Vorgangs) und somit in Bereichen niederschlägt, für die keine Standardaktivitäten vorhanden sind. Für diese Akteure liegt daher, abweichend von der Darstellung der Prozesse auf Seiten der beteiligten Behörden und Unternehmen, der Schwerpunkt auf der qualitativen Beschreibung der Prozesse und der Veränderungen.

Für die übrigen Akteure werden die Abläufe beschrieben und die Zeiten gemessen, die für die Erledigung der jeweiligen standardisierten Teilaktivitäten benötigt werden. Die Summe der Zeiten für die einzelnen Standardaktivitäten ist die Standardzeit zur Bearbeitung eines Prozesses (wie zum Beispiel die Aufnahme der Adressänderung eines Fahrzeughalters oder einer -halterin).

Anzumerken ist, dass bei der Darstellung eines Arbeitsprozesses selten alle Standardaktivitäten anfallen und dass die Standardaktivitäten die inhaltliche Tätigkeit beschreiben, aber nicht die chronologische Abfolge der Arbeitsschritte abbilden.

Um bei den Bearbeitungszeiten eine „Scheingenauigkeit“ zu vermeiden, wurden die Standardzeiten möglichst gerundet, soweit dies ohne einen Verlust der Aussagekraft möglich war. Dennoch wurde versucht, auch kleine Unterschiede in den Verfahren abzubilden, was teilweise nur durch die Aufnahme sehr geringer Zeitwerte möglich war. Auch in Fällen, in denen der Zeitaufwand für eine Standardaktivität errechnet wurde, indem ein Gesamtaufwand je Tag, Woche oder Monat durch die entsprechende Fallzahl dividiert wurde, werden teilweise sehr geringe Zeiten pro Vorgang ausgewiesen. Die Zahlen wurden jedoch stets auf maximal eine Dezimalstelle gerundet.

Nach dem Standardkosten-Modell geht es grundsätzlich nicht darum, alle erdenklichen Verhaltensweisen abzudecken, sondern es wird eine Betrachtung des „normalen“, durchschnittlich effizienten Handelns durchgeführt. Im Mittelpunkt der Betrachtung stehen daher typische Verhaltensweisen der beteiligten Akteure. Sonderfälle, die nur selten und unregelmäßig auftreten, können ebenfalls nur in sehr begrenztem Maße und lediglich im Rahmen der qualitativen Prozessbeschreibung betrachtet werden. Im Ergebnis gelten die Aussagen daher stets für einen durchschnittlichen Vorgang.

Es werden zudem nur die Standardaktivitäten ausgewiesen, die bei der der Bearbeitung der Prozesse im bereits laufenden Verfahren anfallen. Zeitaufwand, der bei der Implementierung oder der Umstellung eines Verfahrens anfällt, beispielsweise für die Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vor der Übertragung neuer Tätigkeiten, wurde in den Standardzeiten nicht berücksichtigt.

Die Betrachtung des Nutzens einer Verwaltungstätigkeit ist nicht Gegenstand des SKM. Der Nutzen wurde folglich in der vorliegenden Untersuchung auch nicht thematisiert.

### **3.2 Datenerhebung bei den verschiedenen Akteuren**

Neben den Zulassungsbehörden, die als maßgebliche Akteure in allen Pilotregionen besucht wurden, gehörten – abhängig vom jeweiligen Pilotverfahren – auch die folgenden Beteiligten zu den betrachteten Zielgruppen: Einwohnermeldeämter, TÜH bzw. TÜV, Kfz-Dienstleistungsunternehmen, Fahrzeughändler sowie Bürgerinnen und Bürger.

#### ***Auswahl der Messinstrumente***

Bei der Auswahl der geeigneten Messinstrumente für die Befragung der unterschiedlichen Akteure hat das Statistische Bundesamt auf einen Methodenmix zurückgegriffen. Die am häufigsten verwendete Erhebungsmethoden waren Vor-Ort-Interviews. Bei den Vor-Ort-Befragungen haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Statistischen Bundesamtes die betroffenen Akteure soweit möglich direkt an deren Arbeitsplatz zu den Abläufen und zum dabei entstehenden Arbeitsaufwand befragt.

In einigen Fällen konnten die Abläufe direkt im Geschäftsbetrieb beobachtet und unmittelbar ein entsprechender Zeitaufwand ermittelt werden. Dabei wurden teilweise Stoppuhr-Messungen durchgeführt; in anderen Fällen wurden die Bearbeitungszeiten nach dem Ende des Prozesses im Gespräch mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eruiert.

In einigen Fällen wurden die Arbeitsschritte auch durch die jeweiligen Akteure simuliert. Dies geschah vor allem, wenn zum Zeitpunkt des Besuchs in der Pilotregion keine Echtfälle vorlagen bzw. sich das vorgestellte Verfahren noch nicht im laufenden Betrieb befand.

Zusätzlich wurde auf eigene Unterlagen der beteiligten Akteure zurückgegriffen. Dabei handelte es sich sowohl um eigene Auswertungen oder Erhebungen als auch um interne Arbeitsanweisungen für die eigenen Kolleginnen und Kollegen oder um Schulungsunterlagen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der kooperierenden Stellen, die Tätigkeiten im Rahmen des neuen Prozesses übernehmen.

#### ***Durchführung der Messungen***

Die Erhebungen vor Ort wurden jeweils von zwei bis drei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Statistischen Bundesamtes durchgeführt.

Gespräche wurden dabei sowohl mit verantwortlichen Personen in den Unternehmen bzw. in den Behörden geführt als auch mit Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern, die selbst mit der Durchführung der Zulassungsvorgänge beauftragt sind. Die zeitliche Dauer der einzelnen Interviews lag je nach Umfang der besprochenen Materie zwischen wenigen Minuten, wenn der Interviewpartner oder die Interviewpartnerin nur über einzelne Prozessschritte Auskunft gegeben hat, und mehreren Stunden bei Befragten mit detailliertem Wissen über sämtliche Prozessschritte bei einem oder sogar mehreren Akteuren.

Die Befragten wurden gebeten, die Prozesse im etablierten Verfahren und die Prozesse im neuen Verfahren zu schildern und Bearbeitungszeiten für durchschnittliche Fälle bzw. für einzelne Arbeitsschritte zu nennen. Teilweise wurden sie auch gebeten, direkt die Unterschiede zwischen dem alten und dem neuen Verfahren zu erläutern.

Bei Verfahren mit mittelbaren oder unmittelbaren Auswirkungen auf den Zeitaufwand sowie die Wege- und Wartezeiten von Bürgerinnen und Bürger wurden die Ansprechpartner in den Zulassungsbehörden stellvertretend gebeten, die Auswirkungen einzuschätzen, da Bürgerinnen und Bürger in der Regel nicht über den erforderlichen Überblick verfügen um einzuschätzen, inwiefern sich Prozesse und Zeitaufwände zwischen dem bisherigen und dem neuen Verfahren unterscheiden. Hinzu kommt, dass es Fälle gibt, in denen die Änderungen für die Bürgerinnen und Bürger erst nach längerer Laufzeit bzw. erst nach tatsächlicher Einführung des Pilotverfahrens spürbar werden. Diese Einschätzungen durch Dritte wurden im Text entsprechend kenntlich gemacht.

Um die dem Statistischen Bundesamt geschilderten Prozesse mit dem Standardkosten-Modell erfassen zu können, wurden die einzelnen Arbeitsschritte im Nachgang an das Interview den SKM-Standardaktivitäten zugeordnet. Die ermittelten und einzelnen Standardaktivitäten zugewiesenen Zeiten wurden mit den Interviewpartnern abschließend noch einmal abgestimmt.

Den für das gesamte Projekt oder für einen Teilbereich verantwortlichen Befragungspartnern wurden über den Arbeitsprozess und den Zeitaufwand hinausgehende Fragen gestellt. Diese Fragen bezogen sich u. a. auf die verwendete IT, die Implementierung und die Kosten der Einführung des neuen Verfahrens sowie auf die Rahmenbedingungen und sonstige eventuelle Hintergründe, die zur Entscheidung für das gewählte Pilotprojekt führten. Zudem wurden die Befragten um eine Einschätzung zur Übertragbarkeit des Pilotverfahrens auf andere Zulassungsbezirke gebeten. Zusätzlich bekamen alle Gesprächspartner die Gelegenheit, Vereinfachungsvorschläge rund um die komplette Materie der Kfz-Zulassung zu äußern.

### ***Darstellung der Ergebnisse***

Das Standardkosten-Modell zielt in der Regel darauf ab, anhand von Zeitaufwand und Zusatzkosten die Kosten eines durchschnittlichen Falles zu ermitteln und diesen anhand einer entsprechenden Fallzahl auf den durchschnittlichen Gesamtaufwand in Deutschland in einem Jahr hochzurechnen. Dies setzt jedoch voraus, dass sich eine Fallzahl für das Bundesgebiet ermitteln oder anhand geeigneter Informationen plausibel schätzen lässt. Zudem müssen bei den Befragten möglichst vergleichbare Abläufe und Zeiten festgestellt werden.

Wie bereits beschrieben, setzen alle fünf besuchten Pilotregionen jedoch an verschiedenen Zulassungsvorgängen an und verfolgen unterschiedliche Zielsetzungen. Dabei dienen die Pilotverfahren jeweils dem Zweck, Antworten auf spezifische Herausforderungen oder Rahmenbedingungen in einer Pilotregion zu geben. Eine vergleichende Darstellung der verschiedenen Piloten (oder gar eine Hochrechnung) bietet sich folglich nicht an. Stattdessen sollen die heterogenen Verfahren in den nun folgenden Kapiteln einzeln vorgestellt werden.

Dabei werden die Ergebnisse folgendermaßen dargestellt: Nach einer allgemeinen Vorstellung des Projektes werden der etablierte Prozess und der Pilotprozess qualitativ beschrieben. Für beide Verfahrensarten werden – wo möglich – entstehende Zeitaufwände und Kosten dargestellt.

Darauf aufbauend werden die Unterschiede zwischen beiden Verfahren aus Sicht der einzelnen Beteiligten qualitativ und ggf. quantitativ herausgearbeitet. Diese Unterschiede können, neben Veränderungen im Zeitaufwand, aus Sicht der Zulassungsstellen u. a. in verringerten Liegezeiten und freiwerdenden personellen Kapazitäten bzw. einer optimierten Personaleinsatzplanung sowie aus Sicht der Kundinnen und Kunden z. B. in verringerten Wartezeiten, gesparten Wegen oder einer größeren Prozesssicherheit bestehen.

Eine Abgrenzung findet lediglich zwischen dem bisherigen Prozess und dem Pilotprozess innerhalb einer Pilotregion statt. Ein Vergleich oder eine Bewertung der verschiedenen Pilotverfahren in Bezug auf ihr Einsparpotential, ihre Effizienz oder Ähnliches ist nicht Gegenstand des vorliegenden Berichts.

Jedes Kapitel schließt mit einer Einschätzung der Übertragbarkeit des Piloten auf andere Regionen hinsichtlich der rechtlichen und technischen Rahmenbedingungen ab. Die rechtliche Bewertung wird im Anschluss an diese Kapitel jeweils durch das BMVBS vorgenommen.

## **4 Prozesse und Ergebnisse**

### **4.1 Berlin – Großkundenzulassung mit Mercedes-Benz und dem Zulassungsdienst der Christoph Kroschke GmbH**

#### **4.1.1 Allgemeine Informationen**

In den beiden Standorten der größten Zulassungsbehörde Deutschlands in Berlin wurden im Jahr 2010 ca. 360.000 Zulassungsvorgänge, davon ca. 89.000 Neuzulassungen, durchgeführt. Davon werden schätzungsweise 60 Prozent durch gewerbliche Kunden wie Fahrzeughändler, Dienstleister oder andere Großkunden angestoßen und nur etwa 40 Prozent durch Bürgerinnen und Bürger.

Daher legt man hier den Schwerpunkt bei der Einführung von Online-Prozessen auf gewerbliche Kunden und hierbei vor allem auf Großunternehmen, die Fuhrparks betreiben. Diese Unternehmen verfügen in der Regel über Bestandsführungssysteme zur Verwaltung ihrer Fahrzeugflotte. Zudem fallen in großer Zahl Zulassungsprozesse wie Neuzulassungen und Außerbetriebsetzungen an. Somit war der Grundgedanke, dass man mit der Entwicklung eines Online-Verfahrens für diese Kunden einerseits einen großen Teil der Vorgänge in der Zulassungsbehörde abdecken kann und dass andererseits durch die Anbindung von Bestandsführungssystemen der Unternehmen an das Fachverfahren der Zulassungsbehörde die bereits vorhandenen Daten genutzt werden können und somit nicht redundant erfasst werden müssen. Diese Daten können nun medienbruchfrei zwischen der Zulassungsbehörde und dem Kunden übermittelt werden und erlauben beiden Seiten, den Status eines Vorgangs online jederzeit einzusehen, wodurch eine erhöhte Transparenz der Prozesse erzielt werden soll. Da Großkunden zudem wiederholt und in großer Anzahl Zulassungsvorgänge beantragen, ist dort auch eine größere Erfahrung vorhanden, sodass nach der Erfahrung der Zulassungsbehörde Fehler (z. B. bei der Dateneingabe) seltener vorkommen als bei Privatkunden. Nicht zuletzt legt man in Berlin großen Wert darauf, mit den etablierten Ansprechpartnern gemeinsam ein Pilot-Verfahren aufzubauen.

Daher arbeiten das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) Berlin, das für die Kraftfahrzeugzulassung verantwortlich ist, der IT-Dienstleister Steria Mummert Consulting, der Zulassungsdienst der Christoph Kroschke GmbH, die Mercedes-Benz Niederlassung Berlin als größter Fahrzeughändler der Stadt sowie die Berliner Stadtreinigung gemeinsam an einem Pilotverfahren, über das die Fahrzeugzulassungen der beiden letztgenannten Beteiligten abgewickelt werden können.

Dabei wird über ein beim Zulassungsdienst angesiedeltes Online-Portal eine Verbindung zwischen dem Bestandsführungssystem der Unternehmen und ZW Expert, dem Fachverfahren des LABO, hergestellt. Über dieses Portal werden Daten zwischen den beteiligten Stellen übermittelt. Sämtliche Vorgänge und ihr Bearbeitungsstand sind für alle Beteiligten jederzeit einsehbar.

Das System wird, wie erläutert, bislang von den beiden Großkunden Berliner Stadtreinigung und Mercedes-Benz Niederlassung Berlin angewandt, wobei Mercedes-Benz seine Zulassungsvorgänge über den Zulassungsdienst der Christoph Kroschke GmbH abwickelt. Der Regelbetrieb mit Mercedes-Benz startete am 21. Februar 2011. In den neun Wochen von Kalenderwoche 8 bis Kalenderwoche 16 des Jahres 2011 wurden insgesamt 575 Online-Vorgänge durchgeführt, was eine durchschnittliche Zahl von 64 Vorgängen pro Woche bedeutet.

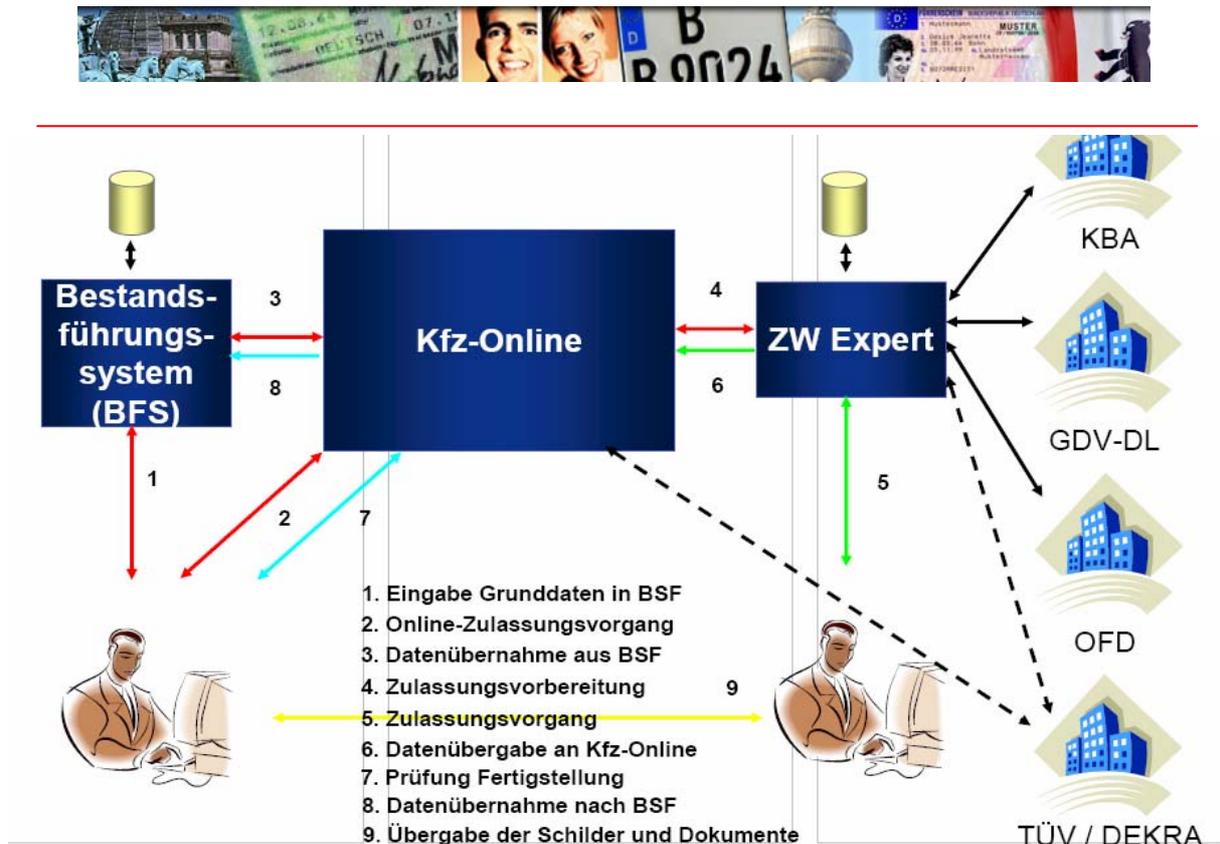
Die Berliner Stadtreinigung nutzt das neue System bereits seit 2009, hat aber weniger und unregelmäßiger Zulassungsvorgänge zu verzeichnen und konnte zudem nicht selbst zum Verfahren befragt werden. Sämtliche Ausführungen beziehen sich daher auf die Prozesse zwischen der Zulassungsbehörde, dem Zulassungsdienst der Christoph Kroschke GmbH und der Mercedes-Benz Niederlassung Berlin. In einer Internetmeldung vom 18.05.2011 bietet das LABO nun, nach der Erprobung mit ausgewählten Partnern, das Verfahren auch für weitere Großkunden an.

Bislang wird das System ausschließlich für Neuzulassungen genutzt; die Durchführung von Außerbetriebsetzungen und Wiederzulassungen sowie die Eintragung technischer Änderungen sind technisch bereits angelegt, aber noch nicht in den Regelbetrieb aufgenommen.

Die Nutzung des Portals für Zulassungsvorgänge unterliegt dem Datenschutzkonzept für das Fachverfahren des LABO. In technischer Hinsicht wird der Datenschutz dadurch sichergestellt, dass das Portal nur auf interne Anfragen der vernetzten Partner Daten übermittelt und von außerhalb dieses Netzwerks nicht angesteuert werden kann.

Die Einbindung des **neuen Personalausweises** (nPA) wird weiteres Potenzial für den Einsatz von Online-Verfahren eröffnen. Hierbei können Privatpersonen, die einen nPA besitzen, beim Kauf eines Fahrzeuges mittels der Online-Ausweisfunktion (eID-Funktion) identifiziert werden. Diese personenbezogenen Daten können mit einem Lesegerät beim Fahrzeughändler ausgelesen und dann gemeinsam mit den Fahrzeugdaten an die Zulassungsstelle übermittelt werden. Ohne nPA müssen die Kunden dem Händler ihren Personalausweis überlassen und erhalten ihn erst zwei Tage später mit den Zulassungsbescheinigungen wieder. Mit dem neuen System können die Daten schnell und weitgehend automatisiert übermittelt werden, sodass die Zulassung noch am selben Tag erfolgen kann. Das System wurde von einer Arbeitsgruppe mit weiteren Beteiligten (u. a. dem Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme FOKUS, der Jinit[ AG und dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin) entwickelt und bereits erfolgreich getestet sowie auf der CeBIT 2011 vorgestellt. Mit einer wachsenden Verbreitung des nPA in der Bevölkerung wird auch die Nutzung dieser Funktion in der Zulassung von Fahrzeugen deutlich zunehmen. Hierin sieht man bei den Beteiligten in Berlin ein großes Potenzial.

Abbildung 2: Das Pilotverfahren in Berlin im Überblick (Quelle: LABO Berlin)



#### 4.1.2 Klassischer Prozess und Pilotprozess

Im Folgenden werden das bisherige Vorgehen und das neue Verfahren geschildert. Neben dem LABO und der Mercedes-Benz Niederlassung Berlin ist dabei auch der von Mercedes-Benz beauftragte Zulassungsdienst relevant, sodass Abläufe und im nächsten Kapitel Zeitaufwände jeweils für alle drei Beteiligten zu schildern sind.

Unabhängig von der Anwendung des neuen Verfahrens werden für eine Zulassung bei Mercedes-Benz die benötigten Unterlagen – vor allem der Antrag auf Zulassung, die Zulassungsbescheinigungen, die COC sowie ein internes Auftragsblatt – in einer Auftragsmappe zusammengestellt. Entweder wird dabei ein Wunschkennzeichen angegeben, oder aber dem Auftrag wird das nächste Kennzeichen aus einer ganzen Kennzeichenserie zugeteilt, die die Zulassungsbehörde zur Vereinfachung der Abläufe an ihre Großkunden vergibt.

Die Auftragsmappen werden dem Zulassungsdienst übergeben, der jeden Morgen die Niederlassung aufsucht. Die ZB II werden zentral in einem Büro der Niederlassung aufbewahrt und müssen dort abgeholt werden. Sie wurden zuvor von einer Mitarbeiterin der Niederlassung anhand einer Liste der anstehenden Zulassungsvorgänge aus allen verwalteten ZB II herausgesucht. Der Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin des Zulassungsdienstes muss diese Liste unterschreiben und damit den Erhalt der ZB II quittieren. Nach dem Zulassungsvorgang kann Mercedes-Benz dadurch kontrollieren, dass alle entnommenen ZB II wieder abgeliefert werden.

Die übrigen Arbeitsschritte verlaufen bei der Nutzung des neuen Online-Portals jedoch teils deutlich anders als zuvor:

##### a) bisheriger Prozess

Neben der Zulassung von Fahrzeugen auf **Mercedes-Benz** selbst (z. B. bei Vorführwagen, Dienstwagen) bietet man Kunden bzw. Kundinnen, die ein Fahrzeug gekauft haben, an, sich um die Zulassung des Fahrzeugs zu kümmern. Dazu wird gemeinsam mit dem Kunden oder der Kundin der Zulassungsantrag ausgefüllt. Hier sind Vor- und Nachname, Geburtstag und -ort sowie die Anschrift einzutragen. Außerdem muss durch Angabe der Kontonummer, des Kontoinhabers und der Bankleitzahl die Einzugsermächtigung für die Kfz-Steuer erteilt werden. Daneben sind die FIN und der Zulassungsdienst als Bevollmächtigter einzutragen. Zuletzt wird angekreuzt, welche Unterlagen der Zulassungsbehörde vorgelegt werden, und der Antrag von der Kundin bzw. dem Kunden unterschrieben. Zum Antrag muss die Versicherungskarte mit der eVB-Nummer beigefügt werden. Außerdem muss der Mercedes-Benz-Mitarbeiter bzw. die -Mitarbeiterin noch das Auftragsblatt erstellen, das vor allem die interne Auftragsnummer enthält und so eine eindeutige Zuordnung des Antrags ermöglicht. Dazu wird das Datenblatt in einer Word-Vorlage mit den relevanten Daten befüllt. Die Auftragsmappen mit den benötigten Unterlagen werden zur Abholung durch den Zulassungsdienst gesammelt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des **Zulassungsdienstes** müssen nun in ihrem Büro die relevanten Daten, die sie für die spätere Abrechnung benötigen, zunächst erfassen. Dazu werden in einer Excel-Liste die Firma, also der Kunde Mercedes-Benz Niederlassung Berlin, und der Name des Halters eingetragen. Außerdem muss das Kennzeichen eingegeben werden. Liegt kein Wunschkennzeichen vor, so nimmt der Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin die gedruckte Liste der von der Zulassungsbehörde zugeteilten Kennzeichenserie, trägt das nächste freie Kennzeichen in die Excel-Liste ein und streicht es in der Kennzeichenserie, damit es nicht später erneut zugeteilt wird. Außerdem kreuzt er oder sie in der Excel-Tabelle an, welcher Zulassungsvorgang durchgeführt werden soll, und ob weitere Dienstleistungen (z. B. Wunschkennzeichen, Feinstaubplakette) verlangt werden, da diese Informationen für die Gebühr und die Abrechnung der Dienstleistung entscheidend sind. Gegebenenfalls werden weitere Bemerkungen in eine Spalte eingetragen.

Anhand dieser Excel-Liste stellen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Zulassungsdienstes fest, welche Kennzeichen für den jeweiligen Tag geprägt werden müssen, und tragen diese in einer Liste zusammen. Sie prägen anschließend die Kennzeichen und suchen mit den Kennzei-

chen und den Unterlagen die benachbarte Zulassungsbehörde auf. Sie geben Auftragsmappen und Kennzeichen am Schalter für Groß- und Gewerbekunden ab. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter hier bringen die Unterlagen zu denjenigen ihrer Kolleginnen und Kollegen, die für die Händlerbetreuung zuständig sind. Pro Tag fallen hier durchschnittlich etwa 800 bis 1.000 Vorgänge an.

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter des **LABO** führen dann die Zulassung durch. Dazu müssen sie die eingereichten Unterlagen zunächst sichten und auf ihre Vollständigkeit und Korrektheit hin prüfen. In der Eingabemaske des Fachverfahrens tragen sie dann das amtliche Kennzeichen und die eVB-Nummer ein und geben an, dass es sich um einen Großkunden handelt. Es gibt in Berlin sehr viele Großkunden, von denen sich etwa 2.500 eine Großkundennummer haben zuteilen lassen. Wenn die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter diese Nummer eingeben, sind die Angaben zum Kunden, wie etwa Name, Anschrift und Bankverbindung, im System hinterlegt.

Bei den Fahrzeugdaten muss der Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin die Nummer der ZB II, die FIN sowie Farbschlüssel und -prüfziffer eintippen. Weitere technische Daten wie etwa das ABE-Merkmal (Allgemeine Betriebserlaubnis), Fahrzeugtyp und -variante sowie Herstellerschlüssel werden dann aus dem Fachverfahren eingefügt, wo sie vom KBA hinterlegt sind.

Als Nächstes wechselt der Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin in die „OFD-Maske“, wo die Bankdaten für den Einzug der Kfz-Steuer einzugeben sind. Bei Händlerzulassungen sind die Bankdaten in der Regel hinterlegt und können durch das entsprechende Kürzel des Großkunden aufgerufen werden. Bei einem privaten Halter werden die Daten eingegeben.

Die eVB-Nummer ist bereits im System vorhanden, da sie vom KBA übermittelt wird. Außerdem ist das LABO mit der GDV-DL (GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG der Gemeinschaft der Autoversicherer und des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft) vernetzt. Die Übermittlung der Informationen über die durchgeführte Zulassung an das KBA erfolgt automatisch.

Auf der nächsten Seite der Maske werden dann die Dienstleistung und die dafür zu zahlenden Gebühren angegeben.

Die Eingaben sind deutlich aufwendiger, wenn es sich um ein ungetyptes Fahrzeug handelt, dessen technische Daten nicht beim KBA gespeichert sind. Müssen diese von Hand eingegeben werden, so erfordert dies deutlich mehr Zeit. Zukünftig sollen allerdings alle Fahrzeugdaten mittels Eingabe der ZB-II-Nummer über eine „Info-VN“-Anfrage vom KBA übermittelt werden, sodass außer dieser Nummer keinerlei Fahrzeugdaten mehr eingegeben werden müssten. Dieser Dienst befindet sich derzeit aber noch nicht im Regelbetrieb.

Nach erfolgter Dateneingabe übernimmt eine zweite Sachbearbeiterin oder ein zweiter Sachbearbeiter den Druck, da sich diese Arbeitsteilung zur schnelleren Abwicklung der Vorgänge bewährt hat. Der oder die zweite Beteiligte ruft den Vorgang im System auf, prüft die Daten und druckt die entsprechenden Daten in die ZB I und II ein. Der Druck selbst unterscheidet sich nicht zwischen bisherigem und neuem Verfahren und wird daher nicht gezielt untersucht.

Sämtliche Vorgänge der Zulassungsbehörden werden arbeitstäglich gesammelt und von einem externen Dienstleister archiviert. Insgesamt werden pro Jahr etwa drei Millionen Seiten archiviert.

Der Großkunde erhält dann am Ausgabeschalter den Gebührenbescheid. Bei der Abrechnung vieler Vorgänge werden diese zunächst von der Kasse aufsummiert. Zahlt der Kunde per EC-Karte, so kann er dies im Kassenbüro tun. Bei Barzahlung erhält er eine Kassenskarte, mit der er das Geld an einem Automaten im Erdgeschoss einzahlen kann. Mit der Quittung geht er zurück an den Ausgabeschalter, wo die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter das vom Kunden mitgebrachte Kennzeichen siegeln und ihm die Papiere aushändigen.

Der **Zulassungsdienst** nimmt Kennzeichen und Unterlagen wieder mit und liefert sie bei Mercedes-Benz ab. Zur Abrechnung mit dem jeweiligen Auftraggeber muss in der Excel-Liste bei jedem Vorgang das Datum der Abrechnung sowie die berechnete Gebühr eingetragen werden. Beides ist anschließend auch im Abrechnungssystem der Christoph Kroschke GmbH erneut einzutragen, da

hierüber die Rechnung erstellt wird, die der Dienstleister an seinen Kunden, die Mercedes-Benz AG, schickt.

Das abschließende Überbringen der Fahrzeugdokumente und das Anbringen des Kennzeichens werden nicht näher betrachtet, da sich beides mit dem neuen Verfahren nicht geändert hat.

Im bisherigen Verfahren war die Zulassung in der Regel am übernächsten Arbeitstag abgeschlossen und Kennzeichen und Unterlagen wieder bei Mercedes-Benz abgeliefert.

## **b) neuer Prozess**

Kennzeichnend für das Pilotverfahren ist das beim Zulassungsdienst angesiedelte Online-Portal, das über entsprechende Webservices an die bei Mercedes-Benz verwendete Access-Datenbank und an das Fachverfahren des LABO angebunden ist. Hierüber werden Daten eingegeben und übermittelt, und alle Beteiligten können sich jederzeit eine Liste der Vorgänge samt Statusbericht ansehen. Dies bedeutet auch grundlegende Veränderungen für die Abläufe bei den einzelnen Stellen.

### **b1) Mercedes-Benz Niederlassung Berlin**

Da Zulassungen auf Mercedes-Benz und auf private Halter bzw. Halterinnen unterschiedliche Angaben im Portal erfordern und somit auch einen unterschiedlichen Zeitaufwand verursachen, werden diese Zulassungen getrennt dargestellt.

Bei einer **Händlerzulassung** muss zuerst in einer Eingabemaske das Center angegeben werden, für das der Auftrag durchgeführt werden soll. Mercedes-Benz betreibt in Berlin acht Center, von denen das Zutreffende aus einem Drop-down-Menü ausgewählt wird.

Als zweites wird die Auftragsnummer eingetippt, über die der Auftrag intern bei Mercedes-Benz eindeutig identifiziert werden kann. Bereits vorab wurde im System das zum Auftrag gehörende Fahrzeug hinterlegt. Daher werden nun automatisch die fahrzeugbezogenen Daten, wie z. B. die Nummer der ZB II, die FIN, der Typschlüssel und das Datum der Erstzulassung, in der Maske angezeigt. Diese fahrzeugbezogenen Daten müssen nicht manuell eingetragen werden, da sie automatisch der Herstellerdatenbank von Daimler entnommen werden. Dies geschieht im Hintergrund und muss nicht eigens in der Maske angestoßen werden.

In ein drittes Eingabefeld können Bemerkungen eingegeben werden, beispielsweise wenn Kennzeichen und Zulassungsbescheinigungen an einen anderen Ort als das zuvor angegebene Center oder an einen bestimmten Kunden geliefert werden sollen.

Schließlich wird der zum Vorgang gehörende Barcode eingescannt. Der Barcode klebt jeweils auf den Auftragsmappen, die Mercedes-Benz vom Zulassungsdienst zur Verfügung gestellt werden. Durch das Einscannen des Barcodes werden dieser und damit auch die in der Mappe befindlichen Unterlagen im System eindeutig mit dem Auftrag verknüpft. Diejenigen Arbeitsplätze in der Niederlassung, von denen aus das Online-Portal bedient wird, sind mit einem eigenen Barcode-scanner ausgestattet, der in einer Haltevorrichtung auf dem Schreibtisch steht, sodass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Barcode lediglich darunter halten müssen.

Nach erfolgtem Scan öffnet sich automatisch eine Datei, die den Zulassungsantrag mit den entsprechenden Daten enthält sowie das interne Auftragsblatt, auf dem beispielsweise die Auftragsnummer, die FIN und die Nummer des Fuhrparks noch einmal aufgelistet sind. Beide Seiten werden ausgedruckt. Der Zulassungsantrag wird nun unterschrieben und gestempelt, da er derzeit nur in papiergebundener und manuell unterschriebener Form für die Zulassungsbehörde Gültigkeit hat. Beide Dokumente werden mit den übrigen Unterlagen in die Auftragsmappe gelegt. Die gesammelten Auftragsmappen werden täglich von einem Mitarbeiter bzw. einer Mitarbeiterin des Zulassungsdienstes abgeholt.

Durch das Einscannen des Barcodes ist der Auftrag auch für die übrigen Beteiligten im Portal in einer Vorgangsliste sichtbar. Haben die automatischen Plausibilitätsprüfungen keine Fehlermel-

ung ergeben (z. B. weil schon ein Zulassungsprozess für das Fahrzeug angestoßen oder das Kennzeichen schon vergeben wurde), so erscheint in der Statusspalte die Meldung „geprüft“, sodass man bei Mercedes-Benz erkennen kann, dass einer Bearbeitung nichts im Wege steht.

Auch bei der Zulassung auf eine **Privatperson**, die ein Fahrzeug bei Mercedes-Benz gekauft hat, wird das Portal genutzt. Hier müssen derzeit aber noch deutlich mehr Daten von Hand eingegeben werden als bei einer Händlerzulassung.

So werden zunächst die Kundendaten in das Portal eingegeben. Dabei müssen Vor- und Nachname, Geburtstag und -ort sowie die Adresse des zukünftigen Halters bzw. der Halterin eingetippt werden. Dazu ist der Personalausweis vorzulegen.

Als Zweites werden die Fahrzeugdaten abgefragt. Mercedes-Benz versieht alle ZB II mit einem Barcode, der am Arbeitsplatz gescannt werden kann. Dadurch werden die Fahrzeugdaten (z. B. die Nummer der ZB II, die FIN, die Herstellernummer, der Typschlüssel und die dazugehörige Prüfziffer) aus der Herstellerdatenbank übertragen, sodass eine manuelle Eingabe entfällt.

Als Drittes müssen Angaben zur gewünschten Dienstleistung gemacht werden. Dabei sind der beantragte Zulassungsvorgang – hier in der Regel die Neuzulassung – sowie das zuständige Straßenverkehrsamt Berlin anzugeben. Daneben müssen die eVB-Nummer, das Datum der Erstzulassung und das gewünschte Kennzeichen eingetragen werden. Außerdem werden Kontonummer und Bankleitzahl des Kunden bzw. der Kundin zum Einzug der Kfz-Steuer eingegeben.

Zuletzt wird wie bei der Händlerzulassung der Barcode auf der Auftragsmappe gescannt, damit der Zulassungsdienst den Auftrag eindeutig zuordnen kann. Der Zulassungsantrag und das interne Auftragsblatt werden wie bei der Händlerzulassung automatisch mit den eingegebenen Daten befüllt und geöffnet. Beide Blätter werden gedruckt und in die Auftragsmappe gelegt. Außerdem wird der Personalausweis der Kundin bzw. des Kunden in ein kleines Fach der Mappe gesteckt, da die Zulassungsbehörde diesen im Original benötigt. Der Nachteil besteht derzeit darin, dass die Kundin bzw. der Kunde den Personalausweis aus der Hand geben muss und ihn zusammen mit dem Fahrzeug erst zwei Tage später wieder erhält, wenn die Zulassung erfolgt ist.

In einer Arbeitsgruppe mit weiteren Beteiligten hat man jedoch die Möglichkeit geschaffen, mittels der **Online-AusweisFunction** (eID-Funktion) des neuen Personalausweises (nPA) den Halter bzw. die Halterin eindeutig zu identifizieren und die benötigten Daten in das Online-Portal zu übernehmen. Somit müssen die personenbezogenen Daten nicht manuell eingegeben werden, was zeitaufwendig ist und ein gewisses Fehlerpotenzial birgt. Außerdem kann den Kundinnen und Kunden der nPA nach dem Einlesen wieder ausgehändigt werden, sodass sie nicht zwei Tage auf den Ausweis verzichten müssen.

Um dieses Verfahren nutzen zu können, hat man bereits einen Arbeitsplatz für die Online-Zulassung eingerichtet, der mit einem Lesegerät für die eID-Funktion ausgestattet werden soll. Mit der Eingabe seiner PIN kann die Kundin bzw. der Kunde dann das Lesen der auf dem nPA gespeicherten personenbezogenen Daten gestatten und die Zulassung bestätigen. Mit der entsprechenden Aktualisierung der benötigten Software (der sogenannten AusweisApp) wird man bei der Mercedes-Benz Niederlassung Berlin in der Lage sein, das neue Verfahren anzuwenden. Bis es zu einer breiten Nutzung kommen kann, muss aber die weitere Verbreitung des nPA abgewartet werden.

Bereits jetzt sind aber wie bei der Händlerzulassung die Aufträge nach dem Einscannen des Barcodes im Portal jederzeit einsehbar, sodass auch der Stand der Bearbeitung festgestellt und dem Kunden bzw. der Kundin mitgeteilt werden kann.

## **b2) Zulassungsdienst der Christoph Kroschke GmbH**

Die Auftragsmappen werden in einem eigenen Fach in der Mercedes-Benz Niederlassung Berlin gesammelt. Ein Bote bzw. eine Botin des Zulassungsdienstes holt die Mappen am Morgen eines jeden Werktages um ca. 8 Uhr dort ab und begibt sich danach in die Briefverwaltung, um dort die zu den Aufträgen gehörenden ZB II abzuholen.

In der Filiale des Zulassungsdienstes, die in unmittelbarer Nachbarschaft zu einem der Standorte der Zulassungsbehörde liegt, werden jeden Morgen im Portal alle für den Tag anstehenden Vorgänge in einer Liste aufgerufen und ausgedruckt. Dazu müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lediglich den Zulassungsbezirk und das Zulassungsdatum eingeben, woraufhin das Portal alle betreffenden Vorgänge auflistet. Aufgrund dieser Vorgangsliste kann der Zulassungsdienst außerdem anstehende sehr hohe Auftragszahlen vorab erkennen, sodass man frühzeitig mit dem Prägen der Kennzeichen beginnen kann, um Arbeitsspitzen abzufangen.

Mit der erstellten Liste werden die benötigten Kennzeichen geprägt und jeden Morgen gegen 9 Uhr gemeinsam mit den dazugehörigen Unterlagen in die Zulassungsstelle gebracht. Der Aufwand hierfür wird nicht näher betrachtet, da er sich durch das neue Verfahren nicht geändert hat.

Im Portal kann der Zulassungsdienst dann erkennen, wann die Vorgänge abgeschlossen sind; in der Regel wird er aber auch durch einen Anruf aus der Zulassungsstelle informiert. Die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter können dann die Kennzeichen und Unterlagen wieder abholen. Auch dies ist im neuen Verfahren dank der gesammelten Abrechnung deutlich einfacher. Der Zulassungsdienst muss nicht an den Ausgabeschalter, zur Kasse und zurück an den Schalter gehen, sondern erhält sämtliche Unterlagen und Kennzeichen in dem Büro, in dem die Online-Arbeitsplätze der zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter eingerichtet sind. Eine unmittelbare Zahlung ist nicht erforderlich. Stattdessen erhält der Zulassungsdienst einmal wöchentlich den Gebührenbescheid des LABO.

In der Filiale sortieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Kennzeichen den Unterlagen zu. Dabei wird die Auftragsmappe von den Unterlagen getrennt, da der Barcode nun nicht mehr erforderlich ist und dem Kunden wieder ausgehändigt werden kann, um mit einem neuen Vorgang verknüpft zu werden. Der Gebührenbeleg der Zulassungsstelle wird aussortiert und später vernichtet, da er nicht erforderlich ist. Zwei Mal im Monat rechnet Kroschke die erbrachten Leistungen gesammelt mit Mercedes-Benz ab. Da im wöchentlichen Gebührenbescheid des LABO die berechneten Zulassungsvorgänge einzeln aufgelistet werden, kann Kroschke die ausgelegten Gebühren und die eigenen Dienstleistungen aufgeschlüsselt in der Rechnung ausweisen. Auch die Abrechnung erfolgt dank des Online-Portals, über welches das hauseigene Buchungssystem die relevanten Informationen erhält, deutlich schneller als zuvor. Die Vorgänge können hier weitgehend automatisiert fakturiert, d. h. geprüft und abgerechnet, werden, während ohne das Portal für die Abrechnung eine zusätzliche Excel-Liste geführt werden musste.

Festzuhalten ist, dass dem Zulassungsdienst bei dem neuen Verfahren deutlich weniger Aufwand durch die Dateneingabe und Abrechnung entsteht, sodass er die Dienstleistung deutlich günstiger anbieten kann. Da die Kosten von vielen Faktoren abhängen – beispielsweise von Anzahl und Lage der Standorte und damit der zu bedienenden Route, der Häufigkeit von Lieferungen, der Inanspruchnahme weiterer Dienstleistungen (z. B. Transport von Postsendungen) – kann keine pauschale Angabe zu den Kosten gemacht werden. Nach Aussage des Zulassungsdienstes muss allerdings die Mercedes-Benz Niederlassung Berlin beim neuen Verfahren nur noch etwa halb so viel für die Dienstleistung zahlen wie vor der Umstellung.

Die Dokumente und Kennzeichen der zugelassenen Fahrzeuge werden abschließend bei Mercedes-Benz abgeliefert. In der Regel erhält Mercedes-Benz Kennzeichen und Unterlagen noch am selben Tag zurück. Diese taggleiche Abwicklung ist nur bei dem neuen Verfahren möglich, das sowohl dem Dienstleister als auch dem LABO einige Arbeitsschritte und damit Zeitaufwand spart.

### **b3) LABO**

Die vom Dienstleister gelieferten Zulassungsanträge werden derzeit an vier Online-Arbeitsplätzen bearbeitet, die für das neue Verfahren eingerichtet wurden. Die entsprechende Ausstattung weiterer Arbeitsplätze ist geplant.

Um die Zulassung durchzuführen, wird in der Zulassungsbehörde das übliche Fachverfahren aufgerufen, das mit dem Online-Portal verbunden ist. Der Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin kann in einer Auflistung alle anstehenden Vorgänge ansehen.

Er oder sie nimmt die gelieferte Auftragsmappe und scannt mit einem Scanner am Arbeitsplatz den Barcode auf der Mappe. Dadurch wird automatisch der mit dem Barcode verknüpfte Vorgang aufgerufen. Im Fachverfahren wird nun die Neuzulassung durchgeführt.

Die Halterdaten müssen bei einer Händlerzulassung nicht mehr erfasst werden, da sie bei der Mercedes-Benz Niederlassung Berlin im System abgerufen werden können. Bei der Zulassung auf eine Privatperson müssen anhand des der Mappe beigefügten Personalausweises die relevanten Daten (Name, Anschrift, Geburtstag und -ort) eingegeben werden; bei Nutzung der eID-Funktion des nPA kann auch dieser Arbeitsschritt in Zukunft entfallen.

Aus dem Portal werden nun im neuen Verfahren auch die Fahrzeugdaten übermittelt. Lediglich die Farb- und Prüfziffer müssen aus der eingereichten Zulassungsbescheinigung nachgetragen werden.

In der nächsten Seite der Eingabemaske ist wiederum die Bankverbindung des Kunden bereits hinterlegt, da sie zuvor bei Mercedes-Benz in das Portal übermittelt wurde.

Abschließend zeigt die Maske auch die Informationen zur Fahrzeugversicherung mit eVB-Nummer an, die im Hintergrund automatisch beim KBA abgefragt werden. Auch die für die Neuzulassung zu berechnenden Gebühren werden angezeigt. Die Zahl der Klebesiegel sowie weitere Dienstleistungen, z. B. die Zuteilung eines Wunschkennzeichens oder das Ausstellen einer Feinstaubplakette, können per Mausklick hinzugefügt werden und gehen so in die Berechnung der Gebühr mit ein.

Mit dem abschließenden Speichern der Eingaben werden der Gebührenbescheid sowie der Kfz-Steuerbescheid angezeigt. Die Christoph Kroschke GmbH ist auf Ersterem bereits automatisch als Kunde und Rechnungsadressat hinterlegt; die Gebühr wird automatisch abgerechnet.

Die nächste Maske im Fachverfahren dient dem Druck der Zulassungsbescheinigungen. Der Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin muss lediglich die Vordrucke für ZB I und II nacheinander in den Drucker einlegen und die Abfrage per Mausklick bestätigen. Danach werden ZB I und II wie üblich unterschrieben und gesiegelt. Das Fachverfahren übermittelt die Information über die durchgeführte Neuzulassung automatisch im Hintergrund an das KBA. Auch an das Finanzamt geht eine entsprechende Information zum Einzug der Kfz-Steuer.

Nachdem die Sachbearbeiterin bzw. der Sachbearbeiter alle anstehenden Vorgänge entsprechend bearbeitet hat, nimmt er oder sie sich den Stapel der vom Zulassungsdienst gelieferten Kennzeichen und klebt die Plaketten auf.

Insgesamt besonders wenig Aufwand erfordert eine Händlerzulassung, da die Sachbearbeiterin bzw. der Sachbearbeiter hier lediglich den Barcode scannt, zwei Ziffern (Farb- und Prüfziffer) ergänzt, in den Masken das Vorliegen der Daten zum Kunden, zum Fahrzeug, zur Bankverbindung und zum Rechnungsadressaten prüft und gegebenenfalls weitere Dienstleistungen in der Maske zur Gebührenberechnung anklickt. Das Ausstellen der Zulassungsbescheinigungen und das Siegeln der Kennzeichen werden nicht näher betrachtet, da sie sich mit dem neuen Verfahren nicht geändert haben.

Ein Mal pro Woche erstellt die Zulassungsbehörde einen Gebührenbescheid über die gesammelten Zulassungsvorgänge für den Dienstleister. Auch dieser Arbeitsschritt ist weitgehend vereinfacht. Dazu muss der verantwortliche Mitarbeiter in der Eingabemaske den Rechnungskunden Christoph Kroschke GmbH auswählen sowie den Zeitraum, den der Bescheid umfassen soll. Mit einem Mausklick auf „Rechnung erstellen“ wird auf Grundlage der in diesem Zeitraum erfassten Vorgänge automatisch der Gebührenbescheid erstellt und im System eine entsprechende Sollstellung generiert. Die Überwachung des Zahlungseingangs bei der Kasse wird automatisch angestoßen und die Vorgänge werden im Programm ProFiskal, das in der Berliner Verwaltung eingesetzt wird, auf „abgerechnet“ gesetzt. Der Bescheid muss nun nur noch ausgedruckt und versandt werden. Dabei listet der Gebührenbescheid alle relevanten Vorgänge auf, damit auch der Zulassungsdienst die Forderung nachvollziehen und seinerseits die Abrechnung für seine Kunden aufgeschlüsselt darstellen kann.

Festzuhalten ist, dass dieses Abrechnungsverfahren nicht ausschließlich an das neue Online-Portal gebunden, sondern im Fachverfahren und Buchhaltungssystem des LABO angesiedelt ist. Neben der Christoph Kroschke GmbH erhalten fünf weitere Kunden ihren Gebührenbescheid auf diese Weise. Dabei handelt es sich vor allem um Kunden, die erstens eine hohe Zahl an Vorgängen anstoßen und mit denen man zweitens bereits seit langem vertrauensvoll zusammenarbeitet, da das LABO nur unter diesen Bedingungen die nachträgliche gesammelte Gebührenforderung für verlässlich hält. Alle übrigen Kunden müssen die Gebühr entrichten und die Zahlung belegen, bevor ihnen die ausgestellten Zulassungsbescheinigungen ausgehändigt und die Kennzeichen gesiegelt werden.

#### **4.1.3 Betrachtung des Zeitaufwands der Beteiligten beim klassischen und beim Pilotprozess**

Nach der Erläuterung der Abläufe bei der Mercedes-Benz Niederlassung Berlin, dem Zulassungsdienst der Christoph Kroschke GmbH und dem LABO wird nun der Zeitaufwand beim bisherigen Vorgehen und bei Nutzung des Online-Portals zu betrachten sein, da sich mit der Änderung von Arbeitsschritten auch hier deutliche Unterschiede zeigen.

##### **a) bisheriges Verfahren**

###### **a1) Mercedes-Benz Niederlassung Berlin**

Bei der Untersuchung des Zeitaufwandes werden nur die Arbeitsschritte betrachtet, bei denen sich im neuen Verfahren Änderungen ergeben. Beispielsweise wird das Zusammentragen der für die Zulassung relevanten Unterlagen (Zulassungsbescheinigungen, COC) außer Acht gelassen, da sich diese Aufgabe nicht verändert hat und daher für den Vergleich der Verfahren nicht relevant ist. Auch die Abrechnung mit dem Zulassungsdienst der Christoph Kroschke GmbH über die Buchhaltung wird vom neuen Verfahren nicht beeinflusst und ist daher in der folgenden Auflistung der relevanten Standardaktivitäten nicht aufgeführt.

**Tabelle 2: Zeitaufwand der Mercedes-Benz Niederlassung Berlin beim bisherigen Verfahren für die relevanten Arbeitsschritte**

Nr.	Standardaktivität	Erläuterung	Zeitaufwand in Minuten pro Vorgang
04	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen	Ausfüllen des Zulassungsantrags (Großkundendaten, FIN, Zulassungsdienst), Erstellen des Auftragsblatts  <i>Zulassung auf Privatperson:</i> zusätzlich Vor-, Nachname, Anschrift, Geburtstag, -ort, Bankverbindung	2,5  + 1,5
07	Abschließende Informationen aufbereiten	Druck des Auftragsblattes, Unterzeichnen und Stempeln des Antrags, Zusammenstellen der Unterlagen in der Auftragsmappe für den Dienstleister  <i>Zulassung auf Privatperson:</i> zusätzlich Einstecken des Personalausweises in Mappe	1  + 0,5
08	Informationen oder Daten übermitteln oder veröffentlichen	Hinterlegen der Auftragsmappe für den Dienstleister	0,5
<b>Summe</b>			<i>Firmenzulassung:</i> <b>4 Minuten</b>  <i>Zulassung auf Privatperson:</i> <b>6 Minuten</b>
<b>Gewichtet</b>			<b>5,1 Minuten</b>

Der Zeitaufwand für das Erstellen des Antrags bei einer Händlerzulassung ist etwas geringer als bei einer Privatperson, die ein Fahrzeug in der Niederlassung gekauft hat. Bei jährlich etwa 3.000 Firmenzulassungen und 3.500 Zulassungen auf Privatpersonen ergibt sich ein gewichteter durchschnittlicher Aufwand von gut 5 Minuten pro Fall.

#### **a2) Zulassungsdienst der Christoph Kroschke GmbH**

Auch beim Zulassungsdienst fallen zahlreiche Arbeitsschritte an, die von der Änderung des Verfahrens nicht betroffen sind und daher für die folgende vergleichende Zeitaufwandsbetrachtung nicht relevant sind. Dazu zählen vor allem das Abholen der Auftragsmappen und ZB II bei Mercedes-Benz, das Prägen der Kennzeichen, die Lieferung von Unterlagen und Kennzeichen an die Zulassungsstelle, das Abholen nach der Zulassung, das Sortieren und Liefern von Unterlagen und Kennzeichen an Mercedes-Benz, die Abrechnung mit Mercedes-Benz über die zentrale Faktura sowie die automatische Archivierung der Vorgänge im System.

Im Rahmen der geschilderten Methodik (s. Kap. 3) interessiert jeweils der Zeitaufwand pro Fall. Einige Aufwände lassen sich aber nur pauschal angeben; beispielsweise wird die Liste der zu prägenden Kennzeichen nur ein Mal täglich erstellt und nimmt dann etwa 5 Minuten in Anspruch. Um hier einen Zeitaufwand pro Fall ausweisen zu können, wird dieser tägliche Aufwand anhand der Zahl der anfallenden Vorgänge auf den Aufwand je Fall heruntergerechnet. Ebenso wird der Zeitaufwand für die Zuteilung eines Wunsch Kennzeichens mit dem für die Zuteilung eines anderen Kennzeichens anhand des prozentualen Verhältnisses dieser beiden Fälle gewichtet, um auch hier einen Zeitaufwand für einen durchschnittlichen Fall zu erhalten. Auf diese Weise entsteht der durchschnittliche Aufwand je Fall als Dezimalzahl. Die Zahlen werden bei allen Zeitaufwandsbetrachtungen jeweils auf eine Dezimalstelle gerundet.

Aufwendig ist für den Zulassungsdienst im bisherigen Verfahren vor allem, dass zur Auftragskontrolle und zur Abrechnung mit dem Kunden eine zusätzliche interne Liste der Vorgänge geführt werden muss (Standardaktivität 4).

**Tabelle 3: Zeitaufwand des Zulassungsdienstes beim bisherigen Verfahren für die relevanten Arbeitsschritte**

Nr.	Standardaktivität	Erläuterung	Zeitaufwand in Minuten pro Vorgang
02	Daten und Informationen sichten und zusammenstellen, Vollständigkeitsprüfung	Zuteilung eines (Wunsch-) Kennzeichens bei Zulassung auf eine Privatperson; bei Firmenzulassung Heraussuchen und Streichen des nächsten Kennzeichens aus Liste mit Kennzeichenserie	0,1
		1x täglich: Erstellen der Prägeliste	0,3
04	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen	Befüllen der Vorgangsliste (Firma, Halternamen, Kennzeichen, Zulassungsvorgang und weitere Dienstleistungen, Bemerkungen)	4
		zur Abrechnung: in der Excel-Liste Eintragung der Gebühr und des Abrechnungsdatums, Eintragung der Rechnung in das Abrechnungssystem	7
06	Ergebnisse prüfen und ggf. korrigieren	Prüfen des Vorgangs vor Lieferung an den Kunden	1
11	Zahlungen anweisen	1 x täglich: Zahlung der Gebühr je Tag an der Kasse im LABO	0,2
<b>Summe</b>			<b>12,6 Minuten</b>

Für den Großkunden – in diesem Fall den Zulassungsdienst – entsteht ein Aufwand bei der Abholung der Vorgänge im LABO nach durchgeführter Zulassung auch dadurch, dass er vor allem für die Zahlung verschiedene Stellen aufsuchen muss; so muss er beispielsweise den Ausgabeschalter, das Kassenbüro, ggf. den Kassenautomaten im Erdgeschoss und schließlich wieder den Ausgabeschalter aufsuchen. An allen Stellen muss er gegebenenfalls Wartezeiten in Kauf nehmen. Abhängig von der Zahl der durchgeführten Zulassungsvorgänge, der Zahlungsvariante und dem Publikumsverkehr in der Zulassungsstelle sowie den Liegezeiten des Vorganges bei den verschiedenen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern kann daher der über die reine Bearbeitungszeit hinausgehende Aufwand deutlich schwanken.

### a3) LABO

Für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Zulassungsstelle wird der größte Zeitaufwand durch die Eingabe der halter- und fahrzeugbezogenen Daten in das Fachverfahren verursacht (Standardaktivität 4).

Täglich entsteht auch ein geringer Zeitaufwand dadurch, dass abgeschlossene Vorgänge gesammelt und zur Archivierung an einen externen Dienstleister gegeben werden. Dividiert man jedoch diesen Aufwand durch die Zahl der täglich abgeschlossenen Vorgänge, so ist der berechnete Zeitaufwand je Fall so gering, dass bei der Rundung auf eine Dezimalstelle 0 Minuten anzugeben sind.

Wie bei den übrigen Beteiligten werden solche Arbeitsschritte nicht berücksichtigt, die sich durch das neue Verfahren nicht verändert haben. Beispielsweise entsteht nach wie vor ein unveränderter Zeitaufwand durch das Anbringen der Klebesiegel auf den Kennzeichen. Dieser ist daher für die Gegenüberstellung der Verfahren nicht relevant. Die Übermittlung der Information über die

Zulassung an das KBA sowie das Finanzamt erfolgt auch weiterhin automatisch im Fachverfahren und wird daher ebenfalls nicht betrachtet.

**Tabelle 4: Zeitaufwand des LABO beim bisherigen Verfahren für die relevanten Arbeitsschritte**

Nr.	Standardaktivität	Erläuterung	Zeitaufwand in Minuten pro Vorgang
02	Daten und Informationen sichten und zusammenstellen, Vollständigkeitsprüfung	Sichtung und Prüfung der eingereichten Unterlagen	0,5
04	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen	Im Fachverfahren Eingabe von Kennzeichen, eVB-Nummer, Großkundennummer, ZB II, FIN, Farb- und Prüfziffer, ggf. Bankverbindung, Bevollmächtigter, Dienstleistung/Gebühren	2,5
06	Ergebnisse prüfen und ggf. korrigieren	Prüfung der Daten durch eine zweite Person	0,2
07	Abschließende Informationen aufbereiten	Druck von Gebührenquittung, Steuerbescheid, Zulassungsbescheinigungen, Unterschreiben und Siegeln der Zulassungsbescheinigungen	0,5
08	Informationen oder Daten übermitteln oder veröffentlichen	Aushändigen der Zulassungsbescheinigungen und der gesiegelten Kennzeichen	0,3
11	Zahlungen anweisen	Zusammenstellen und Erheben der Gebühren für den Dienstleister an der Kasse	0,5
12	Kopieren, verteilen, archivieren, dokumentieren	Täglich Sammeln der Vorgänge, Archivierung durch externen Dienstleister	0
<b>Summe</b>			<b>4,5 Minuten</b>

Zu diesem Zeitaufwand kommen nicht messbare Liegezeiten bei den verschiedenen Bearbeitungsstationen hinzu.

## **b) neues Verfahren**

### **b1) Mercedes-Benz Niederlassung Berlin**

Wie im bisherigen Verfahren muss beim Zeitaufwand zwischen der Zulassung auf Mercedes-Benz selbst und der Zulassung auf eine Privatperson unterschieden werden. Da das Verfahren weiteres Potenzial durch die Nutzung des neuen Personalausweises mit eID-Funktion bietet, ist hier eine weitere Unterscheidung nach Personen mit und ohne nPA nötig.

**Tabelle 5: Zeitaufwand der Mercedes-Benz Niederlassung Berlin beim neuen Verfahren für die relevanten Arbeitsschritte**

Nr.	Standardaktivität	Erläuterung	Zeitaufwand in Minuten pro Vorgang
04	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen	<i>Firmenzulassung:</i> Eingaben in die Maske: Auswahl des Centers und der Auftragsnummer, ggf. Eingabe von Bemerkungen, Einscannen des Barcodes	0,5
		<i>Zulassung auf Privatpersonen ohne nPA:</i> Eingabe der Kundendaten (Name, Anschrift, Geburtstag, -ort), Scannen des Barcodes auf der ZB II (Fahrzeugdaten), Eingabe von Zulassungsvorgang, Straßenverkehrsamt, eVB-Nummer und ggf. Wunschkennzeichen, Scannen des Barcodes auf der Auftragsmappe	2
		<i>Zulassung auf Privatpersonen mit nPA:</i> Lesen der personenbezogenen Daten aus dem nPA, Scannen des Barcodes auf der ZB II (Fahrzeugdaten), Eingabe von Zulassungsvorgang, Straßenverkehrsamt, eVB-Nummer und ggf. Wunschkennzeichen, Scannen des Barcodes auf der Auftragsmappe	1,5
07	Abschließende Informationen aufbereiten	Druck des Zulassungsantrages und des Auftragsblattes, Unterzeichnen und Stempeln des Antrags, Zusammenstellen der Unterlagen in der Auftragsmappe	1
		<i>Zulassung auf Privatpersonen ohne nPA:</i> Zusätzlich Vorlage und Einstecken des Personalausweises in Mappe	+ 0,5
08	Informationen oder Daten übermitteln oder veröffentlichen	Automatische Übermittlung durch Scannen des Barcodes auf der Auftragsmappe und Klick auf „Speichern“, Hinterlegen der Auftragsmappe für Dienstleister	0,5
<b>Summe</b>			<i>Firmenzulassung:</i> <b>2 Minuten</b> <i>Zulassung auf Privatpersonen mit nPA:</i> <b>3 Minuten</b> <i>Zulassung auf Privatpersonen ohne nPA:</i> <b>4 Minuten</b>
<b>Gewichtet</b>			<b>3,0 Minuten</b>

Für die Berechnung des gewichteten Aufwands pro Fall wird wie schon im bisherigen Verfahren das Verhältnis von Zulassungen auf Mercedes-Benz und auf Privatpersonen berücksichtigt. Hat eine Privatperson bereits einen nPA mit eID-Funktion, so entsteht ein geringerer Zeitaufwand, da die Identifizierung weitgehend automatisiert und ohne manuelle Eingabe weiterer Daten erfolgen kann. Da aber derzeit nur sehr wenige Bürgerinnen und Bürger bereits einen neuen Personalausweis haben, kann dieses Zeitersparnis nur geringfügig in den gewichteten Aufwand je Fall eingerechnet werden. Mit einer zunehmenden Verbreitung des neuen Personalausweises ist man daher bei Mercedes-Benz zuversichtlich, die entsprechenden Vorgänge noch schneller abwickeln zu können.

Insgesamt kann man mit einem gewichteten Zeitaufwand von 3 Minuten je Fall gegenüber gut 5 Minuten im bisherigen Verfahren eine Zeitersparnis feststellen.

## b2) Zulassungsdienst der Christoph Kroschke GmbH

Wie schon beim bisherigen Verfahren wird auch hier das Verhältnis von Fällen mit und ohne Wunschkennzeichen berücksichtigt. Beim neuen Verfahren entsteht allerdings bei der Zuteilung eines beliebigen Kennzeichens gar kein Zeitaufwand mehr, da dieses über das neue System automatisch zugeteilt und aus der Liste der verfügbaren Kennzeichen gestrichen wird.

Das Erstellen der Liste der zu prägenden Kennzeichen nimmt im neuen Verfahren nur eine Minute täglich in Anspruch, da die Liste nicht mehr manuell aus der Vorgangsliste herausgesucht werden muss, sondern über das System automatisiert erstellt wird. Auch hier wird der tägliche Zeitaufwand anhand der Fallzahl auf den Aufwand pro Fall heruntergerechnet.

Statt täglich die Gebühr in der Zulassungsstelle zu zahlen, erhält der Zulassungsdienst ein Mal pro Woche eine Abrechnung. Die Prüfung der Abrechnung und die Weitergabe der Information an die Buchhaltung erfolgt deutlich schneller als zuvor, da die einzelnen Vorgänge nicht mehr in der Vorgangsliste geprüft werden müssen, sondern über das Portal automatisiert abgerufen werden können, sodass die Abrechnung nun weniger Zeitaufwand verursacht.

Insgesamt stehen einem Zeitaufwand von 12,6 Minuten im bisherigen Verfahren nun mit Nutzung des neuen Online-Portals 5,3 Minuten Aufwand für einen durchschnittlichen Fall entgegen.

**Tabelle 6: Zeitaufwand des Zulassungsdienstes beim neuen Verfahren für die relevanten Arbeitsschritte**

Nr.	Standardaktivität	Erläuterung	Zeitaufwand in Minuten pro Vorgang
02	Daten und Informationen sichten und zusammenstellen, Vollständigkeitsprüfung	Bei Halterzulassung: Wunschkennzeichen bzw. Zuteilung eines beliebigen Kennzeichens; bei Firmenzulassung: Zuteilung aus der Kennzeichenserie	0,1
		1 x täglich: Zusammenstellen und Druck der Prägeliste	0,1
04	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen	Prüfen und ggf. Ergänzen des Auftrags, interne Verwaltung des Auftrags	3
06	Ergebnisse prüfen und ggf. korrigieren	Prüfen des Vorgangs vor Lieferung an den Kunden	1
07	Abschließende Informationen aufbereiten	Aussortieren des Gebührenbescheids, Sammlung der Auftragsmappen	1
11	Zahlungen anweisen	Wöchentlich: Abrechnung mit LABO	0,1
<b>Summe</b>			<b>5,3 Minuten</b>

## b3) LABO

Gegenüber 4,5 Minuten entsteht der Zulassungsstelle im neuen Verfahren lediglich ein Zeitaufwand von etwa 1 Minute. Die entscheidende Zeitersparnis kommt dadurch zustande, dass fast alle relevanten halter- und fahrzeugbezogenen Daten bereits im System hinterlegt sind und der Vorgang durch das Scannen des Barcodes lediglich aufgerufen und geprüft werden muss.

Die wöchentliche Abrechnung mit dem Zulassungsdienst erfolgt über das System weitgehend automatisiert und dauert daher lediglich etwa 2 Minuten. Ebenso wie bei der täglichen Sammlung der Vorgänge zur Archivierung ist nach der Errechnung des Zeitaufwandes je Fall anhand der

Vorgangszahlen ein gerundeter Aufwand von 0 Minuten auszuweisen (Standardaktivitäten 11 und 12).

**Tabelle 7: Zeitaufwand des LABO beim neuen Verfahren für die relevanten Arbeitsschritte**

Nr.	Standardaktivität	Erläuterung	Zeitaufwand in Minuten pro Vorgang
02	Daten und Informationen sichten und zusammenstellen, Vollständigkeitsprüfung	Sichten der im System hinterlegten Fahrzeugdaten, Bankverbindung, eVB-Nummer, Gebühren	0,2
04	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen	Aufrufen des Vorgangs im System durch Scannen des Barcodes, Eingabe der Farb- und der Prüfziffer, ggf. auf der Gebührensseite Angabe weiterer Dienstleistungen (z. B. Wunschkennezeichen, Feinstaubplakette)  <i>Zulassung auf Privatpersonen ohne nPA:</i> Zusätzlich Eingabe der Personendaten (Name, Anschrift, Geburtstag, -ort)	0,3
07	Abschließende Informationen aufbereiten	Druck von Gebührenquittung, Steuerbescheid, Zulassungsbescheinigungen, Unterschreiben und Siegeln der Zulassungsbescheinigungen	0,5
11	Zahlungen anweisen	<i>Die Gebühr wird durch Speichern des Vorgangs automatisch dem Zulassungsdienst zugeschrieben</i> 1 x wöchentlich: systemgestütztes Erstellen, Prüfen, Drucken des Bescheides	0
12	Kopieren, verteilen, archivieren, dokumentieren	Täglich Sammeln der Vorgänge, Archivierung durch externen Dienstleister	0
<b>Summe</b>			<b>1 Minute</b>

#### 4.1.4 Vergleich der Prozesse

Insgesamt sprechen alle Beteiligten in Berlin von deutlichen Vereinfachungen für die eigene Arbeit. In der **Zulassungsbehörde** entfällt der Großteil der Dateneingabe, da die Daten automatisch durch das Portal übermittelt werden. Dies betrifft vor allem die Fahrzeug- und Halterdaten sowie die Bankverbindung, die nicht mehr in der Zulassungsbehörde eingegeben werden müssen. Dadurch werden die Zulassungsvorgänge beschleunigt. Hinzu kommt, dass die bei der Erhebung der Zeitaufwände nicht messbare „Liegezeit“ des Vorgangs, die im alten Verfahren durch die Bearbeitung an verschiedenen Stellen entstand, im neuen Verfahren weitgehend entfällt. Außerdem kann durch den Wegfall der einzelnen Abrechnung vor Ort viel Zeit gespart werden. Insgesamt reduziert sich der durchschnittliche Zeitaufwand von etwa 4,5 auf 1 Minute je Fall. Einen entscheidenden Vorteil sieht das LABO jedoch in der optimierten Personaleinsatzplanung, da vorab aus dem Portal ersichtlich ist, wie viele Zulassungsvorgänge zur Bearbeitung für den Großkunden anstehen.

Für den **Zulassungsdienst** ergibt sich ebenfalls eine deutliche Zeitersparnis. Daten müssen nicht wiederholt eingetragen werden. Online sind jederzeit die Vorgänge und ihr aktueller Status einsehbar; auch der Stand der Abrechnung ist sofort ermittelbar. Da außerdem auch das benötigte Kennzeichen aus dem System ersichtlich ist, können die Kennzeichen für bereits bei Mercedes-Benz erfasste Vorgänge bereits am Vorabend geprägt werden, sodass dieser Arbeitsschritt am nächsten Tag schon erledigt ist. Stehen überdurchschnittlich viele Vorgänge an, so ist dies vorab aus dem System ersichtlich, sodass frühzeitig mit dem Prägen der Kennzeichen begonnen werden kann. Auch die Zulassungsbehörde kann so vorab über Arbeitsspitzen unterrichtet werden, was beiden Seiten die Personaleinsatzplanung erleichtert. Beim bisherigen Verfahren kann der

Dienstleister erst am Morgen nach der Abholung der Unterlagen beim Kunden sehen, wie viele und welche Kennzeichen zu prägen sind.

Zudem werden die Gebühren mit der Zulassungsbehörde gesammelt abgerechnet. So kann der Dienstleister die Gebühren für viele Vorgänge online aus der Buchhaltung heraus überweisen, statt die Vorgänge täglich in der Zulassungsbehörde bar oder per EC-Karte zahlen zu müssen. Dies wird als deutliche Vereinfachung empfunden. Zudem erleichtert das Portal die Abrechnung der Aufträge mit Mercedes-Benz, da das Führen einer eigenen Excel-Liste zur internen Auftragsverwaltung und Abrechnung entfällt.

Dadurch, dass die Daten automatisch übertragen und nicht manuell in die Excel-Liste und das Abrechnungssystem eingetragen werden, sind außerdem potenzielle Fehlerquellen ausgeschlossen. Gleiches gilt für die Vergabe des Kennzeichens aus einer Kennzeichenserie, was beim alten Verfahren händisch und beim neuen Verfahren automatisiert geschieht. Insgesamt stehen einem Zeitaufwand von 12,6 Minuten je Fall im bisherigen Verfahren lediglich 5,3 Minuten bei Nutzung des Online-Portals gegenüber.

Auch die **Mercedes-Benz Niederlassung Berlin** beteiligt sich deshalb an dem Pilotverfahren, weil sie einen deutlichen Mehrwert für sich sieht. Der Bearbeitungsstand der Vorgänge ist jederzeit einsehbar, sodass auch der Kunde bzw. die Kundin stets auf dem Laufenden gehalten werden kann, was man als sehr wichtig für die Kundenzufriedenheit erachtet. Zudem werden die Zulassungen dank des Verfahrens deutlich schneller durchgeführt, da der komplette Vorgang schneller (i. d. R. taggleich) und ohne zusätzliche Liegezeiten abgewickelt werden kann. Auch der Zeitaufwand für die Vorbereitung des Zulassungsantrags verringert sich von zuvor gut 5 auf nun 3 Minuten für einen durchschnittlichen Fall. Nicht zuletzt entstehen geringere Kosten für den Zulassungsdienst, der aufgrund des geringeren Arbeitsaufwandes seine Dienstleistung zu einem Preis anbieten kann, der etwa halb so hoch ist wie vor der Einführung des neuen Verfahrens.

Deutliche Vorteile sehen alle Beteiligten in der höheren Transparenz der Prozesse. Im Portal lässt sich jederzeit nachvollziehen, welche Vorgänge zu einem beliebigen Datum vorliegen, welche Stelle welche Daten übermittelt hat, wann welche Arbeitsschritte durchgeführt wurden etc.

Das Ziel aller Beteiligten ist die weitere Verbreitung des Systems. Die Zulassungsbehörde und der Dienstleister sind daran interessiert, einen möglichst großen Teil ihres Tagesgeschäftes darüber abzuwickeln. So öffnet das LABO in einer Internetmeldung vom 18.05.2011 das getestete Verfahren nun auch für weitere interessierte Großkunden. Wenn sich das Verfahren weiterhin bewährt, will man auch bei anderen Mercedes-Benz Niederlassungen über die Einführung nachdenken.

#### **4.1.5 Kosten des neues Verfahrens**

Etwa seit dem Jahr 2006 gab es in Berlin Überlegungen, wie man Zulassungsprozesse konkret online abwickeln könnte. Insgesamt erforderte die Entwicklung der IT beim LABO etwa 150 Arbeitstage. Hinzu kamen in den Jahren 2008, 2009 und 2010 jeweils rund 75.000 Euro für die Entwicklung des Konzeptes und die Programmierung der Schnittstellen.

Beim Zulassungsdienst erforderte die Programmierung der IT etwa 30 Arbeitstage. Bei der Mercedes-Benz Niederlassung Berlin benötigte die Anbindung der Schnittstellen einen Programmieraufwand von lediglich etwa zwei Arbeitstagen.

Die Einarbeitung in das neue System verursachte relativ geringen Aufwand. Die LABO-Mitarbeiter und -Mitarbeiterinnen führen die Zulassung weiterhin im etablierten Fachverfahren durch. Allerdings stellt das Portal ein neues Arbeitsinstrument dar; es ist aber weitgehend selbsterklärend und erforderte so keinen wesentlichen Eingewöhnungs- und Schulungsaufwand.

Während der Initialaufwand für Vereinbarungen, Regelungen und IT-Entwicklung bis zum Start des Echtbetriebes im Februar 2011 nach Angaben der Beteiligten relativ hoch war, treffen sich die Mitglieder der Nutzergruppe nun lediglich ein Mal pro Quartal, um die weiteren Schritte zu besprechen.

Laufende Kosten entstehen durch die Nutzung des Webservice.

#### **4.1.6 Übertragbarkeit des Pilotprojekts**

Das in Berlin eingesetzte Verfahren ist mit dem geltenden Recht vereinbar, da die öffentlich-rechtliche Aufgabe der Zulassung von Fahrzeugen in der Zulassungsstelle verbleibt. Das Verfahren ist daher auch auf andere Zulassungsbezirke übertragbar.

Technisch möchte man eine Standardlösung etablieren, die keine speziellen Anforderungen stellt und problemlos auf weitere Systeme übertragbar ist. Man hat daher XML-Strukturen für die Schnittstellen entwickelt, die definieren, wie Daten zwischen den beteiligten Stellen und Prozessen ausgetauscht werden. Die Programmierung übernahm der IT-Dienstleister des LABO, Steria Mummert Consulting, der die Schnittstellen-Spezifikationen auch an die übrigen in Berlin beteiligten Stellen weitergab. Diese müssen dort zwar jeweils über entsprechende Programmierungen an das hauseigene IT-System angebunden werden, sind aber standardisiert, sodass sie ohne weiteres und unabhängig von der hauseigenen Software auch von anderen übernommen werden können. Beispielsweise kann die Einbindung einer Standardsoftware wie etwa SAP problemlos erfolgen, und auch andere Zulassungsstellen und Fahrzeughändler könnten über die XML-Schnittstellen Daten austauschen.

Die für das Berliner Verfahren entwickelten XML-Strukturen werden über das Teilprojekt X-Kfz im Projekt DOL „Kfz-Wesen“ offengelegt und stehen künftig allen Zulassungsstellen und Softwareherstellern zur Verfügung. Eine interessierte Zulassungsbehörde könnte also auf Grundlage der dann existierenden X-Kfz-Strukturen ihren Softwarehersteller mit der Implementierung beauftragen. Bereits heute werden in allen deutschen Zulassungsbehörden XML-Strukturen eingesetzt, da diese auch für den Datenaustausch mit dem KBA nötig sind.

Die Kosten für die Dienstleistung des Softwareherstellers sind individuell zu ermitteln und können an dieser Stelle nicht konkret beziffert werden.

## 4.2 Hamburg – eDA-Kfz für Großkunden sowie DOL-Umschreibung für Privatpersonen

### 4.2.1 Allgemeine Informationen

Der Landesbetrieb Verkehr (LBV) Hamburg testet im Rahmen des DOL-Vorhabens „Kfz-Wesen“ zwei Online-Verfahren für verschiedene Zielgruppen. Dadurch soll der Kundenstruktur Rechnung getragen werden: So wurden im Jahr 2008 gut 90 Prozent aller Neuzulassungen und ca. 50 Prozent aller Außerbetriebsetzungen für Großkunden durchgeführt, wohingegen annähernd 90 Prozent aller Umschreibungen für Privatpersonen stattfanden. Vor diesem Hintergrund wurden zwei DOL-Verfahren entwickelt: eines für Großkunden zur Durchführung von Neuzulassungen und Außerbetriebsetzungen und eines für Privatpersonen zur Durchführung von Umschreibungen.

Beide Angebote basieren auf dem E-Government-Portal „HamburgGateway“, das von allen Hamburger Behörden genutzt wird. Die Providerdienste werden von Dataport, dem Informations- und Kommunikations-Dienstleister der öffentlichen Verwaltung in verschiedenen Bundesländern, zur Verfügung gestellt.

Für die in Hamburg als „Power User“ bezeichneten **Großkunden**, zu denen vor allem große Fahrzeughändler, Flottenbetreiber oder Firmen mit größerem Fahrzeugbestand (z. B. die Stadtwerke) zählen, werden drei verschiedene Vorgangsarten als DOL-Verfahren erprobt:

1. Die Neuzulassung eines Fahrzeuges auf einen Dritten
2. Die Zulassung auf den Großkunden als Halter
3. Die Außerbetriebsetzung eines Fahrzeuges

Diese Verfahren werden in Hamburg unter der Bezeichnung eDA-Kfz geführt. Dabei übermitteln die Kunden vorab online die für den jeweiligen Vorgang relevanten Daten an den LBV und vereinbaren einen Termin, zu dem sie dann die fertiggestellten Unterlagen und ggf. Kennzeichen abholen.

Um das Verfahren nutzen zu können, müssen sich die Großkunden anmelden und die Freigabe des LBV mit einer Zugangskennung erhalten. Dies gibt dem LBV die Möglichkeit, interessierte Kunden vorab über die Nutzungsbedingungen zu informieren und sie in der Nutzung des Verfahrens zu schulen.

Die Teilnahme an eDA-Kfz wird nur den Großkunden ermöglicht, die vom LBV als besonders kreditwürdig betrachtet werden und denen daher die Möglichkeit eingeräumt wird, die bei den Zulassungsvorgängen angefallenen Gebühren nachträglich per Sammelkostenrechnung zu begleichen. Die Teilnahme an diesem Kassenverfahren ist Voraussetzung für die Nutzung der Verfahren.

Die Großkunden rufen im HamburgGateway den Link „eDA-Smart-Client“ auf, woraufhin die jeweils aktuelle Version der Anwendung heruntergeladen wird. Durch dieses Vorgehen wird gewährleistet, dass die Kunden immer mit dem aktuellen Programm arbeiten. Die registrierten Kunden melden sich mit ihrer Kennung an, erfassen ihre Daten und übermitteln sie unter Nutzung von HamburgGateway an die Zulassungsbehörde, wo die Zulassung unter Nutzung des Fachverfahrens kfz21 durchgeführt wird. Kfz21 wurde vom kommunalen IT-Dienstleister ekom21 entwickelt und in Kooperation mit dem LBV an die Hamburger Bedürfnisse angepasst. Alle im Händlerbereich tätigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sollen bei der Bearbeitung der online eingegangenen Zulassungs- und Außerbetriebsetzungsvorgänge einbezogen werden.

Für **Privatkundinnen und Privatkunden** soll die Möglichkeit geschaffen werden, Fahrzeugumschreibungen bei einem Halterwechsel vereinfacht durchzuführen. Die Kundinnen und Kunden müssen sich vor der Nutzung des neuen DOL-Verfahrens im HamburgGateway anmelden, sofern sie dort nicht bereits registriert sind; weitere Voraussetzungen bestehen jedoch nicht. Sie erfassen ihre Daten und übermitteln sie an die Zulassungsbehörde, wo dann im Fachverfahren die Arbeitsschritte zur Umschreibung des Fahrzeuges durchgeführt werden. Zu einem online vereinbarten Termin kann der Kunde bzw. die Kundin dann die Unterlagen abholen bzw. die Umschreibung eintragen lassen. Es ist vorgesehen, in der Zulassungsstelle Hamburg-Mitte einen eigenen Raum zur Bedienung der Kundinnen und Kunden einzurichten, die ihre Daten online übermittelt

und einen Termin vereinbart haben. In anderen LBV-Standorten werden für diesen Service bestimmte Schalter vorgesehen. Anzumerken ist, dass schon seit einiger Zeit Adressänderungen des Halters bzw. der Halterin innerhalb Hamburgs – ähnlich wie im Landkreis Marburg-Biedenkopf (s. dort) sowie in weiteren Kreisen – auch im Einwohnermeldeamt abgewickelt werden können. Solche Adressänderungen sind zunächst nicht im DOL-Verfahren durchführbar; eine entsprechende Ausweitung ist aber für die Zukunft geplant.

Zu den Nutzungsbedingungen beider Verfahren zählt beispielsweise die Einwilligung in den Abgleich der beim KBA für die eVB-Nummer registrierten personenbezogenen Daten mit dem Hamburger Melderegister, der vom Hamburger Datenschutzbeauftragten vorläufig genehmigt wurde. Zur Unterstützung der Nutzerinnen und Nutzer bei der Eingabe und zur Gewährleistung einer hohen Datenqualität sind in den Anwendungen verschiedene Plausibilitätsprüfungen (z. B. zur Prüfung der Übereinstimmung von Kennzeichen und Reservierungsnummer) eingerichtet; außerdem sind anstelle von Freitextfeldern in vielen Fällen Drop-down-Menüs vorgesehen. Gerade für private Kundinnen und Kunden, die nur selten mit Zulassungsvorgängen zu tun haben, sind zudem Hilfsfunktionen eingerichtet.

Die Gebühren, die den Groß- und Privatkunden für die Bearbeitung ihres Zulassungsvorganges entstehen, unterscheiden sich nicht gegenüber dem herkömmlichen Verfahren. Allerdings wird im neuen Verfahren immer eine neue ZB II ausgestellt, sodass in jedem Fall zusätzliche Kosten in Höhe von 3,60 Euro (Ziff. 123 GebOSt) anfallen. Würde dies anders gehandhabt, geriete der Bearbeitungsprozess in der Zulassungsbehörde ins Stocken, da während des Kundenbesuches die ZB II zum Druck an einen weiteren Sachbearbeiter bzw. eine weitere Sachbearbeiterin und zurück geleitet werden müsste.

Die Konzeptionierung des Verfahrens für Großkunden begann im Oktober 2010, die des Verfahrens für private Kundinnen und Kunden im Dezember 2010. Alle Vorgänge befinden sich zum Zeitpunkt der Erhebung am 20. Juni 2011 noch im Testbetrieb; echte Daten werden also noch nicht übermittelt.

Bei eDA-Kfz arbeitet man noch daran, die Anbindung an die Buchhaltung zu implementieren. Anschließend soll der Testbetrieb zunächst mit zwei ausgewählten Testkunden starten. Bei erfolgreichem Verlauf soll der Echtbetrieb bis Mitte Juli starten. Bei der Kfz-Umschreibung für Privatpersonen funktionieren Ende Juni der Import der Daten in das Fachverfahren kfz21 sowie der Datenaustausch mit der Buchhaltung samt korrekter Anzeige der anfallenden Gebühren noch nicht. Nach der Lösung dieser Probleme soll die Freischaltung des Verfahrens bis August erfolgen.

Da die Großkunden sehr erfahren in der Abwicklung von Zulassungsvorgängen sind und sie außerdem einen wesentlichen Anteil der in der Zulassungsstelle anfallenden Vorgänge abdecken, ist der LBV vor allem an der Weiterentwicklung von eDA-Kfz interessiert. Derzeit plant der LBV, den Service zu einem späteren Zeitpunkt um Umschreibungen zu erweitern.

Im Bereich der Privatkundinnen und -kunden sollen zunächst Erfahrungen mit Umschreibevorgängen gesammelt werden; möglicherweise wird zu einem späteren Zeitpunkt der Service um Außerbetriebsetzungen erweitert. Denkbar ist auch eine Erweiterung der wählbaren Abholorte von den vier LBV-Standorten um die variablen Termine und Einsatzorte des „LBV-Mobil“-Services, bei dem LBV-Mitarbeiter vor allem in Einkaufszentren in verschiedenen Hamburger Stadtteilen fast sämtliche LBV-Dienstleistungen mobil durchführen können.

Langfristig wäre es aus Sicht des LBV auch denkbar, professionelle Lieferdienste zu nutzen, die die Kunden an den von ihnen gewünschten Adressen aufsuchen. Die Beauftragung eines externen Dienstleisters bedeutet jedoch erstens ein rechtliches Problem, da hierfür eine Beleihung nötig wäre, damit die Identität der Kundinnen und Kunden authentifiziert werden kann und die Siegelung und Entsiegelung von Kennzeichen möglich ist. Zweitens gäbe es ein organisatorisches Problem, da die Aktualisierung der Fahrzeugregister beim Abschluss eines Zulassungsvorgangs vor Ort nicht zeitgleich möglich wäre. In dieser Hinsicht denkt man über die Einrichtung sogenannter Kontrollierter Ausgabestellen nach, die z. B. bei Postfilialen angesiedelt und online



### a1) Neuzulassung eines Fahrzeuges auf eine dritte Person

Der Name der Firma erscheint automatisch, da der Großkunde mit Login registriert ist. Im nächsten Feld hat der Nutzer die Möglichkeit, einen eigenen Vermerk zum Zulassungsvorgang aufzunehmen (z. B. eine interne Auftragsnummer), bevor er das Kennzeichen für das zuzulassende Fahrzeug und dessen Reservierungsnummer eingibt. Alle Großkunden haben dazu – auch nach dem bisherigen Vorgehen – eine Liste mit verfügbaren Kennzeichen für ihre Zulassungen reserviert.

Im Anschluss an diese Eingaben sind die Bankverbindung (Bankleitzahl, Kontonummer, ggf. abweichender Kontoinhaber) für die spätere Abbuchung der Kfz-Steuer und die siebenstellige eVB-Nummer einzugeben. Da ein Großteil der Kfz-Versicherungen es nicht anders erlaubt, sind nach den Erfahrungen des LBV in über 80 Prozent der Fälle Versicherungsnehmer und Fahrzeughalter identisch. Daher fragt das System automatisch in der Datenbank des KBA die Daten des oder der Versicherten ab und übernimmt diese Daten. Im Hintergrund findet zur Plausibilisierung außerdem ein Abgleich der Daten mit dem Hamburger Melderegister statt. Somit sind alle Halterdaten (Name, Anschrift) erfasst; lediglich das Geburtsdatum muss in der Eingabemaske ergänzt werden, da es nicht beim KBA hinterlegt ist. Soll doch eine vom Versicherungsnehmer abweichender Halter – beispielsweise ein Ehepartner – erfasst werden, so können die Daten des Halters durch eine manuelle Eingabe geändert werden.

Nun muss der Nutzer die Daten zum Fahrzeug (FIN, ZB II-Nr., Farbe) eingeben. In einer späteren Weiterentwicklung des Systems ist geplant, statt der 25-stelligen FIN nur die Angabe der letzten drei Ziffern zu verlangen, um die Eingabe zu erleichtern. Zudem ist anzugeben, ob eine Emissionsplakette gewünscht wird.

Vor der Übermittlung der Daten an den LBV wählt der Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin noch per Drop-down-Menü den gewünschten Abholort für die gesiegelten Kennzeichen und die Fahrzeugdokumente aus den vier LBV-Standorten aus und gibt das gewünschte Zulassungs- sowie das gewünschte Abholdatum ein. Die Antragstellung zu einem gewünschten Datum muss mindestens zwei Tage im Voraus erfolgen, was die Großkunden im Rahmen des Nutzungsvertrags bei der Registrierung für das eDA-Kfz-Verfahren zu akzeptieren haben.

Nach einem Klick auf „weiter“ wird dem Bearbeiter oder der Bearbeiterin nun eine Zusammenfassung der eingegebenen Daten angezeigt. Nach einem erneuten Klick auf „weiter“ werden die Daten an den LBV übermittelt, und man kann abschließend wählen, ob eine Bestätigung des Zulassungsantrags in Form einer Word-Datei gewünscht ist.

Der angemeldete Großkunde kann zudem über die Funktion „Offene Vorgänge“ im HamburgGateway stets eine Liste der von ihm gestellten Anträge einsehen und sich diese als Excel-Datei herunterladen.

Die Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen in der **Zulassungsbehörde** nutzen das Fachverfahren kfz21, das ebenfalls als Smart-Client-Version beim Start jeweils neu heruntergeladen wird. Sie rufen bei Dienstbeginn die als Wiedervorlagen im Programm hinterlegten offenen Zulassungsvorgänge auf. Zugunsten der Übersichtlichkeit sind im Zulassungsprogramm die noch nicht durchgeführten Vorgänge rot formatiert. Die zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter können sich durch einen Klick auf das jeweilige Kennzeichen alle übermittelten Fahrzeug- und Halterdaten sowie ein Ereignisprotokoll (z. B. mit einer Information zum durchgeführten Abgleich der eVB-Nummer) anzeigen lassen. Sie führen nun den Zulassungsvorgang im Fachverfahren durch, indem die hinterlegten Daten aufgerufen werden und angeklickt wird, wie viele Klebesiegel benötigt werden. Sie prüfen zudem die zu verlangenden Gebühren, die im System aber bereits aufgrund der Angaben vorbelegt und mit einer Belegnummer für die unbare Zahlung versehen sind. Außerdem drucken sie sämtliche benötigten Dokumente aus, nämlich den Zulassungsantrag, ZB I und ZB II sowie das Barcodedeckblatt, das zur Identifizierung des Vorgangs bei der elektronischen Archivierung durch einen externen Dienstleister dient.

Diese Unterlagen gibt sie oder er im Rahmen des in Hamburg praktizierten Vier-Augen-Prinzips anschließend an eine zweite Person weiter, die für die Ausgabe zuständig ist.

Um das Verfahren zu beschleunigen, wird stets eine neue ZB II ausgestellt und bedruckt, sodass der Sachbearbeiter oder die Sachbearbeiterin an der Ausgabe die Original-ZB II verlangen und diese vernichten muss. Andernfalls müsste man während der Anwesenheit des Kunden die ZB II zum Druck geben und später wieder an ihn ausgeben, was zusätzliche Arbeitsschritte und zusätzlichen Zeitaufwand bedeuten würde. Der Großkunde muss also lediglich die ZB II und bei der Zulassung auf eine dritte Person eine Vollmacht beim LBV vorlegen. Abschließend bestätigt der Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin die Ausgabe der Unterlagen und der gesiegelten Kennzeichen im Fachverfahren.

Die Information über die entstandenen Gebühren gehen an die Controlling-Abteilung des LBV und die Buchhaltung, die im Falle der registrierten Großkunden eine Sammelkostenrechnung für jeweils einen Arbeitstag erstellt. Die Option der unbaren Zahlung mit Sammelkostenrechnung ist dabei allerdings nicht ausschließlich an das neue Verfahren gebunden, sondern wird ausgewählten und zuverlässigen Großkunden schon seit einiger Zeit vom LBV angeboten.

#### **a2) Neuzulassung eines eigenen Fahrzeuges auf den Großkunden**

Die Zulassung eines Fahrzeuges auf den Großkunden selbst als juristische Person unterscheidet sich nur geringfügig von der oben beschriebenen Neuzulassung auf eine dritte Person. Ein wesentlicher Unterschied besteht darin, dass in diesem Fall die eVB-Nummer bereits erfasst ist, da diese Kunden über eine Dauer-eVB-Nummer verfügen. Somit sind auch die Bankverbindung und die Halterdaten bereits hinterlegt, und der automatische Abgleich mit dem Melderegister sowie die manuelle Ergänzung des Geburtsdatums entfallen bei juristischen Personen. Somit sind lediglich das gewünschte Kennzeichen samt Reservierungsnummer, die FIN und die Nummer der ZB II, die Farbe sowie die Informationen zur gewünschten Abholung (Ort, Zulassungs- und Abholdatum) einzugeben.

Die übrigen Arbeitsschritte sind mit den oben beschriebenen identisch.

#### **a3) Außerbetriebsetzung eines Fahrzeuges**

Bei der Außerbetriebsetzung eines Fahrzeuges werden deutlich weniger Eingaben benötigt. Der Großkunde sucht das abzumeldende Fahrzeug durch Eingabe des Kennzeichens heraus, gibt die FIN samt Prüfziffer sowie die Nummer der ZB II ein, markiert die Option „Außerbetriebsetzung“ und wählt den Abholort sowie die gewünschten Daten der Außerbetriebsetzung und der Abholung. Anschließend werden die Eingaben an die Zulassungsbehörde übermittelt. Dort wird im Fachverfahren der Vorgang durchgeführt und der Antrag ausgedruckt, da er vom Kunden unterschrieben werden muss. Wenn er zum Abholort kommt, wird dann die Außerbetriebsetzung in die mitgebrachte ZB I eingetragen.

Die Abrechnung der Gebühr erfolgt nach dem oben beschriebenen Verfahren der Sammelkostenrechnung.

#### **b) Umschreibung eines auf eine Privatperson zugelassenen Fahrzeuges**

Eine Privatperson, die den Online-Service zur Umschreibung eines Fahrzeuges nutzen möchte, muss sich zunächst im HamburgGateway anmelden. Anders als beim Großkundenverfahren muss kein Programm heruntergeladen werden, da die Eingabe und Übermittlung von Daten über eine Online-Maske erfolgen. Die Anmeldung bei HamburgGateway ist kostenfrei.

Hier ist der Vorgang „Umschreibung“ aufzurufen und auf der Einstiegsseite mit Erläuterungen zum Verfahren durch das Setzen eines Häkchens in die Datenschutzbestimmungen einzuwilligen.

Mit der Eingabe der eVB-Nummer und des Geburtsdatums identifiziert sich die Person; die manuelle Eingabe weiterer Halterdaten ist nicht erforderlich, da wie beim Großkundenverfahren die mit der eVB-Nummer verknüpften Daten beim KBA abgerufen und in die Maske übernommen werden. Als weitere Plausibilisierung läuft auch hier im Hintergrund eine automatische Abfrage beim Hamburger Melderegister, da selbstverständlich nur auf in Hamburg gemeldete Personen ein Fahrzeug beim LBV zugelassen werden kann. Die Nutzung bzw. das Vorhandensein des neuen elektronischen Personalausweises ist bei dieser Art der Identifizierung nicht notwendig. Die Abfrage der Informationen bei KBA und Melderegister sorgt aus Sicht des LBV für eine gute Datensicherheit.

Anschließend gibt der Kunde oder die Kundin die Fahrzeugdaten an. So ist anzuklicken, ob das betreffende Fahrzeug derzeit zugelassen oder abgemeldet ist. Zudem müssen das derzeitige Kennzeichen, die FIN samt Prüfziffer, die Nummer der ZB II sowie das Datum der nächsten Hauptuntersuchung eingegeben werden. Da die Zulassungsstelle bisher keine Möglichkeit hat, das Datum der nächsten Hauptuntersuchung online zu überprüfen, ist sie an dieser Stelle auf die korrekte Angabe angewiesen. Die Umschreibung ist nur mit einer gültigen Hauptuntersuchung möglich; es kommt allerdings hin und wieder vor, dass Halterinnen und Halter eine kurz vor einer Umschreibung fällige Hauptuntersuchung nicht mehr durchführen lassen, um die Kosten zu sparen. Sollte sich jedoch beim späteren Besuch in der Zulassungsstelle bei der Vorlage der HU-Bescheinigung herausstellen, dass in der Eingabemaske nicht das korrekte Datum angegeben wurde und eine Hauptuntersuchung fällig ist, so kann die Umschreibung nicht durchgeführt werden. Nur mit einer gültigen HU wird das Fahrzeug umgemeldet.

Im nächsten Schritt gibt der Kunde oder die Kundin eine Bankverbindung ein und erteilt die Genehmigung für den Einzug der Kfz-Steuer per Lastschriftverfahren.

Im nächsten Reiter der Eingabemaske wird das zukünftige Kennzeichen des Fahrzeugs ermittelt. Die Kundin bzw. der Kunde kann ein Wunsch Kennzeichen aus einer verlinkten Auflistung der verfügbaren Kennzeichen auswählen, eine zuvor vorgenommene Reservierung für ein Wunsch Kennzeichen aufrufen, sich ein Zufallskennzeichen zuteilen lassen oder im Falle eines schon vor der Umschreibung in Hamburg zugelassenen Fahrzeugs das vorhandene Kennzeichen behalten. Der Erhalt eines Wunsch Kennzeichens kostet 10,20 Euro Gebühr, die verbindliche Reservierung eines Wunsch Kennzeichens zusätzlich 2,60 Euro; diese Gebühren sind jedoch unabhängig vom neuen Verfahren. Der Kunde bzw. die Kundin wird in einem Informationsfeld über die Gebühr für ein Wunsch Kennzeichen in Kenntnis gesetzt.

Anschließend kann man im Reiter „Kennzeichenlogistik“ durch das Setzen eines Häkchens entscheiden, ob man sich selbst um das Prägen der Kennzeichen bemühen möchte oder ob der LBV mit dieser Dienstleistung beauftragt werden soll. Der LBV hat diese Aufgabe im Rahmen einer Ausschreibung an einen externen Kennzeichenprägedienst vergeben. Die entsprechenden Kosten werden bei der Gebühr für die Umschreibung mit abgerechnet. Zudem ist anzugeben, ob eine Emissionsplakette gewünscht wird.

Im nächsten Schritt vereinbart der Kunde bzw. die Kundin einen Termin bei der Zulassungsstelle. Dabei wählt er oder sie aus einem Drop-down-Menü zunächst den gewünschten Standort, wobei die vier LBV-Standorte sowie die „LBV-Mobil“-Einsatzorte verfügbar sind. Der Kunde oder die Kundin wählt eines der freien Daten sowie eine Uhrzeit aus. Anschließend wird darauf hingewiesen, dass die Möglichkeit besteht, sich eine gewisse Zeit vor dem Termin per SMS kostenlos an diesen erinnern zu lassen. Durch Angabe der privaten Mobiltelefonnummer und der gewünschten Zeitspanne zwischen Erinnerungs-SMS und Termin kann von diesem Angebot Gebrauch gemacht werden.

Abschließend werden alle eingegebenen Daten in Form einer Zusammenfassung angezeigt. Zudem werden die anfallenden Gebühren ausgewiesen. Bei diesem online-gestützten Verfahren muss der Zahlung per elektronischer Lastschrift zugestimmt werden; eine andere Zahlungsart ist nicht möglich. Erst wenn vom E-Payment-Anbieter automatisiert die Auskunft eingegangen ist, dass das angegebene Bankkonto existiert, gehen die übermittelten Daten beim LBV ein. Diese Auskunft erfolgt jedoch unmittelbar; widerruft der Kunde bzw. die Kundin im Anschluss an die

Datenübermittlung die Zustimmung zur Lastschrift, so erfährt der LBV dies nicht rechtzeitig vor Durchführung der Dienstleistung. Die Erfahrung mit HamburgGateway zeigt jedoch, dass ein solches Verhalten der Kundinnen und Kunden sehr selten ist.

In der Zulassungsbehörde ruft die Sachbearbeiterin bzw. der Sachbearbeiter die Wiedervorlageliste auf und führt im Fachverfahren den regulären Umschreibevorgang durch. Auch im Privatkundenbereich wird immer eine neue ZB II ausgestellt, wofür folglich auch die Gebühr in Höhe von 3,60 Euro in Rechnung gestellt werden. Wurde die entsprechende Option gewählt, so veranlasst die Sachbearbeiterin bzw. der Sachbearbeiter die Prägung der Kennzeichenschilder durch den externen Dienstleister. Zudem wird der Transport der Unterlagen und ggf. Kennzeichen an den gewählten LBV-Standort bzw. den „LBV-Mobil“-Einsatzort veranlasst.

Kommen die Kundinnen und Kunden zum vereinbarten Termin, so erhalten sie die Dokumente und die Siegel auf das Kennzeichen.

Insgesamt enthält die Eingabemaske für Privatpersonen deutlich mehr Hilfetexte, die per Klick auf einen Link angezeigt werden. Nach der Erfahrung des LBV benötigen private Kundinnen und Kunden mehr Hilfestellung und Erläuterungen als Großkunden, da sie sich deutlich seltener mit Zulassungsvorgängen befassen müssen und daher weniger Erfahrung mit dem Verfahren sowie den benötigten Daten und Unterlagen haben.

Da sich die Kundinnen und Kunden zur Nutzung des Verfahrens im HamburgGateway registrieren müssen, können sie sich nach dem Login in ihrem Postfach jederzeit die offenen Vorgänge ansehen, die auch andere Hamburger Behörden betreffen können, da die gesamte Verwaltung mit dem HamburgGateway arbeitet.

#### **4.2.3 Vergleich der Prozesse**

Da sich beide DOL-Verfahren noch nicht im laufenden Betrieb befinden, war es nicht möglich, die Nutzergruppen des Verfahrens zum Zeitaufwand zu befragen. Die Auswirkungen der veränderten Abläufe lassen sich nicht verlässlich quantitativ erfassen; qualitativ aber ist eine Abschätzung in gewissen Maße durchaus möglich.

##### **a) Unterschiede aus Sicht des LBV**

Bezogen auf den einzelnen Vorgang besteht der Unterschied für die Verwaltung darin, dass die Angaben zum Fahrzeug und zum Halter bereits durch den Kunden erfasst wurden und der Zeitaufwand für die Erfassung dieser Daten im LBV folglich entfällt. Die Bearbeitung der Wiedervorlagen verursacht dagegen geringfügig höheren Aufwand als zuvor. Die übrigen Arbeitsschritte bleiben weitgehend unverändert.

Eine zusätzliche Einsparung soll dadurch erzielt werden, dass künftig durch die computergestützte bessere Vorbereitung der Kundinnen und Kunden ein größerer Anteil der Vorgänge unmittelbar abgeschlossen werden kann. Beispielsweise benötigen sie die Zulassungsbescheinigungen sowie eine eVB-Nummer, um vorab ihren Antrag zu übermitteln. Bei einer Außerbetriebsetzung werden sie zudem auf die Notwendigkeit einer gültigen HU-Bescheinigung aufmerksam gemacht. Auf diese Weise ist weitgehend sichergestellt, dass sie beim Besuch des LBV alle relevanten Unterlagen vorlegen können, während sie beim klassischen Vorgehen das Fehlen von Unterlagen oder Daten oftmals erst vor Ort bemerken. So sollen die neuen DOL-Verfahren auch für reibungslosere Abläufe ohne Liegezeiten und Nachbearbeitungen bzw. Wiedervorlagen sorgen.

Den wesentlichen Vorteil sieht der LBV jedoch nicht im Zeitgewinn im Einzelfall, sondern in organisatorischer Hinsicht: Durch den künftig besseren Überblick über anstehende Vorgänge im Großkundenbereich erhofft sich die Zulassungsbehörde eine vorausschauende, gezieltere Personaleinsatzplanung. Bei verstärktem Aufkommen von Großkundenzulassungen wird es der Behörde künftig möglich sein, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Privatkundenbereich kurzfristig dort einzusetzen, wo sie am dringendsten benötigt werden.

## **b) Unterschiede aus Sicht der Groß- und Privatkunden**

Bei Nutzung der neuen Verfahren vereinbaren die Kunden einen Termin zur Abholung der Unterlagen und ggf. der Kennzeichen. Während sie nach dem bisherigen Verfahren in Hochzeiten durchaus schon einmal 60 Minuten warten müssen, entstehen beim neuen Verfahren mit elektronischer Terminvereinbarung maximal einige Minuten Wartezeit. Zudem sind die Kunden relativ flexibel in der Wahl des Datums für die Durchführung des Vorgangs und in der Wahl von Abholdatum und -ort. Viele Großkunden suchen zudem bei hohen Antragszahlen den LBV zwei Mal auf; zunächst geben sie die am jeweiligen Tag beantragten Vorgänge ab, um sie dann später nach der Durchführung wieder abzuholen. Diese Kunden sparen sich daher beim DOL-Verfahren auch die Zeit und die Fahrtkosten eines weiteren Weges zur Behörde, da eine vorherige Abgabe von Unterlagen und Kennzeichen nicht mehr notwendig ist.

Den Kunden entsteht bei Nutzung der DOL-Verfahren dadurch ein Aufwand, dass sie die halter- und fahrzeugbezogenen Daten selbst vorab eingeben müssen. Diesen zusätzlichen Aufwand müssen sie in Kauf nehmen, wenn sie das neue Angebot in Anspruch nehmen möchten; andernfalls bleibt ihnen das etablierte Vorgehen. Dabei allerdings müssen die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter während der Anwesenheit des Kunden zunächst die Daten erfassen, sodass dieser mehr Zeit in der Zulassungsbehörde verbringt als beim DOL-Verfahren.

Als entscheidenden Vorteil sieht der LBV, dass die Kunden die Gewissheit haben, ihren Vorgang mit hoher Wahrscheinlichkeit erfolgreich durchführen lassen zu können, da alle eingegebenen und übermittelten Daten bereits durch das System geprüft wurden. Beispielsweise wird, wie erläutert, im Hintergrund während der Eingabe geprüft, ob die eVB-Nummer beim KBA hinterlegt und der Halter bzw. die Halterin in Hamburg gemeldet ist und ob die Zulassung wegen einer bestehenden Steuerschuld o. Ä. nicht durchgeführt werden kann. Nur wenige Angaben sind nicht unmittelbar plausibilisierbar; beispielsweise können die Gültigkeit der Hauptuntersuchung sowie die Zugehörigkeit der angegebenen Bankverbindung zur Person mangels verfügbarer Online-Datenbanken nicht sofort bestätigt werden. Die übrigen Prüfungen erfolgen jedoch nicht erst, nachdem der Antrag gestellt wurde, sondern laufen zeitgleich im elektronischen Austausch mit dem Fachverfahren, sodass eventuelle Hindernisse für die Zulassung während der Dateneingabe festgestellt werden. Wird der Antrag daher ohne Fehlermeldung online gestellt und übermittelt, so kann sich der Kunde weitestgehend darauf verlassen, dass der Zulassungsvorgang zum vereinbarten Termin durchgeführt wird. Das Erreichen von Planungssicherheit für die Kunden soll ein zentrales Ergebnis des neuen Verfahrens sein.

Die Kosten für die Durchführung von Zulassungsvorgängen selbst ändern sich nicht durch die neuen Verfahren. Allerdings wird sowohl im Großkundenbereich als auch bei den Privatkunden immer eine neue ZB II ausgestellt, wodurch eine Gebühr in Höhe von 3,60 Euro zu den übrigen Gebühren hinzukommt. Bei den Umschreibungen für Privatkunden hätte jedoch in etwa der Hälfte der Fälle ohnehin eine neue ZB II ausgestellt werden müssen, da nur maximal zwei Halter in der ZB II erfasst werden können und im Falle einer Umschreibung mindestens eines der Felder durch den bisherigen Halter besetzt ist. Die Großkunden können bei Zulassungen auf Fahrzeugkäufer und Leasingnehmer die Kosten für die neue ZB II an diese weiterreichen.

### **4.2.4 Kosten des neuen Verfahrens**

Für die Entwicklung des Clients und die Erweiterung bzw. Anpassung des Webservice sind Kosten entstanden. Laut LBV betragen diese für beide DOL-Verfahren etwa 150.000 Euro, wobei damit nun ein System etabliert sei, das ohne neue große Investitionen Erweiterungen ermögliche.

Bei der Implementierung der Verfahren waren keine besonderen Schulungen für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter nötig, da sie weiterhin zur Durchführung der Zulassungsvorgänge das schon vorher etablierte Fachverfahren kfz21 nutzen und somit nur geringfügige Umstellungen erforderlich wurden.

#### 4.2.5 Übertragbarkeit des Pilotprojekts

Der LBV hat eine Ausnahmeverordnung des Landes zu § 6 Abs. 8 FZV beantragt. Diese Ausnahmeverordnung kann von der jeweiligen Landesregierung auf der Grundlage der Verordnung zur landesrechtlichen Regelung von Ausnahmen von der Fahrzeug-Zulassungsverordnung vom 24. November 2010 (BAnz. Nr. 184, S. 4043) erlassen werden. Sie erlaubt die Ausstellung der ZB II bereits vor der Identifizierung des Fahrzeuges durch die Zulassungsbehörde. Der in Hamburg konzipierte Prozess setzt dies voraus, da bei beiden Verfahren stets vor dem Besuch des Kunden bzw. der Kundin eine neue ZB II ausgestellt wird, um zusätzliche Arbeitsschritte und Zeit einzusparen. Die Ausnahmegenehmigung soll im Laufe des Sommers 2011 verabschiedet werden. Eine solche Regelung, die ein Abweichen von der FZV erlaubt, oder eine Änderung der FZV wäre also rechtliche Voraussetzung für eine Übernahme der Hamburger Pilotverfahren in anderen Zulassungsbezirken.

Die DOL-Verfahren knüpfen an das Fachverfahren kfz21 an, das in technischer Hinsicht als Smart-Client-Anwendung implementiert ist. Dieses Fachverfahren wird auch in weiteren Zulassungsbezirken genutzt, vor allem in einem Großteil der hessischen Zulassungsbehörden. Zumindest dort ließe sich das eDA-Kfz-Verfahren für Großkunden relativ problemlos implementieren; lediglich die Anpassung eines entsprechenden Webservice zur Verknüpfung der Anwendungen wäre erforderlich. Wie in Hamburg könnte dann mittels Smart-Client-Technologie jeweils die aktuelle Version des Programms heruntergeladen werden.

Die Nutzung des Privatkundenverfahrens ist nicht an das Fachverfahren gebunden, da es nicht als Smart-Client-Anwendung programmiert ist, sondern auf einer Online-Eingabemaske basiert. Daher erfordert es in technischer Hinsicht lediglich die Nutzung eines Webservice. Die Eingabemaske liegt dabei auf einem zentralen Server. In Zulassungsstellen, die ebenfalls ein Portal von Dataport nutzen (in Hamburg „HamburgGateway“ genannt), wären nur geringfügige Anpassungen der Eingabemaske sowie der Schnittstellen erforderlich. Somit könnte beispielsweise in Schleswig-Holstein, dessen Behörden mit einem vergleichbaren Portal arbeiten, das Privatkundenverfahren relativ leicht übernommen werden. In anderen Zulassungsbezirken entstünde ein größerer Aufwand, um eine Anbindung an das jeweilige Fachverfahren zu programmieren.

Die Kosten einer Übernahme der Hamburger Verfahren durch interessierte Zulassungsbehörden lassen sich nicht verallgemeinern. Der Aufwand in Zulassungsbehörden, die nicht ebenfalls auf die Kommunikation mit WebServices und XML-Dateien ausgerichtet sind, ist nicht abzuschätzen. Hinzu kommt, dass es in Hamburg sehr kostenintensiv war, HamburgGateway umzuprogrammieren. In Zulassungsbehörden mit selbst verwaltetem Internetauftritt könnten die Anpassungen möglicherweise erheblich kostengünstiger sein.

## **4.3 Hessen: Landkreis Marburg-Biedenkopf – Adressänderung im Einwohnermeldeamt sowie Zulassung über die TÜH**

### **4.3.1 Allgemeine Informationen**

Im Landkreis Marburg-Biedenkopf werden zwei DOL-Verfahren getestet, deren Hauptziel es ist, den Bürgerinnen und Bürgern unnötige Wege zur Zulassungsstelle zu ersparen.

Zum einen können Personen, die innerhalb Hessens in den Landkreis Marburg-Biedenkopf ziehen, die Eintragung der Adressänderung in den Fahrzeugpapieren mit Änderung des Fahrzeugregisters auch im Einwohnermeldeamt ihrer Gemeinde durchführen lassen. Dieses müssen sie nach einem Umzug ohnehin zur Meldung ihres neuen Wohnsitzes aufsuchen. Zum anderen können Kundinnen und Kunden, die für ihr Fahrzeug vor der Zulassung ein technisches Gutachten bei der Technischen Prüfstelle der Staatlichen Technischen Überwachung Hessen (TÜH) erstellen lassen müssen, die anschließende Zulassung dort auch beantragen und durchführen lassen. Bei beiden Verfahren können die Kundinnen und Kunden den Vorgang also an einer anderen Stelle erledigen, die sie ohnehin aufsuchen müssen, und so den zusätzlichen Weg zur Zulassungsbehörde sparen.

Beide Ansätze basieren auf derselben Server-gebundenen Eingabemaske, die vom Software-Anbieter der Zulassungsbehörde entwickelt wurde und über die Daten vom Einwohnermeldeamt bzw. der TÜH an die Zulassungsbehörde übermittelt werden. Das System läuft inzwischen technisch einwandfrei. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TÜH sowie der Einwohnermeldeämter sind jeweils spezifische Rechte definiert, sodass sie nur die für sie relevanten Eingaben vornehmen können. Alle Nutzerinnen und Nutzer haben eine Kennung mit Passwort, um sich beim System anzumelden.

Die für den jeweiligen Zulassungsvorgang relevanten Daten werden vom Einwohnermeldeamt bzw. der TÜH eingegeben und an die Zulassungsbehörde übermittelt. Die eigentliche Durchführung der Zulassung verbleibt bei der Zulassungsbehörde, dafür erfolgen aber die Eingabe von Daten, der Druck der Zulassungsbescheinigungen bzw. die Änderung der Adresse in der ZB I sowie der Einzug der Gebühr beim jeweiligen Kooperationspartner. Somit sind einzelne Schritte des Prozesses von der Zulassungsbehörde an eine andere Stelle verlagert. Die Abläufe im Einzelnen bei den beiden vorgestellten Verfahren schildert das folgende Kapitel.

### **4.3.2 Klassischer Prozess und Pilotprozess**

#### **a) Adressänderungen bei Umzug innerhalb Hessens in den Landkreis Marburg-Biedenkopf**

Seit dem Jahr 2009 können Bürgerinnen und Bürger, die innerhalb des Landes Hessen umziehen, ihr bisheriges amtliches Kennzeichen behalten. Ähnliche Regelungen gibt es in einigen anderen Bundesländern. Es ist also hier nicht nötig, ein neues Kennzeichen zu besorgen und zu siegeln sowie die entsprechenden Änderungen in ZB I und II eintragen zu lassen, das alte Kennzeichen zu entsiegeln und das neue anzubringen. Die Adressänderung muss allerdings der Zulassungsbehörde gemeldet werden, die mittels eines Aufklebers die neue Adresse in die ZB I einträgt und siegelt. Die ZB II muss bei einem Umzug mit Kennzeichenmitnahme nicht geändert werden. Die Gebühr für eine Adressänderung beträgt 11 Euro.

Ohnehin müssen die Bürgerinnen und Bürger das Einwohnermeldeamt ihrer neuen Gemeinde aufsuchen, um dort den Wohnortwechsel zu melden. Sie erhalten dabei auch einen gesiegelten Aufkleber mit der neuen Adresse in ihren Personalausweis.

Um den Bürgerinnen und Bürgern den zweiten Weg zur Zulassungsbehörde zu sparen, ist es seit einigen Jahren im Landkreis Marburg-Biedenkopf möglich, die Adressänderung für das Fahrzeug zusammen mit der Anzeige des Wohnortwechsels in den Einwohnermeldeämtern der Gemeinden

durchführen zu lassen. Dazu wurden bislang in den Einwohnermeldeämtern manuell befüllte Listen mit den betreffenden Fällen geführt, die je nach Menge etwa einmal wöchentlich in Kopie an die Zulassungsbehörde gesandt wurden, welche daraufhin ihrerseits die entsprechenden Änderungen im System einschließlich der Meldung an das KBA vornahm. Anhand dieser Listen wurden auch die von der Gemeinde an den Kreis abzuführenden Gebühren berechnet.

Seit April 2010 nehmen nun alle 19 Gemeinden des Landkreises an einem Pilotprojekt teil, das eine sofortige Abwicklung dieses Vorgangs mithilfe eines Online-Verfahrens vorsieht.

Über eine webbasierte Schnittstelle können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einwohnermeldeämter die Adressänderung für ein Fahrzeug vornehmen. Dazu müssen sie lediglich das Fahrzeug über das amtliche Kennzeichen im System suchen. Zur Verifizierung werden außerdem die letzten drei Ziffern der FIN aus der ZB I eingegeben. Das System zeigt dann das Fahrzeug sowie den Halter oder die Halterin mit der derzeitigen Adresse an. Die Maske ist so konfiguriert, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Einwohnermeldeamtes lediglich auf diese Adressfelder zugreifen und hier die neue Straße, Hausnummer, Postleitzahl und den Wohnort eintragen können. Mit dem abschließenden Klick auf „Speichern“ wird die neue Adresse automatisch zur Änderung des örtlichen Fahrzeugregisters an die Zulassungsbehörde übermittelt sowie dem KBA zur Aktualisierung des Zentralen Fahrzeugregisters mitgeteilt.

Nun wird ein neuer Adressaufkleber für die ZB I ausgedruckt. Hier können in der Regel dieselbe Druckvorlage und der gleiche bedruckbare Aufkleber verwendet werden wie zuvor beim Druck des Adressaufklebers für den Personalausweis, sodass nur ein sehr geringer Zusatzaufwand entsteht. Der Aufkleber wird auf der ZB I angebracht, unterschrieben und mit dem Siegel des Landkreises versehen; diese Siegel werden den Einwohnermeldeämtern von der Zulassungsbehörde zur Verfügung gestellt.

Abschließend kassiert der Sachbearbeiter oder die Sachbearbeiterin die Gebühr und stellt dafür eine Quittung aus. Da für die Meldung am neuen Wohnort und die Eintragung in den Personalausweis selbst keine Gebühr fällig wird, stellt der Einzug der Gebühr für die Umschreibung des Fahrzeugs einen zusätzlichen Arbeitsschritt im Einwohnermeldeamt dar. Da der Halter oder die Halterin aber vor Ort ist, kann die Gebühr sofort und ohne schriftlichen Bescheid eingezogen werden. Die Quittung wird anhand einer Vorlage erstellt, die lediglich auszudrucken ist.

Beim Umzug aus einem anderen Kreis in den Landkreis Marburg-Biedenkopf entsteht ein weiterer Arbeitsschritt. Da in Hessen die Kfz-Steuer ausschließlich per Bankeinzug entrichtet wird, muss der Kunde oder die Kundin anhand eines Formulars eine Einzugsermächtigung erteilen. Dazu muss er oder sie im Formular Kontonummer und Bankleitzahl eintragen und unterschreiben. Die Sachbearbeiterin oder der Sachbearbeiter gibt vor dem Speichern und damit Senden der Daten Kontonummer und Bankleitzahl in die Eingabemaske ein. Die Einzugsermächtigung wird elektronisch gespeichert beim Datensatz im Melderegister. Der Anteil der Fälle, die von außerhalb des Landkreises zuziehen und eine Einzugsermächtigung abgeben, liegt bei ca. 20 bis 30 Prozent.

Diese Adressänderung der ZB I im Einwohnermeldeamt kann in fast allen Fällen erfolgen. Lediglich wenn eine Person an ihrem bisherigen Wohnort mit der Zahlung der Kfz-Steuer in Verzug ist, kann die Zulassung am neuen Wohnort nicht ohne weiteres erfolgen. Daher nimmt das Programm automatisch und ohne Aufwand für die Behörde eine Steuerrückstandsprüfung vor. Besteht ein Rückstand, so zeigt das System eine Fehlermeldung. Dann kann das Einwohnermeldeamt die Adressänderung für das Fahrzeug nicht vornehmen, sondern muss die Person an die Zulassungsstelle verweisen. Dies sind jedoch nur Einzelfälle, die in weniger als 5 Prozent aller Ummeldungen vorkommen.

Eine Namensänderung des Fahrzeughalters oder der -halterin kann allerdings nicht im Einwohnermeldeamt vorgenommen werden, da hierzu auch die ZB II geändert werden muss, was einen Besuch in der Zulassungsstelle erfordert.

Die Gebühr für eine Adressänderung in Höhe von 11 Euro (Ziff. 225, 233, 125 GebOST) hat sich durch das neue Verfahren nicht geändert. Diese wird sowohl für eine Umschreibung innerhalb des Landkreises erhoben als auch für eine Umschreibung aus einem anderen Zulassungsbezirk

Hessens mit Kennzeichenmitnahme. Für Letztere könnte die Zulassungsbehörde zwar eine Gebühr von 26,30 Euro verlangen (Ziff. 222.1 GebOST); da eine solche Meldung aber nicht wesentlich aufwendiger ist, verzichtet die Zulassungsbehörde auf die höhere Gebühr und erhebt ebenfalls 11 Euro.

Da das Einwohnermeldeamt bei diesem Verfahren die Gebühr einzieht, die sonst bei der Zulassungsstelle erhoben würde, hat man sich darauf geeinigt, diese Einnahmen zu teilen. Am Monatsende werden anhand des Systems die Fallzahlen überprüft. Die Zulassungsbehörde fordert dann die Hälfte der eingenommenen Gebühren bei der Gemeinde an bzw. im Einwohnermeldeamt wird eine Anordnung pro Monat erstellt, um die Hälfte der Gebühren abzuführen. Diese Arbeitsschritte laufen inzwischen weitgehend reibungslos; anfangs gab es geringfügige Differenzen in den von Zulassungsbehörde und Einwohnermeldeamt über das System ermittelten Fallzahlen.

Das Angebot wird sehr gut angenommen. Laut Auskunft des Einwohnermeldeamtes sind die Bürgerinnen und Bürger in der Regel auch gut informiert und kennen die neue Serviceleistung; falls nicht, so werden sie bei der Meldung eines Wohnsitzwechsels darauf hingewiesen.

Im zweiten Halbjahr 2010 behielten insgesamt 2.974 Bürgerinnen und Bürger nach einem Umzug ihr altes Kennzeichen; von diesen ließen 1.460 die Adressänderung für ihr Fahrzeug im Einwohnermeldeamt durchführen, 1.514 suchten die Zulassungsbehörde auf. 7.138 Personen zogen von außerhalb des Kreises zu und erhielten entsprechend ein neues Kennzeichen, sodass der Service für sie nicht in Frage kam. Somit ließ etwa die Hälfte der Bürgerinnen und Bürger, für die das neue Angebot gilt, ihr Fahrzeug im Einwohnermeldeamt ummelden.

Dabei müssen die Bürgerinnen und Bürger keine höhere Gebühr zahlen als in der Zulassungsstelle; zudem haben sie die Wahl, ob sie das neue Angebot in Anspruch nehmen möchten oder nicht.

Technisch läuft das Verfahren problemlos. Lediglich bei den gelegentlich auftretenden Störungen der Internetanbindung eines Einwohnermeldeamtes kann die Eingabe und Übermittlung nicht sofort erfolgen, da kein Zugriff auf die Server-gebundene Maske möglich ist. In diesen Fällen werden die nötigen Informationen von Hand notiert und nach dem Ende der Störung elektronisch erfasst. Die Bürgerinnen und Bürger erhalten dennoch sofort den Aufkleber in der ZB I, sodass für sie der Vorgang mit dem Verlassen des Einwohnermeldeamtes wie gewohnt abgeschlossen ist.

#### **b) Betriebserlaubnis bzw. Einzelgenehmigung mit anschließender Zulassung bei der Staatlichen Technischen Überwachung Hessen (TÜH)**

Bestimmte Fahrzeuge müssen vor ihrer Zulassung technisch geprüft werden. Wenn im Gutachten einer Technischen Prüfstelle für den Kraftfahrzeugverkehr ihre Vorschriftsmäßigkeit bestätigt wird, muss der Halter oder die Halterin zunächst bei der zuständigen Genehmigungsbehörde unter Vorlage des Gutachtens die Genehmigung des Fahrzeuges beantragen und das Fahrzeug dann bei der Zulassungsbehörde zulassen.

Derzeit wird in Marburg ein Verfahren getestet, bei dem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Technischen Prüfstelle online die relevanten Daten an die Zulassungsbehörde Marburg übermitteln, die anhand dieser Daten das Fahrzeug genehmigt und anschließend zulässt. Die Informationen für die Fahrzeugdokumente werden zurück an die Prüfstelle übermittelt, welche die Zulassungsbescheinigungen druckt, siegelt und aushändigt sowie die Plakette auf dem amtlichen Kennzeichen anbringt. Da der Kunde oder die Kundin zur Erstellung des nötigen Gutachtens ohnehin das Fahrzeug bei der Prüfstelle vorführen muss, spart er oder sie sich somit den zusätzlichen Weg zur Zulassungsbehörde.

Hintergrund ist, dass die Zulassungsbehörde Marburg auch Genehmigungsbehörde für Südhessen ist, d. h. hier werden gebündelt für den Raum Südhessen Genehmigungen für spezielle Fahrzeuge bzw. Fahrzeugteile erteilt. So ist eine Einzelgenehmigung (vgl. § 2 Nr. 6 FZV) nach § 13 der EG-Fahrzeuggenehmigungsverordnung (EG-FGV) nötig für die Zulassung eines Neufahrzeuges der Klassen M (u. a. PKW, Wohnmobile, Busse), N (u. a. LKW, Sattelzugmaschinen) und O (Anhänger), für das keine EG-Typgenehmigung (COC) vorliegt. Für die Zulassung aller anderen neuen oder

gebrauchten Fahrzeuge ohne EG-Typgenehmigung – z. B. für aus dem Ausland eingeführte Gebrauchtfahrzeuge oder nach § 19 Abs. 2 StVZO für veränderte Fahrzeuge – ist eine Betriebserlaubnis nach § 21 StVZO nötig.

Bei der Beantragung einer solchen Einzelgenehmigung bzw. Betriebserlaubnis ist ein Gutachten des amtlich anerkannten Sachverständigen für den Kraftfahrzeugverkehr bzw. des Technischen Dienstes vorzulegen. Bestätigt dieses Gutachten die Vorschriftsmäßigkeit des Fahrzeuges anhand zahlreicher technischer Parameter, so erteilt die Genehmigungsbehörde nach Prüfung der eingereichten Unterlagen die Einzelgenehmigung bzw. Betriebserlaubnis. Erst danach kann man die Zulassung des Fahrzeugs bei der örtlich zuständigen Zulassungsbehörde beantragen.

An die Genehmigung durch die Genehmigungsbehörde schließt sich also die Zulassung durch die Zulassungsbehörde an. Da die Zulassungsstelle Marburg auch die zuständige Genehmigungsbehörde ist, erfolgen bei Halterinnen und Haltern im Landkreis beide Vorgänge durch dieselbe Behörde.

In Hessen werden die für eine Einzelgenehmigung oder Betriebserlaubnis erforderlichen Gutachten von der Technischen Prüfstelle der Staatlichen Technischen Überwachung Hessen (TÜH) erstellt. Die TÜH ist eine Behörde des Landes Hessen. Damit unterscheidet sie sich von der Technischen Überwachung Hessen (TÜV Hessen), die nur zu 45 Prozent dem Land Hessen und zu 55 Prozent der TÜV SÜD AG gehört. Die TÜH unterhält 36 Service-Center, verteilt über das Bundesland.

Hessen ist das einzige Bundesland, in dem eine Behörde als Technische Prüfstelle tätig wird. Daher ist angesichts des bestehenden rechtlichen Rahmens nur hier das folgende Verfahren ohne Weiteres möglich, bei dem die TÜH in Amtshilfe für die Zulassungsbehörde tätig wird.

Dabei müssen Personen, die eine technische Prüfung und Erstellung eines Gutachtens bei der TÜH durchführen lassen, nicht mehr die Zulassungsbehörde aufsuchen, um eine Einzelgenehmigung bzw. Betriebserlaubnis zu beantragen sowie das Fahrzeug zuzulassen. Stattdessen ist das Service-Center der TÜH über eine webbasierte Schnittstelle an die Zulassungsbehörde angeschlossen. Daher können hier die relevanten Daten erfasst werden, die ansonsten in der Zulassungsbehörde in das System eingegeben werden müssten.

Beispielsweise werden Name und Adresse der Halterin oder des Halters bzw. der Firma, auf die das Fahrzeug zugelassen werden soll, eingegeben. Zusätzlich sind das Kennzeichen, das entweder zuvor reserviert oder aus einer Liste verfügbarer Kennzeichen ausgewählt wurde, sowie die Nummer des Gutachtens in das System einzutragen. Die Genehmigungsbehörde in Marburg ist an eine Datenbank angeschlossen, die sämtliche Gutachten enthält. Diese technischen Informationen zum Fahrzeug können aus der Datenbank abgerufen und müssen nicht mehr manuell erfasst werden. Einzutragen sind zusätzlich das Datum der Erstzulassung und das der nächsten Hauptuntersuchung (2 Jahre nach dem Gutachten), die eVB-Nummer sowie die Bankverbindung für den Einzug der Kfz-Steuer. Diese Daten sind auf jeden Fall einzugeben; der Unterschied beim neuen Verfahren besteht darin, dass die Eingabe durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TÜH statt durch die der Zulassungsstelle erfolgt.

Werden die Eingaben im TÜH Service-Center gespeichert, so erhalten die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Zulassungsbehörde eine Mitteilung des Systems über einen wartenden Vorgang, der dadurch umgehend bearbeitet wird. Sie können nun die eigentliche Genehmigung durchführen. Dabei müssen sie nur noch einzelne Angaben ergänzen, z. B. die fortlaufende Nummer der Betriebserlaubnis. Zudem führt das System Plausibilitätsprüfungen durch und kontrolliert, ob Steuerrückstände bestehen. Anschließend wird das Fahrzeug zugelassen.

Über die Meldungen des Systems kann man bei der TÜH jederzeit den Status des Antrages verfolgen. Wurde das Fahrzeug von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Zulassungsstelle zugelassen, so erscheint die Statusmeldung „bearbeitet“; konnte der Vorgang dagegen nicht durchgeführt werden, z. B. wegen eines Steuerrückstandes, so lautet der Status „abgelehnt“.

Zusammen mit ersterer Meldung werden die in die ZB I und ZB II zu druckenden Daten vom System als PDF-Datei zurück an die TÜH übermittelt. Diese hat zuvor einen Vorrat an Vordrucken für

die ZB I und II, das Siegel sowie die Plaketten für die Kennzeichen von der Zulassungsbehörde erhalten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter drucken nun das automatisch passend formatierte PDF-Dokument auf die Vordrucke der ZB I und II, siegeln die Fahrzeugdokumente und kleben die Plaketten auf die amtlichen Kennzeichen. Viele Prüfstellen haben eine eigene Prägemaschine, sodass die Bürgerinnen und Bürger auch die Kennzeichen direkt vor Ort erwerben können statt sie mitbringen zu müssen. Zudem kassiert die TÜH die Gebühr für Genehmigung und Zulassungsvorgang. Die Gebührenmeldung wurde zuvor zusammen mit den Daten für die Fahrzeugdokumente per E-Mail übermittelt.

Somit ersparen sich die Bürgerinnen und Bürger den Versand der Unterlagen an die Genehmigungsbehörde, um die Genehmigung bzw. Betriebserlaubnis zu beantragen, sowie den Weg zur Zulassungsstelle, um die Zulassung durchführen zu lassen.

Dieses Verfahren wurde seit Mai 2010 in Zusammenarbeit der Zulassungsbehörde Marburg mit dem TÜH Service-Center Marburg im Rahmen einer technischen Machbarkeitsstudie getestet. Das Angebot wurde während der Testphase bislang nicht beworben, aber dennoch recht gut angenommen. Von Mai bis Ende 2010 verzeichnete die TÜH 134 Fälle von entsprechend begutachteten Fahrzeugen. 65 Personen, also ungefähr die Hälfte, entschieden sich für die Nutzung des neuen Angebotes, während die übrigen zur Beantragung der Genehmigung und Zulassung lieber selbst die Zulassungsstelle aufsuchten.

Nachdem das System reibungslos läuft, beginnt im Februar 2011 ein Pilotprojekt mit insgesamt fünf Service-Centern der TÜH. Neben Marburg sind dies Frankfurt, Heppenheim sowie die Service-Center der Stadt Darmstadt und des Kreises Darmstadt-Dieburg. Hierbei erteilt die Behörde in Marburg mittels des Pilotverfahrens die Einzelgenehmigung bzw. Betriebserlaubnis; die eigentliche Zulassung des Fahrzeuges geschieht allerdings vor Ort in den jeweils zuständigen Zulassungsstellen. Derzeit werden die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TÜH in der Anwendung der Maske geschult. Mit dem Start des Pilotprojektes beginnt man auch damit, das Angebot zu bewerben, sodass aufgrund der bislang schon positiven Reaktionen mit einer noch besseren Annahme des Verfahrens gerechnet wird.

Um die Zahl der nach dem neuen Verfahren abgewickelten Fälle zu erhöhen, wurde auch die Erteilung von Betriebserlaubnissen für Teile nach § 19 StVZO in das Verfahren einbezogen. Zudem überlegt man, auch die Durchführung von Wiederzulassungen über die TÜH zu ermöglichen.

Um den kompletten Vorgang mit Genehmigung und Zulassung jederzeit sofort durchführen zu können, ist langfristig eine Anpassung der Öffnungszeiten denkbar, da das Service-Center nachmittags länger geöffnet hat als die Zulassungsstelle, die um 14 Uhr schließt. Von Seiten der Zulassungsstelle hat man bereits eine längere Servicezeit bis 16 Uhr vereinbart, sodass nur Vorgänge nach 16 Uhr derzeit nicht sofort bearbeitet werden können.

Die eingezogenen Gebühren werden zwischen der TÜH und der Zulassungsbehörde Marburg nach einem vereinbarten Schlüssel aufgeteilt, da auch die Arbeitsschritte auf beide Stellen aufgeteilt sind. Die Abrechnung funktioniert nach Angaben der Verantwortlichen einwandfrei. Die Gebühr für die Erteilung einer Einzelgenehmigung bzw. Betriebserlaubnis beträgt 39,50 Euro (Ziff. 227.1 GebOSt). Für die Neuzulassung eines Fahrzeugs werden weitere 26,30 Euro (Ziff. 221.1 GebOSt) zuzüglich Kennzeichen, Plaketten und Siegel fällig. Die Höhe der Gebühren bleibt mit dem neuen Verfahren unverändert.

#### **4.3.3 Betrachtung des Zeitaufwands der Beteiligten beim Pilotprozess**

Im Landkreis Marburg-Biedenkopf wurde auf die Betrachtung des vorherigen Verfahrens verzichtet, da sich die Arbeitsschritte selbst nicht geändert haben. Der Aufwand für einen Teil der Arbeitsschritte, wie etwa die Eingabe von Daten oder den Druck von Zulassungsbescheinigungen, verlagert sich lediglich von einer Behörde, der Zulassungsstelle, zu einer anderen, nämlich dem Einwohnermeldeamt oder der TÜH. Somit ist zwar für die Zulassungsbehörde eine Zeitersparnis zu verzeichnen; für die Verwaltung insgesamt ändern sich aber die Arbeitsschritte und der benö-

tigte Zeitaufwand je Fall nur sehr geringfügig. Daher ist für den Vergleich von herkömmlichem und neuem Verfahren die Betrachtung des Zeitaufwandes weniger relevant.

Aus diesem Grund wird im Folgenden zur Verdeutlichung der Pilotprozesse lediglich der Aufwand im neuen Verfahren nach Arbeitsschritten unterteilt dargestellt. Kapitel 4.3.4 erläutert dann die wesentlichen Unterschiede zum bisherigen Vorgehen.

#### **a) Adressänderung im Einwohnermeldeamt**

Wird die Adressänderung im Einwohnermeldeamt durchgeführt, so haben die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter hier den verhältnismäßig größten Aufwand, da sie sowohl die Eingabe der Daten als auch den Druck der Information in die ZB I vornehmen. In der Zulassungsbehörde fällt nur ein sehr geringer Zeitaufwand an.

##### **a1) Einwohnermeldeamt**

Zieht eine Person innerhalb des Landkreises Marburg-Biedenkopf um, so ist ihre Bankverbindung für den Einzug der Kfz-Steuer bereits im System hinterlegt. War sie zuvor jedoch nicht im Kreis gemeldet, so müssen die Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen zusätzlich zu den übrigen Arbeitsschritten den Vordruck für die Einzugsermächtigung ausdrucken und dem oder der Betroffenen zum Ausfüllen vorlegen. Der Zeitaufwand hierfür wurde bei der Berechnung des Zeitaufwandes je Vorgang bei Standardaktivität 3 gewichtet, da wie oben erläutert nur in etwa 20 bis 30 Prozent der Fälle noch keine Einzugsermächtigung vorliegt.

Die Übermittlung der Information über die Adressänderung an die Zulassungsbehörde und das KBA zur Änderung der jeweiligen Fahrzeugregister erfolgt automatisch durch einen Mausklick auf „Senden“; der Zeitaufwand hierfür ist so verschwindend gering, dass er mit 0 Minuten in die Berechnung eingeht (Standardaktivität 8).

Auch die monatliche Erstellung einer Zahlungsanordnung, mit der die Hälfte der eingenommenen Gebühren an die Zulassungsbehörde abgeführt wird, verursacht nur einen geringen Zeitaufwand von etwa 2 Minuten. Wird dies mittels der Zahl der monatlich abgewickelten Vorgänge auf den Einzelfall gerechnet, so ist ein gerundeter Zeitaufwand von 0 Minuten anzugeben (Standardaktivität 11).

**Tabelle 8: Zeitaufwand des Einwohnermeldeamtes beim neuen Verfahren für die relevanten Arbeitsschritte**

Nr.	Standardaktivität	Erläuterung	Zeitaufwand in Minuten pro Vorgang
03	Fehlende Daten oder Informationen einholen, Rückfragen stellen	Bei Zuzug aus einem anderen Kreis: Einholen der Einzugsermächtigung mit Ausdrucken, Vorlegen, Erläutern	0,3
04	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen	Eingabe von Kennzeichen und FIN, Eingabe der neuen Adresse und ggf. der Bankverbindung	1
07	Abschließende Informationen aufbereiten	Druck des Aufklebers anhand der Vorlage, Aufkleben, Unterschreiben und Siegeln des Adressaufklebers; Einzug der Gebühr, Druck der Quittung	1,5
08	Informationen oder Daten übermitteln oder veröffentlichen	Übermittlung der Daten an Zulassungsbehörde und KBA automatisch durch Klick auf „Senden“	0
11	Zahlungen anweisen	1 x monatlich: Erstellen einer Anordnung zur Abführung eines Teils der Gebühren	0
12	Kopieren, verteilen, archivieren, dokumentieren	Elektronische Archivierung der Einzugsermächtigung	0,1
<b>Summe</b>			<b>2,9 Minuten</b>

#### **a2) Zulassungsbehörde**

Den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Zulassungsbehörde, die sonst selbst die Daten eingeben, die Einzugsermächtigung einholen und die aktuelle Adresse in der ZB I vermerken, entstehen im neuen Verfahren keine Arbeitsschritte und kein Zeitaufwand. Die Aktualisierung des Fahrzeugregisters und die Meldung an das KBA erfolgen automatisch über das System.

Ein neuer Arbeitsschritt entsteht lediglich dem Fachdienstleiter der Zulassungsbehörde. Einmal monatlich fordert er den Gebührenanteil des Kreises bei der Gemeinde an und prüft, ob die entsprechenden Fallzahlen plausibel sind. Da dies nur ein Mal im Monat nötig ist und dann nur wenige Minuten in Anspruch nimmt, ergibt sich wie beim Einwohnermeldeamt ein Zeitaufwand je Einzelfall, der so gering ist, dass er mit 0 Minuten anzugeben ist.

Somit ist bei Adressänderungen im Einwohnermeldeamt für die Zulassungsbehörde kein wesentlicher Zeitaufwand pro Vorgang festzustellen.

#### **b) Genehmigung und Zulassung im TÜH Service-Center**

Bei diesem Verfahren verteilt sich der Zeitaufwand auf das TÜH Service-Center und die Zulassungsbehörde. Zwar werden im Service-Center die relevanten Daten eingegeben und die Unterlagen gedruckt, doch die Genehmigung und Zulassung des Fahrzeugs selbst kann weiterhin nur durch die Zulassungsbehörde erfolgen. Arbeitsschritte und Zeitaufwand sind daher bei beiden Stellen zu verzeichnen:

##### **b1) TÜH**

Die sofortige Zulassung des Fahrzeugs im TÜH Service-Center kann nur erfolgen, wenn der Kunde bzw. die Kundin alle relevanten Unterlagen vorlegen kann; andernfalls muss er oder sie auf dem klassischen Weg später die Zulassungsbehörde aufsuchen und kann das neue Angebot nicht nutzen. Daher werden die Standardaktivitäten zur Sichtung der Unterlagen und zum Einholen fehlender Informationen im Folgenden nicht betrachtet (Standardaktivitäten 2 und 3, s. Kap. 3). Auch die Durchführung von Bewertungen sowie Begutachtungen (Standardaktivitäten 5 und 13) sind nicht aufgeführt, da die Erstellung des technischen Gutachtens dem Zulassungsprozess vorgelagert ist und sich durch das neue Verfahren nicht geändert hat.

Bei den Eingaben in das System sind die technischen Daten an dieser Stelle nicht relevant. Diese wurden zuvor mit dem Gutachten in eine Datenbank eingegeben und können dort von der Zulassungsbehörde abgerufen werden, sodass hier kein zusätzlicher Zeitaufwand anfällt. Allerdings sind weitere Angaben zum Fahrzeug und zum zukünftigen Halter bzw. der Halterin zu machen (Standardaktivität 4).

Die Übermittlung der für die Zulassung relevanten Daten an die Zulassungsbehörde erfolgt per Mausklick und wird daher beim Zeitaufwand nicht berücksichtigt.

Wie schon beim Verfahren der Adressänderung im Einwohnermeldeamt werden auch hier die Gebühren regelmäßig zwischen den beteiligten Behörden per Zahlungsanweisung aufgeteilt. Rechnet man diesen Zeitaufwand auf den Einzelfall, so entsteht auch hier nur ein äußerst geringer Aufwand. Da die Zahl der Fälle derzeit noch nicht so hoch ist, bleibt aber hier für den einzelnen Vorgang ein Zeitaufwand größer 0 übrig.

**Tabelle 9: Zeitaufwand der TÜH beim neuen Verfahren für die relevanten Arbeitsschritte**

Nr.	Standardaktivität	Erläuterung	Zeitaufwand in Minuten pro Vorgang
04	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen	Eingabe der relevanten Daten, z. B. Kennzeichen, Name und Adresse, Datum der nächsten HU, eVB-Nr., Bankverbindung für Einzug der Kfz-Steuer	5
06	Ergebnisse prüfen und ggf. korrigieren	Prüfung der Eingaben	0,5
07	Abschließende Informationen aufbereiten	Nach Erhalt des PDFs und der Gebührenmeldung: Druck und Siegelung von ZB I und II, Aufkleben der Plakette auf das Kennzeichen, Einzug der Gebühr, Ausstellen der Gebührenquittung	2
08	Informationen oder Daten übermitteln oder veröffentlichen	Falls nötig, Versand von Unterlagen (z. B. Einzugsermächtigung) an die Zulassungsbehörde per Fax	1
11	Zahlungen anweisen	Aufteilung der Gebühren zwischen TÜH und Kreis, Zahlungsanordnung	0,2
<b>Summe</b>			<b>8,7 Minuten</b>

## **b2) Zulassungsbehörde**

Die Zulassung selbst erfolgt durch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Zulassungsbehörde. Für die Eingabe von Daten fällt nur ein relativ geringer Zeitaufwand an, da ein Großteil der relevanten Informationen bereits im TÜH Service-Center eingetragen und übermittelt wurde. Die technischen Daten des Gutachtens können aus der genannten Online-Datenbank abgerufen werden.

Um die Datei für den Druck von ZB I und II zu erstellen und mit der Gebührenmeldung an das TÜH Service-Center zu schicken, muss der Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin lediglich auf „Speichern“ klicken. Der Zeitaufwand hierfür ist so verschwindend gering, dass er mit 0 Minuten angegeben wird. Die Information über die durchgeführte Zulassung wird automatisch an das KBA zur Aktualisierung des Fahrzeugregisters übermittelt, sodass auch hierfür kein Zeitaufwand zu verzeichnen ist.

Wie der TÜH entsteht auch der Zulassungsbehörde ein Aufwand für die regelmäßige Abrechnung der eingenommenen Gebühr. Auf den Einzelfall gerechnet, ist dieser Aufwand jedoch relativ gering.

**Tabelle 10: Zeitaufwand der Zulassungsbehörde Marburg beim neuen Verfahren für die relevanten Arbeitsschritte**

Nr.	Standardaktivität	Erläuterung	Zeitaufwand in Minuten pro Vorgang
04	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen	Ggf. Eingabe fehlender Daten, z. B. Branche des gewerblichen Halters, Eintragung der Farbziffer des Fahrzeugs und der Nummer der Betriebserlaubnis	3
06	Ergebnisse prüfen und ggf. korrigieren	Prüfung der Eingaben; automatische Plausibilitätsprüfungen und Steuer-rückstandsprüfung	1
07	Abschließende Informationen aufbereiten	Erstellen der Gebührenmeldung	0,5
08	Informationen oder Daten übermitteln oder veröffentlichen	Automatische Erstellung des PDF mit Daten für ZB I und II und Versand der Datei samt Gebührenmeldung an TÜH durch Klick auf „Speichern“; automatische Übermittlung an KBA	0
11	Zahlungen anweisen	Abrechnung der Gebühr mit TÜH	0,2
12	Kopieren, verteilen, archivieren, dokumentieren	Einscannen von Unterlagen (z. B. Einzugsermächtigung, Betriebserlaubnis) zur elektronischen Archivierung	1
<b>Summe</b>			<b>5,7 Minuten</b>

In der Summe entsteht so für die Verwaltung eine reine Bearbeitungszeit von 14,4 Minuten.

Wie erläutert, ist ein vergleichbarer Zeitaufwand auch für das herkömmliche Verfahren mit Aufsuchen der Zulassungsbehörde zu erwarten, da sich die Arbeitsschritte inhaltlich nicht ändern und nur einige Schritte im TÜH Service-Center statt in der Zulassungsbehörde durchgeführt werden.

Die zusätzlich zur Bearbeitungszeit entstehenden Liegezeiten der Anträge auf Erteilung einer Einzelgenehmigung bzw. Betriebserlaubnis und auf Zulassung zwischen den einzelnen Arbeitsschritten sind gering, da das System beiden beteiligten Behörden zu bearbeitende Vorgänge unmittelbar anzeigt.

Die Verantwortlichen schätzen, dass der Kunde bzw. die Kundin nach dem Abschluss des technischen Gutachtens insgesamt etwa 30 Minuten im TÜH Service-Center wartet, bis Genehmigung und Zulassung vollständig abgeschlossen sind.

#### **4.3.4 Vergleich der Prozesse**

Bei beiden neuen Online-Verfahren ändert sich, wie dargestellt, an den Bearbeitungszeiten in der Verwaltung sehr wenig; Arbeitsschritte (v. a. Dateneingabe, Druck und Gebühreneinzug) und damit Zeitaufwände sind lediglich von einer Stelle zu einer anderen verlagert.

Für die Bürgerinnen und Bürgern bedeuten beide Verfahren, dass sie sich die Zeit und Kosten für den Weg zur Zulassungsbehörde sparen und mehrere Dienstleistungen an einem Ort in Anspruch nehmen können. Höhere Gebühren entstehen ihnen dabei nicht, sodass für die Bürgerinnen und Bürger insgesamt eine Entlastung zu verzeichnen ist. Zudem stellen beide Online-Verfahren eine von der Verwaltung angebotene Option dar; wer sie nicht nutzen möchte, kann weiterhin die Adressänderung bzw. Genehmigung und Zulassung auf dem herkömmlichen Weg vornehmen lassen und die Zulassungsstelle aufsuchen.

Die folgenden Ausführungen erläutern die spezifischen Auswirkungen der beiden DOL-Verfahren.

#### a) Adressänderung im Einwohnermeldeamt

Das Angebot, bei einem Umzug innerhalb Hessens in den Landkreis Marburg-Biedenkopf die Adressänderung auch für das Fahrzeug im Einwohnermeldeamt durchzuführen, ändert wie oben beschrieben fast nichts am Aufwand der **Verwaltung**.

Insgesamt zeigen die Befragungen und Beobachtungen vor Ort, dass den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Einwohnermeldeamtes ein relativ geringer Zeitaufwand entsteht. Als wesentliche Arbeitsschritte sind die Eingabe der neuen Adresse in das System, das Drucken, Anbringen und Siegeln des Adressaufklebers für die ZB I sowie der Einzug der Gebühr zu nennen. Hat die Person zuvor in einem anderen Landkreis gewohnt, so verursacht das Einholen der Einzugsermächtigung für die Kfz-Steuer einen geringen zusätzlichen Zeitaufwand. Insgesamt beläuft sich der Zeitaufwand auf knapp 3 Minuten.

Ein zusätzlicher Aufwand entsteht zudem dadurch, dass die Verantwortlichen von Zulassungsbehörde und Einwohnermeldeamt einmal monatlich anhand des Systems die Zahl der im Einwohnermeldeamt durchgeführten Adressänderungen ermitteln und entsprechend die Aufteilung der Gebühren auf Kreis und Gemeinde veranlassen. Die Anordnung der Zahlung verursacht aber nun, da das Verfahren schon einige Zeit etabliert ist, nur einen sehr geringen zusätzlichen Zeitaufwand, der gerechnet auf den einzelnen Vorgang nicht ins Gewicht fällt.

Abgesehen davon fallen alle Arbeitsschritte auch dann an, wenn die Bürgerinnen und Bürger die Zulassungsbehörde aufsuchen, um dort ihre Adressänderung zu melden. Auch hier müssen die Daten im System geändert, die neue Adresse in der ZB I angebracht, die Gebühr kassiert und ggf. eine Einzugsermächtigung eingeholt werden. Lediglich die Ausführung der Arbeitsschritte unterscheidet sich in Details. Daher ist es auch plausibel, dass ein vergleichbarer Bearbeitungsaufwand für die Adressänderung in der Zulassungsstelle und im Einwohnermeldeamt entsteht.

So hat eine interne Erhebung der Zulassungsstelle Marburg für die Durchführung einer Adressänderung eine reine Bearbeitungszeit der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter von durchschnittlich 2 Minuten ermittelt. Dazu kommt der Zeitaufwand der Bürgerinnen und Bürger, um den im Flur befindlichen Kassenautomaten aufzusuchen, die Gebühr zu entrichten und sich die ZB I anschließend aushändigen zu lassen. In der Addition bedeutet dies laut der internen Erhebung eine Erledigungszeit von 3,1 Minuten.

Somit ist beim herkömmlichen und beim neuen Verfahren jeweils ein Zeitaufwand von etwa 3 Minuten festzustellen; der wesentliche Unterschied besteht darin, dass dieser beim neuen Verfahren im Einwohnermeldeamt entsteht und nicht in der Zulassungsbehörde.

Nicht zu vergessen ist bei dieser Gegenüberstellung der Verfahren, dass es schon seit einigen Jahren möglich ist, die Adressänderung für das Fahrzeug im Einwohnermeldeamt durchführen zu lassen. Somit besteht die genannte Verlagerung des Zeitaufwandes schon seit einiger Zeit. Neu ist seit April 2010, dass die Übermittlung dieser Meldung vom Einwohnermeldeamt an die Zulassungsbehörde unmittelbar elektronisch erfolgt. Vorher führten die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter des Einwohnermeldeamtes manuell Listen über die bearbeiteten Fälle, die etwa einmal wöchentlich gesammelt in Kopie an die Zulassungsbehörde gefaxt und dort zur Aktualisierung der Fahrzeugregister in das System eingepflegt wurden. Auch die monatliche Abrechnung der Gebühren erfolgte anhand dieser manuell geführten Listen. Um nun den Kreisanteil abzuführen, muss das Einwohnermeldeamt beim neuen Verfahren lediglich einmal im Monat die Fallzahl aus dem System abrufen und die Gelder anweisen. Davon abgesehen sind alle Arbeitsschritte sofort mit dem Abschluss des Vorgangs erledigt.

Vergleicht man also das neue Verfahren nicht mit der Adressänderung in der Zulassungsbehörde, sondern mit der bislang praktizierten, weitgehend manuellen Adressänderung im Einwohnermeldeamt, so werden durch das neue Verfahren die Prozesse sogar deutlich vereinfacht, da das Führen und Versenden der Listen sowie die spätere Aktualisierung der Register entfallen und die Abrechnung weitgehend automatisiert erfolgt. Insofern bedeutet die Umstellung auf das neue Verfahren für die bereits zuvor angebotene Dienstleistung letztendlich eine Verringerung des Aufwands und so eine deutliche Entlastung für Zulassungsbehörde und Einwohnermeldeamt.

Für die **Bürgerinnen und Bürger** bedeutet die Option der Adressänderung im Einwohnermeldeamt ebenfalls eine Entlastung. Ihnen entsteht kein zusätzlicher Zeitaufwand, da wie erläutert die Bearbeitung der Adressänderung im Einwohnermeldeamt in ungefähr der gleichen Zeit vorgenommen wird wie in der Zulassungsstelle. Eine längere Wartezeit während der Erledigung fällt also nicht an. Zugleich ersparen sich die Bürgerinnen und Bürger den Weg zu einer zweiten Behörde, da sie beide Adressänderungen an einem Ort melden können. Somit sind der Weg zur Zulassungsstelle sowie die Wartezeit dort nicht erforderlich.

Um zur eigenen Evaluation des Verfahrens diese Entlastung zu beziffern, hat die Zulassungsbehörde Marburg für das zweite Halbjahr 2010 anhand des Systems eine Liste erstellt mit den Zahlen derjenigen, die die Adressänderung für ihr Fahrzeug im Einwohnermeldeamt durchführen ließen. Diese Fallzahlen wurden für die 22 Städte und Gemeinden des Landkreises einzeln ausgewiesen. Ausgehend davon ermittelte man die Kilometerzahl und die Fahrzeit für den Weg von der Gemeinde bis zur Zulassungsstelle Marburg bzw. zur Außenstelle in Biedenkopf. Gerechnet für den Hin- und Rückweg sowie multipliziert mit den jeweiligen Fallzahlen ist so zumindest eine grobe Schätzung möglich, wie viele Kilometer und wie viel Zeit die Personen, die das Angebot der Adressänderung im Einwohnermeldeamt ihrer Gemeinde nutzten, gespart haben, da sie den zusätzlichen Weg zur Zulassungsstelle des Kreises nicht antreten mussten. Die Zahlen sind selbstverständlich nicht für jeden Bürger bzw. jede Bürgerin auf den Kilometer und die Minute genau, vermitteln aber einen Überblick über die erreichte Entlastung. Je nach Wohnort sparte sich der oder die Einzelne eine Strecke von 2 bis 70 Kilometern mit einer Wegezeit von 5 bis 80 Minuten. In der Addition sparten die 1.460 Personen, die im zweiten Halbjahr 2010 das Angebot nutzten, etwa 38.594 Kilometer und damit 44.275 Minuten bzw. knapp 738 Stunden, die ihnen ansonsten für den Hin- und Rückweg zur Zulassungsbehörde entstanden wären.

Die Gebühr, die für die Änderung der Adresse in der ZB I anfällt, ändert sich für die Bürgerinnen und Bürger nicht. Finanziell gesehen entsteht ihnen daher eine Entlastung um die eingesparten Fahrtkosten. Auf Grundlage der oben erläuterten entfallenen Wegstrecken zur Zulassungsbehörde betrüge die Einsparung der Bürgerinnen und Bürger im zweiten Halbjahr 2010 bei einer angenommenen Kilometerpauschale von 30 Cent 11.578,20 Euro bzw. durchschnittlich 7,93 Euro pro Kopf.

Dieser Entlastungseffekt ist allerdings nicht neu, da es wie erwähnt schon seit einigen Jahren im Landkreis Marburg-Biedenkopf (wie auch in weiteren Kreisen) möglich ist, die Adressänderung im Einwohnermeldeamt durchführen zu lassen. Durch die neue Online-Übermittlung dieser Meldung ändert sich für die Bürgerinnen und Bürger also nichts, da die eigentliche Dienstleistung schon zuvor angeboten wurde.

Nicht zu vergessen ist auch, dass nur diejenigen Bürgerinnen und Bürger, die innerhalb Hessens umziehen, das Angebot überhaupt in Anspruch nehmen können, da nur hier die Mitnahme des amtlichen Kennzeichens über die Grenzen von Zulassungsbezirken hinweg erlaubt ist. Wer aus einem anderen Bundesland kommt oder sein altes Kennzeichen nicht behalten möchte, der muss weiterhin die Zulassungsbehörde aufsuchen, da nur sie das neue Kennzeichen in den Fahrzeugpapieren eintragen und die Plaketten anbringen kann.

## **b) Genehmigung und Zulassung im TÜH Service-Center**

Das zweite neue Verfahren, das die Abwicklung der Genehmigung und Zulassung eines Fahrzeuges durch die Datenübermittlung zwischen TÜH Service-Center und Zulassungsbehörde ermöglicht, verfolgt einen völlig neuen Ansatz und wird nach Abschluss des Machbarkeitstests nun durch die Teilnahme weiterer Service-Center einem breiteren Kreis von Personen angeboten. Ein Vergleich der Verfahren kann daher hier nur auf Basis der 65 Fälle erfolgen, in denen das Angebot bislang genutzt wurde.

Für die **Verwaltung** trifft auch hier zu, dass sich an den reinen Bearbeitungszeiten kaum etwas ändert, sondern sich der Aufwand lediglich verlagert. Die Zulassungsbehörde erteilt weiterhin auf

Antrag die Einzelgenehmigung bzw. Betriebserlaubnis für das Fahrzeug. Anschließend lässt sie das Fahrzeug zu.

Der wesentliche Unterschied besteht darin, dass die Eingabe der relevanten Daten (z. B. Name und Adresse des Halters bzw. der Halterin, FIN, Gutachtennummer, eVB-Nummer, Bankverbindung für die Kfz-Steuer) nicht in der Zulassungsstelle erfolgt, sondern im TÜH Service-Center. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hier drucken und siegeln außerdem die Zulassungsbescheinigungen und bringen die Plaketten auf dem amtlichen Kennzeichen an. Auch diese Aufgaben verlagern sich damit von der Zulassungs- zur Prüfstelle.

Die genannten Arbeitsschritte fallen in der Zulassungsbehörde nach dem neuen Verfahren nicht mehr an. Andere Arbeitsschritte verbleiben hier; beispielsweise prüfen die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Zulassungsstelle die online abgerufenen Daten des Gutachtens, vergeben die Nummer der Betriebserlaubnis, tragen ergänzende Angaben in das System ein, erstellen eine Gebührenmeldung und scannen wichtige Unterlagen. Diese Arbeiten würden jedoch auch dann anfallen, wenn der Halter bzw. die Halterin die Zulassungsstelle aufsuchen würde. Neu ist dagegen, dass die Daten für ZB I und II nicht vor Ort ausgedruckt, sondern zusammen mit der Gebührenmeldung per E-Mail an das TÜH Service-Center geschickt werden. Da dies jedoch lediglich einen Mausklick erfordert, ist der zusätzliche Zeitaufwand verschwindend gering.

Somit fallen praktisch alle Arbeitsschritte bei beiden Verfahren an; bei der online-gestützten Abwicklung von Genehmigung und Zulassung ist jedoch ein Teil der Arbeitsschritte und damit des Zeitaufwandes von der Genehmigungs- und Zulassungsbehörde zur Prüfstelle verlagert. Zusätzlicher Aufwand durch das neue Verfahren entsteht im Wesentlichen durch die Abrechnung der eingekommenen Gebühren. Diese werden nach einem festgelegten Schlüssel auf TÜH und Landkreis aufgeteilt, was auf beiden Seiten regelmäßig einen geringen zusätzlichen Zeitaufwand von einigen Minuten verursacht, um die Fallzahlen zu prüfen und die Zahlungen anzuordnen.

Diesem sehr geringen Mehraufwand der Verwaltung steht eine Entlastung auf Seiten der **Bürgerinnen und Bürger** gegenüber. Nach Schätzungen der Zulassungsbehörde Marburg wartet der Kunde bzw. die Kundin nicht länger als 30 Minuten im TÜH Service-Center, bis die Genehmigung und Zulassung durchgeführt sind. Die Liegezeiten der Anträge sind gering, da das System es der Behörde, die jeweils die nächsten Arbeitsschritte durchzuführen hat, sofort anzeigt, wenn ein Vorgang zur Bearbeitung eingeht. Zudem können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TÜH schon während der Begutachtung und Genehmigung des Fahrzeuges nach und nach die relevanten Daten erfassen, um die folgenden Arbeitsschritte zügig abwickeln zu können.

Nutzen die Kundinnen und Kunden das neue Angebot nicht, so müssen sie den Antrag auf Erteilung einer Einzelgenehmigung oder Betriebserlaubnis selbst bei der Zulassungsbehörde Marburg stellen. Der überwiegende Teil (etwa 95 Prozent) sendet den Antrag per Fax oder E-Mail, einige kommen auch persönlich vorbei. Zudem müssen sie nach Erhalt der Genehmigung auf jeden Fall die Zulassungsbehörde aufsuchen, damit das Fahrzeug zugelassen werden kann. Demzufolge sparen sich diejenigen, die das Angebot der Abwicklung über die TÜH nutzen, den Weg zur Zulassungsstelle und die Wartezeit dort, während andererseits eine gewisse Wartezeit im TÜH Service-Center anfällt. Den Weg zur TÜH müssen sie dabei ohnehin in Kauf nehmen, da sie das Fahrzeug zur Erstellung des notwendigen Gutachtens dort vorführen müssen.

Insgesamt entsteht den Bürgerinnen und Bürgern eine Entlastung durch das neue Verfahren, da sie für die Genehmigung und Zulassung über die Prüfstelle der TÜH keine erhöhte Gebühr zu zahlen haben, während sie sich zugleich den Aufwand für den zusätzlichen Weg zur Zulassungsbehörde sparen.

#### **4.3.5 Kosten des neuen Verfahrens**

Der Aufbau des gesamten Systems kostete den Landkreis etwa 15.000 Euro für die Entwicklung der Software. Da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der beteiligten Stellen alle auf dieselbe webbasierte Maske zugreifen, in der lediglich für die jeweiligen Nutzergruppen unterschiedliche Rechte definiert sind, musste nur ein System für beide Verfahren aufgebaut werden.

Zudem flossen zahlreiche Arbeitsstunden von Verantwortlichen der Zulassungsbehörde, der TÜH und der Einwohnermeldeämter in die Organisation der Zusammenarbeit, Besprechungen mit dem zuständigen Landesministerium, die Entwicklung der Software gemeinsam mit dem Hersteller und weitere Maßnahmen zur Entwicklung und Implementierung des Verfahrens. Nicht zuletzt waren zahlreiche Absprachen nötig, beispielsweise mit dem KBA, das jeweils Meldungen über Neuzulassungen und Adressänderungen erhalten muss, um das Zentrale Fahrzeugregister aktuell zu halten.

Da in den Einwohnermeldeämtern die Drucker, mit denen die Adressaufkleber für die ZB I erstellt werden, für die Änderung der Personalausweise mit den gleichen Aufklebern ohnehin vorhanden waren, entstanden hier keine Anschaffungskosten.

Die Einführung des Verfahrens in den Einwohnermeldeämtern verlief reibungslos. Zwar können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über eine eigene Kennung mit Passwort auf die Maske zugreifen; da sie hier jedoch nur sehr wenige Felder angezeigt bekommen und lediglich auf das Adressfeld und ggf. das Feld mit der Bankverbindung zugreifen können, war der Aufwand für die Information und Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter relativ gering. Unterstützend wurde eine schriftliche Arbeitsanweisung mit Grafiken zum Nachvollziehen der einzelnen Arbeitsschritte ausgegeben.

Bei der Implementierung des Verfahrens in den TÜH Service-Centern entstand dagegen einiger Aufwand. Vor allem mussten Drucker angeschafft werden, die das Format der ZB I und II drucken können. Hierbei wurden für die Service-Center etwa 6.000 Euro investiert, wobei ein Drucker etwa 1.000 Euro kostete. Zudem wurden diejenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TÜH, die das System anwenden sollten, in der Anwendung der Maske geschult. In Marburg wurden dabei alle Personen mit Aufgaben in der Kundenbetreuung sowie die Sachverständigen eingewiesen. Die Fahrzeugdokumente und Siegel müssen sicher verwahrt werden; da jedoch in der Regel entsprechende abschließbare Einrichtungen in den Service-Centern ohnehin vorhanden sind, entstanden hierfür keine Investitionskosten.

#### **4.3.6 Übertragbarkeit des Pilotprojekts**

Die Verfahren sind mit geltendem Recht vereinbar.

Hinsichtlich der Übertragbarkeit beider Pilotverfahren ist zu berücksichtigen, dass die Kreise ihre Software selbst wählen können und so die Eingabemaske für TÜH und Einwohnermeldeämter nicht ohne Anpassungen überall mit dem in den Zulassungsbehörden vor Ort eingesetzten Fachverfahren kompatibel wäre. Es handelt sich jedoch um eine relativ einfach aufgebaute und zweckmäßige Anwendung, die sich in ähnlicher Form vermutlich überall entwickeln ließe. Allerdings wäre es im Falle der TÜH nachteilig, wenn jede Zulassungsbehörde ein eigenes Programm entwickelte, da dann die Service-Center je nach Standort unterschiedliche Eingabemasken nutzen müssten, was für nicht praktikabel gehalten wird.

Da die Anwendung in der TÜH sowie in den Einwohnermeldeämtern über eine webbasierte Eingabemaske erfolgt, ist hinsichtlich der Hardware ein Internetzugang die einzige wesentliche Voraussetzung.

Das Verfahren der Adressänderung im Einwohnermeldeamt ist im Rahmen des geltenden Rechts problemlos auf das gesamte Bundesgebiet übertragbar und wird entsprechend bereits in einigen anderen Zulassungsbezirken in ähnlicher Form angewandt (u. a. Hamburg, München). Lediglich die Option der Mitnahme des amtlichen Kennzeichens bei einem Umzug innerhalb des Bundeslandes erfordert eine Verankerung im jeweiligen Landesrecht.

Das Verfahren mit der TÜH ist rechtlich gesehen nur deshalb zulässig, weil die TÜH als landeseigene Behörde in Amtshilfe für die Zulassungsbehörde tätig werden kann. Diese erfüllt weiterhin ihre Aufgabe der Zulassung und ggf. Genehmigung von Fahrzeugen, wird aber bei der Erfassung der Daten und der Aushändigung der Fahrzeugdokumente und Siegel dezentral von der TÜH unterstützt. In keinem anderen Bundesland existiert eine solche Prüfstelle, die den Status einer Behörde hat. Sonstige Prüfstellen werden von Unternehmen wie beispielsweise TÜV oder DEKRA betrieben. Wollte man bei ihnen ein ähnliches Verfahren implementieren, so müsste man diese Unternehmen als Beliehene beauftragen. So darf z. B. nur eine Behörde das Siegel des Kreises auf den Fahrzeugpapieren und dem amtlichen Kennzeichen anbringen. Zudem muss die Behörde die Identität des Fahrzeughalters eindeutig feststellen. Lediglich eine Beleihung der Unternehmen auf Ebene des Landesrechtes würde eine Verlagerung hoheitlicher Aufgaben auf Dritte ermöglichen.

Da die Technische Prüfstelle der TÜH für die genannten technischen Gutachten nach § 13 EG-FGV und § 21 StVZO zuständig ist, in der Regel aber nicht die normalen Hauptuntersuchungen für genehmigte Fahrzeuge durchführt, die auch in Hessen bei Prüfstellen von TÜV, DEKRA und ähnlichen Unternehmen erfolgen, kann der Zulassungsservice auch in Hessen derzeit nur für Fahrzeuge angeboten werden, die zur Beantragung einer Einzelgenehmigung oder Betriebserlaubnis zunächst bei der TÜH vorgeführt werden müssen.

Bedenken gegen eine Übernahme beider Verfahren können bei anderen Genehmigungs- und Zulassungsbehörden sowie Prüfstellen und Einwohnermeldeämtern dadurch entstehen, dass ein Teil der Aufgabenerfüllung von der Zulassungsbehörde zur Prüfstelle bzw. zum Einwohnermeldeamt verlagert wird und sich dadurch langfristig bei den Beteiligten der Personalbedarf ändern kann. Dies mag dazu führen, dass sich in den Zulassungsbehörden einzelne Stellen nicht mehr rechtfertigen lassen, während die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TÜH und der Einwohnermeldeämter zusätzlichen Arbeitsaufwand zu tragen haben. Zugleich entgehen den Zulassungsbezirken Gebühreneinnahmen, da die Gebühren an anderer Stelle eingezogen und nur zum Teil wieder abgeführt werden.

Nach Auskunft der Zulassungsstelle wären die Kosten, die eine an der Übernahme der Verfahren interessierte Zulassungsbehörde aufwenden müsste, vermutlich ähnlich hoch wie die Kosten der Implementierung in Marburg-Biedenkopf (15.000 Euro), da auch dort Aufwand für die Programmierung und die Anpassung der Schnittstellen entstehen würde. Würde nur das Verfahren der Adressänderungen in Zusammenarbeit mit den Einwohnermeldeämtern eingeführt, wären die Kosten voraussichtlich etwas geringer.

## 4.4 Nordrhein-Westfalen: Rhein-Erft-Kreis – Außerbetriebsetzung mit Vor-Ort-Service

### 4.4.1 Allgemeine Informationen

Die Bemühungen um eine online-gestützte Zulassung zielen im Rhein-Erft-Kreis ausschließlich auf Privatkunden. Das bedeutet, Verfahren mit gewerblichen Haltern oder Großkunden wie etwa Fahrzeugherstellern und -händlern sowie Zulassungsdiensten werden nicht online angeboten.

Im Jahr 2001 begann man damit, neben der üblichen Dienstleistung in den beiden Zulassungsbehörden des Kreises in Bergheim und Hürth für einzelne Prozesse der Fahrzeugzulassung eine Online-Unterstützung anzubieten. Beispielsweise können Kundinnen und Kunden, wie in vielen anderen Zulassungsbezirken, online ein Wunschkennzeichen reservieren.

Seit 2003 haben die Kundinnen und Kunden bei einer Vielzahl von Zulassungsvorgängen die Möglichkeit, vorab ihre relevanten Daten online zu übermitteln und zugleich einen Termin für die Durchführung des Vorgangs in der Zulassungsstelle zu vereinbaren. Da die benötigten Informationen, wie beispielsweise Name, Adresse, amtliches Kennzeichen, Nummer der ZB II und Kontaktdaten zur Erteilung einer Einzugsermächtigung, dann bereits im System erfasst sind, entfallen diese Eingaben vor Ort. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter müssen lediglich die Daten und Papiere überprüfen und die letzten Arbeitsschritte vornehmen. Die Kundinnen und Kunden haben zudem online aus einer Liste verfügbarer Termine Datum und Zeitpunkt ihres Besuchs in der Zulassungsstelle angekündigt. Sie können sich zur vereinbarten Zeit an einem eigens eingerichteten Online-Schalter melden und werden dort sofort und ohne Wartezeit bedient.

Dieses Angebot bezeichnet die Zulassungsbehörde in Abgrenzung zur üblichen, „Service-Basic“ genannten Durchführung des kompletten Vorgangs in der Zulassungsstelle als „**Service-Termin**“. Die Dienstleistung wird gut angenommen. So wählten im Jahr 2010 etwa 27.000 Bürgerinnen und Bürger die Option „Service-Termin“, um einen Zulassungsvorgang durchzuführen. Somit wurden etwa 12 Prozent aller Vorgänge mit Online-Dateneingabe durch den Kunden bzw. die Kundin und Terminvereinbarung abgewickelt. Dieses Verfahren wird für alle Standard-Zulassungsvorgänge angeboten (z. B. Neuzulassung, Umschreibung, Außerbetriebsetzung, Anschriftenänderung, Eintragung technischer Änderungen, Beantragung eines Kurzzeitkennzeichens); nicht möglich sind spezielle und besonders aufwendige Vorgänge wie beispielsweise die Aufbietung verlorener ZB II. Pro Viertelstunde werden zwei Termine angeboten, was täglich bis zu 80 Termine über „Service-Termin“ bedeutet.

Angesichts der positiven Resonanz der Bürgerinnen und Bürger entschloss man sich im Rhein-Erft-Kreis, im Rahmen des DOL-Vorhabens „Kfz-Wesen“ aufbauend auf dem Angebot „Service-Termin“ ein weiteres Modul zu entwickeln, bei dem der Vorgang in größerem Maße online abgewickelt wird und der Kunde oder die Kundin die Zulassungsbehörde nicht mehr aufsuchen muss. Dieses „**Service-Home**“ genannte Angebot wird seit dem 6. September 2010 für die Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen (vgl. § 14 FZV) getestet.

Dabei geben die Kundinnen und Kunden sämtliche relevanten Daten in eine Eingabemaske ein und übermitteln diese an die Zulassungsbehörde. Für die Außerbetriebsetzung sind nur sehr wenige Angaben nötig, sodass die Eingabe relativ einfach und schnell erfolgen kann, weshalb man gerade diesen Zulassungsvorgang im Rhein-Erft-Kreis als geeignet für die Implementierung des neuen Verfahrens ansieht.

Die Außerbetriebsetzung kann jedoch nicht medienbruchfrei erfolgen, da die Zulassungsbehörde den Vorgang in den Fahrzeugdokumenten vermerken und die Entfernung der Plakette vom amtlichen Kennzeichen vornehmen bzw. kontrollieren muss. Hierzu wählen die Kundinnen und Kunden in der Eingabemaske einen verfügbaren Termin, zu dem der Außendienst der Zulassungsbehörde sie aufsucht und die erforderlichen Arbeitsschritte durchführt. Derzeit bietet die Zulassungsbehörde am Montag-, Dienstag- und Mittwochnachmittag jeweils drei Termine (15.30, 16.00, 16.30 Uhr) an. Ein Besuch durch den Außendienst ist nur an einer Adresse innerhalb des Kreises möglich.

Bis zu 20 Tage im Voraus kann ein Termin vereinbart werden; Terminvereinbarungen für den Nachmittag desselben Tages sind jeweils bis 11.30 Uhr möglich. Die kostenfreie Absage oder Verschiebung eines Termins durch die Kundin oder den Kunden ist bis fünf Stunden vor dem vereinbarten Termin noch möglich.

Für den zusätzlichen Service erhebt die Zulassungsbehörde eine Servicepauschale, die zu der Verwaltungsgebühr von 5,60 Euro (Ziff. 224.1, 125 GebOSt) für die Außerbetriebsetzung hinzukommt. Da es keine entsprechende Position in der Gebührenordnung für Maßnahmen im Straßenverkehr gibt, entschied man sich zur Anwendung der Ziffer 399 GebOSt für sonstige Maßnahmen, die einen Satz von 12,80 Euro je angefangene Viertelstunde Arbeitszeit vorsieht. Unabhängig vom tatsächlichen Zeitaufwand berechnet die Zulassungsbehörde daher pauschal 12,80 Euro für den „Service-Home“. Auch die Fahrtstrecke spielt für die Gebühr keine Rolle, da die Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter zur Durchführung von Zwangsmaßnahmen ohnehin in den ihnen zugeteilten Orten unterwegs sind und dabei auch die „Service-Home“-Termine erledigen. Die Außentermine werden von allen fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Außendienstes wahrgenommen. Jeder und jede von ihnen ist für zwei der insgesamt zehn Gemeinden im Kreis zuständig.

In den beiden Zulassungsstellen des Kreises in Hürth und in Bergheim wurden jeweils zwei erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beauftragt, die im Rahmen des Projektes anfallenden (Innendienst-) Arbeiten auszuführen.

Das Verfahren soll nun auch auf weitere Vorgänge ausgeweitet werden. So möchte man auch die Abwicklung von Umschreibungen ohne Kennzeichenwechsel innerhalb des Kreisgebietes ermöglichen; ein entsprechender Test beginnt im Frühjahr 2011. Langfristig soll auch die Zulassung von Fahrzeugen als „Service-Home“-Variante angeboten werden. Mit dem ausgeweiteten Angebot sollen auch weitere verfügbare Termine geschaffen werden; außerdem soll das Angebot stärker als bisher beworben werden, sodass man mit steigenden Nutzerzahlen rechnet. Auch diese geplanten Angebote richten sich zunächst ausschließlich an Privatpersonen. Im Gegensatz zur Außerbetriebsetzung werden die übrigen Vorgänge dabei nur durchführbar sein, wenn die Halterinnen und Halter die 2005 eingeführten neuen Fahrzeugdokumente (ZB I und II) besitzen, während Vorgänge mit Fahrzeugschein und -brief wie bisher in der Zulassungsstelle abgewickelt werden müssen.

Die Ausdehnung auf weitere Zulassungsvorgänge ist nicht unproblematisch, da der Außendienst nicht über mobile Geräte etwa zum Druck von Zulassungsbescheinigungen verfügt. Bei der derzeitigen Außerbetriebsetzung wird diese von Hand in der ZB I vermerkt und mit einem Stempel des Landkreises versehen. Ein Drucker sowie Klebesiegel sind hier nicht zwingend nötig. Bei einer Umschreibung von Fahrzeugen wegen Halterwechsel sind allerdings weitergehende Änderungen der Fahrzeugpapiere nötig. Hier ist geplant, einen Komplettaustausch der Dokumente durchzuführen. Der Halter bzw. die Halterin benötigt ohnehin eine neue ZB I, und da in der ZB II nur maximal zwei Personen eingetragen werden können, ist in etwa 50 Prozent der Fälle bei einer Umschreibung ohnehin eine neue ZB II nötig. Diese neuen Dokumente sollen in der Zulassungsbehörde ausgestellt und dann beim Vor-Ort-Termin durch den Außendienst ausgehändigt werden. Problematisch ist allerdings auch, dass bei einer Umschreibung die letzte Hauptuntersuchung des Fahrzeuges nachgewiesen werden muss. Das Vorhandensein einer entsprechenden HU-Bescheinigung wird zwar in der Online-Maske abgefragt, dennoch müssen sich die Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter den Nachweis vor Ort vorlegen lassen, wobei Fälschungen schlecht erkennbar sind.

Als Software verwendet man in der Zulassungsbehörde des Rhein-Erft-Kreises ein Produkt der AKDB (Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern). Dieses System wird auch für den „Service-Home“ genutzt. 2005 wurde bereits ein spezielles Modul für Internetgeschäftsvorfälle zur Abwicklung des „Service-Termin“ hinzugekauft, das die Datenvorerfassung und Terminvereinbarung ermöglicht. Da sich dieses System bewährt hat, wurde es in Zusammenarbeit der Zulassungsbehörde und des Softwareanbieters in den Jahren 2007 und 2008 weiterentwickelt und das Modul für den „Service-Home“ erstellt. Das System läuft inzwischen weitgehend reibungslos.

Die Eingabefelder sind mit verschiedenen Plausibilitätsprüfungen hinterlegt, sodass in den meisten Fällen die Datenqualität gewährleistet ist. Beispielsweise überprüft das System bei der Eingabe der Kontoverbindung, ob die eingegebene Bankleitzahl vergeben ist. Ist dies nicht der Fall, beispielsweise da sich die Kundin oder der Kunde vertippt hat, so zeigt die Anwendung eine Fehlermeldung. Ebenso wird unter anderem automatisch geprüft, ob das eingegebene amtliche Kennzeichen zu der ebenfalls erfragten FIN passt bzw. ob die Nummer der ZB II korrekt ist. Um die Kundinnen und Kunden bei der Dateneingabe zu unterstützen und die korrekten Angaben zu erhalten, ist ein Teil der Felder zudem mit Hilfsfunktionen und Erläuterungen versehen. Beispielsweise zeigt eine entsprechend gekennzeichnete Abbildung, wo die Nummer der ZB II im Dokument zu finden ist.

Die Zahlung der Gebühr erfolgt über ein E-Payment-Verfahren. Dabei ist derzeit lediglich der Bankeinzug der Gebühr per Lastschriftverfahren möglich, da die Integration weiterer Verfahren, wie z. B. Kreditkartenzahlung oder PayPal, für die Zulassungsbehörde aufwendig und vor allem kostspielig wäre.

Die Eingabe und Übermittlung der Daten erfolgt über eine sichere HTTPS-Verbindung mit SSL-Verschlüsselung. Sowohl die Zulassungsbehörde als auch die AKDB verwenden gesicherte Server, sodass die Datensicherheit gewährleistet ist. Das Konzept ist zudem mit dem Datenschutzbeauftragten der Zulassungsbehörde abgestimmt und wurde dem Landesdatenschutzbeauftragten des Landes NRW vorgelegt.

#### **4.4.2 Klassischer Prozess und Pilotprozess**

Im Folgenden werden die Abläufe im klassischen Prozess mit oder ohne Terminvereinbarung („Service-Basic“ bzw. „Service-Termin“) denen des Pilotverfahrens („Service-Home“) gegenübergestellt.

##### **a) Außerbetriebsetzung mit „Service-Basic“ oder „Service-Termin“**

Bei der Außerbetriebsetzung mit Aufsuchen der Zulassungsbehörde können die Kundinnen und Kunden wählen, ob sie ohne Vorarbeiten sämtliche Arbeitsschritte in der Zulassungsstelle durchführen lassen wollen („Service-Basic“) oder ob sie vorab die relevanten Daten online erfassen und übermitteln und einen Termin für den Besuch in der Zulassungsstelle vereinbaren („Service-Termin“).

Beim „Service-Basic“ suchen die Kundinnen und Kunden ihre Fahrzeugdokumente heraus und begeben sich während der Öffnungszeiten zur Zulassungsstelle. Vor Ort nehmen sie die Kennzeichen vom Fahrzeug ab und entsiegeln sie selbst durch Entfernung der Plakette vom Kennzeichen. Haben sie Gebrauch gemacht von dem in den beiden Zulassungsstellen im Rhein-Erft-Kreis angebotenen „Service-Termin“, so ist es ihnen möglich, direkt zu einem diesem Zweck vorbehaltenen Schalter durchzugehen. Haben sie keinen Termin vereinbart, ziehen sie an einem Automaten eine Wartenummer und begeben sich nach Aufruf dieser Nummer zum Arbeitsplatz des jeweiligen Sachbearbeiters bzw. der Sachbearbeiterin.

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter rufen das Fahrzeug über das amtliche Kennzeichen im System auf. Zur Authentifizierung müssen sie sich den Personalausweis des Kunden sowie die ZB I und II vorlegen lassen und die Nummer der Zulassungsbescheinigung sowie die letzten drei Ziffern der FIN eingeben. Anschließend erfassen sie den Vorgang elektronisch in der Zulassungssoftware und stellen eine Quittung aus. Beim „Service-Termin“ ist der Vorgang bereits im System erfasst, da die Daten vorab übermittelt wurden. In diesem Fall müssen dann vor allem die Identität der Kundinnen und Kunden und die Fahrzeugdokumente geprüft werden.

Die Kundinnen und Kunden begeben sich mit der Quittung zur Barkasse und zahlen die Gebühr ein. Dort wird die Gebühr verbucht und, als Nachweis der Einzahlung, ein entsprechender Ausdruck der Registrierkasse auf der Quittung angebracht.

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter kontrollieren anschließend diesen Nachweis und die Entsiegelung der Kennzeichenschilder und tragen die Außerbetriebsetzung mit Siegel und Unterschrift in die Zulassungsbescheinigung Teil I bzw. den Fahrzeugschein ein. Die Information über die erfolgte Außerbetriebsetzung wird anschließend an das KBA, die Fahrzeugversicherung und das zuständige Finanzamt übermittelt.

Der Aufwand der Kundinnen und Kunden hängt davon ab, ob sie sich für den „Service-Basic“ oder für den „Service-Termin“ entschieden haben, da bei Letzterem die relevanten Daten bereits eigenständig erfasst wurden, während dieser Arbeitsschritt sonst von der Zulassungsstelle durchgeführt wird. Allein die Wartezeit in der Zulassungsbehörde kann in Hochzeiten über eine Stunde betragen. Durchschnittlich warten die Bürgerinnen und Bürger ohne Terminvereinbarung aber etwa 10 Minuten.

#### **b) Außerbetriebsetzung mit „Service-Home“**

Die einzige technische Voraussetzung zur Nutzung des „Service-Home“, die auf der Seite der Kundinnen und Kunden erfüllt sein muss, ist ein vorhandener Internetanschluss, mit dem die Homepage des Rhein-Erft-Kreises aufgerufen werden kann. Bevor die Kundinnen und Kunden die Außerbetriebsetzung beantragen können, müssen sie eine Reihe von Hinweisen zum Verfahren zur Kenntnis nehmen und dies durch einen Haken an einer entsprechenden Erklärung bzw. den Klick auf „weiter“ bestätigen. Beispielsweise wird darüber informiert, dass das Angebot nur Privatpersonen im Rhein-Erft-Kreis zur Verfügung steht und dass eine Servicepauschale von 12,80 Euro anfällt, die per Lastschriftverfahren eingezogen wird. Zudem müssen die Kundinnen und Kunden eine Datenschutzerklärung zur Übermittlung und Speicherung der Daten bestätigen.

Die Bürgerinnen und Bürger erfassen dann zunächst ihre Fahrzeugdaten in einer Online-Eingabemaske, in der sie ihr amtliches Kennzeichen und die Nummer der ZB II eingeben müssen. Anschließend zeigt das System die verfügbaren Termine an. Derzeit bietet die Zulassungsbehörde Termine am Montag, Dienstag und Mittwoch an. Der Kunde bzw. die Kundin wählt daraus zunächst ein Datum, zu dem die Außerbetriebsetzung durchgeführt werden soll, und wählt dann aus den drei möglichen Zeiten (15.30, 16.00, 16.30 Uhr) aus, wann der Termin stattfinden soll. Ist ein Termin bereits vergeben, so ist er rot gekennzeichnet und kann nicht mehr angeklickt werden. Anschließend gibt der Auftraggeber bzw. die Auftraggeberin die benötigten persönlichen Daten (Anrede, Vorname, Nachname) und die Adresse im Landkreis ein, an der die Außerbetriebsetzung durchgeführt werden soll. Die angegebene Adresse muss nicht mit der Halteradresse des Fahrzeugs identisch sein; der Ort selbst muss aber aus einem Drop-down-Menü ausgewählt werden, in dem lediglich die zehn Kommunen des Kreises aufgelistet sind, da nur hier der „Service-Home“ angeboten wird. Telefonnummer und E-Mail-Adresse sind als Pflichtangaben ebenfalls in die Eingabemaske einzutragen, damit die Zulassungsstelle die Möglichkeit erhält, gegebenenfalls Kontakt aufzunehmen.

Außerdem wird in der Maske darauf hingewiesen, dass für den „Service-Home“ zusätzliche Gebühren in Höhe von 12,80 Euro berechnet werden, sodass die Verwaltungsgebühr für die Außerbetriebsetzung insgesamt 18,40 Euro beträgt. Die Einzugsermächtigung per Lastschrifteinzugsverfahren wird erteilt. Dabei gibt der Kunde oder die Kundin Kontonummer, Bankleitzahl und, bei abweichendem Kontoinhaber, dessen Namen an und setzt einen Haken bei der Aussage „Einzugsermächtigung wird erteilt“. Eine Plausibilitätsprüfung, ob die Bankleitzahl vergeben ist und Kontonummer und Bankleitzahl zueinander passen können, erfolgt automatisiert. Gegebenenfalls erfolgt durch das System eine Fehlermeldung. Im Anschluss an die Dateneingabe werden alle erfassten Daten noch einmal auf einer Seite angezeigt. Sollten Fehler bei der Erfassung aufgetreten sein, so besteht nun die Gelegenheit, Korrekturen vorzunehmen. Der Bürger bzw. die Bürgerin erhält auch die Möglichkeit, sich den Auftrag in dieser zusammengefassten Form auszudrucken. Das Dokument enthält zusätzlich eine Auflistung der Dokumente, die für die Durchführung der Außerbetriebsetzung bereitzuhalten sind. Wurden alle Daten korrekt erfasst, übermittelt der Bürger bzw. die Bürgerin den Auftrag per Mausklick in verschlüsselter Form an die Zulassungsstelle. Das System zeigt abschließend eine PIN und eine TAN an. Mit diesen Nummern

kann der Antrag erneut aufgerufen werden, falls später Änderungen beispielsweise am Termin vorgenommen werden sollen.

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter überwachen den Eingang der Anträge, die ihnen das System in einer Liste der Vorgänge anzeigt. Der Auftrag wird zunächst in einer vorgelagerten Datei zwischengespeichert und im örtlichen Register vermerkt. Außerdem wird er in eine Excel-Liste eingetragen, die alle „Service-Home“-Vorgänge enthält und statistischen Zwecken dient.

Am Tag des vereinbarten Termins erstellen die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter den Auftrag für den Außendienst. Dazu rufen sie den Auftrag im System auf und drucken eine eigens für den „Service-Home“ erstellte Checkliste mit den Daten des Fahrzeugs und des Halters oder der Halterin aus. Sie notieren die Telefonnummer sowie die Bankverbindung und gegebenenfalls die abweichende Zustellanschrift auf dem Vordruck und geben die Checkliste an den Außendienst weiter. Für Fälle, in denen der Außendienst den Auftraggeber oder die Auftraggeberin nicht antrifft, erhält er zusätzlich ein Schreiben „Hinweis bei Nichtantreffen“, welches er gegebenenfalls unter Angabe der Zeit an der Adresse hinterlässt. Außerdem setzt die Sachbearbeiterin bzw. der Sachbearbeiter den Vorgang im System auf den Status „schwebend“.

Der Außendienst begibt sich zur vereinbarten Uhrzeit an die angegebene Adresse. Sollte sich eine Verspätung oder eine mögliche frühere Ankunft abzeichnen, so nimmt er telefonisch Kontakt zum Kunden bzw. zur Kundin auf. Vor Ort identifiziert er zunächst anhand eines Ausweisdokumentes den Bürger bzw. die Bürgerin und prüft dann das Kennzeichen sowie die FIN anhand der ZB I und II. Anschließend trägt er die Außerbetriebsetzung in die ZB I ein. Wurden für das Fahrzeug noch keine neuen Fahrzeugdokumente ausgestellt, so erfolgt der Eintrag in beiden Dokumenten, also in Fahrzeugschein und Fahrzeugbrief. Diese Eintragungen sind an die Erfordernisse des Vor-Ort-Besuches durch den Außendienst angepasst, da der Vermerk von Hand statt wie in der Zulassungsstelle per Drucker eingetragen und mit einem Stempel statt einem Klebesiegel versehen wird. So sind die Eintragungen problemlos auch durch den mobilen Außendienst vorzunehmen.

Die Checkliste enthält auch eine Auflistung der Arbeitsschritte, die vor Ort vorzunehmen sind. Der Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin des Außendienstes trägt ein, wann diese Arbeitsschritte durchgeführt wurden, und lässt von der Kundin bzw. dem Kunden die Ermächtigung für den Lastschriftzug überprüfen und auf der Checkliste unterschreiben. Außerdem wird die Plakette vom amtlichen Kennzeichen gekratzt. Mit dieser Entsigelung und gegebenenfalls der Beantwortung weiterer Fragen ist die Arbeit des Außendienstes vor Ort beendet. In einigen Fällen geben die Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter der Zulassungsstelle unmittelbar telefonisch die Rückmeldung, dass die Außerbetriebsetzung durchgeführt wurde.

Ist der Kunde bzw. die Kundin nicht zur vereinbarten Zeit am angegebenen Ort, so hinterlässt der Außendienst das vorbereitete Schreiben, in dem auf den verpassten Termin hingewiesen wird. Die Servicegebühr von 12,80 Euro muss der Kunde oder die Kundin dennoch tragen, da dem Außendienst durch die Anreise Aufwand entstanden ist. Zur Durchführung der Außerbetriebsetzung müssen die Kundinnen und Kunden nun Kontakt zur Zulassungsstelle aufnehmen; einen neuen „Service-Home“-Termin können sie nicht ohne Weiteres vereinbaren. Die nicht abgeschlossenen Anträge werden nach drei Tagen gelöscht.

Beim nächsten Aufenthalt in der Zulassungsstelle übergibt der Außendienst die unterzeichnete Checkliste an den Innendienst. Dieser entfernt in der Software den Haken beim Status „schwebend“, wodurch die Information über die Außerbetriebsetzung automatisch an das KBA zur Änderung des Zentralen Fahrzeugregisters sowie an das Finanzamt und die Fahrzeugversicherung übermittelt wird. Außerdem vermerkt der Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin in der Excel-Liste den Vollzug des Auftrags. Die Checkliste wird am Arbeitsplatz eingescannt und auf diese Weise archiviert.

Der Einzug der Gebührenzahlung stellt zurzeit einen zusätzlichen Arbeitsschritt dar. Die Bankverbindungen der Kundinnen und Kunden werden etwa 7 bis 14 Tage nach Durchführung der Außerbetriebsetzung aus der Excel-Liste heraus in ein entsprechendes Dateiformat umgewandelt, auf

einem Datenträger gespeichert und an die Kreiskasse weitergegeben, die sich um den Einzug der Gebühr kümmert.

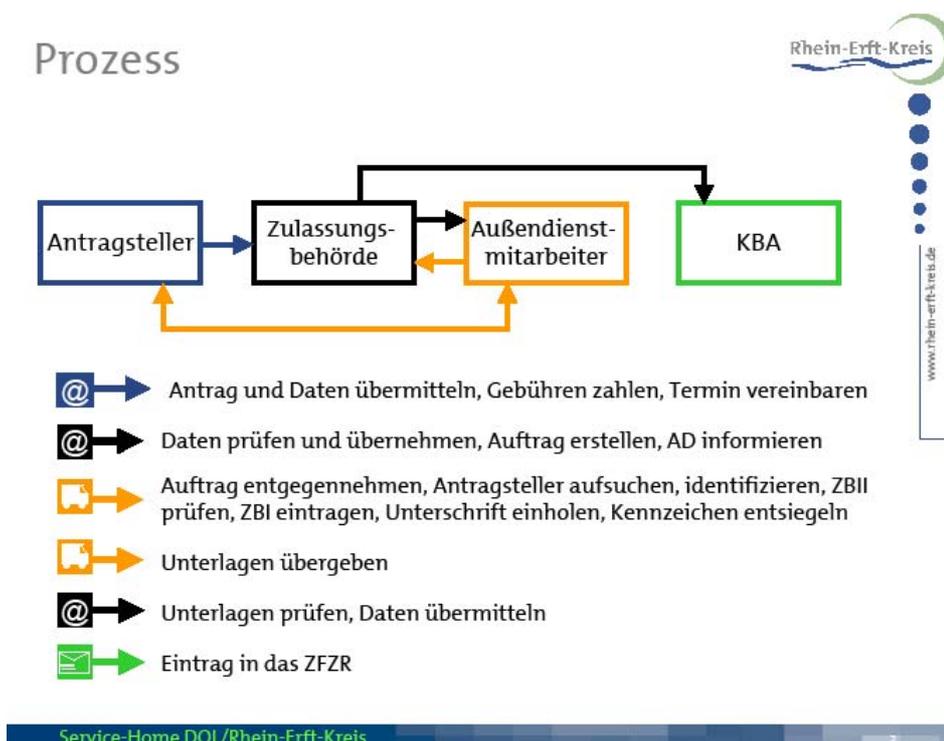
In Kürze soll ein Software-Update die Bankverbindungen automatisch aus den im System vorhandenen Aufträgen lesen, in das benötigte Dateiformat umwandeln und übermitteln, sodass der Zwischenschritt über die händisch befüllte Excel-Liste in absehbarer Zeit entfällt.

Sollte – beispielsweise wegen eines Tippfehlers oder eines nicht gedeckten Kontos – der Einzug der Gebühr nicht möglich sein, obwohl die Außerbetriebsetzung durchgeführt wurde, so folgt das übliche Verfahren mit Zustellung einer Rechnung sowie anschließend einer Mahnung und gegebenenfalls einer Zwangsvollstreckung.

Im Zeitraum vom 06.09.2010 bis zum 14.03.2011 haben 108 Bürgerinnen und Bürger den „Service-Home“ genutzt. Dies sind knapp 0,5 Prozent der 22.419 insgesamt in dieser Zeit durchgeführten Außerbetriebsetzungen. Laut einer internen Auswertung des Straßenverkehrsamtes zur Auslastung in einem etwa einen Monat abdeckenden Zeitraum wurden 44 Prozent der angebotenen „Service-Home“-Termine in Anspruch genommen.

Die folgende Abbildung zeigt die wesentlichen Stationen des „Service-Home“-Prozesses noch einmal im Überblick:

**Abbildung 4: Der Pilotprozess im Rhein-Erft-Kreis im Überblick** (Quelle: Rhein-Erft-Kreis)



#### 4.4.3 Betrachtung des Zeitaufwands der Beteiligten beim klassischen und beim Pilotprozess

Bei der Gegenüberstellung des bisherigen Verfahrens mit dem „Service-Home“ ist schon vorab ersichtlich, dass der reine Zeitaufwand für die Verwaltung im neuen Prozess höher sein wird, da der Außendienst zusätzlich in die Durchführung der Außerbetriebsetzung eingebunden ist. Daher ist neben dem rein quantitativen Vergleich vor allem die qualitative Abwägung der Verfahren im nächsten Kapitel (4.4.4) von Interesse.

Der Aufwand der Bürgerinnen und Bürger lässt sich sowohl beim „Service-Basic“ als auch beim „Service-Home“ jeweils basierend auf dem Zeitaufwand der Verwaltung einschätzen.

**a) Außerbetriebsetzung in der Zulassungsbehörde („Service-Basic“)**

Zugunsten der Übersichtlichkeit der Gegenüberstellung wird auf die Abbildung der „Service-Termin“-Variante verzichtet, bei der die Bürgerinnen und Bürger vorab die relevanten Daten erfassen und einen Termin vereinbaren. Die folgenden Ausführungen betreffen das klassische Vorgehen mit Durchführung des kompletten Vorgangs in der Zulassungsbehörde.

**a1) Zulassungsbehörde**

In der Zulassungsbehörde werden die relevanten Daten erfasst, die Entsiegelung der Kennzeichen kontrolliert, die Gebühr eingezogen und die Außerbetriebsetzung in die Fahrzeugpapiere eingetragen. Die Außerbetriebsetzung wird dem KBA, dem Finanzamt sowie der Versicherung automatisch mitgeteilt, wenn der Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin in der Eingabemaske auf „Senden“ klickt; dieser verschwindend geringe Zeitaufwand wird hier mit 0 angegeben.

Insgesamt bedeutet der „Service-Basic“ einen durchschnittlichen Zeitaufwand für die Zulassungsbehörde von knapp 5 Minuten.

**Tabelle 11: Zeitaufwand der Zulassungsbehörde des Rhein-Erft-Kreises beim herkömmlichen Verfahren für die relevanten Arbeitsschritte**

Nr.	Standardaktivität	Erläuterung	Zeitaufwand in Minuten pro Vorgang
02	Daten und Informationen sichten und zusammenstellen, Vollständigkeitsprüfung	Identifizierung von Kundin bzw. Kunde und Fahrzeug durch Prüfung des Personalausweises sowie von Fahrzeugpapieren und Kennzeichen	0,5
04	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen	Erfassung des Vorgangs ins System	1
06	Ergebnisse prüfen und ggf. korrigieren	Kontrollieren der Gebührenzahlung und der Entsiegelung der Kennzeichen	0,2
07	Abschließende Informationen aufbereiten	Eintragen der Außerbetriebsetzung mit Siegel und Unterschrift in die ZB I bzw. den Fahrzeugschein, Ausstellen einer Gebührenquittung; Entgegennahme der Zahlung und Bestätigung über Einzahlung an Kasse	2,5
08	Informationen oder Daten übermitteln oder veröffentlichen	Automatische Übermittlung der Information an KBA, Finanzamt und Versicherung durch Klick auf „Senden“	0
12	Kopieren, verteilen, archivieren, dokumentieren	Elektronische Archivierung des Vorgangs	0,5
<b>Summe</b>			<b>4,7 Minuten</b>

## **a2) Bürgerinnen und Bürger**

Die Bürgerinnen und Bürger müssen sich zur Durchführung der Außerbetriebsetzung zur Zulassungsbehörde begeben, wofür auf Kreisebene durchschnittlich Wegezeiten in Höhe von 22 Minuten anfallen (Standardzeit aus dem geographischen Modell des Statistischen Bundesamtes).<sup>1</sup>

Dort entsiegeln sie dann die Kennzeichenschilder selbst und ziehen eine Wartenummer. Die Wartezeit liegt in den Zulassungsstellen im Rhein-Erft-Kreis bei durchschnittlich 10 Minuten.

Sie legen ihre Fahrzeugdokumente dem jeweiligen Sachbearbeiter oder der Sachbearbeiterin vor, begeben sich anschließend zur Kasse und zahlen dort die Gebühr ein. Danach begeben sie sich wieder zum Bearbeiter bzw. der Bearbeiterin, weisen dort die Zahlung der Gebühr nach und erhalten abschließend die entsprechenden Eintragungen in die Fahrzeugdokumente.

Hierbei warten die Kundinnen und Kunden, während die Sachbearbeiterin oder der Sachbearbeiter den Vorgang durchführt, also 4,7 Minuten. Dazu kommt der Zeitaufwand für das Einzahlen der Gebühr an der Kasse. Damit dauert die Durchführung der Außerbetriebsetzung geschätzt etwas mehr als 5 Minuten zuzüglich Wege- und Wartezeit.

## **b) Außerbetriebsetzung an vereinbarter Adresse („Service-Home“)**

### **b1) Zulassungsbehörde**

Beim „Service-Home“ entsteht der Zulassungsbehörde ein höherer Zeitaufwand, da ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin des Außendienstes den Kunden bzw. die Kundin aufsuchen und der Auftrag zwischen Innen- und Außendienst vermittelt werden muss.

Auch hier nehmen die Mitteilung über die Außerbetriebsetzung an KBA, Finanzamt und Versicherung ebenso wie die Weitergabe der Einzugsermächtigung an die Kasse alle 7 bis 14 Tage nur so wenig Zeit in Anspruch, dass der Aufwand für den Einzelfall jeweils mit 0 Minuten angegeben wird.

---

<sup>1</sup> Im geografischen Modell wird die Wegezeit zu einer Behörde anhand der durchschnittlich zurückzulegenden Strecke geschätzt. Aus der geographischen Ausdehnung von Verwaltungseinheiten (d. h. Gemeinden, Kreisen und Regierungsbezirken) wurden im ersten Schritt die durchschnittlichen Wegstrecken zur Behörde bestimmt. Für die Umrechnung von Wegstrecken in Wegezeiten wurde im zweiten Schritt unter Zugrundelegung von repräsentativen Daten zu den Arbeitswegen der Bevölkerung aus dem Sozio-oekonomischen Panel (SOEP 2003) des DIW geschätzt, wie viel Zeit eine Person aufwendet, um einen Kilometer ihres Arbeitsweges zurückzulegen. Diese Zeit wurde für die Ermittlung der Wegezeit zur Behörde der jeweiligen Verwaltungsebene genutzt. Im Ergebnis werden für Behördengänge auf Gemeindeebene eine Wegezeit von knapp 14 Minuten, für Behördengänge auf Kreisebene knapp 22 Minuten und für Behördengänge auf Ebene des Regierungsbezirks 59 Minuten Wegezeit angesetzt.

**Tabelle 12: Zeitaufwand der Zulassungsbehörde des Rhein-Erft-Kreises beim neuen Verfahren für die relevanten Arbeitsschritte**

Nr.	Standardaktivität	Erläuterung	Zeitaufwand in Minuten pro Vorgang
02	Daten und Informationen sichten und zusammenstellen, Vollständigkeitsprüfung	<i>Innendienst:</i> Sichten der eingegangenen Aufträge; am Tag des vereinbarten Termins Zusammenstellen der Unterlagen für den Außendienst (Checkliste, „Hinweis bei Nichtantreffen“), Weitergabe der Unterlagen an den Außendienst	2
		<i>Außendienst:</i> Sichten des Auftrages; vor Ort Identifizieren des Bürgers bzw. der Bürgerin, Prüfen von Kennzeichen und FIN anhand der ZB I und II, ggf. Informieren des Kunden oder der Kundin	6
04	Formulare ausfüllen bzw. vervollständigen und/oder Daten erfassen	<i>Innendienst:</i> Eintragung des Auftrages in Excel-Liste, (vorläufiger) Eintrag im System (Vorgang „schwebend“); später Abschluss des Vorgangs in Excel-Liste, Status des Vorgangs „abgeschlossen“	3
		<i>Außendienst:</i> Eintrag der Außerbetriebsetzung in ZB I bzw. Fahrzeugschein inkl. Stempel	2
07	Abschließende Informationen aufbereiten	<i>Außendienst:</i> Abzeichnen der Arbeitsschritte auf der Checkliste, Vorlage der Einzugsermächtigung zum Prüfen und Unterschreiben, Entfernen der Plakette	5
08	Informationen oder Daten übermitteln oder veröffentlichen	<i>Innendienst:</i> Mitteilung über erfolgte Außerbetriebsetzung elektronisch an KBA, Versicherung, Finanzamt durch Abschluss des Vorganges im System	0
		<i>Außendienst:</i> (z. T.) telefonische Rückmeldung über durchgeführte Außerbetriebsetzung an Innendienst, Übergabe der Checkliste an Innendienst	2
11	Zahlungen anweisen	<i>Innendienst:</i> Übertragung der Kontodaten an die Kreiskasse	0
12	Kopieren, verteilen, archivieren, dokumentieren	<i>Innendienst:</i> Archivieren der Checkliste mit der Unterschrift der Kundin oder des Kunden	0,5
<b>Summe</b>			<i>Innendienst:</i> 5,5 Minuten <i>Außendienst:</i> 15 Minuten <b>20,5 Minuten</b>

Durch die auf den Außendienst entfallenden Arbeitsschritte ist ein deutlich höherer Zeitaufwand bei der Außerbetriebsetzung über „Service-Home“ zu verzeichnen. Allerdings sind die Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter ohnehin in den ihnen zugeteilten Städten unterwegs, da ihre Hauptaufgabe in der dortigen Durchsetzung von Zwangsmaßnahmen besteht. Da sie jeweils auch für die „Service-Home“-Termine zuständig sind, die in den beiden ihnen zugeteilten Gemeinden anfallen, entstehen keine allzu langen zusätzlichen Wege und Fahrtzeiten. Dennoch stellt der „Service-Home“ einen Mehraufwand dar, für den die Zulassungsbehörde, wie bereits erläutert, eine entsprechende Gebühr erheben muss.

## b2) Bürgerinnen und Bürger

Die Bürgerinnen und Bürger, die den „Service-Home“ nutzen, müssen zuvor die relevanten personen- und fahrzeugbezogenen Daten in das System eingeben, einschließlich ihrer Bankverbindung und ihrer Kontaktdaten. Die Daten werden per Mausklick an die Zulassungsbehörde übermittelt; die Kundinnen und Kunden können auf Wunsch eine Zusammenfassung mit den übermittelten Daten und dem vereinbarten Termin ausdrucken. Die Zulassungsbehörde schätzt, dass der Zeitaufwand der Bürgerinnen und Bürger für die Eingabe und Übermittlung der Daten etwa 5 bis 8 Minuten beträgt.

Während des Besuchs des Außendienstes müssen die Bürgerinnen und Bürger das Fahrzeug samt Kennzeichen vorführen, die Fahrzeugpapiere vorlegen und die Einzugsermächtigung für die Gebühr unterschreiben. Orientiert an der soeben dargestellten Auflistung der Arbeiten des Außendienstes abzüglich der verwaltungsinternen Tätigkeiten nimmt der Vor-Ort-Termin noch einmal etwa 10 bis 15 Minuten in Anspruch.

### 4.4.4 Vergleich der Prozesse

Nach Ansicht der **Zulassungsbehörde** entsteht durch das Angebot „Service-Home“ zwar ein zusätzlicher Zeitaufwand für die Zulassungsbehörde und dabei v. a. für den Außendienst; dieser ist jedoch in die bestehenden Arbeitsabläufe integrierbar. Da sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Außendienstes ohnehin in den beiden ihnen zugewiesenen Gemeinden bewegen, entsteht für die Anfahrt zum jeweiligen Termin nur ein geringer zusätzlicher Aufwand.

Für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter des Innendienstes entfallen die Eingabe der Daten des Fahrzeugs und der Person, die Ausstellung der Gebührenquittung sowie die Entgegennahme und kassentechnische Erfassung der Gebühr. Auf der anderen Seite stellen die Annahme des online eingegangenen Antrages und die Vorbereitung des Auftrages für den Außendienst neue Arbeitsschritte dar. Für den Innendienst entsteht mit etwa 5 Minuten ein vergleichbarer Aufwand wie bei der Abwicklung von Außerbetriebsetzungen mittels „Service-Basic“.

Die Erfahrungen der Zulassungsbehörde mit dem bisherigen Verlauf des „Service-Home“-Angebots sind überwiegend positiv. Die von den Bürgerinnen und Bürgern eingegebenen Daten sind weitgehend fehlerfrei, und mit einer Ausnahme waren die Betroffenen immer zur vereinbarten Zeit am angegebenen Ort. Auch der Einzug der Gebühr per Lastschriftzugsermächtigung funktioniert reibungslos, ebenso wie das verwendete Software-Modul.

Insgesamt beurteilt man im Rhein-Erft-Kreis das Pilotprojekt als sehr bürgerfreundlich, da von den bisherigen Nutzerinnen und Nutzern eine sehr gute Resonanz auf das neue Angebot kam, vor allem weil sie sich den Weg zur Zulassungsbehörde ersparen. Aufgrund des höheren Zeitaufwandes für die Verwaltung ist es nötig, eine zusätzliche Gebühr für die Inanspruchnahme des Angebotes zu erheben; laut Aussage des Straßenverkehrsamtes kann der Service jedoch dadurch in etwa kostendeckend durchgeführt werden.

Den **Bürgerinnen und Bürgern** entsteht ein Zeitaufwand von einigen Minuten, um vorab online die relevanten Daten zu erfassen und zu übermitteln und einen Termin für den Besuch des Außendienstes zu vereinbaren. Zudem nimmt dieser Besuch selbst erneut einige Minuten in Anspruch. Dafür ersparen sich die Bürgerinnen und Bürger jedoch den Weg zur Zulassungsbehörde, der auf durchschnittlich etwa 22 Minuten mit den entsprechenden Fahrtkosten geschätzt werden kann, sowie die Wartezeit in der Behörde. Zudem können sie relativ flexibel einen Ort zur Abwicklung innerhalb des Kreises sowie einen geeigneten Termin auswählen, wobei die verfügbaren Termine derzeit noch auf einige Nachmittage pro Woche beschränkt sind.

Nicht zu vergessen ist die zusätzliche Gebühr in Höhe von 12,80 Euro, die die Bürgerinnen und Bürger für die Inanspruchnahme des neuen Angebotes in Kauf nehmen müssen. Allerdings stehen ihnen selbstverständlich weiterhin die bisherigen Angebote „Service-Basic“ und „Service-Termin“ ohne Mehrkosten zur Verfügung. Somit kann jeder und jede Einzelne individuell zwischen zusätzlichem Zeitaufwand und Mehrkosten sowie gesparten Wege- und Wartezeiten sowie

Fahrtkosten abwägen und sich für eine der drei Varianten zur Durchführung der Außerbetriebsetzung entscheiden.

#### **4.4.5 Kosten des neuen Verfahrens**

Im Bereich des IT-Systems sind der Zulassungsbehörde durch den neuen „Service-Home“ keine zusätzlichen Anschaffungskosten entstanden. Das benötigte Software-Modul war durch den etablierten „Service-Termin“ bereits vorhanden und musste für die neuen Anforderungen lediglich weiterentwickelt werden. Diese Entwicklung nahm der Techniker der Zulassungsbehörde gemeinsam mit dem Software-Anbieter AKDB vor. Für diese gemeinsame Arbeit entstanden der Zulassungsbehörde keine Kosten für die AKDB; lediglich der Techniker der Zulassungsbehörde wandte über einen Zeitraum von etwa drei Monaten zusammengekommen etwa zwei Wochen seiner Arbeitszeit für die Arbeiten an dem Programm auf. Die laufenden Kosten für die Pflege und Wartung der Software durch die AKDB bestanden bereits zuvor und erhöhten sich nicht durch die Weiterentwicklung. Insgesamt hat die Zulassungsbehörde also weder zusätzliche Anschaffungskosten noch neue laufende Kosten für das „Service-Home“-Angebot zu tragen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren durch den bestehenden „Service-Termin“ bereits mit den grundlegenden Strukturen und Funktionen des Software-Moduls vertraut und wurden in einer etwa zweistündigen Besprechung über die Neuerungen in Kenntnis gesetzt. Auch der Außendienst musste nicht eigens geschult, sondern lediglich über die neue Aufgabe informiert werden.

#### **4.4.6 Übertragbarkeit des Pilotprojekts**

Das Pilotverfahren im Rhein-Erft-Kreis bewegt sich im gegebenen gesetzlichen Rahmen, sodass es ohne rechtliche Änderungen auf andere Zulassungsbezirke übertragbar ist.

In technischer Hinsicht stellt das „Service-Home“-Verfahren keine besonderen Voraussetzungen an die Zulassungsbehörden. Erforderlich sind lediglich ein Internetzugang und eine geeignete Web-Software, welche die Integration einer Online-Eingabemaske erlaubt. Die im Rhein-Erft-Kreis verwendete Software wurde von der AKDB und von Mitarbeitern des Rhein-Erft-Kreises gemeinsam entwickelt. Der Vertrieb findet über die AKDB bzw. deren Tochter kommtIT statt. Die Software der AKDB wird in Deutschland in vielen Zulassungsbehörden verwendet und müsste dort lediglich durch Nachrüstung des entsprechenden Moduls angepasst werden. Nach einem in anderen Behörden eventuell notwendig werdenden Erwerb einer geeigneten Software müssten individuelle Programmierungen zur Anpassung der Software durchgeführt werden, die entweder als externe Dienstleistung eingekauft oder durch eigene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgen könnten. Weder für den Erwerb der Software bzw. des zusätzlichen Moduls noch für die externe Dienstleistung lassen sich pauschal die entstehenden Kosten nennen, da diese von jeder Zulassungsstelle individuell verhandelt werden.

Eine mit dem „Service-Termin“ vergleichbare Dienstleistung bieten auch weitere Behörden an, d. h. die Online-Datenvorerfassung und -Terminvereinbarung sind bereits in anderen Kreisen verfügbar. Aufbauend auf einem solchen System mit einer entsprechenden IT-Infrastruktur ließe sich auch andernorts ein ähnlicher Bringdienst einrichten.

Nicht zu vergessen ist jedoch, dass der Rhein-Erft-Kreis mit knapp 705 Quadratkilometern und zehn Städten und Gemeinden ein räumlich relativ begrenztes Gebiet darstellt. In Kreisen mit sehr großer Flächenausdehnung könnte man eine entsprechende Dienstleistung aller Wahrscheinlichkeit nach nicht für eine Gebühr von 12,80 Euro kostendeckend anbieten. In Zulassungsbezirken mit extrem hoher Bevölkerungsdichte, beispielsweise in Großstädten, wäre ein vergleichbares Angebot zudem mit einem enormen logistischen Aufwand verbunden.

## 4.5 Bayern: Ingolstadt – Flottenzulassung für die Audi AG

### 4.5.1 Allgemeine Informationen

Wie eingangs bereits erwähnt, ist das in Ingolstadt geplante DOL-Pilotprojekt noch nicht implementiert, da der Einführung bisher noch rechtliche Hindernisse im Wege stehen. Andererseits wird hier bereits seit 2002 ein online-gestütztes Verfahren zur Abwicklung von Zulassungsvorgängen für die Audi AG genutzt. Da entsprechende Großkundenverfahren auch im Rahmen des DOL-Vorhabens „Kfz-Wesen“ von großem Interesse sind, wurde das Ingolstädter Verfahren in die vorliegende Untersuchung mit einbezogen, auch wenn es nicht Bestandteil des DOL-Vorhabens ist. Anders als bei den übrigen dargestellten Verfahren liegt daher der Schwerpunkt der Erläuterungen in diesem Kapitel nicht auf einem Vergleich zwischen dem alten Verfahren und dem Pilotprozess, sondern in der Darstellung des Großkundenverfahrens selbst.

Bereits seit 1997/98 wurden in der Zulassungsstelle in Ingolstadt erste Überlegungen zur Vereinfachung von Händlerzulassungen angestellt. In Zusammenarbeit mit der Firma Telecomputer wurde ein Programm zur Online-Vorerfassung von Daten erstellt, an dem sich ursprünglich 20 Fahrzeughändler beteiligten. Aus verschiedenen Gründen wurde dieses Projekt inzwischen eingestellt. Aus Sicht der Händler war die Zeitersparnis durch die Datenvorerfassung nicht hoch genug; zusätzlich mussten sie eine Fachkraft abstellen und schulen, welche die Eingabe der Daten übernahm. Zudem richtete die Zulassungsstelle zeitgleich einen eigenen Schalter für Fahrzeughändler ein, sodass sich auch die Wartezeiten in der Behörde für die Händler bzw. die von ihnen beauftragten Zulassungsdienste stark reduzierten. Hinzu kommt, dass unabhängig vom gewählten Verfahren auch die erhobenen Gebühren gleich blieben, sodass auch hierin kein Anlass für die Händler bestand, die Daten selbst einzugeben. Von technischer Seite bleibt anzumerken, dass die übertragenen Datenmengen für die damalige Zeit ein Problem aufgrund zu geringer Bandbreite darstellten.

Ab etwa 1999 nahm die Anzahl der Zulassungen auf die Audi AG, d. h. der auf Audi zugelassenen Werks- und Leasingfahrzeuge, stark zu, was durch die Einführung eines neuen Leasing-Modells für Audi-Mitarbeiter zu dieser Zeit erklärt werden kann. Heute sind ca. 50 Prozent aller Zulassungen bzw. zwischen 200 und 300 Zulassungen täglich solche auf die Audi AG (u. a. auch Leasingfahrzeuge, ca. 90 Prozent) oder über die Audi AG für deren Mitarbeiter (Mitarbeiter-Kauffahrzeuge, ca. 10 Prozent). Zur Vereinfachung dieser Zulassungen vereinbarten die Audi AG und die Zulassungsstelle daher die Einführung eines neuen Verfahrens mit einer Online-Übermittlung von Fahrzeugdaten.

Einige Zeit später wurde auch für die erleichterte Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen der Audi AG ein online-gestütztes Verfahren entwickelt. Die tägliche Zahl dieser Außerbetriebsetzungen bewegt sich heute um die 200.

Bei den übrigen Zulassungen, die nicht auf und für die Audi AG durchgeführt werden, hat sich am eigentlichen Verfahren nichts geändert. Anzumerken ist jedoch, dass durch die neue Arbeitsweise innerhalb der Zulassungsstelle personelle und zeitliche Kapazitäten für die übrigen, nicht Audi betreffenden Zulassungsvorgänge frei wurden. In der Folge konnte die Wartezeit in der Zulassungsstelle erheblich reduziert werden. Lagen die Wartezeiten früher in Spitzenzeiten bei bis zu 2 bis 3 Stunden, betragen sie nun in Spitzenzeiten lediglich etwa 20 Minuten. Die verbesserte Organisation hat auch dazu geführt, dass – anders als früher – nun nicht mehr Arbeitszeiten aufgrund von Leernummern (d. h. auf Vorrat gezogenen Wartemarken, hinter denen jedoch kein Vorgang steht) ausfallen. Vor Einführung der neuen Organisation bestand das Problem, dass die auf Kundinnen und Kunden wartenden Kennzeichen-Prägedienste Bearbeitungsnummern auf Vorrat zogen und die Zeitersparnis in der Wartezeit gegenüber potenziellen Kundinnen und Kunden als zusätzliches Argument nutzten, die Schilder bei ihnen prägen zu lassen. Durch auf Vorrat gezogene Bearbeitungsnummern von Kennzeichenprägen konnten damals bis zu 100 Leernummern täglich verursacht werden. Nach der Umorganisation, die zu verringerten Wartezeiten geführt hat, lohnt sich dies nicht mehr. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter können nun durchgängig Kundinnen und Kunden abfertigen, ohne auf nicht erscheinende Personen warten zu müssen.

Die Zulassungsstelle plant ab Anfang Juni 2011 auch die Öffnung eines Service-Portals für Bürgerinnen und Bürger, bei dem diese die Möglichkeit haben, ihre Daten online zu erfassen und an die Zulassungsstelle zu übersenden, bevor sie die Behörde aufsuchen.

#### **a) Zulassungen**

Zur Vereinfachung der Zulassungen auf die Audi AG vereinbarten die Zulassungsstelle und Audi, von der Firma Telecomputer eine Schnittstelle für das damals in der Zulassungsstelle verwendete Programm IKOL-Kfz („Integrierte kommunale Lösungen – Kfz“) zur Datenübermittlung erstellen zu lassen. Nach etlichen Vorüberlegungen ab dem Jahr 2001 lag im März 2002 eine erste Schnittstellenbeschreibung vor. Im Sommer 2002 wurden bereits die ersten Daten über die Schnittstelle übertragen. Das bedeutet, Audi bereitet die eigenen gespeicherten Daten zu einem Fahrzeug so auf, dass ein Datensatz nach den Spezifikationen der Schnittstelle an die Zulassungsstelle elektronisch übermittelt bzw. von der Zulassungsstelle abgerufen werden kann. Diese Daten können dann von der bei der Zulassungsstelle genutzten Software eingelesen und weiter verarbeitet werden.

Im Rahmen einer Systemumstrukturierung bei der Zulassungsstelle wurde dann jedoch die Software OK.Vorfahrt der AKDB (Anstalt für kommunale Datenverarbeitung) eingeführt, welche IKOL-Kfz ersetzte. Daher musste die Schnittstelle an die neue Zulassungssoftware angepasst werden.

Die Software läuft stabil und überträgt die Daten verschlüsselt. Da lediglich Fahrzeugdaten, aber keine personenbezogenen Daten übermittelt werden, bestehen zudem keine datenschutzrechtlichen Hindernisse. Verschiedene technische Plausibilitätsprüfungen sollen sicherstellen, dass die übertragenen Daten dem in der Schnittstelle definierten Format entsprechen. So ist gewährleistet, dass die übertragenen Daten in ein Format umgewandelt werden, welches die Software der Zulassungsstelle verarbeiten kann. Die Zulassungssoftware OK.Vorfahrt selbst enthält zudem eine Reihe unterschiedlicher und stetig weiterentwickelter Plausibilitätsprüfungen, die sich u. a. auf die Anzahl eingegebener Schriftzeichen, den Ausschluss von Sonderzeichen und Ähnlichem beziehen. Da die übertragenen Fahrzeugdaten zudem unmittelbar aus der „Briefdaten-Datei“ in Wolfsburg kommen und ein händisches Eintragen an keiner weiteren Stelle notwendig ist, ist die Qualität der übermittelten Daten nicht zu beanstanden.

Nach erfolgreicher Einrichtung der Schnittstelle für die vereinfachte Zulassung von Fahrzeugen auf und für die Audi AG wurde analog zu dem eigenen Schalter für die Fahrzeughändler ein eigenes Büro in der Zulassungsbehörde eingerichtet, in dem zwei Sachbearbeiterinnen Zulassungen und Außerbetriebsetzungen für Audi durchführen. Auftretende Fragen können schnell direkt mit den Ansprechpartnerinnen geklärt werden. Eine spezielle Schulung für die hier tätigen, erfahrenen Mitarbeiterinnen war nicht notwendig.

#### **b) Außerbetriebsetzungen**

Um auch Außerbetriebsetzungen von Fahrzeugen, die vorher im Rahmen von Leasingverträgen auf die Audi AG zugelassen waren, vereinfacht durchführen zu können, wurde über einen Zeitraum von einem halben bis drei viertel Jahr eine weitere Schnittstelle entwickelt, die dies ermöglicht. Die Fahrzeuge, die nach dem Ende von Leasingverträgen an die Audi AG zurückgehen, werden durch den TÜV Süd inspiziert, der bei Audi eine eigene Außenstelle eingerichtet hat. Hierbei werden durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des TÜV auch alle für die Außerbetriebsetzung relevanten Daten der Fahrzeuge mit Hilfe der Software CarManager erfasst. Über einen Zugang zu dieser Software kann die Zulassungsstelle auch auf diese Daten zugreifen und sie über eine Schnittstelle in das eigene System überführen. Die für die Außerbetriebsetzung übermittelten Daten enthalten auch Fotos der Kennzeichen nach dem Entfernen der Plaketten. Da diese Fotos jedoch nicht rechtsverbindlich sind, müssen die Kennzeichen solange aufbewahrt werden, bis ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin der Zulassungsstelle die Möglichkeit hat, diese selbst in Augenschein zu nehmen. Zu diesem Zweck begibt sich einmal wöchentlich ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin der Zulassungsstelle zur Audi AG, wo die Kennzeichen der abgemeldeten

Fahrzeuge bereitgehalten werden. In einem Turnus von zurzeit zwei Wochen werden die gesammelten Kennzeichen vernichtet. Die Zulassungsstelle hat sich zudem das Recht vorbehalten, sich die entsiegelten Kennzeichen in die Zulassungsstelle bringen zu lassen, falls Anzeichen auf einen Missbrauch des Systems bestehen.

Die beiden Mitarbeiterinnen, die mit der Durchführung der Zulassungen auf die Audi AG betraut sind, führen auch die Außerbetriebsetzungen für die Audi AG durch.

#### **4.5.2 Darstellung der Zulassungsverfahren mit Online-Datenübermittlung**

##### **a) Zulassung eines Fahrzeuges auf die Audi AG**

An der Zulassung eines Fahrzeuges auf die Audi AG sind verschiedene Stellen beteiligt.

Zwei Mal pro Tag wird von der Audi AG für die neu anzumeldenden und die abzumeldenden Fahrzeuge eine Auslieferungsliste erstellt und an das von Audi beauftragte Dienstleistungsunternehmen Carvis weitergegeben. Eine Mitarbeiterin von Carvis hat ihren Arbeitsplatz in den Räumlichkeiten von Audi. Die Firma Carvis hat den Auftrag, anhand einer vorab erhaltenen Kennzeichenliste die Schilder zu prägen und diese zur Zulassungsstelle zu transportieren. Zur internen Logistik (z. B. für die spätere Abrechnung mit Audi) ruft die Carvis-Mitarbeiterin über die Eingabe der FIN das Fahrzeug auf und trägt das (Wunsch-) Kennzeichen und das Zulassungsdatum in das bei Carvis verwendete Programm ein.

Die persönlichen Daten des Leasingnehmers oder der Leasingnehmerin sind bei der Audi AG hinterlegt und können von der Firma Carvis nicht eingesehen werden. Die Person, welche das Fahrzeug erhalten soll, wurde bereits vorher durch die Audi AG authentifiziert, sodass eine Authentifizierung im Rahmen der Zulassung nicht mehr notwendig ist.

Die Zulassungsstelle nimmt zwei Mal am Tag die Schilder vom Botendienst der Firma Carvis sowie die bei Übergabe an den Vertrieb in Wolfsburg gedruckte Hersteller-ZB II entgegen. Die zuständigen Sachbearbeiterinnen rufen die Daten für alle anstehenden Zulassungsvorgänge zwei Mal pro Tag, nämlich morgens früh und mittags gegen 13 Uhr, über eine Schnittstelle aus der bei der Firma Audi verwendeten Software ab. Der Zeitaufwand für den einzelnen Abruf der Daten beträgt je nach Schnelligkeit der Verbindung bis zu 5 Minuten. Die abgerufenen Daten werden vom System als neu eingegangene Fälle im Wareneingangskorb hinterlegt.

Bei der Bearbeitung der eigentlichen Vorgänge rufen die Sachbearbeiterinnen die Fälle im Wareneingangskorb auf. Anschließend importieren sie die Fahrzeugdaten in das Programm „OK.Vorfahrt“. Die Bankverbindung und die Dauer-eVB-Nummer der Audi AG werden dabei durch die Eingabe der Firmenadresse automatisch eingespielt. Außerdem bedrucken die Sachbearbeiterinnen die Fahrzeugdokumente. Die elektronische Mitteilung über die erfolgte Zulassung erfolgt ca. alle 5 Minuten automatisch im Rahmen einer Aktualisierung an das KBA. Außerdem werden die Schilder gesiegelt und zusammen mit den erstellten Fahrzeugdokumenten zur Abholung durch den Botendienst der Firma Carvis abgelegt.

Seit etwa 5 bis 6 Jahren erfolgt die Abrechnung der Gebühren mit den Händlern in Form einer Sammelkostenrechnung. Neben der Auflistung aller in einem vorher vereinbarten Zeitraum – in der Regel ein Monat – entstandenen Gebühren für sämtliche durchgeführten Vorgänge erhalten die Händler auch Einzelrechnungen für die einzelnen Vorgänge, beispielsweise zur Weitergabe an ihre Kunden. Die Händler prüfen die Sammelrechnung, erklären ihr Einverständnis, und die Zulassungsbehörde zieht die Gebühren per Lastschrift ein.

##### **b) Außerbetriebsetzung eines Fahrzeuges der Audi AG**

Auch bei der Durchführung von Außerbetriebsetzungen arbeiten verschiedene Stellen zusammen. Soll ein auf die Audi AG zugelassenes Fahrzeug abgemeldet werden, wird dies dem Dienst-

leistungsunternehmen Carvis mitgeteilt. Von diesem werden die Daten der abzumeldenden Fahrzeuge zur logistischen Durchführung im internen Auftragsmanagementsystem erfasst.

Das Fahrzeug wird samt Fahrzeugdokumenten beim TÜV vorgeführt und dort von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des TÜV begutachtet und bewertet, nachdem durch den Abgleich zwischen FIN und ZB I festgestellt wurde, dass es sich bei dem Fahrzeug tatsächlich um das zur Außerbetriebsetzung angemeldete Fahrzeug handelt. In einer internen Checkliste wird die Außerbetriebsetzung im Programm CarManager erfasst. Die abmontierten und entsiegelten Schilder werden fotografiert und in digitaler Form ebenfalls im Programm erfasst. Die ZB I und II werden zur Abholung durch den Botendienst abgelegt, die Schilder in einem Container gelagert.

Das Programm CarManager dient ebenfalls dem Flottenmanagement, d. h. neben den für die Außerbetriebsetzung relevanten Daten werden hier auch alle Informationen über den Zustand des Fahrzeuges erfasst und gespeichert. Das Erfassen der Daten und Fotos im Programm geschieht im Rahmen der Zustandsprüfung des Fahrzeugs routinemäßig. Die einzigen Arbeitsschritte, die ausschließlich der hier betrachteten Außerbetriebsetzung dienen, sind das Abmontieren und Entsiegeln der Kennzeichen sowie das Fotografieren der entsiegelten Kennzeichen.

Vor Einführung der Plausibilitätsprüfungen waren durch die manuelle Eingabe Tippfehler denkbar. In den seltenen Fällen einer Abweichung musste diese zunächst geklärt werden, was auf Seiten der Zulassungsbehörde mit einem zusätzlichen Zeitaufwand von bis zu 10 Minuten verbunden war. Diese Abweichungen sind jedoch durch die mittlerweile in das Programm aufgenommenen Plausibilitätsprüfungen, die sich beispielsweise auf das vorgegebene Format und die verwendeten Zeichen beziehen, inzwischen weitestgehend ausgeschlossen. Zudem werden die integrierten Plausibilitätsprüfungen laufend weiterentwickelt.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Dienstleisters holen zweimal täglich die Fahrzeugdokumente (ZB I) ab, die für die Durchführung der Außerbetriebsetzungen in der Zulassungsstelle benötigt werden, und bringen sie zur Zulassungsstelle. Eine Vorlage der ZB II als Nachweis einer Verfügungsberechtigung ist in Ingolstadt beim Verfahren mit Audi – anders als bei sonstigen Außerbetriebsetzungen – inzwischen nicht mehr erforderlich. Im selben Arbeitsschritt werden auch die für die Zulassung geprägten Schilder zur Zulassungsstelle gebracht. Die ZB II werden anschließend durch Carvis archiviert.

In der Zulassungsstelle wird für die Durchführung der Außerbetriebsetzungen das Programm CarManager geöffnet. Das Feld „Status Abmeldungen“ wird aufgerufen und damit alle seit dem letzten Bearbeitungszeitpunkt eingegangenen Außerbetriebsetzungen. Der Zeitaufwand für den Abruf der Daten beträgt je nach Schnelligkeit der Verbindung und Datenmenge bis zu 20 Minuten, da hier auch die Fotos der Kennzeichen abgerufen werden. Die Daten werden aus CarManager heraus in das Programm „OK.Vorfahrt“ importiert.

Die zuständige Sachbearbeiterin lässt sich die Daten der Fahrzeuge anzeigen und vergleicht sie jeweils mit dem digitalen Foto, um zu überprüfen, ob die Entsiegelung des Kennzeichens tatsächlich durchgeführt wurde. Mit dem Setzen eines Häkchens springt der Status auf „bearbeitet“, wodurch die Außerbetriebsetzung in der Zulassungssoftware vermerkt und in Rahmen einer Aktualisierung automatisch dem KBA gemeldet wird.

Mit dem Eintrag der Außerbetriebsetzung in die ZB I und dem Bereitlegen zur Abholung durch den Dienstleister endet die Tätigkeit der Zulassungsbehörde.

Carvis legt die ZB I anschließend zu den übrigen Fahrzeugdokumenten in die Fahrzeugakte, in der sämtliche zu einem Fahrzeug gehörenden Unterlagen aufbewahrt werden.

Die Schilder der abgemeldeten Fahrzeuge werden für den Zeitraum von zurzeit zwei Wochen gelagert, sodass die Zulassungsstelle die Möglichkeit hat, die tatsächliche Entsiegelung der Schilder zu überprüfen. Die Lagerung der Schilder liegt im Verantwortungsbereich von Audi. Einmal pro Woche prüft ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin der Zulassungsstelle anhand einer Liste der in dieser Zeit durchgeführten Außerbetriebsetzungen die Entsiegelung der Schilder.

### 4.5.3 Betrachtung des Zeitaufwands der Beteiligten beim Verfahren mit Audi

In diesem Kapitel wird der Aufwand betrachtet, der den beteiligten Akteuren bei einer online-gestützten Zulassung und Außerbetriebsetzung entsteht. Die Zeitangaben beziehen sich jeweils auf den gesamten Aufwand eines Vorganges bei einem Akteur.

Bei der Firma Carvis muss berücksichtigt werden, dass es sich bei den durchgeführten Tätigkeiten um das Geschäftsmodell des Dienstleistungsunternehmens handelt. Der hier entstehende Zeitaufwand kann folglich nicht als Belastung interpretiert werden. Die Arbeitsschritte des Dienstleisters wurden hier dennoch aufgenommen, um den Prozess vollständig abbilden zu können.

Eine Betrachtung von Einzelzeiten auf Ebene der Standardaktivitäten schien aufgrund der ohnehin geringen Gesamtzeiten nicht sinnvoll zu sein, daher wird auf eine Aufteilung des Zeitaufwandes auf einzelne Standardaktivitäten verzichtet. Arbeitsschritte, deren Bearbeitungsdauer von der Schnelligkeit der Internetverbindung abhängig sind und bei denen eine Vielzahl an Fällen gleichzeitig bearbeitet wird, sind pro Vorgang ohnehin zeitlich schwer fassbar.

#### a) Zulassung

In der **Zulassungsbehörde** werden die zu bearbeitenden Vorgänge elektronisch aufgerufen und vom System hinterlegt. Die Daten der zur Zulassung anstehenden Fahrzeuge werden automatisiert im Zulassungsprogramm erfasst, und die Zulassungen werden dem KBA alle fünf Minuten automatisch übermittelt. Die Fahrzeugdokumente werden bedruckt und gesiegelt und die Plaketten auf die Kennzeichen geklebt. Die Abrechnung sämtlicher Gebühren erfolgt in Form einer Sammelkostenrechnung. Die Dokumente und Schilder werden zur Abholung durch den Botendienst bereitgelegt. Der Zeitaufwand für die Bearbeitung eines vollständigen Vorganges liegt bei ca. drei Minuten.

Aus Sicht der **Audi AG** haben sich mit der Einführung dieses Verfahrens keine Änderungen in der alltäglichen Bearbeitung ergeben, die über die anfängliche Programmierung der Schnittstelle hinausgehen, sodass Audi bei der Ermittlung des Zeitaufwandes nicht betrachtet wurde.

**Carvis** führt im Auftrag der Audi AG die Botendienste zur Durchführung der Zulassungsvorgänge durch. Der Aufwand, der der internen Logistik dient und auf einen einzelnen Vorgang entfällt, wird von einer Mitarbeiterin der Firma Carvis auf eine halbe Minute geschätzt. Hinzu kommt der Zeitaufwand für die Wegezeiten zur Zulassungsstelle und zurück.

#### b) Außerbetriebsetzung

Die für Audi zuständigen Mitarbeiterinnen der **Zulassungsstelle** rufen die elektronisch zur Außerbetriebsetzung angemeldeten Fahrzeuge auf und prüfen die Übereinstimmung der Fahrzeugdaten mit den Digitalfotos der Kennzeichen. Dabei überzeugen sie sich auch davon, dass eine Entsiegelung der Kennzeichen stattgefunden hat. Die Außerbetriebsetzung wird in der Zulassungssoftware erfasst; die Meldung an das KBA erfolgt automatisiert. Die Außerbetriebsetzung wird in die ZB I eingedruckt und die Dokumente werden zur Abholung durch den Botendienst bereitgelegt. Die Kontrolle der durchgeführten Entsiegelung wird einmal wöchentlich anhand der physischen Kennzeichen durchgeführt, was einen zusätzlichen Zeitaufwand von ca. einer Stunde pro Woche verursacht. Der Vorgang der Außerbetriebsetzung nimmt ungefähr eine Minute Zeit pro Fall in Anspruch.

Bei der Rücknahme eines zur Außerbetriebsetzung vorgesehenen Fahrzeuges durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des **TÜV** wird zunächst die Übereinstimmung des Fahrzeuges mit den vorliegenden Dokumenten geprüft. Anschließend wird das Fahrzeug im Bestandsverwaltungsprogramm CarManager aufgerufen, wo die Außerbetriebsetzung erfasst wird. Die entsiegelten Kennzeichen werden fotografiert und die Fotos im Programm gespeichert. Kennzeichen und Fahrzeugdokumente werden anschließend zur Abholung durch Carvis bereitgelegt. Der zusätzliche

Aufwand, der dem TÜV in diesem Verfahren bei der Außerbetriebsetzung entsteht, beträgt ca. eine Minute.

**Carvis** transportiert die durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des TÜV bereitgelegten Fahrzeugdokumente zur Zulassungsstelle. Der Zeitaufwand beträgt, wie auch für die Zulassung, ca. eine halbe Minute für die interne Auftragsverwaltung. Hinzu kommen die Botengänge zur Zulassungsstelle und zurück.

#### **4.5.4 Vergleich der Prozesse**

Auch nach der Einführung des speziellen Großkundenverfahrens mit Audi blieben die Prozesse bei der Durchführung von Zulassungsvorgängen mit weiteren (Groß-) Händlern unverändert. Wie bereits eingangs beschrieben, hat die Umstellung bei der Bearbeitung von Fällen für die Audi AG dennoch nicht nur dazu geführt, dass diese Fälle zügiger bearbeitet werden können. Ein weiteres Resultat bestand darin, dass auch für die Bearbeitung der übrigen, nicht Audi betreffenden Zulassungsvorgänge personelle Kapazitäten frei wurden, sodass in der Folge die Wartezeiten in der Zulassungsstelle für alle Kundinnen und Kunden erheblich reduziert werden konnten. Die Einführung des neuen Verfahrens kam daher allen Kunden, d. h. anderen Großkunden sowie privaten Kundinnen und Kunden, zugute.

##### **a) Zulassung**

Bei der Zulassung eines Fahrzeuges besteht der Unterschied zwischen dem regulären Verfahren bei Großkunden und dem Verfahren bei einer Zulassung auf die Audi AG aus Sicht der Zulassungsstelle darin, dass die Fahrzeugdaten online abgerufen und somit nicht manuell erfasst werden müssen. Hinzu kommt, dass Fehler aufgrund einer falschen Dateneingabe durch Tippfehler ausgeschlossen sind, wodurch keine Notwendigkeit für eventuelle Korrekturen bestehen kann. Dies reduziert den Zeitaufwand in der Zulassungsstelle erheblich.

Aus Sicht des von Audi mit der Durchführung von Botendiensten beauftragten Dienstleistungsunternehmens bestehen bei der Zulassung keine Unterschiede zwischen dem alten und dem neuen Verfahren.

##### **b) Außerbetriebsetzung**

Bei der Außerbetriebsetzung eines Fahrzeuges besteht der Unterschied aus Sicht der Zulassungsstelle darin, dass die Entsiegelung der Kennzeichen am Bildschirm geprüft werden kann. Dies ist direkt mit einer Zeitersparnis verbunden, da die Kennzeichen zur Prüfung nicht mehr einzeln in die Hand genommen werden müssen. Dieser Ersparnis steht der zusätzliche Aufwand von etwa einer Stunde pro Woche entgegen, die physischen Kennzeichen auf ihre Entsiegelung zu prüfen. Dieser Aufwand ist jedoch, bezogen auf den einzelnen Vorgang, sehr gering, sodass die Änderung dennoch mit einer deutlichen Zeitersparnis verbunden ist.

Aus Sicht des Dienstleistungsunternehmens besteht der Unterschied bei der Außerbetriebsetzung darin, dass die entsiegelten Kennzeichen nicht mehr transportiert werden müssen. Da dennoch auch weiterhin die Fahrzeugdokumente befördert werden müssen, wirkt sich dies nicht auf die Botengänge selbst aus.

Aus Sicht des TÜV besteht der einzige Unterschied bei der Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen für Audi seit Einführung des Verfahrens darin, dass die entsiegelten Kennzeichen digital fotografiert und die Fotos elektronisch gespeichert werden.

#### **4.5.5 Kosten des Verfahrens mit Audi**

In der Phase der Entwicklung trafen sich die Projektteilnehmer, d. h. die Zulassungsstelle, Audi und der Softwareanbieter, sehr häufig zu Arbeitsbesprechungen, außerdem arbeiteten sie an der Anbindung der Schnittstelle. Der Arbeitsaufwand war hoch, ist jedoch im Nachhinein nicht mehr quantifizierbar.

Für die Erstellung der Schnittstelle zur Audi AG wurden anhand der konzerneigenen Daten bei Audi die für die Zulassung relevanten Daten identifiziert. Die Kosten für die Entwicklung der Schnittstelle zur Zulassungs-Software betragen etwa 20.000 Euro. Für die späteren Anpassungen der Schnittstelle an die neue Software entstanden der AKDB Kosten in Höhe von schätzungsweise 3.000 Euro, die von dem Unternehmen getragen wurden.

Da es sich bei den Mitarbeiterinnen der Zulassungsstelle und den Angestellten des TÜV um erfahrene Fachkräfte handelt, die auch bereits im Umgang mit der jeweiligen Software geübt waren, waren spezielle Schulungen nicht erforderlich. Bei Einführung des Verfahrens beim TÜV wurde lediglich eine interne Arbeitsanweisung erstellt.

#### **4.5.6 Übertragbarkeit des Verfahrens**

Für das in Ingolstadt erprobte Testverfahren ist nach Aussage der Zulassungsbehörde keine förmliche Ausnahmegenehmigung des Landesministeriums erforderlich, da die Entstempelung der Kennzeichen durch einen Mitarbeiter der Zulassungsbehörde beaufsichtigt werde.

Die AKDB betreut etwa 50 Prozent der Zulassungsstellen in Deutschland, sodass das Ingolstädter Verfahren auch auf andere interessierte Behörden übertragbar wäre, sofern vor Ort die technischen Vorleistungen (d. h. Schnittstellen und Onlineanbindung) erbracht würden. Das in Ingolstadt verwendete Verfahren wurde entwickelt für die Bedürfnisse von Zulassungsstellen, die eine sehr hohe Zahl an Vorgängen für einen Großkunden durchführen.

Die technische Übertragbarkeit des Verfahrens bei Außerbetriebsetzungen hängt ab von der beauftragten technischen Prüfstelle und deren verwendeter IT.

## 5 Weitere Vereinfachungsvorschläge und Anregungen

Im Rahmen der Erhebung wurden die befragten Personen in den Zulassungsbehörden, aber auch bei Einwohnermeldeämtern und TÜH sowie Fahrzeughändlern und Zulassungsdiensten nach weiteren Anregungen gefragt, wie einerseits der Zulassungsprozess vor Ort, andererseits das Zulassungswesen in Deutschland allgemein weiter vereinfacht werden könnte. Entsprechend dem Erhebungsauftrag sollen dabei sowohl Vereinfachungsmöglichkeiten aufgenommen werden, die sich innerhalb der gegebenen rechtlichen Rahmenbedingungen bewegen, als auch solche, die mit dem derzeitigen Bundesrecht nicht zu vereinbaren sind.

Die folgenden Anregungen geben die Meinung der Befragten wieder und werden an dieser Stelle ohne jede Wertung lediglich aufgeführt. Eine objektive Beurteilung des Nutzens oder der rechtlichen sowie technischen Realisierbarkeit der Maßnahmen wurde nicht vorgenommen.

Am Ende der einzelnen Vorschläge wird jeweils eine kurze Einschätzung des BMVBS aufgeführt.

### a) Allgemeine Vorschläge zum Zulassungsverfahren

#### **„Echte“ Online-Zulassung**

Eine echte Online-Zulassung ist nur möglich, wenn die rechtlichen Rahmenbedingungen des Zulassungswesens in Deutschland mit der Erfordernis von papiergebundenen Fahrzeugdokumenten (insbesondere der ZB II) und zu siegelnden Kennzeichen grundlegend geändert würden. Neben rechtlichen Bedenken stehen nach Aussage einiger Befragter auch verschiedene Interessenvertretungen (z. B. der Banken sowie der Industrie der Schilder- und Plakettenhersteller) einer Umstellung der papiergebundenen auf elektronische Dokumente und erweiterten Möglichkeiten der Kennzeichenmitnahme entgegen.

#### *Einschätzung des BMVBS:*

Das BMVBS sieht rechtlich keine Möglichkeit zur Schaffung einer „echten“ Online-Zulassung, solange die Kennzeichen in der derzeitigen Form bestehen.

#### **Online-Überprüfung der Bankverbindung**

Zur Zahlung von Kfz-Steuern und teils auch von Gebühren ist in allen untersuchten Zulassungsbezirken eine Bankverbindung mit Lastschrift-Einzugsermächtigung anzugeben. Bei einer Online-Unterstützung von Zulassungsvorgängen stellt dies die verlässlichste Möglichkeit der Zahlung dar. In vielen Online-Eingabemasken sind Plausibilitätsprüfungen programmiert, die beispielsweise prüfen, ob die angegebene Bankleitzahl tatsächlich an eine Bank vergeben ist. Allerdings lässt sich beispielsweise nicht überprüfen, ob die angegebene Kontonummer wirklich zum Kontoinhaber gehört.

Die unmittelbare Prüfung der Bankverbindung würde aus Sicht mehrerer Befragter ein Online-Service bieten, der – gestützt beispielsweise auf eine Datenbank – eine entsprechende Anfrage des Systems sofort automatisiert beantworten könnte. Eine solche Funktion ließe sich als weitere Plausibilitätsprüfung im Hintergrund programmieren und könnte bei Tippfehlern und Falscheingaben unmittelbar eine Fehlermeldung anzeigen. Zudem wäre dies auch eine verlässliche Bestätigung der Identität der Antragstellenden und der Existenz eines Kontos für den Einzug von Gebühr und Kfz-Steuer.

#### *Einschätzung des BMVBS:*

Der Vorschlag wurde dem Bundesministerium der Finanzen als zuständiges Ressort zugeleitet.

## **HU-Register**

Bei der Zulassung (außer Neuzulassung) und Umschreibung von Fahrzeugen müssen die Halterinnen und Halter immer eine gültige Hauptuntersuchung nachweisen. Die Zulassungsbehörden müssen dabei stets die Vorlage der HU-Bescheinigung verlangen. Bei der Online-Datenerfassung müssen die Bürgerinnen und Bürger zwar angeben, dass eine gültige HU-Bescheinigung vorliegt; diese ist jedoch von den Zulassungsbehörden immer zu prüfen, um falsche Angaben oder gar gefälschte Bescheinigungen zu erkennen.

Im Rahmen des DOL-Projekts „Kfz-Wesen“ wird daher schon seit einiger Zeit die Einführung eines zentralen HU-Registers diskutiert. Dieses sollte nach Wunsch einiger Beteiligter als elektronische Datenbank beim KBA geführt werden und zur Information aller deutschen Zulassungsbehörden Daten über die Hauptuntersuchungen aller in Deutschland gemeldeten untersuchungspflichtigen Fahrzeuge vorhalten.

Dagegen gibt es jedoch andererseits datenschutzrechtliche Bedenken bei der Einrichtung eines neuen Online-Registers. Zudem würde so ein Teil der Zuständigkeit für die Prüfung der HU von den Zulassungsbezirken auf den Bund verlagert.

### *Einschätzung des BMVBS:*

Seitens des BMVBS wird eine andere Umsetzungsmöglichkeit gesehen: Den Überwachungsorganisationen soll mit der Novellierung der Vorschriften zur Hauptuntersuchung die Möglichkeit eingeräumt werden, den Monat der nächsten HU in der ZB I durch einen zweidimensionalen Barcode zu dokumentieren. Dieser könnte dann ggf. der Zulassungsbehörde auch elektronisch übermittelt werden.

## **Verzicht auf Halteradresse in der ZB I**

Die Aufnahme der Adresse in die ZB I ist nicht notwendig, da die Behörden die aktuelle Adresse von Fahrzeughalterinnen und -haltern bei Bedarf problemlos aus den Registern der Meldeämter aufrufen können. Somit entfielen einig bürokratischer Aufwand; beispielsweise wären auch Umschreibungen bei einer Änderung der Anschrift ohne Kennzeichenwechsel nicht mehr erforderlich.

### *Einschätzung des BMVBS:*

Der Vorschlag ist aufgrund der Vorgaben aus dem EG-Recht derzeit nicht umsetzbar. Er könnte allerdings für die ZB II geprüft werden. Für die ZB I wäre eventuell denkbar, dass die Fortschreibung der Adresse nicht vorgeschrieben wird. Im Register ist die Fortschreibung der Adressen allerdings unentbehrlich.

## **b) Vorschläge für die einzelnen DOL-Piloten**

Die folgenden Vorschläge wurden in den einzelnen Pilotregionen genannt und beziehen sich konkret auf das vor Ort entwickelte Pilotverfahren. Sie betreffen daher zum Großteil Detailfragen, die der Fortführung, Weiterentwicklung und Ausbreitung des neuen Verfahrens dienen.

### *Einschätzung des BMVBS:*

Die Vorschläge reißen bestimmte Probleme an, ohne die Rechtslage zu beleuchten. Teilweise ist bereits an den kurzen Darlegungen ersichtlich, dass die Verfahren nur bei entsprechenden landesrechtlichen Zuständigkeitsregelungen oder bei Beleihung von Dritten realisiert werden können. Es wird deshalb darauf hingewiesen, dass bei der Weiterentwicklung der Verfahren unbedingt auch die rechtliche Zulässigkeit geprüft werden muss.

## **b1) Berlin**

### ***Ausweitung der Anwendung des neuen Verfahrens***

Von Seiten des Zulassungsdienstes der Christoph Kroschke GmbH möchte man das Verfahren gern auf weitere Kunden ausweiten, da es mit einem deutlich geringeren Arbeitsaufwand verbunden ist als bisher. Nach und nach möchte man damit beginnen, das System bei bestehenden guten und langjährigen Kunden vorzustellen.

Auch die Mercedes-Benz Niederlassung Berlin sieht das neue Verfahren positiv. Man möchte daher die Nutzung auf weitere Niederlassungen ausweiten, sofern auch die örtlich zuständigen Zulassungsbehörden das System nutzen. Eine weitere Niederlassung hat bereits ihr Interesse geäußert.

Aufgrund der bisherigen positiven Erfahrungen hat man beim LABO bereits damit begonnen, das Verfahren einem größeren Kundenkreis anzubieten.

### ***Verzicht auf überflüssige Drucke***

An einzelnen Details des neuen Verfahrens sieht man noch Verbesserungsmöglichkeiten. Beispielsweise möchte man angesichts der elektronischen Datenübermittlung Druck und Lieferung von papiergebundenen Informationen möglichst einschränken. In Zukunft soll beispielsweise kein Gebührenbeleg mehr von der Zulassungsbehörde gedruckt und zu den Unterlagen gelegt werden, da er vom Zulassungsdienst wegen der Sammelabrechnung ohnehin aussortiert und vernichtet wird. Auch den Zulassungsantrag, den die Mercedes-Benz Niederlassung derzeit noch ausdrucken muss, möchte man langfristig einsparen, sofern eine Unterschrift im Original in Zukunft überflüssig werden sollte. Die relevanten Daten werden ohnehin elektronisch übermittelt, sodass die papiergebundene Unterschrift derzeit der einzige Grund ist, warum ein gedruckter Antrag noch nötig ist.

## **b2) Hamburg**

### ***ZB II als elektronischer Datensatz***

Nach geltendem Recht muss der Fahrzeughersteller stets eine ZB II für ein neues Fahrzeug ausstellen, die der Händler bis zur ersten Zulassung lagern und bei dieser Zulassung befüllen lassen muss. Der Zeitvorteil beim LBV Hamburg basiert u. a. darauf, dass die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter die Zulassung einschließlich Druck der Zulassungsbescheinigungen vorbereiten und zur Abholung bereitlegen, statt während des Kundenbesuchs die ZB II zum Arbeitsplatz bringen und bedrucken zu müssen. Daher erhalten die Nutzerinnen und Nutzer des neuen Verfahrens stets eine kostenpflichtige neue ZB II. Wünschenswert wäre vor diesem Hintergrund, die ZB II elektronisch (z. B. als Chipkarte) vorzuhalten. Müsste die ZB II lediglich virtuell vorgehalten werden – zumindest bis das entsprechende Fahrzeug tatsächlich zum ersten Mal verkauft wird – so würden die Fahrzeughändler entlastet, da sie nicht die Hersteller-ZB II aufbewahren bzw. anfordern müssen. Die derzeitige papiergebundene Form basiert jedoch auf einer EU-Verordnung, so dass Änderungen hier schwer durchsetzbar sind.

## **b3) Landkreis Marburg-Biedenkopf**

### ***Ausweitung der Anwendung des neuen Verfahrens mit Einwohnermeldeämtern***

Die Einwohnermeldeämter könnten mit dem entwickelten System theoretisch auch Neu- oder Wiederezulassungen von Fahrzeugen durchführen. Hierzu sind relativ einfache Eingaben in das System erforderlich, deren Qualität durch entsprechende Plausibilitätskontrollen gewährleistet werden könnte.

Der Vorschlag bezieht sich nicht auf spezielle Fälle, wie z. B. die Erteilung von Einzelgenehmigungen, die ein besonderes Fachwissen erfordern und daher in der Zulassungsbehörde verblei-

ben sollten. Einfache Zulassungsvorgänge könnten jedoch auch im Einwohnermeldeamt angeboten werden.

### ***Durchführung von Zulassungsvorgängen in anderen Technischen Prüfstellen***

Denkbar wäre auch, andere Technische Prüfstellen (etwa die des TÜV) in Zulassungsvorgänge einzubeziehen. Könnten diese beispielsweise einfache Zulassungen durchführen, so wäre dies vor allem auch aufgrund der langen Öffnungszeiten in diesen Stellen vorteilhaft für die Bürgerinnen und Bürger. Dazu wäre allerdings wiederum eine Beleihung durch entsprechende landesrechtliche Regelungen erforderlich.

## **b4) Rhein-Erft-Kreis**

### ***Einbindung von privaten Unternehmen für Transport/Logistik***

Die Auslagerung der Arbeitsschritte, die derzeit der Außendienst übernimmt, auf ein privates Unternehmen könnte das Verfahren für die Zulassungsbehörde deutlich vereinfachen. Beispielsweise bieten das Postident-Verfahren der Deutschen Post oder entsprechende Angebote anderer Logistikunternehmen Alternativen für eine Zustellung mit Identitätsprüfung. Diese gewerblichen Dienstleister könnten zunächst die Identität des Fahrzeughalters bzw. der -halterin feststellen und dann Kennzeichen sowie Fahrzeugdokumente aushändigen. Sie wären zudem zeitlich deutlich flexibler als die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Außendienstes der Zulassungsbehörde und könnten wesentlich mehr Termine bewältigen. Die Dienstleistung selbst könnten sie außerdem günstiger anbieten als die Zulassungsbehörde. Während Letztere zur Kostendeckung eine Gebühr von 12,80 Euro erheben muss, verlangen private Lieferdienste für eine Zustellung mit Identitätsfeststellung ab durchschnittlich etwa 6 bis 8 Euro.

Wesentliches Hindernis hierfür ist, dass nur die Zulassungsbehörde berechtigt ist, die Fahrzeugdokumente zu ändern und mit dem Siegel des Kreises zu versehen. Wollte man private Anbieter in das Verfahren einbinden, so müsste man sie mittels einer entsprechenden Regelung auf landesrechtlicher Ebene formell beleihen.

Gerade die Einführung des neuen Personalausweises könnte allerdings die Beauftragung privater Dienstleister vereinfachen. Der nPA würde die Identifizierung der Halterinnen und Halter sowohl online als auch vor Ort deutlich einfacher und sicherer machen. Im Rhein-Erft-Kreis könnten Interessenten damit online die Außerbetriebsetzung ihres Fahrzeuges beantragen und dann das amtliche Kennzeichen sowie die Fahrzeugdokumente per Lieferdienst an die Zulassungsbehörde schicken. Diese könnte das Kennzeichen entsiegeln und die geänderten Fahrzeugdokumente per Dienstleister zurück an den Antragsteller oder die Antragstellerin schicken. Die Beauftragung des Außendienstes würde entfallen.

Ähnliche Überlegungen zur Einbindung gewerblicher Logistik-Dienstleister gibt es im Übrigen auch beim LBV Hamburg.

### ***E-Payment***

Die Zahlung der Gebühr für den „Service-Home“ kann derzeit ausschließlich per Bankeinzug erfolgen. Dazu müssen die Antragstellerinnen und Antragsteller online eine Lastschriftinzugsermächtigung erteilen, die sich der Außendienst bei seinem Termin per Unterschrift bestätigen lässt. Man hält dies für wenig komfortabel für die Bürgerinnen und Bürger, die Kontonummer, Geldinstitut und Bankleitzahl eingeben müssen. Hierbei können auch Eingabefehler auftreten, was für die Zulassungsbehörde zusätzlichen Arbeitsaufwand bedeutet. Die Einzugsermächtigung ist jedoch für die Zulassungsbehörde das einfachste und kostengünstigste Verfahren, für welches das mit dem Einzug beauftragte Geldinstitut lediglich 10 Cent pro Einzug verlangt.

Wünschenswert wäre aus Sicht der Zulassungsbehörde, den Kundinnen und Kunden verschiedene moderne Verfahren anbieten zu können. So würde man gern die Möglichkeit zur Kreditkarten-

zahlung oder zur Zahlung mittels PayPal bieten. Zudem könnten weitere Zahlungsmöglichkeiten privater Anbieter zugelassen werden. Diese unterschiedlichen Verfahren kann die Zulassungsbehörde aber nicht anbieten, da jeder dieser Dienstleister eigene, unterschiedlich hohe Kosten erhebt, womit das Angebot zu kompliziert und teuer würde. Würde dagegen pro Fall derselbe pauschale Betrag für die Nutzung eines elektronischen Zahlverfahrens erhoben, so könnte die Zulassungsbehörde diese Pauschale mit den Bürgerinnen und Bürgern abrechnen. Angesichts der derzeitigen Vielfalt an Anbietern mit jeweils eigenen Kosten ist dies nicht möglich, sodass das Lastschriftverfahren die einzige praktikable Zahlungsmethode ist.

### **c) Sonstige Vorschläge**

Einige wenige Vorschläge waren den Befragten wichtig, auch wenn sie nicht unmittelbar mit den vorgestellten Zulassungsprozessen zu tun haben, sondern sich auf andere Aspekte des deutschen Zulassungs- und Straßenverkehrswesens beziehen:

#### ***Ausnahmeregelung bei der Umschreibung von Fahrzeugen***

Bei einer Fahrzeugumschreibung müssen die alten Kennzeichen entsiegelt und in der Zulassungsstelle vorgezeigt werden. Das Abstellen eines Fahrzeuges ohne gültige Kennzeichen im öffentlichen Raum (z. B. auf dem Parkplatz der Zulassungsstelle während der Umschreibung) stellt jedoch eine Ordnungswidrigkeit dar, für die der Fahrzeughalter bzw. die -halterin laut Straßenverkehrsordnung einen Punkt im Verkehrszentralregister des KBA bekommen kann. Für dieses Problem sollte eine Lösung gefunden werden, z. B. in Form einer Ausnahmeregelung von der StVZO.

#### ***Einschätzung des BMVBS:***

Aus Sicht des BMVBS stellt sich dies als örtlich lösbares Problem dar. So könnten die Kfz-Zulassungsbehörden entsprechende Parkplätze kennzeichnen, um dieses Problem zu vermeiden.

#### ***Vorläufiger Nachweis der Fahrberechtigung***

Bei der Erteilung von Fahrerlaubnissen wird der Führerschein bislang bereits bei der Beantragung hergestellt. Nach erfolgter Prüfung kann er aber nicht immer ausgehändigt werden, z. B. wenn der Führerschein für die Klassen A und B beantragt wurde, der Prüfling aber während des Winters zunächst die Prüfung für Klasse B ablegt und die für Klasse A später absolviert. Um bis dahin ohne Führerschein fahren zu dürfen, erhält derjenige eine Bescheinigung über die bestandene Prüfung, mit der er eine kostenpflichtige vorläufige Fahrerlaubnis beantragt.

Hier wird vorgeschlagen, dass der Prüfer bzw. die Prüferin eine Fahrerlaubnis in Papierform aushändigt und online die Ausstellung des Führerscheins anstößt. Dieser könnte dem Prüfling später von der Prüf- oder Zulassungsstelle per Post geschickt werden. Dank einer stärkeren Vernetzung zwischen Fahrerlaubnisbehörde und prüfender Einrichtung könnte dabei die Herstellung des Führerscheins papierlos beantragt werden, und zwar erst dann, wenn tatsächlich der Bedarf besteht. Dieses Verfahren wird als bürgerfreundlicher angesehen, da beispielsweise auch die Kosten für den Erhalt einer vorläufigen Fahrerlaubnis entfielen.

Seit dem 01.07.2010 gibt es ein entsprechendes Pilotprojekt in Berlin-Brandenburg. Dabei wird die Fahrerlaubnis nach bestandener Fahrerlaubnisprüfung in Form eines vorläufigen Nachweises der Fahrberechtigung erteilt. Erst dann wird die Herstellung des Kartenführerscheins veranlasst. Dies soll die Herstellung überflüssiger Kartenführerscheine vermeiden und das Antragsverfahren beschleunigen. Der vorläufige Nachweis ist drei Monate lang gültig. Während dieser Zeit bekommt der Bürger oder die Bürgerin den Kartenführerschein von der Bundesdruckerei oder der Fahrerlaubnisbehörde zugesendet.

## 6 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Im Rahmen des DOL-Vorhabens „Kfz-Wesen“ haben die teilnehmenden Zulassungsbehörden jeweils sehr unterschiedliche Ansätze entwickelt, um die Durchführung oder Unterstützung von Zulassungsvorgängen mittels moderner Informations- und Kommunikationstechnologien neu zu gestalten.

Ziele dieses Vorgehens sind die Vereinfachung der Prozesse und die Entlastung – sowohl für die Kundinnen und Kunden, die Zulassungsvorgänge beantragen, als auch für die Behörden, die in ihrer hoheitlichen Funktion für die Prüfung und Durchführung von Fahrzeugregistrierungen zuständig sind. Idealerweise sollen Erleichterungen für die Kundinnen und Kunden bei gleichzeitig erhöhter Verwaltungseffizienz erreicht werden.

Vergleicht man die Abläufe im Pilotbetrieb mit den vorher üblichen Abläufen, so ist in der Regel eine Verringerung des Aufwands zu betrachten. Diese Entlastung lässt sich nicht immer in Zahlen ausdrücken, etwa in entfallenem Zeitaufwand für bestimmte Arbeitsschritte oder in gesparten Fahrtkosten für den Weg zur Zulassungsstelle. Zumindest aber lassen sich die Auswirkungen für die Kundinnen und Kunden sowie die Verwaltung bei den einzelnen Verfahren in etwa abschätzen:

In **Berlin** werden ca. 60 Prozent aller Neuzulassungen von gewerblichen Kunden wie Fahrzeughändlern, Dienstleistern oder anderen Großkunden angestoßen, daher entschied man sich hier für die Einführung eines Großkundenverfahrens. Das in Berlin entwickelte Verfahren der Großkundenzulassung verbindet über ein Online-Portal die Mercedes-Benz Niederlassung Berlin mit dem von ihr beauftragten Zulassungsdienst der Christoph Kroschke GmbH und dem für Fahrzeugzulassungen zuständigen Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten. Über dieses Online-Portal kann die Mercedes-Benz Niederlassung die Neuzulassung von Fahrzeugen mit Erfassung der relevanten Daten beantragen.

Die Daten werden dabei aus dem Bestandsführungssystem von Mercedes-Benz in das Fachverfahren, also die bei der Zulassungsbehörde verwendete Software, übermittelt. Der Zulassungsdienst, der ebenfalls Einblick in das Online-Portal hat, prägt die benötigten Kennzeichen und bringt diese zusammen mit den zuvor bei Mercedes-Benz abgeholten Fahrzeugdokumenten zur Zulassungsbehörde. Dort wird anhand der online übermittelten Daten der Vorgang der Zulassung durchgeführt, die Fahrzeugdokumente werden erstellt und die Kennzeichen werden gesiegelt.

Die Kosten für die Entwicklung des Konzepts und die Programmierung der Software betragen in den Jahren 2008, 2009 und 2010 jeweils rund 75.000 Euro bzw. 225.000 Euro insgesamt. Hinzu kam bei allen beteiligten Stellen der Arbeitsaufwand für die Programmierung bzw. Anbindung der IT.

Insgesamt werden durch das neue Verfahren sowohl die Zulassungsbehörde als auch die Mercedes-Benz Niederlassung Berlin und der Zulassungsdienst entlastet, da allen drei Beteiligten ein im Gegensatz zu vorher deutlich geringerer Zeitaufwand entsteht. Der Zeitaufwand für die Bearbeitung der Vorgänge reduziert sich in der Zulassungsstelle, da ein Großteil der Dateneingabe entfällt. Auch der Arbeitsaufwand für den Großkunden und den von ihm beauftragten Zulassungsdienst verringert sich. Weitere Vorteile werden in einer gesteigerten Prozesstransparenz und einer größeren Kundenzufriedenheit sowie in einem optimierten Personaleinsatz gesehen.

Die Ausweitung des Systems auf weitere Zulassungsprozesse ist daher geplant. Künftig sollen über das Portal auch Außerbetriebsetzungen und Wiederezulassungen angestoßen werden sowie technische Änderungen erfasst werden können. Seit dem 18.05.2011 wurde das Verfahren zudem für weitere Großkunden geöffnet.

In der **Freien und Hansestadt Hamburg** standen beide DOL-Projekte des Landesbetriebs Verkehr zum Zeitpunkt der Erhebung kurz vor dem Start des Testbetriebes. Großkunden können dabei die

Durchführung von Fahrzeugzulassungen und Außerbetriebsetzungen, Einzelkunden die Durchführung von Umschreibungen wegen eines Halterwechsels durch die Eingabe der relevanten Daten in einem Online-Portal vorbereiten und gleichzeitig einen Termin in der Zulassungsbehörde zur Übergabe von Dokumenten und Plaketten vereinbaren. Der Grund für die Auswahl gerade dieser Zulassungsvorgänge für die Hamburger Pilotvorhaben ist, dass hier im Jahr 2008 gut 90 Prozent aller Neuzulassungen und ca. 50 Prozent aller Außerbetriebsetzungen für Großkunden durchgeführt wurden, wohingegen nahezu 90 Prozent aller Umschreibungen von Privatkunden beantragt wurden. Die Teilnahme am Großkundenverfahren wird nur den Kunden eingeräumt, die vom LBV als besonders kreditwürdig betrachtet werden und denen daher die Möglichkeit eingeräumt wird, ihre Gebühren nachträglich per Sammelkostenrechnung zu begleichen. Die Teilnahme an diesem Kassenverfahren ist Voraussetzung für die Nutzung des Verfahrens. Die Großkunden rufen im E-Government-Portal „HamburgGateway“ einen Link auf, worauf die jeweils aktuelle Version der Anwendung heruntergeladen wird. Sie melden sich mit ihrer Kennung an, erfassen ihre Daten und übermitteln sie unter Nutzung von HamburgGateway an die Zulassungsbehörde, wo dann die Zulassung durchgeführt wird. Private Kundinnen und Kunden melden sich mit ihrer Kennung im HamburgGateway an, erfassen ihre Daten und übermitteln sie an die Zulassungsbehörde. Sie müssen lediglich im HamburgGateway angemeldet sein, weitere Voraussetzungen bestehen für sie nicht. Die Großkunden und die privaten Kundinnen und Kunden vereinbaren bei ihrer Dateneingabe gleichzeitig einen Termin am gewünschten Standort des LBV. Zu diesem Termin erhalten sie ihre Fahrzeugdokumente und die Fahrzeugkennzeichen werden gesiegelt.

Die Kosten für die Einrichtung der IT betragen einmalig etwa 150.000 Euro.

Durch diese Verfahren sind Erleichterungen für die Kundinnen und Kunden zu erwarten. Diese müssen zwar vorab Daten erfassen, was ihnen zusätzlichen Zeitaufwand verursacht, und eine Gebühr in Höhe von 3,60 Euro für die Ausstellung einer neuen ZB II zahlen, was beim herkömmlichen Verfahren nicht in jedem Fall nötig ist. Dafür sparen sie sich jedoch durch den vereinbarten Termin die Wartezeit in der und gegebenenfalls einen weiteren Weg zur Behörde. Zudem erhalten sie aufgrund der zeitgleichen Plausibilitätsprüfungen des Systems Planungssicherheit über die Durchführung ihres Vorganges. Für den LBV ist durch die Vorerfassung der Fahrzeug- und Halterdaten ein geringfügig verringerter Zeitaufwand für die Dateneingabe, vor allem aber, durch den besseren Überblick über anstehende Vorgänge, eine verbesserte Personaleinsatzplanung zu erwarten.

Derzeit plant der LBV, den Service für Großkunden zu einem späteren Zeitpunkt um Umschreibungen zu erweitern. Im Bereich der Privatkundinnen und Privatkunden wird der Service später möglicherweise um Außerbetriebsetzungen erweitert. Aus Sicht des LBV ebenfalls denkbar wäre eine Ausweitung der wählbaren Abholorte um die Termine und Einsatzorte des „LBV-Mobil“-Service, bei dem LBV-Mitarbeiterinnen und -mitarbeiter in verschiedenen Hamburger Stadtteilen die meisten LBV-Dienstleistungen mobil durchführen können.

Die Flottenzulassung in **Ingolstadt** mit dem Großkunden Audi AG, der ca. 50 Prozent aller Zulassungen in Ingolstadt anstößt, ist nicht Teil des DOL-Projekts „Kfz-Wesen“. Da dieses aber durchaus einen Fokus auf Großkundenverfahren legt, wurde die in Ingolstadt schon vor Jahren entwickelte Flottenzulassung ebenso wie die online-gestützte Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen für Audi in die Erhebung aufgenommen.

Bei dem hier praktizierten Zulassungsverfahren werden die relevanten Fahrzeugdaten aus der Hersteller-Datenbank online abgerufen und in die Software der Zulassungsbehörde übermittelt. Der von Audi beauftragte Zulassungsdienst Carvis prägt die Kennzeichen und bringt diese zusammen mit den notwendigen Dokumenten zur Zulassungsbehörde. Dort wird der Zulassungsvorgang durchgeführt. Die gesiegelten Schilder und die ausgestellten Fahrzeugdokumente werden anschließend durch den Zulassungsdienst abgeholt.

Bei der Durchführung der Außerbetriebsetzungen arbeitet die Audi AG mit dem TÜV zusammen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des TÜV erfassen die Außerbetriebsetzung elektronisch im Flottenmanagementsystem. Zudem fotografieren sie die entsiegelten Kennzeichen und speichern

auch diese Fotos im Programm. Der Zulassungsdienst holt die beim TÜV abgegebenen Fahrzeugdokumente ab und bringt sie zur Zulassungsbehörde, wo online die Außerbetriebsetzungen aufgerufen werden und die Entsiegelung der Schilder geprüft wird. Anschließend wird hier der Vorgang der Außerbetriebsetzung durchgeführt, bevor der Zulassungsdienst die Fahrzeugdokumente abholt und zu Audi bringt.

Die Kosten für die Einführung des Verfahrens betragen etwa 20.000 Euro für die Entwicklung der Schnittstellen.

Sowohl der Großkunde Audi als auch die Zulassungsbehörde sehen für sich Vorteile durch das Verfahren mit vorheriger Online-Datenerfassung. Der Zeitaufwand der Behörde für die Bearbeitung der Vorgänge für Audi ist erheblich reduziert, da manuelle Eingaben weitgehend entfallen. Darüber hinaus hat die Einführung des Verfahrens zusammen mit einer verbesserten internen Organisation dazu geführt, dass die Abläufe in der Behörde insgesamt schneller und reibungsloser geworden sind. Auch der Großkunde bewertet das Verfahren positiv, da die Vorgänge schneller abgewickelt werden können.

Im **Landkreis Marburg-Biedenkopf** hat man ein Verfahren entwickelt, das im Falle eines Umzugs innerhalb Hessens mit Kennzeichenmitnahme die Durchführung von Adressänderungen der Fahrzeughalterinnen und -halter im Einwohnermeldeamt der Gemeinde mittels Online-Datenübermittlung neu gestaltet. Die Eingabe und Übermittlung der Daten an die Zulassungsbehörde erfolgen über eine servergebundene Eingabemaske durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einwohnermeldeamt. Sie drucken einen neuen Adressaufkleber für die ZB I aus und kleben ihn in das Adressfeld. Außerdem erheben sie die Gebühr für die Adressänderung. In diesem Verfahren verlagert sich der Aufwand von der Zulassungsbehörde zum Einwohnermeldeamt. Die Bearbeitungszeit bleibt weitgehend unverändert. Die Bürgerinnen und Bürger sparen sich bei gleicher Gebühr den zusätzlichen Weg zur Zulassungsbehörde samt Fahrtkosten und die Wartezeit dort.

Das zweite in Marburg getestete DOL-Verfahren erlaubt die Durchführung der Erteilung einer Einzelgenehmigung bzw. Betriebserlaubnis sowie der Fahrzeugzulassung über die Service-Center der Technischen Prüfstelle der TÜH. In diesem Verfahren wird die gleiche servergebundene Eingabemaske zur Eingabe und Übermittlung der Daten durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TÜH genutzt. Bei diesem Verfahren geben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TÜH die Halter- und Fahrzeugdaten ein und speichern diese im System. Die Zulassungsbehörde erhält nun die Mitteilung über einen wartenden Vorgang und führt umgehend unter Prüfung der übermittelten Informationen das eigentliche Genehmigungs- und Zulassungsverfahren durch. Anschließend werden die Daten zum Bedrucken der Fahrzeugdokumente an die TÜH übermittelt, wo der Vorgang abschließend bearbeitet wird. Für die Verwaltung wird dadurch ein Teil der Arbeitsschritte von der Zulassungsbehörde auf die TÜH verlagert, wobei der Aufwand sich insgesamt nicht wesentlich ändert. Zugleich erspart das Verfahren den Kundinnen und Kunden bei gleichbleibenden Gebühren den zusätzlichen Weg zur Zulassungsstelle und die Wartezeit dort. Zu beachten ist, dass dieses Verfahren mit der Ausgabe und Siegelung von Fahrzeugdokumenten und Kennzeichen im bestehenden rechtlichen Rahmen nur in Hessen möglich ist, da nur hier die Technische Prüfstelle den Rang einer Behörde hat und daher in Amtshilfe tätig werden kann.

Für die Programmierung der in beiden Verfahren verwendeten Eingabemaske sind Kosten in Höhe von etwa 15.000 Euro entstanden. Bei beiden Verfahren entsteht der Zulassungsbehörde und der kooperierenden Behörde ein geringer zusätzlicher Aufwand durch die Verrechnung der eingezogenen Gebühren, der jedoch, bezogen auf einen einzelnen Fall, verschwindend gering ist.

Aufgrund der positiven Resonanz kann man sich in Marburg eine Ausweitung des Verfahrens mit den Einwohnermeldeämtern auf weitere einfache Zulassungsvorgänge wie beispielsweise Neu- oder Wiederezulassungen vorstellen. Ließe sich das Problem der Beleihung lösen, käme aus Sicht der Verantwortlichen in Marburg auch eine Zusammenarbeit mit anderen Technischen Prüfstellen in Frage.

Im **Rhein-Erft-Kreis** können Halterinnen und Halter bei einer Außerbetriebsetzung des Fahrzeugs vorab online die relevanten Daten übermitteln und einen Termin vereinbaren, zu dem sie der Außendienst der Zulassungsbehörde zur Abwicklung des Vorgangs aufsucht. Die Bürgerinnen und Bürger erfassen ihre Daten in einer Online-Eingabemaske und wählen aus, zu welchem Termin die Außerbetriebsetzung durchgeführt werden soll. Außerdem geben sie eine Adresse im Landkreis an, an der die Außerbetriebsetzung durchgeführt werden soll; sie nennen ihre Kontodaten und erteilen die Genehmigung zum Einzug der Lastschrift für die spätere Abbuchung der Gebühren. Die übermittelten Daten gehen in der Zulassungsbehörde ein, wo der Vorgang erfasst wird. Am Tag der Außerbetriebsetzung stellen die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter die notwendigen Informationen für den Außendienst zusammen, der sich zur angegebenen Adresse begibt, dort die Außerbetriebsetzung vornimmt und sich die Ermächtigung für den Lastschritteinzug unterschreiben lässt. In der Zulassungsstelle wird der Vorgang dann abschließend bearbeitet.

Der Zulassungsbehörde ist für die notwendige Anpassung einer bereits vorher vorhandenen Online-Eingabemaske Arbeitsaufwand entstanden.

Ihr entsteht bei der Durchführung der Vorgänge auch ein erhöhter Aufwand aufgrund der Einbindung des Außendienstes; allerdings kann die Zulassungsbehörde das Verfahren wegen einer zusätzlichen Gebühr von 12,80 Euro nach eigener Angabe kostendeckend anbieten. Die Kundinnen und Kunden müssen vorab die relevanten Daten erfassen, wobei sie sich dann jedoch den Weg und die Fahrtkosten zur Zulassungsbehörde sowie die Wartezeit sparen. Ihnen entsteht bei diesem Verfahren die oben genannte zusätzliche Gebühr für die Inanspruchnahme der Dienstleistung. Da diese – wie alle beschriebenen DOL-Verfahren – lediglich eine Option darstellt, die als Alternative zum bisher üblichen Verfahren mit Aufsuchen der Zulassungsbehörde gewählt werden kann, bleibt es auch im Rhein-Erft-Kreis stets dem Kunden bzw. der Kundin selbst überlassen, ob er oder sie das Angebot nach Abwägung des persönlichen Nutzens und der dabei entstehenden Kosten in Anspruch nehmen möchte oder nicht.

Insgesamt ist zu beobachten, dass alle Verfahren von den befragten Beteiligten vor Ort positiv beurteilt wurden. Alle gaben an, für sich eine deutliche Verbesserung zu sehen, beispielsweise in Form eines geringeren Zeit- oder Kostenaufwandes, einer erhöhten Transparenz der Prozesse, entfallener Wege und Wartezeiten, einer verbesserten Personaleinsatzplanung oder einer insgesamt deutlich beschleunigten Abwicklung von Vorgängen.

Dabei ist festzuhalten, dass die einzelnen Pilotbehörden jeweils Verfahren entwickelt haben, die den Anforderungen vor Ort am besten gerecht werden. So haben große Zulassungsbehörden, die sehr viele Vorgänge abzuwickeln haben und bei denen ein hoher Anteil dieser Vorgänge für Großkunden durchzuführen ist, sich vor allem auf Großkundenverfahren spezialisiert. So können sie einerseits einen hohen Anteil aller anfallenden Vorgänge abdecken und zum anderen die Erfahrung der Großkunden nutzen, die sich täglich mit Fahrzeugen und Zulassungsanträgen befassen und daher die relevanten Daten weitgehend fehlerfrei vorab an die Verwaltung übermitteln können. Andere Zulassungsbehörden legen ihren Fokus dagegen stärker auf die Einzelkunden, um möglichst vielen Bürgerinnen und Bürgern die Nutzung des neuen Verfahrens anbieten zu können und den Zulassungsprozess auch für Personen, die sich nur selten mit ihm befassen, zu vereinfachen.

Beispielsweise bietet der Rhein-Erft-Kreis interessierten Privatkunden die Durchführung der Außerbetriebsetzung vor Ort an. Angesichts der zu betreuenden Fläche des Zulassungsbezirks, der Organisation des Außendienstes und der Zahl der betroffenen Kundinnen und Kunden hat man im Rhein-Erft-Kreis positive Erfahrungen mit diesem Angebot gesammelt. In sehr großen Zulassungsbezirken – etwa in Großstädten – hält man die Einrichtung einer vergleichbaren Dienstleistung dagegen hinsichtlich der Zahl der durchzuführenden Vorgänge, des verfügbaren Personals und der nötigen Wegezeit zum Kunden für nicht praktikabel. Da hier jedoch zahlreiche Großkunden wie etwa Fahrzeughändler und Unternehmen mit großen Fahrzeugflotten angesiedelt sind,

hat man sich beispielsweise in Berlin und Hamburg für die Entwicklung von Verfahren für diese Kundengruppen entschieden.

Auch bei der Frage einer Übernahme bewährter neuer Verfahren in weiteren Zulassungsbezirken werden daher voraussichtlich diese Anforderungen vor Ort – die Kundenstruktur, die Zahl der abzuwickelnden Vorgänge, die flächenmäßige Ausdehnung des Zulassungsbezirks – entscheidende Faktoren sein.

In technischer Hinsicht dagegen lassen sich fast alle Verfahren weitgehend problemlos auch in anderen Zulassungsbezirken implementieren. Alle Ansätze basieren auf Schnittstellen, über die Daten eingegeben und online zwischen den verschiedenen Akteuren übermittelt werden. Da ein Internetzugang bei Arbeitsplätzen inzwischen als Standard anzusehen ist, dürfte dies kein Hindernis für die Implementierung eines Verfahrens darstellen. Die vorgestellten Online-Anwendungen wurden stets für das jeweils vor Ort verwendete Fachverfahren programmiert; zusätzlich wurden entsprechende Schnittstellen zwischen Online-Anwendung und Fachverfahren entwickelt bzw. angepasst. Wollen andere Zulassungsstellen ein Pilotverfahren übernehmen, so können sie ebenfalls das dabei genutzte Fachverfahren einführen. Sie können in der Regel jedoch auch ihr bisher verwendetes Fachverfahren beibehalten, was aber eine deutlich aufwendigere Anpassung der Schnittstellen erfordert, um sicherzustellen, dass die Daten korrekt zwischen den verschiedenen Anwendungen ausgetauscht werden. Überall werden jedoch Kosten für die technische Implementierung eines neuen Verfahrens entstehen, sowohl für die Programmierung von Anwendungen und Schnittstellen als auch gegebenenfalls für die Anschaffung von Hardware. Diese zu erwartenden Kosten sind gegen die potenziellen Entlastungen der Akteure abzuwägen.

Hinsichtlich der rechtlichen Rahmenbedingungen sind viele der vorgestellten Verfahren problemlos auf Zulassungsbezirke in ganz Deutschland übertragbar. Die Zulassung bei der Technischen Prüfstelle der TÜH im Landkreis Marburg-Biedenkopf dagegen ist hier nur möglich, weil diese in Hessen eine Behörde ist, die in Amtshilfe tätig werden kann. Wollte man dieses Verfahren auf andere Bundesländer übertragen, so stünde man vor demselben Problem wie im Rhein-Erft-Kreis und in Hamburg, wo man es für vorteilhaft hielte, die Lieferung von Kennzeichen und Fahrzeugpapieren in die Hände gewerblicher Dienstleister zu geben: Da die Durchführung von Zulassungen einschließlich der Identifizierung der Fahrzeughalter, der Prüfung entsiegelter Kennzeichen und der Aushändigung gesiegelter Zulassungspapiere eine hoheitliche Aufgabe darstellt, ließen sich nur mittels einer Beleihung einzelne Tätigkeiten auf Private übertragen. Beleihungen sind zwar rechtlich möglich, sofern sie vom jeweiligen Bundesland beschlossen werden. Sie sind jedoch oft nicht gewünscht, unter anderem da die Kontrolle des beauftragten Privaten wiederum eine hoheitliche Aufgabe darstellt, die Kosten verursacht und sich nicht auf andere übertragen lässt. Zudem muss die Beleihung vom Land beschlossen und der Auftrag i. d. R. in einem regulären Ausschreibungsverfahren vergeben werden, sodass sie zunächst einmal vor allem Aufwand verursacht. Es ist daher stets zu prüfen, welches Vorgehen sich auch in rechtlicher Hinsicht mit einem angemessenen Aufwand implementieren lässt.

Die rechtliche Prüfung durch das BMVBS zeigte, dass die behördenspezifischen Verfahren auf Basis des geltenden Rechts entwickelt wurden. Hamburg nutzt die Möglichkeiten, welche die Verordnung zur landesrechtlichen Regelung von Ausnahmen von der Fahrzeug-Zulassungsverordnung vom 24. November 2010 (BAnz. Nr. 184 S. 4043) bietet. Nicht eingeschätzt werden kann die Konformität mit landesrechtlichen Regelungen; hier sind die zuständigen Landesbehörden gefordert. Die praktizierten Verfahrensweisen zeigen aber auch, dass bei Einhaltung des geltenden Rechts Grenzen gezogen sind, z. B. hinsichtlich der Einbeziehung Dritter in den Zulassungsablauf.

Die Übernahme der Verfahrensweisen, wie sie in den Pilotprojekten dargestellt wurden, entbindet die Behörden nicht, selbst zu prüfen, ob sie im Einklang mit den bestehenden Vorschriften arbeiten.

Abschließend ist jedoch auch festzuhalten, dass sich im derzeitigen rechtlichen Rahmen eine „echte“, medienbruchfreie Online-Zulassung nicht realisieren lässt. Auch die beschriebenen Pi-

lotverfahren sind nicht als reine Online-Verfahren zu bezeichnen. Solange Kennzeichen und Fahrzeugpapiere in physischer Form verbleiben und gesiegelt werden müssen, werden Zulassungsprozesse nicht durchgängig online durchführbar sein. Die vorgestellten Pilotregionen versuchen, im Rahmen des rechtlich Möglichen einzelne Teile des Prozesses mittels Online-Technologie abzuwickeln, vor allem die Erfassung von Daten und deren Übermittlung zwischen den beteiligten Stellen.

Ein Vergleich der vorgestellten Verfahren untereinander war im Rahmen dieser Erhebung nicht sinnvoll, da sie jeweils völlig unterschiedliche Ansätze verfolgen, um – wie erläutert – den Anforderungen vor Ort gerecht zu werden. Die vorliegenden Ausführungen erlauben jedoch einen Überblick über verschiedene Möglichkeiten, wie durch den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien ausgewählte Zulassungsprozesse neu gestaltet und dabei Entlastungen sowohl für die Verwaltung als auch für die gewerblichen und privaten Halterinnen und Halter von Fahrzeugen erreicht werden können.

Anhang: Überblick über die untersuchten Pilotverfahren

Pilotregion	Zielgruppe des neuen Verfahrens	Betroffene Zulassungsvorgänge	Online-Prinzip des neuen Verfahrens	Auswirkungen des neuen Verfahrens			Übertragbarkeit des neuen Verfahrens		
				Zeitaufwand	Finanzielle Folgen	Sonstige Folgen	Rechtlich (geprüft durch BMVBS)	Technisch	Sonstiges
Berlin (S. 12 ff.)	Großkunden	Neuzulassungen	Erfassung der relevanten Daten und Übermittlung an die Zulassungsstelle über ein Online-Portal	<i>Für die Verwaltung:</i>			Mit geltendem Recht vereinbar	Standardlösung mit XML-Strukturen; die Schnittstellenspezifikationen können von anderen Zulassungsbehörden erworben oder selbst programmiert werden	
				1 Min. (neu) statt 4,5 Min. (alt)	Einmalige Kosten für IT (ca. 225.000 €)	Verbesserte Personaleinsatzplanung			
				<i>Für die Großkunden:</i>					
				Fahrzeughändler: 3 Min. (neu) statt 5,1 Min. (alt) Zulassungsdienst: 5,3 Min. (neu) statt 12,6 Min. (alt)	Kosten der Arbeitszeit für die Anpassung der Schnittstellen	Höhere Prozesstransparenz, Kundenzufriedenheit, taggleiche Abwicklung, durch Zeiterparnis vergünstigte Dienstleistung			
Freie und Hansestadt Hamburg (S. 28 ff.)	Großkunden	Neuzulassungen auf Dritte, Neuzulassungen auf den Großkunden, Außerbetriebsetzungen	Erfassung der relevanten Daten, Terminvereinbarung und Übermittlung an die Zulassungsstelle über ein Online-Portal	<i>Für die Verwaltung:</i>			Ausnahmereordnung des Landes zu § 6 Abs. 8 FZV erforderlich	Großkundenverfahren: Smart-Client-Anwendung; bei Anwendung des gleichen Fachverfahrens Anpassung der Schnittstellen zum Portal, sonst aufwendigere Programmierung; Privatkundenverfahren: Implementierung der Maske, Anpassung der Schnittstellen	
				Verringert (weniger Datenerfassung)	Einmalige Kosten für IT (ca. 150.000 €)	Verbesserte Personaleinsatzplanung, reibungslosere Abläufe			
	Privatkunden	Umschreibungen bei Halterwechsel	<i>Für die Groß- und Privatkunden:</i>						
				Erhöht durch Dateneingabe, dafür kaum Wartezeit bei Termin, schnellere Abwicklung	In jedem Fall Ausstellung einer neuen ZB II (Gebühr 3,60 €)	Planungssicherheit über Durchführung des Vorgangs, weitgehend flexible Wahl von Abholdatum und -ort			
Landkreis Marburg-Biedenkopf (S. 36 ff.)	Privatkunden	Adressänderung im Einwohnermeldeamt bei Umzug innerhalb Hessens mit Kennzeichenmitnahme	Erfassung der relevanten Daten durch die Behörden und Übermittlung an die Zulassungsbehörde über eine Online-Eingabemaske	<i>Für die Verwaltung:</i>			Übertragbar, sofern das Bundesland die Kennzeichenmitnahme gestattet, und bereits in anderen Zulassungsbezirken umgesetzt	Anpassung der Online-Eingabemaske an das Fachverfahren vor Ort	Evtl. Bedenken durch Verlagerung von Aufgaben und damit des Personalbedarfs, zugleich geringere Gebühreneinnahmen
				1) ggü. klassischer Abwicklung: 2,9 Min. im Einwohnermeldeamt (neu) statt in der Zulassungsstelle (alt) 2) ggü. vorheriger manueller Abwicklung: deutliche Zeitersparnis	Einmalige Kosten für IT (ca. 15.000 € für beide Verfahren)	Verlagerung von Aufgaben von der Zulassungsbehörde zum Einwohnermeldeamt			
		<i>Für die Privatkunden:</i>							
					Dauer der Abwicklung unverändert, keine zusätzliche Wege- und Wartezeit	Gebühren unverändert, keine zusätzlichen Wegekosten (Ersparnis Ø 7,93 €)			
			Abwicklung der Betriebserlaubnis bzw. Einzelgenehmigung mit Zulassung über die TÜH; Betriebserlaubnis für Teile		<i>Für die Verwaltung:</i>			Nur in Hessen möglich, da die Technische Prüfstelle als Landesbehörde in Amtshilfe tätig werden kann; andernfalls Beileihung nötig	
					8,7 Min. für die TÜH + 5,7 Min. für die Zulassungsstelle (neu) statt vollständig in der Zulassungsstelle (alt)	Einmalige Kosten für IT (ca. 15.000 € für beide Verfahren), Anschaffung der Drucker (ca. 1.000 € je Drucker)	Verlagerung eines Teils der Aufgaben von der Zulassungsstelle zur TÜH		
				<i>Für die Privatkunden:</i>					
				Bearbeitungszeit unverändert, aber kaum Liegezeiten der Anträge und unmittelbare Abwicklung beider Vorgänge, keine zusätzliche Wege- und Wartezeit	Gebühren unverändert, keine zusätzlichen Wegekosten				
Rhein-Erft-Kreis (S. 49 ff.)	Privatkunden	Außerbetriebsetzung	Online-Datenerfassung und -Terminvereinbarung mit Besuch des Außendienstes	<i>Für die Verwaltung:</i>			Mit geltendem Recht vereinbar	Integration einer Online-Eingabemaske mit Anbindung an Fachverfahren (geringere Anpassungen, falls Online-Terminvereinbarung bereits möglich)	In Zulassungsbezirken mit sehr großer Flächenausdehnung und/oder Bevölkerungsdichte kaum kostendeckend anzubieten
				20,5 Min. (neu) statt 4,7 Min. (alt) durch Einbindung des Außendienstes	Kosten der Arbeitszeit für IT-Entwicklung; durch Service-Gebühr kostendeckende Abwicklung trotz Mehraufwand	Wegen Vor-Ort-Präsenz in die Abläufe des Außendienstes integrierbar			
				<i>Für die Privatkunden:</i>					
				Erhöht durch Dateneingabe und Besuch des Außendienstes; keine zusätzliche Wegezeit (geschätzt Ø 22 Min.) und Wartezeit	Zusätzliche Gebühr 12,80 €	Flexible Wahl des Ortes, Abwägung von Kosten und Nutzen			
Ingolstadt (S. 59 ff.)	Großkunde	Neuzulassung	Online-Anbindung der Zulassungsstelle an Hersteller-Datenbank, Abruf der Daten	<i>Für die Verwaltung:</i>			Kann durch BMVBS nicht abschließend beurteilt werden	Bei Verwendung des gleichen Fachverfahrens: Anpassung der Schnittstellen zur Datenbank des Großkunden und der Prüfstelle, sonst aufwendigere Programmierung	Entwickelt für Anforderungen von Zulassungsbehörden mit sehr vielen Vorgängen für einen Großkunden
				Geringer, da manuelle Eingaben weitgehend entfallen		Weniger Fehlerquellen, verbesserte interne Organisation, schnellere Abwicklung			
			Außerbetriebsetzung	Online-Anbindung der Zulassungsstelle an Prüfstelle, Abruf der Daten	<i>Für den Großkunden:</i>				
				Für Großkunden unverändert, für Prüfstelle geringer Zusatzaufwand	Kosten für Schnittstellen-Entwicklung (ca. 20.000 €, nicht eindeutig zuzuordnen)	Schnellere Abwicklung, dadurch auch für alle anderen Kunden geringere Wartezeiten			