

19. Wahlperiode

## **Schriftliche Anfrage**

**der Abgeordneten Adrian Grasse (CDU) und Oliver Friederici (CDU)**

vom 06. Februar 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. Februar 2023)

zum Thema:

**Warte- und Bearbeitungszeiten in der Kfz-Zulassungsstelle**

und **Antwort** vom 21. Februar 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 24. Februar 2023)

Herrn Abgeordneten Adrian Grasse (CDU) und  
Herrn Abgeordneten Oliver Friederici (CDU)  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/14810

vom 06. Februar 2023

über Warte- und Bearbeitungszeiten in der Kfz-Zulassungsstelle

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie lang ist aktuell die durchschnittliche Wartezeit für einen Termin zur Kfz-An- und Abmeldung in Berlin für
  - a) Privatpersonen und
  - b) Händler?

Zu 1.:

- a) Die Wartezeit für Privatkundinnen und -kunden auf einen online, über das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) oder über die Behördenrufnummer 115 gebuchten Termin beträgt aktuell 0 bis 1 Werktag.
- b) Gewerblichen Zulassungsdiensten mit einer Mindestanzahl von 10 Vorgängen pro Abgabetermin bietet das LABO seit dem 19.04.2022 Regeltermine (bei Bedarf mehrmals pro Woche) sowohl zur Abgabe als auch zur Abholung von Vorgängen an. Bei einer geringeren Anzahl von Vorgängen wird ein Termin innerhalb von maximal 2 Werktagen angeboten.

2. Wie hat sich die durchschnittliche Wartezeit für einen Termin zur Kfz-An- und Abmeldung in Berlin für
  - a) Privatpersonen sowie
  - b) Händler seit 2021 entwickelt (bitte tabellarisch dargestellt und aufgeschlüsselt nach Kalenderwochen)?

Zu 2.:

a) Die Entwicklung der Wartezeiten für Privatpersonen für einen Termin bei den Kfz-Zulassungsstellen kann der nachfolgende Tabelle entnommen werden (Angabe in Werktagen).

b) Gewerbliche Zulassungsdienste erhielten im Jahr 2021 unter Einhaltung der rechtlich vorgegebenen Schutz- und Hygienemaßnahmen im Rahmen der SARS-CoV-2-Pandemie einmal wöchentlich einen Abgabetermin für sämtliche im Laufe der Woche dort eingereichten Vorgänge. Seit dem 19.04.2022 gilt für die gewerblichen Zulassungsdienste die in der Antwort zu Frage 1 dargestellte Regelung. Ergänzend zu dieser Terminwartezeit ist in der nachfolgenden Tabelle die Entwicklung der Bearbeitungsdauer für diese abgegebenen Anträge dargestellt (Angabe in Werktagen).

Werktage Terminwarte- bzw. Bearbeitungszei- ten für	Kalenderwochen 2021												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Privatpersonen	7-14	17	0-11	7-14	17	0-11	7-14	7-14	7-14	0-14	0-14	7-14	7-14
Zulassungsdienste	1	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2,5	2,5	2,5
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Privatpersonen	0-14	0-14	0-14	0-7	0-7	0-7	7-14	0-7	0-7	0-7	0-7	0-3	1-2
Zulassungsdienste	3	2	0,5	1,5	2	3	3	2	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Privatpersonen	1	0-3	1-2	0-1	0-2	0-2	0-3	0-3	0-5	0-2	1	1	0-1
Zulassungsdienste	2	2	1	1	2	1	1,5	1	1	1	1	1	1
	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Privatpersonen	0-1	1	1	1	1	1	1-2	1	1	1	1	1	1
Zulassungsdienste	1	1,5	1,5	2	2	1	1	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5

Werktage Terminwarte- bzw. Bearbeitungszei- ten für	Kalenderwochen 2022												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Privatpersonen	1	1	1	1	1	1-3	1-3	1-2	1	1-5	1-4	1	1
Zulassungsdienste	1	1	1	1,5	1,5	1	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Privatpersonen	1-3	1-7	1	1	1	1	1	1	0	0	0-1	0-1	1
Zulassungsdienste	2	3	2	2	1	1	1,5	1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Privatpersonen	1-4	1	1-4	1-2	0-2	1-2	1-3	1-5	1-5	1-5	1-4	0-1	0-3
Zulassungsdienste	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2	3,5	3	2,5	2
	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Privatpersonen	0-5	0-5	0-5	1-5	0-1	0-1	0-2	0-4	0-3	1-4	0-5	0-12	0-4
Zulassungsdienste	2	1,5	5	5	1	1	1,5	1,5	3	3	4	3	2

Werktage Terminwarte- bzw. Bearbeitungszei- ten für	Kalenderwochen 2023				
	1	2	3	4	5
Privatpersonen	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1
Zulassungsdienste	0-1	0-2	1	0-1	0-1

3. Wie hat sich im selben Zeitraum

- a) die Zahl der gestellten Zulassungsanträge und
- b) die durchschnittliche Bearbeitungszeit der Anträge entwickelt?

Zu 3.:

a) Die Entwicklung der Zahl der bei der Zulassungsbehörde eingegangenen Zulassungsvorgänge und angefallenen Verwaltungsvorgänge auf Monatsbasis kann der nachfolgenden Tabelle entnommen werden.

Anzahl	Monate 2021					
	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
Zulassungsvorgänge	35.958	35.649	46.615	44.662	39.041	49.928
Verwaltungsvorgänge	12.036	7.930	10.125	8.696	6.276	9.798
	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Zulassungsvorgänge	45.201	43.888	44.083	40.363	42.712	40.762
Verwaltungsvorgänge	8.246	8.086	8.904	8.509	8.341	5.808

Anzahl	Monate 2022					
	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
Zulassungsvorgänge	36.055	37.547	43.439	36.246	43.500	43.768
Verwaltungsvorgänge	8.249	6.164	10.082	8.228	7.837	7.773
	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Zulassungsvorgänge	38.753	39.164	41.936	39.438	42.000	41.501
Verwaltungsvorgänge	8.146	7.506	8.325	8.169	8.035	7.484

Anzahl	Monate 2023
	Januar
Zulassungsvorgänge	41.932
Verwaltungsvorgänge	8.455

Zu den Zulassungsvorgängen gehören Neuzulassungen, Standortwechsel mit und ohne Halterwechsel, Besitzumschreibungen, Wiederezulassungen stillgelegter Kraftfahrzeuge, technische Änderungen, Halterdatenänderungen, Wiedererfassungen gelöschter Kraftfahrzeuge, Umkennzeichnungen, Außerbetriebsetzungen, Kurzzeitkennzeichen, Rote und Ausfuhrkennzeichen, Namens- und Adressänderungen, Ersatzausstellungen von Papieren

und Blankobriefausstellungen. Zu den Verwaltungsvorgängen der Zulassungsbehörde gehören Abwanderungen, Verkaufsanzeigen, Mängel-, Steuer- und Versicherungsanzeigen, ermittelte Anschriften und Amtshilfeersuchen.

b) Die Anträge in der Privatkundinnen- und Privatkundenbearbeitung können in aller Regel während des Termins abschließend bearbeitet werden. Die Bearbeitungszeit für die von gewerblichen Zulassungsdiensten eingereichten Anträge können der Tabelle zur Frage 2 entnommen werden.

4. Wie hat sich die Zahl der Kfz-Abmeldungen seit 2021 entwickelt (aufgeschlüsselt nach Monaten)?

Zu 4.:

In der folgenden Tabelle sind die durch die Zulassungsbehörde erledigten Außerbetriebsetzungen dargestellt. Darüber hinaus werden Außerbetriebsetzungen in originärer Zuständigkeit bei den Bürgerämtern erledigt.

Anzahl	Monate 2021					
	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
Außerbetriebsetzungen	6.433	6.309	8.617	8.450	7.173	9.055
	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Außerbetriebsetzungen	8.303	8.955	9.031	8.378	9.421	9.714

Anzahl	Monate 2022					
	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
Außerbetriebsetzungen	7.698	7.574	9.037	7.670	8.965	8.756
	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Außerbetriebsetzungen	7.757	8.116	8.329	7.751	8.685	8.144

Anzahl	Monate 2023
	Januar
Außerbetriebsetzungen	8.573

5. Wie haben sich die Personalsituation und der prozentuale Krankenstand in der Zulassungsstelle seit 2021 entwickelt?

Zu 5.:

Die Entwicklung der Beschäftigtenzahl und des Krankenstandes der Zulassungsstellen ist in der nachfolgenden Tabelle dargestellt. Die Schwankungen in der Beschäftigtenzahl einschließlich des aktuellen Rückgangs gegenüber Anfang 2022 beruhen auf Personalfuktuation und dem Zeitbedarf bis zu erfolgreichen Nachbesetzungen. In Bezug auf den Krankenstand ist zu berücksichtigen, dass die Beschäftigten mit Publikumskontakt besondere in den Wintermonaten 2021 und 2022 einem besonderen Risiko der Ansteckung bei Infektionswellen in der Berliner Bevölkerung ausgesetzt waren bzw. sind. Zudem galt im Rahmen der Corona-Schutzmaßnahmen die Vorgabe, dass bei Erkältungssymptomen

eine Krankmeldung erfolgen soll, um eine Verbreitung des Corona-Virus innerhalb der Dienststelle als auch gegenüber den Kundinnen und Kunden vorzubeugen.

	Monate 2021											
	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Beschäftigtenzahl	221	225	227	229	230	234	237	244	248	248	243	241
Prozentualer Krankenstand	14,4	14,7	12,5	14,3	12,3	12,8	11,6	10,1	12,0	13,2	15,1	17,8

	Monate 2022											
	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez
Beschäftigtenzahl	244	251	250	247	244	244	241	240	237	240	239	238
Prozentualer Krankenstand	19,0	20,1	18,0	14,0	12,2	14,7	14,7	12,9	13,7	17,8	18,1	19,0

6. In welchem Zeitraum war der Dienstbetrieb seit 2021 in der Zulassungsstelle aufgrund der Corona-Pandemie eingeschränkt und inwieweit hat sich dies auf die Warte- und Bearbeitungszeiten ausgewirkt?

Zu 6.:

Die Zulassungsstellen waren seit Beginn der Corona-Pandemie im Frühjahr 2020 an lediglich zwei Arbeitstagen im März 2020 – zur Vornahme schutzbezogener Umbaumaßnahmen - nicht für den Publikumsverkehr geöffnet. Allerdings gab es seit Pandemieausbruch Einschränkungen im Dienstbetrieb, die sich auf die Warte- und Bearbeitungszeiten auswirkten. Die gemäß Infektionsschutzverordnungen umzusetzenden Maßnahmen wurden in den Zulassungsstellen stets unter dem Fokus bestmögliche Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes bei gleichzeitig größtem Schutz der Kundinnen und Kunden und Beschäftigten umgesetzt, überprüft und angepasst. Im weiteren Verlauf wurden durch die jeweils geltende Verordnung ermöglichte Lockerungen und Aufhebungen von Maßnahmen unmittelbar umgesetzt. Die Warte- und Bearbeitungszeitenentwicklung kann der Tabelle zur Frage 2 entnommen werden.

7. Wie viele Online-Anträge wurden über das Kfz-Portal des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten seit 2021 bearbeitet? Wie bewertet der Senat die Entlastungswirkung der Online-Anträge in Bezug auf die Terminverfügbarkeit an den Standorten?

Zu 7.:

Die Entwicklung der Anzahl der Online-Anträge über das in Berlin vom LABO im Zusammenhang mit dem eingesetzten IT-Fachverfahren umgesetzte bundesseitig geregelte Online-Verfahren i-Kfz ist in der nachfolgenden Tabelle dargestellt. Die Gesamtzahl der seit 2021 bearbeiteten Online-Anträge liegt bei 65.805.

Anzahl	Kalenderwochen 2021												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Online-Anträge	615	417	560	619	599	690	563	551	645	593	639	629	722

	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Online-Anträge	531	685	680	623	643	593	825	561	729	659	661	658	636
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Online-Anträge	649	527	507	491	537	556	583	579	609	540	660	611	610
	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Online-Anträge	538	595	590	566	574	400	543	520	574	518	173	614	468

Anzahl	Kalenderwochen 2022												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Online-Anträge	544	578	573	610	582	641	587	584	593	579	640	720	659
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Online-Anträge	689	498	499	698	639	603	614	609	708	583	622	613	647
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Online-Anträge	630	660	474	524	542	526	528	629	521	771	790	665	693
	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Online-Anträge	602	644	668	695	704	693	693	679	546	619	671	624	505

Anzahl	Kalenderwochen 2023				
	1	2	3	4	5
Online-Anträge	645	644	628	573	649

Bei der erfolgten Einführung und in mehreren Stufen erfolgten und noch weiter erfolgenden Ausweitung von Online-Angeboten im Bereich der Kfz-Zulassung handelt es sich um eine Entlastung für Kundinnen und Kunden, da kein persönliches Erscheinen in der Zulassungsstelle notwendig und der Online-Dienst rund um die Uhr verfügbar ist. Da der Prozess bisher nur teilautomatisiert ist und den bundesseitigen Vorgaben entsprechend die Zulassungsbescheinigungen und Plaketten noch erstellt und versandt werden müssen, entsteht bearbeitungsseitig bisher keine Entlastung. Bei den Online-Anträgen entfällt die Bearbeitung des Antrags während eines Besuchstermins, dafür muss aber der Online-Antrag bearbeitet werden. Bei verstärkten Online-Anträgen verringert sich der Bearbeitungsbedarf im Besuchsbereich, erhöht sich aber der Bearbeitungsbedarf für Online-Anträge. Daher haben die Online-Angebote und deren gute Nutzung grundsätzlich nicht zusätzlich zu dem dargestellten unmittelbaren Kundinnen- und Kundennutzen auch zu positiven Auswirkungen auf die Terminverfügbarkeit geführt. Das Terminangebot ist aber zurzeit auskömmlich (siehe auch Antwort zu Frage 1).

Berlin, den 21. Februar 2023

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek  
Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport