

Interpellation Widmer-Mosnang (14 Mitunterzeichnende) vom 18. Februar 2020

## **Bussen mit QR-Code – Einführung war wenig bürgerfreundlich**

Schriftliche Antwort der Regierung vom 17. März 2020

Andreas Widmer-Mosnang stellt in seiner Interpellation vom 18. Februar 2020 Fragen zur Einführung von Bussenzetteln mit QR-Code.

Die Regierung antwortet wie folgt:

Mit den Bussenzetteln mit QR-Code wurde kein neues Bussenregime eingeführt. Seit 21. November 2019 sind Bussenzettel mit einem QR-Code versehen. So erhalten die Gebüssten die Möglichkeit, die Ordnungsbusse via QR-Code auch online zu bezahlen. Die Bezahlung von Ordnungsbussen auf herkömmliche Art und Weise bleibt aber selbstverständlich weiterhin möglich. Der Besitz oder die Beherrschung eines Smartphones oder die Installation einer entsprechenden App ist für die Begleichung einer Busse nicht erforderlich.

Über die Einführung von Bussenzetteln mit QR-Code hat die Kantonspolizei im Vorfeld breit informiert – nicht nur die Gemeinden, sondern auch die Bürgerinnen und Bürger. Zu nennen sind beispielsweise das im Juni 2019 via Geschäftsstelle der Vereinigung St.Galler Gemeindepräsidentinnen und Gemeindepräsidenten (VSGP) verschickte Schreiben an alle Gemeinden sowie die Medienorientierung in Wil vom 21. November 2019. Auf der Website der Kantonspolizei sind Informationen sowie Fragen und Antworten zum Bussenzettel mit QR-Code aufgeschaltet; die Infobroschüre E-Bussen steht als Download zur Verfügung.<sup>1</sup> Breit wurde von der Kantonspolizei auch in den sozialen Medien – Facebook, Twitter, Youtube – informiert. Jeder Bussenzettel mit QR-Code wird zudem mit einem erläuternden Flyer unter dem Scheibenwischer ergänzt (vgl. Anhang), so dass sich die Gebüssten an Ort und Stelle über den neuen Bussenzettel mit QR-Code informieren können. Die Regierung erachtet die Kommunikation der Kantonspolizei im Zusammenhang mit den Bussenzetteln mit QR-Code entgegen der Ansicht des Interpellanten als ausreichend und bürgerfreundlich.

Zu den einzelnen Fragen:

1. Die Kantonspolizei (Hauptabteilung Verkehrspolizei) ist zuständig für die Einführung des neuen Bussenzettels mit QR-Code, zumal es hier lediglich um eine Ergänzung und Vereinfachung der Zahlungsmodalitäten, nicht aber um ein «neues Bussenregime» geht.
2. Die Kantonspolizei hat bei der Einführung des neuen Bussenzettels mit QR-Code nur gute Erfahrungen gemacht. In Wil wurden im Zeitraum vom 21. November 2019 bis 20. Februar 2020 rund 1'500 Bussenzettel mit QR-Code ausgestellt. Weniger als zehn Personen haben sich bei der Hotline der Verkehrspolizei gemeldet. Diese betrafen den Zahlungsprozess auf dem Bussen-Portal. Keine einzige negative Rückmeldung aus der Bevölkerung wurde bei der Hotline registriert.

Bereits heute bezahlen rund 25 Prozent der Gebüssten die Ordnungsbusse via QR-Code.

<sup>1</sup> Vgl. <https://www.sg.ch/sicherheit/kantonspolizei/verkehr/neue-ordnungsbusse.html>.

Für die Kantonspolizei St.Gallen war es sehr wertvoll, auf den Erfahrungen der Kantonspolizei Basel-Stadt, wo Bussenzettel mit QR-Code seit November 2017 eingesetzt und jährlich 170'000 Bussenzettel mit QR-Code ausgestellt werden, aufbauen zu können. Während mehreren Monaten wurden zudem die Bussenzettel mit QR-Code auch innerhalb der Kantonspolizei immer wieder vorgestellt und die Rückmeldungen im Projekt aufgenommen. Ebenfalls ins Projekt aufgenommen wurden die Rückmeldungen auf Facebook und Twitter. Einzig Personen ohne Internet und/oder Mobiltelefon zeigten sich anfangs skeptisch, weil sie befürchteten, künftig zur Bezahlung von Ordnungsbussen via QR-Code gezwungen zu werden.

3. Für die Kantonspolizei ist es eine Selbstverständlichkeit, dass für die Einführung eines neuen Produkts oder einer neuen Dienstleistung jeweils ein Kommunikationskonzept erarbeitet wird. Dieses wird in jedem Projekt unter Berücksichtigung der Interessen der Betroffenen und unter Beizug der professionellen Kommunikationsabteilung der Kantonspolizei erarbeitet und vom Projektausschuss genehmigt. Die von der Kommunikationsabteilung im Austausch mit den Bürgerinnen und Bürger auf den verschiedenen Kommunikationsmitteln gemachten Erfahrungen bei der Verbreitung von News, für Zeugenaufrufe, für Fahndungen, für Ratgeber und Hinweise für Veranstaltungen erweisen sich dabei als sehr wertvoll. Dies war auch beim Projekt «Ordnungsbussen mit QR-Code» nicht anders, umso mehr, als die Kommunikation als kritischer Erfolgsfaktor identifiziert worden war. In diesem Zusammenhang wird auch auf die Einleitung zur vorliegenden Interpellationsantwort verwiesen.

Beim Kommunikationskonzept des Projekts «Ordnungsbussen mit QR-Code» waren die Mitglieder des Projektausschusses (je die Leiter der Hauptabteilungen Technik und Logistik sowie Verkehrspolizei, der Leiter der Mobilen Polizei Linthgebiet-Toggenburg, ein Mitglied der Geschäftsleitung der Abraxas sowie der Geschäftsführer der Abraxas Epsilon), die Kommunikationsabteilung der Kantonspolizei sowie die Projektmitarbeitenden aus den verschiedenen Abteilungen der Kantonspolizei (Kommunikation, Verkehrsbussen, Vertreter der Abteilung Information Communication Technology) involviert.

4. Für die Kantonspolizei mit rund 950 Mitarbeitenden ist es ebenso notwendig wie selbstverständlich, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jeweils umfassend und zeitgerecht auf die Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen vorbereitet werden. Dazu gehört insbesondere jeweils ein Einführungs- und Schulungskonzept – so auch bei den Ordnungsbussen mit QR-Code. Je Polizeiregion wurden beispielsweise zwei Superuser ausgebildet, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kantonspolizei für Fragen zur Verfügung stehen. Auch steht für das Selbststudium eine umfassende Schulungseinheit mit Lernvideos, häufig gestellten Fragen und den dazugehörigen Antworten (FAQ) sowie weiteren Dokumenten zur Verfügung.
5. Ordnungsbussen mit QR-Code gehören zum E-Government-Service, den der Kanton der Bevölkerung zur Verfügung stellt. Wie alle E-Government-Services sind auch die Bussenzettel mit QR-Code für die Bürgerinnen und Bürger da (wenn schon Bussen ausgestellt werden müssen) und nicht umgekehrt. So soll der unvermeidbare Verkehr mit der Kantonspolizei unkompliziert ablaufen. Zudem soll die Kantonspolizei effizienter werden. Nutzerorientierung und Wirtschaftlichkeit waren auch bei den Ordnungsbussen mit QR-Code Themen, wobei es zu berücksichtigen galt, dass zahlreiche Menschen das Internet nicht oder nur für bestimmte Zwecke nutzen. Aus diesem Grund ist die Bezahlung der Ordnungsbussen auf herkömmliche Art und Weise weiterhin möglich.

# Flyer E-Bussen (Broschüre im Format A6)

Seite 1

**Kanton St.Gallen  
Kantonspolizei**



**Schnell und einfach  
Busse online bezahlen**

Sicherheits- und Justizdepartement

Seite 2

Die Kantonspolizei St.Gallen bietet eine schnelle und einfache Möglichkeit zur Bezahlung von Ordnungsbussen an. Über ein Online-Bussenportal können Bussen direkt bezahlt oder Details davon abgefragt werden. Ist jemand anderes mit dem Fahrzeug gefahren, können die Daten der betroffenen Person gemeldet werden.

Auf dem Bussenzettel befindet sich ein QR-Code. Damit gelangt man direkt auf das Bussenportal.

**Das Bussenportal ist auch unter [www.bussen.kapo.sg.ch](http://www.bussen.kapo.sg.ch) erreichbar.**



Seite 3

Die Kantonspolizei St.Gallen bietet eine schnelle und einfache Möglichkeit zur Bezahlung von Ordnungsbussen an. Über ein Online-Bussenportal können Bussen direkt bezahlt oder Details davon abgefragt werden. Ist jemand anderes mit dem Fahrzeug gefahren, können die Daten der betroffenen Person gemeldet werden.

Auf dem Bussenzettel befindet sich ein QR-Code. Damit gelangt man direkt auf das Bussenportal.

**Das Bussenportal ist auch unter [www.bussen.kapo.sg.ch](http://www.bussen.kapo.sg.ch) erreichbar.**



Seite 4

**Gelange ich auch ohne Smartphone/Tablet auf das Online-Bussenportal?**

Das Onlineportal kann ebenfalls auf dem Computer unter [bussen.kapo.sg.ch](http://bussen.kapo.sg.ch) aufgerufen werden. Dort können die Bussennummer, das Kontrollschild oder das Geburtsdatum eingegeben werden. Mit wenigen Klicks können Details angezeigt und die Busse bezahlt werden.



### Wo finde ich die nötigen Angaben für die Eingabe im Online-Bussenportal?

Die entsprechende Nummer ist auf dem Bussenzettel abgedruckt.



Auf der Übertretungsanzeige sind die Busnummer und das Kontrollschild ebenfalls zu finden.



### Wie kann ich meine Ordnungsbusse bezahlen?

Sie können zwischen folgenden Bezahlarten wählen:

- Kreditkarte (VISA, Mastercard, American Express)
- Post E-Finance
- Postcard
- Twint



### Was muss ich tun, wenn ich nicht online bezahlen kann oder will?

Wenn die Busse nicht online bezahlt wird, wird automatisch eine sogenannte Übertretungsanzeige mit Einzahlungsschein per Post zugestellt. Damit kann auf gewohntem Weg bezahlt werden.



### Wie lange habe ich Zeit, um die Busse zu bezahlen?

Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage. Wird die Busse nicht online bezahlt, wird eine Übertretungsanzeige mit Einzahlungsschein zugeschickt. Verstreicht die Zahlungsfrist, so wird das ordentliche Verfahren eingeleitet und eine Anzeige bei der Staatsanwaltschaft erstattet.

### Was muss ich tun, wenn ich nicht selbst gefahren bin?

Auf dem Onlineportal kann die Busse einem anderen Fahrer/einer anderen Fahrerin zugewiesen werden. Die neu registrierte Person erhält dann eine Übertretungsanzeige mit Einzahlungsschein zugeschickt.

### Was muss ich tun, wenn ich mit der Busse nicht einverstanden bin?

Gegen eine Ordnungsbusse kann im Online-Bussenportal eine Einwendung erhoben werden. Dazu muss ein Formular heruntergeladen und auf dem Postweg an die Kantonspolizei St.Gallen gesandt werden.

### Hinweise zum Datenschutz

Der Schutz der Daten ist jederzeit gewährleistet. Auf dem Online-Bussenportal werden keine persönlichen Daten gespeichert.

**Kantonspolizei St.Gallen  
Verkehrsbussen  
Klosterhof 12  
9001 St.Gallen**

**verkehrsbussen@kapo.sg.ch**

**T +41 (0)58 229 34 34  
Montag bis Freitag,  
8 Uhr bis 10 Uhr und 14 Uhr bis 16 Uhr**

Sicherheits- und Justizdepartement