



TOLL COLLECT
service on the road

LKW-MAUT IN DEUTSCHLAND

Nutzerinformationen



Im Auftrag des



**BUNDESAMT
FÜR
GÜTERVERKEHR**

Wir sind unterwegs.

Inhalt

1. Überblick	6
2. Registrierung	8
3. Einbuchungsmöglichkeiten	9
3.1 Automatische Einbuchung per Fahrzeuggerät	10
3.1.1 Installation des Fahrzeuggeräts	11
3.1.2 Funktionsweise des Fahrzeuggeräts	13
3.2 Manuelle Einbuchung	14
3.2.1 Manuelle Einbuchung per Internet	14
3.2.2 Manuelle Einbuchung am Mautstellen-Terminal	16
3.3 Stornierung bei der manuellen Einbuchung	19
4. Mauthöhe (inkl. Mautklassen)	21
5. Zahlungsweisen	23
5.1 Zahlungsweisen für registrierte Nutzer	23
5.2 Zahlungsweisen für registrierte und nicht registrierte Nutzer	25
5.3 Reklamation der Mautaufstellung	27
6. Kontrolle	27
7. Rechtliche Grundlagen	29
8. Fragen und Antworten	31
9. Service und Kontakt	34

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

die Lage im Zentrum Europas macht Deutschland zur Drehscheibe des internationalen Lkw-Verkehrs. Das ständig wachsende Gütertransportaufkommen führt zu erheblichen Belastungen der deutschen Autobahnen und zieht Investitionen für Erhalt und Ausbau nach sich.

Die Bundesregierung hat beschlossen, diese Kosten durch die Einführung einer streckenbezogenen Lkw-Maut für alle schweren Nutzfahrzeuge und Fahrzeugkombinationen ab zwölf Tonnen zulässigem Gesamtgewicht neu zu verteilen – auf alle in- und ausländischen Nutzer.

Toll Collect hat als Dienstleister im Auftrag der Bundesregierung ein Mautsystem entwickelt, das die Gebühren proportional zu den zurückgelegten Streckenabschnitten berechnet und erhebt. Das Toll Collect-System gewährleistet zudem, dass der Verkehrsfluss auf der Autobahn während der Mauterhebung nicht behindert wird. Anders als herkömmliche Mautsysteme erfordert das System von Toll Collect weder Geschwindigkeitsbegrenzungen noch ein Anhalten der Fahrzeuge oder eine Bindung an vorgeschriebene Fahrstreifen.

Das von Toll Collect entwickelte Mautsystem bietet den Nutzern dabei grundsätzlich drei Möglichkeiten zur Einbuchung: Die automatische Einbuchung per Fahrzeugerät und die manuelle Einbuchung am Mautstellen-Terminal oder per Internet. Die Mauteinnahmen werden dabei vollständig an die Bundeskasse weitergeleitet. Neben der Technik des Mautsystems bietet Toll Collect dessen Nutzern einen umfangreichen Customer Service. Bei Fragen können sich die Nutzer zum Beispiel am Mautstellen-Terminal per Knopfdruck mit einem kompetenten Ansprechpartner im Call Center verbinden lassen.

In der vorliegenden Informationsschrift finden Sie alles Wissenswerte zur Lkw-Maut – von der Registrierung über die Kontrolle bis zur Mautaufstellung.

Gute Fahrt!

Ihre
Toll Collect GmbH



1. Überblick

Das Mautsystem von Toll Collect sieht drei Wege der Einbuchung vor:

- automatisch durch ein eingebautes Fahrzeuggerät
- manuell im Internet oder
- manuell an einem von mehr als 3.500 Mautstellen-Terminals



Das Fahrzeuggerät registriert die gefahrenen Streckenabschnitte.

Im Mittelpunkt des Systems steht die automatische Einbuchung: Ein im Lkw eingebautes Fahrzeuggerät, die so genannte On-Board Unit (OBU), erkennt automatisch anhand von Satellitensignalen (Global Positioning System, GPS) und zusätzlichen unterstützenden Ortungssensoren, über welche mautpflichtigen Streckenabschnitte ein Lkw fährt. Die OBU ortet die Position des Lkws und kann sie jederzeit einem der ca. 5.200 Streckenabschnitte auf rund 24.000 Kilometern Autobahnnetz (beide Fahrrichtungen) zuordnen. Das Gerät errechnet dann die Gebühr und gibt die Daten per Mobilfunk an das Toll Collect-Rechenzentrum weiter.

Die Alternativen sind die manuellen Einbuchungswege: Der Fahrer oder das Transportunternehmen kann die mautpflichtige Strecke an einem Mautstellen-Terminal oder per Internet buchen. Auch diese Daten gehen an das Toll Collect-Rechenzentrum.





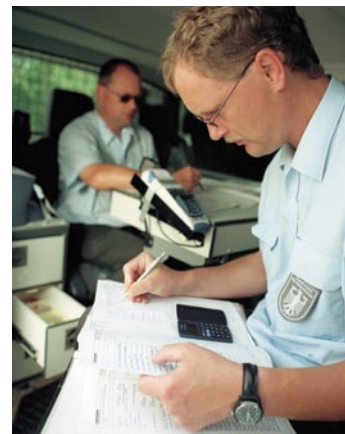
Voraussetzung für die Einbuchung per Fahrzeuggerät und per Internet ist die Registrierung bei Toll Collect. Die Abrechnung der Mautgebühren erfolgt hier einmal monatlich per Maut-Log-Pay-Verfahren (Lastschriftverfahren), Tankkarte oder Guthabenkonto.

Die Einbuchung am Mautstellen-Terminal steht allen Nutzern offen. Diese zahlen per Tank-, EC-, Kreditkarte oder auch in bar. Registrierte Nutzer können an den Terminals auch per Maut-Log-Pay-Verfahren oder Guthabenkonto bezahlen. Für alle Fragen zur Zahlungsweise und zum gesamten Mautsystem steht registrierten Nutzern telefonisch der Customer Service zur Verfügung.

Alle nicht registrierten Nutzer können sich mit ihren telefonischen Anfragen an das Call Center von Toll Collect wenden.

Um die gerechte Erhebung der Maut von allen Mautpflichtigen zu gewährleisten, hat Toll Collect ein umfassendes Kontrollsystem entwickelt. Automatische Kontrollen mittels rund 300 Kontrollbrücken sowie stationäre und mobile Kontrollteams des Bundesamtes für Güterverkehr (BAG) in Köln überwachen die Einhaltung der Mautpflicht. Dazu werden im Toll Collect-Rechenzentrum die Daten von allen Nutzern, die sich automatisch oder manuell eingebucht haben, mit den Kontrolldaten abgeglichen. Die Kontrollbrücken und die mobilen Teams des BAG sind hierfür mit entsprechender Technik ausgestattet.

Die Kontrolle der korrekten Mauterhebung liegt in Verantwortung des Bundesamtes für Güterverkehr (BAG). Toll Collect stellt die Technik zur Verfügung.





2. Registrierung

Der direkte Weg zur Mautentrichtung ist die Registrierung bei Toll Collect. Wer sich als Nutzer und anschließend seine Fahrzeuge registrieren lässt, kann alle Mauteinbuchungsarten nutzen. Für die Teilnahme am automatischen Mautsystem oder die Einbuchung per Internet ist die Registrierung notwendige Voraussetzung. Zudem stehen den registrierten Nutzern bei entsprechender Bonität alle Zahlungsweisen offen.

Bei der Registrierung werden einige Daten abgefragt (Fahrgestellnummer, Kfz- und Nationalitätenkennzeichen, Schadstoffklasse sowie Achszahl und zulässiges Gesamtgewicht der Zugmaschine). Diese Fahrzeugdaten und die bevorzugte Zahlungsweise des Nutzers werden bei Toll Collect auf einer Chipkarte gespeichert. Diese wird dem Nutzer anschließend zugeschickt.

Die Formulare zur Registrierung finden Sie unter www.toll-collect.de im Internet. Alternativ können Sie die Formulare auch beim Customer Service (siehe Kapitel 9) anfordern.



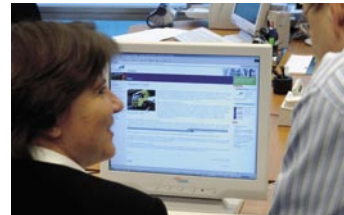
Auch bei der Einbuchung am Mautstellen-Terminal, die allen Nutzern offen steht, haben registrierte Nutzer Vorteile: Sie können am Terminal Zeit sparen, indem sie alle Lkw-Daten von der Chipkarte ablesen lassen, anstatt sie manuell einzugeben.

3. Einbuchungsmöglichkeiten

Die Maut fällt nur für die Benutzung mautpflichtiger Strecken an. Nach diesem Prinzip funktioniert das System, das Toll Collect zur Mauterhebung entwickelt hat. Das Unternehmen stellt den Fahrern und Transportunternehmen dabei drei Möglichkeiten zur Verfügung, die jeweiligen Strecken zu buchen:

- automatische Einbuchung mittels eines Fahrzeuggeräts (OBU)
- manuelle Einbuchung per Internet
- manuelle Einbuchung an mehr als 3.500 Mautstellen-Terminals

Die automatische Einbuchung mittels eines Fahrzeuggeräts (OBU) ist die einfachste Art einzubuchen. Aber auch die anderen Einbuchungsmöglichkeiten haben Vorteile. So bietet sich eine Buchung am Mautstellen-Terminal vor allem für Unternehmen an, die nur selten deutsche Autobahnen befahren.



Gemäß den Vorgaben der Bundesregierung wird jedem Nutzer der Zugang zum Mautsystem diskriminierungsfrei ermöglicht. Transportunternehmen und Fahrer können die jeweils passende Lösung wählen.



3.1 Automatische Einbuchung per Fahrzeuggerät

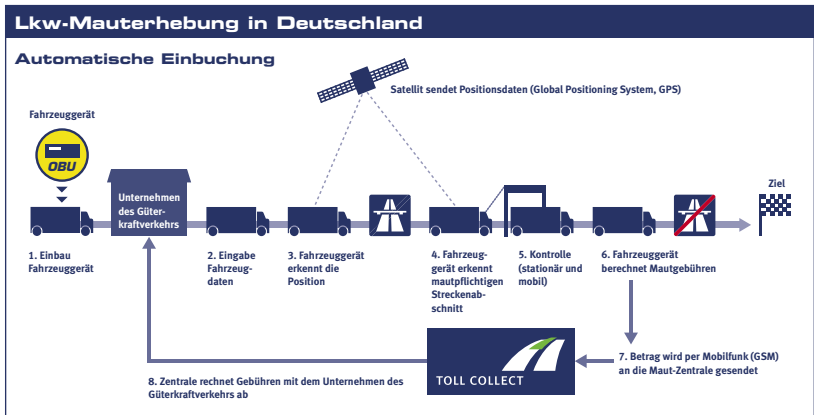


Das Herzstück des satellitengestützten Mautsystems ist die automatische Einbuchung mittels eines Fahrzeuggeräts, der so genannten On-Board Unit (OBU). Nach einer Registrierung kann sich jeder Nutzer ein Fahrzeuggerät einbauen lassen. Mit Hilfe von GPS-Satellitensignalen und weiteren Ortungssensoren erkennt die OBU alle mautpflichtigen Streckenabschnitte und berechnet auf Basis der eingestellten Fahrzeugdaten und Streckentarife die Mautgebühren.



Die Informationen zu den Mautgebühren werden per GSM-Mobilfunk (Global System for Mobile Communication) an das Toll Collect-Rechenzentrum übertragen. Anschließend werden die gefahrenen Strecken abgerechnet (siehe Kapitel 5 *Zahlungsweisen*). Transparenz ist gewährleistet: Jeder registrierte Nutzer kann anhand eines Einzelfahrennachweises die Strecken und somit die Richtigkeit der Datenerfassung überprüfen.

Ohne Kassenhäuschen und Wartezeiten – das System von Toll Collect sorgt für eine staufreie Mauterhebung.



3.1.1 Installation des Fahrzeuggeräts

Den Einbau der Fahrzeuggeräte nehmen von Toll Collect ausgesuchte und geschulte Servicepartner vor. Rund 1.850 autorisierte Werkstätten stehen dazu in ganz Deutschland und in den angrenzenden Ländern zur Verfügung.

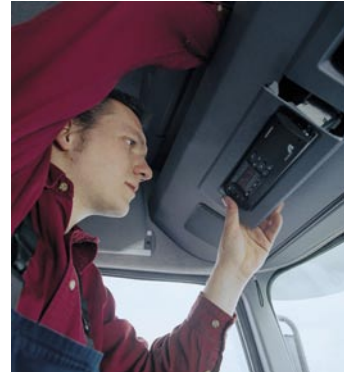
Neben dem Einbau des Fahrzeuggeräts umfasst die Installation folgende Schritte:

- Verlegung der Antenne und der Antennenkabel
- Anschlüsse für den Tachoabgriff
- Anschluss an das Bordnetz
- Aufspielen der Fahrzeug- und Halterdaten (Personalisierung) entsprechend der Fahrzeugkarte
- Montage des Gerätes
- Probefahrt und Einweisung des Fahrers

Das Personalisieren, d.h. das Aufspielen der Fahrzeug- und Halterdaten durch den Servicepartner, entfällt, wenn dieser die Geräte bereits *vorpersonalisiert* bei Toll Collect bestellt. Dieser Service ist bis zum Start der Mauterhebung verfügbar. Er ist für die Werkstatt kostenfrei und beschleunigt den Einbau. Der Installationsaufwand beträgt maximal vier Stunden pro Fahrzeug. Das Gerät selbst wird dem Nutzer kostenfrei zur Verfügung gestellt. Die Kosten für den Einbau müssen vom Nutzer selbst getragen werden.

Derzeit können registrierte Nutzer zwischen zwei verschiedenen Fahrzeuggeräten wählen:

- Die OBU von Siemens wird auf das Armaturenbrett aufgesetzt. Im Fahrzeuggerät ist ein DSRC-Modul enthalten, das der Übertragung von OBU-Daten an Kontrollbrücken, Kontrollfahrzeuge und Stützbaken dient. Diese Datenübertragung erfolgt mittels Infrarottechnik oder auch künftig, um das funktionsgerechte Zusammenwirken (Interoperabilität) mit anderen Mautsystemen zu gewährleisten, auf Mikrowellenbasis.



Das Fahrzeuggerät wird kostenlos zur Verfügung gestellt und bleibt Eigentum der Toll Collect GmbH.





- Die OBU von Grundig wird, ähnlich einem Autoradio, in einen DIN-Schacht eingebaut. Bei der Installation der Grundig-OBU wird zusätzlich ein DSRC-Modul an der Windschutzscheibe angebracht.

Bei beiden Geräten wird eine Kombiantenne auf dem Lkw-Dach angebracht. Über diese Antenne werden das GPS-Signal empfangen und Daten per Mobilfunk an die Toll Collect-Zentrale übermittelt.

Bei der Personalisierung der Fahrzeuggeräte werden die unveränderlichen spezifischen Daten des Lkws, wie z.B. dessen Schadstoffklasse, aufgespielt. Das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs wird gespeichert, d.h. eine eindeutige Zuordnung zwischen amtlichem Kennzeichen und Fahrzeuggerät hergestellt.

Sämtliche Aktivitäten beim Einbau des Fahrzeuggeräts werden elektronisch protokolliert. Danach erfolgt die Übergabe. Dabei erhält der Nutzer vom Toll Collect-Servicepartner eine Einweisung sowie die Bedienungsanleitung.

Die Kosten für den Einbau des Fahrzeuggeräts und damit verbundene Kosten (An- und Abfahrt, Standzeit) trägt der Nutzer, genauso wie die Kosten für den Schlussausbau (Vertragsende) und für durch Kennzeichenwechsel erforderliche Umstellungen durch den autorisierten Servicepartner.

Durch den Aufbau eines flächendeckenden Netzes von Servicepartnern und einer Begrenzung der OBU-Einbauzeit auf maximal vier Stunden wurden alle Voraussetzungen geschaffen, um die Kosten für den Einbau möglichst niedrig zu halten.



3.1.2 Funktionsweise des Fahrzeuggeräts

Die OBU schaltet sich automatisch beim Betätigen der Zündung ein. Der Fahrer ist verpflichtet, die eingegebenen Daten vor jeder Fahrt zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen. Dabei kommen maximal die folgenden Änderungsmöglichkeiten in Betracht.

Eingabe

- ob der Lkw ein zulässiges Gesamtgewicht (zGG) ab 12 t oder unter 12 t hat (falls das Fahrzeug ohne Auflieger oder Anhänger fährt und damit nicht mautpflichtig ist).
- der Achszahl, die nach Anhängerkombination variiert (auch nach ihr bemisst sich die Höhe der Maut).
- ob es sich um eine neue Tour handelt (oder ob von dem Betrag der letzten Tour weitergezählt werden soll).
- der Kostenstelle (diese optionale Angabe dient dem Transportunternehmen zur internen Kostenverteilung der Tour).

Nach diesen Eingaben ist das automatische System für das jeweilige Fahrzeug aktiviert. Die OBU erkennt mit Hilfe des GPS-Signals und anderer Ortungssensoren sowie der hinterlegten Daten zum Autobahnnetz automatisch, ob sich das Fahrzeug auf einem mautpflichtigen Streckenabschnitt befindet und welche Abschnitte zurückgelegt werden.

Entsprechend der Strecken- und Tarifdaten sowie der eingegebenen und der gespeicherten Fahrzeugdaten ermittelt die OBU den Betrag der zu zahlenden Maut, speichert diese Information und sendet sie per Mobilfunk an die Toll Collect-Zentrale. Die Versendung dieser Information erfolgt immer nach Erreichen eines bestimmten Mautbetrages oder nach Ablauf einer definierten Zeit. Sollte das Gerät zu diesem Zeitpunkt ausgeschaltet sein, so werden die Daten nach dem nächsten Einschalten gesendet. Schaltet der Fahrer die Zündung seines Fahrzeuges ab, wird auch die OBU abgeschaltet.

In der Toll Collect-Zentrale werden die zu zahlenden Mautbeiträge anhand des Fahrzeugkennzeichens dem Nutzer zugeordnet und eine Mautaufstellung gefertigt.



Das Toll Collect-System funktioniert dank zusätzlicher Ortungssensoren auch, wenn kurzzeitig GPS ausfallen oder gestört sein sollte.



3.2 Manuelle Einbuchung

Die Alternative zur automatischen Einbuchung per OBU ist die manuelle Einbuchung im Internet oder am Mautstellen-Terminal. Diese bietet sich unter anderem für Lkw-Fahrer und Transportunternehmen an, die nur selten auf deutschen Autobahnen unterwegs sind. Zudem können die manuellen Einbuchungen per Internet und Mautstellen-Terminal das komplette Buchungsaufkommen abdecken, sollte der unwahrscheinliche Fall eintreten, dass das automatische System ausfällt.



3.2.1 Manuelle Einbuchung per Internet

Die manuelle Einbuchung per Internet eröffnet die Möglichkeit, sich bereits vor Fahrtbeginn einzubuchen. Voraussetzung für die Teilnahme ist dabei nur die vorherige Registrierung des Unternehmens bei Toll Collect.

Die Interneteinbuchung erfolgt über die Startseite von www.toll-collect.de und ist in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Polnisch möglich. Eine spezielle Software ist dazu nicht nötig.



Die Eingabe erfolgt in zwei Schritten: Der Disponent oder Lkw-Fahrer gibt bei der Ersteingabe die Master-PIN als Passwort ein. Die Master-PIN wird vom Nutzer nach der Ersteingabe durch ein persönliches Passwort ersetzt. Daraufhin werden sämtliche registrierte Fahrzeuge seines Transportunternehmens angezeigt. Der Nutzer wählt ein Fahrzeug aus oder gibt die Fahrzeugdaten ein. Dann bestimmt er Start- und Endpunkt der Fahrt. Aus den eingegebenen Daten wird automatisch die kürzestmögliche Strecke im mautpflichtigen Straßennetz ermittelt. Diese kann der Nutzer akzeptieren oder durch die Eingabe von *Via-Punkten* nach seinen Wünschen ändern. Die Anzahl der *Via-Punkte*, also der Orte, über die die Strecke führen soll, ist allerdings begrenzt.

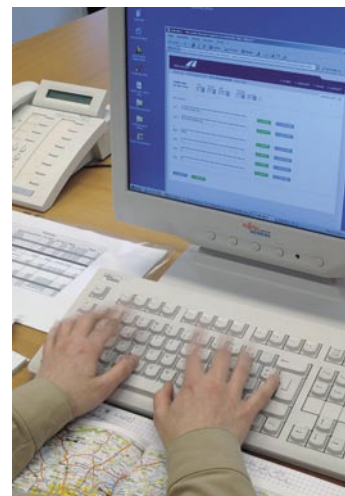
Das System ermittelt dann die Gültigkeitsdauer und den fälligen Mautbetrag. Ist der Nutzer damit einverstanden, bucht er die Strecke ein und erhält seine Einbuchungsnummer. Diese muss dem Fahrer bekannt sein, da sie bei Kontrollen die Überprüfung vereinfacht und im Falle von Teilstornierungen an den Mautstellen-Terminals neben dem Kfz-Kennzeichen und dem Startzeitpunkt erforderlich ist. Alternativ kann man sich auch eine Einbuchungsbestätigung ausdrucken oder per E-Mail zuschicken lassen. Dieser Beleg enthält einen Sicherheitscode, die so genannte *Digitale Signatur*. Damit ist der Beleg als Nachweis nutzbar.

Optional kann der Nutzer bei der Einbuchung eine Kostenstelle für seine interne Kostenverteilung angeben.

Im Internet ist nur die Buchungstornierung gesamter Strecken vor Fahrtantritt möglich, eine Teilstornierung nach Fahrtantritt nur an den an der Strecke gelegenen Mautstellen-Terminals.

Gegen jegliche unautorisierte Einbuchung sind Vorsichtsmaßnahmen getroffen: So wird der Zugang zum persönlichen Buchungssaccount nach mehrfacher Verwendung eines fehlerhaften Passwortes gesperrt und kann nur durch den Customer Service wieder entsperrt werden. Und: Zur sicheren Übertragung der Daten wird für jeden Zugang bei der Anmeldung ein *Session-Key* (digitaler Sicherheitsschlüssel) über eine festgelegte Zeit zugeordnet, mit dem der Nutzer für die Transaktion autorisiert ist.

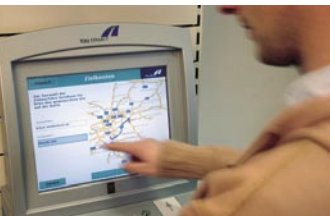
Durch digitale Schlüssel ist die Sicherheit jeder Einbuchung gewährleistet.





Hinweis: Das Routingverfahren des manuellen Buchungssystems schlägt ausschließlich Strecken auf mautpflichtigen Bundesautobahnen vor. Die Strecke, die das System anbietet, ist somit nicht immer der kürzeste Weg. Nutzer, die eine andere Streckenführung bevorzugen, können diese über die Eingabe von Teilstrecken buchen.

3.2.2 Manuelle Einbuchung am Mautstellen-Terminal

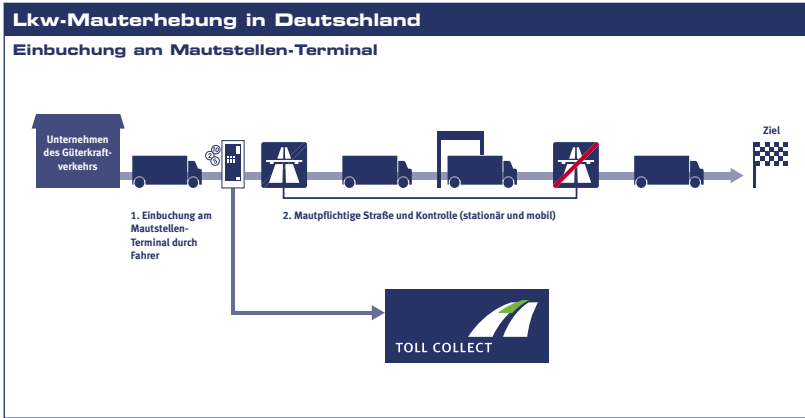


Alle Nutzer, registrierte wie nicht registrierte, können sich manuell an den Mautstellen-Terminals einbuchen. Die rund 3.500 Terminals mit der Aufschrift *Toll Collect* stehen in der Nähe aller Autobahnauffahrten, auf Autohöfen, Rastplätzen und an Tankstellen in Deutschland sowie im grenznahen Ausland.

Die Vorgehensweise bei Einbuchungen ist dabei bei allen Mautstellen-Terminals gleich, unabhängig davon, ob es sich um ein Indoor-Terminal, das innerhalb eines Kassenraums aufgestellt ist, oder um ein Outdoor-Terminal handelt, das im Freien aufgestellt ist.

Die Nutzeroberfläche der Terminals ist logisch aufgebaut. Jeder Fahrer kann sie leicht bedienen. Die Einbuchung ist in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Polnisch möglich. Bei Fragen kann der Fahrer über eine Freisprech-

Ein Mautatlas mit allen Standorten der Mautstellen-Terminals ist bei Toll Collect erhältlich. Das Verzeichnis finden Sie auch im Internet: www.toll-collect.de



lage jederzeit Kontakt zum Toll Collect Call Center aufnehmen. In einem persönlichen Gespräch erhält er dann die gewünschten Informationen, wiederum wahlweise in Deutsch, Englisch, Französisch oder Polnisch.

Der Buchungsvorgang am Terminal ähnelt dem Kauf einer Fahrkarte. Die Bedienung erfolgt über einen Touchscreen und eine PIN-Tastatur zur Kartenzahlung. Der Fahrer gibt alle relevanten Fahrzeugdaten ein, den Starttermin sowie Start- und Zielort der Fahrt. Das Mautstellen-Terminal errechnet dann die kürzeste Strecke innerhalb des mautpflichtigen Straßennetzes. Der Fahrer kann die vorgeschlagene Route akzeptieren oder durch die Eingabe anderer Via-Punkte eine alternative Streckenführung auswählen.

Wenn der Fahrer mit der Route einverstanden ist, bestätigt er diese und wählt das gewünschte Zahlungsmittel aus. Wann die Tour spätestens beendet sein muss, wird vom System automatisch berechnet. Dies ergibt sich aus dem Startzeitpunkt, der Streckenlänge und einem Zeitpuffer für kurze Pausen, Staus und sonstige Störungen. Das Zeitfenster ist allerdings so bemessen, dass Mehrfachnutzungen mit einer Einbuchung verhindert werden.



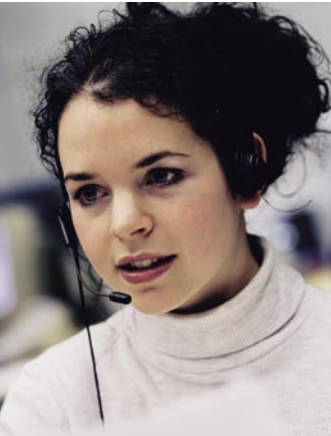
Der Fahrer ist verpflichtet, die Buchungen so vorzunehmen, dass er die vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten einhalten kann. Es wird empfohlen, die Fahrt möglichst zeitnah zum Beginn der Gültigkeitsdauer der Einbuchung anzutreten.



Der Lkw-Fahrer erhält schließlich einen gültigen Einbuchungsbeleg. Dieses Ticket muss aufbewahrt werden, denn es enthält die Angaben zu:

- den Fahrzeugdaten,
- der gebuchten Streckenführung,
- der Länge der Strecke,
- dem Mautbetrag,
- der 16-stelligen Einbuchungsnummer und
- der Gültigkeitsdauer.

Die Einbuchung kann bis zu drei Tagen im Voraus vor dem Startzeitpunkt erfolgen.



Die Terminals sind mit dem Toll Collect-Rechenzentrum verbunden.

Die Einbuchungsdaten werden auf diesem Weg an Toll Collect gesendet. So erkennt das System im Fall einer Kontrolle, ob der Lkw auf der jeweiligen Strecke zum jeweiligen Zeitpunkt ordnungsgemäß eingebucht ist.

Einbuchungen können vor Fahrtantritt komplett storniert werden. Nach Fahrtantritt sind Teilstornierungen möglich. Die einzelnen Wege, wie Einbuchungen storniert werden können, finden Sie in Kapitel 3.3 *Stornierungen bei der manuellen Einbuchung* beschrieben.

Hinweis: Das Routingverfahren des manuellen Buchungssystems schlägt ausschließlich Strecken auf mautpflichtigen Bundesautobahnen vor. Die Strecke, die das System anbietet, ist somit nicht immer der kürzeste Weg. Nutzer, die eine andere Streckenführung bevorzugen, können diese über die Eingabe von Teilstrecken buchen.



Eingaben am Terminal ohne und mit Fahrzeugkarte

Eingaben am Terminal ohne Fahrzeugkarte:	Eingaben am Terminal mit Fahrzeugkarte:
1. Zulassungsland, Kfz-Kennzeichen und Schadstoffklasse des Lkws	1. Einschieben der Fahrzeugkarte
2. Anzahl der Achsen (von Zugmaschine und Anhängerkombination)	2. Zahl der Achsen (notwendig, da die Achsen mit den Anhängerkombinationen variieren)
3. Startzeit der Autobahnnutzung (kann bis zu drei Tagen im Voraus bestimmt werden)	3. Startzeit der Autobahnnutzung (kann bis zu drei Tagen im Voraus bestimmt werden)
4. Start- und Zielpunkt der Tour	4. Start- und Zielpunkt der Tour
5. Bestätigung des Streckenverlaufs (das System ermittelt immer die kürzestmögliche Strecke im mautpflichtigen Streckennetz)	5. Bestätigung des Streckenverlaufs (das System ermittelt immer die kürzestmögliche Strecke im mautpflichtigen Streckennetz)
6. evtl. Modifikation der Strecke (wenn der Lkw-Fahrer eigene Via-Punkte eingeben möchte)	6. evtl. Modifikation der Strecke (wenn der Lkw-Fahrer eigene Via-Punkte eingeben möchte)
7. Bestätigung aller Daten (Strecken- und Fahrzeugdaten, Gültigkeitsende und Mautbetrag)	7. Bestätigung aller Daten (Strecken- und Fahrzeugdaten, Gültigkeitsende und Mautbetrag)
8. Auswahl des Zahlungsmittels	8. Auswahl des Zahlungsmittels

3.3 Stornierung bei der manuellen Einbuchung

Manuelle Einbuchungen lassen sich stornieren. Dazu gibt es folgende Wege: Fahrten, deren Starttermin in der Zukunft liegt, können im Internet (für registrierte Nutzer) ebenso wie an jedem Mautstellen-Terminal (für registrierte und nicht registrierte Nutzer) storniert werden. Die Vorgehensweise bei Stornierungen ist dabei bei allen Mautstellen-Terminals gleich, unabhängig davon, ob es sich um ein Indoor-Terminal, das innerhalb eines Kassenraums aufgestellt ist, oder um ein Outdoor-Terminal handelt, das im Freien aufgestellt ist.

Für die Stornierung im Internet wird die Funktion „Stornierung“ gewählt, die zu stornierende Strecke eingegeben und bestätigt. Danach ist die Einbuchung im Mautsystem als ungültig gekennzeichnet und Einbuchungsbeleg und -nummer sind ungültig. Die Rückerstattung der Maut erfolgt als Gutschrift über das ursprüngliche Zahlungsmittel.

Wurde die Fahrt bereits angetreten, können nur die noch nicht befahrenen Streckenabschnitte an einem Mautstellen-Terminal entlang der gebuchten Strecke storniert werden. Die noch nicht befahrene Strecke berechnet sich vom Autobahnabschnitt des Standorts des Mautstellen-Terminals, an dem die Stornierung durchgeführt wird, bis zum Zielort der gewählten Strecke.

Hierzu wählt der Nutzer die Funktion „Stornierung“ und führt den Einbuchungsbeleg ein oder gibt die Einbuchungsnummer sowie das Kfz-Kennzeichen und den Startzeitpunkt ein. Im Anschluss daran gibt der Fahrer ein neues Ziel auf der ursprünglichen Strecke an. Dieses Ziel muss zwischen dem Standort der Mautstelle bzw. dem Streckenabschnitt und dem ursprünglichen Ziel liegen. Die stornierte Strecke berechnet sich vom neu eingegebenen bis zum ursprünglichen Ziel. Danach wird die Maut erstattet.

Ist die Maut bar bezahlt worden, so erhält der Nutzer einen Beleg, mit dem ihm an der Kasse die zu viel gezahlte Maut ausbezahlt wird. Erfolgt die Stornierung an einem Outdoor-Terminal, wird der Betrag bar in Euromünzen erstattet.

Ist die Maut mit Karte bezahlt worden, so wird die entsprechende Karte in das Terminal eingeführt und die Mauterstattung erfolgt über das ursprüngliche Zahlungsmittel.



Nach Ablauf der Gültigkeitsdauer des Einbuchungsbeleges sind Stornierungen einer Fahrt nicht mehr möglich.

Allerdings kann der Mautpflichtige dann noch eine Erstattung durch das Bundesamt für Güterverkehr (BAG) verlangen, wenn er nachweist, dass ihm eine vorherige Geltendmachung aus tatsächlichen Gründen nicht möglich war und er sein Erstattungsverlangen innerhalb von zwei Monaten nach Ablauf des Gültigkeitszeitraums des Einbuchungsbeleges oder der Interneteinbuchung beim BAG mit dem hierfür vorgesehenen BAG-Vordruck geltend macht. Der Vordruck kann im Internet unter www.bag.bund.de abgerufen werden oder beim Bundesamt für Güterverkehr (BAG), Werderstraße 34, 50672 Köln, angefordert werden.

Hinweis: Umbuchungen sind nur über den Weg der Stornierung und Einbuchung der neuen Strecke möglich. Das Erstattungsverfahren ist kostenpflichtig.

4. Mauthöhe (inkl. Mautklassen)

Die Höhe der Maut richtet sich nach der Schadstoffklasse, der Achszahl des Lkws und der Länge der mautpflichtigen Strecke. Zuerst wird jedes Fahrzeug auf Grund seiner Schadstoffklasse den drei Kategorien A, B oder C zugeordnet. Diese Gebührenordnung nach Schadstoffklassen belohnt unter anderem Lkw-Halter, die bei ihren Fahrzeugen auf hohe Umweltstandards setzen.



Schadstoffklassen gemäß ABMG			
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Bis 30. Sept. 2006	S4, S5 und EEV Klasse 1	S3 und S2	S1 und Fahrzeuge, die keiner Schadstoffklasse angehören
1. Okt. 2006 bis 30. Sept. 2009	S5 und EEV Klasse 1	S4 und S3	S2, S1 und Fahrzeuge, die keiner Schadstoffklasse angehören
Ab 1. Okt. 2009	EEV Klasse 1	S5 und S4	S3, S2, S1 und Fahrzeuge, die keiner Schadstoffklasse angehören

Mauttarife		
	Fahrzeuge oder Fahrzeugkombinationen bis zu drei Achsen *	Fahrzeuge oder Fahrzeugkombinationen mit vier oder mehr Achsen *
Kategorie A	0,09 Euro	0,10 Euro
Kategorie B	0,11 Euro	0,12 Euro
Kategorie C	0,13 Euro	0,14 Euro

* Die Tandemachse zählt als zwei Achsen; Lift- und Hubachsen werden stets berücksichtigt.

Der Mautpflichtige ist verpflichtet, auf Verlangen des Bundesamtes für Güterverkehr die Richtigkeit aller für die Mauterhebung maßgeblichen Tatsachen durch Vorlage geeigneter Unterlagen nachzuweisen (§ 5 ABMG i.V.m. § 7 Lkw-MautV). Bei allen in Deutschland zugelassenen Lkws kann die Schadstoffklasse insbesondere durch den Fahrzeugschein oder den Kraftfahrzeugsteuerbescheid nachgewiesen werden (Lkw-MautV).

Bei nicht in Deutschland zugelassenen Fahrzeugen gelten zeitlich abgestufte Vermutungsregeln, wenn die Schadstoffklasse nicht auf andere Weise, insbesondere durch Unterlagen über die Erfüllung bestimmter Umweltauflagen im CEMT**-Verkehr, nachgewiesen werden kann (§ 9 Lkw-MautV). Der Mautpflichtige trägt die Darlegungs- und Beweislast für alle mauterheblichen Tatsachen. Ein Verstoß gegen die Nachweispflicht ist bußgeldbewehrt.

** CEMT – Conférence Européenne des Ministres des Transports – Konferenz der Europäischen Verkehrsminister

5. Zahlungsweisen

Es gibt verschiedene Möglichkeiten die Mautgebühren zu bezahlen. Es stehen folgende Zahlungsweisen zur Verfügung:

- Maut-Log-Pay-Verfahren (Lastschriftverfahren)
- Tankkartenverfahren
- Zahlung per Guthabenkonto
- Zahlung mit EC-Karte
- Zahlung mit Kreditkarte
- Barzahlung



5.1 Zahlungsweisen für registrierte Nutzer

Nutzer, die sich bei Toll Collect registrieren lassen, genießen den Vorteil, ihre Maut auf alle verfügbaren Arten zahlen zu können. Registrierten Nutzern stehen folgende Zahlungsweisen zur Verfügung:

Maut-Log-Pay-Verfahren (Lastschriftverfahren)

Die Maut wird einmal monatlich gemäß der Mautaufstellung, also nach der Nutzung des mautpflichtigen Streckennetzes, von dem bei der Registrierung angegebenen Bankkonto des Nutzers abgebucht. Voraussetzung für die Teilnahme ist eine ausreichende Bonität, die auf der Basis der monatlichen Fahrleistung des Nutzers, ein Sicherheitszuschlag eingeschlossen, berechnet wird.

Die Bonität wird von einem Zahlungsdienstleister überprüft und zur laufenden Überwachung des Limits im Toll Collect-System hinterlegt.

Diese Angaben sowie die Fahrleistung werden regelmäßig überprüft und gegebenenfalls angepasst.

Tankkartenverfahren

Der Nutzer kann die Maut über eine Tankkartengesellschaft abrechnen lassen. Voraussetzung ist, dass der vom Tankkartenemittenten eingeräumte Verfügungsrahmen ein ausreichendes Limit im Hinblick auf die monatliche Fahrleistung ergibt.



Wie geht man vor? Der Nutzer sendet seine Registrierungsunterlagen an den auf dem Registrierungsformular ausgewählten Tankkartenemittenten. Dieser erteilt nach Überprüfung der Bonität des Nutzers die Limitzusage und teilt es Toll Collect bei der Weiterleitung der Registrierungsunterlagen schriftlich mit. Alternativ kann der Nutzer seine Registrierungsunterlagen auch direkt an Toll Collect senden. In diesem Fall holt Toll Collect die Limitzusage bei dem jeweiligen Tankkartenemittenten ein.

Auch bei diesem Verfahren zahlt der Nutzer seine Maut monatlich nach Mautaufstellung, also nach der Nutzung des mautpflichtigen Streckennetzes.

Eine aktuelle Liste der zugelassenen Tankkarten ist im Internet unter www.toll-collect.de erhältlich (Abschnitt: Lkw-Mautsystem/Zahlungsweisen).

Zahlung per Guthabenkonto

Möchte der Nutzer von keinem der genannten Verfahren Gebrauch machen oder sollte er keine ausreichende Bonität nachweisen können, bietet Toll Collect ihm mit dem Guthabenverfahren eine weitere Möglichkeit, als registrierter Nutzer am System teilzunehmen.

So funktioniert es: Der Nutzer zahlt im Voraus einen Betrag ein, von dem die laufenden Fahrten verrechnet werden. Der Nutzer hat dabei selbst dafür Sorge zu tragen, dass immer ein ausreichendes Guthaben auf seinem Konto verfügbar ist. Der Nutzer kann beim Customer Service telefonisch seinen Kontostand abfragen.

5.2 Zahlungsweisen für registrierte und nicht registrierte Nutzer

Folgende Zahlungsweisen der Maut stehen allen Nutzern zur Verfügung:

Tank-, Kredit- und EC-Karte

Jeder Nutzer kann seine Mautgebühren bargeldlos an allen Mautstellen-Terminals entrichten. Welche Tank- und Kreditkarten akzeptiert werden, kann jederzeit auf der Homepage von Toll Collect (www.toll-collect.de) abgerufen oder über den Customer Service erfragt werden.

Bargeld

An den Mautstellen-Terminals können Lkw-Fahrer die Maut in Euro und gegebenenfalls in der am jeweiligen Standort gültigen Landeswährung bezahlen. Falls Rückgeld auszu zahlen ist, erfolgt dies in jedem Falle in Euro. Bei Mautstellen-Terminals, die im Freien aufgestellt sind (Outdoor-Terminals) ist zu beachten, dass nur mit Geldscheinen in Euro oder gegebenenfalls in der jeweiligen Landeswährung bezahlt werden kann.

Hinweis: Buchungen registrierter Nutzer, die nicht mit dem auf der Fahrzeugkarte vermerkten Zahlungsmittel beglichen werden, erscheinen nicht auf der monatlichen Mautaufstellung.



Hinweis: Registrierte Nutzer können am Mautstellen-Terminal selbstverständlich auch die Zahlungsmittel verwenden, die den nicht registrierten Nutzern zur Verfügung stehen. Dabei ist zu beachten, dass sie dann nicht als registrierte Nutzer gelten und somit die Buchung nicht in der Mautaufstellung ausgewiesen wird.

Zahlungsverfahren

Automatische Einbuchung

	Nicht registrierte Nutzer	Registrierte Nutzer
■ Log-Pay-Verfahren (Lastschriftverfahren)	-	■
■ Tankkartenverfahren	-	■
■ Guthabenkonto	-	■

Manuelle Einbuchung über das Internet

	Nicht registrierte Nutzer	Registrierte Nutzer
■ Log-Pay-Verfahren (Lastschriftverfahren)	-	■
■ Tankkartenverfahren	-	■
■ Guthabenkonto	-	■

Manuelle Einbuchung am Mautstellen-Terminal

	Nicht registrierte Nutzer	Registrierte Nutzer
■ Fahrzeugkarte über das dort hinterlegte Zahlungsmittel: <i>Log-Pay-Verfahren (Lastschriftverfahren), Guthabenkonto oder Tankkartenverfahren</i>	-	■
■ EC-Karte	■	-
■ Tankkartenverfahren	■	-
■ Kreditkarte	■	-
■ Bar	■	-

5.3 Reklamation der Mautaufstellung

Bei Fragen oder Reklamationen zur Mautaufstellung können sich Nutzer mit ihren Fragen bzw. Einwänden schriftlich (oder auch telefonisch) an Toll Collect (siehe Kapitel 9 *Service und Kontakt*) wenden. Zahlungsbezogene Reklamationen sind sowohl im automatischen System als auch im manuellen System nur innerhalb von zwei Monaten nach Erhalt der Mautaufstellung bzw. der Einbuchung möglich. Weitere Einzelheiten sind den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu entnehmen.

6. Kontrolle

Mit dem Kontrollsystem wird die korrekte Bezahlung der Maut überprüft. Es dient nicht zur Erhebung und Abrechnung der Maut. Es gibt vier Arten der Kontrolle:

- Automatische Kontrolle: Rund 300 fest installierte Kontrollbrücken registrieren mit Infrarotsensoren Fahrzeuge, die sich der Kontrollbrücke nähern. Es werden sowohl die OBU-Nutzer als auch die Teilnehmer am manuellen Verfahren überprüft. Die Daten werden ausgewertet und mit den Daten verglichen, die im Rechenzentrum gespeichert sind.
- Stationäre Kontrolle: Parallel dazu können die Daten potenzieller Mautpreller auch an Beamte des Bundesamtes für Güterverkehr (BAG) auf einem der Kontrollbrücke nachgelagerten Parkplatz gesendet werden, die die Fahrzeuge dann aus dem fließenden Verkehr herauswinken und überprüfen.
- Mobile Kontrolle: Rund 300 mobile Teams des BAG kontrollieren 24 Stunden am Tag die korrekte Bezahlung der Maut. Die Teams dienen als Ergänzung zu den Kontrollbrücken und ermöglichen eine flächendeckende und flexible Kontrolle. Stellt sich heraus, dass ein Lkw nicht per OBU am automatischen System teilnimmt, vergleicht das Team das Fahrzeugkennzeichen per Kontroll-PC mit den manuellen Einbuchungsdaten in der zentralen Datenbank. Bestehen Zweifel an der ordnungsgemäßen Entrichtung der Maut, so wird das Fahrzeug ausgeleitet.



Bestätigt sich dann der Verdacht auf einen Mautverstoß, so wird vom Kontrollpersonal unmittelbar die Maut nacherhoben und ein Ordnungswidrigkeitenverfahren kann eingeleitet werden. Von Fahrern ausländischer Lkws kann vor der Weiterfahrt eine Sicherheitsleistung in Höhe des zu erwartenden Bußgeldes erhoben werden.

- Betriebskontrollen: Zusätzlich führen die Mitarbeiter des BAG stichprobenweise Betriebskontrollen durch. Bei den Güterverkehrsunternehmen wird vor Ort überprüft, ob die Maut ordnungsgemäß entrichtet wurde. Zu diesem Zweck werden Frachtpapiere, Tankbelege, Schaubilder etc. einer bestimmten Periode ausgewertet.

Bei eindeutig festgestellter Nichtentrichtung der Maut findet eine Nacherhebung der Maut je Vorfall für eine Wegstrecke von 500 Kilometern statt, sofern die tatsächliche Wegstrecke nicht festgestellt wird.

Wenn der Halter eines Fahrzeuges nicht im Mauterhebungssystem registriert ist, erhält die Kontrollzentrale über die Kontrollbehörde oder das Kraftfahrtbundesamt dessen Anschrift, um die Maut im Nachhinein zu erheben. Alle anderen Fälle werden zur Nacherhebung der Maut an das BAG weitergeleitet. Gleichzeitig kann ein Ordnungswidrigkeitenverfahren eingeleitet werden.



7. Rechtliche Grundlagen

Das Autobahnmautgesetz für schwere Nutzfahrzeuge (ABMG) und die Lkw-Mautverordnungen bilden den rechtlichen Rahmen für die Einführung der streckenbezogenen Lkw-Maut. Das ABMG, das am 12. April 2002 in Kraft getreten ist, enthält die Rechtsgrundlagen für die Erhebung der neuen entfernungsabhängigen Lkw-Maut. Es legt zum Beispiel fest, für welche Fahrzeuge auf welchen Autobahnen Maut zu zahlen ist, wie die Maut erhoben und wie sie kontrolliert wird.

Die Bundesregierung wird durch das ABMG ermächtigt, die Höhe der Maut durch Rechtsverordnung festzusetzen. Dies wird durch die Mauthöheverordnung umgesetzt. Durch eine weitere Verordnung, die Lkw-Mautverordnung, werden alle Einzelheiten der Lkw-Mauterhebung geregelt.

Mautpflichtige Fahrzeuge

Mautpflichtig sind alle schweren Nutzfahrzeuge oder Fahrzeugkombinationen mit einem zulässigen Gesamtgewicht von mindestens zwölf Tonnen, die ausschließlich für den Güterkraftverkehr bestimmt sind. Dabei müssen alle Nutzer der deutschen Autobahnen für die zurückgelegte Strecke zahlen – unabhängig von ihrem Herkunftsland.

Mautbefreite Fahrzeuge

Ausgenommen von der Mautpflicht sind nach § 1 Abs. 2 ABMG Kraftomnibusse und Fahrzeuge der Streitkräfte, der Polizeibehörden, des Zivil- und Katastrophenschutzes, der Feuerwehr und anderer Notdienste. Ebenso befreit sind Fahrzeuge des Bundes sowie Fahrzeuge, die ausschließlich für den Straßenunterhaltungs-, und -betriebsdienst sowie für Straßenreinigung und Winterdienst genutzt werden. Auch Fahrzeuge, die ausschließlich für Zwecke des Schau-steller- und Zirkusgewerbes eingesetzt werden, sind von der Maut ausgenommen.

Die rechtlichen Grundlagen für die entfernungsabhängige Maut auf Bundesautobahnen sind:

- *Gesetz über die Erhebung von streckenbezogenen Gebühren für die Benutzung von Bundesautobahnen mit schweren Nutzfahrzeugen vom 5. April 2002 (Autobahnmautgesetz für schwere Nutzfahrzeuge – ABMG; BGBl. I 2002, S. 1234 ff.), das am 12. April 2002 in Kraft getreten ist.*
- *Verordnung zur Festsetzung der Höhe der Autobahnmaut für schwere Nutzfahrzeuge (Mauthöheverordnung – MautHV; BGBl. I 2003, S. 1001 bis 1002), die am 1. Juli 2003 in Kraft getreten ist.*
- *Verordnung zur Erhebung, zum Nachweis der ordnungsgemäßen Entrichtung und zur Erstattung der Maut (Lkw-Mautverordnung – Lkw-MautV; BGBl. I 2003, S. 1003 bis 1005), die am 1. Juli 2003 in Kraft getreten ist.*

Halter der genannten Fahrzeuge können diese bei Toll Collect als mautbefreit registrieren lassen. Nähere Informationen erhalten Sie unter www.toll-collect.de oder im Call Center unter 0049 (0) 180 2 865526.

Die Angaben auf dem Antrag zur Mautbefreiung von Fahrzeugen sind wahrheitsgemäß und vollständig zu machen. Die Verantwortung für die rechtliche Richtigkeit der Einordnung als mautbefreites Fahrzeug trägt der Antragsteller (Prinzip der Selbstdeklaration). Die Registrierung bedeutet also keine rechtliche Anerkennung der Mautbefreiung seitens Toll Collect oder des Bundesamtes für Güterverkehr (BAG). Die zuständigen Stellen sind jederzeit berechtigt, die Richtigkeit der Angaben zu prüfen. Zu den Voraussetzungen der Mautbefreiung verweisen wir auf § 1 Abs. 1 und 2 ABMG.

Mautpflichtiges Straßennetz

Die Mautpflicht gilt grundsätzlich auf allen Bundesautobahnen einschließlich Rastanlagen und beginnt mit der Auffahrt auf die Autobahn. Bundesautobahnen sind laut Gesetz alle zur Bundesautobahn gewidmeten Bundesfernstraßen.

Auch genau bezeichnete Abschnitte von Bundesstraßen können unter die Mautpflicht fallen (vgl. hierzu § 1 Abs. 4 ABMG).



8. Fragen und Antworten

Sollte mein Fahrzeuggerät ausfallen, was mache ich dann?

Sollte Ihre OBU während der Fahrt ausfallen, sind Sie verpflichtet, sich umgehend manuell einzubuchen. Das kann dazu führen, dass Sie an der nächsten Abfahrt die Autobahn verlassen müssen. Die Einbuchung ist an Autohöfen, Raststätten und Grenzübergängen per Mautstellen-Terminal möglich und kann auch durch Ihr Büro via Internet erfolgen. Wenden Sie sich, in Ihrem eigenen Interesse, möglichst bald zur Überprüfung des Fahrzeuggeräts an einen Toll Collect-Servicepartner. Hier hilft Ihnen der Mautatlas, das Verzeichnis der Mautstellen und der Servicepartner.

Was mache ich, wenn mein Fahrzeuggerät gestohlen wurde oder nach einem Unfall unbrauchbar ist?

Wenn Ihr Fahrzeuggerät gestohlen wurde oder durch einen Unfall nicht mehr gebrauchsfähig ist, senden Sie oder Ihr Unternehmen bitte unverzüglich eine schriftliche Verlustmeldung an den Customer Service von Toll Collect oder melden Sie den Verlust telefonisch unter Angabe der Master-PIN. Toll Collect wird das gestohlene Fahrzeuggerät sofort deaktivieren, damit kein Missbrauch mit dem Gerät betrieben werden kann. Diese Vorgehensweise erfolgt zu Ihrer eigenen Sicherheit.

Was passiert, wenn mein Lkw mit Fahrzeuggerät ein neues Kennzeichen bekommt?

Wechseln Sie bei Ihrem mit einer OBU ausgestatteten Fahrzeug das amtliche Kennzeichen, müssen diese neuen Daten durch einen Servicepartner auf das Fahrzeuggerät gespielt werden. Der Servicepartner kann Ihnen diese Leistung in Rechnung stellen. Sie erhalten dann von Toll Collect unaufgefordert eine neue Fahrzeuggkarte mit dem geänderten Kfz-Kennzeichen.



Ich habe meine Fahrzeugkarte verloren. Was tue ich?

Bitte melden Sie den Verlust, die Beschädigung oder auch den Diebstahl Ihrer Fahrzeugkarte unverzüglich bei Toll Collect. Ihre alte Karte wird automatisch gesperrt und Sie bekommen eine kostenpflichtige Ersatzfahrzeugkarte.

Was passiert mit dem Fahrzeuggerät, wenn ich meinen Lkw verkaufe?

Gehen Sie zu einem Toll Collect-Servicepartner und lassen Sie die OBU ausbauen. Anschließend müssen Sie dieses Fahrzeug beim Toll Collect-Customer Service abmelden. Der Ausbau des Fahrzeuggeräts ist kostenpflichtig.

Ich habe eine falsche PIN eingegeben und mein Fahrzeuggerät wurde gesperrt. Was ist zu tun?

Bitte wenden Sie sich an den nächstgelegenen Servicepartner. Eine Übersicht über alle autorisierten Servicepartner zum Einbau und zur Wartung der Fahrzeuggeräte finden Sie im Internet: www.toll-collect.de

Das Mautstellen-Terminal ist defekt oder geschlossen.

An wen wende ich mich?

Fällt ein Mautstellen-Terminal aus, an dem Sie sich gerade einbuchen möchten, oder ist dieses geschlossen, ist jeder Nutzer verpflichtet, das nächstgelegene Mautstellen-Terminal für die Einbuchung zu nutzen. Informationen zu den nächstgelegenen Mautstellen finden Sie am Eingang der Mautstelle und im Internet unter www.toll-collect.de.

Unterstützt das Toll Collect-System auch Mautsysteme in anderen Ländern?

Das Toll Collect-System ist so ausgelegt, dass es die technischen Voraussetzungen bietet, um auch andere Mautsysteme zu unterstützen. Zurzeit ist jedoch noch keine Mautentrichtung mit dem Toll Collect-System in anderen Ländern möglich.

Wie werden die Daten in den Kontrollbrücken verarbeitet?

Die Erfassung der Fahrzeuge an der Kontrollbrücke erfolgt exakt im Rahmen der Vorgaben des Gesetzgebers. Das ABMG erlaubt gemäß § 7 Abs. 2 unter anderem das Erstellen von Bildern des Fahrzeugs sowie das Erheben des Kennzeichens zweckgebunden zur Überwachung der Vorschriften des Autobahnmautgesetzes. Gemäß § 9 Abs. 5 ABMG sind diese Daten unmittelbar nach dem Kontrollvorgang zu löschen, wenn das Fahrzeug nicht der Mautpflicht unterliegt. Toll Collect verarbeitet Fahrzeugbilder und Kennzeichendaten nur im Rahmen der gesetzlichen Zwecke und unter Einhaltung der Löschungsvorschriften. Die Fahrer sind auf den Bildern nicht erkennbar. Darüber hinaus werden bei nicht mautpflichtigen Fahrzeugen, bei denen auf Grund der Vermessung das Nichtbestehen der Mautpflicht festgestellt wurde, die erstellten Bilder nicht hinsichtlich des Kennzeichens ausgewertet, sondern innerhalb von Sekundenbruchteilen in der Brücke gelöscht. Dasselbe geschieht mit den Bildern von mautpflichtigen Fahrzeugen, die sich korrekt eingebucht haben.

Werden Bewegungsprofile erstellt?

Lediglich der registrierte Nutzer erhält von Toll Collect mit der Mautaufstellung die Information, auf welcher Strecke der Lkw zu welchem Zeitpunkt gefahren ist und welchen Mautbetrag der Nutzer zu entrichten hat. Dritten ist es nicht möglich, Bewegungsprofile zu erstellen, da nur das BAG und die Toll Collect GmbH Zugriff auf die Abrechnungsdaten haben. Auf der Mautaufstellung wird lediglich der Startzeitpunkt jeder abgerechneten Strecke aufgeführt. Auf dieser Basis ist keine rechtlich verwertbare Durchschnittsgeschwindigkeit ermittelbar. Das Fahrzeuggerät speichert keine Daten zur Geschwindigkeit und zur Beladung des Lkw.



9. Service und Kontakt

Alle Nutzer des Toll Collect-Mautsystems – registrierte und nicht registrierte – werden umfassend vom Toll Collect-Customer Service betreut.

Call Center – für allgemeine Anfragen

Anlaufstelle für nicht registrierte Nutzer ist dabei das Call Center – montags bis freitags erreichbar von 7 bis 19 Uhr unter der Rufnummer 0049 (0) 180 2 865526. Hier beantworten geschulte Mitarbeiter in persönlichen Gesprächen alle Fragen zum System, zu den Einbuchungsmöglichkeiten oder zur Registrierung. Die Mitarbeiter sprechen in jedem Fall deutsch, englisch, französisch und polnisch.

Service-Center – für registrierte Nutzer

Für die registrierten Nutzer sind die Mitarbeiter im Service Center Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr da. Ob für Informationen oder beim OBU-Einbau, bei etwaigen Beanstandungen oder Reklamationen, beim Verlust des Fahrzeuggeräts oder auch bei Vertragsänderungen – das Service Center begleitet registrierte Nutzer in allen Fragen zur Lkw-Maut. Die Mitarbeiter erreicht man über E-Mail, Fax, Brief und natürlich per Telefon. Telefonische Gespräche können in Deutsch, Englisch, Französisch und Polnisch geführt werden.

Direktverbindung rund um die Uhr

Bei Fragen und Problemen bei der manuellen Einbuchung können sich Lkw-Fahrer an jedem der über 3.500 Mautstellen-Terminals einfach per Knopfdruck mit einem Mitarbeiter des Call Centers verbinden lassen – rund um die Uhr.



Informationen erhalten sie beim Customer Service von
Toll Collect:

Toll Collect GmbH
Customer Service
Postfach 60 13 63

D-14413 Potsdam

Telefon: 0049 (0) 180 2 TOLL COLLECT*
(0049 (0) 180 2 865526)*

Fax: 0049 (0) 180 1 TOLL COLLECT
(0049 (0) 180 1 865526)

*0,06 € je Anruf aus dem Festnetz der Deutschen Telekom

www.toll-collect.de
service@toll-collect.de

Hinweis: Toll Collect weist darauf hin, dass für alle in dieser Informationsschrift enthaltenen Aussagen, soweit sie sich nicht auf Umstände beziehen, die einer stetigen Anpassung unterliegen, ein Änderungsvorbehalt gilt. Dies betrifft insbesondere Angaben über das Servicepartner- und das Mautstellennetz.

Eine Haftung der Toll Collect GmbH sowie ihrer Vertreter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen gegenüber dem Mautschuldner bzw. dem Nutzer für die Nutzerinformationen auf Grund Privatrechts kommt nur bei Vorsatz und bei grober Fahrlässigkeit in Betracht. Im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen. Ausgenommen von einem Haftungsausschluss oder einer Haftungsbeschränkung ist eine Haftung der Toll Collect GmbH sowie ihrer Vertreter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit sowie nach Produkthaftungsgesetz.

Über die aktuelle Fassung der Nutzerinformationen können Sie sich jederzeit im Internet unter www.toll-collect.de informieren. Die Broschüre Nutzerinformationen kann kostenlos in der aktuellen Version heruntergeladen werden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhalten Sie unter www.toll-collect.de im Internet.

**Toll Collect GmbH
Customer Service
Postfach 60 13 63**

D-14413 Potsdam

Telefon: 0049 (0) 180 2 TOLL COLLECT*
(0049 (0) 180 2 865526)*

Fax: 0049 (0) 180 1 TOLL COLLECT
(0049 (0) 180 1 865526)

*0,06 € je Anruf aus dem Festnetz der
Deutschen Telekom

**www.toll-collect.de
service@toll-collect.de**

Im Auftrag des



**BUNDESAMT
FÜR
GÜTERVERKEHR**

