

Catherine Maheux
Adviseur

DOCUMENT

Vrachtwagens in Duitsland Starttolheffing op 1 januari 2005

Samenvatting

Vanaf 1 januari 2005 moet tol betaald worden voor vrachtwagens van minstens 12 ton die gebruik maken van het Duitse autosnelwegennet (12000 km).

Na heel wat moeilijkheden werkte Toll Collect voor rekening van de Duitse regering een tolheffingssysteem uit dat de tol berekent en heft in verhouding tot het afgelegde snelwegtraject.

Zie website : www.toll-collect.de

Klantendienst : 00 49 180 2 86 55 26

Dienst
Telecommunicatie en
Vervoer
T + 32 2 515 08 49
F + 32 2 515 08 32
cma@vbo-feb.be

Er bestaan 3 wijzen van tolheffing: 2
Betalingwijzen 2
Controle 2

In bijlage:

- De brochure **Gebruikersinformatie** (Toll Collect)
- Het inschrijvingsformulier **Benutzerregistrierung** (met vertaling)
- Een handige interactieve webwijzer Toll Collect

VBO vzw
Ravensteinstraat 4
B - 1000 Brussel
T + 32 2 515 08 11
F + 32 2 515 09 99
info@vbo-feb.be
www.vbo.be
Lid Unice

Er bestaan 3 wijzen van tolheffing:

- automatisch, na montage in het voertuig van een toestel, een zogenaamde On-Board Unit (OBU), van het merk Siemens of Grundig.
- manueel via internet
- manueel via het gebruik van de 3.500 tolterminals die opgesteld staan in de buurt van de autosnelwegopritten, de parkeerplaatsen en in de tankstations in Duitsland en de aangrenzende landen.

De hoogte van de tol wordt bepaald volgens het aantal assen en de vervuilingscategorie van de vrachtwagen.

	Categorie A	Categorie B	Categorie C
Tot 30 sept. 2006	Euro 4, euro 5 en EEV-klasse	Euro 3 en euro 2	Euro 1 en voertuigen die tot geen enkele vervuilingscategorie behoren
Van 1 okt. 2006 tot 30 sept. 2009	Euro 5 en EEV-klasse	euro 4 en euro 3	Euro 2, euro 1 en voertuigen die tot geen enkele vervuilingscategorie behoren
Vanaf 1 okt. 2009	EEV-klasse	euro 5 en euro 4	Euro 3, euro 2, euro 1 en voertuigen die tot geen enkele vervuilingscategorie behoren

Dienst
Telecommunicatie en
Vervoer
T + 32 2 515 08 49
F + 32 2 515 08 32
cma@vbo-feb.be

VBO vzw
Ravensteinstraat 4
B - 1000 Brussel
T + 32 2 515 08 11
F + 32 2 515 09 99
info@vbo-feb.be
www.vbo.be
Lid Unice



Vrachtwagens in Duitsland (-2-)

Het tolbedrag houdt ook rekening met het aantal assen van de vrachtwagen: de prijs per kilometer belooft volgens dit systeem:

- voor voertuigen of voertuigcombinaties tot drie assen

0,09 euro in categorie A

0,11 euro in categorie B

0,13 euro in categorie C

- voor voertuigen of voertuigcombinaties met vier of meer assen

0,10 euro in categorie A

0,12 euro in categorie B

0,14 euro in categorie C.

Betalingswijzen

Diverse mogelijkheden naar gelang de gebruiker al dan niet geregistreerd is bij Toll

Collect: via log-pay, tankkaart, rekening-courant, eurochequekaart, creditcard of contant.

Controle:

Over het hele traject en 24 u per dag zal het voertuig onderworpen zijn aan automatische controle (300 bruggen met infraroodsensoren) en mobiele controle (bestelwagens van het ministerie van Vervoer). De boete voor een overtreding kan oplopen tot 20.000 €.

Inhoud

1	Overzicht	6
2	Registratie	8
3	Boekingsmogelijkheden	9
3.1	De automatische boeking via het voertuigtoestel	10
3.1.1	Installatie van het voertuigtoestel	11
3.1.2	Werking van het voertuigtoestel	13
3.2	Manuele afrekenprocedure	14
3.2.1	De manuele boeking via het Internet	14
3.2.2	De manuele boeking via de tolterminal	16
3.3	Stornoboeking bij de manuele afrekenprocedure	19
4	Toltarief (incl. tolcategorieën)	21
5	Betalingswijzen	23
5.1	Betalingswijzen voor geregistreeerde gebruikers	23
5.2	Betalingswijzen voor geregistreeerde en niet-geregistreeerde gebruikers	25
5.3	Reclameren over de tolkostenspecificatie	27
6	Controle	27
7	Juridische basis	29
8	Vragen en antwoorden	31
9	Service en contactgegevens	34

Zeer geachte dame of heer,

De ligging in het centrum van Europa maakt Duitsland tot knooppunt van het internationale vrachtverkeer. De aanhoudende groei van het goedertransport via wegen leidt tot een aanzienlijke belasting van de Duitse autosnelwegen en vraagt om hoge investeringen voor onderhoud en uitbreiding.

De Bondsregering heeft besloten deze kosten rechtvaardig te verdelen door het invoeren van een trajectafhankelijke tol voor vrachtwagens (Lkw-Maut) voor alle zware bedrijfsvoertuigen en voertuigcombinaties vanaf 12 ton – zowel voor binnen- als buitenlandse gebruikers.

Toll Collect heeft als dienstverlener in opdracht van de Bondsregering een tolsysteem ontwikkeld, dat het tarief proportioneel berekent en heft aan de hand van de afgelegde deeltrajecten. Het systeem van Toll Collect waarborgt bovendien dat de verkeersstroom op de Duitse autosnelwegen geen hinder ondervindt van de tolheffing. In tegenstelling tot veel gangbare tolsystemen verlangt het systeem van Toll Collect geen snelheidsbeperkingen, geen stoppen van voertuigen en geen noodzaak het verkeer over voorgeschreven rijstroken te leiden.

Het door Toll Collect ontwikkelde tolsysteem biedt de gebruiker drie mogelijkheden voor het boeken en afrekenen van de tol: de automatische boeking via het voertuigtoestel, de manuele boeking via de tolterminal en de boeking via het Internet. De hierdoor ontvangen tolgelden worden volledig afgedragen aan de Duitse schatkist. Naast de techniek van het tolsysteem biedt Toll Collect haar gebruikers eveneens een omvangrijke Customer Service. Bij vragen kunnen gebruikers bijvoorbeeld bij de tolterminal via een druk op een knop worden doorverbonden met een bekwame gesprekspartner in het Call Center.

In deze informatiebrochure vindt u alle wetenswaardigheden over de tol voor vrachtwagens – van het registreren als gebruiker tot en met de controle en het overzicht van de tolkosten.

Goede rit!

Het team van
Toll Collect GmbH



1 Overzicht

Het tolsysteem van Toll Collect biedt de gebruiker drie mogelijkheden voor het boeken en afrekenen van de tol:

- de automatische afrekenprocedure via het voertuigtoestel
- de manuele afrekenprocedure via het Internet
- de manuele afrekenprocedure via één van de 3.500 tolterminals

In het middelpunt van het systeem staat de automatische afrekenprocedure: een in de vrachtwagen ingebouwd voertuigtoestel, de zogenaamde On-Board Unit (OBU), herkent aan de hand van een satelliet signaal (Global Positioning System, GPS) en ondersteunende plaatsbepalingssensoren, over welk tolplichtig deeltraject een vrachtwagen rijdt. De OBU bepaalt de positie van de vrachtwagen en kan op elk willekeurig moment één van de ca. 5.200 deeltrajecten toewijzen uit ongeveer 24.000 kilometer snelwegennet (beide rijrichtingen). Het toestel berekent vervolgens het verschuldigde tolgeld en stuurt deze gegevens via mobiele telefonie aan het rekencentrum van Toll Collect.

Het voertuigtoestel registreert het gereden deeltraject.

De alternatieven bestaan uit twee manuele afrekenprocedures: de chauffeur of de transportonderneming kunnen het tolplichtige traject via een tolterminal of het Internet boeken. Ook deze gegevens worden naar het rekencentrum van Toll Collect verzonden.

Voorwaarde voor de afrekenprocedure via het voertuigtoestel en de afrekenprocedure via het Internet is het registreren





van de onderneming bij Toll Collect. Het afrekenen van de tolgelden geschiedt bij deze procedure één maal per maand door middel van een automatische afschrijving aan de hand van de geregistreerde deeltrajecten (Log-Pay-procedure), via een tankkaart of via een tegoedrekening.

De manuele afrekenprocedure via tolterminals is beschikbaar voor alle gebruikers. Men betaalt hierbij via een tank-, EC- of creditcard, of gewoon contant. Geregistreerde gebruikers kunnen bij de tolterminals ook via de Log-Pay-procedure of een tegoedrekening betalen. Geregistreerde gebruikers kunnen gebruik maken van onze Customer Service; onze medewerkers geven graag telefonisch antwoord op vragen over de betaling of andere vragen over het tolsysteem.

Alle niet-geregistreerde gebruikers kunnen met hun telefonische vragen terecht bij het Call Center van Toll Collect.

Om een rechtvaardige heffing en afrekening van de tol bij alle tolplichtigen te kunnen waarborgen, heeft Toll Collect een omvangrijk controlesysteem ontwikkeld. Er vinden automatische controles plaats door middel van ongeveer 300 controlepoorten. Verder zijn er stationaire en mobiele controleteams onderweg van het BAG uit Keulen (Bundesamt für Güterverkehr – de Rijksdienst voor het Goederenverkeer), die controleert of men zich aan de tolplicht houdt. Hiertoe worden in het rekencentrum van Toll Collect de gegevens van alle gebruikers die via de automatische afrekenprocedure of één van de manuele afrekenprocedures zijn binnengekomen, vergeleken met de ontvangen controlegegevens. De controlepoorten en de mobiele teams van het BAG zijn uitgerust met speciale apparatuur die voortdurend in contact staat met het rekencentrum.

De controle op een correcte tolheffing is de verantwoordelijkheid van het Bundesamt für Güterverkehr (BAG – de Rijksdienst voor het Goederenverkeer). Toll Collect stelt de techniek beschikbaar.



2. Registratie

De makkelijkste manier om tol te betalen begint met het registreren bij Toll Collect. Wie zich als gebruiker opgeeft en aansluitend zijn voertuigen registreert, beschikt over alle mogelijkheden om de tol te boeken en te betalen. Voor deelname aan de automatische afrekenprocedure of de afrekenprocedure via het Internet is registratie een noodzakelijke voorwaarde. Bovendien hebben geregistreerde gebruikers bij gebleken kredietwaardigheid de beschikking over alle betalingsmogelijkheden.

Bij de registratie worden enkele gegevens gevraagd (chassisnummer, kenteken van de vrachtwagen en nationaliteit, de milieuklasse, het aantal assen en het toegelaten totaalgewicht van de truck). Deze voertuiggegevens en de gewenste betalingswijze worden door Toll Collect op een chipkaart opgeslagen. Daarna wordt deze chipkaart naar de gebruiker verzonden.



De formulieren voor het registreren vindt u op het Internet onder www.toll-collect.de. U kunt deze formulieren desgewenst ook bij onze Customer Service (zie hoofdstuk 9) opvragen.

Ook bij de manuele afrekenprocedure via de tolterminal, waarvan iedereen gebruik kan maken, hebben geregistreerde gebruikers bepaalde voordelen. U kunt tijd sparen bij de tolterminal, door alle voertuiggegevens van de chipkaart te laten lezen, in plaats van ze met de hand in te voeren.

3. Boekingsmogelijkheden

De tol is alleen verschuldigd voor het gebruik van toltrajecten. Toll Collect heeft voor de tolheffing een elektronisch systeem ontwikkeld, dat hiermee rekening houdt. Chauffeurs en transportondernemingen hebben drie mogelijkheden om het desbetreffende traject te boeken:

- de automatische boeking via het voertuigtoestel (OBU)
- de manuele boeking via het Internet
- de manuele boeking via één van de meer dan 3.500 tolterminals

De automatische boeking via het voertuigtoestel (OBU) is de eenvoudigste manier om te boeken. Maar ook de andere boekingsmogelijkheden hebben voordelen. Een boeking via een tolterminal is bijvoorbeeld ideaal voor alle ondernemingen die slechts weinig gebruik maken van de Duitse autosnelwegen.



Conform de opdracht van de Bondsregering heeft elke gebruiker toegang tot het tolsysteem op een wijze die vrij is van discriminatie. Transportondernemingen en chauffeurs kunnen zelf de bij een bepaalde situatie passende oplossing kiezen.



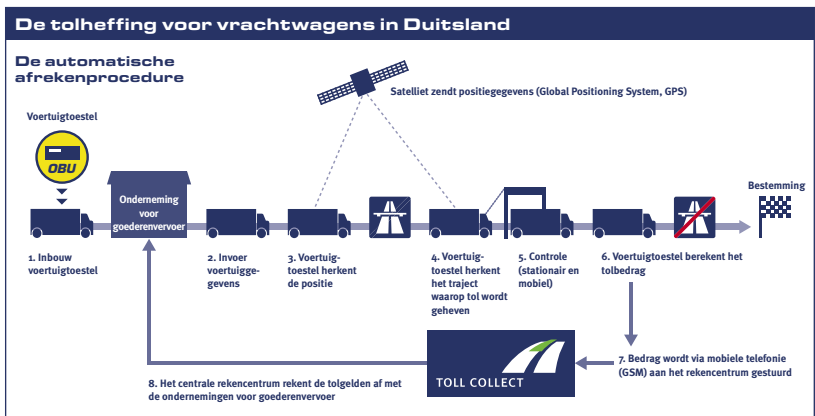
3.1 De automatische boeking via het voertuigtoestel



Het belangrijkste gedeelte van het satellietondersteund tolsysteem is de automatische boeking via een voertuigtoestel, de zogenaamde On-Board Unit (OBU). Na registratie kan elke gebruiker een voertuigtoestel laten inbouwen. Met behulp van GPS-satellietsignalen en andere plaatsbepalingssensoren herkent de OBU alle trajectdelen die onder de tolplicht vallen. Het verschuldigde tolgeld wordt berekend op basis van de ingestelde voertuiggegevens, het gereden trajectdeel en het daarvoor geldende toltarief.

De tolgegevens worden via mobiele telefonie (GSM – Global System for Mobile Communication) naar het rekencentrum van Toll Collect gezonden. Aansluitend worden de bereden trajecten afgerekend (zie hoofdstuk 5 Betalingswijzen). Transparantie is gewaarborgd: elke geregistreerde gebruiker kan aan de hand van het overzicht van de afzonderlijke ritten de gereden trajecten en daarmee de juistheid van de geregistreerde gegevens controleren.

Zonder tolhuisjes en wachttijden – het systeem van Toll Collect zorgt voor een filevrije tolheffing.



3.1.1 Installatie van het voertuigtoestel

Het inbouwen van voertuigtoestellen wordt verricht door servicepartners die door Toll Collect zijn geselecteerd en getraind. Hiervoor staan 1.850 geautoriseerde werkplaatsen ter beschikking, die zijn verspreid over Duitsland en de omliggende landen.

Naast de inbouw van het voertuigtoestel bestaat de installatie uit de volgende werkzaamheden:

- Verleggen van de antenne en de antennekabel
- Aansluitingen voor de tachograaf
- Aansluiting op het boordnet
- Instellen van de gegevens over het voertuig en de houder (personalisering) overeenkomstig de gegevens op de voertuigkaart
- Montage van het toestel
- Proefrit en wegwijs maken van de chauffeur

Het personaliseren, d.w.z. het instellen van de gegevens over het voertuig en de houder, vervalt indien het toestel reeds *gepersonaliseerd* bij Toll Collect werd besteld. Deze service is beschikbaar totdat de tolheffing van start gaat. Voor de werkplaats zijn hieraan geen kosten verbonden en verder maakt dit een vlotter verloop van de inbouw mogelijk. De montage neemt maximaal vier uur per voertuig in beslag. Het voertuigtoestel zelf wordt kosteloos aan de gebruiker ter beschikking gesteld. De kosten voor het inbouwen komen ten laste van de voertuigbezitter.

Momenteel kunnen geregistreerde gebruikers kiezen tussen twee verschillende voertuigtoestellen:

- De OBU van Siemens wordt op het dashboard geplaatst. Dit voertuigtoestel bezit een DSRC-module, dat dient voor de overdracht van de OBU-gegevens aan de controlepoorten, de controlevoertuigen en de steunzenders. Deze gegevensoverdracht vindt plaats via infraroodtechniek of binnenkort, om een functionele samenwerking (interoperabiliteit) met andere tolsystemen te waarborgen, op basis van microgolven.



Het voertuigtoestel wordt kosteloos ter beschikking gesteld en blijft eigendom van Toll Collect GmbH.





- De OBU van Grundig wordt, net als een autoradio, in een DIN-schacht gemonteerd. Bij de installatie van de Grundig-OBU wordt er een DSRC-module op de voorruit aangebracht.

Bij beide toestellen wordt er een combiantenne op het dak van de bestuurderscabine aangebracht. Via deze antenne worden het GPS-signaal ontvangen en de gegevens per mobiele telefonie aan het rekencentrum van Toll Collect verzonden.

Bij de personalisering van de voertuigtoestellen worden de onveranderlijke voertuigspecifieke gegevens van de vrachtwagen ingevoerd, zoals bijvoorbeeld de milieuklasse. Het officiële kenteken van het voertuig wordt opgeslagen, d.w.z. er wordt een ondubbelzinnige toewijzing tussen het officiële kenteken en het voertuigtoestel tot stand gebracht.

Er wordt een elektronisch verslag gemaakt van de werkzaamheden tijdens het inbouwen. Daarna volgt de overdracht. Tijdens de overdracht krijgt de gebruiker van de servicepartner instructie over het gebruik van het voertuigtoestel en wordt er een gebruiksaanwijzing overhandigd.

De kosten van het inbouwen van het voertuigtoestel en de daaraan verbonden kosten (heen- en terug rijden naar de werkplaats en de statijd) zijn voor rekening van de gebruiker, evenals de kosten van de demontage bij beëindiging van het contract en kosten die ontstaan door de noodzakelijke werkzaamheden van de servicepartner bij een kentekenwijziging.

Door het opbouwen van een netwerk van servicepartners dat zich uitstrekt over het gehele gebied en de inbouwtijd van de OBU te beperken tot maximaal 4 uur, wordt de basis gevormd om de kosten voor het inbouwen zo laag mogelijk te houden.



3.1.2 Werking van het voertuigtoestel

De OBU wordt automatisch aangezet bij het aanzetten van de ontsteking. De chauffeur is verplicht de ingevoerde gegevens voor het begin van elke rit te controleren en zonnodig aan te passen. Hiermee worden de onderstaande wijzigingen bedoeld.

Invoer

- of de vrachtwagen een toegelaten totaalgewicht van 12 t of minder dan 12 t heeft (b.v. als het voertuig zonder oplegger of aanhanger rijdt, kan het gewicht onder de tolgrens blijven waardoor het niet onder de tolplicht valt);
- het aantal assen, dat al naar gelang de aanhangercombinatie kan variëren (ook bepalend voor de hoogte van de tol);
- of het om een nieuwe rit gaat (of dat nieuwe tolbedragen bij het bedrag van de vorige rit dienen te worden opgeteld);
- de kostenplaats (deze optionele invoer dient voor de interne kostenverdeling van de rit binnen de transportonderneming).

Na deze invoer is het automatische systeem geactiveerd voor het desbetreffende voertuig. De OBU herkent met behulp van het GPS-signaal, andere plaatsbepalingssensoren en de achterliggende gegevens van het snelwegennet of het voertuig zich op een toltraject bevindt en welke trajecten er zijn afgelegd.

Aan de hand van de traject- en tariefgegevens, en ook de ingevoerde en opgeslagen voertuiggegevens, bepaalt de OBU de verschuldigde tol. Deze informatie wordt opgeslagen en vervolgens via mobiele telefonie naar het rekencentrum van Toll Collect verzonden. De verzending van deze informatie geschiedt steeds bij het bereiken van een bepaald tolbedrag of na afloop van een bepaalde tijd. Mocht het toestel op dit tijdstip zijn uitgeschakeld, dan worden deze gegevens bij de volgende activering van het toestel verzonden. Zet de chauffeur de ontsteking van zijn voertuig uit, dan wordt ook de OBU uitgezet.

In het rekencentrum van Toll Collect worden de verschuldigde tolbedragen aan de hand van het voertuigkenteken toegewezen aan de gebruiker en opgenomen in een overzicht; de tolkosten-specificatie.



Dankzij de aanvullende plaatsbepalingssensoren functioneert het tolsysteem ook als de GPS-ontvangst kort uitvalt of wordt gestoord.



3.2 Manuele afrekenprocedure

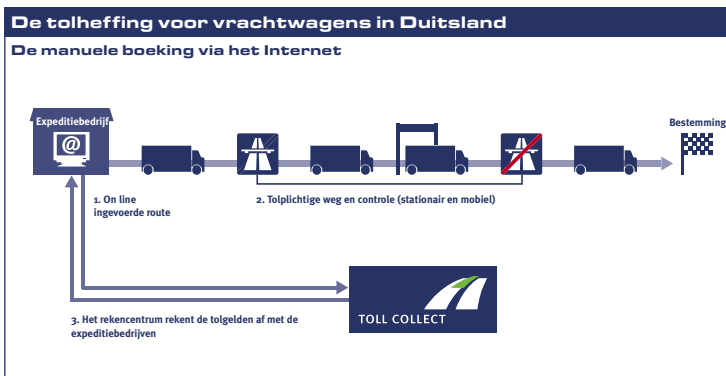
Alternatieven voor de automatische afrekenprocedure via de OBU zijn de manuele afrekenprocedure via het Internet of de tolterminal. Deze zijn bij uitstek geschikt voor vrachtwagenchauffeurs of transportondernemingen die slechts zelden gebruik maken van de Duitse autosnelwegen. Bovendien kunnen de manuele boekingen via het Internet en de tolterminals een uitkomst bieden, in het onwaarschijnlijke geval dat het automatische tolheffingssysteem uitvalt.



3.2.1 De manuele boeking via het Internet

De manuele boeking via het Internet biedt de mogelijkheid reeds voor het begin van de rit te boeken. De enige voorwaarde voor deze manier van boeken is registratie van de onderneming bij Toll Collect.

Het boeken via het Internet geschiedt via de startpagina van www.toll-collect.de en is mogelijk in de talen Duits, Engels, Frans en Pools. Hiervoor is geen speciale software nodig.



De invoer vindt plaats in twee stappen: de afdelingschef of de vrachtwagenchauffeur voert bij de eerste invoer de Master-PIN als wachtwoord in. Deze Master-PIN wordt na de eerste invoer door de gebruiker gewijzigd in een persoonlijk wachtwoord. Vervolgens worden alle geregistreerde voertuigen van zijn transportonderneming weergegeven. De gebruiker kiest een voertuig of voert de voertuiggegevens in. Hierna bepaalt hij het start- en het eindpunt van de rit. Uit de ingevoerde gegevens wordt automatisch de kortstmogelijke route in het tolplichtige wegennet berekend. De gebruiker kan deze route accepteren of naar wens wijzigen door het invoeren van *via-punten*. Het aantal van deze via-punten, dus de plaatsen waar de vrachtwagen tijdens de rit langs moet, is echter beperkt.

Het systeem toont vervolgens de geldigheidsduur en het verschuldigde bedrag aan tolgeld. Gaat de gebruiker met deze gegevens akkoord, dan boekt hij het traject en krijgt hij een boekingsnummer. De chauffeur moet dit boekingsnummer weten of het bij zich hebben en goed bewaren, aangezien dit nummer bij controles het natrekken aanzienlijk vereenvoudigt. Verder is het nodig bij gedeeltelijke stornoboeking via tolterminals, waar het samen met het kenteken van de vrachtwagen en de begintijd moet worden ingevoerd. Daarnaast kan men een boekingsbevestiging afdrukken of per e-mail toegezonden krijgen. Deze bevestiging bevat een beveiligingscode, de zogenaamde *digitale handtekening*. Hierdoor is de bevestiging te gebruiken als bewijsstuk.

Bij het boeken bestaat de mogelijkheid dat de gebruiker een kostenplaats opgeeft voor de interne kostenverdeling van zijn bedrijf.

Via het Internet is het alleen mogelijk de gehele rit te storneren vóór het begin van de rit, een deelstornering na het begin van de rit is alleen mogelijk via een aan het traject gelegen tolterminal.

Tegen ongeautoriseerde boekingen zijn voorzorgsmaatregelen getroffen. Zo wordt de toegang tot de persoonlijke boekingsrekening geblokkeerd nadat meerdere malen een verkeerd wachtwoord werd ingevoerd. Deze blokkering kan uitsluitend door tussenkomst van de Customer Service worden opgeheven. En: voor een veilige gegevensoverdracht krijgt elke gebruiker bij elke aanmelding voor een bepaalde tijd een *session key* (digitale beveiligingssleutel) toegewezen, waarmee de gebruiker voor de huidige transactie wordt geautoriseerd.

Door de digitale sleutel is elke boeking een veilige boeking.





N.B.: De routeringssoftware van het manuele boekingsstelsel kiest uitsluitend toltrajecten op Duitse autosnelwegen. Het traject dat het stelsel voorstelt, is daardoor niet altijd de kortste weg. Gebruikers die een andere route willen rijden, kunnen deze boeken door het invoeren van deeltrajecten.

3.2.2 De manuele boeking via de tolterminal



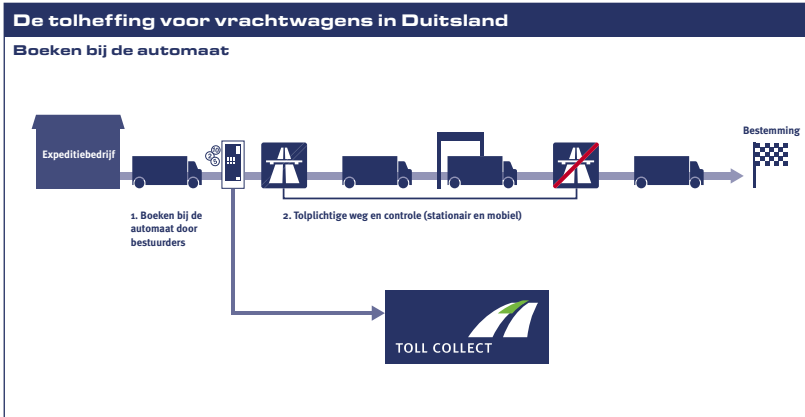
Alle gebruikers, zowel geregistreerde als niet geregistreerde, kunnen bij elke tolterminal met de hand boeken. De meer dan 3.500 terminals met het opschrift *Toll Collect* staan vlakbij alle opritten van autosnelwegen, alle grote parkeerplaatsen, wegresteranten en bij tankstations in Duitsland en het grensgebied van het naburige buitenland.

De boekingshandelingen zijn bij alle tolterminals hetzelfde, ongeacht of deze plaatsvinden bij een indoorterminal, die binnenshuis in b.v. een betaalruimte is opgesteld, of bij een outdoorterminal, die in de open lucht is opgesteld.

De gebruikersinterface van de terminals is op een logische manier opgebouwd. Ze zijn voor elke bestuurder eenvoudig te bedienen. Het boeken en afrekenen is mogelijk in de talen Duits, Engels, Frans en Pools. Bij vragen kan de bestuurder via een luidspreker met microfoon op elk willekeurig moment contact opnemen met het Call Center van Toll Collect.

Bij Toll Collect is een tolatlas verkrijgbaar met de locaties van alle tolterminals.

Dit overzicht kunt u eveneens vinden op het Internet onder: www.toll-collect.de



De gewenste informatie wordt dan in een persoonlijk gesprek verstrekt. De voertaal van dit gesprek is naar keuze Duits, Engels, Frans of Pools.

Het boeken via de tolterminal lijkt veel op het kopen van een kaartje voor het openbaar vervoer bij een kaartjesautomaat. De bediening geschiedt door middel van een aanraakscherm en een PIN-toetsenbord voor het betalen met een betaalkaart. De bestuurder voert zelf de relevante voertuiggegevens, de vertrektijd en het begin- en eindpunt van de rit in. De tolterminal berekent vervolgens de kortste route binnen het tolplichtige wegennet. De gebruiker kan de voorgestelde route accepteren of door het invoeren van via-punten een alternatieve route kiezen.

Wanneer de bestuurder met de route akkoord gaat, bevestigt hij deze en kiest vervolgens het gewenste betaalmiddel. Het systeem berekent automatisch wanneer de rit op zijn laatst moet zijn voltooid. Dit wordt bepaald aan de hand van de vertrektijd, de lengte van het traject en een tijdsbuffer voor korte pauzes, files en andere verstoringen. Dit tijdsvenster is ingevoerd, om meerdere ritten met één enkele boeking te verhinderen.



De bestuurder is verplicht de boekingen zodanig te verrichten, dat hij zich kan houden aan de voorgeschreven rust- en rijtijden. Er wordt geadviseerd zo kort mogelijk na het begin van de geldigheidsduur van de boeking te beginnen met rijden.



De bestuurder krijgt aan het eind van de boeking een geldig boekingsbewijs. Dit bewijs moet goed worden bewaard, want het bevat de volgende informatie:

- de voertuiggegevens,
- de geboekte route,
- de lengte van het traject,
- het tolbedrag,
- het 16-cijferige boekingsnummer en
- de geldigheidsduur.

De boeking kan maximaal drie dagen voor het tijdstip van vertrek plaatsvinden.



De tolterminals zijn verbonden met het rekencentrum van Toll Collect.

De boekingsgegevens worden langs deze weg naar Toll Collect verstuurd. Zo herkent het systeem bij een controle, of de boeking van een bepaalde vrachtwagen op een bepaald traject op een bepaald tijdstip in orde is.

Boekingen kunnen vóór het begin van de rit volledig worden gestorneerd. Na het begin van de rit zijn er slechts deelstorneringen mogelijk. De wijze waarop u boekingen kunt storneren, zijn beschreven in hoofdstuk 3.3 *Storneren van een manuele boeking*.

N.B.: De routeringssoftware van het manuele boekingsstelsel kiest uitsluitend toltrajecten op Duitse autosnelwegen. Het traject dat het systeem voorstelt, is daardoor niet altijd de kortste weg. Gebruikers die een andere route willen rijden, kunnen deze boeken door het invoeren van deeltrajecten.



Invoeren van gegevens bij de tolterminal zonder en met voertuigkaart

<i>Invoeren van gegevens bij de tolterminal zonder voertuigkaart</i>	<i>Invoeren van gegevens bij de tolterminal met voertuigkaart:</i>
<i>1. Land van toelating, kenteknummer en milieuklasse van de vrachtwagen</i>	<i>1. Voertuigkaart in de daarvoor bestemde gleuf steken</i>
<i>2. Aantal assen (van truck en aanhangercombinatie)</i>	<i>2. Aantal assen (noodzakelijk, aangezien dit aantal per aanhangercombinatie kan variëren)</i>
<i>3. Begintijd gebruik autosnelweg (maximaal drie dagen vooruit te boeken)</i>	<i>3. Begintijd gebruik autosnelweg (maximaal drie dagen vooruit te boeken)</i>
<i>4. Start- en eindpunt van de rit</i>	<i>4. Start- en eindpunt van de rit (hier kan één van de tien op de voertuigkaart opgeslagen standaarddoelen worden gekozen)</i>
<i>5. Bevestiging van het verloop van de route (het systeem berekent altijd de kortst mogelijke route in het tolplichtige wegennet)</i>	<i>5. Bevestiging van het verloop van de route (het systeem berekent altijd de kortst mogelijke route in het tolplichtige wegennet)</i>
<i>6. Eventuele routewijziging (wanneer de bestuurder eigen via-punten wil ingeven)</i>	<i>6. Eventuele routewijziging (wanneer de bestuurder eigen via-punten wil ingeven)</i>
<i>7. Bevestiging van alle gegevens (route- en voertuiggegevens, einde van de geldigheid en tolbedrag)</i>	<i>7. Bevestiging van alle gegevens (route- en voertuiggegevens, einde van de geldigheid en tolbedrag)</i>
<i>8. Keuze van het betaalmiddel</i>	<i>8. Keuze van het betaalmiddel</i>

3.3 Stornoboeking bij de manuele afrekenprocedure

Manuele boekingen zijn te storneren op een van de volgende manieren: ritten waarvan de vertrektijd in de toekomst ligt, zijn zowel via het Internet (alleen voor geregistreerde gebruikers) als via een tolterminal (voor zowel geregistreerde als niet-geregistreerde gebruikers) te storneren.

De boekingshandelingen zijn bij alle tolterminals hetzelfde, ongeacht of het om een indoorterminal gaat, die b.v. in een betaalruimte is opgesteld, of om een outdoorterminal, die in de open lucht is opgesteld.

Voor het storneren via het Internet wordt de functie “Stornoboeking” gekozen. Daarna wordt het te storneren traject ingevoerd en bevestigd. Hierna is de boeking in het tolsysteem als ongeldig gekenmerkt en zijn het betalingsbewijs en het boekingsnummer ongeldig geworden. De teruggave van de tol geschiedt door middel van creditering van het oorspronkelijke betaalmiddel.

Is de rit reeds begonnen, dan is het alleen het nog niet gereden deel van het traject te storneren via een tolterminal langs de geboekte route. Het nog niet gereden traject wordt berekend vanaf de tolterminal waarop de stornoboeking plaatsvindt, tot de eindbestemming van het gekozen traject.

Hiervoor kiest de gebruiker de functie “Stornoboeking” en voert vervolgens het betalingsbewijs of het boekingsnummer in, alsmede het kenteknummer en de vertrektijd. Vervolgens voert de bestuurder een nieuwe bestemming in op het oorspronkelijke traject. Deze bestemming moet tussen de standplaats van de tolterminal resp. het deeltraject en het oorspronkelijke doel liggen. Het gestorneerde traject wordt berekend van de nieuwe bestemming tot de oorspronkelijke bestemming. Aan de hand hiervan wordt de tol terugbetaald.

Is de tol contact betaald, dan krijgt de gebruiker bij de stornoboeking een stornobewijs, waarmee hij bij de kassa de te veel betaalde tol terugkrijgt. Geschiedt de stornering bij een outdoorterminal, dan wordt het bedrag contant terugbetaald in euromunten.

Werd de tol via een kaart betaald, dan wordt de desbetreffende kaart in de daarvoor bestemde gleuf van de terminal gestoken en wordt de tol gerestitueerd door middel van creditering van het oorspronkelijke betaalmiddel.



Na afloop van de geldigheidsduur van het betalingsbewijs zijn stornoboekingen van een rit niet meer mogelijk.

De tolplichtige kan op dat moment echter alsnog een restitutie van het Bundesamt für Güterverkehr – de Rijksdienst voor Goederenverkeer (BAG) verlangen, door aan te tonen dat het voor hem feitelijk onmogelijk was de tol terug te claimen. Verder moet het verzoek om teruggave binnen twee maanden na afloop van de geldigheidsduur van een betalingsbewijs of Internetboeking bij het BAG worden ingediend door middel van het hiervoor bestemde voorgedrukte BAG-formulier. Dit formulier is via het Internet onder: www.bag.bund.de te downloaden of bij het Bundesamt für Güterverkehr (BAG), Werderstraße 34, 50672 Keulen op te vragen.

N.B.: Omboekingen zijn uitsluitend mogelijk via een stornoboeking van de oorspronkelijke route en het boeken van het nieuwe traject. Aan deze restitutie zijn kosten verbonden.

4. Toltarief (incl. tolcategorieën)

De hoogte van de tol is afhankelijk van de milieuklasse, het aantal assen van de vrachtwagen en de lengte van het traject waarvoor tol is verschuldigd. Allereerst wordt elk voertuig op grond van zijn milieuklasse in categorie A, B of C ingedeeld. Deze tariefstructuur aan de hand van milieuklassen belooft onder andere vrachtwagenbezitters, die bij de keuze van hun voertuigen meer rekening houden met het milieu dan anderen.



Milieuklassen volgens ABMG (Autobahnmautgesetz – de tolwet voor autosnelwegen)			
	Categorie A	Categorie B	Categorie C
Tot 30 sept. 2006	S4, S5 en EEV klasse 1	S3 en S2	S1 en voertuigen die niet tot een milieuklasse behoren
1 okt. 2006 t/m 30 sept. 2009	S5 en EEV klasse 1	S4 en S3	S2, S1 en voertuigen die niet tot een milieuklasse behoren
Vanaf 1 okt. 2009	EEV klasse 1	S5 en S4	S3, S2, S1 en voertuigen die niet tot een milieuklasse behoren

Toltarieven		
	Voertuigen of voertuig-combinaties tot en met drie assen*	Voertuigen of voertuig-combinaties met vier of meer assen*
Categorie A	0,09 Euro	0,10 Euro
Categorie B	0,11 Euro	0,12 Euro
Categorie C	0,13 Euro	0,14 Euro

* De tandemas telt voor twee assen; er wordt rekening gehouden met lift- en hefassen.

De tolplichtige is verplicht op verlangen van het BAG de juistheid van alle voor de tolheffing belangrijke feiten te bewijzen door het overleggen van daarvoor geschikte documenten (§ 5 ABMG – de tolwet - in combinatie met § 7 LKW-MautV – de tolverordening voor vrachtwagens). Bij alle in Duitsland toegelaten vrachtwagens kan de milieuklasse vooral door het kentekenbewijs deel 1 en 2 of de aanslag motorrijtuigenbelasting worden aangetoond (LKW-MautV).

Indien de milieuklasse niet op een andere manier is aan te tonen, in het bijzonder door documenten waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de milieueisen voor het verkeer in de CEMT**, dan gelden bij niet in Duitsland toegelaten voertuigen tijdgebonden en trapsgewijs ingedeelde regels van vermoeding (§ 9 Lkw-MautV). Wie tol is verschuldigd, is verantwoordelijk voor het leveren van verklaringen en bewijslast voor alle aan de tolheffing gerelateerde feiten. Op een overtreding van de bewijsplicht staat een geldboete. (**CEMT; Conference Européene des Ministres des Transport = Conferentie van de Europese ministers van verkeer en transport)

5. Betalingswijzen

Er zijn verschillende mogelijkheden om de verschuldigde tol te betalen. U kunt kiezen uit de volgende betalingswijzen:

- Log-Pay-procedure (betalen door middel van een automatische afschrijving)
- Betalen met een tankkaart
- Betalen door middel van een tegoedrekening
- Betalen met een EC-kaart
- Betalen met een credit card
- Contante betaling



5.1 Betalingswijzen voor geregistreerde gebruikers

Gebruikers die zich bij Toll Collect laten registreren, genieten het voordeel dat ze de tol op alle beschikbare wijzen kunnen betalen. Voor geregistreerde gebruikers staan de volgende betalingswijzen staan ter beschikking:

Log-Pay-procedure (betalen door middel van een automatische afschrijving)

De verschuldigde tol wordt maandelijks aan de hand van de tolkostenspecificatie - dus al naar gelang het kostenoverzicht van het gebruik van het tolplichtige wegennet, automatisch afgeschreven van de bij de registratie opgegeven bankrekening van de gebruiker. Voorwaarde van deelname is voldoende kredietwaardigheid, die wordt berekend op basis van het maandelijks door de gebruiker te rijden aantal kilometers, waarbij een bepaalde veiligheidsmarge in acht wordt genomen.

De kredietwaardigheid wordt gecontroleerd door een betalingsdienstverlener en met het oog op doorlopende bewaking van de limiet opgeslagen in het systeem van Toll Collect.

Deze gegevens en het gereden aantal kilometers worden regelmatig gecontroleerd en zonodig aangepast.

Betalen met een tankkaart

De gebruiker kan de tol eveneens afrekenen via een tankkaart. Voorwaarde hiervoor is dat het bedrijf dat de tankkaart heeft verstrekt, u een limiet heeft toegewezen die groot genoeg is om de maandelijks verschuldigde tol te voldoen.



Wat moet er gebeuren? De gebruiker stuurt zijn registratieformulieren naar de op het formulier aangekruiste verstrekker van de tankkaart. Deze deelt de gebruiker na controle van de kredietwaardigheid mee over welke limiet hij kan beschikken en geeft dit schriftelijk door aan Toll Collect bij het doorsturen van de registratieformulieren. De gebruiker kan zijn registratiedocumenten ook direct aan Toll Collect sturen. In dat geval vraagt Toll Collect de kredietlimiet op bij de verstrekker van de desbetreffende tankkaart.

Ook bij deze procedure betaalt de gebruiker maandelijks de verschuldigde tol aan de hand van de tolkostenspecificatie, dus al naar gelang het kostenoverzicht waarop het gebruik van het tolplichtige wegennet wordt weergegeven.

Een actuele lijst van de geaccepteerde tolkaarten is verkrijgbaar op het Internet via www.toll-collect.de (onder Tolsysteem voor vrachtwagens/Betalingswijzen).

Betaling via een tegoedrekening

Indien de gebruiker geen gebruik wil maken van de eerder genoemde betaalwijzen, of indien de toegewezen kredietlimiet ontoereikend is, biedt Toll Collect door het betalen via een tegoedrekening alsnog een andere mogelijkheid om als geregistreeerde gebruiker aan het automatische systeem deel te nemen.

Zo werkt het: de gebruiker stort vooraf een bedrag op een tegoedrekening, waarvan de gemaakte tolkosten kunnen worden afgeboekt. De gebruiker dient er hierbij voor te zorgen dat er altijd een toereikend saldo op zijn tegoedrekening aanwezig is. Dit saldo is door de gebruiker telefonisch op te vragen bij de Customer Service.

5.2 Betalingswijzen voor geregistreeerde en niet-geregistreeerde gebruikers

Iedereen kan gebruik maken van de volgende betalingswijzen voor het voldoen van de tol:

Tank-, krediet- en EC-kaart

Elke gebruiker kan zijn tol bij alle tolterminals betalen zonder gebruik te maken van contant geld. Welke tankkaarten en credit cards worden geaccepteerd, kan op elk willekeurig moment worden bekeken via de homepage van Toll Collect (www.toll-collect.de) of worden opgevraagd bij de Customer Service.

Contant geld

Bij de tolterminals kunnen vrachtwagenbestuurders de tol in euro's betalen en zonodig in de valuta van het land waar de tolterminal staat. Indien er geld dient te worden terugbetaald, dan geschiedt dit in alle gevallen in euro's. Bij tolterminals die in open lucht staan opgesteld (outdoorterminals) dient er rekening mee te worden gehouden dat er bij het contant betalen alleen in eurobiljetten kan worden betaald of in de valuta van het land waar de terminal staat opgesteld.

N.B.: Boekingen door geregistreeerde gebruikers, die niet met het op de voertuigenkaart opgeslagen betaalmiddel worden voldaan, verschijnen niet op de maandelijkse tolkostenspecificatie.



N.B.: Geregistreeerde gebruikers kunnen bij een tolterminal natuurlijk ook één van de betaalmiddelen gebruiken die ter beschikking staan aan niet-geregistreeerde gebruikers. Houd er rekening mee dat u hierdoor als niet-geregistreeerde gebruiker wordt gezien en dat de boeking dan niet in het maandelijks overzicht van de tolkosten verschijnt.

Betalingsprocedures

De automatische afrekenprocedure via het voertuigtoestel

	Niet-geregistreeerde gebruikers	Geregistreeerde gebruikers
<ul style="list-style-type: none"> ■ Log-Pay-procedure (betalen door middel van een automatische afschrijving) 	-	■
<ul style="list-style-type: none"> ■ Betalen met een tankkaart 	-	■
<ul style="list-style-type: none"> ■ Tegoedrekening 	-	■

De manuele afrekenprocedure via het Internet

	Niet-geregistreeerde gebruikers	Geregistreeerde gebruikers
<ul style="list-style-type: none"> ■ Log-Pay-procedure (betalen door middel van een automatische afschrijving) 	-	■
<ul style="list-style-type: none"> ■ Betalen met een tankkaart 	-	■
<ul style="list-style-type: none"> ■ Tegoedrekening 	-	■

De manuele afrekenprocedure via tolterminals

	Niet-geregistreeerde gebruikers	Geregistreeerde gebruikers
<ul style="list-style-type: none"> ■ Via het op de voertuigkaart opgeslagen betaalmiddel: <small>Log-Pay-procedure (automatische afschrijving), tegoedrekening of tankkaart</small> 	-	■
<ul style="list-style-type: none"> ■ EC-kaart 	■	-
<ul style="list-style-type: none"> ■ Betalen met een tankkaart 	■	-
<ul style="list-style-type: none"> ■ Credit card 	■	-
<ul style="list-style-type: none"> ■ Contant 	■	-

5.3 Reclameren over de tolkostenspecificatie

Bij vragen of reclamaties over het maandelijkse overzicht (de tolkostenspecificatie) kunnen gebruikers zich met hun vragen resp. bezwaren schriftelijk (of telefonisch) wenden tot Toll Collect (zie hoofdstuk 9: *Service en contactgegevens*). Reclamaties die betrekking hebben op betalingen zijn zowel bij de automatische afrekenprocedure als bij de manuele afrekenprocedure slechts mogelijk binnen twee maanden na ontvangst van de tolkostenspecificatie resp. de gemaakte boeking. Meer informatie over de geldende bijzonderheden kunt u vinden in de algemene voorwaarden.

6. Controle

De correcte betaling van de tol wordt gecontroleerd door middel van het controlesysteem. Dit systeem dient niet ter heffing en afrekening van de tol. Er zijn vier soorten controle:

- Automatische controle: Rond de 300 vast geïnstalleerde controlepoorten registreren door middel van infraroodsensoren voertuigen die de controlepoort naderen. Deze controleren zowel de OBU-gebruikers als de deelnemers aan de manuele afrekenprocedure. De benodigde gegevens worden verzameld en vergeleken met de gegevens die in het rekencentrum zijn opgeslagen.
- Stationaire controleapparatuur: Parallel hieraan kunnen de gegevens van potentiële zwartrijders ook aan beamtben van het BAG (Bundesamt für Güterverkehr – de Rijksdienst voor Goederenverkeer) worden gestuurd die b.v. op een bepaalde parkeerplaats staan te wachten en voertuigen uit het verkeer mogen halen om hun gegevens te controleren.
- Mobiele controle: Ongeveer 300 mobiele teams van de BAG controleren 24 uur per dag op een correcte betaling van het verschuldigde tolgeld. Deze teams vormen een aanvulling op de controlepoorten en maken een flexibele controle over het gehele gebied mogelijk. Mocht blijken dat een vrachtwagen niet met een OBU aan de automatische afrekenprocedure deelneemt, dan vergelijkt het team het kenteken van het voertuig via een controle-pc met de manuele boekingsgegevens in het rekencentrum.



Bestaat er twijfel over het volgens de voorschriften voldoen van de tol, dan wordt het voertuig uit het verkeer gehaald. Blijkt dat er sprake is van een overtreding van de tolregels, dan wordt de tol door het controlepersoneel direct nageheven en wordt er een proces-verbaal van deze overtreding opgemaakt. Bij bestuurders van een vrachtwagen met een buitenlands kenteken kan voor voortzetting van de rit een waarborgsom worden gevorderd ter hoogte van de te verwachten boete.

- **Bedrijfscontroles:** Medewerkers van de BAG voeren steekproefsgewijs controles uit bij bedrijven in de transportbranche. Bij deze bedrijven in de transportbranche wordt ter plekke gecontroleerd of de tol volgens de voorschriften wordt betaald. Om dit te bepalen worden vrachtdocumenten, benzinebonnen, diagrammen etc. over een bepaalde periode bekeken en getoetst aan de praktijk.

Bij een duidelijk vastgesteld verzuim van de tolheffing vindt per geval een naheffing van de tol plaats voor een afstand van 500 km, indien de daadwerkelijke afstand niet kan worden vastgesteld.

Wanneer de houder van een voertuig niet in het tolheffingssysteem staat geregistreerd, dan ontvangt de controlecentrale voor naheffing van de tol via een controlerende of bevoegde instantie het adres van de houder. Alle andere gevallen worden voor naheffing van de tol doorgegeven aan de BAG. Tegelijkertijd kan er een proces-verbaal worden opgemaakt voor de begane overtreding.



7. Juridische basis

De wet die de tolheffing voor zware vrachtwagens op de autosnelwegen omschrijft (Autobahnmautgesetz für schwere Nutzfahrzeuge of ABMG) en de geldende tolverordeningen voor vrachtwagens (Lkw-Mautverordnungen), vormen samen het juridische kader voor het invoeren van de trajectafhankelijke tol voor vrachtwagens (Lkw-Maut). Deze tolawet (ABMG), die op 12 april 2002 in werking is getreden, bevat de juridische basis voor het heffen van de nieuwe afstandsafhankelijke tol voor vrachtwagens. In deze wet is bijvoorbeeld vastgelegd voor welke voertuigen en op welke autosnelwegen tol dient te worden betaald, maar ook hoe de tol wordt geheven en hoe dit wordt gecontroleerd.

De Bondsregering is door de ABMG gemachtigd de hoogte van de tol te bepalen door middel van een Algemene Maatregel van Bestuur. Dit wordt gerealiseerd door de tolhoogteverordening. Door nog een andere verordening, de tolverordening voor vrachtwagens (Lkw-Mautverordnung), worden alle details omtrent de tolheffing voor vrachtwagens geregeld.

Tolplichtige voertuigen

Tolplichtige voertuigen zijn alle voertuigen of voertuigcombinaties met een toegelaten totaalgewicht van ten minste 12 ton, die uitsluitend bestemd zijn voor goederenvervoer. Hierbij moeten alle gebruikers van de Duitse autosnelwegen voor de afgelegde afstand betalen – dus ongeacht hun land van herkomst.

Van tol vrijgestelde voertuigen

Vrijgesteld van tol zijn volgens § 1 lid 2 van de ABMG postautobussen en voertuigen van de strijdkrachten, de politieautoriteiten, de bescherming bevolking, de rampendienst, de brandweer, ziekenauto's en andere nooddiensten. Verder zijn vrijgesteld voertuigen van openbare instanties, waaronder voertuigen voor wegdiensten zoals wegenbouw en wegenonderhoud, maar ook voertuigen voor wegenreiniging zoals strooivoertuigen en sneeuwpluigen. Ook voertuigen die uitsluitend worden gebruikt voor kermis- en circusdoeleinden zijn vrijgesteld van tolheffing.

De juridische basis voor de afstandsafhankelijke tol op de Duitse autosnelwegen bestaat uit:

- *De wet over de tolheffing gebaseerd op het gebruiken van bepaalde toltrajecten van de Duitse autosnelwegen met zware bedrijfsvoertuigen van 5 april 2002 (Autobahnmautgesetz für schwere Nutzfahrzeuge-ABMG; BGBl. I 2002, pag. 1234 e.v.), die op 12 april 2002 van kracht is geworden.*
- *De verordening voor het vaststellen van de toltarieven op autosnelwegen voor zware bedrijfsvoertuigen (Mauthöheverordnung – de tolhoogteverordening of MauthV; BGBl. I 2003, pag. 1001 tot en met 1002), die op 1 juli 2003 van kracht is geworden.*
- *De verordening over de heffing, het bewijs van de voorgeschreven betaling en over de restitutie van tol (LKW-Maut-Verordnung – tolverordening voor vrachtwagens of Lkw-MautV; BGBl. I 2003, pag. 1003 tot en met 1005), die op 1 juli 2003 van kracht is geworden.*

Houders van de genoemde voertuigen kunnen bij Toll Collect een vrijstelling aanvragen. Meer informatie verkrijgt u via www.toll-collect.de of door te bellen naar het Call Center onder +49 (0) 180 2 865526.

De gegevens die worden ingevuld op de aanvraag voor vrijstelling van voertuigen dienen volledig en geheel overeenkomstig de waarheid te zijn. De verantwoordelijkheid voor de juridische juistheid van de indeling onder de vrijgestelde voertuigen ligt bij de aanvrager (principe van eigen verklaring). De registratie betekent dus geen erkenning in juridische zin van de vrijstelling van de kant van Toll Collect of het BAG (Bundesamtes für Güterverkehr – de Rijksdienst voor het Goederenverkeer). De bevoegde instanties hebben op elk willekeurig moment het recht de juistheid van de opgegeven gegevens te controleren. Voor de voorwaarden ten aanzien van de vrijstelling van tolheffing verwijzen wij naar § 1 lid 1 en 2 ABMG.

Tolplichtig wegennet

De tolplicht geldt in principe voor alle Duitse autosnelwegen inclusief parkeerplaatsen en begint bij de oprit van de autosnelweg. Autosnelwegen zijn volgens de wet alle tot autosnelweg benoemde rijkswegen.

Ook nauwkeurig aangeduide delen van rijkswegen kunnen onder de tolplicht vallen (zie hiervoor § 1 lid 4 ABMG).



8. Vragen en antwoorden

Wat doe ik als mijn voertuigtoestel uitvalt?

Indien het voertuigtoestel tijdens de rit uitvalt, bent u verplicht onmiddellijk manueel te boeken. Dit kan betekenen dat u de autosnelweg bij de volgende afrit moet verlaten. Boeking zijn mogelijk via tolterminals bij grote parkeerplaatsen, wegrestaurants, grensovergangen of door iemand van uw bedrijf via het Internet. Wendt u zich, in uw eigen interesse, zo snel mogelijk tot een servicepartner van Toll Collect voor controle van uw voertuigtoestel. Kijk hiervoor in de tolatlas, het overzicht van de tolplaatsen of de lijst met servicepartners.

Wat doe ik als mijn voertuigtoestel werd gestolen of na een ongeval onbruikbaar is geworden?

Wanneer uw voertuigtoestel werd gestolen of door een ongeval onbruikbaar is geworden, verzoeken wij u of uw onderneming zo snel mogelijk een schriftelijke verliesmelding aan de Customer Service van Toll Collect te sturen. U kunt het verlies ook telefonisch melden onder opgave van uw Master-PIN. Toll Collect deactiveert het gestolen voertuigtoestel dan direct, zodat er geen misbruik van het apparaat kan worden gemaakt. Deze handelwijze is ook in uw belang.

Wat gebeurt er als mijn vrachtwagen met voertuigtoestel een nieuw kenteken krijgt?

Krijgt een met een OBU uitgerust voertuig een ander officieel kentekenbewijs, dan moeten deze gegevens door een servicepartner in het voertuigtoestel worden gewijzigd. De servicepartner kan u voor deze dienstverlening iets in rekening brengen. U krijgt vervolgens van Toll Collect automatisch een nieuwe voertuigkaart met daarop het gewijzigde kentekennummer.



Ik heb mijn voertuigkaart verloren. Wat moet ik doen?

Meld verlies, beschadiging of diefstal van uw voertuigkaart a.u.b. altijd direct bij Toll Collect. Uw oude kaart wordt dan automatisch geblokkeerd en u krijgt dan een vervangende voertuigkaart (tegen vergoeding).

Wat gebeurt er met het voertuigtoestel als ik mijn vrachtwagen verkoop?

Ga naar een servicepartner van Toll Collect en laat de OBU demonteren. Aansluitend moet u dit voertuigtoestel afmelden bij de Customer Service van Toll Collect. Aan het demonteren van een voertuigtoestel zijn kosten verbonden.

Ik heb een verkeerde PIN ingevoerd en mijn voertuigtoestel werd geblokkeerd. Wat moet ik doen?

Wendt u zich a.u.b. tot de dichtstbijzijnde servicepartner. Een overzicht van alle geautoriseerde servicepartners voor het inbouwen en plegen van onderhoud aan het voertuigtoestel vindt u op het Internet onder: www.toll-collect.de

De tolterminal is defect of het tolkantoor is gesloten.

Wat doe ik nu?

Valt de tolterminal waarbij u juist wilde boeken uit, is deze buiten dienst of is het tolkantoor gesloten, dan bent u verplicht de dichtstbijzijnde tolterminal voor uw afrekenprocedure te gebruiken. Informatie over de dichtstbijzijnde locaties waar u de tol kunt voldoen vindt u bij de ingang van het tolkantoor of de inoorterminal of op het Internet onder: www.toll-collect.de

Ondersteunt het tolsysteem van Toll Collect ook tolsystemen in andere landen?

Het systeem van Toll Collect is zodanig ontworpen, dat het de technische voorwaarden biedt om eveneens andere tolsystemen te ondersteunen. Op het moment is er echter nog geen tolheffing in andere landen mogelijk met het tolsysteem van Toll Collect.

Hoe worden de gegevens in controlepoorten verwerkt?

Het registreren van voertuigen door controlepoorten geschiedt exact volgens de bepalingen van de wetgever. De tolwet (ABMG) geeft in § 7 lid 2 onder andere toestemming voor het maken van foto's van voertuigen en het vaststellen en registreren van kentekens als dit gebeurt vanuit het streven tot het bewaken en handhaven van de voorschriften in de tolwet.

Volgens § 9 lid 5 ABMG dienen deze gegevens direct na controle te worden gewist, als blijkt dat het voertuig niet onder de tolplicht valt. Toll Collect verwerkt foto's van voertuigen en kentekengegevens uitsluitend binnen het kader van de daarvoor geldende wettelijke eisen en houdt zich verder aan de voorschriften ten aanzien van het wissen van gegevens. De bestuurders zijn niet herkenbaar op deze foto's. Bovendien wordt bij voertuigen die niet onder de tolplicht vallen, dus waarbij door meting wordt vastgesteld dat ze niet onder de tolplicht vallen, niet eens verder gegaan met het herkennen van het kenteken; deze foto's worden na enkele tienden van seconden weer gewist. Hetzelfde gebeurt met foto's van tolplichtige voertuigen die volgens de regels zijn ingeboekt.

Worden er bewegingsprofielen samengesteld?

Uitsluitend geregistreerde gebruikers krijgen van Toll Collect via de tolkostenspecificatie de informatie op welk traject een bepaalde vrachtwagen zich op welk tijdstip bevond en welk tolbedrag de gebruiker hiervoor verschuldigd is. Voor derden is het niet mogelijk een bewegingsprofiel samen te stellen, aangezien alleen de BAG en Toll Collect GmbH toegang hebben tot de tolgegevens. Op de tolkostenspecificatie wordt alleen het starttijdstip van elk afgerekend traject opgevoerd. Op basis van deze gegevens is het niet mogelijk een juridisch bruikbare gemiddelde snelheid te berekenen. Het voertuigtoestel slaat geen gegevens op over de snelheid en de belading van de vrachtwagen.



9. Service en contactgegevens

Aan alle gebruikers van het tolsysteem van Toll Collect – dus aan zowel geregistreeerde als niet-geregistreeerde gebruikers – wordt uitgebreid service verleend door de Toll Collect Customer Service.

Call Center – voor algemene vragen

Het Call Center is het opvangcentrum voor niet-geregistreeerde gebruikers – van maandag tot en met vrijdag te bereiken van 7 tot 19 uur onder nummer +49 (0) 180 2 865526. Geschoolde medewerkers staan u persoonlijk te woord en beantwoorden alle vragen over het systeem, de boekingsmogelijkheden en/of de registratie. Deze medewerkers spreken in elk geval Duits, Engels, Frans en Pools.

Service Center – voor geregistreeerde gebruikers

Voor geregistreeerde gebruikers zijn de medewerkers van het Service Center van maandag tot en met vrijdag van 8 tot 20 uur te bereiken. Of u nu algemene informatie wilt hebben, of meer specifieke informatie over de inbouw van een OBU, als u opmerkingen heeft of wilt reclameren, het verlies van een voertuigtoestel wilt melden of iets in de overeenkomst wilt wijzigen – het Service Center begeleidt geregistreeerde gebruikers bij alle vragen die kunnen ontstaan omtrent de tol voor vrachtwagens. Onze medewerkers zijn te bereiken via e-mail, fax, brief en natuurlijk via de telefoon. Telefoongesprekken kunnen in het Duits, Engels, Frans en Pools worden gevoerd.

Dag en nacht direct contact

Mochten er vragen over of problemen zijn bij de manuele afrekenprocedure aan één van de meer dan 3.500 tolterminals, dan kunnen bestuurders van vrachtwagens door het drukken op de daarvoor bestemde knop verbinding krijgen met een medewerker van het Call Center – dag en nacht.



Meer informatie krijgt u bij de Customer Service van Toll Collect:

Toll Collect GmbH
Customer Service
Postfach 60 13 63

D-14413 Potsdam

Teffoon: +49 (0) 180 2 TOLL COLLECT*
*(+49 (0) 180 2 865526)

Fax: +49 (0) 180 1 TOLL COLLECT*
*(+49 (0) 180 1 865526)

*€ 0,06 per gesprek binnen het vaste net van
Deutsche Telekom

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

N.B.: Toll Collect wil u er graag op wijzen dat alle informatie die zich in deze publicatie bevindt onderhevig is aan wijzigingen. Hierbij geldt dat sommige informatie sneller aan veranderingen onderhevig is dan andere. Alle verstrekte informatie is onder voorbehoud van wijzigingen. Dit geldt met name bij gegevens over servicepartners en het tolnetwerk (de plaatsen waar de tol kon worden voldaan).

De aansprakelijkheid van Toll Collect GmbH en haar vertegenwoordigers, bedrijven die in onze plaats onze verplichtingen vervullen en voor ons taken verrichten met betrekking tot de gebruikersinformatie, die wij op grond van het privaatrecht ten opzichte van tolplichtigen resp. gebruikers kunnen hebben, komt slechts in aanmerking bij opzet en grove nalatigheid. In alle overige gevallen is de aansprakelijkheid uitgesloten. Uitgezonderd van deze uitsluiting van aansprakelijkheid of een aansprakelijkheidsbeperking is de aansprakelijkheid die Toll Collect en haar vertegenwoordigers, bedrijven die in onze plaats onze verplichtingen vervullen en voor ons taken verrichten, hebben voor wat betreft schade die is opgelopen aan het leven, het lichaam en de gezondheid alsmede voor wat bepaald is in de wet op de productaansprakelijkheid.

De actuele versie van de gebruikersinformatie is op elk willekeurig moment beschikbaar onder www.toll-collect.de. U kunt de actuele versie van deze brochure met gebruikersinformatie kosteloos downloaden.

Algemene Voorwaarden

U kunt een exemplaar van onze algemene voorwaarden downloaden via het Internet onder www.toll-collect.de of opvragen via de fax.

Telefoon internationaal (buiten Duitsland):

+49 (0) 180 2 TOLL COLLECT*
***(+49 (0) 180 2 865526)**

*€ 0,06 per gesprek binnen het vaste net van Deutsche Telekom

Toll Collect GmbH
Customer Service
Postfach 60 13 63

D-14413 Potsdam

Tefefoon: +49 (0) 180 2 TOLL COLLECT*

*(+49 (0) 180 2 865526)

Fax: +49 (0) 180 1 TOLL COLLECT*

*(+49 (0) 180 1 865526)

*€ 0,06 per gesprek binnen het vaste net van
Deutsche Telekom

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

In opdracht van het



**BUNDESAMT
FÜR
GÜTERVERKEHR**

