



# TOL VOOR VRACHTWAGENS IN DUITSLAND

## GEBRUIKERSINFORMATIE



Geactualiseerde uitgave  
**2019**

In opdracht van



Bundesamt  
für Güterverkehr

[www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de)

---

## Beste lezer,

Toll Collect GmbH beheert het satellietondersteunde tolsysteem voor vrachtwagens in Duitsland. Als privaatrechtelijke onderneming, die in opdracht van het Duitse ministerie voor verkeer en digitale infrastructuur (BMVI) werkt, zorgt Toll Collect voor alle details van tolheffing en -afrekening. De tolinkomsten worden door Toll Collect dagelijks naar de Duitse federale staatskas overgeheveld.

De tolplicht geldt voor alle binnenlandse en buitenlandse vrachtwagens en voertuigcombinaties vanaf 7,5 ton toegelaten totaalgewicht op autosnelwegen, inclusief tankstations en parkeerplaatsen, evenals op alle rijkswegen, ook binnen de bebouwde kom, in totaal op bijna 51.000 kilometer tolplichtige trajecten.

Voor het heffen van tol op een zo uitgebreid wegennet is een satellietondersteund tolsysteem het meest geschikt. Vooral de automatische tolheffing met het voertuigtoestel biedt voor de klanten duidelijke voordelen, aangezien de bestuurder bijvoorbeeld op elk gewenst moment zijn route kan wijzigen. Dat zorgt voor flexibiliteit en bespaart het transport- en logistiekbedrijf dagelijks tijd en dus ook geld.

Maar ook zonder voertuigtoestel biedt Toll Collect voor elke klant eenvoudige en praktische mogelijkheden voor de boeking: via de gratis app, de eenvoudige online-boeking en de moderne tolterminals is betalen snel en gemakkelijk.

Bovendien is het Toll Collect-systeem technisch zodanig ontworpen dat het ook andere tolsystemen ondersteunt. Samen met de ASFINAG, de Oostenrijkse tol-operator, wordt sinds 2011 de service TOLL2GO aangeboden. Met TOLL2GO kan de tol voor voertuigen vanaf 7,5 ton ook in Oostenrijk via het in de vrachtwagen ingebouwde voertuigtoestel van Toll Collect worden betaald.

Deze brochure bevat alles wat u moet weten over tol voor vrachtwagens in Duitsland – van de registratie over de boekingsmogelijkheden tot het toloverzicht.

We wensen u een goede reis!

Uw Toll Collect

# INHOUDSOPGAVE

---

<b>1</b>	<b>Overzicht</b> .....	4
<b>2</b>	<b>Tolplicht</b> .....	6
2.1	Tolplichtige voertuigen.....	6
2.2	Tolplichtig wegennet.....	7
2.3	Tolvrijheid en vrijstelling van tol.....	7
2.4	Bevoegdheden.....	9
2.4.1	Bevoegdheden van Toll Collect.....	9
2.4.2	Bevoegdheid voor controle en boeteregeling: Duitse rijksdienst voor goederenverkeer (BAG).....	9
2.4.3	Bevoegdheid voor het tolplichtige wegennet: het Duitse instituut voor wegverkeer (BAST).....	10
<b>3</b>	<b>Registratie</b> .....	11
<b>4</b>	<b>Boekingsmogelijkheden</b> .....	13
4.1	Automatische boeking via het voertuigtoestel.....	13
4.1.1	Werking van het voertuigtoestel.....	14
4.1.2	Installatie van het voertuigtoestel.....	15
4.2	De handmatige boeking.....	16
4.2.1	Boeking via de app.....	17
4.2.2	Online boeking.....	17
4.2.3	Boeking via de tolterminal.....	18
4.2.4	Annuleren en wijzigen in de handmatige boekingsprocedure.....	18
4.2.5	Aanvraag tot restitutie.....	19
<b>5</b>	<b>Hoogte van het tolbedrag</b> .....	20
<b>6</b>	<b>Betalingswijzen</b> .....	24
6.1	Betalingswijzen voor geregistreerde klanten.....	25
6.1.1	Afrekening via tegoedrekening (overschrijving vooraf).....	25
6.1.2	Automatische incasso prepaid service (SEPA-bedrijfsincasso).....	25
6.1.3	Overige betalingswijzen.....	26
6.2	Betalingswijzen voor niet-geregistreerde klanten/niet-geregistreerde klanten met boekingsaccount.....	26
6.2.1	Contant.....	26
6.2.2	paysafecard.....	26
6.2.3	Tankkaarten en kredietkaarten.....	27
<b>7</b>	<b>Afrekening voor geregistreerde klanten</b> .....	28
7.1	Periodiek toloverzicht.....	28
7.2	Extra overzicht.....	29
7.3	Reclamatie inzake het toloverzicht.....	29
7.4	Aan de tol gerelateerde aanvullende diensten.....	29
<b>8</b>	<b>Controle</b> .....	30
8.1	Automatische controle.....	31
8.2	Stationaire controle.....	32
8.3	Mobiele controle.....	32
8.4	Bedrijfscontroles.....	32
8.5	Gevolgen van overtredingen i.v.m. tol.....	33
<b>9</b>	<b>Gegevensbescherming</b> .....	34
<b>10</b>	<b>Service en contact</b> .....	36

# 1

## OVERZICHT

De tolplicht geldt in Duitsland voor alle binnenlandse en buitenlandse vrachtwagens en voertuigcombinaties vanaf 7,5 ton toegelaten totaalgewicht op alle autosnelwegen, inclusief tankstations en parkeerplaatsen, evenals op alle rijkswegen, ook binnen de bebouwde kom.

Het tolsysteem van Toll Collect biedt twee mogelijkheden om de tol te betalen:

- automatisch tijdens het rijden, via een ingebouwd voertuigtoestel, of
- handmatig voor het begin van de rit met de app, online of aan een tolterminal.

Voor de automatische tolheffing met een voertuigtoestel moeten eerst het transportbedrijf en zijn tolplichtige voertuigen in het klantenportaal van Toll Collect zijn geregistreerd. Vervolgens worden de voertuigen in een servicepartner-werkplaats uitgerust met voertuigtoestellen. Geregistreerde klanten betalen de tol met hun kredietkaart of tankkaart, maken van tevoren een geldbedrag over naar hun tegoedrekening bij Toll Collect of laten die tegoedrekening per SEPA-bedrijfsincasso (automatische incasso prepaid service) aanzuiveren.

Voor manuele tolbetaling biedt Toll Collect moderne boekingsmogelijkheden met een uniforme gebruikersinterface. Boeken en annuleren is flexibel mogelijk met de app, online of aan een tolterminal. Elke klant kan gebruik maken van elke beschikbare handmatige boekingsmogelijkheid, zonder zich van tevoren bij Toll Collect te hoeven registreren. Voor het begin van een rit betalen klanten hun tolplichtige trajecten met het opgeslagen betaalmiddel (geldt alleen voor geregistreerde klanten met boekingsaccount), met kredietkaart en tankkaart, contant of met paysafecard. Voor alle vragen over betalingswijzen en over het tolsysteem in het algemeen kunnen gebruikers contact opnemen met de klantenservice van Toll Collect.

*De wettelijke basisprincipes voor de tolheffing op basis van het afgelegde traject*

- *Bundesfernstraßenmautgesetz (BFStrMG) – de Duitse wegenverkeerswet betreffende de tol op rijkswegen van 12 juli 2011 (BGBl. I, p. 1378), laatst gewijzigd door artikel 1 van de wet van 4 december 2018/ BGBl. I, p. 2251)*
- *Verordening over de heffing, het bewijs van correcte betaling en de restitutie van tol (Duitse vrachtwagentolverordening) van 25 juni 2018 (Duits staatsblad I blz. 1156), laatstelijk gewijzigd bij artikel 1 van de wijziging van de vrachtwagentolverordening van 19 december 2018 (Duits staatsblad I blz. 2700)*
- *Verordening over de overdracht van bevoegdheden ter bepaling van rechtsregels op de Duitse rijksdienst voor goederenverkeer (BAG-overdrachtsverordening – BAGÜV) van 14 januari 2016 (BAnz AT 26.01.2016 V1), gewijzigd door artikel 1 van de verordening van 11 juli 2018 (BAnz AT 30.07.2018 V1)*
- *Verordening ter vastlegging van afwijkende tolknooppunten voor de rijkswegen (Verordening knooppunten rijkswegentol – BStrMKnotV) van 31 juli 2018 (BAnz AT 17.08.2018 V1)*

*De recente versies van de wettelijke basisprincipes zijn op [www.gesetze-im-internet.de](http://www.gesetze-im-internet.de) beschikbaar.*



Het Duitse instituut voor wegverkeer (BASt) publiceert het actuele tolplichtige wegennet op het internet. Op [www.mauttabelle.de](http://www.mauttabelle.de) vindt u een lijst met alle tolplichtige autosnelwegen en rijkswegen.

### 2.1 Tolplichtige voertuigen

Onderworpen aan tolplicht zijn alle voertuigen of voertuigcombinaties met een toegelaten totaalgewicht van minstens 7,5 ton die

- voor goederenvervoer zijn bestemd (eerste mogelijkheid) of
- daarvoor worden gebruikt (tweede mogelijkheid).

Als voorwaarde voor de tolheffing volstaat het aan een van de beide mogelijkheden van § 1, lid 1, 2e volzin onder 1 BFStrMG te voldoen.

Voertuigen die voor het goederenvervoer bestemd zijn (eerste mogelijkheid) zijn tolplichtig, ongeacht of

- het om een privérit gaat,
- daadwerkelijk goederen worden getransporteerd,
- het goederenvervoer commercieel of voor eigen doeleinden (werkverkeer) plaatsvindt of
- het betreffende voertuig vrijgesteld is van motorrijtuigenbelasting.

Voor zover motorvoertuigen of voertuigcombinaties voor betaald of zakelijk goederenvervoer worden gebruikt (commercieel goederenvervoer of werkverkeer), bestaat tolplicht volgens de tweede mogelijkheid.

Ongeacht hun land van herkomst moeten alle klanten tol betalen op de tolplichtige trajecten die ze met hun tolplichtige voertuigen afleggen.

### 2.2 Tolplichtig wegennet

De tolplicht geldt op alle autosnelwegen, inclusief de tankstations en parkeerplaatsen die niet onder de uitzonderingen hieronder vallen, en op alle rijkswegen. Autosnelwegen zijn volgens de BFStrMG alle federale wegen die officieel tot autosnelweg benoemd zijn.

Vrijgesteld van de tolplicht zijn conform § 1, lid 3 onder 1 tot 3 BFStrMG de volgende

delen van de autosnelwegen:

- autosnelweg A 6 van de Duits-Franse grens tot de wegaansluiting Saarbrücken-Fechingen in beide rijrichtingen,
- autosnelweg A 5 van de Duits-Zwitserse grens en de Duits-Franse grens tot de wegaansluiting Müllheim/Neuenburg in beide rijrichtingen,
- de delen van autosnelwegen waarvoor tol wordt geheven conform § 2 van de wet voor private financiering van snelwegenbouw van 30 augustus 1994 (BGBl I, p. 2243) in de betreffende geldige versie.

Het tolplichtige wegennet omvat bijna 38.000 kilometer rijkswegen en ongeveer 13.000 kilometer autosnelwegen.

### 2.3 Tolvrijheid en vrijstelling van tol

Volgens de Duitse wegenverkeerswet betreffende de tol op rijkswegen zijn bepaalde voertuigen en voertuigcombinaties (vereenvoudigd "voertuigen") niet tolplichtig. Dit zijn enerzijds voertuigen die niet onder de criteria voor tolplichtige voertuigen vallen (tolvrije voertuigen) en anderzijds voertuigen waarvoor de wetgever specifieke uitzonderingen heeft gecreëerd (van tol vrijgestelde voertuigen). Of een voertuig tolplichtig is of niet, wordt in elk geval rechtstreeks bepaald door de wetgeving. Een vaststelling op aanvraag door de Duitse rijksdienst voor goederenverkeer of Toll Collect is niet gepland, noch vereist.

Voertuigen die niet onder de wettelijke definitie van een tolplichtig voertuig vallen (volgens § 1, lid 1, zin 2 van de Duitse



wegenverkeerswet betreffende de tol op rijkswegen (BFStrMG)) zijn voertuigen die a) noch bouwkundig voor het goederenvervoer bestemd zijn (bijv. machines met eigen aandrijving)

b) noch in het commerciële goederenvervoer of werkverkeer voor betaald of zakelijk vervoer van goederen worden gebruikt (volgens § 1 Wet op goederenvervoer (GüKG)).



Tolvrijheid bestaat enkel indien aan de twee voorwaarden is voldaan.

Bovendien zijn conform § 1, lid 2 BFStrMG de volgende voertuigen en voertuigcombinaties van tol vrijgesteld:

1. autobussen,
2. voertuigen van de strijdkrachten, van de politieautoriteiten, voertuigen van de Bescherming Bevolking en de Rampendienst, de brandweer en andere nooddiensten alsook van de Duitse overheid,
3. voertuigen die uitsluitend worden gebruikt voor wegenonderhoud en wegwerkzaamheden, inclusief voertuigen voor reiniging en winterdienst,
4. voertuigen die uitsluitend voor kermis- en circusdoeleinden worden gebruikt,
5. voertuigen die worden ingezet ten behoeve van het algemeen nut of voor liefdadige organisaties voor het vervoeren van humanitaire hulpgoederen die dienen voor het verlichten van een noodsituatie,
6. voertuigen voor land- en bosbouw volgens § 2 lid 1 onder 7 van de Wet op goederenvervoer alsook de daarmee verbonden lege ritten,
7. elektrisch aangedreven voertuigen zoals bedoeld in § 2 onder 1 van de Duitse wet inzake elektromobiliteit in

de betreffende geldige versie, 8. voertuigen op aardgas van 1 januari 2019 tot uiterlijk tot 31 december 2020. Vanaf 1 januari 2021 moeten voor met aardgas aangedreven voertuigen de tolaandelen voor de infrastructuurkosten volgens § 3, lid 1 onder 1 en de door geluidsbelasting veroorzaakte kosten volgens § 3, lid 1 onder 3 worden betaald.

Om van tol te worden vrijgesteld in de gevallen van nummers 2 tot 4, moeten de motorvoertuigen uiterlijk herkenbaar voor het betreffende doel bestemd zijn.

Voor voertuigcombinaties geldt algemeen voor alle situaties van nummers 1 tot 8 dat het motorvoertuig maatgevend is voor de vrijstelling van tol voor de combinatie.

Toll Collect biedt de mogelijkheid om niet-tolplichtige voertuigen te registreren. Er is geen registratieplicht – registratie is vrijwillig. Door een registratie wordenodeloze stops, controles en verklaringen vermeden. De registratie is maximaal twee jaar geldig. Deze kan daarna worden verlengd. Een registratie die voor de einddatum niet wordt verlengd, wordt automatisch beëindigd.

Alle informatie op het formulier voor de registratie van niet-tolplichtige voertuigen moet waarheidsgetrouw en volledig worden verstrekt. De verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de informatie voor de registratie van een niet-tolplichtig voertuig ligt bij de aanvrager (principe van zelfdeclaratie). Deze registratie van voertuigen houdt juridisch gezien geen erkenning in van de tolvrijheid of vrijstelling van tol door Toll Collect of de Duitse rijksdienst voor goederenverkeer. De bevoegde instanties hebben op elk moment het recht om de juistheid van de informatie te controleren. Voor de voorwaarden, zie § 1, leden 1 en 2 van de Duitse wegenverkeerswet betreffende de tol op rijkswegen BFStrMG.

## 2.4 Bevoegdheden

### 2.4.1 Bevoegdheden van Toll Collect

In de voorschriften van de tolwet is in detail vastgelegd voor welke voertuigen op welke trajecten tol moet worden betaald, hoe deze wordt geheven en hoe de naleving van de tolplicht wordt gecontroleerd. Deze voorschriften voor de tolplicht vormen het kader waarin



Toll Collect als particulier bedrijf in opdracht van het Duitse ministerie voor verkeer en digitale infrastructuur (BMVI) optreedt. Toll Collect heeft het tolsysteem opgericht en beheert het.

Bovendien kreeg Toll Collect als gemandateerd bedrijf de bevoegdheid voor de volgende opgaven:

- het vaststellen van tolplichtig trajectgebruik,
- de controle van de correcte tolbetaling,
- in bepaalde gevallen het achteraf heffen van tol.

Toll Collect heeft geen invloed op de beslissing welke voertuigen tolplichtig zijn, welke trajecten aan de tolplicht onderworpen zijn, hoe hoog de toltarieven zijn en welke milieuklassen gedefinieerd zijn. Deze beslissingen worden door de wetgever genomen.

### 2.4.2. Bevoegdheid voor controle en boeteregeling: Duitse rijksdienst voor goederenverkeer (BAG)

De Duitse rijksdienst voor goederenverkeer (BAG) is verantwoordelijk voor

controle op de correcte tolbetaling en voor het bestraffen van inbreuken tegen de tolplicht. Wanneer is vastgesteld dat voor een tolplichtig voertuig de tol voor een afgelegd tolplichtig traject niet of niet correct is betaald, wordt de tol voor het afgelegde traject achteraf aangerekend. Als de werkelijk afgelegde tolplichtige afstand niet kan worden vastgesteld, wordt de tol achteraf forfaitair voor 500 kilometer aangerekend. Bij de controle tekent de BAG de vereiste gegevens zoals officieel kenteken van het motorrijtuig of tariefkenmerken op. Daarna start hij een boeteregeling. Boetes kunnen tot 20.000 euro bedragen.

#### 2.4.3. Bevoegdheid voor het tolplichtige wegennet: het Duitse instituut voor wegverkeer (BASt)

De bevoegdheid voor het vastleggen van het tolplichtige wegennet ligt bij het Duitse instituut voor wegverkeer (BASt). Het tolplichtig wegennet wordt maandelijks of tweemaandelijks bijgewerkt op basis van het federale weginformatiesysteem (BISStra), waarin de gegevens afkomstig van de deelstaten, bijvoorbeeld bij het ter

beschikking stellen van nieuwe trajecten, worden opgenomen. De op basis van deze gegevens opgestelde tabel met tolplichtige trajecten wordt telkens op het Internet gepubliceerd onder [www.mauttabelle.de](http://www.mauttabelle.de).



## REGISTRATIE

De eerste stap voor een gemakkelijke betaling van de tol is de eenvoudige en snelle registratie van het transportbedrijf en zijn tolplichtige voertuigen in het klantenportaal van Toll Collect. Het klantenportaal is een beveiligd online-platform en is beschikbaar in het Duits, Engels, Frans en Pools.

Nieuwe klanten maken hun toekomstige toegangsgegevens voor het klantenportaal van Toll Collect aan tijdens de gebruikersregistratie in het portaal. Klanten die al bij Toll Collect geregistreerd zijn en het klantenportaal willen gebruiken, kunnen via het contactformulier op de webpagina [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) activeringscodes aanvragen.



Klanten krijgen in het portaal een overzicht van hun actuele ondernemings- en voertuiggegevens. Met slechts enkele muiskliks kunnen nieuwe voertuigen worden geregistreerd en reeds opgeslagen voertuiggegevens worden gewijzigd. De wijziging van voertuiggegevens is via de rubriek "Displaying and changing vehicles" (voertuigen weergeven en wijzigen) mogelijk. Naast de milieuklasse, het aantal assen en het toegelaten totaalgewicht kunnen ook de voertuigkentekenplaat en het nationaliteitskenteken (landenkenteken) worden gewijzigd. Nadat de wijziging is voltooid, ontvangt de klant een schriftelijke bevestiging.



Het klantenportaal van Toll Collect biedt heel wat voordelen:

- snellere registratie van toelplichtige voertuigen: na de bevestiging van de registratie kunnen klanten meteen bij een servicepartner-werkplaats een afspraak maken voor het inbouwen van een voertuigtoestel.
- Gegevens van reeds geregistreerde voertuigen kunnen eenvoudig worden gewijzigd en via mobiele telecommunicatie in het voertuigtoestel worden bijgewerkt.

- Afmelden van voertuigen zonder voertuigtoestel - ook voor voertuigen met reeds verwijderd voertuigtoestel - kan direct op het portaal gebeuren.
- De actuele klanten- en voertuiggegevens zijn altijd beschikbaar voor de klant en kunnen door hem worden gewijzigd.
- De contractgegevens en de actuele betalingswijze kunnen worden gewijzigd.
- Actuele afrekeningsdocumenten zoals toloverzichten, overzichten van afzonderlijke ritten, details over de rit of rekeningen kunnen worden ingekeken en gedownload.
- De klant kan nog niet afgerekende ritten en openstaande afrekeningen bekijken.

Als alternatief voor de registratie in het klantenportaal in de vier hoofdtalen Duits, Engels, Frans en Pools kunnen invulhulpen voor het Duitse registratieformulier ook bij de klantenservice van Toll Collect worden aangevraagd of online in nog 23 andere talen worden gedownload. De documenten moeten vervolgens worden afgedrukt, ondertekend en voorzien van een firmastempel per mail, fax of per post naar Toll Collect worden gestuurd.

## BOEKINGS-MOGELIJKHEDEN

### 4.1 Automatische boeking via het voertuigtoestel

De tol moet alleen worden betaald voor het gebruik van toelplichtige trajecten. Volgens dit principe werkt het systeem voor tolheffing van Toll Collect. Daarbij kiest de klant of hij de tol via de automatische of handmatige boeking wil betalen.

Na de registratie van het transportbedrijf en de toelplichtige voertuigen bij Toll Collect kan elke klant in een servicepartner-werkplaats een voertuigtoestel in zijn voertuig laten inbouwen. De heffing en afrekening van tol via het voertuigtoestel is voor de transportbedrijven de eenvoudigste en handigste manier om tol te betalen.





### 4.1.1 Werking van het voertuigtoestel

Het voertuigtoestel wordt automatisch ingeschakeld wanneer het contact wordt ingeschakeld. De bestuurder is verplicht de ingevoerde gegevens (aantal assen, toegelaten totaalgewicht en milieuklasse) voor elke rit te controleren en indien nodig aan te passen.



Het toegelaten totaalgewicht dat de houder bij de registratie van het voertuig heeft vermeld, is permanent opgeslagen in het voertuigtoestel. Als dit verandert omdat een aanhangwagen wordt aan- of afgekoppeld, moet vóór het begin van de rit het toegelaten totaalgewicht op het voertuigtoestel worden aangepast. Na het starten van de motor verschijnt altijd de gewichtsklasse van de laatste rit.

Het gewicht van voertuigen wordt vanaf 7,5 ton ingesteld in stappen van 1,5 ton. Er kan geen gewichtsklasse worden ingesteld die kleiner is dan het op het voertuigtoestel opgeslagen toegelaten totaalgewicht. Na het begin van de rit wordt op het display van het voertuigtoestel permanent de geselecteerde gewichtsklasse weergegeven:

- < 7,5 ton
- ≥ 7,5 ton – 11,99 ton
- ≥ 12 ton – 18 ton
- > 18 ton

**Belangrijke wijziging:** Voor het bepalen

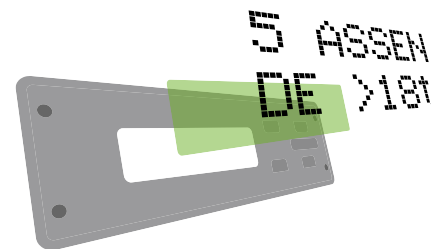


van het toegelaten totaalgewicht van voertuigcombinaties wordt vanaf 01-01-19, in afwijking van de Duitse toelatingsverordening voor het wegverkeer, de toegelaten totaalgewichten van de afzonderlijke voertuigen opgeteld. De belasting op de opleggekoppeling wordt bij de berekening niet meer in aanmerking genomen.

Bovendien moet het actuele aantal assen worden aangepast, indien het toegelaten totaalgewicht groter is dan 18 ton en het aantal assen afwijkt van het in het voertuigtoestel ingestelde aantal assen. Ook bij voertuigen en voertuigcombinaties met een toegelaten totaalgewicht tot 18 ton kan het aantal assen worden aangegeven. Bovendien kan de bestuurder optioneel een kostenplaats aangeven om de latere toewijzing van de ritten aan bepaalde opdrachten in de bedrijfsboekhouding te vergemakkelijken.

Het voertuigtoestel stuurt de voertuigspecifieke kenmerken uitgesteld en gecodeerd naar het rekencentrum. In het rekencentrum

van Toll Collect worden de rijgegevens toegewezen aan het toelichtige wegennet. De tol voor de toelichtige trajecten wordt daarna in het rekencentrum op basis van de voertuigspecifieke tariefkenmerken berekend.



Op het display verschijnen tijdens de rit het aantal assen, alsook het land waarin de toelichtige vrachtwagen rijdt (DE, AT) en de gewichtsklasse. Via de groene led wordt aan de bestuurder de correcte tolheffing gemeld. Als dat niet zo is, dan kan de bedieningshandleiding helpen om mogelijke oorzaken te vinden. De actuele bedieningshandleiding is te vinden op [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) om te worden gedownload.

De te betalen tol wordt aan de hand van het kenteken van het voertuig aan de klant toegewezen. Het transportbedrijf ontvangt regelmatig, een keer per maand, een toloverzicht, voor zover tol is berekend.

Informatie over de nog niet afgerekende ritten vindt u in het klantenportaal. In de rubriek "Non-invoiced journeys" (niet afgerekende ritten) kunt u binnen 48 uur, maar meestal vroeger, de informatie over

de afzonderlijke ritten en de bijbehorende tolbedragen oproepen.

### 4.1.2 Installatie van het voertuigtoestel

Voor het inbouwen van het voertuigtoestel dient de klant een afspraak te maken met een door Toll Collect bevoegde servicepartner-werkplaats. De werkplaatsen van deze met zorg geselecteerde en opgeleide servicepartners zijn over heel Duitsland en in andere landen in Europa te vinden. Zoeken naar een locatie kan op [www.toll-collect.de/partner-en](http://www.toll-collect.de/partner-en). Voer gewoon de straat, plaats of postcode in, en de dichtst bijgelegen servicepartner-werkplaatsen worden weergegeven.



Het voertuigtoestel wordt de klant gratis ter beschikking gesteld en blijft ook na de inbouw eigendom van Toll Collect. De kosten voor het inbouwen en de daarmee verbonden eigen kosten zijn voor rekening van de klant. De inbouwtijd bedraagt niet meer dan vier uur per voertuig. Bij een nieuw voertuig kan deze tijd aanzienlijk korter zijn wanneer de vrachtwagen op

vraag van de klant al af fabriek met een kabelset en een antenne voor het inbouwen van het voertuigtoestel is uitgerust.

Naast het inbouwen van het voertuigtoestel omvat de installatie de volgende stappen:

- personalisatie van het voertuigtoestel ter plekke door de servicepartner (overdracht van voertuig- en klantgegevens);
- leggen van de antennekabel en installeren van de antenne;
- aansluiten op een geschikt snelheidssignaal;
- aansluiten op het boordnet;
- inbouwen van het voertuigtoestel, proefrit en instrueren van de klant;
- bevestiging van het correcte inbouwen van het voertuigtoestel op een inbouwcertificaat zowel door de klant als door de servicepartner.

## 4.2 De handmatige boeking

De handmatige boeking voor het betalen van tol biedt voor elke klant een geschikte toegang.

Tot deze boekingsmogelijkheden behoren:

- de boeking per Toll Collect-app;
- de online-boeking, die zowel op desktop-pc's als mobiel op tablets en smartphones kan worden gebruikt,
- en de boeking op ca. 1.100 tolterminals op ca. 675 locaties in binnen- en buitenland.

De technische vormgeving en het design voor alle toegangen tot de handmatige boekingsprocedure zijn uniform. De ge-

bruikersinterface is steeds identiek, ongeacht via welke manier de klant de tol handmatig betaalt, zodat de boeking snel en eenvoudig kan worden uitgevoerd. Er kan tot 24 uur van tevoren worden geboekt.

De bestuurder voert na het aangeven van het begin van de rit alle relevante voertuiggegevens zoals kenteken, aantal assen, milieu- en gewichtsklasse in en legt start-, via- en doellocatie van de rit vast door invoeren van het adres, selectie van points of interest (POI) of door klikken op de kaart (adresgebaseerde, voertuigspecifieke routing voor het volledige Duitse wegennet). Vervolgens wordt de tol voor het geselecteerde traject binnen het tolplichtige wegennet berekend. Het traject wordt berekend op basis van de gegevens van de bestuurder rekening houdend met voertuigspecifieke rijrestricties zoals afgesloten wegen of gewichtsbepalingen.

De handmatige boekingsprocedure biedt klanten veel voordelen:

- Elke klant kan gebruik maken van elke beschikbare handmatige boekingsmogelijkheid, zonder zich van tevoren bij Toll Collect te hoeven registreren.
- De adres- en voertuigspecifieke routingdienst op het volledige Duitse wegennet met selectie van start-, bestemmings- en via-punten door het invoeren van adressen, selecteren van POI's of klikken op de kaart helpt bij de individuele routeplanning en omvat ook niet-tolplichtige trajecten.
- Bij de trajectberekening wordt rekening gehouden met voertuigspecifieke rijrestricties zoals afgesloten wegen of gewichtsbepalingen.
- De klant ontvangt aan het einde van de

boeking indien gewenst behalve het boekingsbewijs zijn navigatie-aanwijzingen.

- Hij kan alle documenten afdrukken, downloaden, per niet-versleutelde e-mail laten toesturen of het boekingsnummer per sms naar zijn mobiele telefoon laten sturen.
- Een rit online boeken en onderweg per app annuleren – ook dat is mogelijk in de handmatige boekingsprocedure.



## 4.2.2 Online boeking

Bovendien biedt de handmatige boeking voor niet-geregistreerde klanten een extra service: door een boekingsaccount aan te maken, kunnen ze de voertuigen waarmee ze vaak handmatig boeken, vaak afgelegde trajecten en tot drie betaalmiddelen opslaan. Zo worden boekingsprocessen efficiënter en bespaart de klant tijd. De klant kan te allen tijde zijn opgeslagen gegevens in de app of in de online-boeking beheren en wissen.

De boeking via het internet is onafhankelijk van het type klant (geregistreerd of niet) op elk voor internet geschikt eindapparaat (bijv. pc, smartphone of tablet) mogelijk, zowel vast als mobiel. De applicatie wordt door de meeste gebruikte internetbrowsers ondersteund.

De startpagina van de online-boeking is toegankelijk via [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) onder "Book a route" (traject boeken). De boeking is ook hier mogelijk in het Duits, Engels, Frans en Pools. Er is geen speciale software nodig.

### 4.2.1 Boeking via de app

Toll Collect biedt als meest flexibele manier voor het handmatige boekingsstelsel een app voor smartphones en tablets. Boeking is daarmee eenvoudig uit te voeren, overal en op elk moment, ook direct vanuit het parkerende voertuig per smartphone of tablet. De app kan worden gebruikt in het Duits, Engels, Frans en Pools.

Geregistreerde klanten kunnen bij de online-boeking hun toegangsgegevens tot het klantenportaal van Toll Collect gebruiken. In het klantenportaal opgeslagen gegevens, bijvoorbeeld van voertuigen, zijn dus ook snel beschikbaar voor de handmatige boeking en de betaling wordt uitgevoerd via de geselecteerde betalingswijze. Niet-geregistreerde klanten boeken met behulp van een aangemaakte boekingsaccount of gewoon zonder aanmelding online.

De Toll Collect-app kan gratis in de Stores worden gedownload voor de meest gebruikte besturingssystemen (Android, iOS, Windows Phone).

### 4.2.3 Boeking via de tolterminal

Alle klanten, of ze geregistreerd zijn of niet, kunnen handmatig boekingen verrichten aan een tolterminal. Deze dragen het opschrift "Toll Collect".



Ca. 1100 moderne tolterminals (indoor- en outdoor-terminals) staan zowel in Duitsland als in de aangrenzende buurlanden aan grote benzinestations, werkplaatsen en parkeerplaatsen ter beschikking.

Geregistreerde klanten gebruiken ook bij boeking op een terminal hun toegangsgegevens tot het klantenportaal van Toll Collect. Daardoor kunnen alle in het klantenportaal geregistreerde voertuigen en betaalmiddelen worden gebruikt voor de handmatige boeking.

Het boeken lijkt op het aankopen van een vervoerbewijs. De bediening vindt plaats via een touchscreen en een PIN-pad.

Behalve het afdrukken van de documenten (o.a. boekingsbewijs, navigatie-aanwijzingen) kan de klant aan een tolterminal ook alle documenten per niet-versleutelde e-mail laten versturen.

Contant betalen is aan tot 800 tolterminals mogelijk bij de exploitant van de tolterminallocatie, in euro of in de daar aanvaarde valuta. Daarnaast is aan alle terminals betalen zonder contant geld mogelijk, met een aanvaarde kredietkaart of tankkaart en met paysafecard. Geregistreerde klanten betalen met het opgeslagen betaalmiddel.

Met de locatiezoekfunctie op [www.toll-collect.de/terminal-en](http://www.toll-collect.de/terminal-en) kunnen klanten locaties met tolterminals en servicepartners ook onderweg vinden. Gegevens zoals de straat, plaats of postcode moeten worden opgegeven, en dan wordt de dichtstbijzijnde locatie met tolterminals getoond.

Nog eenvoudiger is het als de locatiedetectie van de smartphone of tablet geactiveerd is: Dan verschijnt op het display automatisch de locatie van de dichtstbijzijnde tolterminal.

De mobiele online-zoekfunctie is geoptimaliseerd voor de besturingssystemen iOS en Android en voor de browsers Chrome en Firefox. De zoekfunctie kan uiteraard ook op de pc op [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) worden gebruikt.

### 4.2.4 Annuleren en wijzigen in de handmatige boekingsprocedure

Toltrajecten kunnen worden geannuleerd als het volledige traject nog niet is gereden en het tijdstip van de annulering voor de afloop van de geldigheidsduur van het

geboekte traject ligt. Als het verloop van een geboekt traject moet worden gewijzigd, vindt dit ook plaats door het traject te annuleren en vervolgens het nieuwe traject te boeken.

De klant kan voor het annuleren in de handmatige methode elke willekeurige boekingsmogelijkheid gebruiken, ongeacht op welke manier hij oorspronkelijk had geboekt. Als de klant bijvoorbeeld aan een tolterminal had geboekt, kan hij de annulering/wijziging via de online-boeking of via de app uitvoeren.

Het te restitueren bedrag krijgt de klant na de annulering in principe terug via het oorspronkelijk gebruikte betaalmiddel. Als de boeking oorspronkelijk contant was betaald, is een zogenoemde "Refund application due to cancellation" (aanvraag tot terugbetaling bij annulering) vereist. Het bedrag wordt dan onmiddellijk naar de opgegeven bankrekening overgemaakt.

Aan wijzigingen en annuleringen zijn kosten verbonden. Uitzonderingen hierop zijn onmiddellijke annuleringen binnen 15 minuten na de boeking, voor zover op het moment van het annuleren de geldigheidsduur nog niet is begonnen. Voor alle andere annuleringen wordt 3 euro aan kosten aangerekend. Een annulering is niet mogelijk wanneer het terug te betalen bedrag, dus de creditnota, kleiner of gelijk is aan de te betalen annuleringskosten van 3 euro.

Na afloop van de geldigheidsduur van het boekingsbewijs is het annuleren van een rit bij Toll Collect niet meer mogelijk.

### 4.2.5 Aanvraag tot restitutie

De klant kan na afloop van de geldigheidsduur van de boeking een restitutie van de betaalde tol aanvragen bij de Duitse rijksdienst voor goederenverkeer (BAG). Hierbij moet worden aangetoond dat het vorderen tot dan toe om gegronde redenen niet mogelijk was. Dit moet binnen twee maanden na afloop van de geldigheidsperiode van het boekingsbewijs plaatsvinden. Het betreffende formulier is online te vinden op [www.bag.bund.de](http://www.bag.bund.de) of kan op het volgende adres worden aangevraagd:

Bundesamt für Güterverkehr (BAG)  
Werderstraße 34  
50672 Köln  
Duitsland

Voor de terugbetalingsprocedure bij de BAG worden kosten in rekening gebracht. De procedurekosten bedragen 20 euro.



# 5

## HOOGTE VAN HET TOLBEDRAG

De tol wordt berekend op basis van de afgelegde afstand op het tolplichtige traject en een toltarief in cent/kilometer, dat telkens een aandeel voor de veroorzaakte kosten door luchtvervuiling en geluidsbelasting en de infrastructuurkosten omvat.

Het aandeel van het toltarief in de kosten voor de infrastructuur is afhankelijk van de as- en gewichtsklasse, het aandeel van de kosten voor de veroorzaakte luchtvervuiling wordt bepaald op basis van de

milieuklasse. Hierbij wordt elk voertuig afhankelijk van de milieuklasse toegewezen aan een van zes categorieën A, B, C, D, E en F. Het aangeven van de milieuklasse is de verantwoordelijkheid van de klant, die volgens het principe van zelfdeclaratie verplicht is alle gegevens die relevant zijn voor de tol correct op te geven. Het aandeel van het toltarief in de kosten voor geluidsbelasting is hetzelfde vast bedrag voor alle voertuigen.



Voor voertuigen die geen milieuklasse of de milieuklasse S1 hebben, gelden de toltarieven van de categorie F, voor voertuigen met milieuklasse S2 de tarieven van categorie E. Voertuigen met milieuklasse S3 vallen onder categorie D. Voertuigen met milieuklasse S2 met een roetfilter van de PFK\* 1, 2, 3 of 4, maken gebruik van de goedkopere toltarieven van categorie D. Voertuigen met milieuklasse S4 en S3 in combinatie met PFK\* 2, 3 of 4 betalen de tarieven van categorie C. Voor voertuigen met milieuklassen S5 en EEV klasse 1 gelden de tarieven van categorie B, voor voertuigen met milieuklasse S6 de tarieven van categorie A.

### Bepalen van de milieuklasse van een tolplichtig voertuig

Bij in Duitsland met EU-uniforme voertuigpapieren toegelaten binnenlandse motorvoertuigen kan de emissieklasse uit de toelichting bij nummer 14 of uit het sleutelnummer bij 14.1 worden afgeleid. Meer informatie over de afzonderlijke milieuklassen staat in de "Guide for determining the emissions classes" (richtsnoer voor het bepalen van de milieuklassen) online op [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

#### Milieuklassen volgens de Duitse wegenverkeerswet betreffende de tol op rijkswegen

	Categorie A	Categorie B	Categorie C	Categorie D	Categorie E	Categorie F
<b>Milieuklasse</b>	S6	EEV 1 Euro 5	S4, S3 met PFK 2*	S3, S2 met PFK 1*	S2	S1, geen MK
<b>Euro-milieuklasse</b>	Euro 6	EEV 1 Euro 5	Euro 4, Euro 3 + PFK 2*	Euro 3, Euro 2 + PFK 1*	Euro 2	Euro 1, Euro 0
<b>Tol-milieuklasse**</b>	07	06 05	04	03	02	01

\* PFK – partikelfilterklassen zijn uitrustingsnormen voor het verminderen van de uitstoot van roetdeeltjes. Voor categorie D wordt de PFK 1 of hoger, voor categorie C de PFK 2 of hoger vereist.

\*\* De tol-milieuklasse wordt in de tariefinformaties van het overzicht afzonderlijke ritten en de details over de rit weergegeven.



Tabel toltarieven per kilometer vanaf 01-01-19

1		+	2	+	3	=	4	
Milieu-klasse	Aandeel van het toltarief* voor externe kosten Luchtvervuiling		Aandeel van het toltarief* voor externe kosten Geluidsbelasting		As- en gewichtsklasse		Aandeel van het toltarief* voor infrastructuur	Toltarief*
Euro 6	1,1		0,2		7,5–11,99 t		8,0	9,3
					12–18 t		11,5	12,8
					>18 t tot 3 assen		16,0	17,3
					>18 t vanaf 4 assen		17,4	18,7
Euro 5, EEV 1	2,2		0,2		7,5–11,99 t		8,0	10,4
					12–18 t		11,5	13,9
					>18 t tot 3 assen		16,0	18,4
					>18 t vanaf 4 assen		17,4	19,8
Euro 4, Euro 3 + PFK 2*	3,2		0,2		7,5–11,99 t		8,0	11,4
					12–18 t		11,5	14,9
					>18 t tot 3 assen		16,0	19,4
					>18 t vanaf 4 assen		17,4	20,8
Euro 3, Euro 2 + PFK 1*	6,4		0,2		7,5–11,99 t		8,0	14,6
					12–18 t		11,5	18,1
					>18 t tot 3 assen		16,0	22,6
					>18 t vanaf 4 assen		17,4	24,0
Euro 2	7,4		0,2		7,5–11,99 t		8,0	15,6
					12–18 t		11,5	19,1
					>18 t tot 3 assen		16,0	23,6
					>18 t vanaf 4 assen		17,4	25,0
Euro 1, Euro 0	8,5		0,2		7,5–11,99 t		8,0	16,7
					12–18 t		11,5	20,2
					>18 t tot 3 assen		16,0	24,7
					>18 t vanaf 4 assen		17,4	26,1

\*Alle waarden van toltarief en toltarief-aandelen in cent/km.

\*\*PFK – partikelfilterklassen zijn uitrustingsnormen voor het verminderen van de uitstoot van roetdeeltjes. Voor categorie D wordt de PFK 1 of hoger, voor categorie C de PFK 2 of hoger vereist.

Opmerking: De tandemas telt als twee assen, de tridemast telt als drie assen. Met lift- en hefassen wordt steeds rekening gehouden, ongeacht of een voertuig tijdens het transport belast of omhooggeklapt is, dus niet in aanraking komt met de rijbaan. De tolplichtige is verplicht om op vraag van de Duitse rijksdienst voor goederenverkeer (BAG) de juistheid van alle voor de tolheffing relevante gegevens te bewijzen door het voorleggen van relevante documenten (§ 5 BFStrMG in combinatie met § 6 en § 2 van de Duitse vrachtwagentolverordening, LKW-MautV). Bij in Duitsland met EU-uniforme voertuigpapieren toegelaten binnenlandse motorvoertuigen kan de emissieklasse uit de toelichting bij nummer 14 of uit het sleutelnummer bij 14.1 worden afgeleid (§ 7 Duitse vrachtwagentolverordening).

Bij niet in Duitsland toegelaten voertuigen gelden schattingsregels op basis van tijdseenheden, als de milieuklasse niet op een andere manier, met name door documenten over het voldoen aan bepaalde milieu-eisen in het CEMT-verkeer (Conférence Européenne des Ministres des Transports – Europese Conferentie van Ministers van Verkeer), kan worden aangetoond (§ 8 LKW-MautV – Duitse vrachtwagentolverordening). De tolplichtige is verantwoordelijk voor het beschrijven en bewijzen van alle gegevens die relevant zijn voor de tolheffing. Het niet naleven van de bewijsplicht wordt beboet.

## TOLL-EasyChange

Voor het wijzigen van voertuiggegevens bij een vrachtwagen met voertuigtoestel kan de klant gebruik maken van TOLL-EasyChange. Na het opstellen van de wijzigingsopdracht worden de gewijzigde voertuiggegevens gewoon via mobiele telecommunicatie naar het voertuigtoestel gestuurd. Behalve de voertuiggegevens (milieuklasse, het aantal assen en het toegelaten totaalgewicht) kunnen met TOLL-EasyChange ook het officieel kenteken motorrijtuig en het nationaliteitskenteken (landenkenteken) worden gewijzigd.

Zo worden werkplaatskosten en standtijden vermeden.

De wijziging van de voertuiggegevens kan gemakkelijk in het klantenportaal van Toll Collect worden uitgevoerd. De wijzigingsopdracht in het klantenportaal wordt gedurende een korte tijd na het eerste opstarten van het voertuigtoestel weergegeven door de melding “NIEUWE STAMGEGEVENS AANGEVRAAGD” op het display van het voertuigtoestel. Pas na het opnieuw starten van de motor verschijnt de opmerking “ACTUALISERING STAMGEGEVENS”. De gewijzigde gegevens worden gedurende enkele seconden weergegeven. Wanneer deze wijziging bij Toll Collect in de systemen is doorgevoerd, ontvangt de klant een schriftelijke bevestiging. Zodra het voertuigtoestel de nieuwe gegevens heeft, worden de afgelegde kilometers volgens de eventueel gewijzigde tarieven afgerekend.

Tot de wijzigingsopdracht is afgesloten, moet de klant het voertuigtoestel op “handmatige tolheffing” omschakelen en zijn tol via een van de handmatige boekingsmethoden betalen.

# 6

## BETALINGSWIJZEN

De volgende betalingswijzen zijn mogelijk voor de betaling van de tol:

Geregistreerde klanten
■ Afrekening via tegoedrekening (overschrijving vooraf)
■ Automatische incasso prepaid service (SEPA-bedrijfsincasso)
■ Kredietkaarten
■ Tankkaarten
■ LogPay-procedure

### Niet-geregistreerde klanten / niet-geregistreerde klanten met boekingsaccount

■ Contant
■ paysafecard
■ Kredietkaarten
■ Tankkaarten



### 6.1 Betalingswijzen voor geregistreerde klanten

Klanten die zich bij Toll Collect laten registreren, genieten van het voordeel dat ze hun tol op verschillende manieren kunnen betalen.

#### 6.1.1 Afrekening via tegoedrekening (overschrijving vooraf)

De klant maakt geruime tijd op voorhand de geschatte tol over naar zijn tegoedrekening bij Toll Collect. De overschrijving gebeurt met opgave van het gebruikersnummer en het woord "Maut" (tol) als "mededeling" naar de volgende bankrekening:

Begunstigde: Toll Collect GmbH  
Bank: Helaba  
IBAN: DE88 3005 0000 0001 6401 19  
BIC/Swift-code: WELADED

#### Als het snel moet gaan

Bij het opladen van de tegoedrekening moet rekening worden gehouden met de gebruikelijke banklooptijden. Deze kunnen verschillend zijn afhankelijk van de bank en het land. Als het sneller moet gaan, kan het saldo voor de tol ook op de dag zelf per kredietkaart via Paytoll ([www.paytoll.eu](http://www.paytoll.eu)) worden opgeladen.

De tegoedstand kan steeds telefonisch bij de klantenservice van Toll Collect worden opgevraagd. Daarbij kan de werkelijke tegoedstand omwille van technische facto-

ren op het tijdstip van de aanvraag afwijken.

#### 6.1.2 Automatische incasso prepaid service (SEPA-bedrijfsincasso)

Bij deze procedure zorgt Toll Collect dat het saldo steeds op tijd weer wordt opgeladen, heel eenvoudig per SEPA-bedrijfsincasso. Toll Collect past dagelijks het saldo van de klant op zijn tegoedrekening aan de actuele rijprestaties aan. Als het saldo bijna is verbruikt, boekt Toll Collect geld van de bankrekening van de klant. De klant kan kiezen of zijn tegoedrekening voor de volgende 14 of 30 dagen wordt aangezuiverd.

Voordelen:

- geen waarborgsommen,
- geen solvabiliteitscontrole als bij andere betalingsmethoden,
- geen blokkering van het voertuigtoestel wegens tekort van saldo,
- geen betalend vrijgeven van het voertuigtoestel,
- directe afrekening van de tol met Toll Collect,
- vooraf via e-mail informatie over het bedrag en het moment van de afboekingen,
- afschrijving via incasso van tevoren voor 14 of 30 dagen.

Meer informatie is te vinden op [www.toll-collect.de/direct-debit](http://www.toll-collect.de/direct-debit) of rechtstreeks bij de klantenservice van Toll Collect.

### 6.1.3 Overige betalingswijzen

Bovendien is het mogelijk de tol te betalen via een betalingsdienstverlener, die aan Toll Collect garandeert dat de tolvorderingen worden betaald tot de overeengekomen transactielimiet.

### Kredietkaarten

Bij het betalen van de tol via kredietkaart sluit de klant eerst een contract met een door Toll Collect geaccepteerde aanbieder van kredietkaarten af. Daarna betaalt de klant de tol aan Toll Collect via zijn kredietkaartcontract met de aanbieder.

### Tankkaarten

Bij het betalen van de tol via tankkaart sluit de klant eerst een contract met een door Toll Collect geaccepteerde aanbieder van tankkaarten af. Daarna betaalt de klant de tol aan Toll Collect via zijn tankkaartcontract met de aanbieder.

Welke kredietkaarten en tankkaarten door Toll Collect worden geaccepteerd kan op elk moment via [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) of bij de klantenservice worden opgevraagd.

### LogPay-procedure

Bij het betalen van de tol via de LogPay-procedure sluit de klant eerst een contract af met LogPay Financial Services. Vervolgens betaalt de klant de tol via de LogPay Financial Services aan Toll Collect.

Meer informatie vindt u op de website van de aanbieders.

## 6.2 Betalingswijzen voor niet-geregistreerde klanten/niet-geregistreerde klanten met boekingsaccount

Niet-geregistreerde klanten en klanten met een boekingsaccount doen bij de handmatige boeking in de app, in de online-boeking of op de tolterminal een beroep op verschillende betalingswijzen.

### 6.2.1 Contant

Bij 800 van de ca. 1100 tolterminals kunnen klanten de tol contant in euro betalen of in de door de exploitant aanvaarde valuta.

### 6.2.2 paysafecard

Toll Collect biedt in de handmatige boekingsprocedure een elektronisch betaalmiddel volgens het prepaid-principe aan. Hiermee kan de klant zijn boeking op de pc, smartphone, tablet, aan de terminal of per app betalen. Een paysafecard koopt de klant aan de paysafecard-verkooppunten, bijvoorbeeld benzinestations, postkantoren of kiosken. De te betalen tol wordt gewoon online betaald door invoeren van de paysafecard-PIN met 16 cijfers. Meer informatie is op [www.paysafecard.de](http://www.paysafecard.de) te vinden.

### 6.2.3 Tankkaarten en kredietkaarten

Ook bij alle handmatige boekingsmethoden kan met tankkaart en kredietkaart worden betaald. Welke kaarten door Toll Collect worden geaccepteerd kan op elk moment via [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) of bij de klantenservice worden opgevraagd.



# AFREKENING VOOR GEREGISTREERDE KLANTEN

## 7.1 Periodiek toloverzicht

Elke geregistreeerde klant ontvangt regelmatig, momenteel een keer per maand, een toloverzicht. Dit bevat de som van de in een afrekeningsperiode te betalen tolbedragen, en een bewijs van het aandeel van de externe kosten (luchtvervuiling en geluidsbelasting). In bepaalde omstandigheden kunnen in een toloverzicht ook nog niet afgerekende tolvorderingen van een eerdere afrekeningsperiode staan.

Het toloverzicht wordt via het klantenportaal van Toll Collect of per post verzonden. Zodra het toloverzicht in het klan-

tenportaal beschikbaar is, wordt de klant via e-mail hierover geïnformeerd door Toll Collect. Indien gewenst ontvangt de klant bovendien gratis een overzicht van de afzonderlijke ritten, dat eveneens via het klantenportaal of met de post ter beschikking wordt gesteld. Het overzicht afzonderlijke ritten is een gedetailleerde lijst van de uitgevoerde tolplichtige ritten, waarin exact is te zien waar de tolbedragen vandaan komen. Zogenaemde details over de rit geven de klant de mogelijkheid afzonderlijke boekingsnummers op te roepen en een gedetailleerde lijst met trajectgedeelten en de bijbehorende kosten te bekijken. Deze details over de rit kunnen

alleen worden opgeroepen via het klantenportaal van Toll Collect. Een toelichting over het toloverzicht, het overzicht afzonderlijke ritten en de details over de rit is op [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) te vinden.

## 7.2 Extra overzicht

Naast het regelmatige toloverzicht kan het gebeuren dat extra overzichten worden opgesteld.

Momenteel zijn er drie aanleidingen voor het opstellen van een extra overzicht:

- Bij het bereiken van een negatief saldo op de tegoedrekening: Het overzicht heeft de vermelding “Sonderaufstellung” (“Extra overzicht”).
- Bij een verandering in de betalingswijze: het overzicht heeft de vermelding “Sonderaufstellung nach Zahlwegwechsel” (“Extra overzicht na verandering betalingswijze”).
- Bij het bereiken van een maandelijks met de betalingsdienstverlener overeengekomen limiet: Het overzicht bevat de melding “Sonderaufstellung” (“Extra overzicht”).

In de drie gevallen bevat het extra overzicht dezelfde informatie als het gewone toloverzicht.

## 7.3 Reclamatie inzake het toloverzicht

Bij vragen over het toloverzicht kunnen klanten zich schriftelijk of telefonisch tot de klantenservice van Toll Collect wenden. Reclamaties zijn binnen twee maanden

na ingang van het toloverzicht en alleen schriftelijk mogelijk. Toll Collect stelt hiervoor een formulier ter beschikking. Dat kan op [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) worden gedownload of via de klantenservice worden aangevraagd. Na afloop van de wettelijke bewaartermijn worden de gegevens gewist.

## 7.4 Aan de tol gerelateerde aanvullende diensten

Aan de tol gerelateerde aanvullende diensten zijn alle diensten van Toll Collect die in de afrekeningsperiode zijn gebruikt, zoals duplicaten van toloverzichten of van overzichten afzonderlijke ritten. Bovendien worden ook vorderingen tot schadevergoeding, bijvoorbeeld voor het verlies van een voertuigtoestel, als een aan de tol gerelateerde aanvullende dienst in rekening gebracht. Meer informatie over de aan de tol gerelateerde aanvullende diensten en de prijzen hiervoor vindt u in de dienstbeschrijving en het prijsoverzicht, allebei te vinden op [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

De afrekening van aan de tol gerelateerde aanvullende diensten vindt in principe afzonderlijk van het toloverzicht plaats, d.w.z. dat de klant een extra factuur ontvangt. Deze ontvangt de klant op dezelfde manier als de voor het toloverzicht geselecteerde verzendingswijze. De betaling wordt normaal gesproken uitgevoerd op de met de klant overeengekomen betalingswijze. Een uitzondering op deze regel is de afrekening via tegoedrekening. Hierbij moet het bedrag naar een afzonderlijke rekening worden overgemaakt, die op de factuur wordt aangegeven en verschilt van de tegoedrekening voor de tol.





# 8

## CONTROLE

Bij de controle van de tolplicht worden de taken verdeeld tussen Toll Collect en de Duitse rijksdienst voor goederenverkeer (BAG). De Duitse rijksdienst voor goederenverkeer controleert voertuigen in het verkeer, zowel op autosnelwegen als op rijkswegen. Bovendien hebben de medewerkers van de BAG de bevoegdheid om tolplichtige voertuigen op parkeerplaatsen na de controlebruggen aan de kant zetten en ter plekke te controleren. Ook

kan de BAG direct in de transportbedrijven controles uitvoeren. In principe worden alle strafmaatregelen bij overtredingen genomen en uitgevoerd door de Duitse rijksdienst voor goederenverkeer.

Toll Collect is verantwoordelijk voor de werking van de automatische controle door controlebruggen of controlezuilen. Deze verantwoordelijkheid omvat ook de heffing achteraf van niet of niet correct

betaalde tol. Deze officiële taak heeft de federale overheid contractueel toevertrouwd aan Toll Collect.

Tolcontroles vinden de klok rond plaats op alle delen van het tolplichtige wegennet.

### 8.1 Automatische controle

De automatische controle wordt op autosnelwegen met 300 controlebruggen en op rijkswegen met ca. 600 controlezuilen uitgevoerd. Beide controle-inrichtingen werken volgens een gelijkaardig principe. De controlebruggen en -zuilen zijn stationaire installaties die in vloeiend verkeer, bij het langsrijden of doorrijden van een voertuig controleren of dit tolplichtig is en of de voor de tol relevante voertuiggegevens correct werden opgegeven. Wanneer een voertuig langs een controlezuil rijdt, wordt een overzichtsfoto, een foto van het zijaanzicht en een foto van het kenteken gemaakt.



Als het voertuig is uitgerust met een voertuigtoestel, wordt gecontroleerd of het voertuigtoestel klaar is voor de tolheffing en de voertuiggegevens correct zijn inge-

steld. Voor de juistheid van de door te sturen gegevens zijn het transportbedrijf en de bestuurder verantwoordelijk. Bij tolplichtige voertuigen zonder voertuigtoestel of met uitgeschakeld voertuigtoestel wordt op basis van het kenteken in het rekencentrum van Toll Collect vastgesteld of een geldige boeking is gemaakt.

Voor de optekening van voertuigen door de controlebruggen en -zuilen legt de Duitse wegenverkeerswet betreffende de tol op rijkswegen (BFStrMG) strenge regels vast. De enige gegevens die naar een controlecentrum worden doorgestuurd zijn gegevens over tolplichtige voertuigen waarbij een vermoeden bestaat dat de bestuurder zijn medewerkingsplicht niet heeft vervuld (verdachte gevallen). In alle andere gevallen worden de foto's en de gegevens reeds op de plek van de controle gewist.

Als er een vermoeden bestaat dat de tolregels overtreden zijn, voert Toll Collect de nodige raadplegingen en eventueel navorderingen uit. Informatie over de straffen geeft Toll Collect aan de Duitse rijksdienst voor goederenverkeer (BAG) door. Wanneer de procedure voltooid is, worden de gegevens gewist.

De controlebruggen noch de controlezuilen voeren algemene verkeerscontroles uit (bijv. overschrijden van de maximumsnelheid). Ze controleren alleen of voor tolplichtige voertuigen de tolrelevante voertuiggegevens correct zijn opgegeven.



## 8.2 Stationaire controle

Controleteams van medewerkers van de Duitse rijksdienst voor goederenverkeer (BAG) kunnen bestuurders die mogelijk niet of niet correct hebben betaald op parkeerplaatsen achter controlebruggen aan de kant zetten. Hiervoor ontvangen ze gegevens van voertuigen waarvoor bij de automatische controle niet met zekerheid kon worden vastgesteld dat de tol correct is betaald. De medewerkers van de BAG stoppen deze voertuigen, onderzoeken de situatie meteen ter plekke, en heffen indien nodig bijkomende tol en leiden een procedure voor administratieve overtredingen in.



keer alsook vanaf het stilstaande voertuig. Ze ontvangen gegevens van voertuigen waarvoor niet met zekerheid kon worden vastgesteld of de bestuurder correct zijn medewerking heeft verleend.

Als twijfel bestaat, wordt het voertuig aan de kant gezet. Als daarbij het vermoeden wordt bevestigd dat de tol niet betaald is, wordt deze door het controlepersoneel van de BAG ter plekke nageheven en wordt een procedure voor administratieve overtredingen ingeleid.

## 8.3 Mobiele controle

Mobiele controleteams van de BAG controleren de klok rond de correcte betaling van de tol. Dit garandeert een flexibele controle die in het gehele tolplichtige wegennet aanwezig is. De mobiele teams rijden met controlevoertuigen die uitgerust zijn met technische middelen gelijkaardig met de controlebruggen en -zuilen. De controle gebeurt zowel in vloeiend ver-

## 8.4 Bedrijfscontroles

Daarnaast voeren de medewerkers van de Duitse rijksdienst voor goederenverkeer

(BAG) in het hele land steekproefsgewijs bedrijfscontroles uit. De transportbedrijven worden voor controle geselecteerd volgens het toevalsprincipe of op basis van een concrete verdenking. Bij de bedrijfscontroles wordt bijvoorbeeld aan de hand van vrachtdocumenten en tankbewijzen gecontroleerd of de tol in het verleden correct werd betaald.

werd berekend ongewijzigd, dit in overeenstemming met de toepasselijke tolregelingen.

De BAG analyseert strafrechtelijk relevante situaties en start indien nodig een boeteregeling. Boetes kunnen voor een bedrag tot 20.000 euro worden opgelegd.

## 8.5 Gevolgen van overtredingen i.v.m. tol

Wanneer een correcte betaling van de tol niet kon worden vastgesteld, wordt de tol voor het daadwerkelijk afgelegde tolplichtige traject nageheven. Als de werkelijk afgelegde afstand niet kan worden vastgesteld, vindt een naheffing van de tol plaats per rit voor een afstand van 500 kilometer. Indien een correct bewijs van de emissieklasse niet aanwezig is, worden de luchtvervuilingskosten volgens het hoogste tarief aangerekend. Het staat de klant vrij om de vereiste gegevens en bewijzen achteraf voor te leggen. Dat moet hij doen ten laatste tot het afsluiten van een eventuele oppositieprocedure, want daarna blijft de tol die forfaitair



# 9

## GEGEVENS- BESCHERMING

De wetgever zorgt voor verregaande gegevensbescherming. Strikte wettelijke voorschriften garanderen een zeer hoog niveau van gegevensbescherming bij tol voor vrachtwagens.

Essentieel zijn de doelgebondenheid van de verzamelde gegevens, het wissen van gegevens conform de strikte voorschriften van de Duitse wegenverkeerswet betref-

fende de tol op rijkswegen en het verbod op doorgeven van de gegevens aan derden met uitzondering van de BAG.

Toll Collect hanteert het principe van een zo beperkt mogelijke gegevensopslag. Hiervoor werken ingenieurs en software-ontwikkelaars nauw samen met gegevensbeschermers.

In de automatische tolheffing worden de tolbedragen centraal in het rekencentrum van Toll Collect berekend. Hiervoor zendt het voertuigtoestel informatie over de ritten meermaals per dag uitgesteld en versleuteld naar het rekencentrum. Deze informatie wordt via de technische instellingen voor tolplichtige trajecten verwerkt. De tolplichtige trajecten worden dan toegewezen aan de voertuigen. Met de door de klant opgegeven parameters zoals milieuklasse, gewichtsklasse en aantal assen wordt het tolbedrag berekend.

Alle inlichtingen over de ritten worden na de verwerking voor tolplichtige trajecten onmiddellijk gewist.

Ze worden voor de verwerking in het rekencentrum niet opgeslagen, zodat toegang ertoe niet mogelijk is. Alleen de voor het bedrijf van het rekencentrum verantwoordelijke administratoren hebben toegang tot het systeem. Een strikt bevoegdhedenmanagement zorgt ervoor dat de gegevens tegen onbevoegde toegang beveiligd zijn.

Om het doorlopende bedrijf van het voertuigtoestel te garanderen, wordt bovendien eenmaal per dag een statusmelding over de toestand van het voertuigtoestel verstuurd.

Als de klant bij Toll Collect is geregistreerd of een boekingsaccount wenst aan te maken, moet hij bij de eerste aanmelding in de handmatige methode volgens de wetgeving over de bescherming van de privacy zijn toestemming geven voor het opslaan van adressen en trajecten ook

buiten het tolplichtige traject tot aan het einde van de geldigheid van de boeking.

Tijdens de boeking als niet-geregistreerde klant heeft hij bij elke boeking de mogelijkheid om zich akkoord te verklaren met het opslaan van niet tolplichtige adressen. Anders worden alleen de tolplichtige bestanddelen van de boeking opgeslagen. Dit kan echter wel tot gevolg hebben dat bij het opnieuw raadplegen van de boeking binnen de geldigheidsduur geen doorlopend traject wordt weergegeven. Bovendien worden de geselecteerde start- en bestemmingspunten als eerste toegangspunt tot en laatste uitgangspunt uit het tolplichtige net weergegeven. Via-punten worden in dit geval ook alleen weergegeven indien ze eveneens op het tolplichtige net liggen. Eventueel is het niet meer mogelijk om na te kijken hoe het traject is opgebouwd uit tolplichtige en niet-tolplichtige trajecten.

Toll Collect heeft een sterke gegevensbeschermingsorganisatie. Bovendien controleert de Duitse rijksdienst voor goederenverkeer (BAG) in het kader van de exploitantbewaking en ook de federale verantwoordelijken voor gegevensbescherming en informatievrijheid (BfDI) of de tolexploitant zich aan de wettelijke voorschriften houdt.

Gedetailleerde informatie over gegevensbescherming vindt u op de Toll Collect-website op [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).



# 10

## SERVICE EN CONTACT

---

De medewerkers van de klantenservice zijn van maandag t/m vrijdag van 7 tot 19 uur voor u bereikbaar.

Voor oproepen binnen Duitsland kiest u het nummer:

**Telefoon: 0800 222 26 28\***

en voor oproepen buiten Duitsland:

**Telefoon: 00800 0 222 26 28\***

Hier worden al uw vragen over het tol-systeem voor vrachtwagens beantwoord: over boekingsmogelijkheden, registratie of inbouwen van het voertuigtoestel, kritiek of reclamaties, verlies van het voertuigtoestel of wijzigen van het contract.

De medewerkers van de klantenservice van Toll Collect bereikt u ook per fax, brief en e-mail. U kunt met de klantenservice communiceren in het Duits, Engels, Frans en Pools. Daarnaast kan het online contactformulier op de website [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) worden gebruikt. Hier kunt u ook meer informatiemateriaal vragen.

**Toll Collect GmbH  
Customer Service  
Postfach 11 03 29  
10833 Berlin  
Duitsland**

**fax: +49 180 1 22 26 28 \*\***

**[info@toll-collect.de](mailto:info@toll-collect.de)**

Bezoek ons ook online:  
**[www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de)**  
**[www.toll-collect-blog.de](http://www.toll-collect-blog.de)**

op Facebook:  
**[www.facebook.com/TollCollect](http://www.facebook.com/TollCollect)**

of YouTube:  
**[www.youtube.com/user/TollCollectVideo](http://www.youtube.com/user/TollCollectVideo)**

*\* gratis, kosten vanuit mobiele netwerken kunnen afwijken*

*\*\* binnen Duitsland: vanuit het vaste net 3,9 ct/min;  
vanuit mobiele netwerken maximaal 42 ct/min*



Toll Collect wijst erop dat alle verklaringen vervat in dit informatieblad, voor zover ze geen betrekking hebben op omstandigheden die een voortdurende aanpassing ondergaan, onderhevig zijn aan een voorbehoud van wijziging. Dit betreft in het bijzonder informatie over het netwerk van servicepartners en het netwerk van locaties met tolterminals.

De verantwoordelijkheid van Toll Collect GmbH, zijn vertegenwoordigers, medewerkers en agenten voor deze gebruikersinformatie kan enkel worden ingeroepen voor opzet en bij grove nalatigheid. Voor het overige wordt elke verantwoordelijkheid uitgesloten. Behalve voor dit vrijwaringsbeding, is Toll Collect GmbH, zijn vertegenwoordigers, medewerkers en agenten, aansprakelijk voor schade als gevolg van letsel aan leven, lichaam en gezondheid, alsmede op grond van de Wet Productaansprakelijkheid.

Een geldig exemplaar van de brochure gebruikersinformatie kan via internet op [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) gratis worden gedownload.

### **Algemene Voorwaarden**

De algemene voorwaarden Toll Collect GmbH zijn online op [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) beschikbaar.



---

In opdracht van



Bundesaamt  
für Güterverkehr