

## Leitfaden Stornierung

An den Mautstellen-Terminals und im Internet-Einbuchungssystem (IEBS) können Sie bereits gebuchte Fahrtstrecken stornieren. Dieser Leitfaden soll Sie bei der Stornierung unterstützen.

### Bitte beachten:

**Stornierungen sind seit dem 2. April 2006 gebührenpflichtig. Die Gebühr beträgt 3,00 Euro pro Stornierung. Ausgenommen hiervon sind Vollstornierungen innerhalb einer kurzen Karenzzeit. Im Internet beträgt die Karenzzeit fünf Minuten ab der Einbuchung, am Mautstellen-Terminal 15 Minuten. Kostenfrei sind diese Sofortstornierungen nur, wenn Internet-Einbuchungen im Internet und Mautstellen-Buchungen wieder an derselben Mautstelle storniert werden. Eine Stornierung ist nicht möglich, wenn die Gutschrift kleiner oder gleich der zu erhebenden Stornierungsgebühr von 3,00 Euro ist.**

Für die Stornierung stehen zwei Möglichkeiten zur Verfügung: **Vor** dem Gültigkeitsbeginn können Sie die gebuchte Fahrtstrecke komplett stornieren. **Nach** dem Gültigkeitsbeginn und vor dem Gültigkeitsende können Sie alle Streckenabschnitte vom aktuellen Standort entlang der gebuchten Fahrtstrecke bis zur ursprünglichen Zielausfahrt (Zielknoten) stornieren. Voraussetzung ist, dass keine Entwertung der entsprechenden Streckenabschnitte durch Befahren erfolgt ist.

Mögliche Restbeträge werden zurückerstattet. Umbuchungen sind nur über den Weg der Stornierung und Einbuchung einer neuen Strecke möglich.

### Wann können Sie eine Fahrtstrecke stornieren?

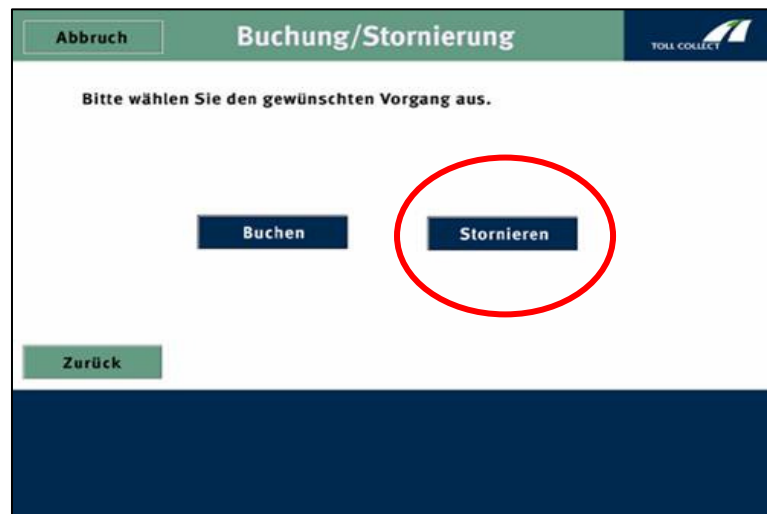
- Die Strecke muss bereits gebucht sein.
- Die Gültigkeitsdauer darf noch nicht abgelaufen sein. Nach Ablauf der Gültigkeitsdauer der Einbuchung sind Stornierungen einer Fahrt nicht mehr möglich. Sie können allerdings noch eine Erstattung durch das Bundesamt für Güterverkehr (BAG) beantragen (Seite 8).

### 1. Stornierung am Mautstellen-Terminal (MsT)

Um für eine bereits gebuchte Strecke eine Voll- oder Teil-Stornierung durchführen zu können, wählen Sie zunächst eine Sprache aus. Drücken Sie dafür auf eines der Länderfähnchen auf dem Bildschirm (Touchscreen).



Drücken Sie für eine Stornierung auf „Stornieren“.



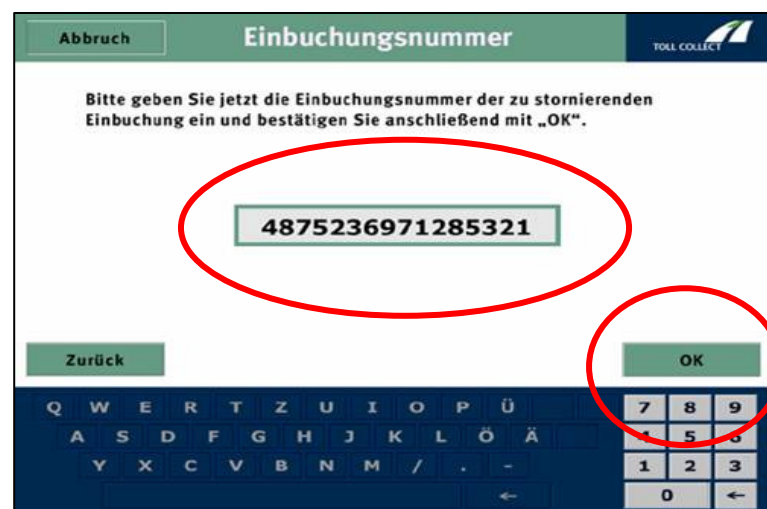
Haben Sie die Fahrtstrecke an einem Mautstellen-Terminal gebucht, legen Sie den Einbuchungsbeleg ein. Sie können nun direkt zum Punkt „Voll- oder Teil-Stornierung“ (Seite 4) wechseln.



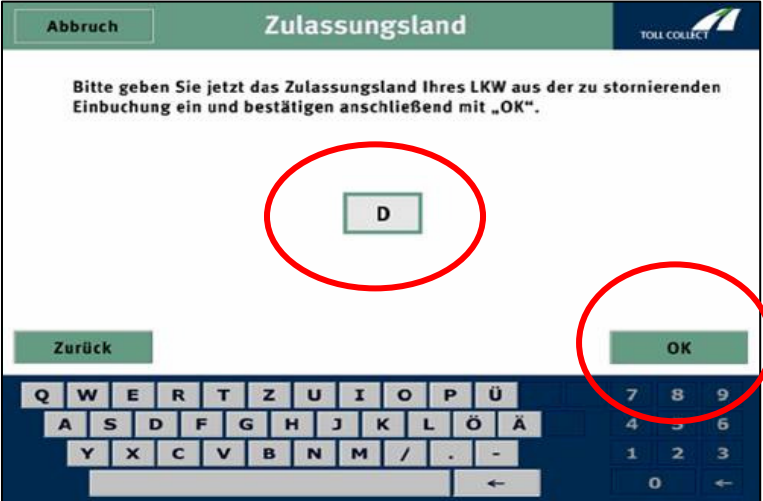
Sollten Sie keinen Einbuchungsbeleg aus einem Mautstellen-Terminal haben, drücken Sie auf „Weiter“.

### Ohne Einbuchungsbeleg

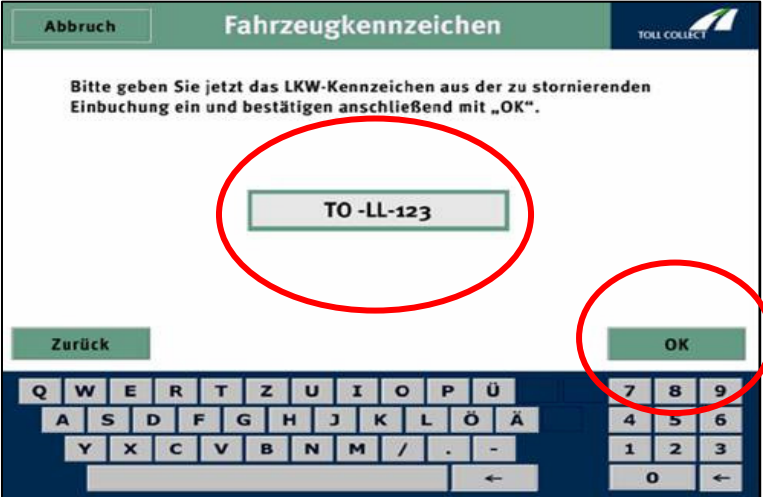
Geben Sie über das Ziffernfeld auf dem Bildschirm die Einbuchungsnummer (steht auf dem Buchungsbeleg) ein und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „OK“.



Als nächstes müssen Sie mit Hilfe der Tastatur auf dem Bildschirm das Zulassungsland Ihres Fahrzeugs eingeben. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „OK“.



Geben Sie ebenfalls über die Tastatur und das Ziffernfeld das amtliche Kennzeichen Ihres Fahrzeugs ein. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „OK“.



Geben Sie den Gültigkeitsbeginn für die gebuchte Fahrtstrecke ein: Wählen Sie dafür Datum und Uhrzeit über die Pfeile auf dem Bildschirm aus. Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit „OK“.



## Voll- oder Teil-Stornierung

Ist der Gültigkeitszeitraum der gebuchten Strecke noch nicht angebrochen, wird die Buchung automatisch komplett storniert (Voll-Stornierung): Fahren Sie mit dem nächsten Punkt dieses Leitfadens fort.

Ist der Gültigkeitszeitraum bereits angebrochen – und noch nicht abgelaufen, können Sie an einem Mautstellen-Terminal entlang der gebuchten Strecke stornieren.

Befinden Sie sich an der Startauffahrt (Startknoten) können Sie die Einbuchung komplett stornieren. Drücken Sie dafür auf „Komplett stornieren“. Für die Auswahl einer neuen Zielausfahrt (Zielknoten) entlang der gebuchten Strecke wählen Sie über die Karte die neue Zielausfahrt (Teil-Stornierung). Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „OK“.



## Rückerstattung

Legen Sie für die Rückerstattung des Gesamtbetrags der Maut bzw. des Restbetrags (abzgl. möglicher Gebühren) das ursprüngliche Zahlungsmittel (Fahrzeug-, Tank-, Kredit- oder ec-Karte) ein. Die Rückerstattung kann nur über das Zahlungsmittel erfolgen, das bei der Buchung der zu stornierenden Strecke eingesetzt wurde. Der Betrag wird Ihnen über das entsprechende Zahlungsmittel erstattet.

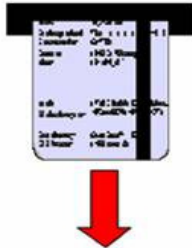
**Hinweis:** Die Rückerstattung bei Stornierungen für Fahrzeuge, die über das Internet eingebucht wurden, erfolgt über das für den Benutzer registrierte Zahlungsmittel.






Entnehmen Sie zum Abschluss der Stornierung Ihren stornierten Einbuchungsbeleg.

Bitte entnehmen Sie Ihren stornierten Einbuchungsbeleg und bewahren Sie ihn sorgfältig auf.



Vielen Dank und weiterhin gute Fahrt!

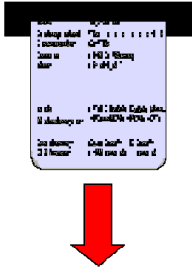


**Hinweis:** Wurde die gebuchte Strecke bar bezahlt, erhalten Sie den Betrag per Barauszahlung.


Bei Indoor-Mautstellen-Terminals (beispielsweise in Tankstellen oder Raststätten) erhalten Sie für die Rückerstattung am Terminal zwei Belege: den Einbuchungsbeleg und einen Auszahlungsbeleg. Unter Vorlage beider Belege wird Ihnen der Mautbetrag an der Kasse bar ausgezahlt.

**Belegentnahme**

Bitte entnehmen Sie Ihren vorläufig stornierten Einbuchungsbeleg und den Stornierungsbeleg und legen Sie beide Belege in den nächsten 35 Minuten an der Kasse vor.



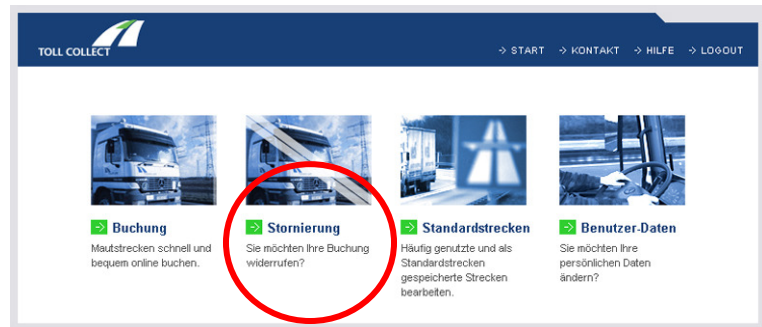
Vielen Dank und weiterhin gute Fahrt.



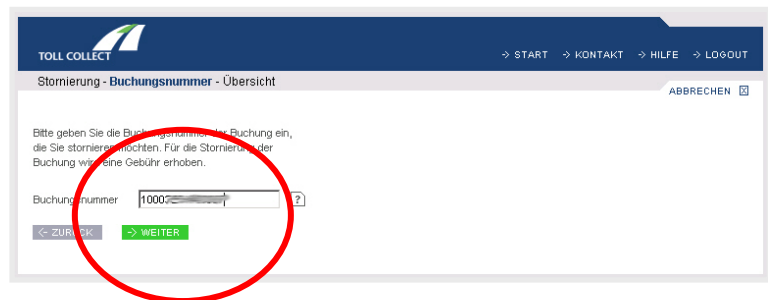
## 2. Stornierung im Internet-Einbuchungssystem (IEBS)

Beachten Sie, dass im IEBS nur ganze Strecken vor dem Gültigkeitsbeginn storniert werden können. Stornierungen nach Gültigkeitsbeginn sind nur an einem Mautstellen-Terminal entlang der gebuchten Strecke möglich - siehe Punkt „1. Stornierung am Mautstellen-Terminal“ (ab Seite 1).

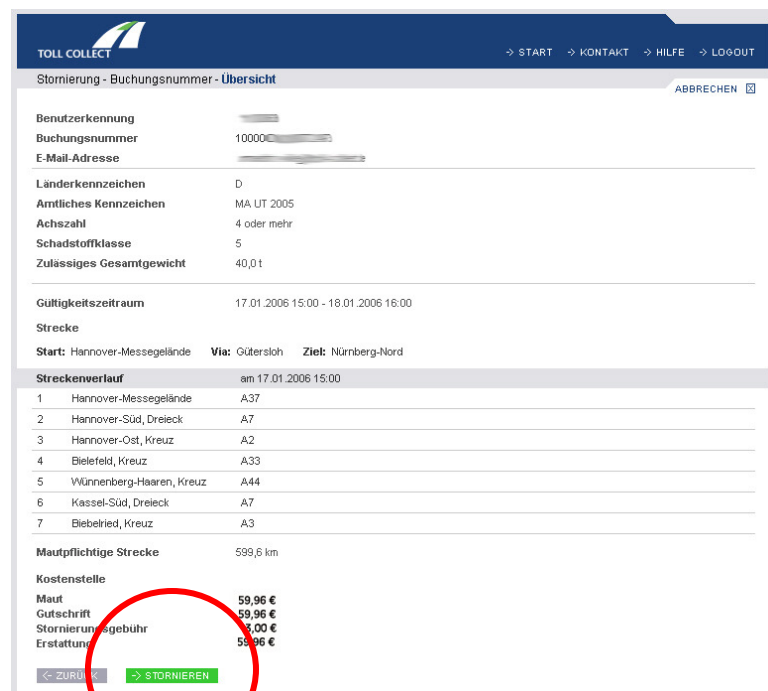
Wenn Sie eine bereits gebuchte Fahrtstrecke stornieren möchten, wählen Sie die Funktion „Stornierung“ auf der Funktionsauswahlseite aus.



Geben Sie die Buchungsnummer der zu stornierenden Fahrtstrecke ein und bestätigen Sie die Eingabe mit „Weiter“.

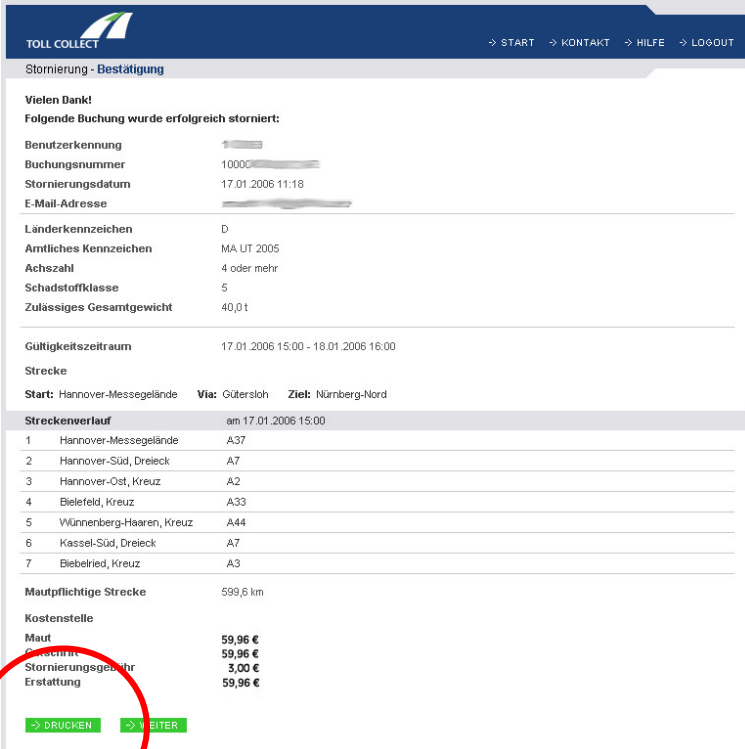


Auf der folgenden Übersichtsseite werden alle Daten der zu stornierenden Fahrtstrecke angezeigt.



Bestätigen Sie die Angaben mit „Stornieren“.

Anschließend erhalten Sie eine Bestätigung der stornierten Buchung.



**Stornierung - Bestätigung**

Vielen Dank!  
Folgende Buchung wurde erfolgreich storniert:

Benutzerkennung	
Buchungsnummer	10000
Stornierungsdatum	17.01.2006 11:18
E-Mail-Adresse	

Länderkennzeichen	D
Amthches Kennzeichen	MA UT 2005
Achszahl	4 oder mehr
Schadstoffklasse	5
Zulässiges Gesamtgewicht	40,0 t

Gültigkeitszeitraum: 17.01.2006 15:00 - 18.01.2006 16:00

Strecke  
Start: Hannover-Messegelände Via: Gütersloh Ziel: Nürnberg-Nord

Streckenverlauf am 17.01.2006 15:00

1	Hannover-Messegelände	A37
2	Hannover-Süd, Dreieck	A7
3	Hannover-Ost, Kreuz	A2
4	Bielefeld, Kreuz	A33
5	Wünneberg-Haaren, Kreuz	A44
6	Kassel-Süd, Dreieck	A7
7	Bielefeld, Kreuz	A3

Mautpflichtige Strecke	599,6 km
Kostenstelle	
Maut	59,96 €
Stornierungsgebühr	3,00 €
Erstattung	59,96 €

[-> DRUCKEN](#) [-> WEITER](#)

Diese sollten Sie für Ihre Unterlagen ausdrucken.

### 3. Fragen und Antworten

#### Wie können gebuchte Strecken storniert werden?

Im Internet-Einbuchungssystem gebuchte Strecken können vor Beginn des Gültigkeitszeitraumes im Internet oder an einem beliebigen Mautstellen-Terminal storniert werden (Voll-Stornierung). Nach Beginn des Gültigkeitszeitraumes ist eine Stornierung noch nicht befahrener Streckenabschnitte nur an einem Mautstellen-Terminal entlang der gebuchten Strecke möglich.

#### Ist die Stornierung am selben Terminal notwendig, an dem ich die Einbuchung vorgenommen habe?

Vor Gültigkeitsbeginn der Einbuchung können Sie jedes Terminal zur Stornierung benutzen, bei einer Teil-Stornierung nur die Mautstellen-Terminals, die sich entlang der gebuchten Strecke befinden.

#### Ich habe eine bar bezahlte Fahrt an einem Indoor-Mautstellen-Terminal vorläufig storniert. Wie viel Zeit habe ich, um den Stornobetrag an der Kasse einzulösen?

Sie haben nach der Stornierung einer bar bezahlten Buchung an einem Indoor-Mautstellen-Terminal bis zu 35 Minuten Zeit, um sich den Stornobetrag an der Kasse auszahlen zu lassen und hierdurch die vorläufige Stornierung in eine endgültige Stornierung umzuwandeln.

#### Was passiert, wenn ich meinen Einbuchungsbeleg verloren habe und ich eine Stornierung vornehmen möchte?

Sie können auch ohne den Einbuchungsbeleg eine Stornierung vornehmen. Sie brauchen aber zwingend die Einbuchungsnummer, die Lkw-Daten (Zulassungsland und amtliches Kennzeichen) und die Startzeit der gebuchten Tour.

### **Kann ich die bereits gebuchte Fahrt nach Ablauf der Gültigkeitsdauer stornieren?**

Nach Ablauf der Gültigkeitsdauer des Einbuchungsbeleges können Sie die Erstattung einer Fahrt nur beim BAG beantragen. Hierzu müssen Sie nachweisen, dass Ihnen eine vorherige Geltendmachung nicht möglich war und Sie müssen Ihr Erstattungsverlangen innerhalb von zwei Monaten nach Ablauf des Gültigkeitszeitraums des Einbuchungsbeleges oder der Internet-Einbuchung beim BAG mit dem hierfür vorgesehenen BAG-Vordruck geltend machen. Den Vordruck hierzu können Sie im Internet unter [www.bag.bund.de](http://www.bag.bund.de) abrufen.

### **Ich wollte an einem Mautstellen-Terminal eine Buchung stornieren: Dies ist jedoch fehlgeschlagen. Was kann ich tun?**

Eine Stornierung kann aufgrund von Eingabefehlern oder kurzfristigen technischen Störungen am Mautstellen-Terminal abgelehnt werden. Bitte melden Sie sich in einem solchen Fall zunächst über die Ruftaste am Mautstellen-Terminal bei Toll Collect. Bei einer technischen Ursache wird Ihnen der Betrag nach Einreichung des Formulars „Reklamation Stornierung/ Einbuchungsbeleg“ nachträglich erstattet. Das Formular finden Sie im Internet unter [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) in der Rubrik „Service/ Formulare“.