

## LEITFADEN „INTERNET-EINBUCHUNGSSYSTEM“

Im Internet-Einbuchungssystem (IEBS) können Sie mautpflichtige Strecken buchen und stornieren. Sie gelangen auf die Seiten des IEBS über die Toll Collect-Internetseite [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) oder direkt über die Adresse [www.maut.toll-collect.de](http://www.maut.toll-collect.de).

Dieser Leitfaden soll Sie beim Zugriff auf das IEBS, der Anmeldung zum IEBS und bei der Buchung sowie der Stornierung unterstützen. Beachten Sie bitte auch die „Fragen und Antworten“.

### Welche Voraussetzungen sind notwendig, um das IEBS zu nutzen?

Sie müssen über einen Internetzugang und einen Standardbrowser verfügen.

Sie müssen registrierter Nutzer bei Toll Collect sein und die Freischaltung auf dem Registrierungsformular mit Ihrer gültigen E-Mail-Adresse vermerkt haben. Eine spätere Freischaltung ist über den Support Internet-Einbuchung möglich (Telefon: innerhalb Deutschlands 0800 222 26 28\*, aus dem Ausland 008000 222 26 28\*). Halten Sie hierfür Ihre Master PIN bereit.

Ihre Benutzernummer und Ihre Master PIN müssen Sie vorliegen haben. Diese Daten sind Ihnen im Rahmen der Registrierung per Post zugegangen.

#### Hinweise:

Falls Sie Ihre Master PIN nicht mehr besitzen, können Sie diese schriftlich bei Toll Collect anfordern.

Wenn Sie noch kein registrierter Nutzer bei Toll Collect sind: Informationen zur Registrierung erhalten Sie unter [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) oder über den Customer Service (Telefon: innerhalb Deutschlands 0800 222 26 28\*, aus dem Ausland 008000 222 26 28\*).

### So nutzen Sie den Leitfaden

- **Erstmalige Anmeldung?**  
Starten Sie bei Punkt 1.
  
- **Sie sind bereits im Internet-Einbuchungssystem angemeldet?**  
Starten Sie bei Punkt 3.
  
- **Sie haben Ihren Zugang vom Customer Service zurücksetzen lassen?**  
Starten Sie bei Punkt 1

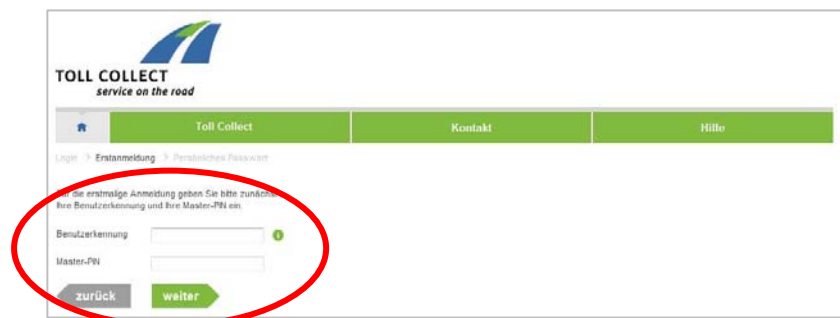
## 1. Erstmalige Anmeldung und anmelden nach zurücksetzen

a) Klicken Sie auf der Startseite zum Internet-Einbuchungssystem einfach auf „Erstmalige Anmeldung“. Im weiteren Menü werden Sie automatisch durch die erforderlichen Eingabefelder geführt.



The screenshot shows the Toll Collect website home page. The logo 'TOLL COLLECT service on the road' is at the top left. A navigation bar contains 'Toll Collect', 'Impressum', 'Kontakt', and 'Hilfe'. Below the navigation bar, there is a main content area with a language selector (Deutsch, English, Français, Polski) and a large image of a highway. A 'Login' box is on the right with fields for 'Internet-Login' and 'Passwort', and an 'anmelden' button. The 'Erstmalige Anmeldung' button is circled in red.

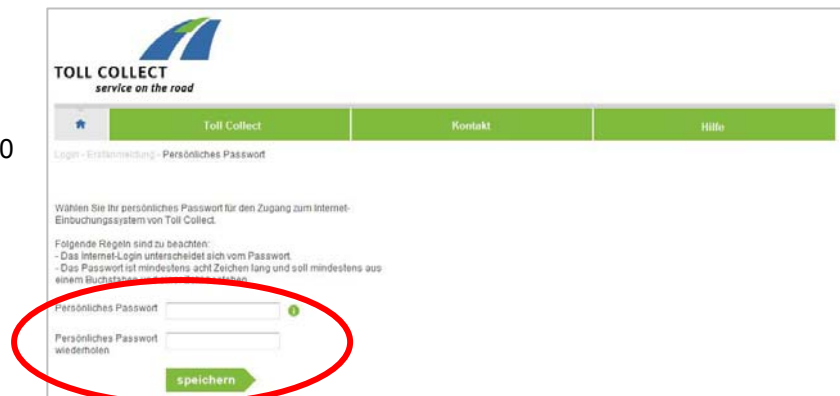
b) Geben Sie hier Ihre Benutzerkennung (Benutzernummer) und Ihre Master PIN ein.



The screenshot shows the Toll Collect website registration page. The logo 'TOLL COLLECT service on the road' is at the top left. A navigation bar contains 'Toll Collect', 'Kontakt', and 'Hilfe'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail 'Login > Erstmalige Anmeldung > Persönliches Passwort'. The main content area contains the text: 'Für die erstmalige Anmeldung geben Sie bitte zunächst Ihre Benutzerkennung und Ihre Master-PIN ein.' Below this text are two input fields: 'Benutzerkennung' and 'Master-PIN'. Below the input fields are two buttons: 'zurück' and 'weiter'. The input fields and the 'weiter' button are circled in red.

## 2. Benutzerdaten: Passwort und Internet-Login festlegen

a) Wählen Sie nun Ihr persönliches Passwort für den Zugang zum IEBS. Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen haben. Maximal sind 20 Zeichen erlaubt. Das Passwort muss mindestens einen Buchstaben und mindestens eine Ziffer enthalten. Sonderzeichen (wie z.B. !, \$, %, &, ß etc.) und Umlaute (ä, ö, ü) sind nicht erlaubt.



The screenshot shows the Toll Collect website password creation page. The logo 'TOLL COLLECT service on the road' is at the top left. A navigation bar contains 'Toll Collect', 'Kontakt', and 'Hilfe'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail 'Login > Erstmalige Anmeldung > Persönliches Passwort'. The main content area contains the text: 'Wählen Sie Ihr persönliches Passwort für den Zugang zum Internet-Einbuchungssystem von Toll Collect.' Below this text are two input fields: 'Persönliches Passwort' and 'Persönliches Passwort wiederholen'. Below the input fields is a 'speichern' button. The input fields and the 'speichern' button are circled in red.

**Merken Sie sich Ihr gewähltes Passwort – ab sofort benötigen Sie es für jede Anmeldung im Internet-Einbuchungssystem.**

b) Anschließend gelangen Sie auf die Seite „Benutzerdaten - Login - Bearbeiten“. Dort geben Sie bitte ein neues, selbst gewähltes Internet-Login an. Achten Sie darauf, dass Ihr persönliches Internet-Login zwischen 8 und 20 Zeichen lang sein muss.

Möglich ist die Kombination von (mindestens einem) Buchstaben und Zahlen. Sonderzeichen und Umlaute sind nicht erlaubt. Beachten Sie, dass Internet-Login und Passwort nicht übereinstimmen dürfen.

**Wichtig: Merken Sie sich Ihr gewähltes Internet-Login – ab sofort benötigen Sie das Internet-Login und das Passwort für jede Anmeldung im IEBS.**

**Hinweis:** Sie können nun direkt zu Punkt 4 wechseln, Sie sind angemeldet.

### 3. Anmeldung im IEBS mit vorhandenem Passwort und Login

Wenn Sie bereits Ihr Passwort und Ihr Internet-Login erfolgreich angelegt haben, können Sie sich mit diesen Angaben anmelden.

**Hinweis:** Haben Sie sich noch kein Internet-Login vergeben und haben Sie sich bei Ihrer

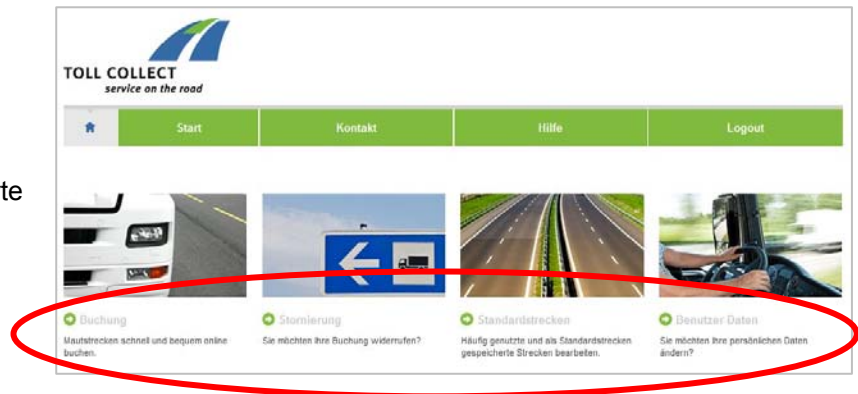
letzten Anmeldung noch mit Benutzerkennung (Benutzernummer) und Passwort angemeldet, melden Sie sich bitte wie gewohnt an: Geben Sie Ihre 7-stellige Benutzerkennung (Benutzernummer) in das Feld Internet-Login und Ihr Passwort in das Feld Passwort ein. Auf der dann angezeigten Seite stehen Ihnen vier Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung (Buchen, Stornieren, Standardstrecken und Benutzer-Daten). Klicken Sie auf „Benutzer-Daten“. Anschließend werden Sie aufgefordert, Ihre Master PIN einzugeben. Auf der folgenden Seite müssen Sie in das Feld „Internet-Login“ eine frei wählbare Kennung für die künftige Anmeldung eingeben.

Achten Sie bitte darauf, dass Ihr persönliches Internet-Login zwischen 8 und 20 Zeichen lang sein muss. Möglich ist die Kombination von (mindestens einem) Buchstaben und Zahlen. Sonderzeichen und Umlaute sind nicht erlaubt. Beachten Sie, dass Internet-Login und Passwort nicht übereinstimmen dürfen.

**Wichtig: Merken Sie sich Ihr gewähltes Internet-Login – ab sofort benötigen Sie das Internet-Login und das Passwort für jede Anmeldung im IEBS.**

## 4. Buchen und Stornieren

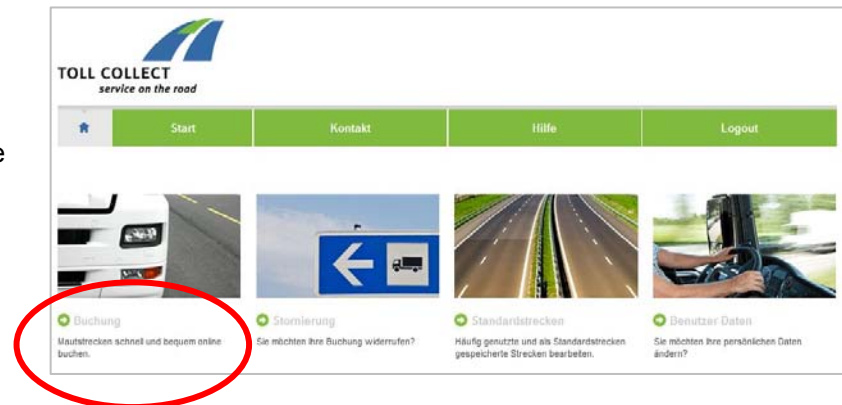
Nach Ihrer erfolgreichen Anmeldung können Sie nun eine Funktion des IEBS auswählen. Sie können mautpflichtige Strecken für registrierte und nicht registrierte Lkw buchen, stornieren sowie Standardstrecken anlegen.



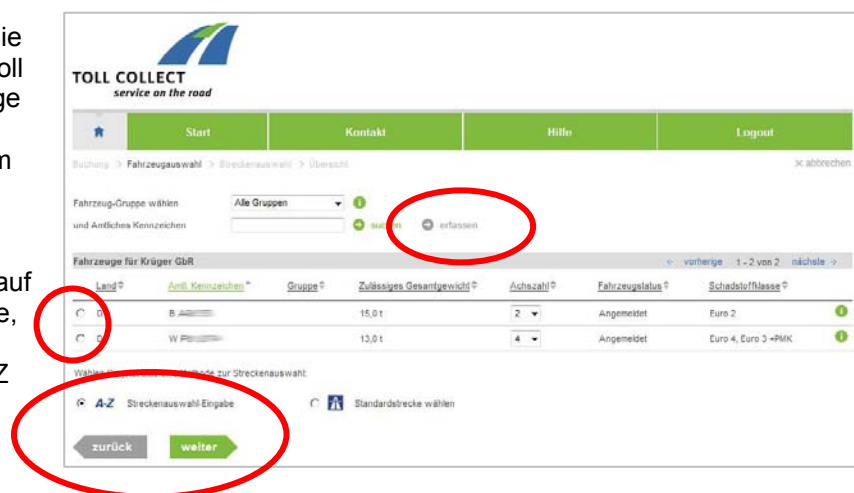
Unter [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) können Sie sich in der „Lernsoftware für die Einbuchung per Internet“ mit allen Funktionen vertraut machen.

### 4.1 Buchen

Nach Ihrer erfolgreichen Anmeldung können Sie jetzt eine Fahrtstrecke buchen. Klicken Sie dafür auf der Funktionsauswahlseite auf die Funktion „Buchung“.



Im nächsten Schritt wählen Sie das Fahrzeug aus. Ihre bei Toll Collect registrierten Fahrzeuge sind hier aufgelistet. Diese können Sie auswählen, indem Sie den Kreis vor dem Länderkürzel anklicken. Zum Erfassen eines nicht registrierten Lkw klicken Sie auf „Erfassen“. Bitte beachten Sie, dass für die Auswahl einer neuen Strecke der Punkt „A-Z Streckenauswahl-Eingabe“ markiert sein muss.



Zum Erfassen eines Lkw geben Sie das Länderkennzeichen, das amtliche Kfz-Kennzeichen, das maximale Zulassungsgewicht (das zulässige Gesamtgewicht), die Achszahl und die Schadstoffklasse ein. Beenden Sie die Eingaben mit „Weiter“.

The screenshot shows the 'TOLL COLLECT service on the road' interface. The navigation bar includes 'Start', 'Kontakt', 'Hilfe', and 'Logout'. The breadcrumb trail is 'Buchung > Fahrzeugauswahl > Fahrzeugdaten > Streckenauswahl > Übersicht'. The form fields are:
 

- Länderkennzeichen: D
- Amliches Kennzeichen: [empty]
- Zulässiges Gesamtgewicht: [empty]
- Achszahl: 2
- Schadstoffklasse: Euro 0

 Below the form, there are radio buttons for 'AZ Streckenauswahl-Eingabe' (selected) and 'Standardstrecke wählen'. At the bottom, there are 'zurück' and 'weiter' buttons, with 'weiter' circled in red.

### Auswahl des Startpunkts

Im nächsten Schritt wählen Sie den Gültigkeitsbeginn für Ihre Tour aus. Die Eingabe eines zurückliegenden Zeitpunkts ist nicht möglich.

Wenn Ihnen der Name der Anschlussstelle bekannt ist, an der die mautpflichtige Fahrt beginnt, geben Sie diesen in dem Feld rechts neben „von“ ein. Andernfalls klicken Sie auf „Karte“.

The screenshot shows the 'TOLL COLLECT service on the road' interface. The navigation bar is the same. The breadcrumb trail is 'Buchung > Fahrzeugauswahl > Streckenauswahl > Übersicht'. The form fields are:
 

- Starttermin für Ihre Tour: Tag 05, Monat 05, Jahr 2013, Uhrzeit 15:40
- Ihre Strecke: 'von' field with 'Karte' and 'löschen' buttons next to it.

 The 'von' field and the 'Karte' button are circled in red. Below the 'von' field, there are several 'über' fields, each with 'Karte' and 'löschen' buttons. At the bottom, there are 'zurück' and 'weiter' buttons.

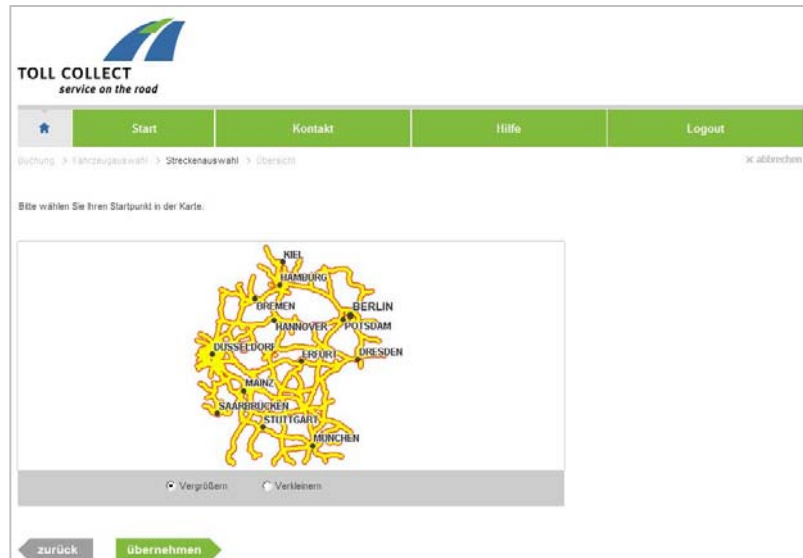
**Hinweis:** Durch Eingabe des/der ersten Buchstaben und anschließendes Klicken auf „Weiter“ können Sie sich die Namen auch automatisch vervollständigen lassen. Sie erhalten bei "von" bzw. "bis" (Ziel-Anschlussstelle) eine Auswahlliste mit möglichen Treffern, aus der Sie den exakten Namen wählen können. Entspricht die Schreibweise keiner hinterlegten Anschlussstelle, erhalten Sie eine Fehlermeldung "Ungültige Streckenangabe".

### Bundesstraßen buchen: Nummer nicht vergessen

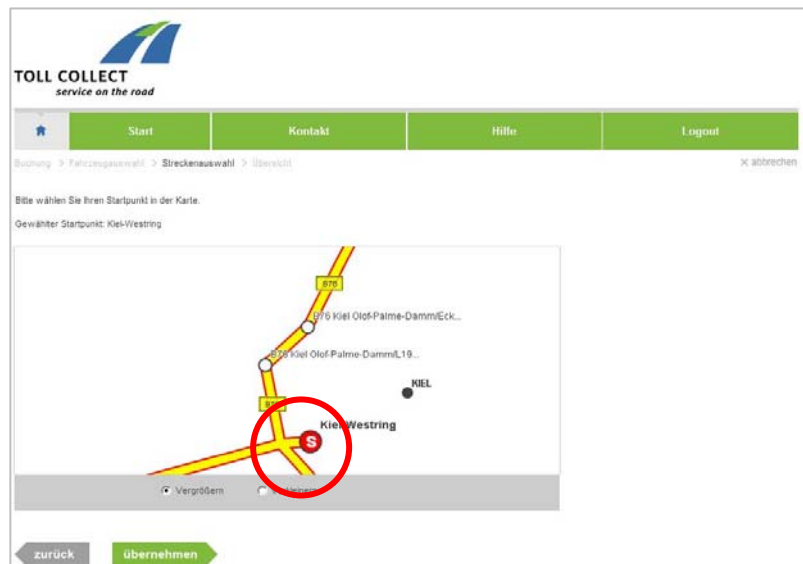
Sie möchten im Internet oder an der Mautstelle eine Fahrt über eine mautpflichtige Bundesstraße buchen? Geben Sie bei der Streckenauswahl vor dem Namen der Auffahrt immer die Nummer der Bundesstraße ein. Zum Beispiel: B100 Landsberg – ohne Leerzeichen zwischen B und Nummer!

Anders als bei Autobahnen reicht bei Bundesstraßen der Name der Auffahrt allein als Angabe nicht aus. Geben Sie dagegen nur die Nummer (z.B. B100) ein und klicken auf „Weiter“, werden Ihnen alle verfügbaren Auffahrten zur Auswahl angeboten.

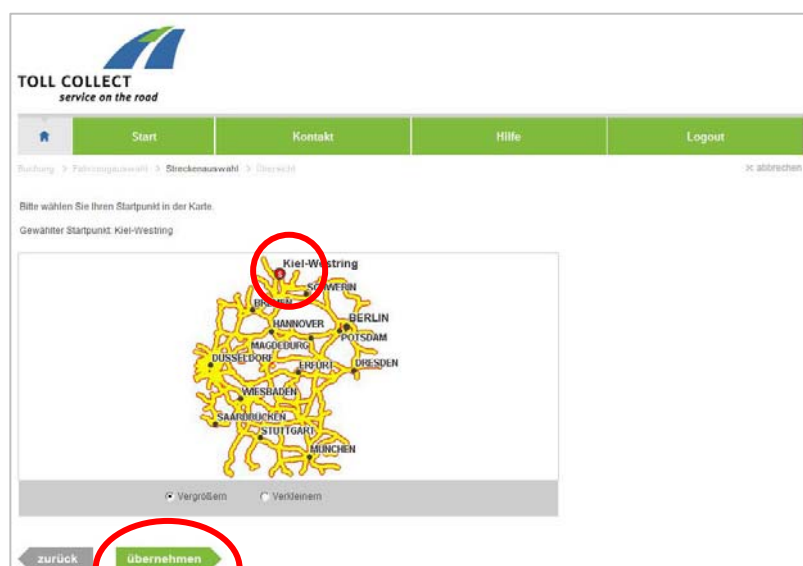
Klicken Sie in die Karte, um die Anschlussstelle auszuwählen, an der Sie die mautpflichtige Fahrt beginnen. Mit „Vergrößern“ zoomen Sie sich in die Karte, mit „Verkleinern“ zoomen Sie sich aus der Karte.



Vergrößern Sie die Ansicht des Kartenausschnitts, bis Sie zu der entsprechenden Anschlussstelle gelangt sind, beispielsweise „Kiel-Westring“, ...



.... und die Anschlussstelle in die Übersichtskarte übernommen wird.



Klicken Sie zur Bestätigung der Anschlussstelle auf „Übernehmen“.





## Buchung abschließen

Haben Sie alle Angaben gemacht, gelangen Sie zu dieser Übersicht. Bitte überprüfen Sie Ihre Angaben. Stimmen alle Eingaben, klicken Sie auf „Buchung“. Beachten Sie, dass mit diesem Schritt Maut erhoben wird.

**TOLL COLLECT**  
service on the road

Start Kontakt Hilfe Logout

Buchung > Fahrzeugauswahl > Spokenauswahl > Übersicht ✕ abbrechen

Länderkennzeichen D  
Amtliches Kennzeichen A  
Achszahl 4 oder mehr  
Schadstoffklasse Euro 5  
Zulässiges Gesamtgewicht 40,0 t ändern

Gültigkeitszeitraum 05.06.2013 15:40 - 06.06.2013 05:40

Strecke  
Start: Kiel-Westing Via: Bremen-Neustadt Ziel: B3 Messeschnellweg/Bischofshol

Streckenverlauf am 05.06.2013 15:40

1	Kiel-Westing	A215
2	Bordesholm, Dreieck	A7
3	Hamburg-Südwest, Dreieck	A261
4	Buchholzer Dreieck	A1
5	Bremen-Arsten	nicht BAB
6	Bremen-Airport-Stadt	A261
7	Bremen-Neustadt	B75
8	Bremen-Neustadt	A261
9	Bremen-Airport-Stadt	nicht BAB
10	Bremen-Arsten	A1
11	Bremer Kreuz	A27
12	Walsrode, Dreieck	A7
13	Hannover/Kirchhorst, Kreuz	A37
14	Hannover-Misburg	B3

Mautpflichtige Strecke 322,9 km ändern als Standardstrecke speichern nach oben

Preis 100,10 €

**buchung**

## Buchungsbeleg

In diesem Fenster erhalten Sie Ihren Buchungsbeleg mit einer Buchungsnummer. Der Beleg wird Ihnen automatisch per E-Mail an die angezeigte E-Mail-Adresse geschickt.

**TOLL COLLECT**  
service on the road

Start Kontakt Hilfe Logout

Buchung > Beleg

Vielen Dank!  
Wir haben für Sie Folgendes gebucht:

Benutzerkennung  
Buchungsnummer 100  
E-Mail-Adresse  
Buchungsdatum 05.06.2013 13:40

Länderkennzeichen D  
Amtliches Kennzeichen A  
Achszahl 4 oder mehr  
Schadstoffklasse Euro 5  
Zulässiges Gesamtgewicht 40,0 t

Gültigkeitszeitraum 05.06.2013 15:40 - 06.06.2013 05:40

Strecke  
Start: Kiel-Westing Via: Bremen-Neustadt Ziel: B3 Messeschnellweg/Bischofshol

Streckenverlauf am 05.06.2013 15:40

1	Kiel-Westing	A215
2	Bordesholm, Dreieck	A7
3	Hamburg-Südwest, Dreieck	A261
4	Buchholzer Dreieck	A1
5	Bremen-Arsten	nicht BAB
6	Bremen-Airport-Stadt	A261
7	Bremen-Neustadt	B75
8	Bremen-Neustadt	A261
9	Bremen-Airport-Stadt	nicht BAB
10	Bremen-Arsten	A1
11	Bremer Kreuz	A27
12	Walsrode, Dreieck	A7
13	Hannover/Kirchhorst, Kreuz	A37
14	Hannover-Misburg	B3

Mautpflichtige Strecke 322,9 km nach oben

Preis 100,10 €

**drucken**

**weiter**

Zusätzlich wird empfohlen, den Beleg auszudrucken.



## Standardstrecken

Wenn Sie regelmäßig gleiche Fahrtstrecken nutzen, können Sie mit der Funktion „Standardstrecken“ auf der Funktionsauswahlseite Standardstrecken anlegen. Die Eingabe erfolgt wie bei der Buchung einer neuen Fahrtstrecke. Unter einem frei wählbaren Namen können Sie die Fahrtstrecke speichern.

Zur Buchung einer Standardstrecke klicken Sie den Kreis neben „Standardstrecken wählen“ an. Wählen Sie entweder ein registriertes Fahrzeug aus der Liste oder erfassen Sie einen nicht registrierten Lkw über den Punkt „Erfassen“.

Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit „Weiter“.

The screenshot shows the 'Fahrzeugauswahl' page. At the bottom, there are two buttons: 'Standardstrecke wählen' (circled in red) and 'Erfassen'. Below these buttons is a green 'weiter' button.

Wählen Sie die gewünschte Fahrtstrecke aus der Liste aus, indem Sie den Kreis neben der Standardstrecke anklicken. Anschließend müssen Sie einen Gültigkeitsbeginn festlegen.

Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit „Weiter“.

The screenshot shows the 'Streckenauswahl' page. The 'Starttermin für Ihre Tour' fields (Tag: 05, Monat: 08, Jahr: 2013, Uhrzeit: 15:50) are circled in red. Below, in the 'Standardstrecken' table, the first row 'Test1' has a radio button selected (circled in red). At the bottom, the green 'weiter' button is also circled in red.

Name	Start	Via	Ziel
Test1	Flechtorf		Beelitz

Bitte überprüfen Sie Ihre Angaben. Stimmen alle Angaben, klicken Sie auf „Buchen“. Beachten Sie, dass mit diesem Schritt Maut erhoben wird.

Anschließend sollten Sie Ihren Buchungsbeleg ausdrucken.

The screenshot shows the 'Beleg' page. At the bottom, there is a green 'drucken' button (circled in red) and a green 'weiter' button.

Benutzerkennung	[redacted]
Buchungsnummer	100[redacted]
E-Mail-Adresse	[redacted]
Buchungsdatum	05.06.2013 13:43
Länderkennzeichen	D
Amthches Kennzeichen	AH [redacted]
Achszahl	4 oder mehr
Schadstoffklasse	Euro 5
Zulässiges Gesamtgewicht	40,0 t
Gültigkeitszeitraum	05.06.2013 15:50 - 05.06.2013 23:50
Strecke	
Start: Flechtorf	Ziel: Beelitz
Streckenverlauf	am 05.06.2013 15:50
1	Flechtorf A39
2	Wolfsburg/Königsutter, Kreuz A2
3	Werder, Dreieck A10
4	Potsdam, Dreieck A9
Mögliche Strecke	179,1 km
Bestmögliche Preis	55,51 €



Anschließend erhalten Sie eine Bestätigung der stornierten Buchung.

Diese sollten Sie für Ihre Unterlagen ausdrucken.

Möchten Sie die bereits stornierte Fahrt doch antreten, müssen Sie eine neue Buchung der Fahrtstrecke durchführen.

**TOLL COLLECT**  
service on the road

Start Kontakt Hilfe Logout

Stornierung Bestätigung

Vielen Dank!  
Folgende Buchung wurde erfolgreich storniert:

Benutzerkennung	
Buchungsnummer	
Stornierungsdatum	05.06.2013 13:47
E-Mail-Adresse	

---

Länderkennzeichen	D
Ämtliches Kennzeichen	A
Achszahl	4 oder mehr
Schadstoffklasse	Euro 5
Zulässiges Gesamtgewicht	40,0 t

---

Gültigkeitszeitraum 05.06.2013 15:40 - 06.06.2013 05:40

Strecke  
Start: Kiel-Westring Via: Bremen-Neustadt Ziel: B3 Messeschnellweg/Bischthofhol

Streckenverlauf am 05.06.2013 15:40

1	Kiel-Westring	A215
2	Bordeshoim, Dreieck	A7
3	Hamburg-Südwest, Dreieck	A261
4	Buchholzer Dreieck	A1
5	Bremen-Arsten	nicht BAB
6	Bremen-Airport-Stadt	A281
7	Bremen-Neustadt	B75
8	Bremen-Neustadt	A281
9	Bremen-Airport-Stadt	nicht BAB
10	Bremen-Arsten	A1
11	Bremer Kreuz	A27
12	Walsrode, Dreieck	A7
13	Hannover-Kirchhorst, Kreuz	A37
14	Hannover-Misburg	B3

Mautpflichtige Strecke 322,9 km [-> nach oben](#)

Kostenstelle	
Maut	100,10 €
Gutschrift	100,10 €
Stornierungsgebühr	3,00 €
Erstattung	97,10 €

[drucken](#)

[weiter](#)

## 5. Kontakt

Telefon:  
innerhalb Deutschlands 0800 222 26 28\*  
aus dem Ausland 008000 222 26 28\*

## Fragen und Antworten zum Internet-Einbuchungssystem (IEBS)

### Ich habe das IEBS noch nie benutzt. Wie melde ich mich an?

Klicken Sie unter [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) auf „Mautbuchung per Internet“ oder gehen Sie direkt auf [www.maut.toll-collect.de](http://www.maut.toll-collect.de). Klicken Sie dort auf den Link „Erstmalige Anmeldung“ und lassen Sie sich durch das Menu führen. Halten Sie dafür Ihre Benutzerkennung (Benutznummer) und Ihre Master PIN bereit.

### Was bedeutet Internet-Login?

Das Internet-Login ist ihre persönliche frei wählbare Kennung für den Zugang zum IEBS. Sobald Sie diese im IEBS festgelegt haben, melden Sie sich nur noch mit dem Internet-Login und dem (ebenfalls frei wählbaren) Passwort an.

### Auf welche Regeln muss ich bei der Wahl meines Internet-Logins achten?

Das Internet-Login muss aus 8 bis 20 Zeichen bestehen und mindestens einen Buchstaben enthalten. Sonderzeichen und Umlaute sind nicht erlaubt. Andere Eingaben lässt das System nicht zu. Verzichten Sie möglichst auf einfache Passworte wie Geburtstage, Städte- oder Vornamen. Bitte beachten Sie, dass das Internet-Login und das Passwort nicht übereinstimmen dürfen.

### Auf welche Regeln muss ich bei der Wahl meines Passwortes achten?

Das Passwort muss mindestens acht Zeichen haben. Maximal sind zwanzig Zeichen möglich. Das Passwort muss mindestens einen Buchstaben und mindestens eine Ziffer enthalten. Sonderzeichen und Umlaute sind nicht erlaubt. Andere Eingaben lässt das System nicht zu. Verzichten Sie möglichst auf einfache Passworte wie Geburtstage, Städte- oder Vornamen. Bitte beachten Sie, dass das Internet-Login und das Passwort nicht übereinstimmen dürfen.

### An welche E-Mail-Adresse werden die Buchungsbestätigungen geschickt?

Buchungsbestätigungen werden an die im IEBS hinterlegte E-Mail-Adresse geschickt. Diese E-Mail-Adresse ist in der Rubrik „Benutzer-Daten“ beliebig änderbar.

**Wichtig:** Bitte überprüfen Sie die korrekte Schreibweise der E-Mail-Adresse. Ein nochmaliges Versenden der Buchungsbestätigung ist nicht möglich, deshalb empfehlen wir Ihnen, den Buchungsbeleg direkt auszudrucken.

Die E-Mail wird unmittelbar nach der erfolgreichen Durchführung der Buchung versendet. Sie ist mit einer digitalen Signatur versehen, die die Echtheit des Absenders Toll Collect bestätigt. Wenn Sie ein älteres E-Mailprogramm verwenden oder wenn Ihr Netzwerk über eine Filterfunktion verfügt (z.B. Firewall, Virenschanner, Spam-Filter usw.), kann es dabei zu irritierenden Meldungen kommen. Beachten Sie bitte, dass ein nochmaliges Versenden der Buchungsbestätigung nicht möglich ist.

### Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Klicken Sie auf der Eingangsseite zum IEBS ([www.maut.toll-collect.de](http://www.maut.toll-collect.de)) auf den Link „Passwort vergessen?“ Nach Eingabe Ihrer Benutzerkennung (Benutzernummer) wird Ihnen das Passwort automatisch an Ihre im IEBS hinterlegte E-Mail-Adresse geschickt.

Sollten Sie eine Versendung Ihres Passwortes per E-Mail nicht wünschen, wenden Sie sich an den Support Internet-Einbuchung. Dort können Sie Ihren Account zurücksetzen lassen, damit Sie ein neues Passwort eingeben können.

### **Was mache ich, wenn mein Account gesperrt ist?**

Ihr Account wird nach fünfmaliger Falscheingabe des Passwortes gesperrt. In diesem Fall wenden Sie sich an den Support Internet-Einbuchung. Dort wird Ihr Account auf den ursprünglichen Zustand vor der ersten Anmeldung zurückgesetzt. Danach melden Sie sich im IEBS über den Link „Erstmalige Anmeldung“ an. Hierfür benötigen Sie Ihre Benutzernummer und die Master PIN.

### **Welche Kontaktmöglichkeiten gibt es, wenn ich Fragen habe?**

Alle Fragen zum IEBS richten Sie bitte an unsere Hotline „Support Internet-Einbuchung“: Telefon innerhalb Deutschlands 0800 222 26 28\*, aus dem Ausland 008000 222 26 28\*.

Bitte beachten Sie: Antworten an die Absenderadresse der Buchungsbelege (noreply@toll-collect.de) werden nicht bearbeitet.

### **Wie lange kann ich Fahrtstrecken im Internet im Voraus buchen?**

Sie können bis zu drei Tage vor Fahrtbeginn Fahrtstrecken im Internet buchen.

### **Kann ich Fahrtstrecken für nicht registrierte Fahrzeuge im Internet buchen?**

Das Buchen für nicht registrierte Lkw ist möglich. Nutzen Sie dafür beim Buchungsvorgang den Punkt „Erfassen“. Sie müssen das Länderkennzeichen, das amtliche Kennzeichen, das zulässige Gesamtgewicht, die Achszahl und die Schadstoffklasse eingeben.

### **Ich möchte Start und Ziel meiner Strecke direkt eintippen: Worauf muss ich achten?**

Sie können Start und Ziel Ihrer Strecke auch direkt in die Felder der Streckenauswahl eintippen. Achten Sie hierbei auf die richtige Schreibweise. Hinweise zur Schreibweise erhalten Sie unter [www.mauttabelle.de](http://www.mauttabelle.de).

### **Ich möchte meine Fahrt stornieren: Worauf muss ich achten?**

Stornierungen können im IEBS nur als Vollstornierungen vor Antritt der Fahrt durchgeführt werden. Nach Beginn der Gültigkeit, können Sie Stornierungen nur an einem Mautstellen-Terminal vornehmen. Stornierungen eines Teils der Fahrtstrecke sind dabei an jedem Mautstellen-Terminal entlang der gebuchten Fahrtstrecke möglich. Eine Stornierung der gesamten Fahrtstrecke können Sie nur am Mautstellen-Terminal der Startanschlussstelle durchführen.

### **Sind Stornierungen im Lkw-Mautsystem gebührenpflichtig?**

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 Internetbuchungen 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 drei Euro ist.

### **Kann ich ein Fahrzeug im Internet-Einbuchungssystem registrieren?**

Die Registrierung von Fahrzeugen ist nur mit dem entsprechenden Formular schriftlich möglich. Nutzen Sie dafür das Formular „Fahrzeugregistrierung“ unter [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de). Senden Sie das ausgefüllte und unterschriebene Formular an die angegebene Adresse.

### **Ich kann für ein registriertes Fahrzeug nicht buchen: Was soll ich tun?**

Ein Fahrzeug, das sich noch im Toll Collect-Registrierungsprozess befindet, kann unter Umständen noch nicht über die Fahrzeugauswahl gebucht werden. Geben Sie in diesem Fall das Kennzeichen

des Fahrzeuges manuell ein. Dazu klicken Sie in der Eingabemaske Fahrzeugauswahl auf „Erfassen“, geben Sie dort die Fahrzeugdaten ein.

### **Was muss ich bei der Verwaltung von Standardstrecken beachten?**

Sie können für jedes registrierte Fahrzeug 20 Standardstrecken anlegen. Die Standardstrecken können über das Anklicken der Spalteninformationen sortiert werden. Wichtig: Dazu müssen Sie mindestens ein Fahrzeug bei Toll Collect registriert haben.

### **Welche Browser sollte ich für das IEBS verwenden?**

Grundsätzlich empfehlen wir den Einsatz aktueller Browserversionen. Damit können mögliche Fehlfunktionen ausgeschlossen werden.

\* kostenfrei; Mobilfunkpreise können abweichen.