

Grundkenntnisse für Taxifahrer bei Hallo Taxi 3811

Inhaltsverzeichnis

- 1. Funkanlage (Display)**
- 2. Navigationsgerät und Stadtplanregister**
- 3. Konzessionsnummer**
- 4. Bereitstellung**
- 5. Verhalten vor und an (Taxen)-halteplätzen**
- 6. Bahnhofsdienst**
- 7. Auftragsannahme**
- 8. Auftragsausführung**
- 9. Umgang mit der Kundschaft**
- 10. Vergebliche Anfahrt, Fehlfahrt**
- 11. Vorbestellungen**
- 12. Pflichten innerhalb und außerhalb des Pflichtfahrgebietes bzw. Tarifgebietes**
- 13. Quittungen**
- 14. Mehrwertsteuersätze**
- 15. Bargeldlose Taxifahrten**
- 16. FrauenNachtTaxi (FNT)**
- 17. Krankentransportschein (KTS)**
- 18. Fahrzeugpflege**
- 19. Straßenverkehr**

1. Funkanlage (Display)

In jeder Taxe von 3811 ist ein Tablet (TomTomBridge mit verschiedenen Apps) installiert. Wir nennen es (fälschlicherweise) einfach Funkgerät oder Display (Touchscreen). Damit erhalten Sie Ihre Taxi-Aufträge und außerdem für Sie wichtige Informationen. Es dient gleichzeitig als komfortables Navigationsgerät. Weiterhin sind ein Kartenlesegerät (z. B. für Kreditkarten) und ein Drucker angeschlossen. Zur Bedienung all dieser Technik in unseren Taxen werden Sie von uns eine Einführung erhalten, die wir **Displayschulung** nennen.

2. Navigationsgerät und Stadtplanregister

Beim Eingeben von Straßennamen im Navi (siehe auch 1.) und beim Suchen von Straßennamen im Stadtplanregister benötigen Sie oft die Kenntnis deutscher Ausspracheregeln. Hier einige Hilfen dazu:

Das gesprochene **z** kann mit **z** oder **c** geschrieben sein,

Beispiele: **Z**epelinstr. – **C**eller Str.

Das gesprochene **k** kann mit **k** oder **c** oder **ch** geschrieben sein,

Beispiele: **K**arlstr. – **C**arlo-Schmid-Allee – **C**hemnitzer Str.

Das gesprochene **sch** kann mit **sch** oder **ch** geschrieben sein,

Beispiele: **S**chaperplatz – **C**harlottenstr.

Das gesprochene **f** kann mit **f** oder **v** oder **ph** oder **pf** geschrieben sein,

Beispiele: **F**alkenstr. – **V**ahrenwalder Str. – **P**hilipsbornstr. – **P**ferdestr.

Das gesprochene **w** kann mit **w** oder **v** geschrieben sein,

Beispiele: **W**olfstr. – **V**iktoriastr.

Das gesprochene **ei** kann mit **ei** oder **ey** oder **ai** oder **ay** geschrieben sein,

Beispiele: **M**eierwiesen – **M**eyers Garten – **K**aiserallee – **H**aydnstr.

Das gesprochene **ü** kann mit **ü** oder **y** geschrieben sein,

Beispiele: **L**üneburger Damm – **L**yraweg

Das gesprochene **i** kann mit **i** oder **y** geschrieben sein,

Beispiele: **I**karusallee – **Y**vetotstr. (Hemmingen)

Das gesprochene **j** kann mit **j** oder **y** geschrieben sein,

Beispiele: **J**oachimstr. – **Y**orkstr.

Lang gesprochene Vokale können mit **Dehnungs-h** oder **Doppelvokalen** geschrieben sein,

Beispiele: **H**ahnstr. – **H**aarstr. oder **M**ehlstr. – **M**eelbaumstr. oder **L**ohkamp – **L**oosweg

Hinweis zum Navi und zum Stadtplanregister:

Außer allen Straßen sind viele öffentliche Einrichtungen (bzw. points of interest) auffindbar, wie z. B. Hotels, Konsulate, Museen, Behörden und Sehenswürdigkeiten.

3. Konzessionsnummer

Jedes Taxi hat eine sogenannte Konzessionsnummer, die der eindeutigen Identifizierung jeder Taxe dient. Sie als Taxifahrer werden gelegentlich auch vom Funker mit dieser Nummer angesprochen. Sie steht auf einem gelben Schild mit schwarzer Aufschrift, das im Heckfenster unten rechts angebracht ist. Die Konzessionsnummer erscheint auch auf dem Display.

4. Bereitstellung

Wenn Sie mit Ihrem Taxi mit der Absicht stehen, einen zufälligen Einsteiger aufzunehmen oder einen Funkauftrag anzunehmen, nennt man das Bereitstellen.

Bereitstellen dürfen Sie sich nur an Taxenhalteplätzen und nur an solchen im

..... gesamten Stadtgebiet Hannover

..... gesamten Stadtgebiet Hemmingen

..... Ortsteil Altwarmbüchen (zu Isernhagen)

..... Ortsteil Empelde (zu Ronnenberg)

Sie dürfen sich aber in keiner anderen Stadt/Gemeinde und in keinem anderen Ortsteil bereitstellen, auch dann nicht, wenn die Stadt/Gemeinde oder der Ortsteil zum Pflichtfahrgebiet (s. dazu 12.) gehören. Bei einem Verstoß dagegen droht Ihnen ein amtliches Bußgeld in Höhe von mindestens 75,- Euro.

5. Verhalten vor und an (Taxen)-halteplätzen

Sie dürfen vor einem Halteplatz keine freie Taxe überholen, wenn Sie dadurch vor dem Kollegen am jeweiligen Halteplatz zu stehen kommen und sich damit einen Vorteil verschaffen.

Das Aufnehmen von "Einsteigern" in Sichtweite (gilt bis 100m) eines besetzten Halteplatzes ist verboten. Wenn also ein potenzieller Fahrgast z. B. gegenüber eines besetzten Halteplatzes nach Ihnen winkt, dürfen Sie ihn nicht mitnehmen. Der Fahrgast soll die Gelegenheit haben, in eine am Halteplatz (evtl. schon länger) wartende Taxe einzusteigen.

Halteplätze sind immer von hinten her ankommend anzufahren.

Falls Sie einen Halteplatz auf der gegenüberliegenden Straßenseite anfahren möchten, müssen Sie immer bis zur nächsten Kreuzung oder Straßeneinmündung hinter dem Halteplatz fahren und dort wenden, nicht etwa in Höhe des Halteplatzes. Ihnen in Sichtweite entgegenkommende Taxen haben dabei immer Vorrang, vor Ihnen den Halteplatz anzufahren.

Es ist verboten, einen Halteplatz rückwärts anzufahren. Sie dürfen z. B. nicht den Halteplatz auf der Schwarmstedter Str. (genannt Heidesiedlung), von der Misburger Str. kommend, rückwärts um die Ecke anfahren.

An einem Halteplatz dürfen Sie auch mit einer Taxe nicht parken, um private Dinge zu erledigen. Er ist ausschließlich ein Arbeitsplatz für Taxen.

Halten Sie bitte die Halteplätze sauber, stellen Sie am Halteplatz Ihre Radioanlage nicht zu laut ein und lassen Sie nicht den Motor laufen (gemäß StVO). Von Ihnen bzw. Ihrem Fahrzeug darf keinerlei Belästigung der Anwohner ausgehen!

Selbstverständlich ist es auch strikt untersagt, am Halteplatz oder in der Nähe im Freien zu urinieren.

Ein „Einsteiger“ als Fahrgast hat am Halteplatz die freie Wahl der Taxe. Er darf also z. B. auch die letzte Taxe nehmen. Dieses Verhalten hat oft gute Gründe, z. B. möchte der Fahrgast vielleicht lieber mit einem sauberen Taxi fahren oder lieber von einer/m Fahrer/in gefahren werden etc. Natürlich dürfen Sie den Fahrgast kollegialerweise höflich auf die erste Taxe hinweisen. Wenn er aber lieber mit Ihnen fahren möchte, werden Sie ihn gern befördern. Freuen Sie sich darüber, dass der Fahrgast offensichtlich Sie und/oder Ihr Fahrzeug bevorzugt.

Bei Verstößen gegen jede dieser Vorschriften droht Ihnen ein Bußgeld bis 75,- Euro.

6. Bahnhofsdienst

Es dürfen nicht alle Taxen jeden Tag die drei Bahnhofshalteplätze (zur Fahrgastaufnahme) anfahren; dazu gehören:

1. Bahnhofsvorplatz, Westseite (also Richtung Kurt-Schumacher-Str.)
2. Bahnhofsvorplatz, Ostseite (also Richtung Joachimstr.)
3. Raschplatz, Rundestraße (mittig hinter dem Bahnhof in Fahrtrichtung Fernroder Str.)

Alle hannoverschen Taxen sind nach Konzessionsnummern (siehe dazu auch 3.) in vier Gruppen eingeteilt. Der leichten Unterscheidung wegen tragen alle Taxen einer Gruppe eine gleichfarbige Bahnhofs-Plakette (rot, blau, gelb oder grün). Jeweils nur eine Gruppe darf an einem Tag die Bahnhofshalteplätze anfahren. Dafür gibt es einen sogenannten Bahnhofsdienstplan; der Einfachheit wegen ist konsequent jede Farbe alle vier Tage an der Reihe. Der Tag eines Bahnhofsdienstes beginnt um 6.00h und endet um 6.00h des folgenden Tages.

Die farbige Bahnhofs-Plakette finden Sie bei allen Taxen oben rechts im Heckfenster und oben rechts in der Frontscheibe (beides in Fahrtrichtung gesehen).

Wenn Ihre Taxe zum Bahnhofsdienst eingeteilt ist, sind Sie nicht verpflichtet, nur die Bahnhofshalteplätze anzufahren. Der Bahnhofsdienst ist dann für Sie lediglich eine weitere Möglichkeit.

Eine Ausnahmeregelung: Wenn an einem der Bahnhofshalteplätze nur 5 Taxen oder weniger stehen, so darf sich jedes hannoversche Taxi (gleich welcher Plakettenfarbe) bis zum 6. Wagen dort bereitstellen.

7. Auftragsannahme

Wenn Sie am Halteplatz einen Funkauftrag bekommen, wird Ihnen das durch das Display signalisiert. Innerhalb von 20 Sekunden müssen Sie nun den Empfang des Auftrags bestätigen, und zwar durch Fingerberührung am Display oder durch Tastendruck auf eine separate Taste (falls vorhanden). (Näheres dazu bei der Displayschulung.) **Danach sind Sie verpflichtet, diesen Auftrag unverzüglich ausführen.** Wenn Sie in Ausnahmefällen den Bestellort nicht finden können, müssen Sie unbedingt die Zentrale schnellstmöglich davon informieren.

Nun kommt es manchmal vor, dass Sie nach Erhalt eines Funkauftrages, entweder direkt am Halteplatz oder auf dem Weg zum Besteller, auf einen sogenannten „Einsteiger“ treffen. Diesen „Einsteiger“ dürfen Sie nun nicht aufnehmen, da Sie einen Funkauftrag angenommen haben, den Sie grundsätzlich – und auch sofort – ausführen müssen. Für diesen Einsteiger könnten Sie lediglich beim Funker eine Taxe bestellen.

8. Auftragsausführung

Bei normalen Hausbestellungen klingeln Sie bitte einmal kurz beim Besteller, nicht etwa hupen. Wenn Ihr Fahrgast dann zu Ihnen kommt, fragen Sie ihn, auf welchen Namen er sein Taxi bestellt hat. Damit vermeiden Sie, zufällig einen falschen Fahrgast aufzunehmen.

Haben Sie einen Auftrag zu einer Gaststätte, einem Restaurant oder einem Sportverein, müssen Sie sich unbedingt am Tresen, beim Wirt oder beim Kellner melden. Damit stellen Sie sicher, dass die Gäste, für die die Taxe bestellt worden ist, auch tatsächlich ihr Taxi bekommen; nicht etwa andere Gäste, die Ihr Taxi sehen und bei Ihnen einsteigen wollen, obwohl sie gar keine Taxe bestellt hatten. Der eigentliche Kunde bekommt dann natürlich sein Taxi nicht und er wird es reklamieren. – Das darf nicht sein!

Bei allen anderen Örtlichkeiten (z. B. Hotels, Krankenhäuser, Arztpraxen, Firmen und Büros) kennen Sie ebenso meistens den Namen Ihrer Fahrgäste nicht. Dennoch müssen Sie sich bestmöglich in geeigneter Weise vergewissern, dass Sie die richtigen Fahrgäste aufnehmen.

Merke: Nehmen Sie immer nur diejenigen Fahrgäste auf, für die Sie bestellt worden sind!

9. Umgang mit der Kundschaft

Es gilt für uns als selbstverständlich, sich unseren Fahrgästen gegenüber freundlich, höflich und hilfsbereit zu verhalten. Dazu gehört unter anderem, die Wagentür(en) zu öffnen und Koffer zu tragen und ein- bzw. auszuladen. Allen Fahrgästen ist beim Ein- und Aussteigen behilflich zu sein.

Sie sollten die Fahrstrecke möglichst immer mit Ihrem Fahrgast absprechen, damit es keine Missverständnisse gibt. Außerdem haben die meisten Fahrgäste eine klare Vorstellung von ihrer „Lieblingsstrecke“, während Sie manchmal das genannte Ziel und/oder die Strecke dorthin gar nicht kennen. In diesem Fall können Sie sich natürlich bei der Fahrstrecke auch vom Fahrgast helfen lassen, wenn Sie ihn freundlich danach fragen und er Ihnen helfen kann, was häufig der Fall ist. Gegebenenfalls nutzen Sie das Navi oder den Stadtplan.

Für unsere Fahrgäste gilt auch in einer Taxe selbstverständlich die Anschnallpflicht. Bitte weisen Sie gegebenenfalls Ihre Fahrgäste höflich darauf hin.

Für Kinder gilt zusätzlich die altersgerechte Sicherung im Fahrzeug durch einen Kindersitz. In Ihrer Taxe befindet sich mindestens ein Kindersitz der Klasse 2/3. Ohne altersgerechten Kindersitz dürfen Sie Kinder nicht befördern, auch nicht mit Billigung erwachsener Aufsichtspersonen!

Auch kurze Fahrten führen Sie wie selbstverständlich und ohne irgendwelche abfälligen Bemerkungen aus, nicht nur, weil Sie gesetzlich dazu verpflichtet sind. – Auch mit Kurzfahrten verdienen wir unser Geld und fördern außerdem unser Image.

10. Vergebliche Anfahrt, Fehlfahrt

Gelegentlich haben Sie eine vergebliche Anfahrt zum Kunden; das heißt, Sie hatten einen Auftrag erhalten, aber keinen Fahrgast bekommen. Wir nennen das „vergeblich“, „eine Vergebliche“ oder „eine Fehlfahrt“. In diesem Fall melden Sie sich per Sprechfunk „vergeblich“ und nennen kurz den Grund. Sie haben dann Anrecht auf eine Ausgleichsfahrt. Diese erhalten Sie aber nur, wenn Sie anschließend mit Hilfe des Displays mit dem Zentralenrechner kommunizieren. (Näheres dazu bei der Displayschulung.)

Den Anspruch auf eine solche Ausgleichsfahrt (auch diese nennen wir „Vergebliche“ oder „Fehlfahrt“) verlieren Sie aber, falls Ihnen der Besteller, sofern Sie ihn antreffen, freiwillig eine Entschädigung in Höhe der Grundgebühr oder höher gibt. Sie dürfen aber niemals irgendeine Entschädigung fordern! Ebenso gelten Sie nicht mehr als „vergeblich“, wenn Sie auf der Weiterfahrt zufällig einen sogenannten „Einsteiger“ aufnehmen, bevor Sie eine Ausgleichsfahrt erhalten haben.

Bevor Sie sich bei der Zentrale „vergeblich“ melden dürfen, müssen Sie, auch ohne jegliche Reaktion möglicher Fahrgäste, mindestens 5 Minuten (unbezahlt) warten. – Bei einer Reaktion der Fahrgäste („komme gleich“ o. ä.) müssen Sie mindestens 30 Minuten (bezahlt) warten.

11. Vorbestellungen

Gelegentlich gibt ein Fahrgast bei Ihnen im Taxi eine Taxenvorbestellung auf. Als erstes notieren Sie sich dann alle notwendigen Daten: Datum, Uhrzeit, Anschrift und Name. Diese Vorbestellung müssen Sie dann (mit all diesen Daten) unbedingt an die Zentrale weitergeben, per Sprechfunk oder per Telefon. Falsch wäre es, den Fahrgast zu bitten, seine Vorbestellung selbst in der Zentrale aufzugeben.

Sie haben dann Anspruch darauf, diese Vorbestellung selbst auszuführen. (Vielleicht haben Sie sich ja vom Fahrgast das Fahrtziel nennen lassen und können damit die Lukrativität dieser Fahrt beurteilen.) Dazu müssten Sie mit Hilfe des Displays diese Vorbestellung mindestens 15 Minuten vor der Zeit selbst abrufen. Anderenfalls geht der Auftrag an eine andere Taxe. (Näheres dazu bei der Displayschulung.)

Falls sie selbst einen vorbestellten Auftrag, der (nicht bei Ihnen) als Vorbestellung aufgegeben wurde, ausführen sollen, erkennen Sie das an der auf dem Display genannten Vorbestellzeit. Dies bedeutet für Sie, dass Sie spätestens zur angegebenen Zeit beim Besteller eintreffen müssen.

12. Pflichten innerhalb und außerhalb des Pflichtfahrgebietes bzw. Tarifgebietes

Eine Beförderungsfahrt innerhalb des Pflichtfahrgebietes (das ist die gesamte Region Hannover) ist immer auszuführen, auch wenn sie sehr kurz ist (z. B. vom Ernst-August-Platz zum Raschplatz) oder vielleicht gerade nicht in Ihren Zeitplan passt.

Bei einer Besetztfahrt innerhalb des Pflichtfahrgebietes (= Tarifgebiet) ist das Taxameter grundsätzlich einzuschalten und nach Taxameterfahrpreis abzurechnen. Nur bei manchen Rechnungs- und Krankenfahrten (siehe auch 15a. und 16.) gibt es Ausnahmen.

Bei einer Besetztfahrt, deren Ziel außerhalb des Pflichtfahrgebietes liegt, muss mit dem Fahrgast vor Antritt der Fahrt für die gesamte Fahrstrecke eine Vereinbarung über den Fahrpreis getroffen werden. Der vereinbarte Fahrpreis darf jedoch nicht höher sein als der Fahrpreis, den das Taxameter ermitteln würde. Somit ist eine Vereinbarung, den Fahrpreis gemäß eingeschaltetem Taxameter zu ermitteln, selbstverständlich auch zulässig. Es muss also kein Festpreis sein, der vereinbart wird.

Bei Verstößen gegen all diese Vorschriften droht ein amtliches Bußgeld von mindestens 75,- Euro.

Hinweis: Um die genannten Vorschriften beachten zu können, müssen Sie die Ausdehnung der **Region Hannover (= Pflichtfahrgebiet = Tarifgebiet)** kennen. Schauen Sie sich das auf einer Karte genau an! Auch sollten Sie den hannoverschen Taxentarif kennen (seit 1. 5. 2021), wie er im Taxameter einprogrammiert ist:

- Grundgebühr: 3,90 pro Fahrt
- Entgelt für Fahrstrecke: 2,30 pro Kilometer
- Kundenbedingte Wartezeit: 0,55 pro Minute, entspricht 33,00 pro Stunde
- Zuschlag für ausdrücklich angefordertes Kombitaxi: 6,00 pro Fahrt, aber kein Zuschlag für Hilfsmittel (z. B. Rollstuhl, Rollator) für Menschen mit Behinderung
- Zuschlag für Großraumtaxi, nur wenn es mit 5 bis 8 Personen genutzt wird: 6,00 pro Fahrt

13. Quittungen

Auf Wunsch eines jeden Fahrgastes müssen Sie für eine bar bezahlte Fahrt eine Quittung ausstellen. Für Fahrten, die unbar abgerechnet werden (z. B. über Kreditkarte, HANNOVERmobil-Kundenkarte etc.), dürfen Sie keine Quittung ausstellen, jedoch ggf. ein anderes Formular (z. B. bei Bezahlung mit Kreditkarte). (Näheres dazu bei der Displayschulung.)

Grundsätzlich erstellen Sie eine Quittung mit Hilfe des Displays bzw. des Druckers. Sie müssen dann im Display nur noch den Fahrpreis und den Mehrwertsteuersatz eingeben und anschließend den Quittungsausdruck unterschreiben. (Näheres dazu bei der Displayschulung.)

Falls Sie für eine Fahrt eine Quittung handschriftlich erstellen, dürfen Sie dazu ausschließlich ein Quittungsformular verwenden, das zuvor die Konzessionsnummer Ihrer Taxe trägt. Sie dürfen keinerlei sonstige Quittungsformulare verwenden, nur solche, in die die Konzessionsnummer Ihrer Taxe bereits zuvor eingestanzt oder eingedruckt ist. Sie darf nicht etwa handschriftlich eingetragen oder korrigiert sein.

Eine solche handschriftlich erstellte Quittung muss folgende Eintragungen beinhalten: Fahrpreis, Mehrwertsteuersatz, Fahrstrecke, Name und Anschrift des Taxenunternehmens (meist eingestempelt), Datum, Ihre Unterschrift, den Namen des Fahrgastes (dieser nur auf Wunsch) und selbstverständlich (s. o.) die Konzessionsnummer der Taxe (siehe auch 3.).

Wichtig: Für jede von Ihnen handschriftlich ausgestellte Quittung braucht Ihr Taxenunternehmen eine Durchschrift oder Abschrift.

14. Mehrwertsteuersätze

Regelfall: Der Fahrpreis beinhaltet **7%** MwSt bei allen Personenbeförderungen ...
... innerhalb der Stadt Hannover ohne jegliche Kilometerbegrenzung.
... mit Ziel außerhalb Hannovers bei einer Fahrstrecke bis 50 Km.

Besondere Fälle: Der Fahrpreis beinhaltet **19%** MwSt bei allen sonstigen Fahrten. Dazu gehören ...
... alle Warentransporte ohne Personenbegleitung (auch innerhalb Hannovers).
... Personenbeförderungen mit Ziel außerhalb Hannovers und einer Fahrstrecke über 50 Km.

15. Bargeldlose Taxifahrten

15a. Rechnungsfahrten:

Viele Firmen, aber auch private Kunden, fahren bei Hallo Taxi 3811 auf Rechnung. Solche Rechnungsfahrten erhalten Sie von der Zentrale über Display mit einer sogenannten Belegnummer. Den Fahrpreis laut Taxameter geben Sie dann im Display ein. (Näheres dazu bei der Displayschulung.) Bei Rechnungsfahrten gibt es auch solche mit Festpreis, die ohne eingeschaltetes Taxameter gefahren werden; dann entfällt die Eingabe des Fahrpreises.

15b. Taxifahrtschecks:

Viele Kunden nutzen auch Taxifahrtschecks von Hallo Taxi 3811, die sie bei Antritt der Fahrt vorlegen. Auf diesen Formularen müssen die Fahrstrecke, der Fahrpreis, das Datum und die Konzessionsnummer eingetragen sein. Diese Daten sind von Ihnen gegebenenfalls zu ergänzen. Außerdem muss der Auftraggeber genannt sein und die Unterschrift des Auftraggebers oder des Fahrgastes vorhanden sein. Einige Firmen, wie z. B. Üstra, Stadtwerke etc., nutzen dazu eigene Formulare, häufig dann „Fahrauftrag“ genannt.

15c. Taxigutscheine:

Manche Fahrgäste bringen Taxigutscheine von Hallo Taxi 3811 mit. Diese Gutscheine (über z. B. 5,- oder 10,- Euro) sind im Voraus bezahlt worden. Bei der Bezahlung einer Taxifahrt mit Taxigutscheinen dürfen Sie kein Restgeld herausgeben oder gar die Gutscheine gegen Bargeld einlösen. Gegebenenfalls muss der Fahrgast zuzahlen.

15d. HANNOVERmobil-Kundenkarte:

Besitzer einer HANNOVERmobil-Kundenkarte können ein Taxi (von Hallo Taxi 3811) auch bargeldlos nutzen.

Hat der Fahrgast bei einer telefonischen Taxibestellung den Wunsch geäußert, mit einer HANNOVERmobil-Kundenkarte bargeldlos zu fahren, so erhalten Sie den Auftrag mit einer Belegnummer, wie bei einer Rechnungsfahrt (siehe auch 15a.). Vor Fahrtantritt müssen Sie dann prüfen, ob der Fahrgast tatsächlich im Besitz einer solchen Karte ist, die auf den gleichen Namen ausgestellt ist wie der im Auftrag.

Nach Beendigung der Fahrt geben Sie den Fahrpreis laut Taxameter dann im Display ein. (Näheres dazu bei der Displayschulung.) Vom eingegebenen Taxameterfahrpreis wird für Ihr Taxiunternehmen später in dessen Abrechnung der Fahrpreis um 10% reduziert. Dies ist ein Rabatt für den Fahrgast. Der tatsächliche Umsatz ist also 10% geringer als das Taxameter anzeigt.

15e. Kreditkarten und girocards/ec-Karten:

In allen 3811-Taxen sind die technischen Voraussetzungen vorhanden, mit solchen Karten zu bezahlen. Zugehörige Daten müssen von Ihnen im Display eingegeben werden. Der Drucker gibt dann die entsprechenden Belege aus. (Näheres dazu bei der Displayschulung.)

15f. App-Payment:

In allen 3811-Taxen sind die technischen Voraussetzungen vorhanden, mit Hilfe der Taxi-App **cab4me** zu bezahlen. Dabei korrespondiert das Smartphone des Fahrgastes mit dem Display der Taxe. Diese Transaktion erfordert keinerlei Belege. (Näheres dazu bei der Displayschulung.)

Die unter 15a) bis 15d) genannten bargeldlosen Fahrten dürfen in keinem Fall abgelehnt werden.

16. FrauenNachtTaxi (FNT)

Das FrauenNachtTaxi wurde eingerichtet, damit Mädchen und Frauen ohne männliche Begleitung nachts sicher unterwegs sein können. Auf keinen Fall dürfen Frauen in Begleitung von Männern das FNT in Anspruch nehmen, was der Taxifahrer zu beachten hat. Lediglich Jungen unter 14 Jahren dürfen mitfahren.

Die Taxen werden von der Üstra bestellt. Die Frauen erhalten einen festen Zuschuss von ihrer Stadt, den restlichen Fahrpreis zahlen sie selbst in bar.

Für das Taxiunternehmen ist der feste Zuschuss der Stadt ein Rechnungsbetrag mit Belegnummer (siehe auch 15a.). (Näheres dazu bei der Displayschulung.) Ihm wird eine solche Fahrt also teils bar, teils unbar bezahlt.

Hallo Taxi 3811 führt das FNT für die Städte Hannover und Ronnenberg durch. Hier finden Sie die unterschiedlichen Richtlinien für jede dieser Städte:

FNT – Hannover:

Zuschuss **5,00 Euro** als Rechnungsbetrag. Den restlichen Fahrpreis zahlt die Kundin bar.

Gültig nur von einer beliebigen Üstra-Haltestelle (Bahn und Bus) im Stadtgebiet Hannover und zu einem beliebigen Ziel im Stadtgebiet Hannover.

Beispiel: Fahrpreis 9,80 Euro; 5,00 Euro als Rechnungsbetrag und 4,80 Euro werden bar kassiert.

FNT – Ronnenberg:

Zuschuss **3,00 Euro** als Rechnungsbetrag. Den restlichen Fahrpreis zahlt die Kundin bar.

Gültig nur von den Üstra-Stadtbahn-Endstationen „Wettbergen“ und „Empelde“, sowie von den S-Bahn-Stationen „Weetzen“ und „Ronnenberg“ zu einem beliebigen Ziel in der Stadt Ronnenberg (alle Stadtteile).

Beispiel: Fahrpreis 9,60 Euro; 3,00 Euro als Rechnungsbetrag und 6,60 Euro werden bar kassiert.

Solche FNT-Fahrten dürfen in keinem Fall abgelehnt werden.

17. Krankentransportschein (KTS)

Krankentransportscheine (KTS) sind Belege, die von Ärzten und Krankenhäusern für medizinisch notwendige Taxifahrten ausgestellt werden. Die medizinische Notwendigkeit der Fahrt befreit den Fahrgast jedoch nicht grundsätzlich von den Kosten der Fahrt. Nur in bestimmten Fällen ist der Fahrgast ganz oder teilweise von den Kosten befreit. Daher ist die Annahme von KTS sehr kritisch und nur nach sorgfältiger Prüfung möglich.

16a. Vorderseite des KTS:

- Nehmen Sie als Zahlungsmittel nur KTS an, deren Vorderseite vollständig und eindeutig ausgefüllt ist und die die folgenden Anforderungen erfüllen!
- Ermitteln Sie immer zuerst zweifelsfrei den Kostenträger! (Dieser ist ganz oben auf dem KTS genannt.)

Folgende Unterscheidungen nach Kostenträgern sind vorzunehmen:

- **gesetzliche Krankenkassen** (häufigster Fall); z.B. AOK, BarmerGEK, TechnikerKrankenkasse (TK), Betriebskrankenkassen (BKK), Bundesknappschaft (BKN), Innungskrankenkassen (IKK) und andere
- **private Krankenkassen**; z.B. Hamburg-Mannheimer, DEVK, Iduna, Barmenia, Envivas und andere
- ◆ **sonstige Kostenträger**; z.B. Berufsgenossenschaften (BG, mit der genauen Bezeichnung der BG), gesetzliche Unfallversicherungen (UV oder GUV), Krankenhäuser, Gesundheitsämter, Rotes Kreuz (DRK) und andere

■ gesetzliche Krankenkassen:

KTS mit einer gesetzlichen Krankenkasse als Kostenträger dürfen nur in einigen Fällen angenommen werden, häufig nur mit einer vorherigen Genehmigung der Krankenkasse (zusätzlich zum KTS) und häufig nur mit gesetzlicher Zuzahlung (s. u.).

Es dürfen nur KTS angenommen werden für ...

- a. ... Fahrten im Zusammenhang mit einer stationären Behandlung in einem Krankenhaus (oder einer Reha-Klinik), wenn der Fahrgast die gesetzliche Zuzahlung (s. u.) leistet oder er einen gültigen Zuzahlungsbefreiungsausweis (s. u.) vorlegt. Eine zusätzliche Genehmigung der Krankenkasse ist nicht erforderlich.
- b. ... Fahrten im Zusammenhang mit einer ambulanten Operation, wenn der Fahrgast die gesetzliche Zuzahlung (s. u.) leistet oder er einen gültigen Zuzahlungsbefreiungsausweis (s. u.) vorlegt. Eine zusätzliche Genehmigung der Krankenkasse ist nicht erforderlich.
- c. ... Fahrten nach bzw. vor ambulanten Behandlungen (Ausnahme: ambulante Operation, s. b.), wenn der Fahrgast für seine Fahrt zusätzlich zum KTS eine schriftliche Genehmigung seiner Krankenkasse für diese Fahrt vorlegt, die der Taxifahrer - mindestens in Kopie - einbehalten muss, und der Fahrgast die gesetzliche Zuzahlung (s. u.) leistet oder er einen gültigen Zuzahlungsbefreiungsausweis (s. u.) vorlegt.

Ohne Einhaltung der unter a., b., c. genannten Bedingungen dürfen KTS mit einer gesetzlichen Krankenkasse als Kostenträger nicht angenommen werden. Der Fahrgast behält in diesem Fall den KTS, er erhält eine Fahrpreisquittung und er kann unter Umständen selbst mit seiner Krankenkasse abrechnen.

Sofern ein KTS für diese Krankentransportfahrten überhaupt angenommen werden darf (nur für solche Fahrten!), wird die Fahrt nach einem besonderen Tarif berechnet, den Sie in unserem Fahrerhandbuch (liegt in der Taxe) nachlesen können. In solchen Fällen bleibt dann das Taxameter ausgeschaltet. – Tipp dazu: Falls Sie den besonderen Tarif nicht ermitteln können, so notieren Sie eben nicht den besonderen Fahrpreis, sondern die genau gefahrenen Kilometer auf Ihrem Schichtblock.

Die **gesetzliche Zuzahlung** beträgt 10 % der Fahrtkosten, jedoch mindestens 5,00 € und höchstens 10,00 €.

Ein gültiger **Zuzahlungsbefreiungsausweis** (mit Ausstellungs- oder Gültigkeitsdatum) befreit den Fahrgast von der gesetzlichen Zuzahlung.

Anmerkungen (zu KTS mit einer gesetzlichen Krankenkasse als Kostenträger):

In Zweifelsfällen muss ein KTS zurückgewiesen werden. Nur wenn alle o. g. Anforderungen erfüllt sind, dürfen Sie einen KTS annehmen. Anderenfalls muss der Fahrgast bar bezahlen.

Das Feld „Zuzahlungsfrei“ hat für Taxenfahrten keinerlei Bedeutung; z.B. auch Kinder müssen die gesetzliche Zuzahlung leisten, wenn kein Zuzahlungsbefreiungsausweis vorliegt.

Für eine genehmigungspflichtige Fahrt hat ein Zuzahlungsbefreiungsausweis dann keine Bedeutung, wenn keine Genehmigung vorliegt. Der Fahrgast muss dann den gesamten Fahrpreis bar bezahlen.

● **private Krankenkassen:**

KTS mit einer privaten Krankenkasse als Kostenträger dürfen in keinem Fall angenommen werden. Der Fahrgast behält in diesem Fall den KTS, er erhält eine Fahrpreisquittung und er muss dann mit seiner privaten Krankenkasse selbst abrechnen.

◆ **sonstige Kostenträger:**

KTS der sonstigen Kostenträger dürfen angenommen werden. (Vollständig und eindeutig ausgefüllte KTS sind auch hier Voraussetzung.) Eine Zuzahlung oder eine Genehmigung einer Krankenkasse ist nicht erforderlich.

16b. Rückseite des KTS:

Im Feld „**Bestätigung durch den Versicherten**“ trägt der Taxifahrer alle geforderten Daten ein und lässt den Fahrgast (Versicherten) dort unterschreiben. (Der KTS ist nur für genau die Strecke gültig, die auf der Vorderseite des KTS angegeben ist.)

Im Feld "**Gültiger Zuzahlungsbefreiungsausweis wurde vorgelegt**" muss das Ausstellungsdatum oder das Gültigkeitsdatum des Befreiungsausweises vom Taxifahrer eingetragen werden, oder der Patient leistet die gesetzliche Zuzahlung (siehe dazu 16a.).

Im Feld „**Abrechnungsdaten des Transporteurs**“ macht nur das Taxiunternehmen Eintragungen. Hinweise des Taxifahrers für den Taxiunternehmer (z. B. über Kilometerangaben, Fahrpreis und Zuzahlungen) gehören nicht auf den KTS sondern auf den Schichtblock!

Allgemeine Hinweise (zu allen KTS):

KTS, die Sie akzeptieren dürfen (s. o.), sind also ähnlich zu behandeln wie Taxifahrtschecks (siehe dazu 15b.), nur dass der Fahrgast in bestimmten Fällen einen Teil der Fahrtkosten selbst trägt.

Die Regelungen für KTS sind immer wieder Veränderungen unterworfen. Bitte informieren Sie sich bei Ihrem Taxiunternehmen über den jeweils aktuellen Stand.

18. Fahrzeugpflege

Zu einem kundenfreundlichen Auftreten gehört natürlich auch ein sauberes Fahrzeug, außen wie innen. Waschen Sie Ihr Fahrzeug, säubern Sie die Fußmatten, putzen Sie die Fahrzeugscheiben, wischen Sie Staub usw.! Das ist Ihre Aufgabe, da nur Sie während Ihrer Schicht kontinuierlich darauf achten können. Reinigungsmaterial finden Sie im Kofferraum Ihrer Taxe.

Regel: Alle Taxen müssen bei offenem Wetter vormittags bis spätestens 11.00h gewaschen sein.

19. Straßenverkehr

Halten Sie sich an die Straßenverkehrsordnung! Sie haben als Taxifahrer keinerlei besondere Vorrechte.

Fahren Sie sinnig! Ihr Fahrgast soll die Fahrt mit Ihnen als sicher und bequem empfinden.

Seien Sie bitte anderen Verkehrsteilnehmern gegenüber nicht nur ein fairer Partner im Straßenverkehr, sondern verhalten Sie sich besonders zuvorkommend und rücksichtsvoll.

Fußgängerzonen dürfen Sie nur zu den zugelassenen Zeiten befahren, und auch nur dann, wenn Sie einen Lieferauftrag haben; also fast nie.

Ein Halteplatz dient der Bereitstellung von Taxen (siehe auch 4.), also dem Warten der Taxen auf einen Funkauftrag oder einen Einsteiger. Wenn Sie z. B. Ihre Einkäufe erledigen wollen, gilt dort das Halteverbot auch für Ihre Taxe, wie für jedes andere Fahrzeug.

Für unsere Fahrgäste gilt (genauso wie für Sie selbst) selbstverständlich die Anschnallpflicht. Für Kinder gilt zusätzlich die altersgerechte Sicherung im Fahrzeug durch einen Kindersitz (siehe auch 9.).

Für einen privaten PKW ist das Halten mehr als 3 Minuten als Parken definiert. Das gilt für Taxen während des „Fahrgastgeschäfts“ nicht.

Zum „Fahrgastgeschäft“ gehören z. B. Fahrgäste aufnehmen oder absetzen, Abkassieren, Koffer ein- oder ausladen, Koffer von oder zu der Haustür tragen etc.

Das bedeutet, dass eine Taxe während des „Fahrgastgeschäfts“ im Parkverbot, in zweiter Reihe oder auf einem Bürgersteig (falls dort nicht durch Zusatzschild Halteverbot gilt) länger als 3 Minuten halten darf, natürlich nur ohne Gefährdung des sonstigen Verkehrs.

Tatsache: Polizei und Gerichte behandeln Taxifahrer oft strenger als andere Autofahrer.