

Allgemeine Informationen zur Abschleppzentrale Bayern

Erreichbarkeit des Service-Centers (während einer laufenden Vermittlung)

Grundsätzlich müssen Sie gewährleisten, innerhalb von 30 Minuten nach Vermittlungsannahme durch die Abschleppzentrale Bayern an der Einsatzstelle einzutreffen.

Sofern Sie nach Annahme einer Vermittlung feststellen, dass Sie die vorgesehene Reaktionszeit nicht einhalten können, setzen Sie sich bitte umgehend mit unserem Service-Center in Verbindung. Hierfür haben wir für Sie nachfolgende kostenfreie Rufnummer eingerichtet, die Sie ab sofort nutzen können.

Telefonnummer Service-Center: 0800 – 855 1566

Sollten Ihnen durch die Abschleppzentrale Bayern mehrere Fahrzeuge vermittelt werden, bitten wir zu beachten, dass die Reaktionszeit für alle Fahrzeuge am Unfallort einzuhalten ist. Dies schließt aus, dass Sie bei zwei verunfallten Fahrzeugen zunächst das eine Fahrzeug abschleppen und dann erneut den Unfallort anfahren, um das zweite Fahrzeug abzuholen.

Beschwerde- und Qualitätsmanagement

Zuständig für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Kundenmanagement der GDV DL. Hier werden alle eingehenden Beschwerden über Mitbewerber gesichtet, wobei nur schriftliche Anzeigen, die einen Absender erkennen lassen, bearbeitet werden.

Zunächst werden mitgeteilte Tatsachen anhand eigener Aufzeichnungen geprüft. Sollte eine Stellungnahme des betroffenen Mitbewerbers erforderlich sein, wird diese eingeholt. Diesbezüglich wird an den Betroffenen der eingegangene Beschwerdebrief in Kopie weitergeleitet. Beachten Sie bitte, dass weder der Absender (Ausnahme: Polizeibeswerden – aufgrund datenschutzrechtlicher Gründe) noch einzelne Passagen von uns unkenntlich gemacht werden. Beschränken Sie daher Ihre Beschwerde auf die Mitteilung von Tatsachen, da Sie sonst Gefahr laufen, eine Straftat zu begehen. Soweit sich der Verdacht eines Verstoßes gegen die vertraglichen Mindeststandards / Qualitätskriterien bestätigt, kann der Betroffene abgemahnt und bei einem erneuten Verstoß ggf.

vorübergehend von der Vermittlung durch die Abschleppzentrale Bayern suspendiert bzw. ausgeschlossen werden.

Bei willkürlichen und / oder wiederholt inhaltlich gleichen Beschwerden kann die weitere Bearbeitung von der Entrichtung eines Kostenvorschusses vom Beschwerdeführer in Höhe der zu erwartenden Bearbeitungskosten abhängig gemacht werden.

Wir verweisen in diesem Zusammenhang auf den § 4 des geschlossenen Vertrages.

Einsatz von Personal und Fahrzeugen

Sollten Sie bei der Annahme eines Vermittlungsauftrages feststellen, dass Sie zu diesem Zeitpunkt die Qualitätskriterien nicht in vollem Umfang erfüllen, ist die Vermittlung abzulehnen. Beachten Sie, dass lediglich die für die Abschleppzentrale Bayern gutachterlich überprüften Fahrzeuge und das gemeldete Personal bei Vermittlungen eingesetzt werden dürfen. Sofern Sie also zum Zeitpunkt der Vermittlung nicht über das benötigte Abschleppfahrzeug bzw. notwendige technische Gerät verfügen, sind Sie verpflichtet, die Übernahme des Auftrages abzulehnen. Ansonsten liegt ein Verstoß gegen die Bestimmungen unseres Vertrages oder die Abschlepprichtlinie vor, der mit den festgelegten Maßnahmen (Abmahnung, Streichung von der Vermittlungsliste) geahndet werden kann.

Sollten Sie während einer Bergungs- und Abschleppmaßnahme feststellen, dass Sie weitergehende technische Ausstattung benötigen, die die Anforderungen der Qualitätskriterien übersteigen, ist der ergänzende Einsatz geeigneter Fachbetriebe nach vorheriger Absprache mit der örtlichen Einsatzleitung oder Polizei möglich. Bitte halten Sie für den Fall eines späteren Beschwerdeverfahrens in Ihrem eigenen Interesse fest, mit wem Sie bei der Polizei entsprechende Absprachen getroffen haben. Die einfache Information der Beamten vor Ort ist nicht ausreichend.

Ab- / Einstellmöglichkeiten für Fahrzeuge

Mit der Übernahme einer Hilfeleistung ist sicherzustellen, dass zum Zeitpunkt der Annahme Abstellplätze in ausreichender Anzahl auf Ihrem Betriebsgelände zur Verfügung stehen. Voraussetzung für das Abstellen im Verwahrgelände ist, dass die Verwehrplätze begutachtet sind, den Anforderungen der Qualitätskriterien entsprechen und nicht weiter als 3 km (SLV 5

km) vom Standort Ihres Betriebes entfernt sind. Nur in Ausnahmefällen (z.B. auf Weisung der Polizei) dürfen Fahrzeuge auch bei anderen Betrieben abgestellt werden. Für die Zeit der Verwahrung ist auf Anforderung ein entsprechendes Mietverhältnis nachzuweisen. Ausgenommen davon bleiben Vereinbarungen mit den Verkehrsteilnehmern (Kundenwunsch).

Änderungen beim Personal / Fuhrpark etc.

Sämtliche Änderungen in Ihrem Betrieb, die im Zusammenhang mit den Vertragsanforderungen der Abschleppzentrale Bayern stehen, sind unverzüglich schriftlich anzuzeigen und dem Kundenmanagement der GDV DL bekannt zu geben.

Wird der Anzeigepflicht nicht oder nur verspätet nachgekommen, liegt ein Verstoß gegen die Bestimmungen unseres Vertrages oder die Abschlepprichtlinie Bayern vor, der mit den festgelegten Maßnahmen (Abmahnung, Streichung von der Vermittlungsliste) geahndet werden kann.

Präferenzen

Mit Beginn der neuen Betriebsperiode (08-2013) sind Sie verpflichtet, uns halbjährlich einen Nachweis darüber vorzulegen, dass der Vertrag zwischen Ihnen und dem Dienstleister der Pannenhilfe fortbesteht. Veränderungen sind unverzüglich anzuzeigen. Gern können Sie mit Ihrem Dienstleister vereinbaren, dass er diese Meldung (vorzugsweise in Listenform) direkt an uns meldet. Eine Vermittlung in von Präferenzaufträgen kann nur dann erfolgen, wenn der Nachweis darüber geführt ist, dass eine entsprechende Vereinbarung zwischen Ihnen und dem Dienstleister der Pannenhilfe getroffen ist.

Übermittlung der schriftlichen Information zur Vermittlung

Sofern gewünscht, können wir Ihnen zu jeder Vermittlung die telefonisch übermittelten Daten per Fax oder E-Mail zur Verfügung stellen (bitte im Formular „Firmenprofil“ vermerken).

Überprüfung der persönlichen Zuverlässigkeit

Durch die Bedingungen der uns erteilten Konzession sind wir angehalten, die Zuverlässigkeit des eingesetzten Personals überprüfen zu lassen. Dieses Verfahren hat sich mit Beginn der neuen Betriebsperiode (08-2013) für die Kundenaufträge geändert. Genauere Information finden Sie im Vertrag unter § 3 Ziffer 5.

Grundsätzlich gilt, dass für den Betriebsinhaber (Gewerbetreibender) oder vergleichbare Angehörige des Betriebes und sonstigen weisungsbefugten Personen, die Zugriff auf die Fahrzeuge und die Aufträge haben könnten, dem zuständigen örtlichen Polizeipräsidium bis zum 01.11.2013 ein Führungszeugnis für Behörden (§ 30 Abs. 5 Satz des Bundeszentralregistergesetzes) und ein Auszug aus dem Gewerbezentralregister vorzulegen ist.

Die Vorlage des Führungszeugnisses entbindet Sie allerdings nicht von der Pflicht, uns personelle Veränderungen unverzüglich auf dem vorgesehenen Formblatt mitzuteilen. Unabhängig davon sind Sie verpflichtet, uns mindestens einmal pro Kalenderjahr, auf Anforderung auch in kürzeren Abständen, eine lückenlose Personalübersicht mittels des Formblatts zur Verfügung zu stellen.

Für das von Ihnen für die Abschleppzentrale Bayern eingesetzte Personal tragen Sie selbst die Verantwortung. Sie sind also insbesondere dafür verantwortlich, dass nur zuverlässige Mitarbeiter mit Aufgaben im Zusammenhang mit von der Abschleppzentrale Bayern vermittelten Aufträgen betraut sind. Von mangelnder Zuverlässigkeit des jeweiligen Mitarbeiters kann ausgegangen werden, wenn er dem Unternehmen kein Führungszeugnis vorlegt oder das Führungszeugnis Eintragungen enthält, die gegen die Zuverlässigkeit des Mitarbeiters im Tätigkeitsbereich sprechen. Eine Überprüfung der Zuverlässigkeit Ihres Personals durch die Polizei findet auf Grund datenschutzrechtlicher Vorgaben nicht mehr statt.

Auftragsabwicklung im PKW-Bereich (siehe ARB Ziffer 1.3.3)

Durch die schnelle Auftragsübernahme am Einsatzort gewährleisten Sie die Beseitigung der durch das zu bergende / abzuschleppende Fahrzeug direkt oder indirekt verursachten Beeinträchtigung der Sicherheit und Leichtigkeit des Verkehrs. Sie haben in jedem Fall das

vermittelte Fahrzeug mindestens aus dem Straßenraum zur nächstgelegenen geeigneten und verkehrsgerechten Abstellmöglichkeit (z.B. Parkplatz) zu verbringen.

Auftragsabwicklung im SLV-Bereich (siehe ARB Ziffer 1.3.3)

Bei Vermittlungen im SLV-Bereich sind Sie als Unternehmer künftig verpflichtet, nach Vermittlung durch die Abschleppzentrale Bayern unverzüglich die Erreichbarkeit / Handynummer Ihres Bergeleiters der zuständigen Einsatzzentrale der Bayerischen Polizei mitzuteilen und die ständige Erreichbarkeit des Bergeleiters sicherzustellen.

Auftragsabwicklung – Schutzausrüstung (siehe ARB Ziffer 1.3.3)

Gemäß der ARB ist die unverzügliche Auftragsabwicklung mit fachkundigem Personal sicherzustellen. Selbstverständlich beinhaltet dies auch, dass Ihr Personal mit der entsprechenden persönlichen Schutzausrüstung ausgestattet ist und diese verwendet. Verstöße gegen die BGV oder andere Vorschriften der Unfallverhütung können nicht nur zu Maßnahmen aufgrund unseres Vertrages, sondern auch zu Maßnahmen der Unfallversicherer führen.

Ablehnungen durch den Hilfeleister

Als Vertragspartner haben Sie sich verpflichtet, neben der 24-stündigen Erreichbarkeit auch eine ausreichende Fahrzeugkapazität vorzuhalten. Vermittlungsablehnungen sind nur in besonders begründeten Einzelfällen möglich. Vermehrte Ablehnungen können zu einer vorübergehenden Aussetzung führen (siehe Vertrag §§ 3 und 4).

Erreichbarkeit der Abteilung Kundenmanagement - Nachfragen nach Abschluss einer Vermittlung

Für Nachfragen / Beschwerden nach einer bereits erfolgten Vermittlung stehen Ihnen die Mitarbeiter des Kundenmanagements der GDV DL regelmäßig montags bis donnerstags von 08.00 bis 16.00 Uhr und freitags bis 15.00 Uhr zur Verfügung.