## 

## “Wij zetten het vertrouwen van onze klanten niet op het spel”

## Interview met DKV tollexpert Jürgen Steinmeyer (Director Toll at DKV Euro Service)

*Noordwijkerhout, 26 april 2019 - Laboratoriumtests en praktijkproeven, certificeringen, formele toestemming van de vervoersautoriteiten en -ministeries, mogelijkheid tot reserveren of bestellen, leverbaarheid – in geen jaren is de Europese tolmarkt zo in beweging geweest. Maar wanneer het gaat over Europees inzetbare tolboxen (EETS-boxen) lijkt er grote behoefte aan duidelijkheid over het tijdstip wanneer dit product conform verwachting gaat functioneren. Jürgen Steinmeyer (Director Toll DKV Euro Service) legt uit waar de vervoerder op moet letten.*

**Zodra een EETS-box voor een bepaald land functioneert, kan ik daarmee de weg op voor een correcte tolafrekening en een juiste, overzichtelijke factuur?**

Ja en nee. Als een provider beweert dat zijn EETS-box in een bepaald land functioneert, dan kan dat ook betekenen dat zijn product technisch geschikt is voor het betreffende land en tolsysteem, of dat het zich tot dusver in praktijkproeven heeft bewezen.

**Hoe kan ik er als vervoerder zeker van zijn dat mijn bestelde box op een bepaalde datum daadwerkelijk en goed functioneert?**Allereerst moet de betreffende tolserviceprovider EETS-gecertificeerd zijn, of de box inkopen bij een gecertificeerde EETS-provider. DKV EURO SERVICE neemt zijn DKV BOX *EUROPE* af van Toll4Europe GmbH, provider met EETS-certificaat. Ook de box zelf moet gecertificeerd zijn. Wat dit laatste betreft, verschillen de procedures per land. In Duitsland bijvoorbeeld moet een box eerst in het laboratorium worden getest, vooraleer praktijkproeven aan de orde zijn. Vervolgens stelt de Duitse federale dienst voor goederenvervoer (BAG; Bundesamt für den Güterverkehr) een certificeringsrapport op, waarna de box op grond van een BAG-toelatingsovereenkomst voor gebruik op de Duitse wegen wordt goedgekeurd. Ook in België gaat het in grote lijnen zo. Als ernstige EETS-provider zijn we op elk moment bereid de klant te informeren over de certificeringsstatus van onze box. Het gaat uiteindelijk om gegarandeerde verzorging van onze klanten en het voorkomen van verlies van vertrouwen als een box niet werkt. Dat vertrouwen ben je in zo’n geval snel kwijt.

**Hoe verklaart u de toch zo grote onzekerheid op de markt?**

Nu EETS als thema goed op gang is gekomen, verschijnen er steeds weer nieuwe spelers op de markt. In de communicatie lijkt alles erop gericht om zo snel mogelijk een maximaal aantal dekkingslanden tegelijk aan te bieden en zo de aandacht van de klant te winnen. Vaak is er in deze gevallen echter nog geen sprake van de benodigde certificeringen en kan de box dus niet worden gebruikt. Zoiets vind ik niet bepaald handig, omdat men het vertrouwen van de klant kwijtraakt wanneer de box niet werkt of niet tijdig kan worden aangeleverd.

Verder moet er sprake zijn van heldere facturering en extra service zoals specificatie van individuele tolpassages in bijvoorbeeld DKV eReporting. Een andere belangrijke rol is weggelegd voor de aanpak van calamiteiten. Kortom, wat doet een klant bij een onverhoopt slecht- of niet-functionerende EETS-OBU? Hier zetten we het vertrouwen van onze klanten niet op het spel. Ik ben ervan overtuigd dat de enige en juiste aanpak in dit soort gevallen bestaat uit ernstige, geloofwaardige communicatie met zowel klanten als potentiële klanten. We hoeven niet per se de eerste op de markt te zijn, maar we moeten onze klanten wel de kwaliteit bieden die ze van ons mogen verwachten.

**Hoe staat de DKV BOX *EUROPE* ervoor? Welke landen worden afgedekt?**

We liggen helemaal op schema met onze DKV BOX *EUROPE*. Dit jaar nog hebben we toegang tot de systemen van België, Duitsland, Oostenrijk, Frankrijk, Spanje en Portugal. Vanaf mei kan de box voor en vanuit alle landen worden besteld. Voor meer informatie over bestellen en aflevering kunnen onze klanten bij hun eigen DKV kantoor terecht.

**Over DKV Euro Service**  
DKV Euro Service is al ruim 85 jaar een van de meest toonaangevende serviceproviders op gebied van wegvervoer en logistiek. Variërend van verzorging onderweg zonder contante betaling bij ruim 80.000 acceptatiepunten tot aan tol afrekenen en btw-restitutie, biedt DKV tal van diensten met als doel kostenoptimalisatie en effectief fleetmanagement op de Europese wegen. DKV behoort tot DKV MOBILITY SERVICES Group, die ca.1000 medewerkers heeft en in 42 landen vertegenwoordigd is. In 2018 behaalde de groep een omzet van 8,6 miljard euro. Momenteel zijn er meer dan 3,7 miljoen DKV CARDS en on-board units in omloop bij meer dan 200.000 klanten. In 2018 is de DKV CARD voor de veertiende keer op rij onderscheiden als Beste Merk in de categorie fuel en service cards.

**Contact bij DKV:** Greta Lammerse, Tel.: +31 252345665, E-mail: [Greta.lammerse@dkv-euroservice.com](mailto:Greta.lammerse@dkv-euroservice.com)

**Persbureau:** Sandra Van Hauwaert, Square Egg Communications, [sandra@square-egg.be](mailto:sandra@square-egg.be), GSM 0497 251816.