

## BEACHTEN SIE DIE STÄDTISCHEN VERORDNUNGEN FÜR DAS TAXENGEWERBE

Als Fahrzeughalter/in handelt ordnungswidrig, wer vorsätzlich/fahrlässig nach der

### Taxenverordnung

- eine Taxe außerhalb der nach Zeichen 229 StVO gekennzeichneten Taxenplätze bereithält;
- den Vorschriften über die Ordnung auf Taxenplätzen zuwiderhandelt;
- während der Wartezeit beim Besteller ruhestörenden Lärm verursacht;
- ohne Zustimmung des Fahrgastes mehrere Beförderungsaufträge gleichzeitig erledigt;
- Fahraufträge, die ausdrücklich für Taxen erteilt werden, mit Mietwagen ausführt;
- den Text der Taxenverordnung und der Taxen-Tarifverordnung sowie einen Stadtplan, jeweils nach dem neuesten Stand, nicht mitführt und/oder die Einsicht darin verweigert;
- Schriftstücke mit Angaben über die Ordnungsnummer der Taxe sowie Anschrift, Telefonanschluss des Taxenunternehmers nicht aushändigt;
- den Hinweis auf die Beschwerdemöglichkeit beim Straßenverkehrsamt nicht erteilt.

### Taxen-Tarifverordnung

- ein Beförderungsentgelt fordert oder berechnet, das nicht der Tarifverordnung entspricht;
- auf Verlangen des Fahrgastes keine Quittung ausstellt, welche nicht die Ordnungsnummer der Taxe, die Fahrstrecke und den gesamten Fahrpreis enthält.

**Zuwiderhandlungen können mit Geldbuße bis zu 5.000 Euro geahndet werden.**

## PERSONENBEFÖRDERUNG IST UNSERE STÄRKE

Jeder Ihrer Taxi-/Mietwagenkunden trägt durch seinen Umsatz dazu bei, dass Sie Ihren Beruf ausüben und Geld verdienen können.

Behandeln Sie Ihre Fahrgäste also stets kundenfreundlich.

Beachten Sie bei Ihren Dienstleistungen diesen Ratgeber.

### Herausgegeben von:

Stadt Duisburg  
Der Oberbürgermeister  
Bürger- und Ordnungsamt

Industrie- und Handelskammer  
Duisburg-Wesel-Kleve zu Duisburg

Taxenverbände und  
Duisburger Taxenunternehmen

[www.duisburg.de](http://www.duisburg.de)

**Kundenorientiertes Verhalten  
der Fahrerinnen und Fahrer  
von Taxen  
und Mietwagen  
in Duisburg**



Straßenverkehrsamt



## IHR ERSCHEINUNGSBILD

- Ihr Äußeres ist sauber und gepflegt: Hände und Gesicht sowie Kleidung!
- „Unterhemdartige“ Shirts, kurze Hosen, Jogging-Anzug etc. sind im Fahrdienst tabu und Sie tragen den Fuß umschließendes festes Schuhwerk im Sinne der Berufs-Unfallverhütungsvorschriften.
- Aus Sicherheitsgründen sollte weibliches Fahrpersonal keine Kurzbekleidung wie Miniröcke tragen und auch auf tiefe Kleidungsausschnitte verzichten.
- Zur Vermeidung von Würdemöglichkeiten bei Überfällen werden nur Steck-/Gummikrawatten getragen.
- Tätowierungen sind bedeckt.
- Schmuck nur im dezenten Rahmen.

## IHR VERHALTEN

Halten Sie sich am Halteplatz bereit.

Gerade als erstes Taxi sollte der Blick immer über das Lenkrad hinausgehen:

Vielleicht kommt ein Fahrgast (insbesondere alte/ kranke/behinderte Menschen), der dringend Ihre Hilfe benötigt.

Verhalten Sie sich stets fair gegenüber Kollegen.

Überholen Sie als freies Taxi kein anderes freies Taxi.

Höflich, zuvorkommend und hilfsbereit sein, u.a.:

- den Kunden die Tür/en öffnen,
- Gepäck ein- und ausladen,
- beim Angurten, Ein- und Aussteigen helfen,
- Kunden umfassend und sachgerecht informieren,
- Wünsche des Kunden bezüglich Fenster und Klimaanlage sowie Radio/Funk beachten,
- dem Fahrgast das Gefühl von Sicherheit geben, daher überlegt und souverän im Rahmen der Straßenverkehrsordnung fahren,
- Fragen des Fahrgastes über den Taxentarif erläutern und auf den geeichten Fahrpreisanzeiger hinweisen,
- Umwege vermeiden, soweit unvermeidbar, erklären,
- sich bei unterschiedlichen Meinungen zurückhalten, durch deeskalierendes Verhalten zur Lösung von Differenzen beitragen,
- den Nichtraucherschutz beachten.

Für das Kundengespräch sind entsprechende Deutsch-Sprachkenntnisse unverzichtbar.

In Gefahrensituationen den Fahrgästen, Kolleginnen und Kollegen sowie der Polizei und anderen Behörden jede mögliche Hilfe leisten.

Stets dazu lernen, aktuelle Berufsinformationen aufnehmen.

## ZUSTAND IHRES FAHRZEUGES

- Halten Sie Ihr Fahrzeug von innen und außen sauber.
- Sorgen Sie dafür, dass der Innenraum geruchsneutral ist.
- Räumen Sie alle Sitze frei, so dass der Fahrgast jeden Sitzplatz belegen kann.
- Ihr Fahrzeug muss über eine gültige Haupt- und Abgasuntersuchung verfügen und jederzeit verkehrssicher sein.
- Überzeugen Sie sich vom qualifizierten Zustand Ihres Fahrzeuges vor jedem Dienstbeginn.

