

FAQ / Ich habe eine Frage zum Mobile Ticketing!

Stand: 17.09.2019

Die wichtigsten und häufigsten Fragen zum VVW-Mobile Ticketing haben wir für Sie in Form einer FAQ-Übersicht zusammengestellt.

Falls Sie weitere Fragen haben, schreiben Sie uns eine E-Mail an onlineshop@verkehrsverbund-warnow.de oder wenden Sie sich an unsere Serviceauskunft unter 0381/802-1111.

Allgemeines / Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um ein VVW-MobileTicket erwerben zu können?

Für den Erwerb eines VVW-MobileTickets müssen Sie 18 Jahre sein und über ein internetfähiges mobiles Endgerät (Smartphone, Phablet, Tablet) verfügen.

VVW-App

Die VVW-App bietet Ihnen nicht nur die Möglichkeit, nützliche Informationen für Ihre Fahrt – wie z. B. Abfahrts- bzw. Ankunftszeiten – abzufragen, sondern auch Fahrausweise bequem mit Ihrem mobilen Endgerät zu erwerben. Folgende Auskunftsfunktionen stehen Ihnen zur Verfügung:

- Routenplanung von Tür zu Tür einschließlich Adresseingabe und Darstellung der Wege zur nächsten Haltestelle
- Abfahrts- und Ankunftspläne zu allen Haltestellen und Bahnhöfen im VVW
- Suche der nächstgelegenen Haltestelle/Bahnhof auf Basis Ihrer aktuellen Position sowie
- Echtzeit-Informationen/Verspätungsanzeige für viele Linien

Nach Erhalt der Verbindungsauskunft haben Sie die Möglichkeit, sofort den passenden Fahrausweis zu erwerben. Außerdem können Sie Ihre Auskunftsanfrage oder die ermittelte Verbindung als Favorit speichern.

Sie benötigen ein internetfähiges Mobiltelefon mit Android- oder iOS-Betriebssystem sowie die VVW-App in ihrer aktuellen Version.

Für das Herunterladen der App über die gängigen Download-Plattformen sowie den Kauf Ihres MobileTickets ist eine Onlineverbindung notwendig. Sollten Sie keine Internetflatrate haben, können daher Kosten für die Datennutzung bei Ihrem Mobilfunkanbieter anfallen.

Mobile Website / mobiler VVW-Webshop

Eine weitere Möglichkeit ein VVW-MobileTicket zu kaufen ist die Nutzung des VVW-Webshops via den mobilen Internetseiten des Verkehrsverbundes Warnow oder der Rostocker Straßenbahn AG unter <https://www.verkehrsverbund-warnow.de> bzw. <https://www.rsag-online.de>.

Der VVW ist die Dachmarke für das gesamte Ticketing der im Verbundgebiet agierenden Verkehrsunternehmen. Sofern Sie von den Seiten der RSAG kommen verlassen Sie deren mobile Website und werden automatisch weiter zum mobilen VVW-Webshop verlinkt.

Wo bzw. wie erhalte ich die VVW-App?

Sie haben die Möglichkeit, die App kostenlos auf Ihr Mobiltelefon zu laden:

- für das **Betriebssystem Android** im **GooglePlay-Store**
- für das **Betriebssystem iOS** im **AppStore**

Geben Sie einfach unter Suche das Stichwort "VVW App" ein, gehen Sie auf die VVW-App und installieren Sie diese.

Ist die VVW-App kostenpflichtig?

Nein, die VVW-App wird Ihnen gratis zur Verfügung gestellt. Kosten können Ihnen jedoch in Form von Verbindungsentgelten durch das erforderliche Herunterladen der VVW-App bzw. des Tickets entstehen.

Fragen zur Anmeldung und zum Kaufprozess

Wie kaufe ich ein VVW-MobileTicket? Wie erfolgt die Anmeldung bzw. Registrierung?

Für den Kauf eines MobileTickets ist eine einmalige Registrierung über die App oder über die mobile Website <https://shop.verkehrsverbund-warnow.de/login> erforderlich. Damit verbunden ist auch die Kenntnisnahme und Akzeptanz der AGBs.

Da es sich im Hintergrund um ausschließlich nur ein Verkaufssystem handelt, ist es egal ob Sie sich über die App oder den mobilen Webshop registrieren. Ihre registrierten Daten werden für beide Kanäle zur weiteren Nutzung hinterlegt.

Anschließend können Sie in der App oder in der Fahrplanauskunft der mobilen Websites von VVW oder RSAG entweder das gewünschte Ticket direkt über das Menü "Tickets - Ticket kaufen" oder aus der Verbindungssuche heraus kaufen. Beim Direktkauf wählen Sie aus dem Ticketangebot Ihr gewünschtes Ticket und geben Sie Starthaltestelle und Tarifzone(n) ein.

Beim Kauf aus der Verbindungssuche geben Sie Start und Ziel in der Verbindungssuche der App ein und wählen Sie aus dem Ticketangebot das benötigte Ticket. Nach Abschluss des Kaufprozesses wird das Ticket direkt auf das Mobiltelefon geladen. Der Kauf bzw. das Speichern von Tickets auf herkömmlichen PCs einschließlich Laptops und Ähnliches ist nicht möglich.

Beim ersten Kaufvorgang eines VVW-MobileTickets werden Sie gebeten, sich kostenlos mit Ihren persönlichen Daten, Ihrer gültigen E-Mail-Adresse und einem Passwort zu registrieren (Mindestanforderung 6 Buchstaben). Außerdem müssen Sie Ihr gewünschtes Bezahlverfahren angeben. Folgen Sie dafür entweder in der App oder auf der mobilen Website der Menüführung „Kostenlos registrieren“.

Der Registrierungsvorgang ist einmalig und muss bei weiteren Ticketkäufen nicht wiederholt werden. Nach der Registrierung erhalten Sie eine Bestätigungsmail. Um die Registrierung abzuschließen, müssen Sie einmalig Ihr Kundenkonto unter Verwendung eines Links innerhalb von 3 Tagen aktivieren.

Geht es auch ohne Registrierung?

Beim Kauf über Ihre Mobilfunkrechnung oder aber auch über Ihre Kreditkarte können Sie mit der VVW-App bzw. mit dem mobilen Webshop alternativ ohne vorherige Registrierung ganz spontan Tickets des VVW kaufen.

Zur Kontrollierbarkeit des Tickets ist jedoch die Angabe von Name und E-Mail-Adresse erforderlich, bei unregistrierter Bezahlung über die Mobilfunkrechnung zusätzlich die Telefonnummer und der Mobilfunknetzbetreiber.

Welche Tickets kann ich über das mobile Endgerät erwerben?

Sie können folgende Tickets als VVW-MobileTicket erwerben:

- Einzelfahrkarten
- Einzelfahrkarten ermäßigt
- Kurzstreckenfahrkarten
- Fährfahrkarten
- Fährfahrkarten ermäßigt
- Tageskarten
- Tageskarten ermäßigt
- HappyHour-Ticket
- Gruppen-Tageskarten
- Familien-Tageskarten
- Fahrradkarten
- Fahrradkarten Fähre
- Fahrrad-Tageskarten
- InterCombi-Tickets
- RostockCards

Für welche Tarifzonen gibt es ein VVW-MobileTicket?

Ein MobileTicket gibt es für alle Tarifzonen im Gebiet des VVW analog zu den herkömmlichen Papiertickets: Tarifzone Rostock, Regionalzonen 7-18 inkl. Stadtverkehr Güstrow (Zone 13) und Bützow. Es gilt in allen Bussen und Bahnen und auf den Fähren des Verkehrsverbundes Warnow (Ausnahme Mollibahn).

Was kostet ein VVW-MobileTicket?

Die Preise der MobileTickets sind identisch mit den Ticketpreisen für Papiertickets beim Kauf über Automaten, Verkaufsstellen oder beim Fahrer im Regionalbus. Eine Ausnahme bildet hier die Bezahlung Kauf über die Mobilfunkrechnung. Hier fallen Servicegebühren durch Inanspruchnahme von Leistungen Dritter an, die gesondert vom Fahrpreis ausgewiesen werden.

Zu welchem Zeitpunkt muss ich das VVW-MobileTicket kaufen? Ab wann ist mein erworbenes VVW-MobileTicket gültig? Kann ich ein VVW-MobileTicket für einen späteren Zeitraum bzw. im Voraus erwerben?

Je nach Ticketart gelten die Tickets zum sofortigen Fahrtantritt oder erst für einen beim Kauf gewählten Geltungstag.

Einzelfahrkarten und Kurzstrecken

Beim Kauf von Einzelfahrkarten oder Kurzstrecken ist das VVW-MobileTicket mit Abschluss des Kaufvorgangs sofort gültig. Kaufen Sie daher Ihre Einzelfahrkarte oder Kurzstrecke erst unmittelbar vor dem Fahrtantritt.

Einzelfahrkarten oder Kurzstrecken können nicht im Voraus für einen späteren Gültigkeitsbeginn erworben werden. Sie können Ihr gewünschtes Ticket aber vorab in den Ticket-Favoriten abspeichern, so dass Sie vor Fahrtantritt nur den Favoriten aufrufen und buchen müssen. Vor Betreten des Fahrzeuges muss das MobileTicket auf dem mobilen Endgerät sichtbar heruntergeladen sein.

Tageskarten

Tageskarten können sowohl für die sofortige Nutzung als auch im Vorverkauf erworben werden. Die maximale Vorverkaufsfrist beträgt 7 Tage. Tageskarten für die sofortige Nutzung sind mit Abschluss des Kaufvorgangs ab sofort bis 3.00 des Folgetages gültig. Im Vorverkauf erworbene Tageskarten gelten ab 0.00 Uhr des gewählten Gültigkeitstages bis 3.00 Uhr des Folgetages.

Wo finde ich nach dem Kauf mein MobileTicket?

Nach dem Kauf wird Ihr VVW-MobileTicket direkt in die VVW-App geladen. Sie finden es im App-Menü "Tickets". Das erworbene MobileTicket ist auch im Offline-Modus aufrufbar.

Beim Kauf über den mobilen Webshop erhalten Sie eine E-Mail an die angegebene Adresse mit einem Link. Dort können Sie sich ihr MobileTicket herunterladen.

Sind Sie als Kunde registriert finden Sie im Kunden-Login unter **MEINE BESTELLUNGEN** ebenfalls einen Link zum Ticket-Download.

Sie finden Ihr Ticket dann in der Bildergalerie/Downloads Ihres mobilen Endgerätes.

Unter **MEINE BESTELLUNGEN** finden Sie Informationen zu allen gekauften Tickets.

Kann ich mein VVW-MobileTicket ausdrucken?

Nein, VVW-MobileTickets sind grundsätzlich nicht für den Druck gedacht und werden als solche auch nicht als gültiges Ticket anerkannt.

Kann ich ein gekauftes VVW-MobileTicket stornieren oder umtauschen?

Nein, Tickets, welche auf mobilen Endgeräten bereitgestellt wurden, können nicht zurückgegeben, widerrufen oder storniert werden.

Fragen zum Zahlvorgang

Mit welchem Zahlungsmittel kann ich VVW-MobileTickets bezahlen?

Sie können ganz bequem und bargeldlos entweder im Lastschriftverfahren, mit Ihrer Kreditkarte oder über Ihre Mobilfunkrechnung bezahlen. Beim Lastschriftverfahren wird Ihnen der Betrag von Ihrem Konto abgebucht. Bei Zahlung mit Kreditkarte (Visa oder Mastercard®) wird Ihr Kreditkartenkonto automatisch mit dem entsprechenden Betrag belastet.

Bei der Zahlung über Mobilfunkrechnung fallen zusätzliche Servicegebühren an, die separat zum Ticketpreis ausgewiesen und abgerechnet werden. Bitte beachten Sie, dass Sie beim Kauf über Mobilfunkrechnung keinen separaten Beleg über Ihre Ticketkäufe erhalten. Ihre Tickets werden mit dem Gesamtpreis auf Ihrer Mobilfunkrechnung ausgewiesen.

Welche Voraussetzungen müssen für den Kauf über Mobilfunkrechnung erfüllt sein?

Der Ticketkauf über Mobilfunkrechnung wird Ihnen beim VVW sowohl in der App als auch im mobilen Webshop als Zahlungsweise angeboten - auch wenn Sie nicht über ein aktives Login verfügen.

Zugelassen sind nur deutsche Mobilfunknetzbetreiber oder in Deutschland zugelassene Prepaid-Telefonkarten. Bitte achten Sie darauf, dass bei Ihrer Mobilfunkrechnung die Abrechnung von Leistungen Dritter nicht gesperrt ist.

Der Wert der zu kaufenden Tickets ist auf 50,00 EUR limitiert. Ist der Kaufpreis der Tickets höher wird Ihnen eine Fehlermeldung angezeigt.

Wie wird der Kauf über Mobilfunkrechnung abgerechnet?

Der Gesamtbetrag jedes Ticketkaufs (Ticketpreis plus Servicegebühr) wird über die Mobilfunkrechnung eingezogen.

Das Ticket wird auf Ihrer Mobilfunkrechnung als VVW-Ticket mit Gattung (z.B. Einzelfahrkarte Tarifzone Rostock) und Datum aufgeführt.

Sie erhalten keinen Nachweis in Form eines Papier-/PDF-Belegs zum gekauften Ticket.

Wenn Sie Tickets sowohl über Ihre Registrierung als auch über die Zahlungsweise Kauf über Mobilfunkrechnung erwerben, werden auf der Rechnung unter Ihrem Login nur die über das Benutzerkonto erworbenen Tickets ausgewiesen.

Warum fallen für den Kauf von VVW-MobileTickets über Mobilfunkrechnung Servicegebühren an?

Die Zahlungsweise Kauf über Mobilfunkrechnung ist eine Komfortfunktion, die mit zusätzlichen Kosten verbunden ist. Es müssen keine Kontoinformationen übermittelt werden.

Die Servicegebühr dient dafür als Sicherheit für den Anbieter. Diese sind aktuell leider so hoch, dass sie nicht vom VVW getragen werden können. Die Kosten werden den Kunden als Servicegebühr zusätzlich zum Ticketpreis in Rechnung gestellt.

Wie hoch sind die Servicegebühren und wo werden diese angezeigt?

Die Servicegebühren betragen 20 % des Ticketpreises (inkl. Mehrwertsteuer) und werden Ihnen **vor** jedem Ticketkauf angezeigt. Bitte beachten Sie, dass die Servicegebühr auf den gekauften Tickets nicht ausgewiesen wird.

Warum erfolgt die Abbuchung der erworbenen VVW-MobileTickets durch die Firma LogPay Financial Services GmbH?

Es handelt sich dabei um einen deutschen Finanzdienstleister, der mit der Abwicklung des Zahlungsverkehrs im Rahmen des VVW-Mobile Ticketings durch den VVW beauftragt wurde.

Ich habe konkrete Fragen zum Zahlungsverkehr des Finanzdienstleisters LogPay Financial Services GmbH im Rahmen des VVW-Mobile Ticketings, wo finde ich diese?

Die wichtigsten Fragestellungen zum Zahlungsverkehr finden Sie unter <https://landingpage.logpay.de/faq/a-5-lightbox.html>.

Wie bekomme ich eine Quittung über mein MobileTicket?

Eine Übersicht zu Ihren gekauften MobileTickets steht Ihnen im Login-Bereich zur Verfügung. Des Weiteren erhalten Sie nach jedem Kaufvorgang eine E-Mail-Bestätigung. Der Ausdruck wird nicht als gültiges Ticket anerkannt.

Wie kann ich meine hinterlegten Bezahlarten (Girokonto, Kreditkarte bzw. Telefonnummer) ändern und neue hinzufügen?

Man kann die Kontoverbindung, die Bezahlarten oder die Telefonnummer sowohl im Login in der App als auch auf der mobilen Website <https://shop.verkehrsverbund-warnow.de/login> ändern.

In der App kommt man während des Bestellvorgangs auf die Darstellung der hinterlegten Zahlungsmittel (hierfür muss man in der App eingeloggt sein). Dort wird im oberen Teil das bisher gespeicherte Zahlungsmittel angezeigt.

Nach dem man "SEPA Lastschriftmandat Auswählen & Ersetzen" bzw. das jeweilige Kreditkartensymbol im unteren Menü "Mögliche Zahlungsmittel" ausgewählt hat, können die neuen Daten eingetragen werden. Nach dem Abspeichern wird das bisherige Zahlungsmittel ersetzt bzw. es kann über die Funktion "Bearbeiten" entfernt werden.

Was ändert sich beim Bezahlen durch die neue Zahlungsdiensterichtlinie PSD2?

Im Rahmen der Anwendung neuen PSD2-Konformität kommt es beim Kauf von Mobile Tickets ggf. für einige Kunden zu Änderungen im Kaufprozess. Das betrifft ausschließlich Kunden mit dem Bezahlfahrten Kreditkarte.

Wenn ein registrierter Kunde eine neue Kreditkarte hinterlegt, dann muss die Authentifizierung der Kreditkarte einmalig über 3D Secure erfolgen.

Mit 3D Secure Verfahren werden Kreditkartenzahlungen im Internet im Rahmen bereits bestehender Verfahren mit neuesten technischen Standards zusätzlich geschützt. Die bestehenden Verfahren heißen bei Visa [verified by VISA](#) bzw. Mastercard [Mastercard Identity Check](#).

Ansprechpartner für die Kunden sind die jeweiligen kartenausgebenden Kreditinstitute.

Wenn das kartenausgebende Institut es möchte, kann bei jeder Ticketbestellung der 3D Secure Server angefragt werden. Dann muss die Freigabe der Zahlung über eine weitere Dateneingabe durch den Kunden bei anschließender Prüfung durch das jeweilige Geldinstitut erfolgen.

Die letztendliche Entscheidung, ob Kunden einzelne Bestellungen separat über 3D Secure autorisieren müssen (oder nicht) liegt bei der Bank. Bei Problemen dies bzgl., sollte sich der Kunde also direkt dorthin wenden.

Bei Gastbestellungen, also bei Kunden die sich nicht registrieren wollen, wird immer eine 3D Secure Prüfung durchgeführt.

Fragen zur Ticketkontrolle

Wie verhalte ich mich bei einer Ticketkontrolle? Benötige ich eine Internetverbindung, um das MobileTicket auf dem Display anzeigen zu können?

Zeigen Sie dem Kontrollpersonal Ihr mobiles Endgerät mit dem im Display geöffneten VVW-MobileTicket und auf Verlangen einen amtlichen Lichtbildausweis (Personalausweis, Führerschein oder Reisepass) vor. Ohne Lichtbildausweis ist das MobileTicket nicht gültig, dieser ist zur Kontrolle dem Prüfpersonal auf Verlangen auszuhändigen.

In den Regionalbussen der rebus GmbH sind die Tickets bei Betreten des Busses unaufgefordert dem Fahrer zu zeigen (Ausnahme Stadtverkehr Güstrow). In den Stadtbussen der RSAG sind die Tickets ab 20.00 Uhr unaufgefordert dem Fahrer zu zeigen.

Bei den Warnowfähren sind bei Betreten ebenfalls die Tickets dem Fährpersonal unaufgefordert vorzuzeigen.

Das MobileTicket ist nach dem abgeschlossenen Kaufvorgang offline in der App im Menü "Tickets" verfügbar. Beim Kauf über den mobilen Webshop ist das Ticket offline unter Bildergalerie/Downloads auf dem mobilen Endgerät zu finden. Während der Fahrausweiskontrolle benötigen Sie also keine Internetverbindung.

Woran sieht der Kontrolleur, dass mein Ticket gültig ist?

Der Kontrolleur scannt den auf dem mobilen Endgerät befindlichen 2D-Barcode bzw. kontrolliert auf Basis der Sichtkontrolle und kann dann erkennen, ob das Ticket gültig ist.

Was passiert, wenn bei einer Kontrolle der Akku meines mobilen Endgerätes leer ist oder ich mein Gerät verloren habe?

Kann der Nachweis des Tickets bei einer Kontrolle wegen Verlust oder Versagens des mobilen Endgerätes nicht erbracht werden (zum Beispiel infolge technischer Störungen, leerer Akku) wird dies als Fahrt ohne gültiges Ticket gewertet und das erhöhte Beförderungsentgelt in Höhe von mind. 60,00 Euro erhoben.

Organisatorische Fragen

Ist das VVW-MobileTicket übertragbar?

Nein, jedes VVW-MobileTicket ist personalisiert und somit nicht übertragbar. Bei Nutzung von Tageskarten für mehrere Personen muss die Person, die als Nutzer auf dem Ticket eingetragen ist, stets mitfahren.

Kann ich VVW-MobileTickets auch für jemand anderes kaufen?

Sie haben die Möglichkeit, VVW-MobileTickets auch für mitreisende Personen zu erwerben, diese sind jedoch ebenfalls auf den originären Käufer personalisiert. Bei einer Kontrolle sind die MobileTickets, die unter "Tickets" abgelegt sind vorzuzeigen, inkl. des amtlichen Lichtbildausweises des Ticketkäufers. Bei Nutzung von mehreren MobileTickets auf einem Gerät muss die Person, die als Nutzer auf den Tickets eingetragen ist, stets mitfahren.

Was muss ich beachten, wenn ich mir ein neues mobiles Endgerät zulege?

Bei einem Wechsel des Gerätes müssen Sie sich die VVW-App neu installieren, wie jede andere App auch. Ihr Zugang bleibt selbstverständlich erhalten und ist über die bisher genutzte E-Mail-Adresse und das Passwort erreichbar.

Gegebenenfalls noch gültige MobileTickets werden bei jedem Login neu geladen und sind somit unter dem Menüpunkt "Tickets" zu finden und nutzbar.

MobileTickets aus dem Webshop müssen vom alten auf das neue Endgerät übertragen werden bzw. über den Link in der Bestätigungsmail erneut heruntergeladen werden.

Ist meine Mobilfunknummer an das VVW-MobileTicket gebunden?

Nein, Sie loggen sich, unabhängig vom genutzten Mobiltelefon oder von genutzter SIM-Karte, in die VVW-App mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort ein und Ihre persönlichen Einstellungen und gebuchten Tickets werden geladen.

Fragen zur Sicherheit

Ich habe mein mobiles Passwort vergessen, wie erhalte ich ein neues?

Sie können Ihre Daten und Ihre Sicherheitsfrage im Login-Bereich verwalten und auch ein neues Passwort anfordern. Zum Erhalt eines neuen Passwortes außerhalb des Login-Bereiches können Sie über das Menü **PASSWORT VERGESSEN** unter Angabe ihres Benutzernamens einen Link anfordern. Sie bekommen dann daraufhin in Kürze eine E-Mail mit einem Link, über den Sie ein neues Passwort vergeben können.

Was muss ich tun, wenn ich mein mobiles Endgerät verloren habe oder es gestohlen wurde?

Bitte ändern Sie in diesem Fall schnellstmöglich Ihr Passwort um Ticketkäufe durch Nichtberechtigte zu verhindern. Bitte denken Sie auch daran, Passwörter für andere Anwendungen, die Sie auf Ihrem Gerät gespeichert haben, zu ändern.

Wer hat Zugriff auf meine Daten?

Wir garantieren Ihnen einen sorgfältigen Umgang mit Ihren persönlichen Daten, die von uns selbstverständlich nur zum Zwecke der technischen Abwicklung und Abrechnung an die betreffenden Dienstleister weitergegeben werden.

Die personenbezogenen Bestelldaten werden nach den gültigen Datenschutzbestimmungen erhoben, verarbeitet und genutzt. Während des gesamten Bestellprozesses werden grundsätzlich alle Daten durch eine sichere Online-Verbindung zwischen dem Endgerät des Bestellers und dem verbundenen Rechner sowie den mit diesen verbundenen nachgelagerten Systemen geschützt.