Fragen und Antworten (FAQ) zu rnv fips

Was ist fips? 2
Wie funktioniert fips? 2
Wann und wo fährt fips? 2
fips in Mannheim 2
fips in Heidelberg 2
fips auf Linie 58 in Mannheim 3
Wie buche ich eine Fahrt? 3
Kann ich für jemand anderen buchen? 3
Kann ich meine Buchung ändern oder stornieren? 4
Was kostet eine Fahrt? 4
Wo kann ich zusteigen? 5
Wie finde ich das Fahrzeug? 5
Ich glaube ich stehe falsch. 5
Ich stehe richtig, finde aber mein Fahrzeug nicht. 5
Barrierefreiheit bei fips 5
Mitnahme von Kindern und Kinderwägen 6
Mobilitätseingeschränkte Personen 6
Was bedeutet „Person mit SBA“? 6
Blinde und Sehbehinderte 6
Menschen ohne Zugang zu einem Smartphone 6
Menschen im Rollstuhl 6
Welche Abmessungen haben die rollstuhlgerechten Fahrzeuge? 7
Was muss ich bei der Rollstuhlmitnahme beachten? 7
Muss ich mich während der Fahrt anschnallen? 7
Kann ich Gepäck mitnehmen? 7
Kann ich Tiere mitnehmen? 8
Wieso wurde meine Fahrtanfrage abgelehnt? 8
Kann sich die Abfahrtszeit meines gebuchten Shuttles verändern? 8
Werde ich direkt zu meinem Ziel gefahren? 8

Was ist fips?

Mit dem flexiblen fips-Shuttle ergänzt die Rhein-Neckar-Verkehr GmbH (rnv) das bestehende ÖPNV-Angebot in Mannheim, Heidelberg und verbessert somit die Verbindungen innerhalb der Stadtteile und der Bezirke am Stadtrand. Die Elektrofahrzeuge dienen als komfortable Ergänzung zu den Bus- und Bahnlinien der rnv, zum Beispiel für Fahrten von der Haltestelle in die Nähe des Zuhauses oder als direkte Verbindung auf kürzeren Strecken im Quartier. Dabei werden die Fahrtwünsche mehrerer Fahrgäste mit ähnlichen Strecken oder Zielen intelligent gebündelt. Einfach App laden, anmelden, fips buchen und ankommen.

Wie funktioniert fips?

fips hat keinen festen Fahrplan, sondern bietet die Möglichkeit, innerhalb ausgewählter Stadtgebiete flexibel eine Fahrt zwischen „virtuellen“ und/ oder bestehenden Haltestellen zu buchen. Virtuelle Haltestellen sind Punkte, an denen die Shuttles zum Ein- oder Ausstieg kurz anhalten. Das Netz virtueller Haltestellen ist so engmaschig ausgelegt, dass zumeist weniger als 150 Meter zwischen Dir und dem Abholort liegen. Ziel des Angebots ist es dabei, die Fahrtwünsche mehrerer Fahrgäste mit ähnlichen Strecken oder Zielen zu bündeln, wobei dem Einzelnen dafür ggf. ein gewisser Fahrten-Umweg zugemutet wird.

Wann und wo fährt fips?

fips in Mannheim

Im **Mannheimer Norden** bedient fips die Stadtteile Blumenau, Feudenheim, Franklin, Gartenstadt, Käfertal, Luzenberg, Sandhofen, Scharhof, Schönau, Straßenheim, Taylor, Vogelstang, Waldhof und Wallstadt. Hier fährt fips an Wochentagen von 5 Uhr bis 24 Uhr. An Samstagen, Sonntagen und Feiertagen ist er von 8 Uhr bis 24 Uhr unterwegs.

Im **Mannheimer Süden** bedient fips ab 19. Januar 2025 an Wochentagen von 5 Uhr bis 24 Uhr, sowie an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen von 8 Uhr bis 24 Uhr Neckarau Süd, Neckarau östlich der Bahn, das Strandbad und den S-Bf. SAP Arena. **Zusätzlich** bedient er Casterfeld, Pfingstberg und S-Bf. MA Seckenheim montags bis samstags von 20 Uhr bis 24 Uhr, sowie an Sonntagen und Feiertagen von 8 Uhr bis 24 Uhr.

In **Mannheim-Seckenheim** ist fips täglich von 20 Uhr bis 24 Uhr unterwegs.

fips in Heidelberg

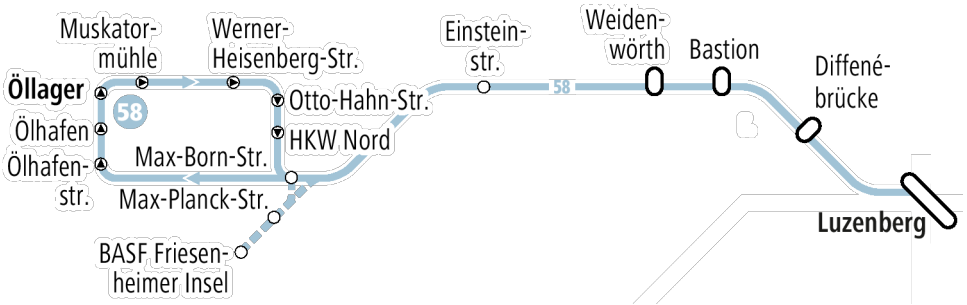
Ab April 2024 wird fips in den Heidelberger Bediengebieten **Schlierbach/ Ziegelhausen** sowie **Rohrbach** täglich in der Zeit von 5 Uhr bis 1.15 Uhr des Folgetages zur Verfügung

stehen. Ab 20 Uhr und am Wochenende wird auch der S-Bf. Altstadt vom Bediengebiet Schlierbach/Ziegelhausen bedient. Virtuelle Haltepunkte in den Bediengebieten sorgen dafür, dass fips Dich immer in Ihrer Nähe abholt.

fips auf Linie 58 in Mannheim

In Mannheim verkehrt fips als Ergänzung zur Linie 58 montags bis freitags zwischen 9:00 Uhr und 13:30 Uhr sowie zwischen 18:00 Uhr und 24:00 Uhr bei Bedarf auf dem Linienweg der Linie 58 zwischen Luzenberg und Industriegebiet Ölhafen. Die Friesenheimer Insel kann somit vom Luzenberg durchgehend bis um Mitternacht erreicht werden. Der Ein- und Ausstieg ist ausschließlich an den Regelhaltestellen der Linie 58 zwischen Luzenberg und Industriegebiet Ölhafen möglich. Die Buchung für fips auf Linie 58 erfolgt wie gewohnt über die fips App. Nach Eingabe der entsprechenden Start- und Zielhaltestellen kann in der App der Service „fips auf Linie 58“ ausgewählt werden. Der Tarifaufschlag wird für diese Fahrten nicht erhoben. Zur Nutzung des Angebots reicht somit ein regulärer Fahrschein. Ein Fahrscheinverkauf im Fahrzeug findet wie bei fips nicht statt.

Haltestellen, die von fips auf Linie 58 bedient werden:



Wie buche ich eine Fahrt?

Du musst dich zur Nutzung von fips einmalig registrieren. Die Buchung erfolgt dann einfach und bequem über die fips App. Dort kannst Du den Abfahrts- und Zielort eingeben sowie Angaben zur gewünschten Abfahrtszeit, Anzahl der Fahrgäste, Tickets und Barrierefreiheit machen. Weiterführendes auch im Kapitel „Menschen ohne Smartphone“.

Kann ich für jemand anderen buchen?

Ja, das ist kein Problem. Du musst die Fahrt nicht selbst antreten, sondern kannst sie auch für jemand anderen buchen.

Kann ich meine Buchung ändern oder stornieren?

Ja, Du kannst deine Buchung vor Fahrtantritt jederzeit ändern oder stornieren.

Was kostet eine Fahrt?

Für eine Fahrt mit fips brauchst Du einen **gültigen VRN-Fahrausweis**. Wenn Du noch kein Abo oder noch keine andere Fahrkarte hast, kannst Du in der fips App einen Fahrschein zum VRN-Luftlinientarif (eTarif) lösen.

Zusätzlich fällt **in Mannheim** pro Fahrt ein Aufschlag von 1 Euro an, wenn Du ein gültiges Abo im VRN (Jahres- oder Halbjahreskarte) hast, bzw. 2 Euro, wenn Du eine andere VRN-Fahrkarte nutzt. Gib dazu in Deinem Profil an, welche VRN-Fahrkarte Du nutzt. Für Kinder unter sechs Jahren und für Menschen mit Schwerbehindertenausweis und entsprechender Wertmarke entfällt der Aufpreis.

Für eine Fahrt mit fips **in Heidelberg** benötigst Du nur einen gültigen VRN-Fahrschein und zahlst keinen zusätzlichen Aufschlag. Auch hier können Fahrgäste, die noch keinen Fahrschein haben, ihr Ticket mit fips direkt über die App buchen. In diesem Fall wird für die Fahrt der VRN Luftlinientarif abgerechnet.

Gültiges Abo im VRN (Jahres- oder Halbjahreskarten)	• Deutschlandticket (49€ Ticket) • Job-Ticket als Deutschlandticket • Job-Ticket • D-Ticket JugendBW • Semester-Ticket • BahnCard 100 (inkl. Deutschlandticket) • Karte ab 60 • Maxx-Ticket • Rhein-Neckar-Ticket
Andere Fahrkarten	• Monatskarte Senioren • Monatskarte Ausbildung • Monatskarte Jedermann • Tages-Ticket • 5 Tage-Ticket • Einzel-Ticket • 5 Fahrten-Ticket • Mehrfahrtenkarte Kinder • BC-Ticket • eTarif • Kombi-Tickets • Stadtteil-Ticket Heidelberg im jew. Stadtteil

- HeidelbergCARD in Heidelberg

Wo kann ich zusteigen?

fips hält an so genannten virtuellen Haltepunkten. Diese sind nur in der App sichtbar. Wenn Du eine Fahrt buchst, wird in der App der Abholpunkt auf einer Karte sowie eine Fußwegnavigation von deinem Standort zum Abholpunkt angezeigt.

Wie finde ich das Fahrzeug?

Bei Buchung wird dir ein fips Fahrzeug zugewiesen, in der App kannst Du das Kennzeichen sowie die Fahrzeugnummer deines Fahrzeugs sehen. Die Fahrzeugnummer ist gut sichtbar außen an den Fahrzeugen angebracht. Sei bitte pünktlich zur angegebenen Zeit am Abholpunkt, da die fips Fahrzeuge nur in wenigen Fällen auf dich warten können.

Ich glaube ich stehe falsch.

Schau nochmal in der App auf der Kartenansicht, ob dein aktueller Standort mit dem angegebenen Abholort übereinstimmt. Die Abholpunkte sind exakt auf einer Straßenseite und Fahrtrichtung festgelegt. In der App erhältst Du auch eine Fußwegnavigation zum Abholort. Prüfe die angegebene und evtl. aktualisierte Ankunftszeit deines Fahrzeugs, ab ca. 10 Minuten vor Abholung kannst Du dein Fahrzeug auch live auf der Karte verfolgen.

Ich stehe richtig, finde aber mein Fahrzeug nicht.

Der fips Fahrer oder die Fahrerin können Dich über eine Anruffunktion telefonisch kontaktieren, falls Du am Abholort nicht auffindbar bist. Bitte habe Verständnis dafür, dass wir dies nicht bei jeder Abholung tun können, sondern nur wenn Verkehrslage und aktuelle Auslastung dies erlauben. Wenn Du doch länger brauchst als gedacht, kannst Du deine Fahrt in der App auch stornieren.

Barrierefreiheit bei fips

Bei der Buchung einer Fahrt kannst Du verschiedene Optionen zur Barrierefreiheit auswählen. Wenn Du Verbesserungsvorschläge oder Anmerkungen zum Thema Barrierefreiheit hast, kannst Du uns gerne über einen der bekannten Kanäle oder fips@rnv-online.de kontaktieren.

Mitnahme von Kindern und Kinderwägen

Deine Kinder können natürlich mitfahren. Im Gegensatz zum Bus gilt aber im fips für Kinder bis zum vollendeten zwölften Lebensjahr, die kleiner als 150 cm sind, eine Kindersitzpflicht. Für Kinder ab ca. 9 Monaten haben wir Kindersitze an Bord. Unter Barrierefreiheit gibt es die Option „Kindersitz (1 bis 4 Jahre)“ für Kinder von 9 bis 18 kg. Für Kinder ab ca. 3,5 Jahren bzw. von 15 bis 36 kg ist die Option „Kindersitz (ab 4 Jahre)“ vorgesehen. Für Kinder ab einer Größe von 125 cm und einem Gewicht von mindestens 22 kg stehen Ihnen Kindersitzerhöhungen in allen Fahrzeugen zur Verfügung. Wenn Du einen Kinderwagen dabeihast, kannst Du die Option „Kinderwagen“ auswählen. Die fips Fahrerinnen und Fahrer helfen dann gerne beim Verstauen des Kinderwagens.

Mobilitätseingeschränkte Personen

Menschen mit eingeschränkter Mobilität erhalten mit Auswahl der Option „Unterstützung beim Einstieg“ durch die fips Fahrerinnen und Fahrer Hilfestellung beim Ein- und Ausstieg und ggf. beim Verstauen der Gehhilfe o.ä.

Was bedeutet „Person mit SBA“?

Person mit Schwerbehindertenausweis. Eine Behinderung ab einem Grad der Behinderung (GdB) von 50 gilt als schwer behindert und es wird ein Ausweis ausgestellt, der in Kombination mit Wertmarke als Fahrkarte gilt; im Falle einer eingetragenen Begleitung auch für diese.

Blinde und Sehbehinderte

Blinde und Menschen mit Sehbehinderung erhalten durch die Auswahl der Option „Unterstützung beim Einstieg“ durch die fips Fahrerinnen und Fahrer Hilfestellung beim Auffinden des Fahrzeugs sowie beim Ein- und Ausstieg. Mit Auswahl der Option „Blindenhund“ kann die Mitnahme des Begleithundes gebucht werden.

Menschen ohne Zugang zu einem Smartphone

Für Menschen ohne die Möglichkeit, ein Smartphone zu nutzen, kann die einmalige Registrierung in einer Mobilitäts-Zentrale und die Buchung telefonisch durchgeführt werden. Auf Grund der eingeschränkten Möglichkeiten am Telefon ist der Funktionsumfang der telefonischen Buchung gegenüber der App jedoch eingeschränkt.

Menschen im Rollstuhl

Für Menschen im Rollstuhl stehen umgebaute Fahrzeuge zur Verfügung. Im Filter „Fahrtoptionen“ kann die Option „Rollstuhl“ aktiviert werden. Deiner Buchung wird automatisch ein geeignetes Fahrzeug zugewiesen. Die fips Fahrerinnen und Fahrer unterstützen beim Ein-

und Ausstieg. Personen die selbstständig oder mit Unterstützung auf einen Sitzplatz im Fahrzeug Platz nehmen können, können bereits jetzt die Option „Unterstützung beim Einstieg“ nutzen.

Welche Abmessungen haben die rollstuhlgerechten Fahrzeuge?

- **Höhe:** Innenraum: 144 cm
- **Breite:** Rampe: 77 cm
- **Länge:** im Fahrzeug während der Fahrt: 140 cm
  Neigung: Innenraum ca. 5°, Rampe ca. 9°
- **Gewicht max. (Rollstuhl + Person):** 350 kg

Was muss ich bei der Rollstuhlmitnahme beachten?

Insgesamt können nicht mehr als 350 Kilogramm transportiert werden. Aufgrund ihrer Länge sind Elektroscooter generell von der Beförderung ausgenommen.

Darüber hinaus können nicht alle Rollstühle befördert werden. Dazu gehören Rollstühle mit sperrigen Anbauten, wie z.B. Bedienhelfer oder abnehmbare motorisierte Unterstützungen. Letztere können bis dato nicht gesichert transportiert werden.

Muss ich mich während der Fahrt anschnallen?

Ja, wie im PKW gilt in den fips Fahrzeugen die Anschnallpflicht.

Kann ich Gepäck mitnehmen?

Handgepäck kann mitgeführt und im Fahrgastraum verstaut werden, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht gefährdet oder belästigt werden. Die Mitnahme von größeren Gepäckstücken im Kofferraum ist je nach

Größe, Gewicht, und Platzverfügbarkeit im Fahrzeug möglich, ein Anspruch auf Beförderung besteht nicht. Vor Ort entscheidet immer die fips Fahrerin oder der Fahrer, ob die Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle die Tiere unterzubringen sind.

Kann ich Tiere mitnehmen?

Die Mitnahmen von Kleintieren ist in geeigneten Transportboxen analog den Regeln zur Gepäckmitnahmen grundsätzlich möglich. Es gilt wie bei Gepäck, dass dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht gefährdet oder belästigt werden. Es besteht kein Anspruch auf Beförderung. Vor Ort entscheidet immer die fips Fahrerin oder der Fahrer, ob die zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind

Die Mitnahmen von Hunden, welche nicht in einer transportablen Box untergebracht und transportiert werden können (s. Mitnahmen von Kleintieren), ist nicht gestattet. Führhunde gem. SGB IX sind stets zugelassen, hierzu bei Buchung unter Fahrtoptionen „Blindenführ- und Assistenzhund“ auswählen.

Wieso wurde meine Fahrtanfrage abgelehnt?

Bei einem nachfragebasierten System ist es auf Grund der festen Anzahl an Fahrzeugen und Plätzen möglich, dass zu gewissen Zeiten mit starker Nachfrage, eine Fahrtanfrage nicht innerhalb der definierten Servicekriterien erbracht werden kann. Dann wird deine Anfrage abgelehnt. Du kannst deine Anfrage zu einem späteren Zeitpunkt erneut stellen.

Kann sich die Abfahrtszeit meines gebuchten Shuttles verändern?

Ja, eine Änderung der Abfahrtszeit ist innerhalb eines gewissen Rahmens möglich, da durch neue Buchungen sich die Route des Shuttles geringfügig ändern kann. Die Ankunftszeit ist immer in der App abrufbar, ab ca. zehn Minuten vor Abholung ist darüber hinaus die aktuelle Position des gebuchten Fahrzeugs auf der Karte sichtbar.

Werde ich direkt zu meinem Ziel gefahren?

Nicht unbedingt, Ziel von fips ist es, Fahrtwünsche mehrerer Fahrgäste mit ähnlichen Strecken und Zielen zu bündeln, wobei dem Einzelnen dafür ggf. ein gewisser Fahrten-Umweg zugemutet wird. Fahrgäste, die zu einer bestimmten Uhrzeit am Ziel sein wollen, können anhand der Option „Ankunft um“ auf eine bestimmte Ankunftszeit hin buchen.