

VRN eTarif



FAQ

Stand: 28.02.2019

1. Fragen zum eTarif

Wo ist der eTarif gültig?

Der eTarif ist im Gebiet des Verkehrsverbundes Rhein-Neckar (VRN) gültig. Er gilt nicht in den Übergangsgebieten zu anderen Verkehrsverbänden.

Wie berechnet sich der Ticketpreis beim eTarif?

Der Ticketpreis setzt sich aus einem Grundbetrag pro Fahrt (Regel: 1,30 €) und einem Betrag pro angefangenem Luftlinien-Kilometer (Regel: 20 Cent/km) zusammen.

Ist der eTarif immer günstiger als der Normaltarif?

Im Durchschnitt ist das Preisniveau des eTarifs niedriger als das Preisniveau des Normal-Tarifs. Insbesondere auf kurzen Strecken – sowie durch Monats- und Tagesdeckelung bei vielen und langen Strecken – ist der eTarif oftmals die günstigste Alternative. Vor allem bei langen Strecken in Großwaben kann es jedoch dazu kommen, dass der herkömmliche Tarif günstiger ist als der eTarif. Dies liegt insbesondere daran, dass der Normal-Tarif selbst auf diesen Strecken im Vergleich zu anderen Fahrten besonders günstig ist. Im eTarif-System bezahlen Sie kilometergenau. Daher ist ein weiterer Vorteil des eTarif-Systems das faire und transparente Preissystem. Wir empfehlen daher einen Preisvergleich vor Antritt der Fahrt über die Preisauskunft in der App.

Kann ich einen Preisvergleich zwischen Luftlinien- und Normaltarif anstellen?

In der App steht Ihnen eine Preisauskunft zur Verfügung.

Kann ich ein Ticket aus der Fahrplanauskunft starten?

Nein dies ist nicht möglich. Eine Fahrt kann nur über „Ticket kaufen“ gestartet werden.

Für wie viele Personen gilt die Fahrtberechtigung?

Die Fahrtberechtigung gilt für eine Person. Weitere mitfahrende Personen benötigen ebenfalls eine gültige Fahrtberechtigung.

Gibt es eine Mitnahmemöglichkeit beim eTarif?

Die kostenlose Mitnahme von bis zu 3 Kindern unter 6 Jahren ist möglich. eTarif-Nutzer können bei ihrer Fahrt nun eine weitere Person kostenpflichtig dazu buchen und die eTarif-App auf diese Weise gemeinsam nutzen.

Können Kinder den eTarif nutzen?

Minderjährige Fahrgäste ab 14 Jahren können die eTarif-App über eine Prepaid-Funktion verwenden. Ein Kinder-Tarif steht nicht zur Verfügung, ausschließlich der Regel- oder BC-Tarif kann genutzt werden.

Kann man Fahrten im Voraus kaufen?

Nein, ein Vorkauf ist leider nicht möglich. Das Ticket ist direkt bei Fahrtantritt zu lösen.

2. Funktionalität der App VRN eTarif

Für welche Betriebssysteme ist die App verfügbar?

Die eTarif-App ist sowohl für Android ab Version 4.4.2 als auch für iOS ab Version 8.0 verfügbar.

Welche Tickets sind über die eTarif-App verfügbar?

Über die eTarif-App ist ausschließlich der VRN-Luftlinientarif (Regel, BahnCard, 1. Klasse) verfügbar.

Wie beginne ich eine kostenpflichtige Fahrt?

Im Menü der App wählen Sie den Button „Ticket kaufen“. Dort können Sie durch anklicken des Ortungssymbols per GPS die nächstgelegenen Haltestellen suchen. Wählen Sie aus den angebotenen Haltestellen Ihre Einstiegshaltestelle aus. Um ein Ticket zu kaufen, betätigen Sie den Button „Einkaufswagen“. Dann bestätigen Sie mit dem „€“ Button den Kauf und erwerben damit ein kostenpflichtiges Ticket.

Bitte beachten Sie: Sie erwerben das Ticket ab der gewählten Haltestelle – eine Linien- bzw. Fahrtauswahl ist nicht erforderlich.

Wie kann ich bei einer Fahrscheinkontrolle meine Fahrtberechtigung nachweisen?

Bei einer Fahrkartenkontrolle zeigen Sie die gültige Fahrtberechtigung auf Ihrem Smartphone vor. Sie können diese über den Menüpunkt „aktive Fahrt“ aufrufen. Darüber hinaus kann der Fahrausweisprüfer nach Ihrer BahnCard fragen, falls diese angegeben wurde.

Muss die App während der Fahrt geöffnet bleiben?

Nein, die App kann während der Fahrt geschlossen werden. Es sollte jedoch keine Abmeldung von der App während der Fahrt erfolgen.

Was passiert, wenn das Smartphone während der Fahrt nicht funktionsfähig ist?

Wenn sich das Smartphone während der Fahrt aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund nicht in einem funktions- und sendebereiten Zustand befindet (z.B. Flugzeugmodus, leerer Akku, Mobiltelefon defekt), werden die Bedingungen zur Nutzung des Check-in/Check-out-Verfahrens nicht erfüllt und ggf. wird die Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts erforderlich.

Was ist beim Umstieg zu beachten?

Der eTarif gilt für eine Fahrt in einer Richtung. Beim direkten Umsteigen im Verlauf einer Fahrt ist keine erneute Ab- und Anmeldung erforderlich. Vor Fahrtbeginn melden Sie sich wie gewohnt an. Eine Abmeldung erfolgt erst, wenn die Fahrt von Ihnen beendet wird. Unter einem direkten Umstieg wird die Nutzung der nächstmöglichen Verbindung verstanden. Bitte beachten Sie, dass für eine Rückfahrt eine erneute Anmeldung erfolgen muss, auch wenn diese direkt im Anschluss stattfindet. Eine Rundfahrt ist nicht erlaubt.

Was passiert, wenn ich vergesse, mich beim Aussteigen abzumelden?

Falls Sie einmal vergessen sollten, sich abzumelden, greift automatisch das VRN-Tagespreislimit. Sie zahlen dann maximal 12 Euro. Lässt sich Ihre Fahrt rekonstruieren, so zahlen Sie nur den tatsächlichen Fahrpreis. Die Reklamation muss an die rnv (etarif@rnv-online.de, unter Angabe der Ticket-ID, Uhrzeit, Start- und Zielhaltestelle) innerhalb von 48 Stunden ab Ticketkauf erfolgen.

Außerdem beinhaltet die App eine Erinnerungsfunktion, die Sie per Push-Nachricht auf Ihr Smartphone an das Beenden der Fahrt erinnert.

Können Favoriten verwaltet bzw. gespeichert werden?

Favoriten gibt es leider nicht. Die VRN eTarif-App ist ein Check-in-Check-out-System. Sie bekommen die nächsten Haltestellen im Umkreis von 500 m angezeigt und wählen die Einstiegs- und Ausstiegshaltestellen aus.

Wie erfolgt die Abrechnung meiner Fahrten?

Unter dem Menü-Punkt „Tickethistorie“ haben Sie jederzeit eine Übersicht über Ihre getätigten Fahrten. Nach Abrechnung des Monats geht Ihnen die Rechnung per E-Mail zu. Die Abbuchung des monatlichen Rechnungsbetrages erfolgt bequem per SEPA-Lastschrift, über Ihre Kreditkarte oder im Prepay-Verfahren.

Ich benötige einen Nachweis für die Steuer. Bekomme ich eine Rechnung?

Ja, Sie erhalten monatlich eine Rechnung per E-Mail. Sie können jederzeit ältere Rechnungen im Menüpunkt „Rechnungen“ einsehen und entweder herunterladen oder sich erneut per E-Mail senden.

Welche Zahlarten kann ich wählen?

Sie können zwischen den Zahlarten SEPA-Lastschrift, Kreditkarte (Visa oder Mastercard) und Vorkasse (Prepay-Verfahren) wählen.

Wie kann ich meine Zahlart ändern?

Sie können Ihre Zahlart unter „Einstellungen – Zahlung“ ändern. Bitte beachten Sie, dass die monatliche Abrechnung mit der zum Zeitpunkt der Abrechnung hinterlegten Zahlart vorgenommen wird.

Sind die in der App angezeigten Abfahrten Echtzeitdaten?

Ja, der Abfahrtsmonitor in der App zeigt Echtzeitdaten.

Es werden bei der Abfahrtssuche lediglich die 7 aktuellsten Abfahrten/Fahrten angezeigt. Sieht man auch spätere Abfahrten?

Die App bietet die Abfahrtsanzeige als zusätzliche Funktion. Es werden lediglich die zeitnahen Abfahrtszeiten der ausgewählten Haltestelle angezeigt. Für eine vollumfängliche Auskunft zu Ihren Abfahrten empfehlen wir gerne die rnv Start.Info-App oder den VRN Companion.

Kann eine vorhandene Zeitkarte in der App hinterlegt werden?

Dies ist leider nicht möglich.

Benötige ich eine funktionierende Internetverbindung für die vollumfängliche Nutzung der App?

Eine Internetverbindung ist für alle wichtigen Aktionen in der App notwendig.

Ist eine nachträgliche Änderung möglich, wenn Geburtsdatum oder Name fehlerhaft erfasst wurden?

Dies ist in der App nicht möglich. Bitte melden Sie falsch erfasste Daten mit einem entsprechenden Nachweis an unseren Kundenservice: etarif@rnv-online.de.

Was passiert, wenn ich vergesse, mich vor der Fahrt anzumelden?

In diesem Fall fahren Sie ohne gültigen Fahrschein bzw. ohne gültige Fahrtberechtigung. Bei einer Kontrolle wird ein erhöhtes Beförderungsentgelt in Höhe von 60 Euro fällig.

Bis wann müssen Reklamationen gemeldet werden?

Bitte kontaktieren Sie uns innerhalb von 48 Stunden unter etarif@rnv-online.de (unter Angabe der Ticket-ID, Uhrzeit, Start- und Zielhaltestelle).

Meine Fahrt wird unter der ausgewählten Einstiegshaltestelle nicht angezeigt. Kann ich dennoch meine Fahrt beginnen?

Sie erwerben das Ticket ab der gewählten Haltestelle – eine Linien- bzw. Fahrtauswahl ist nicht erforderlich. Die App zeigt lediglich die 7 aktuellsten Abfahrten an. Bei Haltestellen mit vielen gleichzeitigen Abfahrten (z.B. Paradeplatz) kann es vorkommen, dass so viele Fahrten „aktuell“ sind, dass die von Ihnen gewünschte nicht angezeigt wird.

Die Ausstiegshaltestelle, welche bei „Fahrt beenden“ angezeigt wird, ist nicht jene Haltestelle, an welcher ich tatsächlich aussteige. Wie kann ich die richtige Haltestelle auswählen?

Durch Anwahl der angebotenen Ausstiegshaltestelle öffnet sich eine Auswahl von nahegelegenen Haltestellen. Hier können Sie Ihre Zielhaltestelle auswählen.

Ich kann mich nicht registrieren. Immer wieder kommt dieselbe Fehlermeldung. Was soll ich tun?

Bitte beschreiben Sie uns den aufgetretenen Fehler möglichst genau und senden uns einen Screenshot an etarif@rnv-online.de.

Mir werden keine Starthaltestellen angezeigt, was kann ich tun?

Um ein Ticket starten zu können, ist eine Netzverbindung notwendig. Bitte prüfen Sie, ob Sie eine Netzabdeckung haben. Sollte diese nicht vorhanden sein, kann kein Ticket gestartet werden.

Prüfen Sie zusätzlich, ob Sie die Ortung aktiviert haben.

Versuchen Sie dann eine Aktualisierung vorzunehmen, indem Sie mit dem Finger von oben nach unten über den Bildschirm streichen.

Fahrscheine erhalten Sie alternativ auch an unseren Fahrausweisautomaten, in den Mobilitätszentralen oder in unseren Bussen.

Ich kann mein Ticket nicht beenden, was kann ich tun?

Um ein Ticket beenden zu können, ist eine Netzverbindung notwendig. Bitte prüfen Sie, ob Sie eine Netzabdeckung haben. Sollte diese nicht vorhanden sein, kann kein Ticket gestartet werden.

Prüfen Sie zusätzlich, ob Sie die Ortung aktiviert haben.

Sie können eine erneute Ortung vornehmen, in dem Sie den Button „erneute Ortung“ betätigen.

Sollte das Ticket trotzdem nicht beendet werden können, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice unter eTarif@rnv-online.de.

Ich kann mich nicht anmelden, was kann ich tun?

Bitte prüfen Sie, ob Ihre Zugangsdaten korrekt eingegeben worden sind.

Falls Sie Ihr Passwort nicht mehr wissen, können Sie ein neues Passwort anfordern. Betätigen Sie hierzu den Link unter dem „Einloggen“ Button.

Sollten Sie dann immer noch keinen Zugang erhalten, prüfen Sie bitte bei dem Zahlungsanbieter LogPay Ihr Kundenkonto (E-Mail an: mobility@logpay.de).

Ich kann kein Ticket mehr lösen, was kann ich tun?

Bitte prüfen Sie Ihr Guthaben, im Prepay-Zahlverfahren ist ein Mindestbetrag von 5,00 € für Minderjährige ab 14 Jahren und 12,00 € für Erwachsene notwendig, um eine neue Fahrt zu starten.

Ich möchte mein Konto aufladen, wie funktioniert dies?

Gehen Sie unter „Einstellungen“ auf den Menüpunkt „Zahlungen“ und betätigen Sie hier den Button „Guthaben aufladen“.

Wie berechnet sich der 1. Klasse-Zuschlag?

Für Fahrten in der 1. Klasse wird pro Fahrt ein Zuschlag von 50 % des Gesamtfahrpreises erhoben. Das Tages- bzw. Monatspreislimit gilt nur für Fahrten in der 2. Klasse, für Fahrten in der 1. Klasse gibt es kein Limit.

Gibt es ein Preislimit?

Mit dem eTarif haben Sie die volle Kostenkontrolle. Denn egal wie viele Luftlinien-Kilometer Sie im VRN zurücklegen, zahlen Sie nie mehr als 12 Euro pro Tag bzw. 90 Euro pro Monat, bei Fahrten in der 2. Klasse. Bei der Berechnung des Monats- und Preislimits wird der 1. Klasse-Zuschlag nicht berücksichtigt.

Was ist GreenCity?

Seit 1. Januar 2019 gelten in der Großwabe Mannheim/Ludwigshafen auch vergünstigte GreenCity-Tarife, durch welche mehr Menschen zum Umsteigen auf Bus und Bahn eingeladen und hierdurch wiederum zu aktiven Unterstützern in Sachen Luftreinhaltung gemacht werden. Das Projekt Modellstadt Mannheim endet am 31.12.2020.

Wo gelten GreenCity-Tickets?

GreenCity-Tickets gelten ausschließlich in der Großwabe Mannheim/Ludwigshafen.

Was kosten GreenCity-Fahrten?

Der Grundbetrag beim Regeltarif GreenCity senkt sich von 1,30 € auf 0,80 € je Fahrt. Bei BC-Tickets von 1,00 € auf ebenfalls 0,80 €.

Wie sind GreenCity-Tickets verfügbar?

Das Update der App eTarif ist zwingend durchzuführen. Dieses ist im jeweiligen App-Store verfügbar. Erst das Update stellt sicher, dass auch der neue und günstigere GreenCity-Tarif in der automatisierten Preisberechnung hinterlegt wird.

Wie erhalte ich das Guthaben?

Alle Nutzer der App (Bestands- und Neukunden) erhalten zusätzlich ein einmaliges Guthaben in Höhe von 20,00 € geschenkt. Dieses wird in der Regel spätestens 2 Wochen nach Registrierung gutgeschrieben.

Wo ist das Guthaben ersichtlich?

Das aktuelle Guthaben wird in der eTarif-App unter dem Button „Ticket kaufen“ (oben rechts) angezeigt.

Wie erfolgt die Verrechnung meines Guthabens/Restguthabens?

Auf Ihrer Rechnung wird das Guthaben nicht ausgewiesen, sondern nur der im Abrechnungsmonat in Anspruch genommene reguläre Tarif und der GreenCity-Tarif (Eigenanteil). Aus steuerrechtlichen Gründen müssen wir den regulären Tarif sowie den GreenCity-Tarif auf der Rechnung ausweisen. Dieser Eigenanteil wird nur dann von Ihrem Konto abgebucht bzw. Ihrem Prepaid-Konto belastet, wenn das Guthaben zur Deckung des in der Rechnung ausgewiesenen Betrages (Eigenanteil) nicht ausreicht.

Verantwortlich:

Rhein-Neckar-Verkehr GmbH
Möhlstraße 27
68165 Mannheim

Telefon +49 (0) 621 465 - 4444
www.rnv-online.de