

FAQ

Stand: Juli 2021

Testphase eTarif Thüringen

Start 01.07.2021

Allgemeine Information

Das Pilotprojekt eTarif Thüringen ist ein Gemeinschaftsprojekt des Verkehrsverbundes Mittelthüringen in Kooperation mit Verkehrsunternehmen aus ganz Thüringen. Ziel ist die gemeinsame Entwicklung eines thüringenweiten elektronischen Tarifs, dessen Einführung als Pilotprojekt für 2022 geplant ist. Dem thüringenweiten Start des Pilotprojekts geht ein Reallabor voraus - eine Testphase, in der der eTarif Thüringen in der Praxis erprobt wird.

Fragen zur Testphase des eTarifs Thüringen

1. Wie funktioniert die Testphase des eTarif Thüringen?

Mit Ihrem Smartphone können Sie einfach und bequem über FAIRTIQ Lab App (**FTQ Lab**) teilnehmen. Der Fahrpreis wird auf Basis eines Luftlinientarifs, der sich aus einem Grund- und Arbeitspreis zusammensetzt, automatisch ermittelt. Dafür checkt sich der Kunde an der Einstiegshaltestelle im System ein und erhält ein eTicket, das als Fahrberechtigung gilt. Die Fahrberechtigung gilt unabhängig von erfolgten Umstiegen bis zur Beendigung der Fahrt. Nach dem Auschecken in der App, wird der entsprechende Fahrpreis automatisch ermittelt.

2. Wo findet die Testphase statt?

Das Testgebiet besteht aus:

- ✓ dem Stadtgebiet Nordhausen (**Verkehrsbetriebe Nordhausen GmbH (VBN)**)
 - Straßenbahnlinien 1, 2 und 10
 - Stadtbuslinien A bis K
- ✓ dem Landkreis Hildburghausen (kompletter Busverkehr der **moVeas GmbH (WerraBus)** und dem Linienabschnitt Grimmenthal – Vachdorf – Themar – Reurieth – Hildburghausen – Veilsdorf – Harras – Eisfeld der **Süd-Thüringen-Bahn GmbH (STB)**)

3. Wie lange dauert die Testphase?

Der Pilotzeitraum beginnt am 01.07.2021 und endet am 31.12.2021.

4. Wie werde ich Testkunde?

Um an der Testphase des eTarif teilzunehmen, führen Sie bitte die folgenden Schritte durch:

- ✓ Vor der ersten Fahrt die **FTQ Lab App** für Android und iOS einmalig herunterladen und kostenlos installieren.
- ✓ Die **FTQ Lab App** öffnen und der Standort-Erfassung (GPS) zustimmen.
- ✓ Aktivierungscode eingeben: **REALLAB21** – im Anschluss erhalten Sie eine SMS.
- ✓ Handynummer sowie den 4-stelligen Code (aus der zugesendeten SMS) in der App eingeben.

- ✓ Persönliche Daten (Vor- und Nachname, Geburtsdatum) eingeben.
- ✓ den Allgemeinen Geschäftsbestimmungen zustimmen <https://fairtiq.com/de-ch/politik/agb>
- ✓ der Datenschutzerklärung zustimmen https://fairtiq.com/docs/etarif_reallabor.pdf
- ✓ Zustimmungen zu den notwendigen Berechtigungen und Bewegungsdaten erteilen.

5. Was sind die technischen Voraussetzungen für die Teilnahme am Pilotprojekt eTarif?

- ✓ iOS 12.04. / Android 6.0 oder höher
- ✓ Mobile Daten aktiviert
- ✓ GPS-Ortungsdienste aktiviert
- ✓ kein Jailbreak / kein Rooting (GPS-Ortungsdienste aktivieren)

6. Wer kann am Pilotprojekt eTarif teilnehmen?

- ✓ Es können Personen jeder Altersgruppe (Erwachsene, Kinder) an der Testphase teilnehmen.
- ✓ Zur Nutzung der FTQ Lab App müssen Sie die Ortungsdienste des Smartphones in den dortigen Einstellungen aktivieren („GPS an“).

7. Kann ich Fahrten für mitreisende Personen, Erwachsene, Kinder, meinen Hund oder Fahrrad erwerben?

- ✓ Nein. Während der Testphase ist diese Möglichkeit nicht vorgesehen.

8. Wo kann ich die FTQ Lab App herunterladen?

- ✓ Die FTQ Lab App können Sie in den jeweiligen Stores für Android und iOS kostenfrei herunterladen.

Fragen zum Luftlinientarif

9. Was ist ein Luftlinientarif?

Der Fahrpreis des eTarif Thüringen wird auf Basis von Luftlinien-Kilometern errechnet. Dazu wird die Entfernung zwischen der Start-Haltestelle und der Ziel-Haltestelle als Luftlinie ermittelt. Es wird also nicht die zurückgelegte Strecke berechnet, sondern die Entfernung (Luftlinie) zwischen Start und Ziel.

10. Wo ist der Luftlinientarif in der FTQ Lab App (eTarif) gültig?

Der Luftlinientarif (eTarif) gilt:

- ✓ im Stadtgebiet Nordhausen (**Verkehrsbetriebe Nordhausen GmbH (VBN)**)
 - Straßenbahnlinien 1, 2 und 10
 - Stadtbuslinien A bis K
- ✓ im Landkreis Hildburghausen (kompletter Busverkehr der **moVeas GmbH (WerraBus)**) und auf dem Linienabschnitt Grimmenthal – Vachdorf – Themar – Reurieth – Hildburghausen – Veilsdorf – Harras – Eisfeld der **Süd-Thüringen-Bahn GmbH (STB)**

11. Wie berechnet sich der Ticketpreis?

- ✓ Der Ticketpreis setzt sich aus einem Grundpreis pro Fahrt und einem Arbeitspreis pro angefangenem Luftlinien-Kilometer zwischen Start- und Zielhaltestelle zusammen.
- ✓ Im Stadtgebiet Nordhausen werden dem Nutzer pro Tag **5 €** als maximaler Fahrpreis pro Tag (sogenannter Tagesdeckel) über alle durchgeführten Fahrten berechnet. Im Landkreis Hildburghausen und auf dem vorbezeichneten Linienabschnitt der STB beträgt dieser Tagesdeckel maximal **18 €**.

12. Wie lange gilt der Grundpreis im Stadtgebiet Nordhausen bei der VBN?

- ✓ Die Gültigkeitsdauer des Grundpreises beträgt ab Check-in max. 90 Minuten.
- ✓ maximale Umsteigezeit 45 Minuten

Grundpreis: 1,05 €

Preis je angefangenem Kilometer: 0,17 €

13. Wie lange gilt der Grundpreis in Hildburghausen bei WerraBus?

- ✓ Die Gültigkeitsdauer des Grundpreises beträgt ab Check-in max. 150 Minuten.
- ✓ maximale Umsteigezeit 75 Minuten

Grundpreis: 1,05 €

Preis je angefangenem Kilometer: 0,21 €

14. Wie lange gilt der Grundpreis auf dem Linienabschnitt der STB?

- ✓ Die Gültigkeitsdauer des Grundpreises beträgt ab Check-in max. 150 Minuten.
- ✓ maximale Umsteigezeit 75 Minuten

Grundpreis: 1,05 €

Preis je angefangenem Kilometer: 0,21 €

15. Wie lange gilt ein eTicket?

- ✓ Berechtigt eine Person max. 90 bzw. 150 Minuten, zu Fahrten in eine Fahrtrichtung, ab Start-haltstelle bis zum Fahrtziel.
- ✓ Umsteigen sowie Fahrtunterbrechungen von max. 45 bzw. 75 Minuten sind erlaubt.
- ✓ Mit Antritt der Rückfahrt wird erneut ein eTicket begonnen und der Grundpreis sowie die gefahren Luftlinien-Kilometer erneut berechnet.

16. Ist es für die Preisberechnung von Relevanz, an welcher Tür des Fahrzeuges ein oder ausgestiegen wird (z.B. bei langen Zügen) und welchen Einfluss hat die Halteposition des Zuges an langen Bahnsteigkanten auf die Preisberechnung?

- ✓ Weder die für den Ein- oder Ausstieg genutzte Tür eines Fahrzeuges noch die Halteposition des Fahrzeuges an Bahnhöfen, Haltepunkten oder Haltestellen führen zu Abweichungen bei der Preisberechnung. Jeder fahrplanmäßige Halt ist im System einer GPS-Koordinate zugeordnet. Das trifft auch für größere Bahnhöfe mit mehreren Bahnsteigen zu. Anhand der definierten GPS-Koordinaten werden die Fahrpreise berechnet.

17. Kann der Luftlinientarif mit anderen Tarifprodukten (z.B. Hopper-Ticket Thüringen) kombiniert werden?

- ✓ Nein. Der Luftlinientarif ist nicht mit anderen Tarifangeboten kombinierbar.

Fragen zum Erwerb und Nutzung

18. Was muss vor Fahrtantritt beachtet werden?

- ✓ Unmittelbar vor Fahrtbeginn und vor Betreten des Fahrzeugs ist die App zu starten und der Check-in-Vorgang durchzuführen.
- ✓ Sobald man den Check-in durchgeführt hat, kann das Ticket im Fall einer Kontrolle mittels Klick auf "Ticket anzeigen" angezeigt werden.
- ✓ Dieses Ticket ist für die jeweilige Fahrt gültig.
- ✓ Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass der Check-in-Vorgang erfolgreich war, bevor er das Fahrzeug betritt und das Smartphone betriebsbereit ist.

Achtung: Wenn der Check-in-Vorgang nicht korrekt durchgeführt wurde, besitzen Sie KEIN GÜLTIGES TICKET.

19. Wie funktioniert der Check-in?

- ✓ Um den Check-in-Vorgang durchzuführen, muss man die App starten und auf dem Display mittels einer Wischbewegung den Startknopf von links nach rechts schieben. Stellen Sie zuvor sicher, dass die richtige Ausgangshaltestelle erkannt wurde. Diese können Sie manuell mit einem Klick auf den Stift korrigieren, sollte die App mehrere Starthaltestellen ermittelt haben.
- ✓ Ein erfolgreicher Check-in wird auf dem Display des Smartphones entsprechend bestätigt. Sobald der Check-in erfolgreich durchgeführt wurde, ist man berechtigt, in den jeweiligen Testgebieten „Nordhausen, Hildburghausen (inklusive dem Streckenabschnitt der Süd-Thüringen-Bahn)“ zu fahren und kann das Ticket bei einer Kontrolle vorweisen.

Achtung: Wenn der Check-in-Vorgang nicht korrekt durchgeführt wurde, besitzen Sie KEIN GÜLTIGES TICKET.

20. Wie verhalte ich mich, wenn der Check-in Vorgang nicht funktioniert?

Sollte der Check-in nicht funktionieren, empfehlen wir folgendes Vorgehen:

- ✓ Öffnen Sie Maps/Google Maps und prüfen Sie, ob Ihr Standort richtig erkannt wurde.
- ✓ Prüfen Sie in Ihrem Internet-Browser (z.B. Safari oder Chrome), ob eine funktionierende Internetverbindung aufgebaut ist.
- ✓ Schließen Sie die App komplett (Klick auf den Home-Button und App mittels Wischbewegung "abschießen").
- ✓ Starten Sie die App neu.

Prüfen Sie folgende weitere mögliche Fehlerursache:

- ✓ Eventuell hat sich das Smartphone mit einem öffentlichen WiFi verbunden, welches zuerst noch freigeschaltet werden muss. Dieses Problem können Sie am schnellsten umgehen, indem Sie WiFi ausschalten oder das verbundene WiFi-Netzwerk ignorieren/vergessen.
- ✓ Sie haben evtl. ein VPN aktiv (z.B. "My Data Manager"), welches die Nutzung der App verhindert. Aktivieren Sie die App für Ihren VPN oder deaktivieren Sie diesen.

21. Was passiert, wenn ich mich versehentlich einchecke?

- ✓ Man kann sich nach dem Einchecken innerhalb von wenigen Sekunden auch gleich wieder auschecken. Wenn die ganze Reise die gleiche Haltestelle enthält, wird auch kein Ticket in Rechnung gestellt. Wenn Ihnen trotzdem eine Reise verrechnet wurde, kontaktieren Sie bitte den Kundendienst über die App.

22. Was passiert, wenn mein Smartphone während der Fahrt nicht mehr funktioniert. (z.B. leerer Akku)?

- ✓ Wenn sich das Smartphone während der Fahrt aus einem von Ihnen zu vertretenden Grund nicht in einem funktions- und sendebereiten Zustand befindet (z. B. Flugzeugmodus, leerer Akku, Mobiltelefon defekt, Standortbestimmung deaktiviert, etc.), werden die Bedingungen zur Nutzung der App nicht erfüllt. Entsprechend sind Sie nicht im Besitz eines gültigen Fahrausweises.

Bitte beachten Sie, dass es Ihre Verantwortung ist, während der gesamten Reise ein funktionsfähiges Smartphone bei sich zu führen.

23. Was Wie verhalte ich mich bei einer Ticketkontrolle?

- ✓ Bei einer Ticketkontrolle muss man in der App auf dem Display des Smartphones auf „Ticket anzeigen“ drücken. Das elektronische Ticket wird dann auf dem Display angezeigt. Dieses ist dem Ticketkontrolleur vorzuweisen, damit er es mit seinem Lesegerät kontrollieren kann.
- ✓ Bitte beachten Sie, dass Sie nur dann mit einem gültigen Ticket unterwegs sind, wenn sie vor dem Start der Reise den Check-in korrekt durchgeführt haben.

24. Was ist beim Umstieg zu beachten?

- ✓ Sofern man ohne größere Unterbrechung (max. 45 oder 75 Minuten) das Verkehrsmittel wechselt, muss man sich nicht auschecken.

25. Empfiehlt es sich eingecheckt zu bleiben, wenn ich öfter am Tag fahre?

- ✓ Nein. Die Anzahl der durchgeführten Check-in und Check-out hat keinen Einfluss auf den Preis.
- ✓ Das System rechnet automatisch alle unternommenen Reisen zusammen und berechnet automatisch den Preis.
- ✓ Wir empfehlen, beim Umsteigen (max. 45 oder 75 Minuten Umsteigezeit) eingecheckt zu bleiben.
- ✓ Für längere Pausen empfehlen wir einen temporären Check-out. Bevor das Verkehrsmittel betreten wird, muss der Check-in durchgeführt werden.

26. Erhalte ich eine Übersicht über meine getätigten Fahrten?

- ✓ Ja. In der App finden Sie die Übersicht ihrer getätigten Reisen.
- ✓ Öffnen Sie dazu in der App den Menüpunkt „Meine Fahrten“. Dort finden Sie die Liste Ihrer bisherigen Fahrten mit der App.

27. Bei mir wurde eine Reise belastet, welche ich nicht getätigt habe. Was kann ich tun?

- ✓ Öffnen Sie die App und wählen Sie die betroffene Reise aus. Wählen Sie dort „Problem mit dieser Reise melden“ aus und schildern das Problem.

28. Kann ich eine monatliche Rechnung bekommen?

- ✓ Wenn Sie Ihre Emailadresse korrekt hinterlegt haben, wird Ihnen eine Quittung Ihrer Fahrten in der Nacht auf den nächsten Tag gesandt. Die Quittung beinhaltet alle Reisen eines Tages.
- ✓ Zurzeit ist es nicht möglich, einen monatlichen Auszug über die durchgeführten Reisen zu erhalten.

29. Die App funktioniert nicht. Was kann ich tun?

Für eine nicht funktionierende App gibt es viele mögliche Gründe:

- ✓ Die App wurde neu auf das Smartphone geladen und dieses erfüllt die technischen Voraussetzungen nicht.
- ✓ Der Benutzer bzw. die Telefonnummer wurde für die App gesperrt.
- ✓ Es sind Updates für die App verfügbar, aber noch nicht installiert.
- ✓ Falls die App abgestürzt ist, kann sie beendet und wieder neu gestartet werden. Dies ist sogar während der Fahrt möglich. Hilft ein Neustart der App nichts, kann das Smartphone neu gestartet werden.
- ✓ Hilft auch ein Neustart nicht, kann eine Neuinstallation der App vorgenommen werden.
- ✓ Hilft alles nichts, kaufen Sie sich bitte eine Fahrkarte über einen anderen Verkaufskanal (Ticketautomat, Schalter, Busfahrer, etc). Bitte melden Sie sich bei unserem Support.

30. Wie funktioniert die Check-out Warnung?

- ✓ Die Check-out-Warnung nutzt die in modernen Smartphones verbauten Bewegungssensoren, um Ihnen zu helfen, den Check-out nach Fahrtende nicht zu vergessen. Sobald Sie nicht mehr im Fahrzeug stehen oder sitzen und zu Fuß unterwegs sind, erkennt die App anhand der Bewegungen, dass man sich wahrscheinlich nicht mehr im Fahrzeug befindet und gibt eine entsprechende Check-out-Erinnerung. Beachten Sie bitte, dass wir leider nicht garantieren können, dass die Check-out-Warnung korrekt funktioniert. Sie ist als Service gedacht, um Ihnen zu helfen, den Check-out nicht zu vergessen. Wir sind laufend dran, die Zuverlässigkeit der Warnung zu verbessern, es bleibt aber immer in Ihrer Verantwortung, den Check-out rechtzeitig durchzuführen.

Um die Erinnerungen zu erhalten, gehen Sie bitte wie folgt vor (iPhone):

1. Gehen Sie auf Ihrem iPhone in die "Einstellungen".
2. Scrollen Sie nach unten bis Sie die App „FAIRTIQ LabApp“ sehen.
3. Aktivieren Sie "Bewegung und Fitness".

22. Wie aktiviert man Smart Stop?

- ✓ Smart Stop ist eine optionale Funktion. FTQ Lap App gegebenenfalls aktualisieren und das Feature unter Menü > Einstellungen > Reisen aktivieren.

23. Wann genau wird ein Smart Stop ausgelöst?

- ✓ Um sicherzustellen, dass eine Reise mit den öffentlichen Verkehrsmitteln beendet ist, werden verschiedene Faktoren berücksichtigt - so z.B. die Zeit, die vergangen ist, seitdem man aus dem Bus, Zug oder der Straßenbahn ausgestiegen ist, wie viel man sich bewegt hat und wie nah man an einer Haltestelle ist. Dies kann mindestens 20 Minuten, manchmal kann es aber auch länger dauern, wie etwa 90 Minuten

24. Was passiert, wenn der Gültigkeitsbereich des Testgebiets verlassen wird?

- ✓ Beim Verlassen des Testgebietes ist man ohne gültigen Fahrausweis unterwegs und riskiert ein erhöhtes Beförderungsentgelt.

25. Wie hoch ist der Datenverbrauch?

- ✓ Die App empfängt und versendet im eingetragenen Zustand ca. 1MB pro Stunde.

26. Wie viel Akku braucht die App?

- ✓ Die App nutzt die Ortungsdienste während der Reise. Im Durchschnitt benötigt die App ungefähr 3% Akku pro Stunde, wobei dies stark vom Handymodell und vom Alter des Akkus abhängt.

- ✓ Der Energieverbrauch erhöht sich, wenn Sie andere Apps / Funktionen gleichzeitig nutzen.
- ✓ Bitte beachten Sie, dass es die Verantwortung des Nutzers ist, dass das Handy über genügend Akku während der Reise verfügt. Wenn der Akku leer ist und das Mobiltelefon nicht mehr funktioniert, verfügt man über kein gültiges Ticket.

31. Werden Bewegungsdaten aufgezeichnet?

- ✓ Ja. Diese werden für die Berechnung des Preises benötigt. Diese Daten werden (als verantwortliche Stelle) erhoben von: FAIRTIQ AG, Aarberggasse 29, 3011 Bern, Schweiz.

32. Werden sonstige Daten von mir erhoben?

- ✓ Die Daten, welche Sie uns bei der Registrierung und der Testumfrage abgeben, werden von uns bis 30.06.2022 gespeichert und anschließend gelöscht. Es gelten hierzu die Datenschutzbestimmungen der EVAG (<https://www.evag-erfurt.de/datenschutz>).

33. Wer ist mein Ansprechpartner für weitere Fahrgastanfragen?

Die FTQ Lab-App bietet eine Supportfunktion, die der Nutzer im Bereich „Vergangene Reisen“ unter den Reisedetails über den Button „Ein Problem dieser Reise melden“ erreicht.

Allgemeine Anfragen werden vom VMT-Servicetelefon beauskunftet.

VMT-Servicetelefon: 0361 19449
Mo – Fr: 6 – 21 Uhr;
Sa/So und Feiertage: 9 – 17 Uhr
E-Mail: service@vmt-thueringen.de

Zahlungsmittel und Abrechnung

Zahlungsmittel:

- Als Zahlungsmittel stehen die Kreditkarte (MasterCard und VISA) oder PayPal (Bezahlarten PayPal sind zusätzlich u.a. AMEX, SEPA Bankeinzug und Prepaid) zur Auswahl.

Abbuchung:

- FAIRTIQ belastet das Zahlungsmittel nicht am Tag der Fahrt(en). Damit soll sichergestellt werden, dass der beste verfügbare Preis verrechnet wird.
- Sobald eine Reise getätigt wurde, ist diese auf dem Rechnungsentwurf ersichtlich. An dieser Stelle wurde das Zahlungsmittel noch nicht belastet.
- Die Abbuchung erfolgt nicht täglich*, sondern ab Erreichen des Betrages von **15 Euro** oder spätestens zum Monatsende. (*Hinweis für Neukunden: Die ersten 5 Reisetage werden tagesaktuell abgerechnet.)
- In der App und per E-Mail werden Reisezusammenfassungen erstellt. Der Nutzer erhält eine Quittung nach erfolgter Abbuchung.

Fehlgeschlagene Zahlung:

Wenn die Zahlung nicht verarbeitet werden konnte, wurde Ihr Konto automatisch gesperrt. FAIRTIQ wird erneut versuchen, die Zahlung auszulösen und Sie benachrichtigen, wenn der Fehler behoben ist. Ein Zahlungsfehler tritt auf, wenn Ihre Bank unsere Transaktion ablehnt.

Wahrscheinliche Gründe sind:

- Ihre Karte ist abgelaufen, in diesem Fall fügen Sie bitte Ihre neue Karte hinzu.
- Sie haben ein Limit erreicht.
- Das FAIRTIQ-Autorisierungs-Token ist abgelaufen.
- Rufen Sie bitte Ihre Bank an, um weitere Hilfe zu erhalten.

Problembhebung: Als Grundregel gilt, dass erneute Hinzufügen Ihres Zahlungsmittels kann zur Behebung des Problems beitragen.

Es gelten die Tarifbestimmungen für den eTarif.

Darüber hinaus gelten die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der beteiligten Verkehrsunternehmen.

Verkehrsbetriebe Nordhausen GmbH

Robert-Blum-Straße 1
99734 Nordhausen
E-Mail: info@stadtwerke-nordhausen.de
Telefon: 03631 639-0
E-Mail: info@stadtwerke-nordhausen.de
Homepage: www.stadtwerke-nordhausen.de

[Beförderungsbedingungen](#)

RBA Regionalbus Arnstadt GmbH (ab 01.07.2021 moVeas GmbH (WerraBus))

Ichtershäuser Straße 7
99310 Arnstadt
Tel. 03628 / 61 33 0
Fax: 03628 / 61 33 22
E-Mail: info@rbarnstadt.de
Homepage: www.rbarnstadt.de

Süd Thüringen Bahn GmbH

Am Rasenrain 16
99086 Erfurt
Tel.: 0361 74207-0
Fax: 0361 74207-27
Serviceauskunft: 03693 50860
E-Mail: kundencenter@sued-thueringen-bahn.de
Homepage: www.sued-thueringen-bahn.de

[Beförderungsbestimmungen gültig ab 13.12.2020](#)
[Tarifbestimmungen gültig ab 01.04.2020](#)