

Ihr Anliegen mit der Nr. 80497121 vom 19.03.2020

Von: Rhein-Main-Verkehrsverbund <kundenanliegen@rmv.de>

An: kontakt@radio-orb.de

Datum: 23.03.2020 12:14

Anlagen:

- RMV Twitter.png (0,9 kB)
 - RMV Facebook.png (0,6 kB)
 - RMV Logo in E-Mails.jpg.png (12,8 kB)
-

Sehr geehrter Herr Acker,

vielen Dank für Ihre Nachricht zum RMV-HandyTicket.

Gerne beantworte ich im Folgenden die Fragen, die Sie uns in Ihrer Nachricht gestellt haben:

- Einzelfahrkarten und Tageskarten aus der App kann man nicht auf dem eTicket speichern.

Sie erhalten RMV-Zeitkarten an allen Automaten der Transdev nur noch als eTicket RheinMain. Das gilt für Wochen-, Monats- und Jahreskarten im gesamten Verbundgebiet. Für den Kauf brauchen Sie die Chipkarte.

Für den Kauf von Fahrkarten im smartphonebasierten Verkaufsdienst "RMV-HandyTicket" ist das Herunterladen und Installieren der RMV-App für iOS oder Android auf ein Smartphone erforderlich.

- Das mit der App gekaufte Ticket ist für den Kontrolleur nur dann sichtbar, wenn der Fahrgast während der gesamten Fahrzeit sein Mobilgerät eingeschaltet hat und in der RMV App eingeloggt ist.

Ihre HandyTickets sehen Sie nur, wenn Sie eingeloggt sind. Wenn Sie beim Login das Feld *Angemeldet bleiben* nicht anwählen und die App schließen, werden Sie ausgeloggt. Öffnen Sie die RMV-App erneut, sehen Sie keine Tickets. Loggen Sie sich dann bitte im Menü oben rechts wieder ein. Ihre Tickets werden dann unter Meine Tickets erneut geladen. Wir empfehlen das Feld *Angemeldet bleiben* zu nutzen, wenn Sie ein Ticket kaufen.

Da die RMV App, im Gegensatz zur Website der Bahn, selbst nicht die Möglichkeit bietet, das Ticket als PDF zu speichern, um es zu drucken, schlage ich vor, dass der Prüfdienst den Ausdruck eines Screenshots des in der App gekauften Tickets anerkennt.

Wir bitten um Verständnis, dass ein Screenshot bzw. eine ausgedruckte Kopie des HandyTickets nicht als eine gültige Fahrkarte gilt. Bei der Kontrolle werden u.a. das animierte Bild und der QR-Code geprüft.

§4 "Besondere Bestimmungen zum Verkaufsdienst "RMV-HandyTicket" der Allgemeinen Geschäftsbedingungen RMV-TicketShop und RMV-HandyTicket, gültig seit 07.10.2019, schreibt diesbezüglich folgendes vor:

Jede Fahrkarte muss zu Kontrollzwecken im Display des Smartphones vollständig angezeigt werden können. Soweit die Fahrkarte nur durch Scrollen vollständig sichtbar gemacht werden kann, ist das Kontrollpersonal befugt, diese Funktion (Scrollen) auf dem Smartphone des Kunden auszuführen. Insoweit ist der Kunde für die Betriebsbereitschaft des Smartphones sowie für die Anzeige des vollständigen Inhaltes der Fahrkarten zu Prüfzwecken des Kontrollpersonals verantwortlich. Dies beinhaltet auch die notwendige Vorsorge gegen Missbrauch.

Gerne leite ich Ihren Verbesserungsvorschlag an die zuständige Fachabteilung zur Kenntnisnahme weiter.

Ich wünsche Ihnen noch eine schöne Woche. Bleiben Sie gesund!

Freundliche Grüße

i.A. Olivia Ihnenfeld
Kundenkommunikation

Alte Bleiche 5
65719 Hofheim am Taunus

www.rmv.de

Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH

Geschäftsführer und Sprecher der Geschäftsführung: Prof. Knut Ringat
Geschäftsführer: Dr. André Kawai
Aufsichtsratsvorsitzender:
Oberbürgermeister Peter Feldmann
Handelsregister Frankfurt a.M. HRB 34128
USt.-IdNr.: DE 113847810

Hinweise zur Datenverarbeitung: www.rmv.de/datenschutz