

FAQ: Check-in-Ticket @ ZVV-Ticket-App

Warum sollte ich die Check-in-Funktion nutzen?

Mit der Check-in-Funktion ist die öV-Nutzung grundsätzlich ohne Tarif- und Produktkenntnisse möglich. Denn das Tarifstudium und die manuelle Wahl des Tickets entfallen. Dies ist vor allem für Gelegenheitskunden hilfreich. Aber auch Abonnenten profitieren von den Vorteilen des Systems, hauptsächlich beim automatischen Lösen korrekter Anschlusstickets. Denn sie können ihr ZVV-Abo hinterlegen.

Bleiben die bisherigen Funktionen bestehen?

Die Check-in-Funktion ergänzt das bestehende Angebot der ZVV-Ticket-App. Alle bisherigen Funktionen bleiben bestehen. Mit der Nutzung der neuen Funktion entfällt jedoch die Auswahl des richtigen Tickets und die Flexibilität wird deutlich erhöht.

Was bedeutet „Markttest“?

Dieser neuartige Vertriebskanal soll in einer ersten Phase im Echtbetrieb erprobt werden, um Erkenntnisse zur Weiterentwicklung des Systems zu gewinnen. Deshalb nennen wir diese Phase „Markttest“. Nutzer der Funktion sind aufgerufen, allfällige Unregelmässigkeiten zu melden. Der ZVV ist bemüht, Fehler so schnell wie möglich zu bereinigen und das System gemeinsam mit der BLS laufend zu verbessern, so dass das dieses bald in den Regelbetrieb überführt werden kann.

Ist das ganze Sortiment als Check-in-Ticket erhältlich?

Mit wenigen Ausnahmen sind alle ZVV-Einzeltickets erhältlich, also auch 9-Uhr-Pässe und Anschlusstickets. Hinzu kommt die Möglichkeit der Abo-Hinterlegung. Das bedeutet, dass die Check-in-Funktion in der Ticket-App die Abos der Reisenden berücksichtigt und das korrekte Anschlussticket verrechnet. Nicht berücksichtigt werden sogenannte Haustarife wie jene für die Polybahn oder die Fähre Horgen-Meilen. Dort wird der normale ZVV-Tarif verrechnet. Ferner ist der Klassenwechsel noch nicht umgesetzt.

Wie sieht es mit der 24-Stunden-Tageskarte aus, wenn immer pro Kalendertag abgerechnet wird?

Auf nationaler Ebene wurde die Abrechnung pro Kalendertag definiert. Deshalb kann die 24-Stunden-Tageskarte im ZVV nicht als Check-in-Ticket angeboten werden. Für Reisen, die über die Gültigkeitsdauer eines Einzeltickets hinausgehen, wird deshalb eine Tageskarte bzw. ein Anschlussticket mit der Gültigkeit eines Kalendertags verrechnet. Kalendertag-Tageskarten sind bis um 05:00 Uhr des Folgetages gültig. Diese Tickets sind aufgrund der eingeschränkten zeitlichen Gültigkeit 10% günstiger als die bestehende 24-Stunden-Karte.

Nachfrage: Weshalb 10%? Dies entspricht dem Rabatt, der auch bei einem City-Ticket gewährt wird. Dieses ist auch nur 1 Kalendertag gültig, bis um 05:00 Uhr des Folgetages.

Wie verhält es sich mit Nachzuschlag?

Der Kunde wählt, ob der Nachzuschlag automatisch verrechnet werden soll oder nicht. Wenn Zuschläge nicht automatisch verrechnet werden, müssen diese separat gelöst bzw. vorgewiesen werden.

Wie wird die 1. Klasse verrechnet?

Die App erkennt die 1. Klasse nicht automatisch. Die App berücksichtigt auch nicht, wenn in einem Verkehrsmittel (z.B. Tram oder Bus) gar keine 1. Klasse verfügbar ist. Der Kunde muss daher vor Reiseantritt – und somit vor dem Check-In – angeben, ob er auf seiner Fahrt 1. Klasse reisen möchte. Auch Klassenwechsel können noch nicht automatisch ausgegeben werden. Der Klassenwechsel wurde noch nicht umgesetzt.

Zu beachten ist auch Folgendes: Falls ein Fahrgast in einer Zone bereits in der 2. Klasse gereist ist, auscheckt und sich neu in der 1. Klasse eincheckt, wird ihm für diese und die folgenden Zonen ein Ticket der 1. Klasse verrechnet. Dies gilt auch für den Fall, dass ein Fahrgast ein Abo 2. Klasse hinterlegt hat: Auch dann wird ihm für die Fahrt kein Klassenwechsel, sondern ein ganzes Ticket der 1. Klasse verrechnet.

Den Erfahrungen nach reisen 99% der Lezzgo-Nutzer jedoch sowieso in der 2. Klasse.

Was geschieht, wenn man über die Verbundgrenze hinaus fährt?

Der Fahrausweis in der App ist bis zum letzten fahrplanmässigen Halt im ZVV gültig. Bis dahin wird auch die Fahrt verrechnet. Sobald der Gültigkeitsbereich des Tarifverbunds verlassen wird, fährt ein Fahrgast ohne gültigen Fahrausweis. Besondere Vorsicht gilt bei Schnellzügen: In Zügen, die nach der Start-Haltestelle gar nicht mehr im ZVV halten (z.B. Schnellzug von Zürich nach Bern), fahren die Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis. Dies entspricht der Schnellzugsregelung des öV in der Schweiz.

Warum ist der BonusPass noch nicht hinterlegbar?

Der BonusPass wird in einem anderen, von der SBB betriebenen System erfasst. Da dieses System aber demnächst auf eine neue Plattform migriert wird, wird mit einer Integration des BonusPass noch zugewartet.

Der BonusPass wird zudem auch erst dann für die Check-in-Tickets relevant, wenn diese auch ausserhalb des ZVV-Gebietes angewendet werden kann. Der BonusPass umfasst nämlich jeweils alle Zonen des ZVV.

Wie geht die Abrechnung vonstatten?

Die Abrechnung erfolgt morgens um 5 Uhr automatisch und berücksichtigt die Reisen vom Vortag (Kalendertag).

Sieht der Kunde detailliert, weshalb ihm welcher Preis verrechnet wurde? In welcher Form?

Ja, der Kunde sieht in der App die einzelnen Tickets sowie den schliesslich optimierten Gesamtpreis (z.B. wenn der vergünstigte 9-Uhr-Pass statt einer normalen Tageskarte verrechnet wird). Auf den abonmierbaren Zustellungen der Kaufbelege ist aber nur der Gesamtbetrag für den jeweiligen Tag ersichtlich.

Welche Möglichkeiten hat ein Kunde, wenn er mit der Abrechnung nicht zufrieden ist? Beispielsweise eine Strecke nicht gefahren ist?

Der Kunde kann sich an den Kundendienst ZVV-Contact wenden. Die Mitarbeitenden können die Reisen nachverfolgen und allenfalls Korrekturen vornehmen.

Was passiert, wenn ein Fahrgast vergisst, den Check-Out vorzunehmen?

Wenn ein Fahrgast unmittelbar nach Beenden der Reise den Check-out vergisst, kann er auch später noch auschecken. Ist jemand unterdessen zum Beispiel zu Fuss weitergegangen und stimmt die Check-out-Haltestelle nicht mehr, kann diese manuell angepasst werden. Zudem werden die Nutzer auf den Check-Out hingewiesen, wenn Sie sich über einen bestimmten Zeitraum hinweg nicht bewegen und offensichtlich nicht mehr im öV unterwegs sind (i.d.R. nach ca. 15 Minuten, sowie nochmals nach 4 Stunden). Wird der Check-out am Reisetag nicht vorgenommen, geschieht er am nächsten Tag um 05:00 Uhr automatisch, damit die Verrechnung stattfinden kann.

Wann funktioniert die Check-in-Funktion schweizweit?

Eine Öffnung der Funktion für Reisen in der ganzen Schweiz ist vorgesehen, und zwar schon sehr bald. Zuerst möchten wir aber erste Erfahrungen im ZVV-Gebiet sammeln.

Muss ich die App aktualisieren?

Um die neue Funktion benutzen zu können, muss die App einmalig aktualisiert werden.

Muss sich der Kunde registrieren?

Ja, für die Nutzung der automatischen Reiseerfassung ist eine Registrierung mit Name, Geburtsdatum, Zahlungsmittel und Handy-Nummer notwendig. Diese Angaben sind unter anderem für die automatische Abrechnung nötig.

Wozu werden die Daten sonst noch verwendet? Gibt es beispielsweise Auswertungen, welche Routen Fahrgäste wählen etc.?

Die Daten werden ausschliesslich für den Vertrieb und die Abrechnung sowie für den Kundendienst verwendet. Natürlich ist im System ersichtlich, welche Strecken der Kunde gefahren ist – auf dieser basiert nämlich die Abrechnung. Die Daten werden aber nach einem Jahr gelöscht. Bis dahin dienen sie u.a. dazu, bei Rückfragen durch Kunden

gewisse Reisen nochmals nachzuverfolgen. Weiterführende Auswertungen sind nicht vorgesehen.

Wenn die Daten weiter genutzt würden, dann nur anonymisiert und über sämtliche Nutzer der App hinweg. Einzelpersonen werden nicht ausgewertet.

Was passiert, wenn das Smartphone geklaut wird oder verloren geht und die Check-in-Funktion missbräuchlich von einer Zweitperson verwendet wird?

Die Fahrgäste müssen ihr Smartphone selbst vor unberechtigtem Zugriff schützen, insbesondere mittels Aktivierung des allgemeinen Sperrcodes des Smartphones und/oder des Passwortschutzes in der ZVV-Ticket-App unter «Einstellungen». Beim Verlust des Smartphones empfehlen wir den Fahrgästen zudem

- ihre Nummer bei ihrem Mobilfunkanbieter sperren zu lassen und
- das von Ihnen hinterlegte Zahlungsmittel beim Kartenanbieter zu sperren.

Wie wird mit technischen Problemen seitens der Kunden umgegangen?

Die Nutzer der Ticket-App sind selber dafür verantwortlich, dass der Akku ausreichend geladen ist, dass die Ortungsdienste funktionieren und genügend Datenvolumen zur Verfügung steht. Werden gewisse Funktionen während der Fahrt deaktiviert oder kann das Smartphone nicht mehr gestartet werden, reisen die Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis und erhalten dementsprechend einen Zuschlag.

Zurückhaltend: Dasselbe gilt bei Funklöchern o.ä.; allerdings gibt es da noch jeweils eine Überbrückungsphase, zum Beispiel bei Tunnels. Diese reicht i.d.R. problemlos aus.

Bei den regulären Tickets können bis zu 9 Tickets gekauft werden. Funktioniert das auch mit der Check-in-/Check-out-Funktion?

Nein, das Check-in-Ticket ist nur für einen Reisenden einsetzbar.

Ein grosser Teil der Fahrgäste wird diskriminiert. Ist das zulässig?

Das Check-in-Ticket steht allen Fahrgästen zur Verfügung. Voraussetzung zur Benutzung sind aber ein Smartphone und eine Kredit- oder Postkarte. Fahrgästen, die weder Smartphone noch Kreditkarte haben, verfügen aber über den gleichen Zugang zum öffentlichen Verkehr wie die App-Benutzer, da beiden dasselbe Sortiment zur Verfügung steht (mit Ausnahme der Tageskarte Kalendertag).

Hinweis: Swisscom-Abo nützt beim Check-in-Ticket im Gegensatz zur normalen Ticket-App nichts. BLS bietet dieses Zahlungsmittel nicht an.

Angenommen, ein Kunde nutzt die Check-in-Funktion so oft in einem Monat, dass die verrechnete Preissumme diejenige eines Monatsabos oder Mehrfahrtenkarte übersteigt. Wird dann der Abopreis oder eine MFK verrechnet? (sofern immer die

gleiche Strecke bzw. die gleichen Zonen)

Nein, die Preisoptimierung erfolgt bis auf weiteres auf Tagesbasis. Das ist in der ganzen Branche so gehalten. Weiterentwicklungen der Tarifmodelle müssen schrittweise und mit der nötigen Sorgfalt angegangen werden. Die Check-in-Funktion richtet sich in erster Linie an Fahrgäste, die nur ab und zu den öV nutzen.