

FAIRTIQ

Fragen und Antworten zur FAIRTIQ-App

Stand: 22.02.2024

Wie funktioniert der Ticketkauf in FAIRTIQ?

Mit FAIRTIQ brauchen Sie sich keine Gedanken um das richtige Ticket zu machen. Das erledigt für Sie die App. Sie checken einfach an der Einstieghaltestelle in der App ein. Sofort wird innerhalb der App ein Handyticket als Fahrtberechtigung erzeugt, das nach Klick auf den Button „Ticket anzeigen“ sichtbar ist.

FAIRTIQ-Tickets sind nur zum sofortigen Fahrtantritt. Sie sind personalisiert und somit nicht übertragbar.

Nach dem Ende der Reise ermittelt die App anhand der gefahrenen Strecken das passende Ticket. Informationen zur Preisberechnung siehe Frage: „Wie wird der Preis berechnet?“

Welche Tickets werden durch FAIRTIQ unterstützt?

FAIRTIQ berechnet automatisch die optimale Fahrkarte für Ihre Reise. Im Angebot sind momentan folgende VRB-Tarifprodukte enthalten:

- Kurzstreckenticket
- Einzelfahrschein (Erwachsene, Kinder)
- Tageskarte (für 1 Person)

Nicht berücksichtigt werden derzeit Mehrfahrtenkarten, Mehrpersonen-Tageskarten, Fahrradtagskarten, 1. Klasse-Zuschläge, Monatskarten und Abos wie das Deutschlandticket.

Kann ich ein Deutschlandticket kaufen?

Nein, ein Deutschlandticket kann über FAIRTIQ nicht gekauft werden. Dafür empfehlen wir die App „VRB Fahrinfo & Tickets“.

Wo und in welchen Verkehrsmitteln kann ich die FAIRTIQ-App nutzen?

Im Gebiet des Verkehrsverbunds Region Braunschweig können Sie in den Nahverkehrsmitteln Bus, Straßenbahn und Regionalzug mit der FAIRTIQ-App fahren. Allerdings gilt FAIRTIQ nicht in den Rufbussen (flexo/Anruflinientaxi(ALT)/Anrufsammeltaxi (AST)). Zudem kann die App nicht im Fernverkehr (ICE/IC/EC/Flixtrain/Flixbus) genutzt werden.

Die FAIRTIQ-App ist über das VRB-Gebiet hinaus auch in weiteren teilnehmenden Regionen/Städten verfügbar, wie z.B. Göttingen, Magdeburg und Bremen. Eine Übersicht zu den verfügbaren Regionen finden Sie hier: <https://fairtiq.com/de/fahrgaeste/gultigkeitsbereich-fairtiq>

Welche Verkehrsmittel dürfen nicht mit der FAIRTIQ-App genutzt werden?

FAIRTIQ gilt nicht in flexiblen Bedienformen. Dazu gehören die Rufbusse Anruflinientaxi (ALT) und Anrufsammeltaxi (AST) sowie der On-Demand-Service flexo.

Zudem ist die Nutzung der App im Fernverkehr (ICE/IC/EC/Flixtrain/Flixbus) ausgeschlossen.

Wo finde ich mein Ticket und was ist bei der Ticketkontrolle zu beachten?

Sobald Sie sich in der App eingecheckt haben, wird innerhalb der App ein Handyticket erzeugt. Dieses ist sichtbar, wenn Sie auf den Button „Ticket anzeigen“ klicken. Die App zeigt einen Barcode, den Sie bei der Kontrolle zusammen mit einem Lichtbildausweis vorzeigen.

Ist die Mitnahme weiterer Personen möglich?

Ja, Sie können bis zu eine weitere Person mitnehmen. Die weitere Person wird so berechnet als würde sie alleine reisen. Mehrpersonen-Tageskarten werden in der FAIRTIQ-App bei der Preisberechnung nicht berücksichtigt.

Können Kinder die App nutzen?

Auch Kinder können in der FAIRTIQ-App registriert werden. Bei der Preisberechnung wird das Alter des Kindes berücksichtigt. Es muss ein Zahlungsmittel eines Erziehungsberechtigten hinterlegt werden. Kinder unter 6 Jahren fahren im VRB kostenfrei und brauchen nicht in der App registriert werden.

Wie wird der Preis berechnet?

Anhand der zurückgelegten Fahrten ermittelt die App automatisch das passende Ticket bzw. die günstigste Ticketkombination aus dem VRB-Tarifsortiment. Dabei werden Einzelfahrscheine (Erwachsene, Kinder), Tageskarten (1 Person) und Kurzstreckentickets berücksichtigt.

Für die erste Fahrt an einem Tag ermittelt FAIRTIQ das der Verbindung entsprechende Ticket. Umstiege erkennt die App dabei automatisch und berücksichtigt diese bei der Preisberechnung.

Wenn Sie an diesem Tag weitere Fahrten tätigen, fügt FAIRTIQ entweder ein zusätzliches Ticket hinzu oder ersetzt das für die vorher gehende Fahrt berechnete Ticket durch ein neues, das beide Fahrten abdeckt. FAIRTIQ kann somit Einzelfahrscheine in Tickets mit längerer Gültigkeit umwandeln (z. B. Einzelfahrscheine in eine Tageskarte).

Mit einem Beispiel wird das Ganze noch verständlicher:

Fahrt 1: Sie fahren 30 Minuten lang innerhalb der Stadt Wolfsburg. FAIRTIQ berechnet 3,20 € (Einzelfahrschein Stadttarif Wolfsburg).

Fahrt 2: Eine Stunde später fahren Sie innerhalb von Wolfsburg zurück. Da Sie die Gültigkeitsdauer des ursprünglichen Tickets überschritten haben, berechnet FAIRTIQ weitere 3,20 €.

Weitere Fahrten: Wenn Sie innerhalb von Wolfsburg weiterfahren, entstehen keine zusätzlichen Kosten, weil der Preis für die Tageskarte in Wolfsburg (6,40 €) erreicht wurde und die Tageskarte für beliebig viele Fahrten innerhalb eines Tages in Wolfsburg gilt. Weitere Fahrten in Wolfsburg werden dann mit 0 € angezeigt.

In der FAIRTIQ-App sind unter Menü ≡ → Verlauf → Reisen stets zwei Preise aufgeführt:

- Standardpreis: Der normale Preis für die von Ihnen zurückgelegte Strecke.
- Verrechneter Preis: Der Preis, der Ihnen von FAIRTIQ aufgrund der gefundenen Ticketkombination verrechnet wurde.

Wann wird der Ticketpreis abgebucht und erhalte ich eine Rechnung?

FAIRTIQ-Fahrten werden nicht am Reisedatum verrechnet, sondern zu einem späteren Zeitpunkt. Damit soll sichergestellt werden, dass der beste verfügbare Tagespreis verrechnet wird. So sieht der Abrechnungsprozess aus:

Sobald eine Reise getätigt wurde, ist diese auf dem Rechnungsentwurf ersichtlich. An dieser Stelle wurde das Zahlungsmittel noch nicht belastet.

Der Rechnungsentwurf wird erst zu einem späteren Zeitpunkt verrechnet. Die offenen Beträge werden verrechnet, wenn sie eine bestimmte Höhe erreicht haben - oder sonst am Ende des Kalendermonats.

Ihre Ausgaben für den öffentlichen Verkehr können Sie jederzeit nachverfolgen, indem Sie entweder die E-Mails anschauen oder direkt in der FAIRTIQ-App nachsehen:

Unter Menü ≡ → Verlauf finden Sie eine Übersicht aller Fahrten, Zahlungen und Guthaben. Indem Sie auf den Reiter „Zahlungen“ tippen, können Sie zudem ganz einfach die FAIRTIQ-Ausgaben mit der Abrechnung des Zahlungsmittels (z.B. Kreditkarte) vergleichen.

E-Mail Rechnungen

Wenn Sie bei FAIRTIQ eine E-Mail-Adresse hinterlegen und die Option unter Menü ≡ → Einstellungen → Quittungen und Zusammenfassungen aktivieren, erhalten Sie eine Rechnung Ihrer Fahrten per E-Mail.

Wie kann ich die Abrechnung meiner Fahrten prüfen?

In der FAIRTIQ-App sind unter Menü ≡ → Verlauf → Reisen alle zurückgelegten Fahrten inklusive der berechneten Preise aufgeführt. Bei Fragen zu einer Reise kann direkt in der App der Kundensupport kontaktiert werden.

Welche Zahlungsmittel sind verfügbar?

Aktuell stehen als Zahlungsarten Kreditkarte (VISA, MasterCard), Lastschrift (Klarna), Apple Pay und Google Pay zur Verfügung. Im Laufe des Jahres 2024 kommt PayPal dazu.

Wie genau funktioniert das automatische Auschecken?

Dank der innovativen Smart Stop-Funktion merkt die FAIRTIQ-App, wenn Sie nicht mehr mit dem ÖPNV unterwegs sind und beendet Ihre Fahrt für Sie. Sobald die FAIRTIQ-App das Fahrtende erkennt, erhalten Sie eine Benachrichtigung und falls Sie weiterreisen möchten, können Sie innerhalb von 5 Minuten nach Erhalt der Benachrichtigung auf „Reise fortsetzen“ tippen. Damit dies sicher funktioniert, berücksichtigt die FAIRTIQ-App verschiedene Faktoren wie z.B. die Zeit, die vergangen ist, seitdem Sie aus dem ÖPNV ausgestiegen sind, wie viel Sie sich bewegen und wie nah Sie an einer Haltestelle sind.

Kann ich auch selbst auschecken, wenn die Reise beendet ist?

Ja, Sie haben jederzeit die Möglichkeit Ihr Reiseende in der App durch auschecken anzuzeigen. Dazu swipen (ziehen) Sie einfach den roten STOPP-Button nach links.

Muss ich bei jeder Reise einchecken?

Die Regel ist einfach: FAIRTIQ muss aktiv sein, wenn Sie reisen.

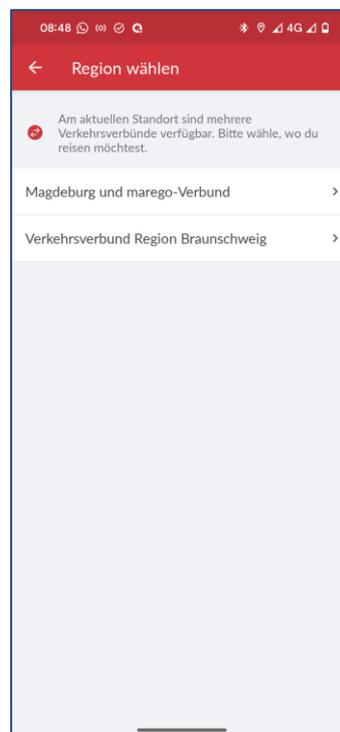
Daher prüfen Sie bitte immer vor Fahrtantritt, ob Sie in der App eingecheckt sind. Bei längeren Ruhephasen checkt die App Sie automatisch aus, sodass Sie bei weiteren Fahrten am Tag möglicherweise erneut den START-Knopf betätigen (nach rechts swipen) müssen.

Was muss ich beachten, wenn ich über das VRB-Gebiet hinausfahre?

Wenn Sie innerhalb des VRB-Gebiets einchecken, gilt Ihr Ticket auch nur innerhalb des VRB-Netzes und berücksichtigt auch nur Ihre Fahrten innerhalb des VRB-Gebietes für die Preisberechnung. Für die darüberhinausgehende Fahrt benötigen Sie ein separates Ticket des zuständigen Verkehrsunternehmens bzw. Verkehrsverbundes.

Bei Reisen ins angrenzende marego-Verbundgebiet (Magdeburger Regionalverkehrsverbund), können Sie für den Fahrscheinkauf ebenfalls FAIRTIQ nutzen, da in der App marego-Tickets verfügbar sind. Dafür brauchen Sie in der App nur den Verkehrsverbund wechseln mit folgenden Schritten:

- Checken Sie sich an einer Haltestelle aus, die sich in beiden Regionen befindet (z.B. Wolfsburg Hbf). Swipen (ziehen) Sie dafür den roten STOPP-Button nach links.
- Wechseln Sie in die neue Region, indem Sie neben der in der FAIRTIQ-App angezeigten aktuellen Haltestelle auf „Ändern“ tippen und dann die Region „Magdeburg und marego-Verbund“ auswählen. Danach checken Sie erneut in der App ein.



Wo kann ich mich bei Fragen zur App hinwenden?

Fragen zur App und zur Fahrtenberechnung beantwortet Ihnen der FAIRTIQ Kundenservice. Am einfachsten ist es, wenn Sie direkt in der App Kontakt aufnehmen.

Bei Fragen zu einer Reise via Menü☰ → Verlauf → Reisen → Reise auswählen → „Ich habe eine Frage zu dieser Reise“.

Generelle Anfragen stellen Sie unter Menü → Hilfe. Alternativ erreichen Sie den Kundenservice über die FAIRTIQ-Website <https://support.fairtiq.com/hc/de>

Welche Voraussetzungen muss mein Smartphone erfüllen?

Um FAIRTIQ zu verwenden, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Sie besitzen ein Smartphone mit iOS 14 (oder neuer) oder Android 8.0 (oder neuer).
- Sie haben eine funktionierende SIM-Karte, die mobile Daten zulässt (FAIRTIQ verbraucht ca. 1MB pro Stunde).
- Ihr Telefon hat genügend Akku für die gesamte Fahrt.
- Sie haben alle notwendigen Berechtigungen erteilt.
 - [Erforderliche Berechtigungen auf Apple iOS](#)
 - [Erforderliche Berechtigungen auf Android](#)

Zusätzliche Informationen

- Einige Android-Smartphones neigen dazu, den Standortzugriff zu deaktivieren, wenn spezielle Funktionen (z. B. der Energiesparmodus) aktiviert sind. Bitte lesen Sie den Artikel [Ortungsprobleme mit Android lösen](#).
- Unter Android verwendet FAIRTIQ die Google Standortdienste. Daher sind die aktuellen Huawei-Handys leider nicht mit FAIRTIQ kompatibel (P40, Mate 30).
- FAIRTIQ unterstützt keine Geräte, bei denen ein sogenannter "Jailbreak" durchgeführt wurde, oder Geräte, die „gerootet“ wurden.