
FAQ Kundschaft

1. Allgemeines

- Was ist die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“?

Bei der Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ handelt es sich um eine gemeinsame Aktion der Nahverkehrsunternehmen in Deutschland. Abo-Kunden mit Zeitkarten des Nahverkehrs, unabhängig davon, ob sie ein Verbund-, Landestarif-, DB- oder anderes Eisenbahn-Abo besitzen, haben die Möglichkeit, ohne zusätzliche Kosten ihre eigene Abo-Zeitkarte für Fahrten außerhalb des Geltungsbereichs ihrer Abo-Zeitkarte zu nutzen. Dies gilt unabhängig von der Preisstufe und sonstigen zeitlichen Restriktionen, die mit der Nutzung des Abonnements verbunden sind.

- Welche Dauer hat die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“?

Die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ findet im Zeitraum vom 13.09.2021 bis zum 26.09.2021 statt.

- Ab wann kann ich mich für die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ registrieren?

Die Registrierung und der Erwerb der Fahrtberechtigung sind ab dem 06.09.2021 möglich.

- Wer kann an der Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ teilnehmen?

An der Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ können Inhaber eines Zeitkarten-Abonnements (i.d.R. Schüler, Studenten, Azubi, Erwachsene, Senioren) eines der teilnehmenden Verkehrsverbünde und –unternehmen, Landestarife im Geltungsbereich der Aktion teilnehmen.

- Wie lange muss ich schon Besitzer eines Abonnements sein?

Es gibt keine zeitliche Einschränkung. Sie können sogar noch während der Laufzeit des Angebots ein neues Abonnement für Ihre Heimatregion abschließen und können die Aktion ab dann voll nutzen. Die Teilnahmebedingungen inkl. der Beförderungsbedingungen der Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ finden Sie unter besserweiter.de/abo-upgrade.

- Was passiert, wenn mein Abo während der Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ ausläuft?

Ihr eigenes Abonnement muss am Nutzungstag gültig sein. Bei der Fahrt müssen Sie sowohl Ihre eigene Abo-Zeitkarte wie auch Ihre Fahrtberechtigung für die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ dabei haben. Wenn Ihr Abo während des Angebotszeitraums ausläuft, können Sie das Angebot bis zum letzten Tag der Gültigkeit Ihres Abos nutzen.

- Was kostet die Teilnahme an den Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“?

Außer den Kosten für ihr eigenes Abonnement fallen keine zusätzlichen Kosten an. Die Registrierung und Teilnahme an der Aktion sind nicht mit zusätzlichen Kosten verbunden.

- Welches Dokument muss ich für die Nutzung der Aktion mitführen?

Da es sich bei der Fahrberechtigung um eine persönliche Fahrkarte handelt, ist auf Verlangen die Identität des Nutzers mithilfe eines amtlichen Lichtbildausweises nachzuweisen. Die per E-Mail zugesendete Fahrberechtigung ist entweder als digitales Ticket auf dem Smartphone oder als Papierausdruck der PDF-Datei bei der Fahrt mitzuführen.

2. Erwerb & Nutzung

- Wo erhalte ich die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“?

Um an der Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ teilzunehmen, müssen Sie sich vorab auf der Website www.besserweiter.de/abo-upgrade registrieren. Dabei sind folgende Daten anzugeben:

- Name des Nutzers
- Adresse
- E-Mail-Adresse
- Name des Verkehrsunternehmens/ Landestarifs/ Verkehrsverbundes oder Verkehrsgemeinschaft
- Abo-Nummer oder Chipkartennummer oder Matrikelnummer

Über die Registrierung erfolgt die Legitimation zur Teilnahme an der Aktion. Ihre persönlichen Daten werden nach den Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung EU-DSGVO ausschließlich für die Durchführung dieser Aktion erhoben und verarbeitet, z. B. zur Legitimationsprüfung bei der Fahrkartenkontrolle oder zur Marktforschung.

- Wie erhalte ich die Fahrberechtigung für die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“?

Sie erhalten nach erfolgter Registrierung und Bestätigung der Kenntnisnahme der Nutzungsbedingungen Ihre persönliche Fahrberechtigung als PDF-Datei an die angegebene E-Mail-Adresse. Diese drucken Sie bitte aus oder speichern sie auf ihrem mobilen Endgerät (z. B. Smartphone, Tablet o. ä.) Die Fahrberechtigung ist dann bis zum Ende der Aktion am 26.09.2021 gültig.

Bitte beachten Sie: Zur Nutzung ist bei der Fahrkartenkontrolle sowohl die Fahrberechtigung als auch Ihre eigene Abo-Zeitkarte vorzuzeigen. Da es sich bei der Fahrberechtigung um eine persönliche auf Ihren Namen ausgestellte Fahrkarte handelt, müssen Sie auf Verlangen Ihre Identität mithilfe eines amtlichen Lichtbildausweises nachweisen.

- Gibt es die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ auch als Online- oder Handyticket?

Sie erhalten Ihre Fahrberechtigung als PDF-Datei an die angegebene E-Mail-Adresse und können diese ausdrucken und mitführen oder das PDF in Ihrem mobilen Endgerät speichern und bei der Kontrolle auf dem Bildschirm Ihres mobilen Endgerätes vorzeigen. Sie gilt nur zusammen mit Ihrer eigenen Abo-Zeitkarte. Eine Integration in den DB Navigator oder in die App ihres Heimatverbunds oder Landestarifs ist leider nicht möglich.

- Wie kann ich die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ bezahlen?

Die Registrierung und Teilnahme an der Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ sind kostenlos. Sie müssen lediglich im Besitz einer gültigen Abo-Zeitkarte gemäß den Bestimmungen dieser Aktion sein.

- Muss ich auf meiner Reise meine eigene Abo-Zeitkarte vorzeigen?

Ja, es ist zwingend erforderlich, dass Sie sowohl Ihre eigene Abo-Zeitkarte und Ihre Fahrberechtigung, welche Sie nach der Registrierung per E-Mail erhalten, mitführen und bei der Fahrkartenkontrolle vorzeigen. Da es sich bei der Fahrberechtigung um eine persönliche Fahrkarte handelt, müssen Sie auf Verlangen Ihre Identität mithilfe eines amtlichen Lichtbildausweises nachweisen.

- Kann nur der Abo-Besteller an der Aktion teilnehmen? Was ist, wenn Abo-Besteller und Abo-Inhaber nicht die gleichen Personen sind (z. B. wenn jemand übertragbare Abos für andere bestellt und bezahlt)?

Entscheidend ist der Abo-Inhaber bzw. die Person, auf die das Ticket ausgestellt ist. Sollte es sich um ein übertragbares Ticket handeln, hat sich die Person, die das Aktions-Ticket nutzen möchte, unter www.besserweiter.de/abo-upgrade zu registrieren und das zugrundeliegende Abo-Ticket sowie ein Identitätsnachweis mitzuführen.

- Können Kunden ohne Online-Zugang ebenfalls an der Aktion teilnehmen? Wenn ja, wie ist der Prozess?

Die Teilnahme an der Aktion kann nur über die Registrierung online erfolgen. Das Aktions-Ticket kann nur über die Angabe einer E-Mail-Adresse bezogen werden. Bei der E-Mail-Adresse kann es sich bspw. auch um eine E-Mail-Adresse eines Angehörigen handeln. Zu beachten ist, dass man sich mit einer E-Mail-Adresse nur einmal registrieren kann.

3. Gültigkeit/Sortiment

- Auch andere Aboeinschränkungen gelten dann nicht, oder? Z. B. Sperrzeiten.

„Aboeinschränkungen“ wie z. B. Sperrzeiten gelten nicht.

- Werden Mitnahmemöglichkeiten, die es bei vielen Abos gibt, z. B. ab 19 Uhr oder am WE, in Fremddregionen akzeptiert?

Mitnahmeregelungen können außerhalb der Heimatregion nicht akzeptiert werden. Diese können aus Gründen der Heterogenität, wenn überhaupt, nur im Heimatverbund gelten. Es gelten die in den Tarifbestimmungen für das jeweilige Produkt geltenden Regelungen im Heimatverbund.

- Seit wann muss der Interessent Abonnent sein?

Hierzu sind keine zeitlichen Beschränkungen vorgesehen. Entscheidend ist, dass die Kundschaft im Aktionszeitraum über ein gültiges Ticket eines Verkehrsunternehmens/-verbundes verfügt, der an der Aktion teilnimmt.

- Gilt die Aktion nur für Nachbarverbände oder können Kund:innen bundesweit damit fahren? Also theoretisch vom Saarland bis nach Hamburg.

Eine Beschränkung auf Nachbarverbände ist nicht vorgesehen. Die konkrete Nutzung in anderen Verbundräumen oder verbundfreien Räumen hängt von der Beteiligung der Branchenteilnehmer ab (vgl. Deutschlandkarte).

- Der Abonnent erhält im Heimatverbund also ein "Upgrade" auf das Gesamtnetz für den Aktionszeitraum im Heimatverbund?

Ja. Während des Aktionszeitraums können die Kund:innen den gesamten Heimatverbund mit dem zusätzlichen Ticket in Verbindung mit dem Abo ohne Einschränkung nutzen.

- Werden auch nicht-Vollzahler berücksichtigt, z. B. Partner-Abos oder 3-monatige Schnupper-Abos?

Hierzu sind keine Reglementierungen in der Anerkennung für die Aktion vorgesehen.

- Was passiert, wenn das Abonnement während der Aktion ausläuft? Reicht eine Gültigkeit während des ersten Tages der Aktion?

Das Abo muss am Nutzungstag Gültigkeit haben. Ein Abo-Abschluss im Aktionszeitraum ist möglich, um an der Aktion teilzunehmen.

- Gehören auch JobticketKund:innen zu den Abonnenten, die hier berechtigt sein sollen? Auch ermäßigte Tickets?

Jobtickets sind ebenso wie Firmentickets oder ermäßigte Abo-Tickets in das „Basissortiment“ aufgenommen worden.

- Sollen 9-Uhr-Abos integriert werden? Wenn ja, wie soll die Ausschlusszeit in Fremdverbänden gehandhabt werden?
- Entfällt dann automatisch auch die zeitliche Begrenzung im Heimatverbund für 2 Wochen?

9-Uhr-Tickets fallen ebenfalls darunter, eine Ausschlusszeit in Fremdverbänden ist nicht umsetzbar, ebenso sollte die Ausschlusszeit im Heimatverbund innerhalb der 2 Wochen entfallen (räumliche und zeitliche Gültigkeit).

- Wie lange ist die Fahrtberechtigung gültig?

Ihre Fahrtberechtigung ist im Aktionszeitraum vom 13.09.2021 (00:00 Uhr) bis 26.09.2021 (24:00 Uhr gültig).

- Müssen individuelle Abo-Einschränkungen, z. B. Sperrzeiten, berücksichtigt werden?

Nein, individuelle Sperrzeiten müssen im Rahmen der Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ nicht beachtet werden. Ihre Zeitkarte kann in Kombination mit der persönlichen Fahrtberechtigung ganztätig verwendet werden.

- In welchen Verkehrsmitteln gelten die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ “?

In den teilnehmenden Verkehrsverbänden, Landestarifen und Eisenbahnverkehrsunternehmen können Sie die Verkehrsmittel des ÖPNV (z. B. U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse) und die Nahverkehrszüge (z. B. IRE, RE, RB, S-Bahnen) nutzen. Die Züge des Fernverkehrs (IC, EC ICE) können i.d.R. nicht genutzt werden. Etwaige Ausnahmen bei den teilnehmenden Verkehrsverbänden und –unternehmen sind im Geltungsbereich genannt. Der genaue Geltungsbereich kann unter www.besserweiter.de/abo-upgrade aufgerufen werden.

- Gelten die „Aktion „Deutschland Abo-Upgrade““ nur für die Nachbarverbände oder kann ich „in ganz Deutschland“ damit fahren?
- Kann ich in einem anderen Tarifraum unbegrenzt den ÖV nutzen?

Die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ gilt bundesweit in den Nahverkehrsmitteln der teilnehmenden Verkehrsverbände, Landestarife und Eisenbahnverkehrsunternehmen. Die Züge des Fernverkehrs (IC, EC, ICE) können nicht im Rahmen der „Aktion „Deutschland Abo-Upgrade““ genutzt werden. Etwaige Ausnahmen sind im Geltungsbereich genannt. Sollten Sie in einem Gebiet reisen, in dem die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ gemäß Geltungsbereich nicht gilt, benötigen Sie hierfür eine entsprechende Fahrkarte.

- Erhalte ich in meinem Heimatverbund oder Landestarif ein Upgrade zu meinem bestehenden Abonnement?

Ja, Ihre Zeitkarte kann auch in Ihrem Heimatverbund oder Landestarif im Zusammenhang mit den Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ als Netzfahrkarte für den ganzen Verbund- oder Landestarifraum genutzt werden. Etwaige zeitliche Beschränkungen, wie z. B. bei „9-Uhr-Karten“ bestehen im Aktionszeitraum auch in Ihrem Heimatverbund nicht.

- Warum gelten die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ nicht in „XYZ“?

Bei der Einführung neuer Angebote und der Durchführung von Aktionen stimmen sich alle beteiligten Partner im Nahverkehr (Behörden der Länder, Verkehrsunternehmen) über die Anerkennung und Umsetzung des Vorhabens ab. Unter Berücksichtigung der regionalen Gegebenheiten entscheiden die jeweils für den Nahverkehr verantwortlichen Unternehmen und Institutionen, welche Angebote und Aktionen in welchen Regionen anerkannt werden. Daraus wird der Geltungsbereich eines Angebots definiert. Darum kann es vorkommen, dass ein Angebot in bestimmten Regionen nicht angeboten werden kann.

- Wird die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ auch in Zügen des Fernverkehrs anerkannt?

Die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ gilt nicht in Zügen des Fernverkehrs (ICE, IC, EC). Ausnahmen, z. B. in Regionen und Strecken auf denen ausnahmsweise ICE oder IC/EC-Züge mit Fahrkarten für den Nahverkehr genutzt werden dürfen, sind im Geltungsbereich genannt.
Der genaue Geltungsbereich kann unter www.besserweiter.de/abo-upgrade aufgerufen werden.

- Auf welchen Strecken kann ich die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ nutzen?

Der genaue Geltungsbereich kann unter www.besserweiter.de/abo-upgrade aufgerufen werden. Evtl. Einschränkungen in der Nutzbarkeit werden ausgewiesen.

- Darf man auf Verbindungen fahren, auf denen Haltestellen in Verbundgebieten liegen, die nicht an der Aktion teilnehmen?

In Tarifgebieten, die nicht teilnehmen, ist eine Nutzung des Nahverkehrs mit dem Aktions-Ticket nicht unentgeltlich möglich. Hier ist der Erwerb eines Tickets erforderlich. Wir werden die Nutzung auf einer interaktiven Deutschlandkarte kenntliche machen.

- Gibt es eine einheitliche Regelung zu 1.-Klasse-Aufpreisen? Gilt die 1.-Klasse auch in den anderen Räumen außerhalb des ursprünglichen Geltungsbereichs des Abos?

In den Nahverkehrszügen gilt die Fahrberechtigung zur Fahrt in der gleichen Wagenklasse wie die zugrundeliegende Zeitkarte des „Heimat-EVU“, „Heimat-Landestarifs“ oder „Heimat-Verkehrsverbundes.“ Der Übergang in die 1. Wagenklasse mit Zeitkarten für die 2. Wagenklasse ist nicht möglich.

- Wie wird mit den FahrradAbos umgegangen? Sind diese ebenfalls bei der Aktion zugelassen?

Diese sind leider nicht zugelassen, da sie nicht unter das Basissortiment in anderen Verkehrsverbänden fallen.

- Ist es richtig, dass die zeitliche Beschränkung von Abos für die Kunden, die sich registrieren, für den Aktionszeitraum aufgehoben ist?

Die zeitliche Beschränkung, bspw. bei 9-Uhr-AboTickets, ist für den Aktionszeitraum aufgehoben.

- Was gilt für die Mitnahme von Hunden?
- Was ist mit der Mitnahme von Kindern?

Etwaige Mitnahmeregelungen für Kinder und/oder weitere Personen gelten nicht außerhalb des Geltungsbereiches der Zeitkarte des „Heimat-EVU“, „Heimat-Landstarifs“ oder „Heimat-Verkehrsverbundes“.

- Auf welchen Geltungsbereich werden die Tickets upgegradet? Ganzes Bundesland? Ganz Deutschland (zumindest in den Verbänden, die sich an der Aktion beteiligen)? Auf alle Verbände, die sich an der Aktion beteiligen (vgl. Anlage 6)?
- Was bedeutet, dass die Abo-Kunden ein Upgrade „ihres Tarifgebietes“ für die Dauer der Aktion zum „Netzticket“ bekommen? Was ist das Tarifgebiet -> der Geltungsbereich des jeweiligen Tickets? Und was wird unter „Netzticket“ verstanden -> der Geltungsbereich, der sich aus den teilnehmenden Verbänden ergibt?
- Heißt dies, dass die Abokunden aus einem Verkehrsverbund in einem Bundesland mindestens landesweit und dann zusätzlich bei den anderen teilnehmenden Verbänden in Deutschland fahren können?

Wenn Kund:innen über ein Abo-Ticket im Geltungsbereich A eines Verkehrsverbundes verfügen, können sie mit dem Aktion-Ticket den gesamten Geltungsbereich ihres „Heimatverbunds“ nutzen sowie alle Nahverkehrsmittel der teilnehmenden EVU, Landstarife und Verkehrsverbände für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten nutzen. In Gebieten ohne Verkehrsverbund oder Landstarif, bzw. im Gebiet nicht teilnehmender Verbände gilt die Fahrtberechtigung zur Fahrt mit den Nahverkehrszügen der teilnehmenden EVU in das Gebiet eines teilnehmenden Verbundes/Landstarifs hinein oder aus diesem heraus (ein-/ausbrechender Verkehr).

- Werden Schülertickets zugelassen? Wenn ja, welche, wenn nein, welche sind alle ausgeschlossen?

Schülertickets fallen unter das Basissortiment. Eine Übersicht der anerkannten Tarifprodukte wird in geeigneter Form zur Verfügung gestellt.

- Wird in der Fahrplanauskunft darauf hingewiesen, wenn Strecken genutzt werden, die nicht enthalten sind?

Das Einpflegen in die Fahrplanauskunft ist nicht angedacht und technisch in der Kürze der zur Verfügung stehenden Zeit nicht umsetzbar.

- Darf man auf Verbindungen fahren, auf denen Haltestellen in Verbundgebieten liegen, die nicht an der Aktion teilnehmen? Wird es diesbezüglich Materialien z. B. Karte geben, in denen eindeutig informiert wird, welche Strecken erlaubt bzw. nicht erlaubt sind?

Es wird eine Übersicht der teilnehmenden Verbünde (Karte sowie in Tabellenform) bereitgestellt. Darin werden die Verkehrsräume inkl. der evtl. Nutzungsbeschränkungen dargestellt. Die Karte wird in geeigneter Form auch online zur Verfügung stehen.

- Können die Ticket des Heimatverbundes während der Upgrade-Aktion auch für den Fernverkehr genutzt werden?

Die Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ gilt nicht in Zügen des Fernverkehrs (ICE, IC, EC). Ausnahmen, z. B. in Regionen und Strecken auf denen ausnahmsweise ICE oder IC/EC-Züge mit Fahrkarten für den Nahverkehr genutzt werden dürfen, sind im Geltungsbereich genannt. Der genaue Geltungsbereich kann unter www.besserweiter.de/abo-upgrade aufgerufen werden.

- Wie ist der Umgang mit Fahrgastrechten? Haben Ticketinhaber:innen einen Anspruch auf eine Erstattung, wenn ein Zug ausfällt?

Die Inanspruchnahme von Fahrgastrechten besteht auch während der VDV-Aktion. Jedoch gibt es – aufgrund der zusätzlichen, unentgeltlichen Leistung (hier: Fahren außerhalb des Heimatverbundes) – keinen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises. Bsp: Ein Zug verspätet sich um 1 Stunde. Regulär hätte der Fahrgast gem. DB-Bestimmungen den Anspruch auf die Erstattung von 25% des Fahrpreises. Der Fahrgast hat für die Fahrt außerhalb des Heimatverbundes 0 EUR für die Fahrt bezahlt, sodass 25% von einem Fahrpreis von 0 EUR erhoben werden müssten. Der Fahrgast hat einen Erstattungsanspruch von 0 EUR und erhält kein Geld.

Erstattungsansprüche in den Heimatverbänden bleiben von dieser Regelung unberührt.

- Welche Verkehrsmittel dürfen mit dem Aboticket genutzt werden?

Alle Nahverkehrsmittel der teilnehmenden EVU, Landestarife und Verkehrsverbünde ganztätig für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten.

- Gilt die Aktion auch wenn ich ein Abo neu abschließe?

Die Aktion ist auch nutzbar, wenn sie ein Abo neu abschließen. Der Beginn des Geltungszeitraums ihres Abo-Tickets muss aber innerhalb des Aktionszeitraumes liegen.

- Gelten die Mobilitätsgarantien u. ä. der jeweiligen Verbünde dann für alle Teilnehmenden?

Nein, alle Zusatznutzen sind von der Nutzung in Tarifräumen außerhalb des Heimatverbundes ausgeschlossen. Mobilitätsgarantien gelten nur im Geltungsbereich der originären Verbünde.

- Kann man die Strecken, die nicht in dieser Aktion mit eingeschlossen sind, durch ein Ticket (speziell nur für diesen Streckenabschnitt) abdecken und die gewünschte (vorher lückenhafte) Fahrt so durchführen?

Nein, eine Stückelung von Tickets ist, wie auch sonst im ÖPNV, nach gesetzlichen Vorgaben nicht gestattet. Kund:innen benötigen für die gesamte Fahrt ein Ticket.

- In welche Grenzgebiete darf ich mit welchen Linien Explizit im Rahmen der VDV-Aktion fahren?

Die Aktion gilt nur in den Verkehrsräumen der Verbünde und auf deren Linien. Eine Aussage dazu, wie die Sachlage in anderen Bundesländern und Tarifräumen aussieht, entnehmen Sie bitte der Webseite sowie der darin ausgewiesenen Tarifgebiete bzw. wenden Sie sich bitte an den jeweiligen Verkehrsverbund oder das Verkehrsunternehmen.

4. Registrierung/Ticketausgabe

- Welche Information haben die Kund:innen bei der Registrierung einzugeben?

- Vorname Name
- Geschlecht (optional, kein Pflichtfeld),
- PLZ,
- E-Mail-Adresse,
- Name Verkehrsunternehmen/Verkehrsverbund/ Landestarif/ Verkehrsgemeinschaft
- Abo-/Chipkarten/Matrikel-Nummer (optional, kein Pflichtfeld)

Dazu sind die Teilnahmebedingungen und Datenschutzbestimmungen zur Aktion zu bestätigen und auszuwählen, ob eine Teilnahme an der Probe-BC 25-Aktion und der Marktforschung gewünscht ist.

- Ist die Registrierung einmalig für den kompletten Zeitraum ausreichend oder muss für jede Fahrt ein neues Ticket abgerufen werden?

Die Kund:innen erhalten über die Registrierung ihr Ticket per E-Mail. Eine erneute Registrierung oder ein erneuter Abruf des Tickets ist nicht erforderlich und nicht möglich.

- Kann die Fahrtberechtigung umgetauscht bzw. storniert werden?

Da Registrierung und Teilnahme an der Aktion kostenlos sind, ist eine Stornierung der Fahrtberechtigung nicht möglich.

- Werden die teilnehmenden Abos der jeweiligen Verbünde auf der Webseite hinterlegt oder wie wird sichergestellt, dass sich nur Kunden mit teilnehmendem Abonnement registrieren können?
- Wie wird sichergestellt, dass keine Abos doppelt registriert werden?

Auf der Webseite www.besserweiter.de/abo-upgrade wird eine Deutschlandkarte mit den Geltungsbereichen dargestellt. Im Registrierungsformular müssen Kund:innen den Heimatverbund auswählen (Verkehrsunternehmen und –verbünde), in dem sie über ein Ticket verfügen (Pflichtfeld). Die teilnehmenden Tarifräume sind hinterlegt.

- Gibt es ein allgemeines Vorgehen oder eine Kommunikationsregelung bzgl. Fahrgästen, die keine Möglichkeit haben, sich online zu registrieren? Wie wird damit umgegangen?
- Das ganze Verfahren läuft über die Online-Registrierung -> was machen wir mit Fahrgästen, die keine Möglichkeit haben, online die Registrierung vorzunehmen?

Die Teilnahme an der Aktion kann nur über die Registrierung online erfolgen. Das Aktions-Ticket kann nur über die Angabe einer E-Mail-Adresse bezogen werden. Bei der E-Mail-Adresse kann es sich bspw. auch um eine E-Mail-Adresse eines Angehörigen handeln. Zu beachten ist, dass man sich mit einer E-Mail-Adresse nur einmal registrieren kann.

- Ab wann wird die Website zur Aktion live geschaltet?

Neue Informationen werden ab dem 18/19.08.21 auf der Webseite www.besserweiter.de/abo-upgrade eingestellt.

- Werden übertragbare Abos personalisiert? Kann nur der Abo-Besteller an der Aktion teilnehmen? Was ist, wenn Abo-Besteller und Abo-Inhaber nicht die gleiche Person sind?
- Werden die Kundennummern überprüft? Können Personen, die gemeinsam ein übertragbares Abo nutzen, sich einzeln registrieren und dieselbe Kundennummer verwenden?

Teilnahmeberechtigt sind auch Inhaber übertragbarer Zeitkarten. Die konkrete Nutzung außerhalb des „Heimat-Geltungsbereichs“ ist aber personalisiert. Auf dem Aktions-Ticket wird der Name des jeweiligen Nutzungsberechtigten ausgegeben. Bei der Fahrkartenkontrolle hat sich der Fahrgast auf Verlangen mit einem Ausweis zu identifizieren.

- Was passiert im Nachgang mit meinen Daten und wer hat Zugriff darauf?

Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) wird teilnehmenden Organisationen Auswertungen der Daten in datenschutzkonformer Form zur Verfügung stellen. Ein Zugriff auf die Daten durch die teilnehmenden Organisationen ist nicht gegeben. Informationen zum Umgang mit den Daten findest du mit Verfügbarkeit des Formulars ab dem 06. September im [Datenschutzhinweis](#).

5. Zusätzliche Leistungen

- Kann ich mein Fahrrad mitnehmen oder benötige ich dafür eine besondere Fahrkarte?

Sollte Ihr eigenes Abonnement die kostenfreie Fahrradmitnahme beinhalten, so gilt diese nur im Geltungsbereich Ihrer eigenen Abo-Zeitkarte. Aufgrund der tariflichen Heterogenität der teilnehmenden Verkehrsverbände, Landestarife und EVU ist eine etwaige kostenfreie Fahrradmitnahme außerhalb des Geltungsbereiches Ihrer eigenen Abo-Zeitkarte nicht möglich.

- Werden Mitnahmemöglichkeiten für weitere Personen meines Abos in den anderen Regionen akzeptiert?

Sollte Ihr Abonnement eine Mitnahmeregelung für weitere Personen beinhalten, so gelten diese nur für den Geltungsbereich Ihrer eigenen Abo-Zeitkarte. In den anderen Regionen können Sie etwaige Mitnahmemöglichkeiten leider nicht nutzen. Ihre Mitfahrer benötigen dann eine eigene Fahrkarte.

- Kann ich meine Fahrtberechtigung der Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ an einen Freund oder Verwandten weitergeben?

Nein, die Fahrtberechtigung ist personalisiert und kann nur von Ihnen bzw. der Person genutzt werden, deren Name auf dem Ticket steht. Freunde oder Verwandte benötigen eine eigene Fahrkarte.

6. Ticketlayout/Kontrolle

- Wird das personalisierte Ticket nur in der Kombination mit dem Heimatabo gültig? Oder braucht man für die Fahrten das Heimatabo nicht?
- Muss das Heimat-Aboticket mitgeführt werden und wird das auch kontrolliert?

Das personalisierte Ticket ist nur in Kombination mit dem Heimatabo gültig und es ist mitzuführen!

Bei der Dateneingabe zur Registrierung auf der Webseite werden die Kund:innen darüber aufgeklärt, dass für eine Registrierung ein gültiges Abo-Ticket erforderlich ist und das Abo-Ticket aus der Heimatregion mitzuführen ist. Chipkarten- bzw. Abo-Nr. werden auf dem Aktions-Ticket (optional) mit ausgegeben, so dass ein Abgleich (Nr., Name, etc.) möglich ist.

- Wie wird mit übertragbaren Abo-Tickets verfahren?

Teilnahmeberechtigt sind auch Inhaber übertragbarer Zeitkarten. Die konkrete Nutzung außerhalb des „Heimat-Geltungsbereichs“ ist aber personalisiert. Auf dem Aktions-Ticket wird der Name des jeweiligen Nutzungsberechtigten ausgegeben. Bei der Fahrkartenkontrolle hat sich der Fahrgast auf Verlangen mit einem Ausweis zu identifizieren.

- Darf ich meine Fahrten unterbrechen und in einem anderen Taritraum losfahren?

Ja, wenn die Fahrt in einem teilnehmenden Taritraum unterbrochen und wieder begonnen wurde. Wird die Fahrt in einem Taritraum unterbrochen, der nicht an der Aktion teilnimmt, darf die Fahrt auch nicht wieder begonnen werden.

- Wie weise ich mich dort aus?

Bei der Fahrkartenkontrolle sind sowohl die digitale Fahrtberechtigung und auch die zugrundeliegende Zeitkarte des „Heimat-Verkehrsraumes“ vorzulegen. Die digitale Fahrtberechtigung und das AbonnementTicket bilden die Fahrtberechtigung. Die Fahrtberechtigung für die Fahrt über den Heimat-Verkehrsraum hinaus wird kostenfrei ausgegeben.

Da es sich bei der Fahrberechtigung um eine persönliche Fahrkarte handelt, ist auf Verlangen die Identität des Nutzers mithilfe eines amtlichen Lichtbildausweises nachzuweisen.

- Welches Dokument muss ich für die Nutzung der Aktion mitführen?

Bei der Fahrkartenkontrolle sind sowohl die digitale Fahrberechtigung bzw. das Aktionsticket (per Smartphone oder Ausdruck) und auch die zugrundeliegende Zeitkarte des „Heimat-Verkehrsraumes“ vorzulegen. Die digitale Fahrberechtigung und das AbonnementTicket bilden die Fahrberechtigung. Die Fahrberechtigung für die Fahrt über den Heimat-Verkehrsraum hinaus wird kostenfrei ausgegeben.

Da es sich bei der Fahrberechtigung um eine persönliche Fahrkarte handelt, ist auf Verlangen die Identität des Nutzers mithilfe eines amtlichen Lichtbildausweises nachzuweisen. Die per E-Mail zugesendete Fahrberechtigung ist entweder als digitales Ticket auf dem Smartphone oder als Papierausdruck der PDF-Datei bei der Fahrt mitzuführen.

7. Kontakt

- Ich habe weitere Fragen zum Angebot, an wen kann ich mich wenden?
- Gibt es seitens des VDV eine Info-Hotline für Abokunden, die Probleme mit der Registrierung haben?
- Gibt es Ansprechpartner beim VDV für diese Aktion?

Informationen zum Angebot finden sie auf der Webseite www.besserweiter.de/abo-upgrade.

Wenn Sie weitere Fragen zu den „Aktion „Deutschland Abo-Upgrade“ haben, sind wir unter der Service-Hotline 0180 6 - 50 40 30 (ein Anruf kostet 20 Cent pro Verbindung aus dem deutschen Festnetz und maximal 60 Cent pro Verbindung via Mobilfunk) oder abo-upgrade@besserweiter.de für Sie da.