

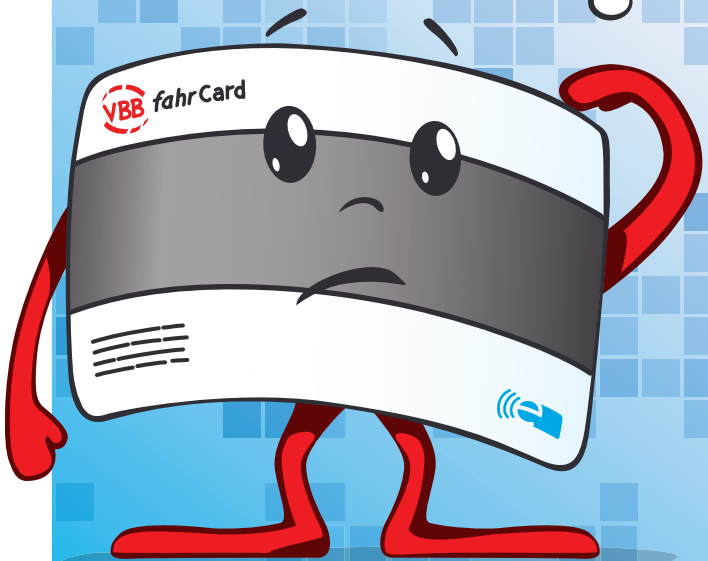


Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg  
Alles ist erreichbar.

Informationen zum elektronischen Fahrausweis

## Häufig gestellte Fragen zur VBB-fahrCard

Infos unter (030) 25 41 41 41  
oder [VBB.de](http://VBB.de)



## Inhalt

- Das Wichtigste zur VBB-*fahr*Card . . . . . 3
- Vorteile und Nutzung . . . . . 6
- Sicherheit . . . . . 9
- Besonderheiten und Ausblick . . . . . 10

### Was ist der elektronische Fahrausweis/die VBB-*fahrCard*?

Der elektronische Fahrausweis ist der neue Fahrschein für Abonnementkunden im öffentlichen Personennahverkehr in Berlin und Brandenburg. Er befindet sich auf einer kontaktlosen Chipkarte im Scheckkartenformat – der VBB-*fahrCard* – und ersetzt die bisherigen Papierwertabschnitte.

Die Fahrpreise sowie die Regelungen zur Mitnahme und der Übertragbarkeit Ihres Fahrausweises ändern sich nicht.

### Welche Verkehrsunternehmen in Berlin-Brandenburg geben die VBB-*fahrCard* aus?

Ab 01. Januar 2013 erhalten Abonnementkunden der folgenden Verkehrsunternehmen schrittweise die VBB-*fahrCard* mit elektronischem Fahrausweis, welche die bisherigen Wertabschnitte ersetzt:

- Berliner Verkehrsbetriebe AöR (BVG)
- DB Regio AG, Regio Nordost (DB)
- Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH (HVG)
- NEB Betriebsgesellschaft mbH (NEB)
- Ostdeutsche Eisenbahn GmbH (ODEG)
- Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH (OVG)
- S-Bahn Berlin GmbH (S-Bahn)
- Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH (SRS)
- Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/Oder (SVF)
- Strausberger Eisenbahn GmbH (STE)
- Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH (VBBR)
- ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH (ViP)
- Woltersdorfer Straßenbahn GmbH (WS)

Die weiteren Verkehrsunternehmen im Verbundgebiet Berlin-Brandenburg werden die VBB-*fahrCard* zu einem späteren Zeitpunkt ausgeben.

### Wer erhält eine VBB-*fahrCard*?

Die Ausgabe der VBB-*fahrCard* erfolgt zunächst nur für Abonnementfahrausweise und ausgewählte Tarifprodukte, die je nach Verkehrsunternehmen variieren können.

Die Verkehrsbetriebe in Brandenburg an der Havel (VBBBr) geben zudem übertragbare Jahreskarten im Barverkauf aus.

Aufgrund der zunächst begrenzten Anzahl an teilnehmenden Verkehrsunternehmen werden VBB-*fahrCards* nur für folgende Tarifbereiche und die jeweiligen Tarifteilbereiche ausgegeben:

- Berlin ABC
- Potsdam ABC
- Frankfurt (Oder) AB
- Brandenburg an der Havel ABC
- sowie ausgewählte angrenzende Landkreise

### Wie und wann bekomme ich meine VBB-*fahrCard*?

Es erhalten nicht alle Abonnenten sofort eine VBB-*fahrCard*. Die Umstellung auf eine VBB-*fahrCard* erfolgt schrittweise ab 2013.

Der Umstellungsprozess für ein Tarifprodukt kann je nach Verkehrsunternehmen bis zu einem Jahr dauern.

In der Regel werden Sie Ihre VBB-*fahrCard* mit der Verlängerung Ihres Vertrages erhalten. Sie werden hierzu rechtzeitig von Ihrem Verkehrsunternehmen informiert.

### Kann ich als Abonnent zwischen der VBB-*fahrCard* und einem herkömmlichen Fahrausweis wählen?

Dies ist leider nicht möglich. Ihr Verkehrsunternehmen wird auf Basis verbundweit einheitlicher Kriterien entscheiden für welche Kundengruppen, Tarifprodukte und Tarifgebiete es die VBB-*fahrCard* ausgibt. Die Entscheidung, ob und wann ein bestimmtes Tarifprodukt als elektronischer Fahrausweis auf einer VBB-*fahrCard* ausgegeben wird, obliegt allein Ihrem Verkehrsunternehmen.

## Das Wichtigste zur VBB-fahrCard

Hat sich ein Unternehmen entschieden, ein bestimmtes Tarifprodukt für ein bestimmtes Tarifgebiet auf der VBB-fahrCard auszugeben, dann werden alle Abonnenten dieses Tarifproduktes eine Chipkarte erhalten.

### **Gibt es durch die Umstellung auf die VBB-fahrCard Änderungen an meinem Vertrag?**

Die bei Ihrem Verkehrsunternehmen hinterlegten Daten sowie das von Ihnen gewählte Abrechnungsverfahren ändern sich nicht.

Mit Einführung der VBB-fahrCard waren einige Anpassungen der Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen zum 1. Januar 2012 notwendig. Die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen sind Bestandteil Ihres Vertrages.

Die aktuellen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen können Sie auch jederzeit unter [VBB.de](http://VBB.de) abrufen.

### **Welche Kosten entstehen mir durch die Einführung der VBB-fahrCard?**

Keine, die VBB-fahrCard ist für Sie kostenlos. Es wird auch kein Pfand erhoben.

In bestimmten Fällen kann Ihr vertragsführendes Verkehrsunternehmen aber ein Entgelt von Ihnen verlangen:

So wird Ihnen bei Verlust/Diebstahl oder Beschädigung Ihrer Karte ein Entgelt berechnet (siehe „Was geschieht, wenn ich meine VBB-fahrCard verliere oder diese mir gestohlen wird?“).

Nach Beendigung Ihres Vertrages sind Sie zudem verpflichtet, Ihre VBB-fahrCard binnen Monatsfrist an Ihr bis dato vertragsführendes Verkehrsunternehmen zurückzugeben. Andernfalls behält sich das Verkehrsunternehmen vor, ein Entgelt in Höhe von 10,00 Euro zu erheben.

### Welche Vorteile habe ich?

Mit der Einführung sind diverse Vorteile für Sie als Kunden verbunden.

Ihre VBB-*fahrCard* können Sie bis zu fünf Jahre nutzen. Es entfällt der monatliche Wechsel des Wertabschnittes sowie die zusätzliche Kundenkarte – soweit bisher vorhanden. Zudem kann die Karte bei Verlust oder Diebstahl durch Sie sofort gesperrt und im System als ungültig markiert werden. Sie erhalten umgehend eine neue Karte, vergleichbar mit dem Verfahren bei Bank- oder Kreditkarten. Das hat für Sie den Vorteil, dass Sie – im Gegensatz zur heutigen Verfahrensweise – Anspruch auf Ersatz erhalten.

Die VBB-*fahrCard* ist als Kunststoffkarte langlebiger und robuster als der Papierfahrausweis.

Der hohe Sicherheitsstandard orientiert sich am Bankenstandard und beugt Betrug und Fälschungen in hohem Maße vor. Ihre Vorteile auf einen Blick:

- monatlicher Wechsel des Wertabschnittes entfällt
- ggf. zusätzliche Kundenkarte entfällt
- Sperrung bei Verlust oder Diebstahl und unkomplizierter Ersatz
- Langlebigkeit der Chipkarte
- höchster Sicherheitsstandard

### Wie lange kann ich meine VBB-*fahrCard* verwenden?

Die VBB-*fahrCard* hat eine Gültigkeit von maximal fünf Jahren. Rechtzeitig vor Ablauf der Gültigkeit wird Ihnen von Ihrem Verkehrsunternehmen eine neue zugeschickt.

Bei Schülern und Auszubildenden kann die Gültigkeit der Karte begrenzt werden, z. B. wenn ein Ende der schulischen Ausbildung vor Ablauf einer Fünfjahresfrist absehbar ist.

### **Wie nutze ich die VBB-fahrCard?**

Die VBB-fahrCard ist, wie heute schon Papierfahrausweise, in Bussen und Bahnen mitzuführen.

Beim Einsteigen in den Bus ist die VBB-fahrCard für circa eine Sekunde an ein Lesegerät im Eingangsbereich zu halten. Die dafür vorgesehene Fläche ist durch ein entsprechendes Symbol gekennzeichnet. Ein optisches und ein akustisches Signal zeigen an, ob der elektronische Fahrausweis gültig ist.

In Zügen des Eisenbahnregionalverkehrs sowie in S-, U- und Straßenbahnen und bei einigen Bussen im Stadtlinienverkehr ohne Einstiegskontrollgerät ändert sich für den Fahrgast nichts. Die Kontrolle erfolgt, wie bisher auch, über das eingesetzte Kontrollpersonal, das mit mobilen Handkontrollgeräten ausgestattet ist.

Eine Abmeldung beim Verlassen des Fahrzeugs ist nicht erforderlich.

### **Was mache ich, wenn ich das Tarifprodukt oder den Tarifbereich wechseln möchte?**

Wenn Sie Ihr Tarifprodukt wechseln möchten, genügt es, Ihre VBB-fahrCard in einem Kundenbüro Ihres Verkehrsunternehmens bis zum 10. Kalendertag des laufenden Monats vorzulegen. Je nachdem, ob das neue Tarifprodukt bei Ihrem Verkehrsunternehmen bereits auf der VBB-fahrCard erhältlich ist, erhalten Sie dieses als elektronischen Fahrausweis oder herkömmliche Papierwertabschnitte. Eine Wahlmöglichkeit zwischen elektronischem Fahrausweis und Papierwertabschnitten besteht nicht. Die Gültigkeit Ihres neuen Tarifprodukts beginnt zum Ersten des Folgemonats.

### **Muss ich für Tarifgebiete, für die ich keinen gültigen elektronischen Fahrausweis besitze, noch zusätzlich einen Papierfahrausweis kaufen?**

Ja, hier gelten dieselben Regeln wie bisher: Sie müssen also einen zusätzlichen Papierfahrausweis kaufen.

### **Was geschieht, wenn meine VBB-fahrCard bei Kontrollen nicht funktioniert?**

Sollte Ihre VBB-fahrCard bei einer Kontrolle nicht funktionieren, so sind die Kontrolleure und der Busfahrer befugt, Ihre persönlichen Daten aufzunehmen und Ihre Karte zur Prüfung einzuziehen. Sie erhalten in diesem Fall einen Prüfbeleg als Nachweis für die Kontrolle und den Einzug der VBB-fahrCard und dürfen Ihre Fahrt im selben Fahrzeug zu Ende führen. Sollte Ihre Karte nicht eingezogen werden, wenden Sie sich bitte umgehend an ein Kundenzentrum Ihres vertragsführenden Verkehrsunternehmens.

In Bussen der BVG werden defekte VBB-fahrCards in jedem Fall nicht eingezogen. Sie erhalten auch keinen Prüfbeleg und wenden sich daher bitte schnellstmöglich an Ihr Verkehrsunternehmen, bei dem Sie Ihren Abo-Vertrag abgeschlossen haben, um eine neue VBB-fahrCard zu erhalten. Zur Weiterfahrt ist der Erwerb eines Papierfahrausweises erforderlich.

Für den Zeitraum der Prüfung werden von Ihnen genutzte Papierfahrausweise im Rahmen der Gültigkeit Ihres Abonnements erstattet, soweit kein Verschulden Ihrerseits festgestellt werden kann. Nach Prüfung Ihrer VBB-fahrCard wird Ihnen durch Ihr vertragsführendes Verkehrsunternehmen eine neue Karte postalisch zugestellt oder zur Abholung bereitgestellt.

Sollte ein Verschulden Ihrerseits nachgewiesen werden bzw. Sie zum Zeitpunkt und am Ort der Kontrolle keine gültige Fahrtberechtigung besessen haben, ist das Verkehrsunternehmen, welches die Kontrolle durchgeführt hat, berechtigt, ein erhöhtes Beförderungsentgelt zu erheben. Es gelten die Beförderungsbestimmungen und Tarifbestimmungen des VBB.

### **Was geschieht, wenn ich meine VBB-fahrCard verliere oder diese mir gestohlen wird?**

Sollten Sie Ihre VBB-fahrCard verlieren oder sollte diese gestohlen werden, so erhalten Sie eine neue VBB-fahrCard von Ihrem Verkehrsunternehmen. Wichtig ist aber, dass Sie Ihre VBB-fahrCard zunächst umgehend nach Verlust durch



## Vorteile und Nutzung

Ihr Verkehrsunternehmen sperren lassen. Dies können Sie telefonisch bei Ihrem Verkehrsunternehmen oder persönlich in Ihrem Kundenbüro veranlassen. Die Sperrhotlines finden Sie über den Internetauftritt Ihres vertragsführenden Verkehrsunternehmens und auf VBB.de.

Für die Neuausstellung wird Ihnen ein Entgelt in Höhe von 10,00 EUR berechnet. Jeder weitere Ersatz Ihrer VBB-*fahr*Card innerhalb von 24 Monaten ab Ausstellung der ersten Ersatzkarte kostet 20,00 EUR.

## Sicherheit

### **Welche Daten werden auf der VBB-*fahr*Card gespeichert?**

Auf der VBB-*fahr*Card werden nur Daten gespeichert, die bisher auch auf dem Papierticket oder der Kundenkarte enthalten sind. Bei unpersönlichen Abonnements werden das Tarifprodukt, der tarifliche Geltungsbereich, die Gültigkeit und die Kartenummer gespeichert. Bei persönlichen Abonnements kommen Ihr Name sowie der Aufdruck eines Lichtbildes hinzu.

Kundenkarten sind somit nicht mehr notwendig und entfallen. Über die gespeicherten Daten werden Sie beim Versand der VBB-*fahr*Card von Ihrem Verkehrsunternehmen informiert. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, sich die Daten auf Ihrer VBB-*fahr*Card in ausgewählten Kundenbüros durch Kundenbetreuer anzeigen zu lassen oder diese an Kundeninformationsterminals, kurz Infoterminals, selbst auszulesen. Bei Namen werden dabei ggf. nur die ersten zwölf Zeichen angezeigt.

Eine Zusammenstellung aller Kundenbüros, in denen Sie rund ums Thema VBB-*fahr*Card beraten werden, sowie eine Übersicht aller verfügbaren Infoterminals finden Sie unter VBB.de.

### **Kann mein Verkehrsunternehmen oder der VBB nun alle meine Fahrten nachverfolgen?**

Nein, es ist weder technisch noch organisatorisch möglich, sogenannte Bewegungsprofile auf der Karte oder im System

## Sicherheit

zu speichern. Bei der Kontrolle wird Ihre persönliche Chipkartenummer nur gegen eine Sperrliste geprüft, um festzustellen, ob Ihre Fahrtberechtigung noch gültig ist. Es werden keine personenbezogenen Daten gespeichert.

Die (e)Ticket-Systeme erfüllen die Anforderungen des Datenschutzes der Länder sowie des Bundes und sind mit dem Berliner Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit sowie dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und für das Recht auf Akteneinsicht Brandenburg abgestimmt.

### **Können Dritte beim Auslesen der Daten auf dem Chip (z. B. im Verlustfall) Zugriff auf persönliche und/oder Kontodaten erlangen?**

Die Daten auf dem Chip sind grundsätzlich nur von Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen mit speziellen Lesegeräten lesbar.

Bei persönlichen Zeitkarten wird der Name des Karteninhabers auf der VBB-*fahrCard* aufgedruckt und elektronisch auf dem Chip hinterlegt.

Ein Zugang durch Dritte zu weiterführenden persönlichen Daten und zu Kontodaten durch Auslesen der Daten auf dem Chip ist nicht möglich, da diese nicht auf der Karte hinterlegt sind.

Kunden können in Verkaufsstellen die auf dem Chip gespeicherten Daten an speziellen Kundeninformationsterminals (Infoterminals) auslesen.

## Besonderheiten und Ausblick

### **Warum sind auf den VBB-*fahrCards*, die von der BVG, DB Regio oder ODEG ausgegeben werden, Barcodes aufgedruckt?**

In dem Barcode wird ausschließlich die auf der VBB-*fahrCard* aufgedruckte Nummer gespeichert. Der Barcode dient der schnellen und sicheren Erfassung sowie Zuordnung der Chipkartenummer, falls die VBB-*fahrCard* wegen eines Defekts einmal nicht elektronisch auslesbar sein sollte.

### **Werden zukünftig alle Nutzer des ÖPNV in Brandenburg und Berlin elektronische Fahrausweise erhalten?**

Bis voraussichtlich 2015 werden alle Abonnementkunden im VBB die VBB-*fahrCard* erhalten. Die Umstellung weiterer Tarifprodukte, und damit die Ausweitung der VBB-*fahrCard* auf weitere Kundengruppen, wird mittelfristig angestrebt.

### **Kann die VBB-*fahrCard* auch für andere Zwecke eingesetzt werden?**

Die VBB-*fahrCard* ermöglicht Ihnen zukünftig nicht nur den Zugang zum öffentlichen Personennahverkehr, sondern lässt viele weitere Zusatzoptionen offen. Neben der Nutzung weiterer Mobilitätsangebote, wie z. B. Car- oder Bike-Sharing, ist auch die Gewährung von Ermäßigungen und Rabatten für unterschiedlichste Kooperationspartner möglich.

Als Einstieg in die vielfältigen Möglichkeiten der Zusatzoptionen erhalten zunächst alle Abonnementkunden Rabatte auf die Nutzung des Bike-Sharing-Angebots „Call-a-bike – Das Stadtrad für Berlin“ der Deutschen Bahn AG. Nähere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Verkehrsunternehmen und im Internet unter [www.callabike-interaktiv.de](http://www.callabike-interaktiv.de).

## Weitere Informationen

### Wo kann ich mich informieren?

Weitere Informationen rund um die VBB-*fahr*Card und das Thema eTicket allgemein erhalten Sie:

- in den Verkaufsstellen und Kundenzentren der Verkehrsunternehmen sowie auf deren Webseiten

- **im VBB-Infocenter**

Hardenbergplatz 2 (10. OG),

10623 Berlin

gegenüber dem Bahnhof Zoologischer Garten

Infotelefon: (030) 25 41 41 41

E-Mail: [info@VBB.de](mailto:info@VBB.de)

VBB.de

- **telefonisch bei der**

**Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH (SRS)**

Servicetelefon: (030) 654 868 33

Informationen zu allen eTicket-Projekten in Deutschland finden Sie unter [www.eticket-deutschland.de](http://www.eticket-deutschland.de)

Das Projekt wird gefördert durch:



Bundesministerium  
für Verkehr, Bau  
und Stadtentwicklung



LAND  
BRANDENBURG

Ministerium für Infrastruktur  
und Landwirtschaft

### Impressum

VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH

Hardenbergplatz 2 · 10623 Berlin

Infotelefon: (030) 25 41 41 41

VBB.de · [info@VBB.de](mailto:info@VBB.de)