

VMT GmbH

Umgang mit nicht lesbaren Chipkarten

Prozesse, Informationsflüsse, Ausgabe von Feststellungsbelegen

Version 0.4
23.11.2020

Inhalt

1.	Einführung	3
1.1	Hintergrund	3
1.2	Grundlegendes	3
1.3	Begrifflichkeiten	3
2.	Umgang mit nicht lesbaren Chipkarten durch das Kontroll- und Fahrpersonal	4
2.1	Prozess für den Kontrollfall einer nicht lesbaren/defekten KA-Chipkarte - Übersicht	4
2.2	Prozess für den Kontrollfall einer nicht lesbaren/defekten thoska - Übersicht	5
2.3	Prozesse beim kontrollierenden Verkehrsunternehmen	6
2.3.1	Anforderungen an das Kontroll- und Fahrpersonal	6
2.3.1.1	Chipkartenkontrolle	6
2.3.1.2	Ausgabe Feststellungsbeleg	6
2.3.2	Anforderungen an das Backoffice	7
2.3.2.1	Information an das ausgebende Verkehrsunternehmen	7
2.3.2.2	nach Rückmeldung vom ausgebenden Verkehrsunternehmen	7
2.3.2.3	E-Mail-Vorlagen	7
2.3.3	Fristen	8
2.3.4	Hinweise zum EBE	8
2.4	Prozesse beim ausgebenden Verkehrsunternehmen	9
2.4.1	Anforderungen an das Backoffice	9
2.4.1.1	nach Information durch das kontrollierende Verkehrsunternehmen	9
2.4.1.2	E-Mail-Vorlagen	9
2.4.2	Anforderungen an das Service-Center	10
2.5	Prozesse im Service-Center des ortsansässigen VU am Hochschulstandort	10
3.	Spezifikation Feststellungsbeleg/ Nachweisaufforderung	11
3.1	Belege bei nicht lesbarer Abo-Chipkarte - Text / Layout	11
3.2	Beleg bei nicht lesbarer thoska - Text / Layout	12
4.	Kontaktdaten	13
5.	Mustersammlung	14
5.1	Chipkarte Erfurter Verkehrsbetriebe AG	14
5.2	Chipkarte Jenaer Nahverkehr GmbH	14
5.3	Chipkarte Stadtwirtschaft Weimar GmbH	14

Referenzierte Dokumente:

[VMT-FI] VMT-Fahrgastinformation

1. Einführung

1.1 Hintergrund

Derzeit geben die beiden Verkehrsunternehmen EVAG und JNV Chipkarten (gemäß KA-Standard) an ihre Abonnenten aus. Ab Anfang 2021 wird auch die SWG Chipkarten (gemäß KA-Standard) an ihre Abonnenten ausgeben. Bei der Kontrolle der Chipkarten kann es hin und wieder vorkommen, dass Chipkarten nicht lesbar sind, z.B. aufgrund eines technischen Defekts.

Weiterhin geben derzeit die Friedrich-Schiller-Universität Jena (FSU) und die Ernst-Abbe-Hochschule Jena (EAH) das Semesterticket als elektronisches Ticket aus, welches im Chip der thoska (Thüringer Hochschul- und Studierendenwerkskarte) gespeichert wird. Auch hier kann es bei der Kontrolle vorkommen, dass thoskas hin und wieder nicht lesbar sind.

Für den Fahrgast bedeutet eine nicht lesbare KA-Chipkarte wie auch eine nicht lesbare thoska, dass er zum Zeitpunkt der Kontrolle kein gültiges Ticket vorweisen kann. Da der Grund für eine nicht lesbare Chipkarte, z.B. ein technischer Defekt der Chipkarte oder des Kontrollgerätes sein kann, ist diese Situation nicht vergleichbar mit dem Umstand, wenn ein Fahrgast z.B. seine Abokarte vergessen hat und daher keine gültige Fahrtberechtigung vorweisen kann. Daher ist im Fall einer nicht lesbaren Chipkarte (KA-Chipkarte oder thoska) anders zu verfahren. Wie das Kontroll- und Fahrpersonal in diesen Fällen damit umgeht, wird im vorliegenden Dokument beschrieben.

1.2 Grundlegendes

Der Umgang mit nicht lesbaren Chipkarten gestaltet sich bei einer KA-Chipkarte anders als bei einer thoska. Dies ist u.a. darin begründet, dass die KA-Chipkarte Eigentum des ausgebenden Verkehrsunternehmens ist und die thoska Eigentum des Studierendenwerks. Zudem beinhaltet die thoska neben dem Semesterticket diverse weitere Funktionen (u.a. Bibliotheksausweis, elektronische Geldbörse für Mensa, Kopien etc., Schlüsselkarte für Studierendenwohnheime), die der Studierende nutzen können muss. Hieraus ergibt sich der Umstand, dass die thoska (solange es sich nicht um eine Fälschung handelt) durch das Kontroll- und Fahrpersonal nicht eingezogen werden darf, die KA-Chipkarte jedoch schon.

Hierdurch ergeben sich teilweise unterschiedliche Prozesse, weshalb im vorliegenden Dokument eine Unterscheidung beim Umgang mit nicht lesbaren KA-Chipkarten und nicht lesbaren thoskas vorgenommen wird.

Eine weitere Unterscheidung erfolgt zwischen den Anforderungen an das Kontrollpersonal und an das Fahrpersonal. Dies begründet sich daraus, dass das Fahrpersonal im Allgemeinen nicht die Möglichkeit bzw. die Zeit hat, die notwendigen Daten des Kunden entsprechend aufzunehmen, woraus sich wiederum unterschiedliche Prozesse für Abo-Kunden und Studierende wie auch für das ausgebende und kontrollierende Verkehrsunternehmen ergeben.

1.3 Begrifflichkeiten

Im vorliegenden Dokument wird für die Abteilung bzw. interne Bearbeitung von Prozessen innerhalb eines Verkehrsunternehmens verallgemeinernd der Begriff „Backoffice“ verwendet, da die Strukturen bei jedem Verkehrsunternehmen anders sind. An welcher Stelle die Bearbeitung erfolgt, ist unternehmensintern abzuklären.

Im vorliegenden Dokument erfolgt die Unterscheidung zwischen einem Feststellungsbeleg und einer Nachweisaufforderung.

- Feststellungsbelege werden an Abo-Kunden ausgegeben, falls deren Chipkarte nicht lesbar war. Der Kunde muss sich nicht um eine neue Chipkarte kümmern. Diese erhält er automatisch nach der Prüfung durch das ausgebende Verkehrsunternehmen und dem Vorliegen einer gültigen Fahrtberechtigung.
- Nachweisaufforderungen werden an Studierende ausgegeben, falls deren thoska nicht lesbar war. Im Gegensatz zu den Abo-Kunden müssen sich die Studierenden kümmern und den Nachweis erbringen, dass eine gültige Fahrtberechtigung zum Zeitpunkt der Kontrolle vorlag.

2. Umgang mit nicht lesbaren Chipkarten durch das Kontroll- und Fahrpersonal

2.1 Prozess für den Kontrollfall einer nicht lesbaren/defekten KA-Chipkarte - Übersicht

Ablauf / Tätigkeit	Verantwortlich (V), Methode/Weg (D)		Erläuterungen
	V	D	
<pre> graph TD A[KA-Chipkarte nicht lesbar] --> B[Einzug KA-Chipkarte] B --> C[Aufnahme Kundendaten, Ausgabe Feststellungsbeleg inkl. Wochenkarte] C --> D[Ausgabe Feststellungsbeleg ohne Wochenkarte, Verkauf Fahrschein] D --> E[Abgabe KA-Chipkarte beim Backoffice und vorherige Information] E --> F[Backoffice informiert kartenausgebendes Verkehrsunternehmen] F --> G[EVAG] F --> H[JNV] F --> I[SWG] G --> J[Rückmeldung an kontrollierendes VU] H --> J I --> J J --> K{Liegt Fahrtberechtigung vor?} K -- ja --> L[Einstellung der Forderung] K -- ja --> M[Erstattung Fahrscheine] K -- nein --> N[Fahrgast erhält eine Zahlungsaufforderung] </pre>	<p>Kontrollpersonal / Fahrpersonal</p> <p>Kontrollpersonal / Fahrpersonal</p> <p><u>Kontroll</u>personal</p> <p><u>Fahr</u>personal</p> <p>Kontrollpersonal/ Fahrpersonal</p> <p>kontrollierendes VU</p> <p>ausgebendes VU</p> <p>ausgebendes VU</p> <p>kontrollierendes VU</p> <p>Kunde/ ausgebendes VU</p> <p>kontrollierendes VU</p>	<p>Kontrolle mit MDE-Gerät oder EKS</p> <p>gemäß VU internen Regelungen</p> <p>E-Mail</p> <p>Prüfung</p> <p>E-Mail</p> <p>(postalisch)</p> <p>Service-Center</p> <p>postalisch</p>	<p>Beim Versuch die Chipkarte zu prüfen, reagiert das MDE-Gerät bzw. das EKS nicht.</p> <p>Der Feststellungsbeleg enthält ein EBE und eine Ersatzfahrkarte für die vom Kunden angegebene Relation (Gültigkeit 7 Tage).</p> <p>Der Feststellungsbeleg enthält <u>kein</u> EBE und <u>keine</u> Ersatzfahrkarte. Das Fahrpersonal verkauft einen Fahrschein gemäß Kundenwunsch.</p> <p>Zeitnahe Information durch das Kontrollpersonal, um eine zügige Bearbeitung des Prozesses zu gewährleisten.</p> <p>Unverzügliche Übermittlung der zur Prüfung notwendigen Daten an das Chipkarten ausgebende VU.</p> <p>Liegt eine gültige Fahrtberechtigung vor, erhält der Kunde vom Chipkarten ausgebenden VU eine neue Chipkarte zugesandt.</p> <p>EVAG, JNV bzw. SWG geben eine Rückmeldung an das kontrollierende VU, ob der Kunde zum Zeitpunkt der Kontrolle eine gültige Fahrtberechtigung hatte.</p> <p>Der Vorgang ist für den Kunden hiermit abgeschlossen. Bzgl. der Information des Kunden zur Einstellung des EBE-Verfahrens entscheidet das <i>kontrollierende</i> VU.</p> <p>Fahrscheine, die der Kunde aufgrund des Chipkarteneinzugs erworben hat, kann er erstattet bekommen, wenn er sich im Service-Center des ausgebenden VU meldet.</p> <p>Das <i>kontrollierende</i> VU treibt die Forderung (EBE + Wochenkarte) ein.</p>

2.2 Prozess für den Kontrollfall einer nicht lesbaren/defekten thoska - Übersicht

Ablauf / Tätigkeit	Verantwortlich (V), Methode/Weg (D)		Erläuterungen
	V	D	
<pre> graph TD A[thoska nicht lesbar] --> B[Ausgabe Nachweisaufforderung] B --> C[Verkauf eines Fahrscheins gem. Fahrgastwunsch] C --> D[Ausstellen einer neuen thoska oder erneute Validierung] D --> E{Nachweis gültiges Semesterticket?} E -- ja --> F[Rückmeldung an kontrollierendes VU] E -- nein --> G[Einstellung der Forderung] F --> G G --> H[Studierender erhält eine Zahlungsaufforderung] </pre>	<p>Kontrollpersonal/ Fahrpersonal</p> <p>Kontrollpersonal</p> <p>Kontrollpersonal/ Fahrpersonal</p> <p>thoska-Büro der Hochschule</p> <p>Studierender</p> <p>VU am Hochschulstandort</p> <p>kontrollierendes VU</p> <p>kontrollierendes VU</p>	<p>Kontrolle mit MDE-Gerät oder EKS</p> <p>Prüfung</p> <p>Vorlage lesbare thoska</p> <p>E-Mail</p> <p>(postalisch)</p> <p>postalisch</p>	<p>Beim Versuch die thoska zu prüfen, reagiert das MDE-Gerät bzw. das EKS nicht.</p> <p>Die thoska verbleibt beim Studierenden. Die Nachweisaufforderung enthält <u>ein</u> EBE aber <u>keine</u> Ersatzfahrkarte.</p> <p>Damit der Studierende seine Fahrt fortsetzen kann, muss er einen Fahrschein erwerben, da die thoska nicht lesbar ist und er somit keine gültige Fahrtberechtigung vorweisen kann.</p> <p>Der Studierende lässt im thoska-Büro seiner Hochschule die thoska prüfen. Ggf. muss die thoska erneut validiert oder gegen eine neue Karte ausgetauscht werden.</p> <p>Innerhalb von 7 Tagen weist der Studierende beim Servicecenter des VU am Hochschulstandort ein gültiges Semesterticket vor (in Form einer elektronisch lesbaren thoska).</p> <p>Falls das VU am Hochschulstandort nicht das kontrollierende VU war, erfolgt eine Rückmeldung an das kontrollierende VU, dass der Studierende ein gültiges Semesterticket vorgelegt hat.</p> <p>Der Vorgang ist für den Studierenden hiermit abgeschlossen. Bzgl. der Information des Studierenden zur Einstellung des EBE-Verfahrens entscheidet das <i>kontrollierende</i> VU.</p> <p>Das <i>kontrollierende</i> VU treibt die Forderung (EBE) ein.</p>

2.3 Prozesse beim kontrollierenden Verkehrsunternehmen

2.3.1 Anforderungen an das Kontroll- und Fahrpersonal

2.3.1.1 Chipkartenkontrolle

Das Kontroll- bzw. Fahrpersonal stellt beim Einlesen der Chipkarte fest, dass diese am MDE-Gerät bzw. Einstiegskontrollsystem (EKS) nicht eingelesen werden kann. Das Kontroll- bzw. Fahrpersonal muss davon ausgehen, dass die Chipkarte defekt ist oder aber es sich ggf. um keine echte Chipkarte handelt.

In diesem Fall prüft das Kontrollpersonal die Chipkarte zunächst auf offensichtliche Beschädigungen und die entsprechenden Chipkarten typischen Merkmale (siehe Kontrollleitfaden).

2.3.1.2 Ausgabe Feststellungsbeleg

a) *Kontrollpersonal*

KA-Chipkarte

Handelt es sich bei der Chipkarte um eine echte Chipkarte, erfasst das Kontrollpersonal die Chipkartennummer. Auf der Chipkarte befindet sich am linken unteren Rand ein Barcode, der die Kartennummer der Chipkarte enthält. Dieser kann eingelesen werden. Ist dies nicht möglich, wird die 12-stellige Kartennummer manuell erfasst.

Anschließend werden die Kundendaten erfasst sowie das Abo-Produkt und ggf. die Relation gemäß Abo erfragt und der Feststellungsbeleg für den Kunden entsprechend ausgestellt.

Gemäß den VU internen Regelungen leitet das Kontrollpersonal den Vorgang zeitnah mit den entsprechenden Daten (Chipkarten-Nr., Tarifprodukt, ggf. Relation, EBE- bzw. FN-Nr.) weiter.

Handelt es sich um eine gefälschte Chipkarte stellt das Kontrollpersonal ein EBE aus (gemäß Beförderungsbedingungen des VMT, §9 Abs. 1, Nr. 1 [VMT-FI]).

In beiden Fällen zieht das Kontrollpersonal die Chipkarte ein (gemäß Beförderungsbedingungen des VMT, §8 Abs. 1, Nr. 4 und Abs. 3 [VMT-FI]) und gibt diese gemäß den VU internen Regelungen weiter.

thoska

Handelt es sich um eine echte thoska, verbleibt diese beim Studierenden, das Kontrollpersonal stellt eine Nachweisaufforderung aus und verkauft einen Fahrschein gemäß Fahrgastwunsch (nur StPNV).

Handelt es sich um eine gefälschte thoska zieht das Kontrollpersonal die gefälschte thoska ein und stellt ein EBE aus (gemäß Beförderungsbedingungen des VMT, §8 Abs. 1, Nr. 4 / §9 Abs. 1, Nr. 1 [VMT-FI]).

b) *Fahrpersonal*

KA-Chipkarte

Da das Fahrpersonal im Allgemeinen nicht die Möglichkeit hat die Chipkartennummer und die Kundendaten aufzunehmen, die Chipkarte bzgl. der Echtheitsmerkmale zu prüfen sowie ein EBE auszustellen, entfallen diese Schritte für das Fahrpersonal.

Das Fahrpersonal zieht die Chipkarte ein (gemäß Beförderungsbedingungen des VMT, §8 Abs. 3 [VMT-FI]), gibt einen Feststellungsbeleg aus, der entsprechende Informationen für den Fahrgast enthält und verkauft dem Fahrgast einen Fahrschein (gemäß VMT-Tarifbestimmungen: Anlage D - Abo-Vertragsbedingungen, Pkt. 8.3 [VMT-FI]).

Das Fahrpersonal leitet die eingezogene Chipkarte gemäß den VU internen Regelungen weiter.

thoska

Da das Fahrpersonal im Allgemeinen nicht die Möglichkeit hat die thoska bzgl. der Echtheitsmerkmale zu prüfen sowie ein EBE auszustellen, erfolgt lediglich der Verkauf eines Fahrscheins gemäß Fahrgastwunsch sowie der Verweis darauf die thoska im thoska-Büro prüfen zu lassen.

2.3.2 Anforderungen an das Backoffice

2.3.2.1 Information an das ausgebende Verkehrsunternehmen

Das Backoffice meldet umgehend nach Informationseingang durch das **Kontrollpersonal** die Nummer der KA-Chipkarte, das Tarifprodukt, ggf. die Relation sowie die EBE-Nr. an das Chipkarten ausgebende Verkehrsunternehmen.

Wurde eine KA-Chipkarte vom **Fahrpersonal** eingezogen, meldet das Backoffice umgehend nach Erhalt der Chipkarte die Nummer der KA-Chipkarte an das Chipkarten ausgebende Verkehrsunternehmen.

Die nicht lesbaren KA-Chipkarten werden ggf. gesammelt und nach geraumer Zeit (z.B. monatlich) auf dem Postweg an das Chipkarten ausgebende Unternehmen versendet (Kontaktdaten siehe Pkt. 4).

2.3.2.2 nach Rückmeldung vom ausgebenden Verkehrsunternehmen

Umgang mit dem EBE

Das Backoffice erhält vom Chipkarten ausgebenden Verkehrsunternehmen die Rückmeldung, ob zum Zeitpunkt der Kontrolle eine gültige Fahrtberechtigung vorlag und

- a) stellt die Forderung ein, wenn dies der Fall ist. Das erhöhte Beförderungsentgelt wird nicht auf 7,00 EUR ermäßigt. Der Fahrgast muss keine Zahlung leisten.

oder

- b) treibt die Forderung ein, wenn keine gültige Fahrtberechtigung vorlag. Der Fahrgast muss das erhöhte Beförderungsentgelt zuzüglich des Preises für die Wochenkarte begleichen.

Forderungsberechnung:

Die Forderung setzt sich zusammen aus dem Festpreis für das EBE (60,00 EUR) und dem Preis einer VMT-Wochenkarte für die vom Kunden angegebene Relation.

2.3.2.3 E-Mail-Vorlagen

Bei einer Kontrolle durch das **Kontrollpersonal** ist zur Weitergabe der entsprechenden Informationen an das ausgebende Verkehrsunternehmen folgende E-Mail-Vorlage zu verwenden.

„Betreff: Nicht lesbare Chipkarte

Sehr geehrte Damen und Herren,

am [Datum], um [Uhrzeit] wurde durch unser Kontrollpersonal festgestellt, dass die Chipkarte mit der Nummer [Nummer der eingezogenen Chipkarte, 12-stellig] nicht lesbar ist.

Der/Die Kunde/Kundin erhielt einen Feststellungsbeleg. Dieser Vorfall wird unter der EBE-Nummer [EBE- bzw. FN-Nummer] geführt.

Wir bitten Sie um Prüfung, ob zum Zeitpunkt der Kontrolle eine gültige Fahrtberechtigung für ein Abo [Produkt angeben] und die Relation [Relation angeben] vorlag und um Rückmeldung bis zum [TT.MM.JJJJ] per E-Mail [ggf. entsprechenden Kontakt benennen].

Mit freundlichen Grüßen“

Besonderheiten zu DB Regio:

Bei DB Regio ist der Betreff wie folgt aufgebaut:

„Betreff: Nicht lesbare Chipkarte, FN 2020xxxxxxxx – VMT Codierung 58“

Durch DB Regio erfolgt keine Angabe zur Relation, da diese Information nicht vom KIN an den Teamleiter weitergegeben wird (ist im Erfassungsbeleg nicht vorgesehen). Die E-Mail erhalten die ausgebenden Verkehrsunternehmen seitens DB Regio durch den entsprechenden Teamleiter. Die Antwort hingegen geht an die E-Mail-Adresse „info@sc-fahrpreisnacherhebung.de“ sowie in CC an Herrn Naumann von DB Regio. Diese Informationen stehen entsprechend auch in der E-Mail.

Bei einer Kontrolle durch das **Fahrpersonal** ist zur Weitergabe der entsprechenden Informationen an das ausgebende Verkehrsunternehmen folgende E-Mail-Vorlage zu verwenden.

„Betreff: Nicht lesbare Chipkarte

Sehr geehrte Damen und Herren,

am [Datum], um [Uhrzeit] wurde durch unser Fahrpersonal festgestellt, dass die Chipkarte mit der Nummer [Nummer der eingezogenen Chipkarte, 12-stellig] nicht lesbar ist.

Wir bitten Sie um Prüfung, ob zum Zeitpunkt der Kontrolle eine gültige Fahrtberechtigung vorlag.

Mit freundlichen Grüßen“

Da bei einer Kontrolle durch das Fahrpersonal im Hintergrund kein EBE erzeugt wird, ist seitens des ausgebenden Verkehrsunternehmens keine Rückmeldung an das kontrollierende Verkehrsunternehmen notwendig. Lediglich die Information, dass die Chipkarte nicht lesbar war und eingezogen wurde ist für das ausgebende Verkehrsunternehmen wichtig, damit eine entsprechende Prüfung und ggf. der Ersatz der eingezogenen Chipkarte erfolgen kann.

Hinweis: Aus Datenschutzgründen darf der Name, der auf der Chipkarte steht, nicht weitergegeben werden.

2.3.3 Fristen

Mit der Ausstellung eines Feststellungsbeleges bzw. einer Nachweisaufforderung durch das Kontrollpersonal wird gleichzeitig ein EBE ausgestellt. Um das EBE beim Vorliegen einer gültigen Fahrtberechtigung niederzuschlagen, verbleiben nach dem Tag der Kontrolle sieben Tage zur Klärung des Sachverhalts.

Daher sollte die Information mit der Chipkarten-Nr. und der EBE-Nr. durch das kontrollierende Verkehrsunternehmen möglichst noch am Tag der Kontrolle oder am Folgetag an das Chipkarten ausgebende Verkehrsunternehmen weitergegeben werden. So verbleibt ausreichend Zeit zur Prüfung, ob eine gültige Fahrtberechtigung zum Zeitpunkt der Kontrolle vorlag und falls dies der Fall ist, dem Kunden innerhalb der sieben Tage eine neue Chipkarte per Post zusenden zu können.

Gleiches gilt bei der Erbringung des Nachweises durch den Studierenden. Hier sollte möglichst am gleichen Tag, an dem der Studierende im Service-Center ein gültiges Semesterticket vorgelegt hat, die Information an das kontrollierende Verkehrsunternehmen erfolgen, für den Fall dass das kontrollierende Verkehrsunternehmen nicht das Verkehrsunternehmen am Hochschulstandort ist.

2.3.4 Hinweise zum EBE

Das EBE, das gleichzeitig mit dem Feststellungsbeleg bzw. der Nachweisaufforderung ausgestellt wird, ist anders zu behandeln als ein EBE, das beispielsweise ausgestellt wird, wenn der Kunde seine Fahrtberechtigung bei der Kontrolle nicht vorweisen konnte, da er sie nicht bei sich hatte.

Liegt im Falle einer nicht lesbaren/defekten Chipkarte kein Verschulden des Kunden vor, wird das EBE niedergeschlagen. Es erfolgt keine Ermäßigung des EBE auf 7 EUR (gemäß Beförderungsbedingungen des VMT, §9 Abs. 4 [VMT-FI]), sondern eine Einstellung der Forderung. Der Kunde erhält keine Zahlungsaufforderung.

2.4 Prozesse beim ausgebenden Verkehrsunternehmen

2.4.1 Anforderungen an das Backoffice

2.4.1.1 nach Information durch das kontrollierende Verkehrsunternehmen

Nach Information durch das kontrollierende Verkehrsunternehmen prüfen EVAG, JNV bzw. SWG, ob zum Zeitpunkt der Kontrolle eine gültige Fahrtberechtigung vorlag:

- Fall 1: gültige Fahrtberechtigung liegt vor:
 - neue Chipkarte an Kunden schicken
 - Information an das kontrollierende Verkehrsunternehmen, dass zum Zeitpunkt der Kontrolle eine gültige Fahrtberechtigung vorlag
- Fall 2: es liegt keine gültige Fahrtberechtigung vor:
 - Information an das kontrollierende Verkehrsunternehmen, dass zum Zeitpunkt der Kontrolle keine gültige Fahrtberechtigung vorlag

Für den Fall, dass die Kontrolle durch das Fahrpersonal erfolgte und damit kein EBE-Verfahren läuft, ist eine Rückmeldung an das kontrollierende Verkehrsunternehmen nicht notwendig.

2.4.1.2 E-Mail-Vorlagen

Zur Weitergabe der entsprechenden Informationen an das kontrollierende Verkehrsunternehmen sind folgende E-Mail-Vorlagen zu verwenden.

- Fall 1: gültige Fahrtberechtigung liegt vor:

„Betreff: Nicht lesbare Chipkarte

Sehr geehrte Damen und Herren,

die EBE-Nummer [EBE- bzw. FN-Nummer] betreffend teilen wir Ihnen nach Prüfung mit, dass zum Zeitpunkt der Kontrolle eine gültige Fahrtberechtigung für ein Abo [Produkt angeben] und die Relation [Relation angeben] vorlag.

Der Kunde erhält von uns eine neue Chipkarte zugesandt.

Mit freundlichen Grüßen“
- Fall 2: es liegt keine gültige Fahrtberechtigung vor:

„Betreff: Nicht lesbarer Chipkarte

Sehr geehrte Damen und Herren,

die EBE-Nummer [EBE- bzw. FN-Nummer] betreffend teilen wir Ihnen nach Prüfung mit, dass zum Zeitpunkt der Kontrolle **keine** gültige Fahrtberechtigung für ein Abo [Produkt angeben] und die Relation [Relation angeben] vorlag.

Mit freundlichen Grüßen“

Bei der Antwort an die DB ist darauf zu achten, dass diese nicht an den entsprechenden Teamleiter bei DB Regio geht, von dem die E-Mail kam, sondern an die E-Mail-Adresse „info@sc-fahrpreisnacherhebung.de“ sowie in CC an Herrn Naumann von DB Regio. Diese Informationen stehen auch entsprechend in der E-Mail, die von DB Regio an das ausgebende Verkehrsunternehmen gesandt wird. Weiterhin ist darauf zu achten, dass hier im Betreff die Nummer der Fahrpreisnacherhebung (FN) und die VMT-Codierung stehen: „FN 2020xxxxxxxx – VMT Codierung 58“.

2.4.2 Anforderungen an das Service-Center

Erstattung von Fahrscheinen

Die Erstattung von Fahrscheinen bezieht sich auf die Kontrolle durch das Fahrpersonal, welches im Fall einer nicht lesbaren Chipkarte die Chipkarte einzieht und dem Kunden einen Fahrschein verkauft. Bis zum Erhalt der neuen Chipkarte kann der Kunde weitere Fahrscheine kaufen und sich diese gemäß VMT-Tarifbestimmungen: Anlage D - Abo-Vertragsbedingungen, Pkt. 8.3 [VMT-FI] erstatten lassen. Voraussetzung hierfür ist, dass eine gültige Fahrtberechtigung vorliegt.

Unter Vorlage des Feststellungsbeleges und der neuen Chipkarte werden dem Kunden die von ihm ersatzweise erworbenen Fahrscheine, für den Zeitraum, in dem die Chipkarte eingezogen war, im Service-Center erstattet.

2.5 Prozesse im Service-Center des ortsansässigen VU am Hochschulstandort

Für den Fall, dass eine thoska nicht lesbar war, ist der Studierende dazu verpflichtet, innerhalb von sieben Tagen eine technisch lesbare thoska zusammen mit der Nachweisaufforderung im Service-Center des ortsansässigen Verkehrsunternehmens am Hochschulstandort vorzulegen, um so nachzuweisen, dass zum Zeitpunkt der Kontrolle ein gültiges Semesterticket vorlag.

Erbringt der Studierende fristgemäß diesen Nachweis, erfolgt eine Rückmeldung an das kontrollierende Verkehrsunternehmen, dass zum Zeitpunkt der Kontrolle eine gültige Fahrtberechtigung vorlag.

Handelt es sich bei dem kontrollierenden Verkehrsunternehmen, um das ortsansässige Verkehrsunternehmen am Hochschulstandort, erfolgt eine entsprechende Rückmeldung an das Backoffice.

Das EBE wird entsprechend niedergeschlagen. Wichtig hierbei ist, dass das erhöhte Beförderungsentgelt nicht auf 7,00 EUR ermäßigt wird. Der Studierende muss keine Zahlung leisten.

Meldet sich der Studierende nicht (fristgemäß) beim Service-Center des Verkehrsunternehmens am Hochschulstandort, treibt das kontrollierenden Verkehrsunternehmen das EBE ein.

3. Spezifikation Feststellungsbeleg/ Nachweisaufforderung

3.1 Belege bei nicht lesbarer Abo-Chipkarte - Text / Layout

Ausgabe durch das Kontrollpersonal

<p>Feststellungsbeleg Nr. {EBE Nummer} vom {Datum} kontrollierendes Verkehrsunternehmen: [VU-Kürzel] {Name, Vorname}</p> <p>Am {Vorfalldatum} um {Vorfalluhrzeit} konnten Sie dem Fahrausweisprüfer Nr. {Prüfer-Nr.} keinen gültigen Fahrausweis vorweisen, da Ihre Chipkarte nicht lesbar war.</p> <p>Dieser Feststellungsbeleg berechtigt Sie zur Nutzung der Verkehrsmittel auf der unten angegebenen Relation bis zum {Vorfalltag + 6 Tage} bis 03:00 Uhr des Folgetages.</p> <p>Nach der Prüfung der eingezogenen Chipkarte und Vorliegen eines gültigen Abos erhalten Sie innerhalb von sieben Tagen per Post eine neue Chipkarte zugesandt.</p> <p>Sollte bei der Prüfung der eingezogenen Chipkarte festgestellt werden, dass sich kein gültiges Abo auf der Chipkarte befindet, sind Sie gemäß § 9 der VMT-Beförderungsbedingungen zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes in Höhe von 60,00 EUR zzgl. dem aktuell gültigen Tarif einer Wochenkarte in der angegebenen Relation verpflichtet.</p> <p>Ersatzfahrausweis für: {Beanstandungsgrund Produkt}</p> <p>zw.: {zwischen} und: {und} über: {über}</p> <p>gültig bis: {Vorfalltag + 6 Tage} bis 03:00 Uhr des Folgetages</p> <p>{Vorname Nachname} bei Schüler-Azubi-Abo, Abo Solo, Abo Plus persönlich, JobTicket oder AboMobil65</p> <p>Die von Ihnen aufgenommenen Daten verarbeiten und speichern wir zur Erhebung und Abwicklung eines erhöhten Beförderungsentgeltes. Weitere Informationen, insbesondere zu Löschung und Aufbewahrungsfristen sowie Ihren Rechten als Betroffener können Sie unserer Datenschutzerklärung entnehmen. Diese erhalten Sie im [Servicecenter angeben] oder unter [Internet-Adresse angeben].</p>
--

Ausgabe durch das Fahrpersonal

<p>Feststellungsbeleg vom {Datum} kontrollierendes Verkehrsunternehmen: [VU-Kürzel]</p> <p>Am {Vorfalldatum} um {Vorfalluhrzeit} konnten Sie dem Fahrpersonal keinen gültigen Fahrausweis vorweisen, da Ihre Chipkarte nicht lesbar war.</p> <p>Nach der Prüfung der eingezogenen Chipkarte und Vorliegen eines gültigen Abos erhalten Sie innerhalb von sieben Tagen per Post eine neue Chipkarte zugesandt.</p> <p>Bis zu diesem Zeitpunkt erwerben Sie bitte ersatzweise Fahrausweise. Pro Tag wird Ihnen maximal der Wert einer Tageskarte entsprechend der Relation (von/nach Tarifzone) Ihres Abos erstattet.</p> <p>Zur Erstattung der ersatzweise erworbenen Fahrausweise wenden Sie sich bitte unter Vorlage dieses Feststellungsbelegs und Ihrer neuen Chipkarte an das Service-Center des Verkehrsunternehmens, welches Ihre Chipkarte ausgegeben hat.</p> <p>{interne Angaben} {interne Angaben} {interne Angaben}</p>

Die gelb hinterlegten Angaben in den geschweiften Klammern sind dynamisch durch die Software oder aber automatisch aus den vom Kontrollpersonal eingegebenen Daten in den Beleg zu übernehmen, damit der Beleg mit den entsprechenden Daten ausgedruckt werden kann.

bzgl. Feststellungsbeleg vom Fahrpersonal:

Zur einer möglichen Nachverfolgung des Beleges können unter den Belegtext interne Angaben aufgedruckt werden, wie z.B. Fahrer-Nr., Bus-Nr., Linien-Nr., Datum, Uhrzeit etc., je nachdem welche Angaben möglich sind und sinnvoll erscheinen.

bzgl. Feststellungsbeleg vom Kontrollpersonal:

Im Hintergrund soll ein regulärer EBE Fall eröffnet werden, der mit 60,00 EUR bepreist wird. Der Feststellungsbeleg enthält zudem einen Ersatzfahrausweis, welcher einer Wochenkarte entspricht und damit 7 Tage lang gültig ist.

Bzgl. den Angaben zur Relation soll bei „zwischen“ sowie „und“ der Tarifzonennamen und bei „über“ das Via ausgegeben werden, abgeleitet aus der Relationsmatrix der VMT-Tarifdatenbank. Ggf. ist der Preis für die Wochenkarte im Hintergrund mit zu ermitteln und im Hintergrundsystem zum EBE-Fall zu buchen.

Das „gültig bis“-Datum ist durch die Software entsprechend zu ermitteln (Vorfalltag + 6 Tage = Gültigkeitsende des Ersatzfahrausweises). Nach dem Datum folgt noch der Zusatz „bis 03:00 Uhr des Folgetages“.

Die grau hinterlegten Angaben in eckigen Klammern sind fixe Angaben, jedoch unternehmensspezifisch, und durch das jeweilige kontrollierende Verkehrsunternehmen entsprechend zu befüllen.

3.2 Beleg bei nicht lesbarer thoska - Text / Layout

Ausgabe durch das Kontrollpersonal

**Nachweisaufforderung {EBE Nummer} vom {Datum}
kontrollierendes Verkehrsunternehmen: [VU-Kürzel]
{Name, Vorname}**

Am {Vorfalldatum} um {Vorfalluhrzeit} konnten Sie dem
Fahrausweisprüfer Nr. {Prüfer-Nr.} keinen gültigen
Fahrausweis vorweisen, da Ihre thoska nicht lesbar war.

Bitte legen Sie innerhalb von 7 Tagen ein gültiges
Semesterticket (technisch lesbare thoska) im
Servicecenter des Verkehrsunternehmens an Ihrem
Hochschulstandort vor. Dann fallen keine weiteren
Kosten für Sie an.

Sollten Sie innerhalb von 7 Tagen kein gültiges
Semesterticket vorlegen, sind Sie gemäß § 9 der VMT-
Beförderungsbedingungen zur Zahlung eines erhöhten
Beförderungsentgeltes in Höhe von 60,00 EUR
verpflichtet.

Die von Ihnen aufgenommenen Daten verarbeiten und
speichern wir zur Erhebung und Abwicklung eines
erhöhten Beförderungsentgeltes. Weitere Informationen,
insbesondere zu Löschung und Aufbewahrungsfristen
sowie Ihren Rechten als Betroffener können Sie unserer
Datenschutzerklärung entnehmen. Diese erhalten Sie
im [Servicecenter angeben] oder unter [Internet-Adresse
angeben].

Die gelb hinterlegten Angaben in den geschweiften Klammern sind dynamisch durch die Software oder aber automatisch aus den vom Kontrollpersonal eingegebenen Daten in den Beleg zu übernehmen, damit der Beleg mit den entsprechenden Daten ausgedruckt werden kann.

Im Hintergrund soll ein regulärer EBE Fall eröffnet werden, der mit 60,00 EUR bepreist wird.

Die grau hinterlegten Angaben in eckigen Klammern sind fixe Angaben, jedoch unternehmensspezifisch, und durch das jeweilige kontrollierende Verkehrsunternehmen entsprechend zu befüllen.

4. Kontaktdaten

Erfurter Verkehrsbetriebe AG (EVAG)

Ansprechpartner: EVAG-Forderungsmanagement
(0361) 564-4632

Adresse: Erfurter Verkehrsbetriebe AG
Postfach 90 03 32
99106 Erfurt

E-Mail: EVAG-Forderungsmanagement@stadtwerke-erfurt.de

Jenaer Nahverkehr GmbH (JNV)

Ansprechpartner: Frau Voss
(03641) 414-352

Adresse: Servicecenter Jenaer Nahverkehr
Holzmarkt-Passage
Holzmarkt 1
07743 Jena

E-Mail: servicecenter@nahverkehr-jena.de

Stadtwirtschaft Weimar GmbH (SWG)

Ansprechpartner: swg.kundendienst.verkehr
(03643) 4341-147

Adresse: Stadtwirtschaft Weimar GmbH
Jana Schönemeyer
Industriestraße 14
99427 Weimar

E-Mail: kundendienst-verkehr@swg-weimar.de

5. Mustersammlung

5.1 Chipkarte Erfurter Verkehrsbetriebe AG

Von der EVAG ausgegebene Chipkarten beginnen mit der Nummer „6.374“.



Vorderseite



Rückseite

5.2 Chipkarte Jenaer Nahverkehr GmbH

Von der JNV ausgegebene Chipkarten beginnen mit der Nummer „6.381“.



Vorderseite



Rückseite

5.3 Chipkarte Stadtwirtschaft Weimar GmbH

Von der SWG ausgegebene Chipkarten beginnen mit der Nummer „6.560“.



Vorderseite



Rückseite