

FAQs zum kommit-Shuttle

Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemein	2
1.1	Was ist der kommit-Shuttle?	2
1.2	Wann ist der kommit-Shuttle im Einsatz?	2
1.3	Wo ist der kommit-Shuttle im Einsatz?	2
1.4	Was bedeutet Haustür - Haltestellen Bedienung?	2
1.5	Was bedeutet Ausschluss von Parallelverkehr?	3
2.	Buchung und Zahlung	3
2.1	Wie kann ich eine Fahrt mit dem kommit-Shuttle buchen?	3
2.2	Ich kann keinen Kinderwagenplatz buchen. Kann ich diesen trotzdem mitnehmen?	4
2.3	Ich habe kein Smartphone, möchte das kommit-Shuttle aber trotzdem nutzen. Welche Möglichkeiten habe ich?	4
2.4	Wie funktioniert die Vorausbuchung?	4
2.5	Warum bekomme ich einen anderen Start-/Zielort als beim letzten Mal angezeigt?	5
2.6	Warum bekomme ich nur Haltestellen, aber keine Adresse als Start/Ziel vorgeschlagen? ...	5
2.7	Warum bekomme ich die Meldung, dass kein Fahrzeug verfügbar sei, obwohl die Fahrzeuge leer in der Gegend stehen?	5
2.8	Warum bekomme ich immer nur Busverbindungen angezeigt, aber keinen Shuttle?	6
2.9	Ich möchte eine Fahrt zum Alexianer-Campus buchen, bekomme aber angezeigt, dass dieser nicht im Servicebereich liegt. Was kann ich tun?	6
3.	Tickets, Abos, Zahlung	6
3.1	Wie viel kostet die Fahrt mit dem kommit-Shuttle?	6
3.2	Kann ich mein RVM-Abo im kommit-Shuttle nutzen?	7
3.3	Welche Tickets und Abos werden (nicht) anerkannt?	7
3.4	Wie kann ich bezahlen?	7
3.5	Gilt mein Schwerbehindertenausweis?	7
4.	Nach der Buchung	8
4.1	Wie kann ich meine Fahrt stornieren?	8
4.2	Warum verändert sich meine Ankunftszeit?	8
4.3	Warum fahre ich nicht alleine?	8
4.4	Was passiert, wenn ich mich verspäte?	8
4.5	Kann ich meine Buchung nachträglich noch ändern?	9
4.6	Bekomme ich Live-Informationen, wann das Fahrzeug kommt?	9
5.	Beförderung	9
5.1	Kann ich im kommit-Shuttle meinen Rollstuhl nutzen?	9
5.2	Können auch Kleinkinder befördert werden?	9
5.3	Dürfen meine Haustiere auch mitfahren?	9
6.	Sonstige Fragen	10
6.1	An wen kann ich mich bei Fragen oder Beschwerden wenden?	10
6.2	Ich habe etwas im Fahrzeug verloren, an wen muss ich mich wenden?	10

1. Allgemein

1.1 Was ist der kommit-Shuttle?

Mit dem kommit-Shuttle profitieren die Bürgerinnen und Bürger von einem innovativen Nahverkehrsangebot, das derzeit in der Gemeinde Senden erprobt wird. Per App oder Telefon können die zwei eingesetzten Hybridfahrzeuge –sogenannte London-Taxis– bequem nach Hause oder an eine Haltestelle bestellt werden. Somit sind die Bürgerinnen und Bürger optimal an den SchnellBus S90 oder den ExpressBus X90 angebunden. Die Fahrzeuge werden nach Bedarf („on demand“) eingesetzt, d.h. es gibt keinen festen Fahrplan und auch keine feste Route. Die Fahrgäste erklären sich bei der Nutzung mit einem sogenannten Pooling einverstanden, also der Mitnahme von Personen aus verschiedenen Haushalten, auf deren Zusammensetzung man keinen Einfluss hat. Die Fahrzeuge bieten dabei maximal sechs (derzeit vier) Fahrgästen einen Sitzplatz. Dank einer ausfahrbaren Rampe stellen sie den barrierefreien Ein- und Ausstieg auch für Menschen mit einer Mobilitätseinschränkung sicher.

1.2 Wann ist der kommit-Shuttle im Einsatz?

Montag bis Donnerstag: 06:00 – 22:00 Uhr

Freitag bis Samstagfrüh: 06:00 – 04:00 Uhr

Samstag bis Sonntagfrüh: 08:00 – 06:00 Uhr

Sonn- und Feiertag: 10:00 – 22:00 Uhr

1.3 Wo ist der kommit-Shuttle im Einsatz?

Der kommit-Shuttle ist seit dem 22.08.22 in ganz Senden, also inkl. Bösensell und Ottmarsbocholt, im Einsatz.

Aufgrund der Größe der Gemeindefläche sind montags bis freitags zwischen 06:00 und 19:00 Uhr keine Direktfahrten zwischen Bösensell und Ottmarsbocholt bzw. dem jeweiligen Umland möglich. Hier ist es erforderlich, zwei separate Fahrten zu buchen. Eine Buchung der gesamten Strecke inkl. Umstieg in einer Fahrthanfrage wird erst zu einem späteren Zeitpunkt möglich sein.

1.4 Was bedeutet Haustür - Haltestellen Bedienung?

Innerhalb des Bediengebiets fährt der kommit-Shuttle neben den regulären Haltestellen auch zusätzliche, sogenannte virtuelle Haltestellen an. Die virtuellen Haltestellen sind in der App verzeichnet und an der Straße mit Schildern

gekennzeichnet. Zudem ist es möglich, entweder als Start oder Ziel eine beliebige Adresse im Bedienungsgebiet anzugeben. Dadurch ist eine Abholung von Zuhause möglich. Entweder Start oder Ziel müssen jedoch eine (virtuelle) Haltestelle sein.

Bei jeder Buchungsanfrage ermittelt das System den effektivsten Weg, der sich mit der Route des Fahrzeuges vereinbaren lässt und schlägt Ihnen den für Sie am günstigsten gelegenen Abhol- und Ankunftsort vor. Tipp: Geben Sie bei jeder Adressanfrage eine Hausnummer mit an, um möglichst genaue Ergebnisse zu erhalten.

1.5 Was bedeutet Ausschluss von Parallelverkehr?

Der kommit-Shuttle ist als Ergänzung zum bestehenden Busangebot zu verstehen. Um eine Konkurrenz zu verhindern, kann der kommit-Shuttle nicht bestellt werden, wenn 30 Minuten vor oder nach der angefragten Uhrzeit eine ÖPNV-Alternative inkl. vertretbaren Fußweg genutzt werden kann. Der Bus wird gegenüber dem kommit-Shuttle also immer bevorzugt behandelt.

2. Buchung und Zahlung

2.1 Wie kann ich eine Fahrt mit dem kommit-Shuttle buchen?

Bei der Buchung des kommit-Shuttles gibt es zwei Möglichkeiten. Zum einen kann der Shuttle über die App gebucht werden:

1. Herunterladen der App „kommit-Shuttle“
2. Registrierung in der App: Ganz einfach mit Namen, Telefonnummer und E-Mail-Adresse
3. Buchung: Angabe der gewünschten Abfahrts- oder Ankunftszeit, Start und Ziel. Sie bekommen die Abholzeit, die voraussichtliche Ankunftszeit und einen 4-stelligen Buchungscode zum späteren Abgleich im Fahrzeug mitgeteilt. Bitte berücksichtigen Sie, dass sich die Ankunftszeit um bis zu 15 Minuten verzögern kann, wenn Ihre Fahrt noch mit weiteren Anfragen zusammengelegt wird.
4. Abholung / Fahrt: Begeben Sie sich zur vereinbarten Haltestelle bzw. dem vereinbarten Abholort.

Zum anderen ist eine telefonische Buchung möglich unter: 0251 62853110. Dabei können Sie ebenfalls Ihre gewünschte Abfahrts- oder Ankunftszeit sowie Start- und

Zielort angeben. Anschließend erhalten Sie die genauen Angaben zur Abholzeit und -ort sowie die voraussichtliche Ankunftszeit am Zielort.

Zeitnah wird zudem eine Website eingerichtet, über die Sie mit ihrem Webbrowser buchen können.

2.2 Ich kann keinen Kinderwagenplatz buchen. Kann ich diesen trotzdem mitnehmen?

Sollten Sie einen Kinderwagen mitführen, geben Sie diesen bitte als „Gepäck“ an, wenn dieser zusammengeklappt werden kann. Ist dies nicht der Fall, geben Sie bitte einen „Rollstuhl“ an.

Bitte beachten Sie, dass nur ein Kindersitz (9-36 Monate) sowie zwei Sitzerrhöhungen (ab drei Jahren) im Fahrzeug vorhanden sind, ein Mehrbedarf muss eigenverantwortlich organisiert werden. Ein Anspruch auf das Vorhandensein eines Kindersitzes besteht nicht, auch dann nicht, wenn „Kind“ oder „Kleinkind“ bei der Buchung angegeben wird. Der Transport von Kindern im Kinderwagen ist nicht gestattet.

2.3 Ich habe kein Smartphone, möchte das kommit-Shuttle aber trotzdem nutzen. Welche Möglichkeiten habe ich?

Sie können Ihre Fahrten auch telefonisch über die Nummer 0251 62853110 buchen. Bald ist zudem eine Buchung über ihren Webbrowser möglich, hierzu werden wir Sie rechtzeitig informieren.

Alternativ können auch andere Personen die Fahrt für Sie buchen. Sie müssen dann beim Fahrpersonal nur den Buchungscode oder den Namen der Person nennen, die für Sie gebucht hat. Beachten Sie bitte, dass nicht mehrere Buchungen für die gleiche Uhrzeit von derselben Person für andere NutzerInnen angelegt werden können.

2.4 Wie funktioniert die Vorausbuchung?

Sie können Ihre Fahrten bis zu 7 Tage im Voraus buchen. Möchten Sie beispielsweise am 10.01. um 13 Uhr fahren, ist die Fahrt ab dem 03.01. um 10 Uhr möglich. Sie können beliebig viele Fahrten im Voraus buchen, jedoch muss jede Fahrt einzeln angefragt werden.

2.5 Warum bekomme ich einen anderen Start-/Zielort als beim letzten Mal angezeigt?

Das System berechnet bei jeder Fahrthanfrage die Strecke, die für Fahrgast und Fahrzeug ähnlich effizient ist. Das bedeutet, dass das Fahrzeug je nach den Fahrzeiten anderer Fahrgäste sowie dem vorherigen und dem nächsten Haltepunkt immer unterschiedliche Routen zurücklegt. Dadurch kann manchmal die Abholung/Ankunft an einer Adresse, manchmal an einer Haltestelle effektiver sein. In einigen Fällen ist eine Abholung der Kunden an einem Standort, der mit einem kleinen Fußweg verbunden ist, auch die einzige Möglichkeit, einen Fahrtwunsch zur angegebenen Zeit überhaupt zu erfüllen, da das verfügbare Zeitfenster zwischen anderen Fahrten ansonsten zu klein wäre. In einigen Fällen ist eine Adressabholung deshalb nur sehr selten oder gar nicht möglich.

2.6 Warum bekomme ich nur Haltestellen, aber keine Adresse als Start/Ziel vorgeschlagen?

Das System berechnet bei jeder Fahrthanfrage die Strecke, die für Fahrgast und Fahrzeug ähnlich effizient ist. Das bedeutet, dass das Fahrzeug je nach den Fahrzeiten anderer Fahrgäste sowie dem vorherigen und dem nächsten Haltepunkt immer unterschiedliche Routen zurücklegt. Dadurch kann manchmal die Abholung/Ankunft an einer Adresse, manchmal an einer Haltestelle effektiver sein. In einigen Fällen ist eine Abholung der Kunden an einem Standort, der mit einem kleinen Fußweg verbunden ist, auch die einzige Möglichkeit, einen Fahrtwunsch zur angegebenen Zeit überhaupt zu erfüllen, da das verfügbare Zeitfenster zwischen anderen Fahrten ansonsten zu klein wäre. In einigen Fällen ist eine Adressabholung deshalb nur sehr selten oder gar nicht möglich.

2.7 Warum bekomme ich die Meldung, dass kein Fahrzeug verfügbar sei, obwohl die Fahrzeuge leer in der Gegend stehen?

Das Fahrpersonal verbringt Ihre Pausen und Wartezeiten zwischen den Aufträgen i.d.R. in/bei den Fahrzeugen. Häufig kommt es vor, dass Sie vor einem Fahrzeug stehen und nicht buchen können, weil dieses bald einen Folgeauftrag hat, auf Grund dessen Ihre Anfrage zeitlich nicht erfüllt werden kann.

2.8 Warum bekomme ich immer nur Busverbindungen angezeigt, aber keinen Shuttle?

Der kommit-Shuttle ist als Ergänzung zum bestehenden Busangebot zu verstehen. Um eine Konkurrenz zu verhindern, kann der kommit-Shuttle nicht bestellt werden, wenn 30 Minuten vor oder nach der angefragten Uhrzeit eine ÖPNV-Alternative inkl. vertretbaren Fußweg genutzt werden kann. Der Bus wird gegenüber dem kommit-Shuttle also immer bevorzugt behandelt.

2.9 Ich möchte eine Fahrt zum Alexianer-Campus buchen, bekomme aber angezeigt, dass dieser nicht im Servicebereich liegt. Was kann ich tun?

Da das System die Haltestelle aktuell noch automatisch aus einer Standortanfrage ermittelt und der Bereich um den Campus sehr klein gefasst werden musste, gibt es zwei Möglichkeiten. Sie können entweder die Karte innerhalb der App bei Start- oder Zielpunkt so verschieben, dass der Marker im eingezeichneten Bereich liegt oder Sie wählen als Adresse explizit "Alexianerweg 1" und werden dann zur anliegenden Haltestelle vermittelt.

3. Tickets, Abos, Zahlung

3.1 Wie viel kostet die Fahrt mit dem kommit-Shuttle?

Für den kommit-Shuttle gilt der WestfalenTarif. Alle in Bus und Bahn anerkannten Tickets und Abos können auch im kommit-Shuttle genutzt werden. Eine Ausnahme bildet das SchulwegMonatsTicket (auch bekannt als SchulträgerTicket), welches nicht anerkannt wird. Zudem wird ab 22 Uhr ein Nachzuschlag in Höhe von 2 € pro Person und Fahrt fällig, unabhängig von einem vorhandenen Abo.

Alle Fahrten innerhalb einer Tarifzone gehören zur Preisstufe 0M. Fahrten zwischen zwei benachbarten Tarifzonen (So z. B. von Ortsteil Senden nach Ottmarsbocholt oder Bösensell) gehören zur Preisstufe 1M.

Häufig genutzte Tickets	Preisstufe: 0M	Preisstufe: 1M
EinzelTicket	2,20 €	3,50 €
4er Ticket	6,40 €	10,00 €

9 UhrTagesTicket 1 Person	2,80 €	4,00 €
9 UhrTagesTicket 5 Personen	5,40 €	7,70 €
24 StundenTicket 1 Person	4,50 €	7,10 €
24 StundenTicket 5 Personen	6,40 €	10,40 €

Tickets sind entweder bar im Fahrzeug erhältlich oder können digital in der BuBiM-App (mit Rabattcode „kommit20“) bzw. ab Oktober 2022 in der neuen kommit!-App erworben werden.

3.2 Kann ich mein RVM-Abo im kommit-Shuttle nutzen?

Ja, im kommit-Shuttle werden fast alle Tickets und Abos des WestfalenTarifs anerkannt, die auch in Bus und Bahn gültig sind. Die einzige Ausnahme bilden SchulwegMonatsTickets.

3.3 Welche Tickets und Abos werden (nicht) anerkannt?

SchulwegMonatsTickets werden nicht anerkannt, ansonsten werden alle Tickets und Abos des WestfalenTarifs anerkannt, die auch in Bus und Bahn gültig sind.

3.4 Wie kann ich bezahlen?

Tickets sind entweder bar im Fahrzeug erhältlich oder können digital in der BuBiM-App bzw. ab Oktober 2022 in der neuen kommit!-App erworben werden.

3.5 Gilt mein Schwerbehindertenausweis?

Ja, schwerbehinderte Reisende mit Berechtigung (Beiblatt mit Wertmarke) der unentgeltlichen Beförderung (Freifahrt) werden beim WestfalenTarif unentgeltlich befördert. Bei eingetragener Begleitperson (Merkzeichen B) fährt diese ebenfalls unentgeltlich mit.

4. Nach der Buchung

4.1 Wie kann ich meine Fahrt stornieren?

Sie können Ihre Fahrt ganz einfach in der kommit-Shuttle-App oder telefonisch (0251 62853110) stornieren. Wählen Sie hierzu einfach im Menü unter „Gebuchte Fahrten“ die Fahrt aus, die Sie stornieren möchten, tippen Sie dort auf „Details“ und abschließend auf „Fahrt stornieren“.

Stornierungsanfragen über den Support können nicht bearbeitet werden.

4.2 Warum verändert sich meine Ankunftszeit?

Im On-Demand-Verkehr findet ein sogenanntes „Pooling“ statt, d.h. dass Ihre Fahrten mit denen anderer Fahrgäste zusammengelegt werden. Durch diese Bündelung sollen möglichst viele Fahrgäste mit möglichst wenig Strecke befördert werden. Dabei kann es passieren, dass sich Ihre Ankunftszeit durch die Fahrtenanfragen anderer Nutzer um bis zu 15 Minuten verschiebt. Bitte berücksichtigen Sie diese mögliche Verzögerung bei Ihrer Planung.

4.3 Warum fahre ich nicht alleine?

Im On-Demand-Verkehr findet ein sogenanntes „Pooling“ statt, d.h. dass Ihre Fahrten mit denen anderer Fahrgäste zusammengelegt werden. Durch diese Bündelung sollen möglichst viele Fahrgäste mit möglichst wenig Strecke befördert werden. Dabei kann es passieren, dass sich Ihre Ankunftszeit durch die Fahrtenanfragen anderer Nutzer um bis zu 15 Minuten verschiebt. Bitte berücksichtigen Sie diese mögliche Verzögerung bei Ihrer Planung.

4.4 Was passiert, wenn ich mich verspäte?

Sofern es die Auftragslage des Fahrpersonals zulässt, wartet dieses bis zu zwei Minuten am versprochenen Abholort, ggf. versucht es auch, Sie telefonisch zu erreichen. Hierzu besteht jedoch keine Verpflichtung und liegt im Ermessen des Fahrers/der Fahrerin – Ihr Anspruch auf Beförderung entfällt, wenn Sie sich verspäten. Grundsätzlich bitten wir darum, dass Sie sich kurz vor der geplanten Abholzeit am Anfahrtsort einfinden, um eine reibungslose und verspätungsfreie Beförderung für Sie und die Fahrgäste der Folgefahrten zu gewährleisten.

Wiederholte Verspätungen führen dazu, die 2-Minuten-Wartezeit in Einzelfällen nicht mehr anzubieten.

4.5 Kann ich meine Buchung nachträglich noch ändern?

Nein, die Buchung kann aktuell leider nachträglich nicht mehr geändert werden.

4.6 Bekomme ich Live-Informationen, wann das Fahrzeug kommt?

Ja, Sie können ab ca. 10 Minuten vor der Abholung den Live-Standort und die voraussichtliche Abfahrtszeit in der App verfolgen. Zudem erhalten Sie eine Push-Nachricht, kurz bevor das Fahrzeug Sie abholt, wenn es vor Ort angekommen ist sowie im Falle einer Verspätung.

5. Beförderung

5.1 Kann ich im kommit-Shuttle meinen Rollstuhl nutzen?

Ja, unsere Fahrzeuge sind mit einer Rampe (max. 200 kg) zur barrierefreien Nutzung ausgestattet. Es kann jedoch nur ein Rollstuhl pro Fahrzeug gleichzeitig befördert werden. Voraussetzung ist ein Rollstuhl mit Beckengurt, da eine Beförderung ansonsten nicht gestattet ist.

Die Beförderung vollelektrischer Rollstühle ist aus Platzgründen nicht möglich.

5.2 Können auch Kleinkinder befördert werden?

Die kommit-Shuttles sind mit einem fest installierten Kindersitz für Kinder zwischen 9 und 36 Monaten ausgestattet. Zudem werden zwei Sitzerrhöhungen für Kinder ab drei Jahren vorgehalten. Kinder unter 9 Monaten können ausschließlich in dazu geeigneten Sitzmöglichkeiten befördert werden, diese müssen eigenständig mitgeführt werden. Dies gilt auch für Kindersitze-/Erhöhungen, die über die vorhandenen Kapazitäten hinaus benötigt werden. Ein Anspruch auf das Vorhandensein eines Kindersitzes besteht nicht, auch dann nicht, wenn „Kind“ oder „Kleinkind“ bei der Buchung angegeben wird. Der Transport von Kindern im Kinderwagen ist nicht gestattet.

5.3 Dürfen meine Haustiere auch mitfahren?

Jein. Gemäß der Beförderungsbedingungen des WestfalenTarifs (<https://www.westfalentarif.de/der-westfalentarif/befoerederungsbedingungen-tarifbestimmungen>) ist die Mitnahme von Tieren – mit Ausnahme von Führhunden – ausschließlich in Transportboxen gestattet.

6. Sonstige Fragen

6.1 An wen kann ich mich bei Fragen oder Beschwerden wenden?

Bei Fragen, Beschwerden, Verbesserungsvorschlägen etc. wenden Sie sich bitte per E-Mail an od.support@rvm-online.de. Bitte beachten Sie, dass wir ausschließlich per E-Mail antworten können. Dies gilt auch für Rückfragen, die über das CallCenter an uns gerichtet werden.

Bei technischen Problemen oder Anfragen zu konkreten Fahrten geben Sie bitte immer alle Ihnen bekannten Fahrtetails (Abfahrts- und Ankunftszeit, Start- und Zieladresse, Fahrzeug) und wenn möglich auch Screenshots mit an.

6.2 Ich habe etwas im Fahrzeug verloren, an wen muss ich mich wenden?

In der Regel geben wir alle Fundsachen regelmäßig im Fundbüro der Gemeinde Senden ab. Ansonsten kontaktieren Sie uns bitte unter od.support@rvm-online.de und wir versuchen Ihnen zu helfen.