

Senior*innencafé mit der ASEAG am 18.01.2023

Fragen und Antworten zur movA-App

Am 18.01.2023 waren Mitarbeiter*innen der ASEAG bereits zum dritten Mal beim Senior*innencafé im OecherLab, um die movA-App vorzustellen und die Perspektive von Senior*innen auf die App zu verstehen. Die im Rahmen der Veranstaltung aufgetretenen Fragen und Antworten haben wir im Folgenden zusammengefasst.

1 Grundsätzliches: Wie funktioniert movA?

1.1 Gilt die App ausschließlich für Busse oder auch für Bahnen?

- Die ÖPNV-Verbindungsankunft gilt für Busse und Bahnen

1.2 Nach welchen Kriterien legen Sie die Zeiten für die Fußwege fest?
(Diese sind zu kurz für Senior*innen)

- Die Zeiten für die Fußwege legen wir zurzeit nicht selber fest, sondern greifen hier auf ein öffentliches Auskunftssystem zu, die durchschnittliche Werte als Grundlage nehmen. Wir planen für die Zukunft eine Filtereinstellung, mit der die Gehweggeschwindigkeit individuell einstellbar ist.

1.3 Wird der Ticketpreis beim eezy.nrw-Tarif immer erst beim Check-out angezeigt?
(Ich würde den Preis gerne schon zu einem früheren Zeitpunkt wissen)

- Der Ticketpreis beim eezy.nrw-Tarif wird in der movA-App erst bei Check-out angezeigt. Der Preis wird nach der Fahrt auf Basis der zurückgelegten Luftlinien-Entfernung berechnet. Daher kann z.B. das Ticket auch nicht im Voraus gekauft werden.
- Der Luftlinien-Tarif wird für eine kurze Strecke im AVV nicht teurer sein als das entsprechende AVV-Einzelticket
- Wer sich vor der Reise über den Preis informieren möchte, kann den eezy.nrw Preisrechner unter <https://eezy.nrw/de/preisrechner> nutzen

2 Kosten: Was kostet movA?

2.1 Fallen für die App Gebühren an?

- Für das Herunterladen und die Nutzung der App fallen keine Gebühren an.

2.2 Ist die Fahrplanauskunft in der App mit Kosten verbunden?

- Das Herunterladen der App und die Fahrplanauskunft in der App sind nicht mit Kosten verbunden.
- Wenn Sie ein Ticket über die App kaufen, fallen nur die Kosten für das jeweilige Ticket an, keine weiteren Gebühren



Senior*innencafé mit der ASEAG am 18.01.2023

Fragen und Antworten zur movA-App

3 Leistungsumfang: Welche Tickets kann ich über movA kaufen?

3.1 Kann ich über movA den Netliner buchen?

- Den NetLiner können Sie über movA buchen. Unter „Verbindungen“ geben Sie den gewünschten Start- und Zielort sowie die Zeit ein und klicken auf „NetLiner buchen“. Anschließend werden alle Verbindungen angezeigt, die gebucht werden können. Das entsprechende Ticket wird automatisch angezeigt. Als Abokunde oder wenn Sie das Ticket bar beim Fahrpersonal bezahlen möchten, können Sie das Ticket bei der Buchung über das Papierkorb-Symbol neben dem Ticket abwählen. So können Sie die NetLiner-Verbindung auch buchen, ohne ein zusätzliches Ticket zu kaufen.

3.2 Kann ich über movA Tickets nach Maastricht kaufen?

- Grenzüberschreitende Tickets, z.B. nach Maastricht kann man aktuell nicht über die movA-App kaufen. Ausnahmen sind Ziele, die mit AVV-Linien zu erreichen sind, z.B. Vaals, direkt an der Deutsch-Niederländischen Grenze. Vaals ist mit den Linien 25 und 33 der Aseag erreichbar

3.3 Kann ich das 4-Fahrten-Ticket auch in der movA-App kaufen?

- Das 4-Fahrten Ticket können Sie in der movA-App kaufen. In der Menüleiste am unteren Rand des Smartphones unter „Tickets“ wählen Sie im „Ticketshop“ unter „Tickettyp“ das gewünschte 4-Fahrten-Ticket aus

3.4 Kann ich über movA eine Fahrkarte für eine*n Mitfahrer*in kaufen und wird das von den Kontrolleur*innen akzeptiert?

- Sie können in der movA-App Tickets für Ihre Mitfahrer*innen, auch für Kinder und Enkelkinder kaufen. Die Tickets werden von Kontrolleur*innen akzeptiert

4 Testkunden-Gruppen

4.1 Wird man als Testkund*in „gläsern“: welche Daten muss ich dazu preisgeben?

- Es werden keine persönlichen Daten abgefragt. Testkund*innen testen nicht auf dem eigenen Smartphone und melden sich auch nicht mit einem eigenen Account an. Für die Tests werden bei einem Vor-Ort-Termin Geräte zur Verfügung gestellt. Ziel ist es, mithilfe von Testversionen (Prototypen) der App herauszufinden, wie verständlich und wie gut bedienbar die App ist. Dafür sind keine persönlichen Daten erforderlich und es werden auch keine Daten gespeichert. Der Testperson werden auch keine persönlichen Fragen gestellt. Ausschließlich Fragen zur Handhabung der App und Fragen nach Verbesserungsvorschlägen und Wünschen für zukünftige Funktionen.



Senior*innencafé mit der ASEAG am 18.01.2023

Fragen und Antworten zur movA-App

5 Sonstiges

5.1 *Kann ich mir in der App ein gekauftes Ticket zurückerstatten lassen, wenn ich das Ticket doch nicht mehr brauche?*

- Ein gekauftes Ticket kann nicht direkt in der App zurückerstattet werden
- Wir empfehlen das Ticket erst zeitnah vor der Fahrt zu kaufen, da die Tickets eine bestimmte Gültigkeit haben. Diese kann im Ticketshop unter „Weitere Informationen einblenden“ zu jedem Ticket eingesehen werden. Wenn (im Ausnahmefall) ein Ticket versehentlich z.B. doppelt gekauft wurde, können Sie sich an den Kundenservice wenden. Der Kundenservice wird mit Ihnen eine Lösung finden.

5.2 *Wird das DeutschlandTicket (49€-Ticket) als Einzelticket oder als Abo angeboten werden?*

- Das Deutschlandticket wird als Abo angeboten. Details zum Startzeitpunkt der Tickets, Laufzeit und Kündigungsfrist werden aktuell noch diskutiert. Abokunden werden vom entsprechenden Verkehrsverbund informiert, wie eine Umstellung auf das DeutschlandTicket ablaufen kann.