

Fragen und Antworten (FAQ) zu rnv fips

Fragen und Antworten (FAQ) zu rnv fips	1
Was ist fips?	2
Wie funktioniert fips?	2
Wo fährt fips? Wann fährt fips?	2
Wie buche ich eine Fahrt?	2
Kann ich meine Buchung ändern oder stornieren?	2
Was kostet eine Fahrt?	3
Wo kann ich zusteigen?	3
Wie finde ich das Fahrzeug?	3
Ich glaube ich stehe falsch.	3
Barrierefreiheit bei fips	3
Mitnahme von Kindern und Kinderwägen	3
Mobilitätseingeschränkte Personen	4
Blinde und Sehbehinderte	4
Menschen ohne Zugang zu einem Smartphone	4
Menschen im Rollstuhl	4
Muss ich mich während der Fahrt anschnallen?	4
Kann ich Gepäck mitnehmen?	4
Wieso wurde meine Fahrthanfrage abgelehnt?	5
Kann sich die Abfahrtszeit meines gebuchten Shuttles verändern?	5
Warum holt mich der fips nicht an der Haustür ab und fährt mich bis vor die Haustür?	5

Was ist fips?

Mit dem flexiblen fips-Shuttle ergänzt die Rhein-Neckar-Verkehr GmbH (rnv) das bestehende ÖPNV-Angebot in Mannheim und verbindet die Bezirke am Stadtrand besser miteinander. Die Elektrofahrzeuge dienen als komfortable Ergänzung zu den Bus- und Bahnlinien der rnv, zum Beispiel für Fahrten von der Haltestelle nach Hause oder als direkte Verbindung auf kürzeren Strecken im Quartier. Dabei werden die Fahrtwünsche mehrerer Fahrgäste mit ähnlichen Strecken oder Zielen intelligent gebündelt. Zur Benutzung einfach App laden, anmelden, fips buchen und ankommen.

Wie funktioniert fips?

fips hat keinen festen Fahrplan, sondern bietet die Möglichkeit, innerhalb ausgewählter Stadtgebiete flexibel eine Fahrt zwischen „virtuellen“ und/ oder bestehenden Haltestellen zu buchen. Virtuelle Haltestellen sind Punkte, an denen die Shuttles zum Ein- oder Ausstieg kurz anhalten. Das Netz virtueller Haltestellen ist so engmaschig ausgelegt, dass zumeist weniger als 100 Meter zwischen dir und dem Abholort liegen. Ziel des Angebots ist es dabei, die Fahrtwünsche mehrerer Fahrgäste mit ähnlichen Strecken oder Zielen zu bündeln, wobei dem Einzelnen dafür ggf. ein gewisser Fahrten-Umweg zugemutet wird.

Wo fährt fips? Wann fährt fips?

Es werden die Stadtbezirke **Neckarau** und **Lindenhof** montags bis sonntags in der Zeit von 5 Uhr bis 24 Uhr bedient. Die genaue Grenze des Bediengebiets wird in der App auf der Karte angezeigt.

In **Seckenheim** ergänzt fips darüber hinaus montags bis sonntags in der Zeit von 20 bis 24 Uhr den Bus der Linie 43.

Auch die nördlichen Mannheimer Stadtteile **Blumenau**, **Gartenstadt**, **Sandhofen**, **Scharhof**, **Schönau** und **Waldhof** werden in der Zeit von 5 Uhr bis 24 Uhr bedient.

Wie buche ich eine Fahrt?

Du musst dich zur Nutzung von fips einmalig registrieren. Die Buchung erfolgt dann einfach und bequem über die fips App. Dort kannst du den Abfahrts- und Zielort eingeben sowie Angaben zur gewünschten Abfahrtszeit, Anzahl der Fahrgäste, Tickets und Barrierefreiheit machen.

Kann ich meine Buchung ändern oder stornieren?

Ja, du kannst deine Buchung vor Fahrtantritt jederzeit ändern oder stornieren.

Was kostet eine Fahrt?

Für eine Fahrt mit fips brauchst du einen gültigen VRN-Fahrausweis. Wenn du noch kein Abo oder einen anderen Fahrschein hast, kannst du in der fips App einen Fahrschein zum eTarif lösen. Der über fips gebuchte Ticketpreis setzt sich aus einem Grundbetrag von 1,30 € pro Fahrt und einem Betrag von 0,20 € pro angefangenem Luftlinien-Kilometer zusammen.

Wo kann ich zusteigen?

Fips hält aktuell an über 1.500 virtuellen Haltestellen. Wenn du eine Fahrt buchst, wird in der App der Abholpunkt auf einer Karte sowie eine Fußwegnavigation von deinem Standort zum Abholpunkt angezeigt.

Wie finde ich das Fahrzeug?

Bei Buchung wird dir ein fips Fahrzeug zugewiesen, in der App kannst du das Kennzeichen sowie die Fahrzeugnummer deines Fahrzeugs sehen. Die Fahrzeugnummer ist gut sichtbar außen an den Fahrzeugen angebracht. Sei bitte pünktlich zur angegebenen Zeit am Abholpunkt, da die fips Fahrzeuge nur in wenigen Fällen auf dich warten können.

Ich glaube ich stehe falsch.

Schau nochmal in der App auf der Kartenansicht, ob dein aktueller Standort mit dem angegebenen Abholort übereinstimmt. Die Abholpunkte sind exakt auf einer Straßenseite und Fahrtrichtung festgelegt. In der App erhältst du auch eine Fußwegnavigation zum Abholort. Prüfe die angegebene und evtl. aktualisierte Ankunftszeit deines Fahrzeugs, ab ca. 10 Minuten vor Abholung kannst du dein Fahrzeug auch live auf der Karte verfolgen.

Barrierefreiheit bei fips

Bei der Buchung einer Fahrt kannst du verschiedene Optionen zur Barrierefreiheit auswählen. Wenn du Verbesserungsvorschläge oder Anmerkungen zum Thema Barrierefreiheit hast, kannst du uns gerne über einen der bekannten Kanäle oder fips@rnv-online.de kontaktieren.

Mitnahme von Kindern und Kinderwägen

Deine Kinder können natürlich mitfahren. Im Gegensatz zum Bus gilt aber im fips für Kinder bis zum vollendeten zwölften Lebensjahr, die kleiner als 150 cm sind, eine Kindersitzpflicht. Für Kinder ab ca. 9 Monaten haben wir Kindersitze an Bord. Unter Barrierefreiheit gibt es die Option „Kindersitz (1 bis 4 Jahre)“ für Kinder von 9 bis 18 kg. Für Kinder ab ca. 3,5 Jahren bzw. von 15 bis 36 kg ist die Option „Kindersitz (ab 4 Jahre)“ vorgesehen. Wenn du einen

Kinderwagen dabei hast, kannst du die Option „Kinderwagen“ auswählen. Die fips Fahrerinnen und Fahrer helfen dann gerne beim Verstauen des Kinderwagens.

Mobilitätseingeschränkte Personen

Menschen mit eingeschränkter Mobilität erhalten mit Auswahl der Option „Unterstützung beim Einstieg“ durch die fips Fahrerinnen und Fahrer Hilfestellung beim Ein- und Ausstieg und ggf. beim Verstauen der Gehhilfe o.ä.

Blinde und Sehbehinderte

Blinde und Menschen mit Sehbehinderung erhalten durch die Auswahl der Option „Unterstützung beim Einstieg“ durch die fips Fahrerinnen und Fahrer Hilfestellung beim Auffinden des Fahrzeugs sowie beim Ein- und Ausstieg. Mit Auswahl der Option ‚Blindenhund‘ kann die Mitnahme des Begleithundes gebucht werden.

Menschen ohne Zugang zu einem Smartphone

Für Menschen ohne die Möglichkeit, ein Smartphone zu nutzen, kann die Registrierung in einer Mobilitäts-Zentrale und die Buchung telefonisch durchgeführt werden. Auf Grund der eingeschränkten Möglichkeiten am Telefon ist der Funktionsumfang der telefonischen Buchung gegenüber der App jedoch eingeschränkt.

Menschen im Rollstuhl

Im Laufe des 1. Halbjahres 2021 erwartet die rnv die ersten umgebauten Fahrzeuge, die auch Menschen sitzend im Rollstuhl befördern können. Ab dann wird im Menü Barrierefreiheit eine entsprechende Option Rollstuhl aktiviert und deiner Buchung automatisch ein geeignetes Fahrzeug zugewiesen. Die fips Fahrerinnen und Fahrer unterstützen beim Ein- und Ausstieg. Personen die selbstständig oder mit Unterstützung auf einen Sitzplatz im Fahrzeug Platz nehmen können, können bereits jetzt die Option „Unterstützung beim Einstieg“ nutzen.

Muss ich mich während der Fahrt anschnallen?

Ja, wie im PKW gilt in den fips Fahrzeugen die Anschnallpflicht.

Kann ich Gepäck mitnehmen?

Handgepäck kann immer mitgeführt und im Fahrgastraum verstaut werden. Die Mitnahme von größeren Gepäckstücken unterliegt den Regelungen des VRN zur Gepäckmitnahme. Vor Ort entscheidet immer die fips Fahrerin oder der Fahrer, ob die Mitnahme eines oder mehrere Gepäckstücke verkehrssicher ohne Beeinträchtigung der anderen Fahrgäste möglich ist.

Wieso wurde meine Fahratanfrage abgelehnt?

Bei einem nachfragebasierten System ist es auf Grund der festen Anzahl an Fahrzeugen und Plätzen möglich, dass zu gewissen Zeiten mit starker Nachfrage eine Fahratanfrage nicht innerhalb der definierten Servicekriterien erbracht werden kann. Dann wird deine Anfrage abgelehnt. Du kannst deine Anfrage zu einem späteren Zeitpunkt erneut stellen.

Kann sich die Abfahrtszeit meines gebuchten Shuttles verändern?

Ja, eine Änderung der Abfahrtszeit ist innerhalb eines gewissen Rahmens möglich, da durch neue Buchungen sich die Route des Shuttles geringfügig ändern kann. Die Ankunftszeit ist immer in der App abrufbar, ab ca. zehn Minuten vor Abholung ist darüber hinaus die aktuelle Position des gebuchten Fahrzeugs auf der Karte sichtbar.

Warum holt mich der fips nicht an der Haustür ab und fährt mich bis vor die Haustür?

Fips ist eben kein Taxi, das dich vor die Haustür bringt, sondern ein so genannter Linienbedarfsverkehr nach dem Personenbeförderungsgesetz. Als solcher darf fips zwischen bestimmten Einstiegs- und Ausstiegspunkten, den „virtuellen Haltepunkten“, innerhalb der Bediengebiete Fahrgäste ohne festgelegten Linienweg befördern. In Mannheim stehen über 1.500 solcher Haltepunkte zur Verfügung, so dass die Entfernung zum nächsten Haltepunkt nie weit ist.