

Medienmitteilung vom 2. Dezember 2019

## **Neu: Online gekaufte Fahrausweise selbständig erstatten lassen**

**In der ZVV-Ticket-App oder im ZVV-Ticketshop gekaufte Abonnemente, Mehrfahrtenkarten und sogar Einzeltickets können ab sofort auf gleichem Weg erstattet oder umgetauscht werden. Die Erstattung erfolgt direkt durch den Kunden und auf das beim Kauf verwendete Zahlungsmittel. Der ZVV erspart seinen Fahrgästen dadurch den Gang zum Schalter sowie Gebühren.**

Der ZVV möchte die Möglichkeiten der Digitalisierung nutzen, um den Zugang und die Benützung des öffentlichen Verkehrs laufend zu vereinfachen. Hierzu gehört nebst einem einfachen Ticketkauf auch die Option, ein nicht benötigtes Ticket umzutauschen oder erstatten zu lassen.

Während Abonnemente jederzeit umgetauscht oder erstattet werden können, ist bei Einzeltickets und Mehrfahrtenkarten der Gültigkeitsbeginn entscheidend. Einzeltickets können nur bis zum Gültigkeitsbeginn erstattet werden; bei Mehrfahrtenkarten ist die Erstattung darüber hinaus nur möglich, wenn alle Entwertungsfelder noch leer sind. Eine angebrauchte Mehrfahrtenkarte kann zurzeit noch nicht online erstattet werden.

Erstattungen und Umtausche sind selbstverständlich weiterhin auch an bedienten Verkaufsstellen möglich. Nachträgliche bzw. rückwirkende Erstattungen infolge Krankheit oder sonstiger Reiseunfähigkeit erfordern in jedem Fall eine Prüfung der entsprechenden Bescheinigung durch das Schalterpersonal.

### **Medienauskunft**

Larissa John, Medienstelle ZVV, 043 257 48 53