FAQ

FAQ: Kundenportal / App & Login

Wie funktioniert das Kundenportal / die WVVmobil-App?

Die WVVmobil App funktioniert ganz einfach. Laden Sie sich die App kostenlos auf Ihrem Smartphone herunter. Registrieren Sie sich oder loggen Sie sich dort mit Ihrer Kennung aus dem WVV Webshop ein (Sie benötigen nur eine Kennung für beides).

Hinterlegen Sie bitte Ihr gewünschtes Zahlungsmittel. Falls Sie Ihr Zahlungsmittel schon bei der Registrierung im Webshop hinterlegt haben, wird dieses automatisch für die App übernommen, zusammen mit Ihren anderen Daten.

Nun können Sie Ihr gewünschtes Ticket kaufen, indem Sie den weiteren Anweisungen der App folgen. Auch die Fahrplanauskunft für Ihre nächste Fahrt steht Ihnen kostenlos zur Verfügung.

Warum gibt es kein Ticket-to-Print mehr?

Das Deutschlandticket wurde von der Bundesregierung als rein digitales Ticket (sprich: App oder Chipkarte) eingeführt. Die Ticket-to-Print-Variante, bei der man einen QR-Code per PDF herunterladen und ausdrucken konnte, war nur als Übergangslösung bis Frühjahr 2024 zulässig. Deshalb wurde die Funktion nun in WVVmobil deaktiviert. Außerdem kann so einer missbräuchlichen Verwendung des QR-Codes durch Betrüger vorgebeugt werden. In den letzten Monaten gab es eine große Welle an Betrugsvorfällen, bei denen mit gestohlenen Daten QR-Codes erstellt und diese weiterverkauft wurden.

Um die Sicherheit unserer Fahrgäste in der App WVVmobil zu gewährleisten, kann der QR-Code ab sofort nur noch digital über die App ausgegeben werden. Die App ist im Google-Play-Store sowie im Apple App Store erhältlich.

Ich habe mein Passwort zum Kundenportal / zur WVVmobil-App vergessen. Wie kann ich es zurücksetzen?

Bitte gehen Sie zu unserer "Passwort vergessen"-Seite, in dem Sie beim Login auf „Passwort vergessen“ klicken.

Bitte geben Sie dort Ihre Email-Adresse ein. Anschließend erhalten Sie eine Email mit einem Link zum Ändern Ihres Passwortes. Sobald Sie Ihr Passwort geändert haben, erhalten Sie wieder Zugang zu Ihrem Kundenkonto.

Ich habe mehrfach meine Daten falsch eingegeben und mein Zugang zum Kundenportal / zur WVVmobil-App wurde gesperrt. Was kann ich jetzt tun?

Die Sperrung von Zugängen bei mehrfach fehlgeschlagenen Login-Versuchen ist eine sicherheitsbedingte Vorsichtsmaßnahme.

Bitte kontaktieren Sie unseren Kundensupport unter 0931 36 886 886.

Wie kann ich mein Passwort für mein Kundenkonto ändern?

Unter "Mein Konto" bzw. in der App unter „Profil“ können Sie im Reiter "Passwort ändern" Anpassungen vornehmen.

Wie kann ich meine Daten ändern?

Unter "Mein Konto" bzw. in der App unter „Profil“ können die hinterlegten Daten geändert werden.

Wie kann ich meinen Kundenaccount löschen?

Sie können Ihren Kundenaccount unter "Mein Konto" im Reiter "Einstellungen" löschen. In der App nutzen Sie den Button „Profil“ und „Login Daten ändern“.

Wie lang hat mein Passwort zu sein und welche Zeichen sind erlaubt?

Ihr Passwort sollte länger als 8 Zeichen sein und aus einer Kombination von Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen bestehen.

Mein Nachname hat sich geändert. Hat das Auswirkungen?

Um Ihren Nachnamen in der App oder im Kundenportal zu ändern, wenden Sie sich bitte an das Service-Team im Kundenzentrum oder per Mail an fahrschein-digital@wvv.de. Diese Maßnahme kann aus Sicherheitsgründen nicht selbst vorgenommen werden.

Bitte achten Sie darauf, dass bei einer Kontrolle Ihr Fahrschein nur gültig ist mit Ihrem Lichtbildausweis und wenn die Daten dort identisch sind.

Ich bin umgezogen, wo ändere ich meine Adresse?

Hierfür können Sie unter „Mein Konto“ bzw. „Profil“ Ihre Angaben ändern. Bitte achten Sie darauf, dass bei einer Kontrolle Ihr Fahrschein nur gültig ist mit Ihrem Lichtbildausweis und wenn die Daten dort identisch sind.

Kann ich meine persönliche Frage ändern?

Ihre persönliche Frage können Sie jederzeit in Ihrem Konto unter "Einstellungen" bzw. in der App im Reiter „Profil“ ändern.

Kann ich mein Profil exportieren?

Ihr Profil können Sie über das Kundenportal jederzeit in Ihrem Konto unter "Einstellungen" exportieren.

Was beinhaltet mein Profil?

Ihr Profil beinhaltet Ihre persönlichen Daten wie Vorname, Name, Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum, Geschlecht, Usernamen und Ihre Email-Adresse.

Wer ist mein Kontakt bei Fragen zu meinen Kundendaten? Welche Kontaktadresse steht in der App?

Sie können sich jederzeit an unsere Servicemitarbeitenden wenden, entweder über die App über den Reiter „Kontakt“ oder im Kundenportal über die Nachrichten-Funktion.

FAQ: Buchung

Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?

Wenn Sie 18 Jahre oder älter sind, können Sie per per Kreditkarte und mit PayPal bezahlen.

Wer 16 oder 17 Jahre alt ist, kann das Ticket per Kreditkarte (eigene oder die der Eltern) erwerben. Außerdem gibt es für Minderjährige die Funktion der Zahlungsübernahme. Hierbei werden zwei Accounts miteinander verknüpft, z.B. Eltern und Kind. Beim Kauf eines Tickets wird dann automatisch das Bezahlverfahren der Eltern angewandt. So können auch unter 18-Jährige ein Ticket kaufen.

Wieso kann ich mit 16 bzw. 17 Jahren nur mit Kreditkarte zahlen?

Aufgrund rechtlicher Vorgaben ist für Minderjährige ab 16 der Kauf eines Online-Abos nur mit Kreditkarte möglich. Andere Zahlungsmöglichkeiten sind nicht zugelassen. Deshalb gibt es die Funktion der Zahlungsübernahme, bei der zwei Accounts miteinander verknüpft werden. Dadurch sind für den „Eltern“-Account alle Zahlungsmöglichkeiten zulässig.

Habe ich mich bei einer Kontrolle auszuweisen?

Halten Sie bitte bei einer Kontrolle stets einen amtlichen Lichtbildausweis bereit. Das Ticket ist nur in Kombination mit Ihrem Ausweis gültig.

Wie erfolgt die Kontrolle?

Die Kontrolle erfolgt während Ihrer Fahrt. Dort zeigen Sie bitte Ihren gültigen Fahrschein und einen gültigen Lichtbildausweis vor.

Kann ich auch andere Tickets, wie z.B. ein Fahrkarten-Abo oder Einzelfahrscheine kaufen?

In der WVVmobil-App können Sie aktuell das Deutschlandticket sowie die Deutschlandticket-Varianten kaufen:

- Deutschlandticket
- Deutschlandticket Azubi / Freiwilligendienst
- Deutschlandticket Studium
- Deutschlandticket Job

Außerdem gibt es seit November 2024 folgende Tickets für die Großwabe (Würzburg, Höchberg, Gerbrunn):

- Kurzstrecke Eins+4 Kind
- Kurzstrecke Eins+4 Erwachsener
- Einzelfahrt Kind
- Einzelfahrt Erwachsener
- Tageskarte Solo
- Tageskarte Plus
- Fahrradticket (Einzelfahrt Kind)
- 6er-Karte Erwachsener
- 6er-Karte Kind

Andere Fahrkarten stehen derzeit noch nicht zum Kauf in der App zur Verfügung.

Ich sehe keinen Barcode für ein Ticket. Was kann ich tun?

Sollten Sie nach Ihrem Fahrscheinkauf keinen Barcode angezeigt bekommen, setzen Sie sich bitte mit unserem Kundensupport unter 0931 36 886 886 oder per E-Mail an fahrschein-digital@wvv.de in Verbindung.
Neue Tickets, die noch nicht gültig sind, erscheinen im Bereich „Zukünftig gültig".

Kann ich für jemand anderen ein Ticket kaufen?

Das kommt darauf an, welches Ticket Sie kaufen möchten. Bei allen Tickets des Bartarifs können Sie einen anderen Ticketinhaber auswählen. Bei Deutschlandtickets ist es allerdings nicht möglich. Dort gibt es allerdings die Funktion der Zahlungsübernahme. Dabei werden zwei Accounts miteinander verknüpft und die Bezahlmethode des Zahlenden angewandt. Der/die Käufer/in bzw. Begünstigte benötigt einen eigenen Account und kauft das Ticket persönlich. Es wird dann automatisch die Bezahlmethode des anderen Accounts benutzt.

Kann ich Hunde oder Fahrräder kostenlos mitnehmen?

Für die Mitnahme von Fahrrädern und Hunden gelten die jeweiligen Tarifbestimmungen des Verkehrsverbundes vor Ort. Bitte informieren Sie sich auf den jeweiligen Internetseiten.

Wie erhalte ich mein Ticket nach der Buchung?

Sie erhalten Ihr Ticket sofort nach dem Kauf unter Tickets im Reiter "Meine Tickets". Sollte Ihr Ticket in der Zukunft gültig sein, sehen Sie es unter zukünftig gültige Tickets**.**

Was lade ich bei Berechtigungen hoch?

Bei Berechtigungen laden Sie bitte folgendes Dokument hoch, falls Sie das jeweilige Ticket kaufen:

- Azubis / Freiwilligendienstleistende / Beamtenanwärter/innen:
  den ausgefüllten Nachweis für das bayerische Ermäßigungsticket (das Dokument finden Sie unter www.wvv.de/azubiticket)
- Studierende:
  Hier können Sie sich mit Ihrem Uni-Login automatisch identifizieren (weitere Infos unter www.wvv.de/semesterticket).
- Job-Pendler/innen:
  Ihre Arbeitgeberbestätigung, welchen Sie von Ihrem Arbeitgeber erhalten

Das jeweilige Wunschticket kann erst nach Freigabe des Berechtigungsnachweises gekauft werden. Ein bereits vorhandenes Ticket wird nicht automatisch umgestellt und ist selbstständig zu kündigen.

Benötige ich Handyempfang, um mein Ticket aufzurufen?

Nein, Sie benötigen keinen Handyempfang, um das Ticket angezeigt zu bekommen. Es ist lediglich nötig, dass Ihr Handy am Anfang des Monats einmal Internetverbindung hatte, damit sich das Ticket beim Monatswechsel richtig aktualisieren kann.

Was mache ich, wenn ich aus Versehen ein Ticket doppelt gekauft habe?

Sollten Sie aus Versehen einen Fahrschein mehrfach gekauft haben, so wende Sie sich bitte an unseren Kundensupport unter 0931 36 886 886 oder unter fahrschein-digital@wvv.de mit folgenden Informationen: Ihre E-Mail, Bestellnummer, Ihren Namen, das Kaufdatum, den Preis und den Gültigkeitszeitraum des Tickets. Wir setzen uns schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung.

Was passiert, wenn ich bei einer Fahrausweiskontrolle ohne gültiges Ticket angetroffen werde?

Sollten Sie bei einer Fahrausweiskontrolle kein gültiges Ticket vorzeigen können, so wird ein erhöhtes Beförderungsentgelt fällig. Das erhöhte Beförderungsentgelt beträgt 60 €. Dieses wird auf 7 € reduziert, wenn Sie innerhalb einer Woche im WVV Kundenzentrum nachweisen, dass Sie zum Zeitpunkt der Kontrolle im Besitz eines gültigen Tickets waren.

Wenn Sie bereits vor der Fahrt feststellen, dass Sie das Ticket nicht vorzeigen können, können Sie diesen Aufwand auch vermeiden, indem Sie einen Einzelfahrschein am Automaten oder bei den Busfahrer/innen kaufen. Dieser wird nicht ersetzt.

Können Tickets nachträglich vorgelegt werden?

Wenn Sie Ihren Fahrschein zuhause vergessen haben oder ihn bei der Kontrolle nicht finden, kann er noch nachträglich im WVV Kundenzentrum am Sternplatz vorgezeigt werden. Sie bezahlen dann 7 € Bearbeitungsgebühr.

Ich habe ein erhöhtes Beförderungsentgelt erhalten, weil mein Handy gesponnen hat. Wo kann ich einen Nachweis für die Gültigkeit des Tickets erhalten?

Beim Kauf eines Tickets erhalten Sie einen Zahlungsbeleg an Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse. Außerdem ist Ihr Barcode auf allen mobilen Geräten sichtbar, bei denen Sie sich mit Ihren Anmeldedaten einloggen.

Muss ich die Ortungsdienste immer anlassen?

Wenn Sie Tickets kaufen möchten oder eine Fahrplanauskunft benötigen, brauchen die Ortungsdienste nicht zwingend eingeschaltet sein. Die Vorschläge bei der Haltestellensuche im Auskunftsteil sind jedoch auf den aktuellen Standort zugeschnitten und werden dann schneller angezeigt.

Wie kann ich ein Ticket aus dem Warenkorb löschen?

Wenn Sie sich im Warenkorb befinden und Ihr Ticket löschen möchten, wischen Sie auf dem Screen nach links. Damit wird Ihr Ticket aus dem Warenkorb gelöscht. Im Kundenportal drücken Sie auf „Ticket löschen".

Werden bisherige Abonnements automatisch umgestellt?

Ein bereits vorhandenes Ticket wird nicht automatisch umgestellt, auch nicht beim Hochladen der Bescheinigung. Wenn Sie bereits ein Ticket bei der WVV haben, kündigen dies bitte rechtzeitig und kaufen dann neu Ihr Wunschticket über die App oder das Serviceportal. Ein ermäßigtes Ticket kann erst nach Freigabe des Berechtigungsnachweises gekauft werden.

FAQ: Stornierung / Kündigung

Wie kann ich mein Ticket stornieren?

Sollten Sie ein Ticket aus Versehen gekauft haben, wenden Sie sich bitte ausschließlich schriftlich an unseren Kundensupport fahrschein-digital@wvv.de. Bitte lassen Sie uns in Ihrer Email die Bestellnummer, Ihren Namen, das Kaufdatum, den Preis und ggf. den Gültigkeitszeitraum des Tickets zukommen. Wir werden uns schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Wie kann ich mein Ticket kündigen?

Sie möchten Ihr Ticket für den nächsten Monat kündigen? Bitte beachten Sie, dass eine Kündigung des Deutschlandtickets für den Folgemonat immer nur möglich ist, wenn Sie diese bis zum 10. des Vormonats durchführen. Ansonsten verlängert sich Ihr Deutschlandticket automatisch um einen weiteren Monat.

Wie und wann erhalte ich mein Geld zurück?

Sollten Sie Ihr Ticket vor dem Fahrtantritt über unseren Kundensupport storniert haben, so wird Ihnen das berechnete Fahrtentgelt innerhalb weniger Tage auf das Zahlungsmittel zurückerstattet, mit welchem Sie das Ticket gekauft haben.

FAQ: Abrechnung

An wen kann ich mich im Falle einer Frage zum Zahlungsprozess wenden?

Bei Fragen zum Zahlungsprozess können Sie sich an unseren Zahlungsdienstleister Logpay wenden.

Per Telefon: 06196 / 8012-702 oder per Email: mobility@logpay.de.

Wann wird der Betrag von meinem Konto abgebucht?

Nach einem direkten Fahrscheinkauf wird der Kaufpreis in der Regel innerhalb von 1-2 Werktagen fällig und von dem von Ihnen angegebenen Zahlungsmittel eingezogen. In den folgenden Monaten bzw. bei Tickets, die Sie für die Zukunft kaufen, wird der Kaufpreis immer Ende des Monats (ca. 26. des laufenden Monats) von Ihrem Zahlungsmittel abgebucht.

Kann ich die Zahlart verändern?

Unter "Mein Konto" bzw. in der App unter „Profil“ im Reiter "Zahlungsdaten bearbeiten" können Sie die Zahlart ändern. Sie haben die Wahl zwischen Kreditkarte und PayPal.

Wie erhalte ich eine Rechnung für meinen Ticketkauf?

Wenn Sie für Ihren Fahrscheinkauf eine Rechnung benötigen, so klicken Sie in "Meine Tickets" im jeweiligen Ticket auf "Rechnung anzeigen". Sie können Ihre Rechnung auch direkt ausdrucken, herunterladen oder anhand der Zoom-Geste auf Ihrem Smartphone vergrößern.

Ist der Online-Kauf sicher?

Ja, der Online-Kauf ist sicher. Zwischen unserem System und dem Zahlungsdienstleisters werden ausschließlich PaymentIDs ausgetauscht, was den Transfer von Name, Bankverbindung, etc. ausschließt.

Was passiert, wenn mein Konto nicht gedeckt ist?

Ihr Ticket wird automatisch gesperrt und im Falle eines Deutschlandticket-Abos dieses storniert.

Kann ich mit PayPal bezahlen?

Ja, neben der Zahlungsart Kreditkarte steht Ihnen auch PayPal zur Verfügung.