

# FAQs zum G-Mobil

## Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemein .....	2
1.1	Was ist das G-Mobil? .....	2
1.2	Wann ist das G-Mobil im Einsatz?.....	2
1.3	Wo ist das G-Mobil im Einsatz?.....	2
1.4	Was bedeutet Ausschluss von Parallelverkehr? .....	3
2.	Buchung und Zahlung .....	3
2.1	Wie kann ich eine Fahrt mit dem G-Mobil buchen? .....	3
2.2	Ich kann keinen Kinderwagen bei der Buchung angeben. Kann ich diesen trotzdem mitnehmen?.....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
2.3	Ich habe kein Smartphone, möchte das G-Mobil 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? .....	4
2.6	Ich sehe die Fahrzeuge immer leer in der Gegend stehen, bekomme aber die Meldung, dass kein Fahrzeug verfügbar ist. Wie kann das sein? .....	5
2.7	Warum bekomme ich immer nur Busverbindungen angezeigt, aber keinen Shuttle? .....	5
3.	Tickets, Abos, Zahlung .....	5
3.1	Wie viel kostet die Fahrt mit dem G-Mobil?.....	5
3.2	Kann ich mein RVM-Abo im G-Mobil nutzen?.....	6
3.3	Welche Tickets und Abos werden (nicht) anerkannt? .....	6
3.4	Wie kann ich bezahlen? .....	6
3.5	Gilt mein Schwerbehindertenausweis? .....	6
4.	Nach der Buchung .....	6
4.1	Wie kann ich meine Fahrt stornieren? .....	6
4.2	Warum verändert sich meine Ankunftszeit? .....	7
4.3	Warum fahre ich nicht alleine? .....	7
4.4	Was passiert, wenn ich mich verspäte? .....	7
4.5	Kann ich die Buchung nachträglich noch ändern? .....	7
4.6	Bekomme ich Live-Informationen, wann das Fahrzeug kommt? .....	8
5.	Beförderung .....	8
5.1	Kann ich im G-Mobil meinen Rollstuhl nutzen?.....	8
5.2	Können auch Kleinkinder befördert werden? .....	8
5.3	Dürfen meine Haustiere auch mitfahren? .....	8
6.	Sonstige Fragen .....	9
6.1	An wen kann ich mich bei Fragen, Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen wenden? ....	9
6.2	Ich habe etwas im Fahrzeug verloren, an wen muss ich mich wenden? .....	9

# 1. Allgemein

## 1.1 Was ist das G-Mobil?

Das G(ronau)-Mobil ist ein Bedarfsverkehr für Gronau und stellt damit eine moderne Alternative zum Linienbusverkehr im Stadtgebiet Gronau dar. Per App, Website (<https://rvm.fahrt-buchen.de/>) oder Telefon können Sie barrierefreie Fahrzeuge bequem zu über 130 Haltestellen im Stadtgebiet bestellen. Es gibt keinen starren Fahrplan oder festgelegte Routen. Innerhalb des Bediengebiets kann jede Verbindung (Haltestelle zu Haltestelle) gebucht werden. Durch das flexible System entstehen kurze Reisezeiten.

Das G-Mobil ist am 01.06.2021 gestartet und hat den Stadtbus ersetzt (**Hinweis: Der Bürgerbus Gronau ist weiterhin unverändert im Einsatz!**). Die vorhandenen Haltestellen wurden übernommen und durch weitere Zustiegspunkte ergänzt, damit möglichst kurze Wege entstehen.

## 1.2 Wann ist das G-Mobil im Einsatz?

Montag bis Donnerstag	5 - 22 Uhr
Freitag	5 - 24 Uhr
Samstag	7 - 24 Uhr
Sonntag	7 - 22

## 1.3 Wo ist das G-Mobil im Einsatz?

Insgesamt 139 Haltestellen bestehend aus Bushaltestellen und virtuellen Haltestellen. Die virtuellen Haltestellen sind in der Örtlichkeit durch ein "G-Mobil"-Schild gekennzeichnet, verfügen aber nicht über weitere Ausstattungsmerkmal einer normalen Bushaltestelle.

Im Ortsteil Gronau verläuft das Bediengebiet von der Euregio im Westen bis zum Ter-Meulen-Weg im Osten und vom Drilandsee im Norden bis zum P+R-Parkplatz an der B54 im Süden. Der Ortsteil Epe wird durch sechs Haltestellen angebunden.

Einen Haltestellenplan finden Sie unter folgenden links:

Numerisch sortiert: <https://www.gronau.de/leben-in-gronau/verkehr/mein-g-mobil/haltestellenplan-nummeriert-stand-08.01.2024.pdf?cid=2604>

Alphabetisch sortiert: <https://www.gronau.de/leben-in-gronau/verkehr/mein-g-mobil/haltestellenplan-alphabetisch-stand-08.01.2024.pdf?cid=2607>

## 1.4 Was bedeutet Ausschluss von Parallelverkehr?

Das G-Mobil ist als Ergänzung zum bestehenden Busangebot zu verstehen. Um eine Konkurrenz zu verhindern, kann das G-Mobil nicht bestellt werden, wenn die gewünschte Verbindung mit einem vertretbaren Fußweg innerhalb von 15 Minuten vor oder nach der angefragten Uhrzeit mit einer ÖPNV-Alternative zurückgelegt werden könnte. Der Bus wird gegenüber dem G-Mobil also immer bevorzugt behandelt.

# 2. Buchung und Zahlung

## 2.1 Wie kann ich eine Fahrt mit dem G-Mobil buchen?

Bei der Buchung des G-Mobils gibt es zwei Möglichkeiten. Zum einen kann dieses über die App gebucht werden:

1. Herunterladen der App „RVM On-Demand“
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.

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.

Zudem können Sie Fahrten auch über unsere Buchungswebsite unter dem folgenden Link buchen: <https://rvm.fahrt-buchen.de/>

Wenn Sie eine Handynummer hinterlegen, mit der Sie auch App nutzen, werden die Accounts verknüpft. So können Sie Ihre Fahrten auch online buchen und trotzdem mobil einsehen und die Fahrzeuge live verfolgen.

## 2.2 Was muss ich bei der Mitnahme von Kindern beachten?

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. Das Erfordernis eines Kindersitzes oder einer Sitzerrhöhung kann in den Fahrgastoptionen angegeben werden. Der Transport von Kindern im Kinderwagen ist nicht gestattet.

## 2.3 Ich habe kein Smartphone, möchte das G-Mobil aber trotzdem nutzen. Welche Möglichkeiten habe ich?

Sie können Ihre Fahrten ganz einfach online unter <https://rvm.fahrt-buchen.de/> buchen. Alternativ ist dies auch telefonisch über die Nummer 0251 62853110 möglich. Wir empfehlen jedoch die digitale Buchung.

Zudem 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 13:01 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 Fahrtenanfrage 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 anderen Haltestelle effektiver sein, auch wenn diese etwas weiter vom angefragten Ort entfernt liegen.

## 2.6 Ich sehe die Fahrzeuge immer leer in der Gegend stehen, bekomme aber die Meldung, dass kein Fahrzeug verfügbar ist. Wie kann das sein?

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. Zudem sind nicht zu jeder Zeit gleich viele Fahrzeuge im Einsatz, ein Schichtwechsel findet nicht immer am gleichen Ort statt.

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

Der G-Mobil ist als Ergänzung zum bestehenden Busangebot verstehen. Um eine Konkurrenz zu verhindern, kann der G-Mobil nicht bestellt werden, wenn die gewünschte Verbindung mit einem vertretbaren Fußweg innerhalb von 15 Minuten vor oder nach der angefragten Uhrzeit mit einer ÖPNV-Alternative zurückgelegt werden könnte. Der Bus wird gegenüber dem G-Mobil also immer bevorzugt behandelt.

# 3. Tickets, Abos, Zahlung

## 3.1 Wie viel kostet die Fahrt mit dem G-Mobil?

Für den G-Mobil gilt der WestfalenTarif. Alle in Bus und Bahn anerkannten Tickets und Abos können auch im G-Mobil genutzt werden. Eine Ausnahme bildet das SchulwegMonatsTicket (auch bekannt als SchulträgerTicket), welches nicht anerkannt wird.

Alle Fahrten innerhalb einer Tarifzone gehören zur Preisstufe 0M. Fahrten zwischen zwei benachbarten Tarifzonen (Zwischen Gronau und Epe oder zum Ter-Meulen-Weg) gehören zur Preisstufe 1M.

Tickets sind entweder bar im Fahrzeug erhältlich oder können digital in der BuBiM-App erworben werden.

### 3.2 Kann ich mein RVM-Abo im G-Mobil nutzen?

Ja, im G-Mobil werden fast alle Tickets und Abos des WestfalenTarifs anerkannt, die auch in Bus und Bahn gültig sind. Dies gilt auch für das Deutschlandticket. Die einzige Ausnahme bilden SchulwegMonatsTickets.

### 3.3 Welche Tickets und Abos werden (nicht) anerkannt?

SchulwegMonatsTickets werden nicht anerkannt, ansonsten gibt es keine Einschränkungen.

### 3.4 Wie kann ich bezahlen?

Tickets sind entweder bar im Fahrzeug erhältlich oder können digital in der BuBiM-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 G-Mobil-App 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. Fahrten können zudem über die Buchungswebsite (<https://rvm.fahrt-buchen.de/>) storniert werden, wenn Sie sich mit Ihrer Handynummer registrieren, über die Sie auch die App nutzen.

## 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 Fahrthanfragen 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 Fahrthanfragen 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 Fahrpersonals – Ihr Anspruch auf Beförderung entfällt, wenn Sie sich verspäten.

Grundsätzlich bitten wir darum, dass Sie sich rechtzeitig 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 die 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.

# 5. Beförderung

## 5.1 Kann ich im G-Mobil meinen Rollstuhl nutzen?

Ja, aktuell sind mehrere unserer Fahrzeuge 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. Geben Sie den Rollstuhlplatz bitte in den Fahrgastinformationen bei der Buchung an, damit Ihnen ein barrierefreies Fahrzeug vermittelt wird.

Die Beförderung vollelektrischer Rollstühle ist aus Platzgründen nicht möglich.

## 5.2 Können auch Kleinkinder befördert werden?

Die G-Mobile sind in der Regel mit einem fest installierten Kindersitz für Kinder zwischen 9 und 36 Monaten ausgestattet. Zudem werden zwei Sitzserhöhlungen 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-/Erhöhlungen, 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, Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen wenden?

Bei Fragen, Beschwerden etc. wenden Sie sich bitte per E-Mail an [od.support@rvm-online.de](mailto: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 Stadt Gronau ab. Ansonsten kontaktieren Sie uns bitte unter [od.support@rvm-online.de](mailto:od.support@rvm-online.de) und wir versuchen Ihnen zu helfen.