

## Häufig gestellte Fragen (FAQ)

### Abo 25 und Abo 25 als Handyticket – Bestellung über SLV-Portal

1. Bestellung Abo 25 über SLV-Portal	1
2. Registrierung/Anmeldung/Account Abo-25-Kundenportal	3
3. Abo 25 als Handyticket	4
4. Fahrausweisprüfung	5

#### 1. Bestellung Abo 25 über SLV-Portal (schuelermonatskarten.naldo.de)

##### Wie und auf wann kann ich das Abo 25 beantragen?

###### **Erstbestellung:**

- ⇒ Sie können das Abo 25 erstmalig im SLV-Portal (Schülerlistenverfahren) unter [schuelermonatskarten.naldo.de](https://schuelermonatskarten.naldo.de) beantragen. Hierzu müssen Sie mindestens 18 Jahre alt sein. Selbstverständlich können auch erziehungsberechtigte Eltern die Fahrkarten für ihre schulpflichtigen Kinder bestellen.
- ⇒ Wenn Sie sich für ein Abo 25 entscheiden können Sie zwischen dem herkömmlichen Papierticket oder dem neuen Handyticket wählen. Bei letzterem müssen Sie zusätzlich ein Passbild des Ticketinhabers hochladen sowie seine E-Mail-Adresse hinterlegen. Dies muss dieselbe sein, mit der sich der Ticketinhaber in der naldo-App registriert! (Dort ist eine Registrierung auch unter 18 Jahren möglich.)
- ⇒ Das Abo 25 kann immer nur zum 1. September eines Jahres begonnen werden. Ausnahmen gelten, wenn der Schul- bzw. Ausbildungsort erst nach dem 1. September feststeht, dann ist ein Beginn zum 1. Oktober möglich.

###### **Wechsel von SMK auf Abo 25 und zurück:**

Für jedes Schuljahr können Sie für sich oder Ihre Kinder neu entscheiden, ob Sie von Schülermonatskarten aufs Abo 25 oder vom Abo 25 zurück zu Schülermonatskarten wechseln möchten.

- ⇒ Ein Wechsel auf das Abo 25 ist frühestens von 1. April bis spätestens 20. September für das kommende Schuljahr möglich. Den Wechsel können Sie im Abo-25-Kundenportal ([abo25.naldo.de](https://abo25.naldo.de)) unter „Vertragsübersicht/Wechsel Abo 25“ vornehmen. Dazu müssen Sie sich jedoch registrieren.
- ⇒ Für den Wechsel vom Abo 25 zurück zur Schülermonatskarte müssen Sie einen Neuantrag über das SLV-Portal unter [schuelermonatskarten.naldo.de](https://schuelermonatskarten.naldo.de) stellen.

### **Was passiert bei einem Schulwechsel mit dem Abo 25?**

Liegt die neue Schule im Tarifgebiet des naldo, kann das Abo 25 weitergeführt werden. Tarifpreis und eventuelle Kostenerstattung errechnen sich auf Basis der neuen Strecke Wohnort – Schulort. Es werden neue Fahrscheine mit dem Aufdruck der neuen Schule ausgestellt.

### **Wann kann ich das Abo 25 kündigen?**

Sie können das Abo 25 im ersten Bezugsjahr schriftlich bei der Ausgabestelle zum 1. September kündigen, danach zu jedem Monatsersten. Dabei muss die Kündigung bis spätestens zum letzten Tag des Vormonats erfolgen. Unabhängig von der Bezugsdauer kann bei Schulwechsel, Umzug, Krankheit das Abo 25 ebenfalls zu jedem Monatsersten gekündigt werden. Mit Ende der Schulzeit endet das Abo 25 automatisch, Juli und August (dieser ist kostenlos) des letzten Jahres sind immer mit inbegriffen.

### **Wann endet das Abo 25?**

Nach Ende der Schul-/Ausbildungszeit endet das Abo 25 automatisch. Es kann jedoch bis zu dem Monat bezogen werden, in dem man 26 Jahre alt wird. Die Schulabgänger werden vom Abocenter 25 mit einem Infoschreiben rechtzeitig kontaktiert und über die Möglichkeiten einer Verlängerung des Abo 25 informiert.

### **Welche monatlichen Beträge werden abgebucht?**

Die Preise des Abo 25 richten sich bei Ausgabe über die Schule nach den Preisen der Schülermonatskarten der entsprechenden Preisstufe. Es werden 11 Monate abgebucht. Die Satzungen über die Kostenerstattung der Landkreise werden auch auf das Abo 25 angewendet. Schüler, die die volle Kostenerstattung erhalten, bekommen diese auch mit dem Abo 25, für sie ändert sich der Schüleranteil nicht. Da der monatliche Preis des Abo 25 maximal den der Schülermonatskarte der Preisstufe 2 beträgt, kann es für Schüler mit verminderter Kostenerstattung und einer Fahrstrecke von drei Waben und mehr günstiger werden.

Generell gilt, dass Schüler das Abo 25 zum gleichen Preis wie die Schülermonatskarte erhalten. Und im Gegensatz zu ihr gilt rund um die Uhr „freie Fahrt im gesamten naldo-Netz“, so z.B. auch bei Schulausflügen. Zudem ist die Fahrkarte für den Monat August stets kostenlos!

### **Welche Zahlungsmittel sind möglich?**

Das Abo 25 kann ausschließlich mit dem SEPA-Lastschriftverfahren bezahlt werden.

## **Wann wird der Bestellbetrag abgebucht?**

Der Betrag wird monatlich ab dem 1. des Monats abgebucht.

## **„Septemberregelung“ für Schüler entfällt**

- ⇒ **Abo 25:** Schüler, die das Abo 25 beziehen, profitieren in den Sommerferien vom Abo 25. Sie haben im Rahmen ihres Abonnements einen Monatsabschnitt für den Monat August kostenlos erhalten und können somit rund um die Uhr im gesamten naldo unterwegs sein. Ein Wechsel ins Abo 25 ist immer bis Schuljahresbeginn im September möglich, dann ist die August-Fahrkarte des Folgejahres inklusive.
- ⇒ **Schülermonatskarte:** Im Gegensatz dazu fällt für alle Schüler, die Schülermonatskarten nutzen, die bisherige "Septemberregelung" weg, d.h. seit 1. August 2020 dürfen Schüler nicht mehr mit der September-Schülermonatskarte bereits im August fahren. Somit müssen sie bei Bedarf für den Monat August einen separaten Fahrschein (Tricky Ticket, Schülermonatskarte oder Schüler-Ferien-Ticket) auf eigene Kosten kaufen. Allerdings genügt es aufgrund der "Freizeitregelung", eine Schülermonatskarte für eine Wabe zu kaufen. Regelungen für Schülermonatskarten anderer Verbände bleiben davon unberührt!

## **Abo 25 Stadttarif Tübingen**

Das Abo 25 der Preisstufe 11 (Stadttarif Tübingen) können Sie **NICHT** über das Abo-25-Kundenportal [abo25.naldo.de](http://abo25.naldo.de) oder das Bestellportal [schuelermonatskarten.naldo.de](http://schuelermonatskarten.naldo.de) bestellen, sondern ausschließlich direkt beim Abocenter Tübingen über [www.swtue.de](http://www.swtue.de)

## **2. Registrierung/Anmeldung/Account Abo 25-Kundenportal**

### **Ab welchem Alter kann ich mich im Abo-25-Kundenportal ([abo25.naldo.de](http://abo25.naldo.de)) registrieren?**

Eine Registrierung im Abo-25-Kundenportal ist erst ab 18 Jahren möglich. Nach der Registrierung können Sie jederzeit den aktuellen Vertragsstand der von Ihnen bestellten Schülermonatskarten/Abos 25 einsehen. Zudem können Sie das Produkt (von Schülermonatskarte auf Abo 25) bzw. die Bezugs-Art (Papiert-Ticket zu Handy-Ticket und zurück) wechseln.

### **Wie registriere ich mich?**

Bitte nutzen Sie im Abo-25-Kundenportal den Button „Registrierung“ und geben Sie Ihre persönlichen Daten ein. Sie erhalten anschließend eine Bestätigungs-E-Mail an die von

Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse. Sobald Sie diese bestätigt haben, können Sie ein oder mehrere Abos 25 bestellen.

### **Wer betreibt das Abo-25-Kundenportal?**

Verantwortlich für den Betrieb sind die drei Abocenter 25:

- **Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH (RAB)**  
Karlstraße 31-33, 89073 Ulm, Tel.: 0731/1550-0, Fax: 0731/1550-28160,  
E-Mail: [servicecenter@dbregiobus-rab.de](mailto:servicecenter@dbregiobus-rab.de)
- **IGP – AboCenter Interessengemeinschaft des Personenverkehrsgewerbes eG**  
Dornierstraße 3, 71034 Böblingen, Tel.: 07031/623-180, Fax: 07031/623-158,  
E-Mail: [abocenter@igp.wbo.de](mailto:abocenter@igp.wbo.de)
- **Reisch GmbH Omnibusverkehr (Reisch)**  
Flachsstraße 30, 88512 Mengen, Tel.: 07572/76030-10, Fax: 07572/76030-19  
E-Mail: [linie@reisch-bus.de](mailto:linie@reisch-bus.de)

Sie sind Ihre Ansprechpartner bei allen Fragen rund um Schülermonatskarten und Abo 25.

### **Wie deaktiviere ich mein Kundenkonto im Abo-25-Kundenportal?**

Bitte beachten Sie, dass Sie mit einer Deaktivierung Ihres Kundenkontos im Abo-25-Kundenportal keine Bestellungen mehr vornehmen können. Möchten Sie die Deaktivierung vornehmen oder haben Sie weitere Fragen dazu, wenden Sie sich bitte an die oben genannten Verkehrsunternehmen RAB, IGP und Reisch.

## **3. Abo 25 als Handyticket**

### **Was ist ein Handyticket?**

„Handyticket“ bedeutet, dass Sie das Abo 25 nicht mehr in Papierform (also mehrere Monatsabschnitte) erhalten, sondern es ausschließlich in der naldo-App im Bereich „Tickets“ angezeigt wird. In der Regel erscheint Ihr Abo 25 zwei Tage vor Abostart in der naldo-App. Damit Sie (oder Dritte) das Abo 25 als Handyticket nutzen können, müssen Sie im Bestellvorgang dieselbe E-Mail-Adresse hinterlegen, die Sie auch in der naldo-App (Menüpunkt „Tickets“) bei der (einmaligen) Registrierung verwenden. Wenn Sie bereits im naldo-Online-Ticket-Shop angemeldet sind, geben Sie in der App nur noch Ihre Nutzerdaten (E-Mail und Passwort) ein. Eine Registrierung im naldo-Online-Ticket-Shop/in der naldo-App ist zwischenzeitlich auch unter 18 Jahren möglich, insbesondere damit minderjährige Abo-25-Kunden die Möglichkeit haben, sich das Abo 25 als Handyticket anzeigen zu lassen. Doch weiterhin ist ein Kauf von Tickets unter 18 Jahren **nicht** möglich („Kindermodus“).

### **Kann ich alle Preisstufen des Abo 25 als Handyticket erwerben?**

Ja. Einzige Ausnahme sind Abos 25 der Preisstufe 11 (Stadttarif Tübingen).

### **Kann ich auch Schülermonatskarten als Handyticket erwerben?**

Nein, das ist derzeit nicht möglich.

### **Warum ist das Abo 25 als Handyticket nur in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis gültig?**

Das Abo 25 als Handyticket ist ein personalisierter Fahrausweis, der nicht übertragbar ist und deshalb nur in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis gültig ist. Dies schützt vor Missbrauch und ist für das Fahr- und Kontrollpersonal eine zusätzliche Kontrolle.

### **Wo finde ich nach der Bestellung mein Abo 25 in der naldo-App?**

Nach abgeschlossener Bestellung wird Ihr Abo 25 frühestens zwei Tage vor Abo-Start unter „Tickets“ angezeigt. Es erscheint als „Abo 25“ in der Ticketvorschau und ist dort mit dem aktuellen Bezugsmonat versehen. Das Handyticket an sich enthält auf drei Seiten die wichtigsten Daten wie Vorname, Name, Lichtbild, Abonummer, Gültigkeitsmonat, Barcode und diverse Sicherheitsmerkmale.

### **Ich nutze mein Abo 25 bisher als Printticket – wie kann ich aufs Handyticket wechseln?**

Bitte melden Sie sich im Abo-25-Kundenportal an und wählen im Menüpunkt „Vertragsübersicht/Wechsel ins Abo 25“ den betreffenden Vertrag aus. Mit dem Button „Bezugs-Art ändern“ können Sie die Umstellung vornehmen. Sie müssen dabei die gewünschte E-Mail-Adresse, ein Lichtbild sowie das Startdatum eingeben. Und auch ein Wechsel zurück zum Papier-Ticket ist so möglich.

### **Für welche Handy-Betriebssysteme gibt es die naldo-App?**

Es gibt die naldo-App für iOS und Android. Diese finden Sie in den jeweiligen Stores.

## **4. Fahrausweisprüfung**

### **Was passiert, wenn ich mein gültiges Handyticket nicht vorzeigen kann (z.B. Akku leer, Display defekt etc.)?**

Für unsere Kontrolleure ist in diesem Fall nicht nachvollziehbar, ob Sie ein gültiges Ticket haben. Deshalb bekommen Sie zunächst ein Erhöhtes Beförderungsentgelt ausgestellt. Wenn jedoch der korrekte Ticketkauf innerhalb von einer Woche nachgewiesen werden kann, ermäßigt sich das Erhöhte Beförderungsentgelt von 60 Euro auf sieben Euro. Wenden

Sie sich hierzu an die Unternehmen RAB, Reisch und IGP. Sie sind Ihre Ansprechpartner rund um das Handyticket.

**Brauche ich Internet-Empfang, um mein Ticket z. B. bei einer Kontrolle aufzurufen?**

Nach Download des Handytickets ist für diesen Monat keine Internetverbindung mehr nötig. Sie müssen also nicht online sein, um Ihr Ticket anzuzeigen. Zwei Tage vor Monatsende wird der neue „Monatsabschnitt“ auf die naldo-App übertragen, dazu benötigen Sie Internet-Empfang.