

## FAQ MOBILISK

### Bestellung von Fahrten:

#### **Wie kann ich eine Fahrt mit MOBILISK buchen?**

Alle Fahrten mit MOBILISK sind direkt in der MOBILISK-App zu buchen. Ohne Buchung ist keine Mitfahrt möglich. Eine Anleitung, wie eine Fahrt gebucht werden kann, finden Sie [hier](#).

#### **Kann ich spontan einsteigen?**

Nein. Alle Fahrten müssen vor Fahrtantritt via App gebucht werden. Dies unter anderem, da ein Algorithmus automatisch die besten Fahrwege kalkuliert und stets wissen muss, wo wie viele Personen ein- oder aussteigen und wie viel Platzkapazität in den Fahrzeugen vorhanden ist.

#### **Kann ich Fahrten für mehrere Fahrgäste buchen?**

Ja, es können bei der Buchung bis maximal fünf Fahrgäste pro Buchung angegeben werden. Entsprechend der Anzahl gebuchter Plätze fällt der Zuschlag an. Bitte beachten Sie, es wird eine entsprechend hohe Anzahl freier Plätze in einem Fahrzeug benötigt – bei Buchung von mehreren Personen kann es dadurch zu längeren Wartezeiten kommen, da die Fahrzeuge möglicherweise erst Fahrgäste abliefern müssen, bevor eines davon die grössere Buchung aufnehmen kann. Einzelne Buchungen werden nicht auf mehrere Fahrzeuge aufgeteilt.

#### **Kann ich Fahrten vorbuchen?**

Nein. MOBILISK ist ein «on-demand»-Verkehr, sprich ein Verkehr auf Abruf und Bedarf. Eine kurze Vorbuchungsmöglichkeit besteht jedoch: Bei Buchungsanfrage werden jeweils die beiden nächstmöglichen Fahrten innerhalb der nächsten 30 Minuten angezeigt.

#### **Warum wird teilweise kurz vor 05 Uhr keine Fahrtmöglichkeit mehr angezeigt, obwohl MOBILISK bis 05 Uhr verkehrt?**

MOBILISK verkehrt bis 05 Uhr, dies bedeutet, dass der letzte Fahrgast im Fahrzeug um 05 Uhr an seinem Ziel abgesetzt wird. Der Algorithmus berechnet automatisch, ob und welche Buchungen kurz vor Betriebsende noch angenommen und realisiert werden können. Das Fahrpersonal der BVB untersteht strikten Regularien bezüglich Arbeitszeiten, es ist dadurch nicht möglich, spontan längere Arbeitsschichten zu leisten.

### **Fahrgebiet & Fahrplan:**

#### **Warum kann es sein, dass ich nicht von meiner Position, ab der an der nächsten gelegenen Haltestelle befördert werde?**

Für den Einstiegsort werden Haltestellen mit einem Laufweg von 400 Metern ab der Position der Buchungsanfrage berücksichtigt. Der Algorithmus von MOBILISK berechnet den Einstiegsort, welcher am schnellsten und effizientesten durch das nächstmögliche Fahrzeug erreicht und bedient werden kann. Kann ab der Position des auf der Karte gewählten Einstiegsort innerhalb von 400 Metern Gehdistanz kein Einstiegsort gefunden werden, so wird bis maximal 700 Meter Gehdistanz ein möglicher Haltepunkt gesucht und vorgeschlagen.

Ferner ist zu beachten, dass, wenn als gewünschter Einstiegs- oder Ausstiegort im Suchfeld in der App nur ein Strassenname ohne Hausnummer eingegeben wird (und nicht der Pinn auf der Karte zur Angabe des gewünschten Ein- oder Ausstiegort benützt wird), der Routing-Algorithmus automatisch etwa die Mitte der Strasse verwendet. Bei langen Strassen (wie z.B. die Hammerstrasse) kann es dadurch dazu kommen, dass Vorschläge weiter entfernt liegen. Es wird zur Berechnung des nächstmöglichen Ein- oder Ausstiegortes daher empfohlen, immer den Pinn zur Auswahl der Ortsangabe zu verwenden oder die Strasse mit Hausnummer einzugeben.

#### **Warum werden nur Stationen auf dem Kantonsgebiet Basel-Stadt bedient?**

MOBILISK ist ein Testbetrieb und noch keine definitive, durch das Amt für Mobilität des Kantons Basel-Stadt bei der BVB bestellte Transportdienstleistung. Die BVB möchte evaluieren, ob und wie der Betrieb der Verkehrskonzeptes «Ridepooling» in Basel funktioniert. Aus rechtlichen Gründen sowie aus Gründen des temporären Pilotcharakters des Projekts, ist das Fahrgebiet auf das Kantonsgebiet Basel-Stadt beschränkt. Bei einer allfälligen definitiven Einführung zu einem späteren Zeitpunkt wird eine Erweiterung des Bedienegebiets geprüft.

#### **Warum hält MOBILISK an einigen Stationen nicht genau dort, wo auch der Bus oder das Tram hält?**

Der Betrieb von MOBILISK erfolgt mit Personenkraftwagen (PKW) und gilt daher als Busbetrieb. Bei einigen Stationen – vor allem bisher reinen Tramstationen – bestehen aktuell verkehrstechnische Vorschriften und Signalisationen, welche das Anfahren der bisherigen Haltekanten durch PKW verbieten. Wo immer möglich, wurden daher in unmittelbarer Nähe Ersatzhaltepunkte definiert.

**Warum werden nicht alle Stationen auf dem Kantonsgebiet Basel-Stadt bedient?**

Stationen, welche nicht an der bisherigen Haltekannten bedient und in unmittelbarer Nähe kein Ersatzhaltepunkt definiert werden konnte, können durch MOBILISK nicht bedient werden. Siehe auch vorgängige Frage.

**Warum werde ich nicht auf direktem Weg zu meinem Ziel gefahren?**

Um einen effizienten Betrieb zu ermöglichen, werden Fahrgäste mit ähnlichem Start und/oder Ziel, wenn immer möglich, zu Fahrgemeinschaften gebündelt (sogenanntes «pooling»). Dadurch kann es sein, dass auf Strecken für gewisse Fahrgäste ein Umweg gefahren wird; dies auch kurzfristig aufgrund neu eintreffender Buchungen. Da es bei Ridepooling systembedingt, im Gegensatz zum liniengebundenen Taktfahrplan, keine fixen Ankunfts-/Abfahrtszeiten oder Fahrwege gibt, bestehen diesbezüglich auch keine garantierten Zeiten.

**Warum fährt der Dienst nicht bis vor meine Haustüre?**

Die BVB ist ein öV-Transportunternehmen und bietet stationsgebundene Verkehre an. Tür-zu-Tür Verkehre sind das Geschäft anderer Transportdienstleister, welche die BVB nicht konkurrenzieren möchte.

**Beförderungsbedingungen:**

**Kann ich das Fahrziel während der Fahrt anpassen?**

Nein. Fahrten werden fix vom Start- zum Zielort gebucht. Da ein Algorithmus automatisiert die besten Fahrstrecken aufgrund jeweiliger Buchungen berechnet, können sich in Durchführung befindliche Fahrten nicht mehr durch den Fahrgast geändert werden. Was aber möglich ist, ist die Chauffeuse oder den Chauffeur während der Fahrt entlang der Route um einen früheren Ausstiegspunkt – ausschliesslich an einer öV-Haltestelle – zu bitten. Sofern möglich, wird das Fahrpersonal den Fahrgast am früher gewünschten Ausstiegsort entlang der Route aussteigen lassen.

**Welche Gepäckstücke darf ich mitnehmen?**

Es dürfen nur Gepäckstücke in der Grösse von Handgepäck mitgeführt werden. Maximal ein Gepäckstück pro Person, maximale Masse sind 55 x 40 x 20 cm. Weitere Details finden Sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu MOBILISK.

**Warum darf nur ein Handgepäckstück pro Fahrgast mitgenommen werden? Im öV sind doch auch Kinderwagen, Skis etc. möglich?**

Wir verkehren bei MOBILISK mit deutlich kleineren Fahrzeugen im Vergleich zu den Fahrzeugen im liniengebundenen Taktfahrplan. Grössere Objekte wie Kinderwagen oder Skis haben schlichtweg keinen Platz in den Fahrzeugen und können daher nicht mitgeführt werden. Details sind in den MOBILISK AGB zu finden.

**Darf ich Kinder mitführen?**

Kinder bis zum vollendeten 12. Lebensjahr werden nur in Begleitung einer erwachsenen Person befördert. Zudem nur in einem Kindersitz (ausser sie sind grösser als 150 cm). In den eVitos steht pro Fahrzeug ein Kindersitz zur Verfügung, mit diesem können Kinder von 9 bis 36 kg befördert werden (Grössenkategorien 1/2/3). Für Kleinkinder unter einem Gewicht von 9 kg ist die Begleitperson zur Mitnahme einer geeigneten Babyschale verpflichtet, ansonsten kann das Kleinkind nicht befördert werden. Details sind in unseren MOBILISK AGB zu finden.

**Darf ich Tiere mitführen?**

Nein. Es besteht in den Fahrzeugen keine Infrastruktur zum vorschriftmässigen Sichern von Tieren, diese dürfen daher nicht mitgeführt werden. Von dieser Regelung ausgenommen sind Blindenführhunde. Details sind in unseren MOBILISK AGB zu finden.

**Tarife & Bezahlmittel:**

**Warum muss ich einen Zuschlag pro Fahrt, zusätzlich zum öV-Billett oder öV-Abo, bezahlen?**

MOBILISK bietet flexiblen und individuellen Transport auf Abruf, dadurch eine höhere Servicequalität gegenüber dem liniengebundenen Verkehr. Diese höhere Servicequalität wird mit dem Zuschlag teilweise in Rechnung gestellt. Auch aus Gründen von fairen und marktgerechten Wettbewerbsbedingungen kann und möchte die BVB nicht Transportdienstleistungen anbieten, deren Servicequalität andere, private Anbieter mit ähnlichen Angeboten preislich zu stark konkurrenzieren.

**Erhalte ich einen Rabatt, wenn ich mehrere Fahrten buche?**

Ja, es kann ein Fahrtguthaben von CHF 25 für sechs Fahrten gekauft werden, die sechste Fahrt ist somit kostenfrei. Dies gilt sowohl bei Kauf des Guthabens in der App via Kreditkarte oder bei Erwerb im BVB-Kundenzentrum am Barfüsserplatz.

### **Warum benötige ich eine Kreditkarte für das Bezahlen der Zuschläge?**

In der App kann als Bezahlmittel aktuell nur eine Kreditkarte verwendet werden. Zukünftig sollen auch weitere Bezahlmittel, wie z.B. die Postcard oder TWINT integriert werden. Wer ohne Kreditkarte bezahlen möchte, kann sich in unserem Kundenzentrum am Barfüsserplatz ein Fahrtguthaben durch Bezahlung vor Ort – auch gegen Bargeld – in der App aufladen.

### **Kann ich Buchungen stornieren?**

Fahrten können bis maximal eine Minute nach der Buchung kostenfrei storniert werden. Nach dieser Frist können Buchungen zwar weiterhin storniert werden, es fallen jedoch Kosten von CHF 2.50 an, sprich 50% des bezahlten Zuschlages. Dies, da sich MOBILISK bereits auf den Weg gemacht hat und die Buchung Transportkapazitäten blockiert hat.

### **Ich habe eine Fahrt gebucht, konnte diese jedoch nicht antreten. Erhalte ich nun mein Geld zurück?**

Buchungen können nur innerhalb der ersten Minute nach Buchung kostenfrei storniert werden. Wird eine Buchung nicht storniert und der Fahrgast ist nicht am Abholort präsent, bis spätestens 90 Sekunden Minuten nach Eintreffen des Fahrzeugs, gilt dies als «no show». Bei «no show» erfolgt keine Rückerstattung des bezahlten Zuschlags.