



---

# Fragen? Wir liefern Antworten: Unsere FAQs

Hier finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen.  
Sollten Sie darüber hinaus noch weitere Fragen haben, nutzen Sie gerne  
unser *Kontaktformular* auf [www.dbnetze.com/clickandride](http://www.dbnetze.com/clickandride)

# INHALT

---

## FAQs zur Bedienung

1. Welchen Browser soll ich nutzen? .....	3
2. Wie erhalte ich meine Zugangsdaten? .....	3
3. Warum funktioniert mein Passwort nicht mehr? .....	4
4. Wie melde ich mich an? .....	4
5. Kann ich auch selbst User anlegen? .....	5
6. Wer ist mein erster Ansprechpartner? .....	5
7. An wen wende ich mich bei fehlerhaften Trassen? .....	5
8. Warum finde ich die Anwendung nicht im Google PlayStore oder im App-Store? .....	6
9. Was passiert, wenn ich dem Angebot nach 10 Minuten nicht zustimme? .....	6

---

## FAQs zur Technik

1. Warum finde ich mein Triebfahrzeug nicht in der Auswahlliste? .....	7
2. Wo sehe ich meine Buchungen und wie kann ich sie ändern oder stornieren? .....	7
3. Wie kann ich einen Richtungswechsel bestellen? .....	8
4. Wieso benötige ich eine Einzelgrenzlastberechnung für eine Fahrt, die ich schon mehrfach bestellt habe? .....	8

# FAQs zur Bedienung

---

## 1. Welchen Browser soll ich nutzen?

Bitte verwenden Sie ausschließlich Google Chrome.  
Unsere Web-App Click&Ride ist für diesen Browser optimiert.

---

## 2. Wie erhalte ich meine Zugangsdaten?

Um unsere Web-App zu nutzen, benötigen Sie Ihre Zugangsdaten.  
Es gibt zwei Wege diese anzufordern.

1. Nehmen Sie Kontakt zu dem Administrator in Ihrem Unternehmen auf.  
Er kann Sie freischalten und Ihnen die Zugangsdaten zur Verfügung stellen.
2. Wenn Sie den Administrator in Ihrem Unternehmen nicht kennen, unterstützt Sie Ihr Kundenberater aus Ihrem Regionalbereich gerne und legt Sie im System an. Nutzen Sie einfach das *Kontaktformular* auf dieser Website.

Möchten Sie selbst Administrator für Ihr Unternehmen werden?  
Alle Antworten zu dieser Frage finden Sie in unseren FAQs unter Punkt 4.

---

## 3. Warum funktioniert mein Passwort nicht mehr?

Aktuell ist Ihr Passwort immer 3 Monate gültig. Sollte Ihr Passwort abgelaufen sein, können Sie es im *Kundenportal* der DB Netz AG ganz unkompliziert ändern.

---

## 4. Wie melde ich mich an?

1. Nachdem Ihre Daten von Ihrem Administrator oder von unserem Kundenbetreuer angelegt worden sind, erhalten Sie via E-Mail eine Einladung zur Registrierung und Anmeldung.
2. Klicken Sie auf den Link „Registrierung für das Kundenportal (Beta)“ und öffnen Sie in Google Chrome die Seite, um den Registrierungsprozess zu starten.
3. Bitte füllen Sie alle erforderlichen Felder (mit \* markiert) aus und definieren Sie Ihr Passwort. Mit einem Häkchen akzeptieren Sie die Datenschutz- und Nutzungsbedingungen. Jetzt brauchen Sie nur noch auf den Button „Registrieren“ zu klicken.
4. Per E-Mail erhalten Sie jetzt umgehend Ihren Benutzernamen zugesandt.
5. Sie sind registriert und können sich bei unserer Web-App Click&Ride anmelden. Gehen Sie einfach auf [clickandride.dbnetze.com](https://clickandride.dbnetze.com) und geben Sie hier Ihren Benutzernamen sowie das vorher definierte Passwort ein.
6. Fertig. Jetzt können Sie direkt starten und innerhalb von 3 Minuten Ihre Strecke buchen.

---

## 5. Kann ich auch selbst User anlegen?

Ja, dies ist im Kundenportal als Administrator ohne Probleme möglich.

### **Unsere Empfehlung:**

Jedes Eisenbahnverkehrsunternehmen sollte mindestens einen Administrator haben. Wenn Sie Administrator in Ihrem Unternehmen werden möchten, schreiben Sie uns einfach eine kurze Mail an: [kundenportal.dbnetze@deutschebahn.com](mailto:kundenportal.dbnetze@deutschebahn.com)  
Bitte geben Sie hier Ihre E-Mail Adresse sowie Ihre Kundennummer(n) an.

---

## 6. Wer ist mein erster Ansprechpartner?

Ihr erster Ansprechpartner ist Ihr Kundenbetreuer in Ihrem Regionalbereich. Sollten Sie noch keine Kontaktdaten haben, nutzen Sie gerne das [Kontaktformular](#) auf dieser Seite.

---

## 7. An wen wende ich mich bei fehlerhaften Trassen?

Bitte wenden Sie sich bei fehlerhaften Trassen mit einer Dokumentation Ihres Problems via Screenshots an den technischen Support der Anwendung DevOps-Team. Sie erreichen das Team über [click.ride@deutschebahn.com](mailto:click.ride@deutschebahn.com)

---

## 8. Warum finde ich die Anwendung nicht im Google PlayStore oder im App-Store?

Es handelt sich bei Click&Ride nicht um eine klassische App, sondern um eine Web-App, die man wie eine Website einfach als URL in dem Browser eingibt. Bitte nutzen Sie dazu den Browser Google Chrome.

---

## 9. Was passiert, wenn ich dem Angebot nach 10 Minuten nicht zustimme?

Nach 10 Minuten erlischt Ihre Reservierung in den Fahrplansystemen automatisch. Es findet also keine Buchung statt.

*In unserem kurzen Video* zeigen wir Ihnen, wie schnell und bequem unsere neue Web-App funktioniert.

# FAQs zur Technik

---

## 1. Warum finde ich mein Triebfahrzeug nicht in der Auswahlliste?

Die Bezeichnungen der Triebfahrzeuge auf unserer Auswahlliste sind mehr und mehr an das System des Fahrzeugeinstellungsregisters angelehnt. Sie folgen einem klaren Schema, das wir hier für Sie aufgelistet haben. So können Sie einfach die richtige Bezeichnung und damit Ihr Triebfahrzeug in der Auswahlliste finden.

**XX** **YYYY** **.Z**

XX = Zweistelliger UIC-Ländercode

YYYY = Vierstellige Baureihennummer

Z = Baureihenvariantennummer

### Übrigens:

Eine komplette Übersicht aller Triebfahrzeuge und ihre Bezeichnungen sowie die entsprechenden Grenzlastdaten finden Sie bei uns auf [GretA](#).

---

## 2. Wo sehe ich meine Buchungen und wie kann ich sie ändern oder stornieren?

Trassenbuchungen, die Sie über Click&Ride vorgenommen haben, werden Ihnen an gewohnter Stelle angezeigt: im TPN oder dem Programm, das sie für die EVU-Schnittstelle nutzen. Hier können Sie auch einfach Trassenänderungen oder Stornierungen vornehmen. Mit unserer Web App Click&Ride sind nur Neuanmeldungen von Trassen möglich.

---

### 3. Wie kann ich einen Richtungswechsel bestellen?

Richtungswechsel können leider nicht erzwungen werden. Sie werden aber mit Click&Ride automatisch eingefügt, wenn der Haken „Richtungswechsel erlauben“ gesetzt ist. In den Voreinstellungen ist der Haken übrigens immer gesetzt.

Einen Via-Punkt können Sie allerdings bei einem mindestens 30 Minuten langen Halt an der von Ihnen gewünschten Stelle bestellen. Sollte an dieser Betriebsstelle ein Richtungswechsel technisch möglich sein, wird dieser in den meisten Fällen eingefügt.

---

### 4. Wieso benötige ich eine Einzelgrenzlastberechnung für eine Fahrt, die ich schon mehrfach bestellt habe?

Leider liegen uns nicht für alle Triebfahrzeuge die entsprechenden Grenzlastdaten vor. Auch können wir bei der automatischen Konstruktion nicht eine Vergleichsbaureihe zur Prüfung heranziehen, wie das bei der manuellen Konstruktion möglich ist. Eventuell ist Ihr Triebfahrzeug aber schon mit anderem Namen und den entsprechenden Grenzlastdaten bei uns gelistet. Eine komplette Übersicht über alle Triebfahrzeuge und ihre Bezeichnungen sowie die entsprechenden Grenzlastdaten finden Sie bei uns auf [GretA](#).



Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Verkehr und  
digitale Infrastruktur

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

---

Für Rückfragen und Anmerkungen steht Ihnen Ihr Kundenbetreuer  
oder [click.ride@deutschebahn.com](mailto:click.ride@deutschebahn.com) zur Verfügung.