

FAQ GrazMobil

Stand März 2026

ALLGEMEIN

1. Was bietet GrazMobil?

- Einfacher und schneller Ticketkauf
- Planung der schnellsten Öffi-Route
- Aktuelle Infos zu Öffis in Graz

Die App ist kostenlos im **App Store** und **Google Play Store** verfügbar.

2. Welche Betriebssysteme werden unterstützt?

- **Android:** ab Version 8.0
- **iOS:** ab Version 16

3. Muss ich mich registrieren?

- **Routenplanung:** ohne Registrierung möglich
- **Ticketkauf:** Registrierung mit E-Mail, Name und Geburtsdatum erforderlich
- für **Top-Tickets** und **KlimaTickets** Steiermark Graz zusätzlich Wohnadresse notwendig

4. Kann ich Nachnamen oder E-Mail später ändern?

- **Name:** Ticket bleibt gültig, führen Sie eine Kopie der Namensänderung mit. Ändern Sie den Namen im Konto für zukünftige Tickets.
- **E-Mail:** nicht änderbar. Sie können einen neuen Account anlegen (Tickets können nicht übertragen werden).

5. Was tun bei gesperrtem Konto nach falschen Passworteingaben?

- Sperre dauert ca. 15 Minuten
- danach erneut versuchen oder „Passwort vergessen“ nutzen

TICKETSHOP

1. Welche Tickets gibt es?

- 1-Stunden-, 24-Stunden-, Wochen-, Monatskarten
- Freizeitticket Steiermark
- Top-Tickets für Studierende, Schüler:innen, Lehrlinge
- KlimaTickets Steiermark Graz

2. Was ist zu beachten beim ersten Kauf?

- Zeit für Registrierung und Zahlungsdaten einplanen
- überprüfen, ob Ticket vor Fahrt aktiv ist (QR-Code sichtbar)
- Kauf muss vor Einstieg abgeschlossen sein

3. Kann ich Tickets vordatieren?

- Wochen-, Monatskarte, KlimaTicket Steiermark: bis 30 Tage im Voraus
- Stunden-, 24-Stunden-, Freizeitticket: ab Kaufzeitpunkt gültig

4. Kann ich ein Ticket für eine andere Person kaufen?

Ja, Stunden-, Tages-, Wochen-, Monatskarten und Freizeitticket:

- Haken „Ticket ist für mich“ deaktivieren
- Name und Geburtsdatum der anderen Person eingeben
- Person muss mit Ihnen reisen und Lichtbildausweis mitführen

5. Kann ich ein Top-Ticket für mein Kind kaufen?

Ja, Ihr Kind muss mindestens 7 Jahre alt sein:

- Konto auf Namen des Kindes anlegen
- Ticket direkt am Smartphone des Kindes kaufen

6. Kann ich ein Ticket für meinen Hund kaufen?

Ja, wählen Sie ein 50%-ermäßigtes Ticket auf Ihren Namen.

7. Kann ich mein Ticket weitergeben (z. B. Screenshot)?

Das ist nicht möglich. Ihr Ticket ist personengebunden und muss in der App angezeigt werden.

8. Kann ich physische Tickets in der App anzeigen?

Das ist nicht möglich, außer KlimaTicket Österreich (siehe unten).

9. Kann ich mein Ticket ausdrucken?

Das ist nicht möglich. Es gibt kein Printticket.

10. Kann ich mein Ticket ändern oder stornieren?

Das ist nicht möglich (siehe Tarifbestimmungen).

BEZAHLUNG

1. Welche Zahlungsmethoden gibt es?

- Debitkarte
- Kreditkarte
- eps-Überweisung
- Apple Pay

2. Wo kann ich meine Zahlungsdaten speichern?

Direkt beim ersten Kauf, können Sie Ihre Zahlungsdaten optional speichern.

3. Wie kann ich mein Zahlungsmittel ändern?

- Menü „Mein Konto“
- „Zahlungsmittel verwalten“
- Nach links Wischen zum Löschen
- Neues Zahlungsmittel beim nächsten Kauf eingeben

4. Erhalte ich einen Beleg über meinen Ticketkauf?

Ja, automatisch per E-Mail.

5. Was bedeutet der Ticketstatus „Zahlung in Arbeit“?

Es ist möglich, dass Ihre Zahlung vom Zahlungsdienstleister nicht sofort abgewickelt wird. Ihr Ticket wird vorbereitet, ist aber noch nicht aktiv. Sie haben also keinen gültigen Fahrschein – bitte starten Sie den Kaufprozess neu.

ANZEIGE VON PHYSISCHEN TICKETS

1. Wie kann ich mein KlimaTicket Österreich in GrazMobil anzeigen?

- Menü „Tickets“
- Gehen Sie auf „Aktiv“
- Button „KlimaTicket Ö verknüpfen“
- Ticket-Nummer, Geburtsdatum, Postleitzahl eingeben
- Klicken Sie auf „KlimaTicket“

Ihre Daten werden im Hintergrund abgerufen und nach erfolgreicher Verknüpfung erscheint Ihr KlimaTicket Österreich unter „Meine Tickets“. Über das Kontextmenü (die drei Punkte) oder mit Klick direkt auf das Ticket können Sie dieses nun anzeigen.

2. Wie kann ich die Anzeige wieder löschen?

Indem Sie den Button „KlimaTicket Österreich entknüpfen“ klicken. Nach nochmaliger Bestätigung wird die Verknüpfung zu Ihrem „KlimaTicket Österreich“ aufgehoben und alle beim Verknüpfen angelegten Daten automatisch gelöscht.

FAHRSCHEINKONTROLLE

1. Was muss ich vorweisen?

- Digitales Ticket in der App
- Amtlichen Lichtbildausweis

2. Was mache ich, wenn mein Ticket offline nicht sichtbar ist?

Tickets sind max. 24h offline verfügbar. Danach Internetverbindung wieder herstellen.

3. Was mache ich, wenn ich keinen Ausweis dabei habe?

Sie erhalten einen Zahlschein, können Ausweis nachbringen. e-Ausweise werden akzeptiert.

4. Was kann ich machen, wenn mein Smartphone defekt oder mein Akku leer ist?

Grundsätzlich sind Sie dafür verantwortlich sicherzustellen, dass Sie im Falle einer Fahrscheinkontrolle Ihr gültiges e-Ticket vorweisen können. Sollte dies nicht möglich sein, stellt Ihnen das Kontrollorgan einen Zahlschein aus.

ROUTE PLANEN

1. Start- und Zielpunkt wählen?

- Standard: aktueller Standort (falls aktiviert)
- Alternativ: Adresse, Haltestelle oder Karte nutzen
- Datum/Uhrzeit unter „Planen“ einstellen

2. Menü „Umgebung“?

Zeigt Haltestellen in der Nähe inkl. Linien und Abfahrtszeiten.

WEITERE FUNKTIONEN

- **News:** aktuelle Infos zu Tarifen, Baustellen, Umleitungen
- **Mobilitätsservices:** Infos zu tim, Öffi-Ticket mit Parkzusatz, Anrufsammeltaxi flux
- **Push-Nachrichten** bei wichtigen News (falls aktiviert)

KONTAKT & FEEDBACK

- **Telefon:** +43 316 887-4290 (Mo–So, 6–20 Uhr)
- **E-Mail:** grazmobil@holding-graz.at
- **Feedback:** holding-graz.at/feedback