SWU Verlass dich drauf.

SWU Verkehr GmbH
Bauhoferstaße 9
89077 Ulm

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Sebastian Koch
Telefon 0731 166-1090
Telefax 0731 166-2669
sebastian.koch@swu.de
www.swu.de

Presse-Information

Ulm, 27. November 2026

Technische Störung der SWU App hält an

SWU ermöglichen alternative Fahrscheinnachweise

Aufgrund einer anhaltenden technischen Störung bei einem IT-Dienstleister ist die SWU App derzeit nur eingeschränkt nutzbar. Betroffen sind insbesondere die Anzeige bereits erworbener Fahrscheine, darunter das Deutschlandticket, sowie der Kauf von Tickets über die App. Von der Störung sind bundesweit auch andere Verkehrsunternehmen betroffen.

An der Behebung der technischen Störung wird gearbeitet. Wann die SWU App wieder uneingeschränkt zur Verfügung stehen wird, lässt sich zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch nicht verlässlich abschätzen. Die SWU haben daher Maßnahmen getroffen, um die Auswirkungen auf ihre Fahrgäste insbesondere mit Blick auf das bevorstehende Wochenende möglichst gering zu halten.

Alternative Abo-Nachweise bei Fahrscheinkontrollen

Fahrgäste, die über ein gültiges Abonnement verfügen, ihren Fahrschein jedoch aufgrund der technischen Störung nicht in der SWU App vorzeigen können, können am Wochenende weiterhin die Busse und Straßenbahnen der SWU nutzen.

Als alternativer Nachweis des bestehenden Abonnements wird bei Fahrscheinkontrollen auf den Linien der SWU Verkehr eine Zahlungs- oder Bestellbestätigung des Abonnements anerkannt. Der Nachweis kann in ausgedruckter oder digitaler Form erbracht werden. Das Kontrollpersonal ist über die technische Störung informiert und angewiesen, die besondere Situation im Einzelfall kulant zu berücksichtigen.

Auch die anderen Verkehrsunternehmen im Donau-Iller-Nahverkehrsverbund (DING) wurden über die Störung informiert. Wer noch keinen gültigen Fahrschein besitzt, wird gebeten, auf alternative Kaufmöglichkeiten, beispielsweise Fahrscheinautomaten an den Haltestellen oder in den Fahrzeugen auszuweichen.

Chipkarten können weiterhin genutzt werden

Abonnements auf Chipkarten sind von der technischen Störung nicht betroffen. Fahrgäste, die bereits über eine Chipkarte verfügen, können diese wie gewohnt nutzen.

Ab Montag, 30. November, haben betroffene Abonnentinnen und Abonnenten zudem die Möglichkeit, im Kundencenter SWU traffiti eine Chipkarte als Alternative zum digitalen Fahrschein in der SWU App zu erhalten.

Prüfung entstandener Mehrkosten

Sollten Fahrgästen im Zusammenhang mit der technischen Störung zusätzliche Kosten durch den Erwerb von Ersatzfahrscheinen oder ein erhöhtes Beförderungsentgelt entstanden sein, können sie sich an den Kundenservice des SWU traffiti wenden. Die SWU werden die jeweiligen Fälle individuell prüfen. Entsprechende Belege sollten daher aufbewahrt werden.

Presse-Information

Kundenservice auch am Samstag telefonisch erreichbar

Für Fragen und Anliegen steht der Kundenservice des SWU traffiti auch am Samstag telefonisch zur Verfügung:
Telefon: 0731 166-2840
E-Mail: traffiti@swu.de
Telefonische Erreichbarkeit:

- Montag bis Freitag: 7 bis 19 Uhr
- Samstag: 9 bis 14 Uhr

Das Kundencenter SWU traffiti am Ulmer Hauptbahnhof (Bahnhofplatz 8, 89073 Ulm) ist zu folgenden Zeiten geöffnet:

- Montag, Mittwoch und Donnerstag: 10 bis 17 Uhr
- Dienstag: geschlossen
- Freitag: 10 bis 14 Uhr

Um den Kundinnen und Kunden eine Möglichkeit zu geben, Ihr Abonnement auf Chipkarte umzustellen, ist das SWU traffiti zusätzlich am Dienstag, den 01.12.26 von 10 bis 17 Uhr geöffnet.

Die SWU bedauern die anhaltenden Einschränkungen und die damit verbundenen Unannehmlichkeiten für ihre Fahrgäste. Ziel ist es, trotz der technischen Störung eine möglichst unkomplizierte Nutzung von Bus und Straßenbahn zu ermöglichen.

Sobald die Störung behoben ist, werden die SWU darüber informieren. Die Stadtwerke bitten ihre Fahrgäste um Entschuldigung und danken ihnen für ihre Geduld und ihr Verständnis.