Self-Service Check-in für Busse in den Scandlines Häfen

01. In welchen Häfen steht die Self-Service-Spur zur Verfügung?

Der Service ist derzeit in den Häfen Puttgarden (Deutschland) und Rödby (Dänemark) verfügbar.

02. Welche Busse können die Self-Service-Spur für den schnellen Check-in nutzen?

- Alle Busse mit **einer gültigen Vorbuchung**
  sowie
- Busse, die eine einfache Überfahrt kaufen möchten *(der Kauf anderer Tickets ist in der Self-Service-Spur zur Zeit nicht möglich.)*

03. Welche Daten werden benötigt, um die Self-Service-Spur zu nutzen?

Die effizienteste Abwicklung erfolgt, wenn das korrekte Kennzeichen des Busses bereits in der Vorbuchung hinterlegt ist.

Die Kameras in der Self-Service-Spur erkennen das Kennzeichen automatisch und starten den Check-in-Prozess. Alternativ kann der Fahrer den **QR-Code** auf der Buchungsbestätigung am Automaten scannen oder die **Buchungsnummer** *(beginnend mit S2…)* manuell eingeben.

Der Check-in-Prozess wird dann durch den Automaten durchgeführt.

Während des Vorgangs müssen die **Anzahl der Passagiere** inkl. Fahrer und Reiseleiter sowie ggf. das Kennzeichen des Busses manuell am Automaten bestätigt/eingegeben werden.

Denken Sie bitte daran, die richtige Länge anzugeben:
Stellen Sie sicher, dass die Buslänge vor der Ankunft mitgeteilt wurde. Falls die Buslänge angepasst werden muss, ist Ihnen unser Kundenservice per E-Mail an gruppen@scandlines.com sehr gerne behilflich.

Bitte beachten Sie: Falls die Buslänge vor der Abfahrt nicht angepasst wurde, bitte nutzen Sie den manuellen Check-in und teilen dem Personal die korrekte Länge mit.

Scandlines Deutschland GmbH · Drehbahn 7 · 20354 Hamburg
Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Stand: August 2026

Scandlines

04. Bis wann muss spätestens das Kennzeichen bei der Vorbuchung hinzugefügt ODER aktualisiert werden?

Wenn Sie Ihre Vorbuchung mit dem Kennzeichen ändern möchten, kontaktieren Sie bitte gruppen@scandlines.com und bitten Sie unser Servicecenter, es Ihrer Buchung **bis spätestens 2 Stunden vor der gebuchten Abfahrtszeit** hinzuzufügen. **Bitte geben Sie Ihre Buchungsnummer** *(beginnt mit S2...)* **an**.

05. Welche Sprache wird am Self-Service-Automaten verwendet?

Die Sprache des Self-Service-Automaten ist standardmäßig Englisch. Der Fahrer kann am Automaten über ein Flaggensymbol auf seine bevorzugte Sprache wechseln. Der Dialog steht in 16 verschiedenen Sprachen zur Verfügung.

06. Welche Dokumente erhält der Busfahrer am Self-Service-Automaten?

Nach dem erfolgreichen Check-in stellt der Self-Service-Automat folgendes aus:

- Fährticket mit der Spur-Nummer
- ggf. einen Voucher für die zweite Teilstrecke des Kombinationstickets nach Schweden
- Coupons für Fahrer und Reiseleiter

07. Wie erfolgt die Weiterfahrt nach dem Check-in?

Nach dem erfolgreichen Check-in-Vorgang am Automaten und der Entnahme der Belege wird die Spur-Nummer auf dem Bildschirm angezeigt, diese ist außerdem auf dem Ticket enthalten. Dann öffnet sich die Schranke und die Zufahrt zu den Terminalspuren wird möglich.

Warum muss eine weitere Schranke passiert werden?
Aufgrund internationaler Sicherheitsbestimmungen (ISPS) wird die Zufahrt zu den Terminalspuren durch eine weitere Schranke gewährt. An dieser Stelle erkennt eine Kamera das bereits eingecheckte Front-Kennzeichen und öffnet sich automatisch. Sollte das Front-Kennzeichen aufgrund der Witterungsverhältnisse nicht erkannt werden, kann das Check-in-Ticket mit dem entsprechenden Barcode an dieser Stelle gescannt werden.

Warten auf die Beladung / Boarding in den Spuren
Nach dem Passieren der Schranken werden die Fahrzeuge in den entsprechenden Spuren für das Boarding im Terminal vorgestaut. Das Boarding erfolgt, sobald die grüne Ampel über den jeweiligen Spuren leuchtet. Scandlines´ Mitarbeiter können dem Fahrzeug gegebenenfalls spezielle Spuren und Stellplätze auf der Fähre zuweisen.

Scandlines Deutschland GmbH · Drehbahn 7 · 20354 Hamburg
Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Stand: August 2026

Scandlines

08. Können Busse mit vorgebuchten 1- oder 2-Tages-Tickets die Self-Service-Spur nutzen?

Ja, das ist möglich.

Falls bei der Buchung kein Kennzeichen hinterlegt wurde, wird das Kennzeichen, das auf der Hinfahrt von der Kamera erfasst wurde, für die Rückfahrt genutzt. **Eine Rückfahrt mit einem anderen Kennzeichen ist innerhalb dieses Tarifs nicht möglich.**

09. Können Busse ohne Vorbuchung die Self-Service-Spur nutzen?

Grundsätzlich ja. In diesem Fall sind allerdings nur **einfache Überfahrten** verfügbar.

Gültige Scandlines Kundennummer ist vorhanden
Wenn sich der Fahrer / die Fahrerein mit einer gültigen Kundennummer ausweisen kann, wird ein Ticket ausgestellt und die angegebene Kundennummer wird belastet. Vorausgesetzt, alle Informationen wurden am Self-Service-Automaten korrekt eingegeben:

- gültige Kundennummer
- mögliche PIN*
- mögliche Referenz*

**falls dies in Ihrem Vertrag festgelegt ist*

Wenn die PIN nicht bekannt ist, kann der Self-Service-Automat nicht genutzt werden. Sie werden stattdessen zum mit Servicepersonal besetzten Check-in weitergeleitet.

Zusätzliche Sicherheit – PIN und Referenz
Wir können Ihre Kundennummer mit zusätzlicher Sicherheit versehen, z. B.:

- PIN-Eingabe ist verpflichtet
- Pflicht, das Referenzfeld bei der Buchung immer auszufüllen

Wenn Sie dies wünschen, wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Key Account Manager für weitere Informationen.

Keine Scandlines Kundennummer
- Es wird ein Ticket ausgestellt, das sofort per Kreditkarte bezahlt werden muss.

10. Was passiert, wenn ein Bus verspätet oder zu früh am Terminal eintrifft?

Es kann weiterhin die Self-Service-Spur genutzt werden. Unser System findet anhand der Daten/Kennzeichen die entsprechende Buchung und weist dem Bus automatisch die nächste verfügbare Abfahrt mit freien Kapazitäten zu.

11. Kann die Anzahl der Passagiere am Self-Service-Automaten geändert werden?

Ja, grundsätzlich muss bei jedem Check-in die **Gesamtanzahl der Reisenden** inkl. Fahrer und Reiseleiter eingegeben werden. Falls die tatsächliche Anzahl der Passagiere die in der Vorbuchung angegebene Anzahl übersteigt, hängt die Abfertigung von der verfügbaren Kapazität ab.

12. Kann die Self-Service-Spur genutzt werden, wenn das Kennzeichen nicht in der Vorbuchung hinterlegt wurde?

Ja, dies ist möglich, sofern eine gültige Vorbuchung bzw. eine Buchungsnummer (beginnt mit S2...) vorliegt. In diesem Fall muss das Kennzeichen manuell im Check-in-Prozess eingegeben werden.

13. Welche Fahrzeuge können die Self-Service-Spur NICHT nutzen?

Busse müssen bis auf Weiteres manuell am personalbesetzten Ticketschalter im Check-In Gebäude eingecheckt werden, wenn:

Mit vorliegender Buchung

- Reisende mit eingeschränkter Mobilität (z.B. Rollstuhlfahrer) befördert werden.
- Abweichend von dem gebuchten Datum im Hafen ankommen.

Ohne vorliegender Buchung

- Ohne Vorbuchung ein neues Ticket im Hafen mit Bargeld oder mit Kreditkarte bezahlt werden mächten.
- 1- oder 2-Tages-Tickets, oder Kombinationtickets nach Schweden gekauft werden möchten.

Weitere Informationen finden Sie hier
- einfach den QR Code einscannen.

Scandlines Deutschland GmbH · Drehbahn 7 · 20354 Hamburg
Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Stand: August 2026

Scandlines