Allgemeine Geschäftsbedingungen für das digitale KVV-Kombiticket

Stand: 18.11.2026

1. Anbieter und Geltungsbereich

Anbieter des digitalen KVV-Kombitickets ist die

Karlsruher Verkehrsverbund GmbH
Tullastraße 71
76131 Karlsruhe
Telefon: 0721 6107-5885
E-Mail: info@kvv.karlsruhe.de

nachfolgend „KVV“ genannt.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Aktivierung, Personalisierung, Bereitstellung und Nutzung digitaler KVV-Kombitickets.

Für die Inanspruchnahme der Beförderungsleistungen gelten die jeweils gültigen gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des KVV. Sie sind zum Zeitpunkt des Abschlusses der Aktivierung zugänglich und können gespeichert werden. Enthalten diese AGB besondere Regelungen für das digitale Kombiticket, gehen diese Regelungen den allgemeinen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen vor.

Die Tarifbestimmungen des KVV enthalten die gemeinsamen Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Fahrpreise des KVV.

2. Gegenstand des Kombitickets

Das Kombiticket ist ein persönlicher, digitaler Fahrausweis. Er berechtigt die auf dem Ticket eingetragene Person innerhalb des angegebenen Geltungszeitraums und Geltungsbereichs zur Nutzung der auf dem Ticket bezeichneten öffentlichen Verkehrsmittel.

Geltungszeitraum, Geltungsbereich und eine gegebenenfalls zulässige Personenmitnahme ergeben sich ausschließlich aus dem Kombiticket und der Produktbeschreibung.

Das Kombiticket wird auf Grundlage einer mit einem Veranstaltungsticket oder einer sonstigen Veranstaltungsberechtigung verbundenen Fahrtberechtigung ausgegeben.

Der KVV ist nicht Veranstalter und nicht Verkäufer des Veranstaltungstickets. Der Vertrag über den Besuch der Veranstaltung besteht ausschließlich zwischen dem Nutzer und dem Veranstalter beziehungsweise der Verkaufsstelle des Veranstaltungstickets oder einem (Vertriebs-)Partner einer sonstigen Veranstaltungsberechtigung.

3. Aktivierungsberechtigung

Voraussetzung für die Aktivierung ist eine gültige Kombiticket-Berechtigung. Diese wird durch eine Buchungsnummer, einen Aktivierungscode, einen Aktivierungslink oder durch elektronisch übermittelte Buchungsdaten nachgewiesen.

Der Aktivierungscode, der Aktivierungslink, die Buchungsbestätigung und das Veranstaltungsticket sind keine Fahrausweise. Sie berechtigen nicht zur Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel.

Zur Fahrt berechtigt ausschließlich das nach erfolgreicher Prüfung und Personalisierung vollständig erzeugte Kombiticket.

Der Aktivierungscode berechtigt ausschließlich für die dafür vorgesehene Anzahl von Kombitickets verwendet zu werden. Eine darüberhinausgehende oder mehrfache Einlösung ist ausgeschlossen.

4. Aktivierung, Bereitstellung und Vertragsschluss

Der Nutzer gibt durch Abschluss des Aktivierungsvorgangs ein verbindliches Angebot auf Bereitstellung des Kombitickets ab.

Der Aktivierungsvorgang ist abgeschlossen, wenn der Nutzer:

(1) die erforderlichen Angaben vollständig eingegeben und bestätigt hat und

(2) diese AGB und die einbezogenen Tarif- und Beförderungsbedingungen akzeptiert hat und

(3) die Aktivierung über die dafür vorgesehene Schaltfläche verbindlich abgeschlossen hat.

Der KVV nimmt das Angebot durch Bereitstellung des Kombitickets an. Erst mit der Bereitstellung des Kombitickets entsteht die darin ausgewiesene Beförderungsberechtigung.

Eine Eingangsbestätigung, eine technische Statusmeldung oder die Anzeige, dass die Aktivierung bearbeitet wird, stellt noch keine Annahme dar.

Die Aktivierung muss **vor dem Betreten des Verkehrsmittels beziehungsweise eines fahrkartenpflichtigen Bereichs** vollständig abgeschlossen sein. Eine während der Fahrt oder während einer Fahrkartenkontrolle abgeschlossene Aktivierung entfaltet keine rückwirkende Wirkung und stellt keine zur Fahrt berechtigende Aktivierung dar.

5. Ablehnung der Aktivierung

(1) Der KVV lehnt die Aktivierung ab, wenn:

(2) der Aktivierungscode ungültig, abgelaufen oder gesperrt ist,

(3) der Aktivierungscode bereits vollständig eingelöst wurde,

(4) die übermittelten Daten nicht mit den hinterlegten Berechtigungsdaten übereinstimmen,

(5) die zugrunde liegende Veranstaltungsberechtigung storniert oder für ungültig erklärt wurde,

(6) die für die Personalisierung erforderlichen Angaben fehlen oder

(7) konkrete Anhaltspunkte für eine missbräuchliche Verwendung vorliegen.

Aus dem bloßen Besitz eines Aktivierungscodes entsteht kein Anspruch auf Ausstellung eines Kombitickets, wenn keine gültige Veranstaltungs- oder Aktivierungsberechtigung besteht.

Eine fehlerhafte Ablehnung ist vom KVV nach unverzüglicher Mitteilung und erfolgreicher Prüfung zu berichtigen. Besteht die Aktivierungsberechtigung, stellt der KVV das Kombiticket unverzüglich bereit.

6. Personalisierung

Das Kombiticket wird auf die tatsächlich reisende Person ausgestellt. Der Nutzer ist verpflichtet, bei der Aktivierung vollständige und zutreffende Angaben zu machen.

Vorname und Nachname müssen mit den Angaben im mitzuführenden amtlichen Lichtbildausweis übereinstimmen. Weitere Personendaten dürfen verlangt werden, soweit sie für eine eindeutige Zuordnung, die Ticketerstellung oder die Fahrkartenkontrolle erforderlich sind.

Das Kombiticket ist personalisiert und nicht übertragbar. Es darf ausschließlich von der darauf eingetragenen Person genutzt werden. Eine Änderung der Personalisierung ist nur unter den Voraussetzungen von Ziffer 7 zulässig. Das Kombiticket ist nur in Verbindung mit einem gültigen amtlichen Lichtbildausweis der eingetragenen Person gültig.

Aktiviert eine Person das Kombiticket für eine andere Person, muss sie die Daten der tatsächlich reisenden Person angeben. Sie hat die betroffene Person vor der Aktivierung über die Geltung dieser Bedingungen und die bereitgestellten Datenschutzhinweise zu informieren.

Falsche Angaben können zur Ablehnung der Aktivierung oder zur Sperrung des Kombitickets führen. Weitergehende tarifliche und gesetzliche Folgen bleiben unberührt.

7. Änderung der Personalisierung

Abweichend von Ziffer 6 kann die Personalisierung des Kombitickets auf eine andere Person übertragen werden, sofern und soweit diese Funktion im Aktivierungsportal ausdrücklich angeboten wird. Die Übertragung ist ausschließlich bis 23:59 Uhr des Vortages der jeweiligen Veranstaltung möglich. Nach Ablauf dieser Frist ist eine Änderung ausgeschlossen.

Aktiviert eine Person das Kombiticket für eine andere Person, sind die vollständigen und zutreffenden Daten der künftig reisenden Person anzugeben.

Nach erfolgreichem Abschluss der Übertragung verliert das bisherige Kombiticket automatisch seine Gültigkeit. Für die neu eingetragene Person wird ein neues personalisiertes Kombiticket erstellt. Eine Nutzung, Weitergabe oder Vorweisung des zuvor gültigen Kombitickets ist unzulässig.

Eine Änderung ist nur wirksam, wenn das geänderte Kombiticket im Sinne von Ziffer 4 erfolgreich bereitgestellt wurde.

Fehler, die der KVV oder der eingesetzte technische Dienstleister zu vertreten hat, werden unentgeltlich berichtigt.

8. Bereitstellung und zulässige Ticketformen

Das Kombiticket wird in den vor Abschluss der Aktivierung angegebenen digitalen Formen bereitgestellt. Zulässige Ticketformen können insbesondere sein:

- Webticket,
- Wallet-Ticket,
- PDF-Ticket oder
- Ticket innerhalb einer bezeichneten Anwendung.

Gültig sind ausschließlich die im Aktivierungsportal ausdrücklich zugelassenen Ticketformen.

Ein Ausdruck ist nur gültig, wenn die Druckausgabe ausdrücklich zugelassen wurde. Ein Screenshot, Foto oder eine sonstige Kopie des Kombitickets ist kein gültiger Fahrausweis.

Die Speicherung desselben Kombitickets auf mehreren Geräten oder die Anfertigung mehrerer Ausdrucke vervielfacht die Beförderungsberechtigung nicht.

9. Geltungsumfang

Das Kombiticket gilt ausschließlich:

(1) für die eingetragene Person,

(2) für den auf dem Ticket angegebenen Zeitraum,

(3) im angegebenen räumlichen Geltungsbereich und

(4) für die angegebene Personenzahl.

Das Kombiticket gilt nicht im Fernverkehr und nicht in zuschlagpflichtigen oder besonderen Verkehrsangeboten, sofern deren Nutzung nicht ausdrücklich auf dem Ticket oder in der Produktbeschreibung zugelassen ist.

Eine Verlängerung des Geltungszeitraums aufgrund eines verspäteten Veranstaltungsendes erfolgt nur, wenn der KVV dies ausdrücklich bekannt gibt.

Nach Ablauf des angegebenen Geltungszeitraums verliert das Kombiticket automatisch seine Gültigkeit.

10. Fahrkartenkontrolle

Das Kombiticket muss während der gesamten Fahrt in einer zugelassenen und kontrollfähigen Form mitgeführt werden.

Der Nutzer ist verpflichtet, das Kombiticket dem Prüfpersonal auf Verlangen unverzüglich und vollständig anzuzeigen. Sämtliche Ticket- und Kontrollmerkmale müssen lesbar und technisch prüfbar sein.

Bei einem personalisierten Kombiticket ist zusätzlich ein gültiger amtlicher Lichtbildausweis vorzulegen. Stimmen die Personendaten nicht überein, gilt das Kombiticket für die kontrollierte Person nicht als gültiger Fahrausweis.

Das Veranstaltungsticket ist zusätzlich vorzulegen, wenn dies auf dem Kombiticket oder in der Produktbeschreibung ausdrücklich verlangt wird.

Kann bei der Kontrolle kein gültiges und kontrollfähiges Kombiticket vorgelegt werden, gelten die Regelungen des KVV-Gemeinschaftstarifs über ungültige Fahrkarten und das erhöhte Beförderungsentgelt. Der Gemeinschaftstarif enthält entsprechende Bestimmungen zu Fahrkarten, ungültigen Fahrkarten und erhöhtem Beförderungsentgelt.

11. Technische Voraussetzungen, Ticketkontrolle und nachträglicher Nachweis

Bei Verwendung eines digitalen Kombitickets muss der Nutzer ein funktionsfähiges Endgerät mit ausreichender Energieversorgung mitführen.

Der Nutzer ist verpflichtet, das Kombiticket vor Fahrtantritt vollständig auf dem Endgerät aufzurufen oder in einer zugelassenen Form zu speichern. Er hat sicherzustellen, dass das Kombiticket während der gesamten Fahrt angezeigt und kontrolliert werden kann.

Eine Internetverbindung während der Fahrt ist nur erforderlich, wenn der Nutzer vor Abschluss der Aktivierung ausdrücklich darauf hingewiesen wurde.

Ein leerer Akku, ein defektes Display, eine nicht geeignete Software, der Verlust des Endgeräts oder eine vom Nutzer deaktivierte beziehungsweise gelöschte Ticketdatei sowie vergleichbare Fälle entbinden nicht von der Pflicht, bei der Kontrolle ein gültiges Ticket vorzuzeigen.

Kann ein zum Kontrollzeitpunkt gültiges personalisiertes Kombiticket aufgrund einer technischen Störung des Endgeräts nicht angezeigt werden, kann der Nutzer den Besitz eines gültigen Fahrausweises nach Maßgabe der Regelungen des KVV-Gemeinschaftstarifs nachträglich nachweisen. Die dort vorgesehenen Fristen und Bearbeitungsentgelte gelten entsprechend.

War die Aktivierung des Kombitickets vor Fahrtantritt noch nicht vollständig abgeschlossen, liegt kein nachträglich nachweisbarer Fahrausweis vor. In diesem Fall finden die Regelungen des KVV-Gemeinschaftstarifs über ungültige Fahrkarten Anwendung.

Der KVV gewährleistet keine ununterbrochene Verfügbarkeit des Aktivierungsportals.

12. Schutz von Aktivierungscode und Kombiticket

Der Nutzer ist verpflichtet, den Aktivierungscode und das Kombiticket gegen den Zugriff unbefugter Dritter zu schützen.

Aktivierungscodes dürfen nicht öffentlich zugänglich gemacht, veröffentlicht, verkauft oder ohne zugrunde liegende Veranstaltungsberechtigung weitergegeben werden.

Erhält ein Nutzer Kenntnis von einer unberechtigten Nutzung, muss er den KVV unverzüglich informieren. Die Meldung ist an den KVV-Service unter der in Ziffer 21 genannten Kontaktmöglichkeit zu richten.

13. Unzulässige Nutzung

Unzulässig sind insbesondere:

(1) die Manipulation des Kombitickets oder seiner Kontrollmerkmale,

(2) die Verwendung falscher Personendaten,

(3) die Nutzung durch eine andere als die eingetragene Person,

(4) die mehrfache oder gleichzeitige Nutzung desselben Kombitickets,

(5) die Verwendung eines stornierten, ersetzten oder gesperrten Kombitickets,

(6) die Vervielfältigung zum Zweck der Mehrfachnutzung sowie

(7) die unberechtigte Weitergabe oder Veröffentlichung eines Aktivierungscodes.

Der Versuch einer unzulässigen Nutzung kann zur Sperrung des Kombitickets führen. Tarifliche und gesetzliche Ansprüche, insbesondere wegen einer Fahrt ohne gültigen Fahrausweis, bleiben unberührt.

14. Sperrung und Ersatz

Der KVV darf ein Kombiticket vorübergehend sperren, wenn ein begründeter Verdacht für eine unberechtigte oder missbräuchliche Nutzung bestehen.

Eine sofortige Sperrung ist zulässig, wenn sie erforderlich ist, um eine bevorstehende oder laufende missbräuchliche Nutzung zu verhindern.

Der KVV informiert den Nutzer über die Sperrung, soweit die Kontaktdaten des Nutzers vorliegen und die Information den Zweck der Sperrung nicht gefährdet.

Bestätigt sich der Missbrauchsverdacht nicht, hebt der KVV die Sperrung unverzüglich auf oder stellt ein gleichwertiges Ersatz-Kombiticket bereit.

Wird ein Kombiticket ersetzt, verliert das bisherige Kombiticket mit Bereitstellung des Ersatz-Kombitickets seine Gültigkeit.

15. Absage und Verlegung der Veranstaltung

Für die Durchführung, Absage, Verlegung, Unterbrechung oder Änderung der Veranstaltung ist der Veranstalter verantwortlich.

Ansprüche aus dem Veranstaltungsticket, insbesondere auf Erstattung des Eintrittspreises, sind gegenüber dem Veranstalter oder der Verkaufsstelle geltend zu machen.

Bei einer Absage der Veranstaltung verliert ein noch nicht genutztes Kombiticket seine Gültigkeit, sobald die zugrunde liegende Veranstaltungsberechtigung storniert wird.

Bei einer Verlegung gilt das Kombiticket nur dann für den Ersatztermin, wenn der KVV oder der Veranstalter dies ausdrücklich bestätigt. Ohne eine solche Bestätigung ist für den Ersatztermin ein neues Kombiticket erforderlich.

Bereits ordnungsgemäß erbrachte Beförderungsleistungen werden durch eine spätere Absage oder Verlegung nicht rückwirkend aufgehoben.

Ansprüche wegen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbrachter Beförderungsleistungen bleiben unberührt.

16. Erstattung und Nichtnutzung

Für die Aktivierung des Kombitickets wird gegenüber dem Nutzer kein gesondertes Entgelt erhoben. Die Beförderungsberechtigung ist Bestandteil des mit dem Veranstalter vereinbarten Kombiticket-Modells.

Eine gesonderte Auszahlung des rechnerisch auf das Kombiticket entfallenden Anteils des Veranstaltungspreises ist ausgeschlossen.

Die Nichtaktivierung oder Nichtnutzung des Kombitickets begründet keinen Erstattungsanspruch.

Zwingende gesetzliche Ansprüche, gesetzliche Fahrgastrechte sowie Ansprüche wegen einer vom KVV zu vertretenden Pflichtverletzung bleiben unberührt.

17. Haftung

Der KVV haftet unbeschränkt:

(1) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,

(2) bei schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,

(3) nach dem Produkthaftungsgesetz,

(4) im Umfang einer ausdrücklich übernommenen Garantie sowie

(5) in sonstigen Fällen zwingender gesetzlicher Haftung.

Bei normaler fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet der KVV nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertrauen darf.

Im Übrigen ist die Haftung des KVV für normale fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen.

Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Beschäftigten und Erfüllungsgehilfen des KVV.

Der KVV haftet nicht für die Durchführung, Absage, Verlegung oder Änderung der Veranstaltung, sofern der KVV den eingetretenen Umstand nicht zu vertreten hat.

Der KVV haftet nicht für die inhaltliche Richtigkeit der vom Veranstalter, Ticketdienstleister oder Nutzer übermittelten Daten, sofern der KVV deren Fehlerhaftigkeit weder kannte noch erkennen musste. Die Haftung für eine fehlerhafte Verarbeitung ordnungsgemäß übermittelter Daten bleibt unberührt.

Gesetzliche Fahrgastrechte und zwingende beförderungsrechtliche Vorschriften bleiben unberührt.

18. Datenschutz und technischer Dienstleister

Der KVV verarbeitet personenbezogene Daten zur Prüfung der Aktivierungsberechtigung, zur Personalisierung, Bereitstellung, Kontrolle, Änderung und Sperrung des Kombitickets sowie zur Bearbeitung von Supportanfragen.

Für die technische Aktivierung und Bereitstellung des Kombitickets setzt der KVV die RIDE-Plattform der Digital H GmbH ein.

Abhängig vom Aktivierungsverfahren werden die erforderlichen Daten unmittelbar beim Nutzer erhoben oder vom Veranstalter beziehungsweise dessen Ticketdienstleister übermittelt.

Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten, insbesondere Verantwortlichkeit, Rechtsgrundlagen, Datenkategorien, Empfänger, Speicherdauer und Betroffenenrechte, ergeben sich aus den vor Abschluss der Aktivierung bereitgestellten Datenschutzinformationen.

Die Aktivierung, Erstellung oder der Abruf eines Kombitickets gilt nicht als Nachweis, dass tatsächlich eine Fahrt durchgeführt wurde.

19. Keine nachträgliche Änderung zulasten des Nutzers

Für ein aktiviertes Kombiticket gelten die bei Abschluss der Aktivierung einbezogenen Bedingungen.

Der KVV nimmt keine nachträgliche Einschränkung des Geltungszeitraums, Geltungsbereichs oder sonstigen Leistungsumfangs eines bereits aktivierten Kombitickets vor, sofern die Einschränkung nicht aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften, einer behördlichen Anordnung oder eines vom KVV nicht zu vertretenden Umstands erforderlich ist.

Zwingende gesetzliche Rechte des Nutzers bleiben unberührt.

20. Kundenservice

Für Fragen zur Aktivierung, Bereitstellung oder Nutzung des Kombitickets steht der KVV-Service zur Verfügung:

Telefon: 0721 6107-5885
Servicezeiten: Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr
Kontaktformular: über die Internetseite des KVV

Die genannten Servicedaten entsprechen den veröffentlichten Angaben des KVV.

Beschwerden über die Veranstaltung, ihre Durchführung, Absage oder Verlegung sind an den Veranstalter beziehungsweise die Verkaufsstelle des Veranstaltungstickets zu richten.

21. Rechtswahl und Gerichtsstand

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Der Gerichtsstand ist Karlsruhe.

22. Schlussbestimmungen

Vertragssprache ist Deutsch.

Diese AGB werden dem Nutzer vor Abschluss der Aktivierung elektronisch zugänglich gemacht. Der Nutzer kann sie speichern und ausdrucken.

Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.

Soweit in diesen AGB personenbezogene Bezeichnungen in der männlichen Form verwendet werden, beziehen sich diese gleichermaßen auf Personen aller Geschlechter. Die Verwendung der männlichen Form dient ausschließlich der besseren Lesbarkeit.