

# KVV-FAQs regiomove

## Inhalt

### Allgemein

---

- [Was ist regiomove?](#)
- [Welche Angebote kann ich in regiomove nutzen?](#)
- [Was ist intermodal?](#)
- [Was ist das regiomove-Gebiet?](#)
- [Was sind meine Vorteile als regiomove-Nutzer?](#)

### Konto

---

- [Wie erstelle ich einen Account?](#)
- [Wie melde ich mich an?](#)
- [Warum habe ich kein Passwort?](#)
- [Wie kann ich mein Konto löschen?](#)
- [Ich habe eine andere Mail-Adresse/Handynummer, was kann ich tun?](#)
- [Wie nutze ich die einzelnen Mobilitätsangebote in der App?](#)
- [Ich habe eine andere Mail-Adresse/Handynummer, was kann ich tun?](#)
- [Wie nutze ich die einzelnen Mobilitätsangebote in der App?](#)
- [Kann ich meinen KVV-Account/moovel-Account zur Anmeldung nutzen?](#)
- [Ich habe schon einen nextbike/stadtmobil/KVV-Account. Kann ich mich damit auch bei regiomove anmelden?](#)
- [Wie alt muss ich sein, um regiomove zu nutzen?](#)
- [Werden auch „alte“ Führerscheine verifiziert?](#)
- [Meine Frage konnte nicht beantwortet werden, wohin kann ich mich wenden?](#)

### Buchung

---

- [Wie buche ich mit regiomove?](#)
- [Welche ÖPNV-Tickets kann ich in regiomove kaufen?](#)
- [Kann ich eine Fahrt für eine andere Person buchen?](#)
- [Ist das gebuchte Ticket auch offline in der App verfügbar?](#)
- [Wie kann ich eine Buchung stornieren?](#)
- [Ich habe bereits ein KVV-Abo. Wird das Ticket automatisch in regiomove berücksichtigt?](#)
- [Ich habe schon ein Konto/Abo bei nextbike/stadtmobil. Kann ich das auch auf regiomove übertragen?](#)
- [Gelten in regiomove besondere Tarife?](#)
- [Sehe ich meine nextbike/stadtmobil/etc.-Fahrt, die ich in regiomove gebucht habe, auch in der nextbike/stadtmobil/etc.-App?](#)

### Bezahlung

---

- [Wie kann ich bei regiomove bezahlen und ist das sicher?](#)
- [Erhalte ich eine Rechnung?](#)
- [Ich habe weitere Fragen zur Abbuchung und Rechnung. An wen kann ich mich wenden?](#)

### Kundenservice und Reklamation

---

- [Ich habe Fragen zu meiner Fahrt/meiner Buchung. Wen kann ich fragen?](#)
- [Ich möchte noch etwas anderes sagen. An wen kann ich mich wenden?](#)

### Datenschutz

---

- [Was passiert mit meinen persönlichen Daten?](#)
- [Bekommen alle Mobilitätspartner in regiomove meine Daten?](#)

# KVV-FAQs regiomove

## Allgemein

### Was ist regiomove?

Unterschiedliche Mobilitätsangebote – vernetzte Verkehrsmittel – alles aus einer Hand.

Alles in einer App klingt nach Übertreibung, ist es aber nicht. Denn regiomove bündelt alles, was es braucht, um im Verbundgebiet des KVV von A nach B zu kommen. Dabei werden erstmals die Verkehrsmittel miteinander vernetzt: Bus, Bahn, Bike Sharing und Car Sharing, nach und nach sollen alle Mobilitätsangebote integriert werden.

Der große Vorteil für unsere Kunden: Sie müssen keine Accounts bei verschiedenen Anbietern haben. Sie geben einfach Ihr Ziel ein, finden die für Sie beste Route und buchen.

### Welche Angebote kann ich in regiomove nutzen?

Aktuell sind folgende Partner über die regiomove-App buchbar:

- ÖPNV-KVV-Tickets
- Car Sharing: stadtmobil
- Bike Sharing: nextbike

Weitere Anbieter werden nach und nach integriert und über die gängigen KVV-Kommunikationskanäle mitgeteilt. Weiterführende Informationen unserer Mobilitätsanbieter finden Sie hier:

KVV

<https://www.kvv.de/fahrkarten/allgemeine-informationen/faqs.html>

Stadtmobil

<https://karlsruhe.stadtmobil.de/service/fragen-antworten/>

nextbike

<https://www.nextbike.de/de/faq/>

### Was ist intermodal?

Mit regiomove können Sie intermodale Reiseketten buchen. D.h. verschiedene Mobilitätsangebote können entlang einer Reise kombiniert werden. Z. B. fahren Sie mit dem KVV.nextbike bis zum Hbf und dort mit dem Regionalexpress weiter bis Baden-Baden. Die App findet für Sie die geeignetste (ggf. vernetzte) Verkehrsmittelkombination bis zum Ziel. Die Buchung und Abrechnung erfolgt ebenfalls innerhalb der App. Ein regiomove-Konto reicht dafür.

## Was ist das regiomove-Gebiet?

Die Angebote in der regiomove-App sind im gesamten KVV-Gebiet nutzbar.

## Was sind meine Vorteile als regiomove-Nutzer?

Mit nur einem Nutzerkonto bei regiomove können Sie alle Mobilitätsdienste aus einer Hand nutzen. Sie müssen keine Konten bei anderen Dienstleistern anlegen. Die App schlägt Ihnen aus den Angeboten unserer Mobilitätspartner das für Ihre Zwecke passendste Verkehrsmittel vor. Sogar in Kombination! Bezahlen können Sie die genutzten Fahrten alle zentral über ein Bezahlungsmittel. Übersichtlich, einfach und bequem. Und sicher. Regiomove ist eine eigene App des KVV. Der KVV ist für Ihre Datensicherheit verantwortlich. Sollten Sie Fragen haben, sind wir gerne Ihr erster Ansprechpartner.

## Konto

### Wie erstelle ich einen Account?

Zur Registrierung müssen Sie einfach Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Handynummer eingeben. Anschließend erhalten Sie von regiomove eine SMS mit einem Verifikations-Code und eine E-Mail mit einem Bestätigungslink. Anschließend bitten wir Sie noch einige persönliche Daten einzutragen, damit Sie die regiomove-Dienste nutzen können. Die Sicherheit Ihrer Daten genießt höchste Priorität <https://www.kvv.de/unternehmen/rechtliche-hinweise/informationspflicht-nach-dsgvo/regiomove.html>

### Wie melde ich mich an?

Wenn Sie sich mit einem bestehenden regiomove-Konto anmelden möchten, geben Sie bitte Ihre Handynummer an. Wir schicken Ihnen per SMS einen Code zu, den Sie anschließend in der Anmeldemaske eingeben müssen.

### Warum habe ich kein Passwort?

Um zu verhindern, dass Ihr Konto durch Dritte gehackt und missbraucht wird, haben wir bei regiomove ein besonders sicheres Anmeldeverfahren im Einsatz. Wir verwenden für die Anmeldung eine Zwei-Faktor-Authentifizierung, welche kein Passwort benötigt. Sie bekommen bei jeder Anmeldung von uns einen neuen Code per SMS zur Authentifizierung geschickt. So müssen Sie sich kein Passwort mehr merken.

## Wie kann ich mein Konto löschen?

Zum Löschen Ihres Kontos rufen Sie bitte beim KVV-Kundenservice an unter 0721 6107-5885. Der Kundenservice ist erreichbar von montags bis freitags zwischen 7 und 19 Uhr sowie samstags von 7 bis 13 Uhr.

Unser/e Kundenservice-Mitarbeiter/in wird Informationen zu Ihrem Kundenkonto erfragen und Ihnen daraufhin eine E-Mail zusenden, die Sie bestätigen müssen.

### Hinweis:

Das Löschen Ihres regiomove-Accounts löscht nicht automatisch ihre ggf. vorhandenen Konten bei den Mobilitätspartnern.

## Ich habe eine andere Mail-Adresse/Handynummer, was kann ich tun?

Zum Ändern Ihrer E-Mail-Adresse oder Handynummer rufen Sie bitte beim KVV-Kundenservice an unter 0721 6107-5885. Der Kundenservice ist erreichbar von montags bis freitags zwischen 7 und 19 Uhr sowie samstags von 7 bis 13 Uhr.

## Wie nutze ich die einzelnen Mobilitätsangebote in der App?

Öffnen Sie das Menü. Hier finden Sie unter „Buchen“ eine Auflistung aller Mobilitätspartner, die aktuell in regiomove verfügbar sind. Sie können auch einfach auf den „Buchen“ Reiter in der unteren Menüleiste klicken. Wenn Sie einen Partner auswählen, kommen Sie zur Direktbuchung des Anbieters (Sie verlassen die App dafür nicht).

Sie können auch die Mobilitätsangebote einfach direkt aus der Verbindungsauskunft heraus buchen.

### Tipp:

Sie müssen sich jedoch nicht gleich mit allen Mobilitätsdiensten verbinden. In den Profileinstellungen können Sie auswählen, welche Dienste für Sie relevant sind und bei der Verbindungssuche berücksichtigt werden sollen.

### Hinweis:

Stadtmobil können Sie erst nutzen, sobald Sie Ihren Führerschein einmalig in einem Stadtmobilbüro persönlich vorgelegt haben

<https://karlsruhe.stadtmobil.de/privatkunden/so-funktioniert/>

## Ich habe eine andere Mail-Adresse/Handynummer, was kann ich tun?

Öffnen Sie das Menü. Hier finden Sie unter „Buchen“ eine Auflistung aller Mobilitätspartner, die aktuell in regiomove verfügbar sind. Sie können auch einfach auf den „Buchen“ Reiter in der unteren Menüleiste klicken. Wenn Sie einen Partner auswählen, kommen Sie zur Direktbuchung des Anbieters (Sie verlassen die App dafür nicht).

## Wie nutze ich die einzelnen Mobilitätsangebote in der App?

Öffnen Sie das Menü. Hier finden Sie unter „Buchen“ eine Auflistung aller Mobilitätspartner, die aktuell in regiomove verfügbar sind. Sie können auch einfach auf den „Buchen“ Reiter in der unteren Menüleiste klicken. Wenn Sie einen Partner auswählen, kommen Sie zur Direktbuchung des Anbieters (Sie verlassen die App dafür nicht).

Sie können auch die Mobilitätsangebote einfach direkt aus der Verbindungsauskunft heraus buchen.

### **Tipp:**

Sie müssen sich jedoch nicht gleich mit allen Mobilitätsdiensten verbinden. In den Profileinstellungen können Sie auswählen, welche Dienste für Sie relevant sind und bei der Verbindungssuche berücksichtigt werden sollen.

### **Hinweis:**

Stadtmobil können Sie erst nutzen, sobald Sie Ihren Führerschein einmalig in einem Stadtmobilbüro persönlich vorgelegt haben

<https://karlsruhe.stadtmobil.de/privatkunden/so-funktioniert/>

## Kann ich meinen KVV-Account/moovel-Account zur Anmeldung nutzen?

Nein, das geht leider nicht. Um regiomove nutzen zu können, brauchen Sie einen neuen regiomove-Account.

Sie können jedoch ihr KVV-Kundenkonto mit regiomove verknüpfen. Gehen Sie hierzu im Menü auf „Mobilitätsprofil“ und geben Sie Ihre KVV-Kontodaten ein. Sollten Sie ein KVV-Abo besitzen, wird dies fortan bei der Preiskalkulation bei Fahrten mit dem ÖPNV berücksichtigt.

### **Achtung:**

Ihren Abo-Ausweis in Papier- oder Plastikform müssen Sie bei Fahrtantritt im Falle einer Fahrscheinkontrolle immer noch mit sich führen.

## Ich habe schon einen nextbike/stadtmobil/KVV-Account. Kann ich mich damit auch bei regiomove anmelden?

Nein. Für Buchungen eines Stadtmobils über regiomove gelten die eigens von Stadtmobil festgelegten regiomove-Tarife.

<https://karlsruhe.stadtmobil.de/privatkunden/preise-tarife/>

## Wie alt muss ich sein, um regiomove zu nutzen?

Prinzipiell verlangt die Nutzung von regiomove keine Altersbeschränkung. Einzelne Anbieter setzen jedoch ein Mindestalter voraus:

- Nextbike: 16 Jahre
- Stadtmobil: 18 Jahre

### **Werden auch „alte“ Führerscheine verifiziert?**

Ja, auch ältere Führerscheine (nicht im Scheckkartenformat) werden verifiziert. Ebenso sind alle EU-Führerscheine verifizierbar und in regiomove gültig.

Für die Nutzung von Stadtmobil muss der Führerschein einmalig an einer Geschäftsstelle von Stadtmobil persönlich vorgezeigt werden.

<https://karlsruhe.stadtmobil.de/privatkunden/so-funktioniert/>

### **Meine Frage konnte nicht beantwortet werden, wohin kann ich mich wenden?**

Sie können sich direkt an die Kundenzentren der jeweiligen Anbieter wenden oder direkt beim KVV-Kundenservice anfragen:

#### **KVV und regiomove:**

[info@kvv.karlsruhe.de](mailto:info@kvv.karlsruhe.de)

0721 6107-5885

<https://www.kvv.de/service/kontakt/kontaktformular-anfrage.html>

#### **KVV.nextbike:**

[kundenservice@nextbike.de](mailto:kundenservice@nextbike.de), 030 69205046

#### **Stadtmobil:**

[info@karlsruhe.stadtmobil.de](mailto:info@karlsruhe.stadtmobil.de),

0721 911911-0

<https://karlsruhe.stadtmobil.de/kontakt/>

# Buchung

## Wie buche ich mit regiomove?

Mit regiomove können Sie auf verschiedene Weisen buchen. Voraussetzung ist lediglich, dass Sie ein gültiges Zahlungsmittel hinterlegt haben (Sie erhalten automatisch eine Aufforderung zur Angabe einer Bezahlmethode).

Zur Direktbuchung der einzelnen Mobilitätsanbieter gelangen Sie über das Menu oder das Icon „Buchungen“. Oder Sie wählen auf dem Homescreen Ihr Ziel aus; entweder durch Markieren auf der Karte oder durch die Eingabe deines Ziels im Eingabefeld.

Aus den angebotenen Routen können Sie anhand der Attribute Preis, Fahrzeit, Umstiege, Verkehrsmittel und CO<sub>2</sub>-Verbrauch das für Sie passende Angebot auswählen und Sie gelangen zur Buchung.

### **Tipp:**

Unter „Favoriten“ und „Mobilitätsprofil“ können Sie die Einstellungen so setzen, dass die vorgeschlagenen Ergebnisse ganz auf Ihre individuellen Bedürfnisse angepasst sind.

### **Hinweis: Intermodale Buchungen**

Bei der Buchung von Routen, die mehrere Verkehrsmittel umfassen, müssen die ÖPNV-Tickets erst direkt vor Fahrtantritt aktiviert werden. Auch die Leihe von KVV.nextbikes oder Stadtmobil muss vor Fahrtantritt in der App bestätigt werden.

## Welche ÖPNV-Tickets kann ich in regiomove kaufen?

Mit regiomove können Sie alle Einzel- und Tageskarten, Ergänzungskarten, Fahrradkarten und den Zuschlag 1. Klasse kaufen. Monats- und Jahreskarten sind über die App nicht erwerbbar – diese können Sie aber bequem bei KVV Abo-Online kaufen:

<https://abo.kvv.de/abo/>

Auch Bahncard-Besitzer und Inhaber eines KVV-Abos können diese geltend machen.

## Kann ich eine Fahrt für eine andere Person buchen?

Ja, aber nur dann wenn die Person, die das Ticket gebucht hat, bei der Fahrt dabei ist.

## Ist das gebuchte Ticket auch offline in der App verfügbar?

Ja, im Menu finden Sie unter „Meine Buchungen“ Ihre gebuchten Tickets.

## Wie kann ich eine Buchung stornieren?

- KVV Tickets: KVV Tickets können nicht in der App storniert werden. Wenn das Ticket jedoch Teil einer intermodalen Buchung ist, kann das Ticket kostenlos storniert werden. Drücken Sie dafür den „Stornieren“-Button in den Buchungsdetails. Wenn Sie Probleme mit einer KVV-Buchung haben oder eine Einzelfahrt stornieren wollen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

[info@kvv.karlsruhe.de](mailto:info@kvv.karlsruhe.de)

0721 6107-5885

<https://www.kvv.de/service/kontakt/kontaktformular-anfrage.html>

- Nextbike: KVV.nextbikes sind bis zu 30 min reservierbar. Danach verfällt die Reservierung und das Rad wird wieder freigegeben. Für verfallene Reservierungen kann nextbike ggf. Kosten erheben.

[kundenservice@nextbike.de](mailto:kundenservice@nextbike.de)

030 69205046

- Stadtmobil: Stadtmobil-Buchungen können vor Fahrtantritt jederzeit storniert werden. Drücken Sie dafür den „Stornieren“-Button in den Buchungsdetails. Stornierungen bis 24 Stunden vor dem Buchungszeitraum sind kostenlos. Ab 24 Stunden vor dem Buchungszeitraum berechnet Stadtmobil eine Stornierungsgebühr in Höhe der Hälfte der gebuchten Zeitgebühr. Während einer Buchung oder bei nicht angetretener Fahrt wird die volle Zeitgebühr berechnet.  
Bei einer normal durchgeführten Buchung, wird bei der Rückgabe auf die nächste halbe Stunde aufgerundet und die evtl. nicht benötigte Zeit des Buchungszeitraums wird kulanter Weise nicht in der Zeitgebühr berechnet.

[Info@karlsruhe.stadtmobil.de](mailto:Info@karlsruhe.stadtmobil.de)

0721 911911-0

<https://karlsruhe.stadtmobil.de/kontakt/>

## Ich habe bereits ein KVV-Abo. Wird das Ticket automatisch in regiomove berücksichtigt?

KVV-Jahreskarten können in regiomove berücksichtigt werden, sofern eine Verknüpfung mit dem KVV-Kundenkonto erfolgt ist. Diese Verknüpfung können Sie in der App in Ihrem Mobilitätsprofil vornehmen. Dazu benötigen Sie Ihre KVV-Kundennummer, die dort hinterlegte IBAN und Ihre Geburtsdatum.

## Ich habe schon ein Konto/Abo bei nextbike/stadtmobil. Kann ich das auch auf regiomove übertragen?

Ein Jahresabo von nextbike kann in der regiomove-App verknüpft werden.

Ein vorhandenes Stadtmobilkonto kann leider nicht mit regiomove verknüpft werden. Für Buchungen eines Stadtmobils über regiomove gelten daher die eigens von Stadtmobil festgelegten regiomove-Tarife. <https://karlsruhe.stadtmobil.de/privatkunden/preise-tarife/>



## Gelten in regiomove besondere Tarife?

Für Buchungen eines Stadtmobils über regiomove gelten die eigens von Stadtmobil festgelegten regiomove-Tarife. Ferner ist für Stadtmobil-Buchungen über regiomove keine Grundgebühr oder Kautions erforderlich.

Ansonsten gelten in regiomove die Tarife der jeweiligen Mobilitätsanbieter:

- <https://www.kvv.de/fahrkarten/fahrkarten-preise.html>
- <https://www.kvv-nextbike.de/de/karlsruhe/preise/>
- <https://karlsruhe.stadtmobil.de/privatkunden/preise-tarife/>

## Sehe ich meine nextbike/stadtmobil/etc.-Fahrt, die ich in regiomove gebucht habe, auch in der nextbike/stadtmobil/etc.-App?

Nein. Die Apps der Mobilitätsanbieter erfassen nur Buchungen, die auch über die jeweiligen Apps getätigt wurden und nur diese werden auch vom Anbieter abgerechnet.

Alle Buchungen die mit der regiomove-App getätigt wurden, werden in der regiomove-App gesammelt, können dort eingesehen werden und werden auch über regiomove abgerechnet.

## Bezahlung

### Wie kann ich bei regiomove bezahlen und ist das sicher?

Sie können mit Lastschrift, Kreditkarte und PayPal bezahlen. Sie müssen dazu die Bezahlenden in der App hinterlegen. Sie können die Bezahlmethode auch ändern. Die Abwicklung der Zahlungen übernimmt unser Zahlungsanbieter Logpay Financial Services, ein spezialisiertes Unternehmen für Finanztransaktionen im Mobilitätssektor. Ihre Bezahlenden liegen geschützt auf Servern von Logpay.

<https://www.kvv.de/unternehmen/rechtliche-hinweise/informationspflicht-nach-dsgvo/regiomove.html>

### Erhalte ich eine Rechnung?

In der App können Sie die Buchungsübersicht einsehen, in der Sie genau sehen, welche Leistungen Sie wann bei welchem Anbieter erworben haben. Eine Rechnung, die umsatzsteuerlichen Anforderungen genügt, können Sie bei den jeweiligen Leistungserbringern, also KVV, nextbike, Stadtmobil, etc. anfordern. Wenden Sie sich hierfür bitte an unsere jeweiligen Mobilitätspartner oder kontaktieren Sie den Kundenservice des KVV.

### KVV und regiomove:

[info@kvv.karlsruhe.de](mailto:info@kvv.karlsruhe.de)

0721 6107-5885

<https://www.kvv.de/service/kontakt/kontaktformular-anfrage.html>

## Ich habe weitere Fragen zur Abbuchung und Rechnung. An wen kann ich mich wenden?

Unser Zahlungsanbieter Logpay hält alle weiteren Antworten zu deinen Fragen unter folgendem Link bereit:

<https://faq.logpay.de/>

## Kundenservice und Reklamation

### Ich habe Fragen zu meiner Fahrt/meiner Buchung. Wen kann ich fragen?

Sie können sich direkt an die Kundenzentren der jeweiligen Anbieter wenden oder direkt beim **KVV-Kundenservice** anfragen:

[KVV.nextbike: kundenservice\[at\]nextbike.de](mailto:kundenservice@nextbike.de)

030 69205046

#### **Stadtmobil:**

[info\[at\]karlsruhe.stadtmobil.de](mailto:info@karlsruhe.stadtmobil.de)

0721 911911-0

<https://karlsruhe.stadtmobil.de/kontakt/>

#### **KVV und regiomove:**

[info\[at\]kvv.karlsruhe.de](mailto:info@kvv.karlsruhe.de)

0721 6107-5885

<https://www.kvv.de/service/kontakt/kontaktformular-anfrage.html>

### Ich möchte noch etwas anderes sagen. An wen kann ich mich wenden?

Sie können Ihr Anliegen in das Kontaktformular des KVV eintragen:

<https://www.kvv.de/service/kontakt/kontaktformular-anfrage.html>

Ein Mitarbeiter des KVV wird sich in Kürze mit Ihnen in Verbindung setzen.

# Datenschutz

## Was passiert mit meinen persönlichen Daten?

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir behandeln Ihre personenbezogenen Daten vertraulich und entsprechend der gesetzlichen Datenschutzvorschriften. In unseren Datenschutzhinweisen können Sie alles genau nachlesen:

<https://www.kvv.de/unternehmen/rechtliche-hinweise/informationspflicht-nach-dsgvo/regiomove.html>

## Bekommen alle Mobilitätspartner in regiomove meine Daten?

Nein, denn nur die Mobilitätsanbieter, mit denen Sie sich verbunden haben (z.B. über die Profileinstellungen oder durch die Buchung bei einem der Anbieter), bekommen im Sinne der Datensparsamkeit auch nur diejenigen Daten, die erforderlich sind, um ihren jeweiligen Mobilitätsdienst anzubieten.

Unter

<https://www.kvv.de/unternehmen/rechtliche-hinweise/informationspflicht-nach-dsgvo/regiomove.html>

können Sie nachlesen, welcher Anbieter welche Daten über regiomove erhält.