



© kvgOF / pineda-fotografie

# Der „Hopper“ in Dietzenbach

Fragen und Antworten  
zum On-Demand-Shuttle der kvgOF

zusammengestellt vom Seniorenbeirat  
der Kreisstadt Dietzenbach

## Häufig gestellte Fragen zum Hopper

Der Seniorenbeirat der Kreisstadt Dietzenbach hat das Konzept und stichprobenweise die Praxis geprüft und gibt eine positive Empfehlung für die Nutzung des Hopper. Im Internet gibt die Kreisverkehrsgesellschaft Offenbach (kvgOF) detailliert Auskunft über das Betriebs-Konzept des Hopper sowie die Bedingungen zur Buchung und Bezahlung. In dieser Broschüre gibt es einen Auszug aus den oft gestellten Fragen (FAQ) und die Antworten dazu. Das Original finden Sie hier:

<https://www.kvgof-hopper.de/faq>

## Wer oder was ist der Hopper?

Der Hopper ergänzt den ÖPNV als On-Demand-Service im Kreis Offenbach und bietet dabei Mobilität mit einem Höchstmaß an Flexibilität. Den Startpunkt und das Ziel Ihrer Fahrt bestimmen Sie innerhalb des jeweiligen Betriebsgebietes selbst. Der Hopper hat weder einen festen Fahrplan noch eine feste Route vorgegeben.

## Welche Vorteile bietet der Hopper?

Smartphone zücken, die Hopper-App starten und eine individuelle Fahrt buchen: So schnell und einfach organisieren Sie Ihre Mobilität mit dem Hopper. Sie begeben sich zu Ihrem ausgewählten Starthaltepunkt, der Hopper holt Sie dort ab und bringt Sie komfortabel zu Ihrem vorher festgelegten Ziel. Hierdurch wird der ÖPNV im Bedienegebiet noch flexibler und erschließt alle wichtigen Gebiete der Kommunen.

## Wie hoch ist der Fahrpreis?

Die Preise für den kvgOF Hopper setzen sich aus einem Grundpreis, einem Aufschlag für die bedarfsgerechte Bedienung und

einer Entfernungspauschale zusammen. Beispiele:

- Erwachsene bezahlen für eine Fahrt bis zu einer Fahrdistanz von 5 Kilometern insgesamt 3,50 €.
- Für Strecken über diese Distanz hinaus werden pro angefangenem Kilometer 0,30 € zusätzlich berechnet.
- Erwachsene mit Ermäßigung bezahlen für eine Fahrt bis zu einer Fahrdistanz von 5 Kilometern 1,50 €. Für Strecken über diese Distanz hinaus werden pro angefangenem Kilometer 0,30 € zusätzlich berechnet.
- Kinder bis einschließlich 5 Jahren können den Hopper in Begleitung von Erwachsenen kostenfrei nutzen (Plätze für Kinder bitte ebenfalls buchen). Ebenfalls kostenlos ist die Fahrt für Begleitpersonen eines Hauptfahrers mit Schwerbehindertenausweis und gültiger Mitnahmeregelung. Hinweis: Kinder und Begleitpersonen bitte bei der Buchung angeben.

### **Teile ich mir den Hopper mit anderen Fahrgästen?**

Je nach Buchungsanfragen können bei einer von Ihnen gebuchten Fahrt weitere Fahrgäste mit einem an der Strecke liegenden Ziel in den Hopper zusteigen. Wenn andere Fahrgäste in der gleichen Richtung unterwegs sind, kann sich die ursprüngliche Route leicht ändern. Planen Sie deshalb bitte etwas Zeit als Reserve ein. Dank unserer Festpreisgarantie bleibt Ihr ursprünglicher Fahrpreis aber immer gleich.

### **Warum muss ich pünktlich sein? Kann der Hopper nicht auf mich warten?**

Bitte kommen Sie pünktlich im gebuchten Zeitfenster zum ausgewählten Starthaltepunkt, um Verzögerungen im Betriebsablauf zu vermeiden. Unser Fahrpersonal kann leider nicht auf Sie warten, da dadurch andere Fahrgäste benachteiligt werden und dies weitere Verzögerungen der Routenplanung nach sich ziehen würde. Wenn Sie nicht pünktlich am Starthaltepunkt

sind, muss die Fahrt leider ohne Sie fortgeführt werden. Ihr Konto wird in diesem Fall mit dem entsprechenden Ticketpreis belastet.

### **Wo befinden sich die Starthaltepunkte?**

Die Haltepunkte sind engmaschig über das Betriebsgebiet verteilt. Nach erfolgreicher Buchung einer Fahrt über die Hopper-App werden Sie zu Ihrem Abholpunkt navigiert. Bei diesen Haltepunkten handelt es sich entweder um reguläre Bushaltestellen, um eigens gekennzeichnete Haltepunkte an wichtigen Einrichtungen oder um zusätzliche Haltepunkte im Straßennetz ohne besondere Markierung. Im Falle einer telefonischen Buchung wird Ihnen der Start- und Zielhaltepunkt eindeutig durch unsere Telefonzentrale mitgeteilt.

### **Warum kann der Hopper mich nicht direkt an der Haustür abholen?**

Der Hopper ist ein flexibler Bus – und kein Taxi. Deshalb starten wir an einem Starthaltepunkt in Ihrer Nähe und verzichten auf eine Tür-zu-Tür-Bedienung. Ein engmaschiges Haltestellennetz von regulären Bushaltestellen sowie zahlreichen, nicht gekennzeichneten Haltepunkten garantieren kurze Gehwege zum jeweils gewählten Abholpunkt.

### **Darf ich Tiere mitnehmen?**

Die Mitnahme von Tieren ist grundsätzlich ausgeschlossen. Ausgenommen hiervon sind Tiere, die entweder erforderlich (z.B. Blindenführhund) oder in geeigneten Transportboxen untergebracht sind, sofern diese keinen eigenen Sitzplatz beanspruchen und im Fahrzeug genügend Fußraum zur Verfügung steht.

## **Wie und wo kann ich meine Fundsachen abholen?**

Falls Sie im Hopper einmal einen Gegenstand vergessen oder verloren haben, wenden Sie sich bitte per E-Mail an [kundenservice@kvgof-hopper.de](mailto:kundenservice@kvgof-hopper.de) oder setzen Sie sich per Telefon mit der kvgOF über die Nummer 06074 69669066 in Verbindung.

## **Wo kann ich die kvgOF Hopper App downloaden?**

Die App kann kostenlos im Apple App Store sowie Google Play heruntergeladen werden. Die genaue Bezeichnung der App lautet: kvgOF Hopper. Die Benutzung der App ist kostenfrei.

## **Wie buche ich eine Fahrt?**

1. Bei erstmaliger Nutzung der Hopper App müssen Sie sich mit Namen, Mobilfunknummer und E-Mail-Adresse registrieren.
2. Wählen Sie (erstmalig oder bei Änderung) im Hauptmenü links oben über den Menüeintrag "Fahrgasteinstellungen" Ihre persönlichen Fahrgasteinstellungen aus. Diese Eingabe(n) wirken sich direkt auf die Bereitstellung des benötigten Fahrzeugs sowie auf die Fahrkosten aus. Folgende Einstellungen stehen zur Verfügung:
  - Zugang zu einem rollstuhlgerechten Fahrzeug (Rollstuhlsymbol)
  - Kind (6-14 Jahre)
  - Schwerbehindertenausweis
  - RMV Einzel- oder Tageskarte
  - RMV Zeitkarte
  - RMV Zeitkarte Auszubildender
  - Sonstiges Nahverkehrsticket mit Gültigkeit im RMV-Gebiet
  - Uniformierter Polizeibeamter

3. Wählen Sie nun im Hauptmenü links oben über den Menüeintrag "Zahlungsmethode" die gewünschte Zahlungsart aus. Die Zahlungsart kann jederzeit geändert werden. Folgende Zahlungsoptionen stehen zur Verfügung:
  - Zahlung mit Kreditkarte
  - Zahlung per PayPal
  - Kartenzahlung im Fahrzeug
4. Nun können Sie mit der Buchung der Fahrt beginnen. Wählen Sie den gewünschten Fahrtzeitpunkt über den Button "Jetzt" mit Kalendersymbol aus. Sie können entweder die Abfahrts- oder die gewünschte Ankunftszeit am Zielort angeben. Bestätigen Sie die Eingabe mit dem Button "Planen". Bitte beachten Sie: Die Buchung einer Fahrt ist bis einen Tag im Voraus möglich.
5. Wählen Sie danach die Fahrgastoptionen mit Klick auf den Button "1 Fahrgast" aus. In der Eingabemaske "Zusätzliche Fahrgäste" können Sie über das „+“-Zeichen die Anzahl der Fahrgäste sowie weitere Zusatzoptionen hinzufügen. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
  - Hauptfahrgast
  - Zusätzlicher Fahrgast (ab 6 Jahren)
  - Zusätzlicher Fahrgast - Kind (0-5 Jahre)
  - Sitzerrhöhung (ab 15kg)
  - Gepäckstück / Rollator
  - KinderwagenBestätigen Sie die Eingabe(n) mit Klick auf den Button "Erledigt".
6. Wählen Sie nun den gewünschten Start- und Zielpunkt per Tastatureingabe oder Verschieben des Kartenausschnitts aus. Mit Klick auf den Button „Wohin?“ können Sie den Zielort per Tastatur eingeben. Mit Klick auf den Button

"Auf Karte auswählen" gelangen Sie zur Kartenansicht.

Durch Verschieben der Kartenansicht können Sie den Zielort festlegen. Bitte bestätigen Sie die Auswahl durch Klick auf den Button "Ziel bestätigen".

7. Die App zeigt Ihnen mögliche Verbindungen an. Falls keine Fahrt angeboten wird, wählen Sie bitte ein anderes Zeitfenster aus und versuchen es erneut. Sie bekommen hier bereits den vollständigen Fahrpreis und das geplante Abholzeitfenster angezeigt. Wählen Sie nun die gewünschte Verbindung aus und bestätigen Sie diese mit Klick auf den grünen Button „Diese Fahrt buchen“. Sollte es zur gewünschten Route eine alternative ÖPNV-Verbindung geben, wird diese ebenfalls angezeigt.
8. Auf Wunsch navigiert Sie die App direkt zum Abholpunkt. Die genaue Position des Fahrzeugs wird Ihnen auf der interaktiven Straßenkarte angezeigt. Bitte halten Sie am Abholpunkt Ausschau nach dem bestellten Hopper-Shuttle.
9. Vor Fahrtantritt erhalten Sie zusätzlich eine SMS mit Bestätigung des Einstiegshaltepunktes sowie der genauen Abfahrtszeit. Bei einer Vorausbuchung erfolgt der SMS-Versand ca. 30 Minuten vor Fahrtantritt. Bitte vergewissern Sie sich vor Abholung noch einmal, wann genau das Hopper-Shuttle eintrifft.

### **Wie erhalte ich den ermäßigten Fahrpreis?**

Ein Ermäßigungsgrund für die buchende Person (Hauptfahrer) kann über das Hauptmenü unter „Fahrgasteinstellungen“ ausgewählt werden. Zusätzliche Fahrgäste sind immer bei der Buchung anzugeben. Für zusätzlich gebuchte Mitfahrer gilt automatisch der ermäßigte Fahrpreis. Zugebuchte Kinder unter 6 Jahren sowie Begleitpersonen eines Hauptfahrers mit Schwerbehindertenausweis und gültiger Mitnahmeregelung werden

kostenlos befördert. Der Nachweis über den jeweilig angegebenen Ermäßigungsgrund des Hauptfahrers ist im Fahrzeug vorzuzeigen und wird vom Fahrpersonal kontrolliert. Bei der Buchung per Telefon sind die Ermäßigungsgründe vorab mitzuteilen.

### **Ist das Deutschlandticket auch im Hopper gültig?**

Inhaber eines gültigen Deutschlandtickets erhalten eine Fahrpreisermäßigung. Bitte aktivieren Sie in der App die Option „RMV Zeitkarte“ im Hauptmenü unter „Fahrgasteinstellungen“.

### **Kann ich den Hopper auch ohne Smartphone buchen?**

Fahrgäste ohne Smartphone können den Hopper direkt telefonisch buchen. Unsere Telefonzentrale nimmt Buchungsanfragen täglich von 7.00 Uhr bis 20.00 Uhr entgegen und reserviert bei Verfügbarkeit die gewünschte Fahrt. Bitte wählen Sie die Rufnummer: 06074 69 669 066 und wählen die Ziffer 1 während der Ansage.

Hinweis: Vor der ersten telefonischen Buchung ist eine Registrierung erforderlich. Sie können sich an einer unserer Registrierungsstellen oder per Online-Formular auf der der Hopper-Website registrieren lassen.

### **Wo kann ich mich für die telefonische Buchung registrieren lassen?**

Bevor Sie die telefonische Buchung des kvGOF Hopper nutzen können, ist eine Registrierung vor Ort an einer unserer kommunalen Registrierungsstellen notwendig. Alternativ können Sie die Registrierung per Online-Formular auf der Hopper Website durchführen. Die Registrierungsstelle für Dietzenbach ist:

RMV-Mobilitätszentrale der kvGOF  
Masayaplatz 1, 63128 Dietzenbach  
Telefon: 06074 6966900

## Wie bezahle ich eine Fahrt mit dem Hopper?

Die Bezahlung einer Hopper-Fahrt erfolgt ausschließlich bargeldlos. Bei Buchungen über die Hopper-App erfolgt die Bezahlung über die im Profil hinterlegte Kreditkarte, per PayPal oder per EC-Karte direkt im Fahrzeug. Telefonbucher können eine Fahrt direkt im Fahrzeug mit EC-Karte oder Kreditkarte bezahlen. Die Fahrtkosten erfahren Sie sowohl bei der Telefonbuchung als auch bei der Buchung per App vor Abschluss Ihrer Buchung.

## Wann ist der Hopper verfügbar?

Die Hopper Betriebszeiten in Dietzenbach sind:

- Montag bis Donnerstag von 5.00–2.00 Uhr
- Freitag von 5.00 Uhr bis Sonntag 5.00 Uhr (durchgängig)
- Sonntag und an Feiertagen von 5.00–2.00 Uhr

Bitte beachten Sie, dass die telefonische Buchung nur zwischen 7.00 und 20.00 Uhr möglich ist. Nutzen Sie ansonsten die Möglichkeit der Vorausbuchung.

## Wie können Kinder unter 12 Jahren mitgenommen werden?

Kinder bis einschließlich 5 Jahren können nur befördert werden, wenn diese von einer volljährigen Person begleitet werden und die begleitende Person eine sichere Unterbringung gemäß den gesetzlichen Vorgaben bereitstellt (z.B. Babyschale, Kindersitz). Kinder und Jugendliche im Alter von 6 bis 12 Jahren werden bis zu einer Größe von 150cm, gemäß § 21 (1a) der StVO, nur mit Sitzplatzerhöhung befördert. Für Kinder steht pro Fahrzeug jeweils eine Sitzrerhöhung sowie ein Kindersitz zur Verfügung. Wir haben folgenden Kindersitz an Bord: Reecle 360° drehbar, i-Size mit ISOFIX 40-150cm, 0-36kg Reboarder, ab Geburt bis 12 Jahre, ECE R129 zertifiziert.

Für die Buchung von Fahrten mit Kindern gilt folgendes:

- Bitte geben Sie die Anzahl der Fahrgäste über den Menüpunkt “Zusätzliche Fahrgäste” an.
- Wird ein Kindersitz benötigt, erfolgt die Angabe im Buchungsprozess unter “Kindersitz bis 36 kg”.
- Wird eine Sitzerrhöhung benötigt, erfolgt die Angabe im Buchungsprozess unter “Sitzerrhöhung”.
- Weitere Kindersitze oder Sitzerrhöhungen sind vom Fahrgast bereitzustellen.

### **Kann ich einen Kinderwagen, einen Koffer oder größere Gepäckstücke mitnehmen?**

Die Mitnahme von großen Gepäckstücken, die über die Kapazitätsgrenze von Handgepäck (leicht tragbare Sachen) hinausgehen, sind aus Kapazitätsgründen nur nach vorheriger Anfrage und Fahrtbestätigung möglich. Sie sind deshalb bei der Buchung mit anzugeben. Dies kann z.B. ein faltbarer Rollstuhl oder Rollator, ein Kinderwagen, Gepäckstücke und zusammenklappbare Tretrroller mit und ohne elektronischen Antrieb sein. Sind keine Kapazitäten vorhanden, kann eine Fahrt nicht angeboten werden. In der App erfolgt die Auswahl über die Fahrgastoption „Gepäckstück / Rollator“.

Ausgenommen von der Beförderung bei On-Demand-Verkehren sind in jedem Fall Sperrgut, wie z.B. Fahrräder, Schlitten, große Haushaltsgeräte oder ähnliches.

**Weitere Informationen erhalten Sie hier:**

**Im Internet unter: <https://www.kvgof-hopper.de/>**

**Oder beim Kundensupport der kvgOF:**

**E-Mail: [kundenservice@kvgOF-hopper.de](mailto:kundenservice@kvgOF-hopper.de)**

**Telefon: 06074 69 669 066**

Die Servicezeiten sind von Montag bis Donnerstag,  
8.30 bis 17.00 Uhr sowie Freitag, 8.30 bis 13.00 Uhr.

**Nun wünschen wir Ihnen  
viele positive Hopper-Erfahrungen.**