

Mobilitätsgarantie 2020



Garantiert mobil in NRW – Bei Abfahrts- verspätungen ab 20 Minuten



Was tun, wenn sich Bus oder Bahn enorm verspäten oder sogar ausfallen?

Für diese Fälle gibt es die Mobilitätsgarantie NRW. Sobald sich die Abfahrt einer Bus- oder Bahnlinie um 20 Minuten verspätet, können Sie entweder einen Fernverkehrszug (IC/EC/ICE) oder ein Taxi nutzen. Die zusätzlichen Kosten werden Ihnen später erstattet – im Fernverkehr komplett, beim Taxi anteilig. Landesweit werden Taxikosten pro Person tagsüber bis zu 25 Euro und nachts (20 bis 5 Uhr) bis zu 50 Euro erstattet.

Garantiert zum Ziel



Die Mobilitätsgarantie NRW gilt für alle nordrhein-westfälischen Verbund- und Gemeinschaftstarife sowie den NRW-Tarif. Sie ist eine Serviceleistung der Verkehrsunternehmen, damit Sie Ihre Ziele mit Bus und Bahn immer gut erreichen!

Voraussetzungen

A.



oder



Das gewünschte Nahverkehrsmittel **fällt aus oder fährt mindestens 20 Minuten später** an der Abfahrtshaltestelle ab als im Fahrplan angegeben.

B.



Sie sind im Besitz eines für diese Fahrt **gültigen Nahverkehrstickets** zum Verbund- oder NRW-Tarif.

So geht's

Schritt für Schritt zur Kostenerstattung

1.



Wenn Sie die Mobilitätsgarantie nutzen, müssen Sie **in Vorleistung treten**, also das Fernverkehrsticket oder das Taxi erst einmal selbst bezahlen. **Vergessen Sie die Quittung nicht!**

2.



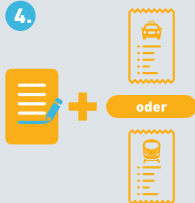
Reichen Sie den **Erstattungsantrag innerhalb von 14 Tagen** ausgefüllt bei dem Verkehrsunternehmen ein, das die verspätete oder ausgefallene Linie betreibt.

3.



Das **betreibende Verkehrsunternehmen** und auch die **Zugnummer** können Sie in der Regel dem Fahrplan der Deutschen Bahn entnehmen.

4.



Legen Sie die **Taxiquittung** oder die **benutzten IC-/EC-/ICE-Tickets im Original** dem Erstattungsantrag bei.

5.



Vergessen Sie nicht das Nahverkehrsticket, mit dem Sie ursprünglich unterwegs waren: **Einzeltickets legen Sie im Original, Mehrfahrentickets und Zeitfahrausweise in Kopie** bei.

6.



Nach positiver Prüfung Ihres Antrags wird der Erstattungsbetrag auf Ihr Konto überwiesen.

7.



Die Bearbeitungsdauer beträgt in der Regel 14 Tage. Wenn die Erstattung dann noch nicht erfolgt ist, bitten Sie das zuständige Verkehrsunternehmen um eine kurze Rückmeldung.

Das sollten Sie noch wissen:



- ➔ Wenn mehrere Personen auf einem Ticket fahren und die Mobilitätsgarantie NRW nutzen, muss **jede Person einen eigenen Erstattungsantrag** stellen. Jeder Mitfahrende braucht dann auch eine eigene Taxiquittung. Die Kosten werden pro Person erstattet.



- ➔ Bei der Mobilitätsgarantie NRW gibt es nur drei definierte **Ausschlussgründe: Streiks, Unwetter/Naturgewalten** (nach Warnung des Deutschen Wetterdienstes) **und Bombendrohungen** (hier ist das Verkehrsunternehmen in der Informationspflicht).



- ➔ Die Mobilitätsgarantie NRW **gilt nicht außerhalb Nordrhein-Westfalens sowie nicht auf bestimmten Buslinien im Raum Paderborn.**



- ➔ Sie können die Mobilitätsgarantie NRW **nicht nutzen, wenn die Verspätung während der Fahrt auftritt.** Hier greift dann ggf. die bundesweite Fahrgastrechtregelung.



- ➔ Einige Verkehrsverbünde/-gemeinschaften und Verkehrsunternehmen in Nordrhein-Westfalen bieten **eigene Garantieregelungen** an, die teilweise einen höheren Erstattungsbetrag vorsehen. Erkundigen Sie sich bei Ihrem lokalen Verkehrsunternehmen, für welche Tickets die lokalen Garantien gelten.



Mehr Infos

Viele weitere Informationen und Tipps zur Mobilitätsgarantie NRW, Antworten auf häufig gestellte Fragen, Anwendungsbeispiele sowie den Erstattungsantrag zum Download finden Sie auch online unter www.mobil.nrw/service/mobigarantie.

Ihre Nahverkehrstarife in NRW



www.avv.de



Der NRW-Tarif

www.mobil.nrw



www.vrr.de



www.vrs.de



WESTFALENTARIF

www.westfalentarif.de

Ihre SPNV- Aufgabenträger



Nahverkehr
Westfalen-Lippe (NWL)
www.nwl-info.de



Nahverkehr Rheinland

Nahverkehr
Rheinland GmbH (NVR)
www.nvr.de



Verkehrsverbund
Rhein-Ruhr AöR (VRR)
www.vrr.de



Klimaneutral
Druckprodukt
ClimatePartner.com/11555-1911-1007



www.mobil.nrw oder 01806 – 504030

Die Schlaue Nummer für Bus & Bahn in NRW (Festnetz 20 ct/Anruf, Mobilfunk max. 60 ct/Anruf)