mobil.nrw

Garantiert ankommen

Mobilitätsgarantie

Gültig ab: **01.01.2023**

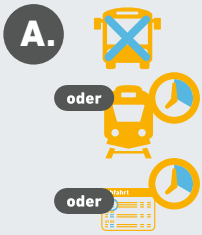
NEU: Erstattung online!

RE RB S BUS U Tram

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! Und das Beste: Sie können den Antrag unter mobil.nrw/mobigarantie ganz bequem über das Onlineformular einreichen. Egal ob von zu Hause oder unterwegs.

Voraussetzungen



Das gewünschte Nahverkehrsmittel **fällt aus und die nächstmögliche Verbindung** fährt **mindestens 20 Minuten** später ab. **Oder** das gewünschte Nahverkehrsmittel **fährt mindestens 20 Minuten später** an der Abfahrtshaltestelle ab **als im Fahrplan angegeben**.

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

So geht's

NEU: Online Schritt für Schritt zur Kostenerstattung

1.

Wenn Sie die Mobilitätsgarantie nutzen, müssen Sie für die Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels in Vorleistung treten. Die Kosten können Sie sich dann einfach per digitalem Antrag erstatten lassen. **Bitte lassen Sie sich den Kostenbeleg geben.**

2.

Der Umstieg in das alternativ gewählte Verkehrsmittel muss **innerhalb von 60 Minuten** erfolgen. Die Umstiegszeit beginnt mit Inkrafttreten des Garantieanspruchs.

3.

NEU: Reichen Sie den Erstattungsantrag **online unter mobil.nrw/mobigarantie** innerhalb von 14 Tagen ausgefüllt ein. Das ursprüngliche Nahverkehrsticket, zusätzliche Tickets und Kostenbelege können Sie gescannt oder abfotografiert bequem mit **hochladen**.

4.

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

5.

Die Bearbeitungsdauer beträgt in der Regel 14 Tage. Wenn der Bescheid dann noch nicht erfolgt ist, bitten Sie das zuständige Verkehrsunternehmen um eine kurze Rückmeldung. Das **betreibende Verkehrsunternehmen und auch die Linien- und Zugnummer** können Sie in der Regel dem Fahrplan der Deutschen Bahn entnehmen.

Das sollten Sie wissen

Personen, die zusammen auf dem gleichen Ticket reisen, können einen **gemeinsamen Erstattungsantrag mit einem gemeinsamen Kostenbeleg** des alternativ gewählten Verkehrsmittels online einreichen.

Bei der Mobilitätsgarantie NRW gibt es nur folgende **Ausschlussgründe: Streiks, Naturgewalten, Unwetter** (ab Warnstufe 3 des DWD) sowie **Bombendrohungen und -entschärfungen**.

Die Mobilitätsgarantie NRW **gilt nicht außerhalb Nordrhein-Westfalens sowie nicht auf den Buslinien des Pader-Sprinters (Raum Paderborn)**.

Ausgeschlossen ist die Mobilitätsgarantie NRW, **wenn die Verspätung während der Fahrt auftritt**. Hier greift dann ggf. die bundesweite Fahrgastrechteregelung.

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 finden Sie online unter **mobil.nrw/mobigarantie**

Garantiert mobil in NRW

Gut zu wissen

Sobald sich die Abfahrt einer Bus- oder Bahnlinie um 20 Minuten verspätet, können Sie entweder einen Fernverkehrszug (IC/EC/ICE), ein Taxi, einen taxiähnlichen Fahrdienstleister, ein Sharing-Angebot (z. B. Car, Bike oder E-Scooter) oder On-demand-Verkehr nutzen. Die zusätzlichen Kosten werden Ihnen später auf Antrag erstattet – im Fernverkehr komplett, beim Taxi, Fahrdienst, Sharing-Angebot oder On-demand-Verkehr je nach Höhe entweder komplett oder anteilig.[1] Landesweit werden die Kosten pro Person tagsüber bis zu 30 Euro und nachts (20 bis 5 Uhr) bis zu 60 Euro erstattet.

[1] Die Erstattungsobergrenze für taxiähnliche Dienstleister wird analog zu den Regelungen für Taxis gehandhabt; für zusätzlich erworbene Nahverkehrstickets analog der Regelung zur Erstattung von Fernverkehrstickets.

Ihre Nahverkehrstarife in NRW

Der NRW-Tarif	mobil.nrw
Aachener Verkehrsverbund	avv.de
VRR	vrr.de
VRS	vrs.de
WESTFALENTARIF	westfalentarif.de

Ihre SPNV-Aufgabenträger

RHEINLAND Bewegt Dich.	go.Rheinland GmbH go-rheinland.de
NWL	Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) nwl-info.de
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR) vrr.de

Fotos: AdobeStock · rh2010 **Herausgeber:** Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH · Kompetenzcenter Marketing NRW · Glockengasse 37–39 · 50667 Köln

RECYCLED
Papier aus Recyclingmaterial
FSC® C002667
www.fsc.org

Klimaneutral Druckprodukt
ClimatePartner.com/11555-2210-1001

BLAUER ENGEL DAS UMWELTZEICHEN
ZU6
www.blauer-engel.de/uz195
Dieses Druckerzeugnis ist mit dem Blauen Engel zertifiziert.

mobil.nrw oder 08006 – 50 40 30

Die Schlaue Nummer für Bus & Bahn in NRW (kostenlos aus allen deutschen Netzen)