

mobil.nrw

Garantiert ankommen

Mobilitätsgarantie

Gültig ab: 01.01.2022



RE

RB

S

BUS

U

Tram

VRR

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

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

Um Ihr Fahrtziel möglichst schnell zu erreichen, gibt es für diese Fälle die Mobilitätsgarantie NRW. 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 oder ein Sharing-Angebot (z. B. Car-/Bike-/E-Tretroller-Sharing oder On-Demand-Verkehr) nutzen. Die zusätzlichen Kosten werden Ihnen später auf Antrag erstattet – im Fernverkehr komplett, beim Taxi, Fahrdienst oder Sharing-Angebot je nach Höhe entweder komplett oder anteilig.¹ Landesweit werden die Kosten für ein Taxi, einen Fahrdienst oder ein Sharing-Angebot 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.

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.



Das gewünschte Nahverkehrsmittel **fällt aus und die nächstmögliche Verbindung** fährt erst **mindestens 20 Minuten** später ab. **Oder** das gewünschte Nahverkehrsmittel **fährt erst 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, das Taxi oder das Sharing-Angebot erst einmal selbst bezahlen. **Bitte lassen Sie sich den Beleg geben**.

2.



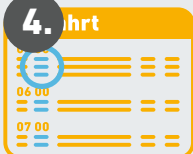
Der Umstieg in das alternativ gewählte Verkehrsmittel muss **innerhalb von 60 Minuten** erfolgen. Die Umstiegszeit beginnt mit Inkrafttreten des Garantieanspruchs.

3.



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

4. **hrt**



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

5.



Legen Sie die **Taxiquittung, das benutzte IC-/EC-/ICE-Ticket im Original oder den Beleg des Sharing-Angebots als Ausdruck** dem Erstattungsantrag bei.

6.



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

7.



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

8.



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 sollten Sie noch wissen:



- Personen, die zusammen auf dem gleichen Ticket reisen, können einen **gemeinsamen Erstattungsantrag mit einem gemeinsamen Beleg** über die Taxifahrt bzw. das Sharing-Angebot 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 PaderSprinter (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 finden Sie auch online unter **mobil.nrw/mobigarantie**

Ihre Nahverkehrstarife in NRW



avv.de



Der NRW-Tarif

mobil.nrw



vrr.de



vrs.de



WESTFALENTARIF

westfalentarif.de

Ihre SPNV-Aufgabenträger



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



Nahverkehr Rheinland

Nahverkehr
Rheinland GmbH (NVR)
nvr.de



Verkehrsverbund
Rhein-Ruhr AöR (VRR)
vrr.de



RECYCLED
Papier aus
Recyclingmaterial
FSC® C002667



Klimaneutral
Druckprodukt
ClimatePartner.com/11555-2111-1007



ZU6

www.blauer-engel.de/uz195

Dieses Druckerzeugnis ist mit
dem Blauen Engel zertifiziert.

mobil.nrw oder 01806 – 504030

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