

Die Rahmenbedingungen des SR Pünktlichkeitsversprechens

- Der Vorfall muss innerhalb von drei Werktagen (Mo - Fr) gemeldet werden und die Abholung der Erstattung muss innerhalb von drei Monaten ab Meldedatum erfolgen

- Voraussetzung für die Auszahlung ist die Vorlage des für die erstattungsfähige Fahrt genutzten VRR – Ticket. Tickets von anderen Verbänden und Tickets der Deutschen Bahn AG sind von der Erstattung ausgeschlossen (Ausnahme VRS-Tickets: auch diese werden wir aus Kulanz erstatten). Eine Erstattungen ohne Ticket ist nicht möglich

- Erstattet wird der Fahrpreis einer Einzelfahrt der Preisstufe A1/ A2/ A3 in Höhe von derzeit 2,60 € (Preis gültig ab 01.01.2015) für Erwachsene und 1,60 EURO (Preis gültig ab 01.01.2015) für Kinder. Die Erstattungsansprüche können nie höher als der tatsächliche Wert des erworbenen Tickets in der Preisstufe A1/ A2/ A3 sein. Bei Erstattungen von Tickets in den Preisstufen B, C, D und E bildet der Ticketpreis für die vergleichbare Ticketart (Einzel-, 4er-, MonatsTickets) der Preisstufe A2/ A3 die Berechnungsgrundlage (Erstattungsgrenze / maximale Erstattungshöhe).
Abweichend hiervon gelten folgende Erstattungsgrenzen:
 - Schwerbehindertenausweis (Wertmarke): 15 € pro Quartal
 - BärenTicket: Preis Ticket2000, Preisstufe A2/ A3 im Abo

- Ermöglicht ein Ticket die Mitnahme von weiteren Personen wird lediglich eine Erstattung des Fahrtpreises für eine Person – den Ticket-Inhaber – vorgenommen

- Von der Erstattung ausgenommen sind Fahrten, die mit einem SemesterTicket oder mit einem anspruchsberechtigten SchokoTicket durchgeführt wurden, welches über den Schulträger bezogen wird

- Bei Erstattungsansprüchen für selbstzahlende SchokoTicket-Inhaber wird auf Grund des bereits stark rabattierten Preises lediglich der Fahrpreis einer Einzelfahrt für Kinder vergütet.

- Die Auszahlung der Erstattungsbeträge erfolgt nur an volljährige Personen (bei erstattungsfähigen Fahrten von Minderjährigen wird die Auszahlung an die Erziehungsberechtigten vorgenommen) und nur gegen Vorlage eines Ausweises.

- Die Aktion Pünktlichkeitsversprechen ist eine freiwillige Leistung der teilnehmenden Verkehrsunternehmen gegenüber ihren Kunden ohne Anerkennung einer Rechtspflicht. Die teilnehmenden Verkehrsunternehmen bitten um Verständnis, dass sie sich in begründeten Ausnahmefällen bzw. in Fällen höherer Gewalt eine Auszahlung vorbehalten können.

Folgende Unternehmen bieten derzeit das Pünktlichkeitsversprechen im VRR an:

- Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG (BOGESTRA)
- Straßenbahn Herne - Castrop-Rauxel GmbH (HCR)
- Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21)
- Vestische Straßenbahnen GmbH
- Stadtwerke Oberhausen AG (STOAG)