

# 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.



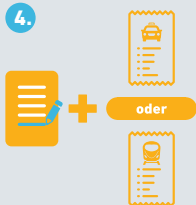
Reichen Sie den **Erstattungsantrag innerhalb von 14 Tagen** ausgefüllt bei dem Verkehrsunternehmen ein, das die verspätete oder ausgefallene Linie betreibt.

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.



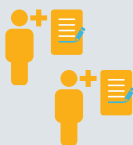
**Nach positiver Prüfung** Ihres Antrags wird der Erstattungsbetrag auf Ihr Konto überwiesen.

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](http://www.mobil.nrw/service/mobigarantie).

# Ihre Nahverkehrstarife in NRW



[www.avv.de](http://www.avv.de)



Der NRW-Tarif

[www.mobil.nrw](http://www.mobil.nrw)



[www.vrr.de](http://www.vrr.de)



[www.vrs.de](http://www.vrs.de)



WESTFALENTARIF

[www.westfalentarif.de](http://www.westfalentarif.de)

## Ihre SPNV- Aufgabenträger



Nahverkehr  
Westfalen-Lippe (NWL)  
[www.nwl-info.de](http://www.nwl-info.de)



Nahverkehr Rheinland

Nahverkehr  
Rheinland GmbH (NVR)  
[www.nvr.de](http://www.nvr.de)



Verkehrsverbund  
Rhein-Ruhr AöR (VRR)  
[www.vrr.de](http://www.vrr.de)



**Klimaneutral**  
Druckprodukt  
ClimatePartner.com/11555-1911-1007



**[www.mobil.nrw](http://www.mobil.nrw) oder 01806 – 504030**

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