

# Mobilitätsgarantie 2020





# 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 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 oder Sharing-Angebot je nach Höhe entweder komplett oder anteilig. Landesweit werden die Kosten für ein Taxi oder Sharing-Angebot pro Person tagsüber bis zu 30 Euro und nachts (20 bis 5 Uhr) bis zu 60 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.



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 Garantie-Anspruchs.

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 oder den Beleg des Sharing-Angebots im Original** 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:



- ➔ 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 Taxiquote bzw. einen eigenen Beleg über das Sharing-Angebot. 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 und -entschärfungen.**



- ➔ 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 Fahrgastregelung.



- ➔ 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)