

# Mobilitätsgarantie 2020



**RE**

**RB**

**S**

**BUS**

**U**

**Tram**

Gültig ab: 01.01.2020



# 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.



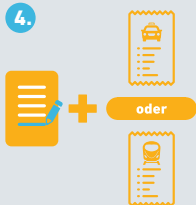
Reichen Sie den **Erstattungsantrag innerhalb von 14 Tagen** ausgefüllt bei dem Verkehrsunternehmen ein, das die verspätete oder ausgefallene Linie betreibt.

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.



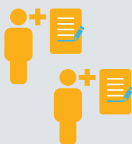
**Nach positiver Prüfung** Ihres Antrags wird der Erstattungsbetrag auf Ihr Konto überwiesen.

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 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)

# Erstattungsantrag im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW



## Wichtig:

Fügen Sie Ihr Ticket (Kopie bei Zeitfahrausweisen) sowie die Taxiquittung (pro Person eine Originalquittung) bzw. das erworbene IC-/EC-/ICE-Ticket **IM ORIGINAL** bei. Sollten Sie den Namen Ihres zuständigen Verkehrsunternehmens nicht kennen, können Sie das Antragsformular auch beim entsprechenden Verkehrsverbund/der Verkehrsgemeinschaft einreichen. Kreuzen Sie dann **unbedingt** die **Zustimmung zur Weitergabe Ihrer Daten** an das zuständige Verkehrsunternehmen an. **Bei fehlender Zustimmung zur Datenweitergabe kann der Auftrag nicht bearbeitet werden.**

### Angaben zu Ihrem Ticket (Original bzw. Zeittkarte in Kopie beifügen):

#### Ticketname:

#### Tarifraum:

- |                                                         |                                                           |                                           |                                                   |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aachener Verkehrsverbund (AVV) | <input type="checkbox"/> Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) | <input type="checkbox"/> Raum TeutoOWL    | <input type="checkbox"/> Münsterland – Ruhr-Lippe |
| <input type="checkbox"/> NRW-Tarif                      | <input type="checkbox"/> Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS) | <input type="checkbox"/> Paderborn-Höxter | <input type="checkbox"/> Westfalen-Süd            |

### Ich möchte die Mobilitätsgarantie NRW für folgenden Fall in Anspruch nehmen:

(Bitte vollständig ausfüllen, da eine Prüfung ohne diese Angaben nicht möglich ist!)

Datum:	Zug-Nr. (Bahn):	Planmäßige Abfahrt:	Einstiegshaltestelle:	Stadt/Gemeinde:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Linie:	Richtung/Zielhaltestelle der Linie:			Verkehrsunternehmen:
<input type="text"/>	<input type="text"/>			<input type="text"/>

#### Wie hoch waren die Kosten?

Taxinutzung:	Fernverkehr:
<input type="text"/> €	<input type="text"/> €

#### Bemerkungen (z.B. Verspätungsgrund, Angabe Mitreisender):

### Antragsteller(in):

Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/>	Vorname:	Name:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straße/Nr.:	PLZ:	Ort:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefon (bei Rückfragen):	E-Mail (Angabe freiwillig):	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

#### Angaben zur Kontoverbindung:

Kontoinhaber:		
<input type="text"/>		
IBAN:	BIC:	Kreditinstitut:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Die o.g. Linie hatte **20 Minuten oder mehr Verspätung** an meiner Abfahrtsstation. Daher bitte ich um Erstattung auf das o.g. Konto. Die Originalbelege der Kosten liegen bei. Ich versichere, alle Angaben wahrheitsgemäß gemacht zu haben.

☐ Ich bin damit einverstanden, dass meine Kontaktdaten für Marktforschung im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten verwendet und anschließend anonymisiert genutzt werden.

Ihre personenbezogenen Daten werden ausschließlich zur Abwicklung der Mobilitätsgarantie NRW bei dem entsprechenden Verkehrsunternehmen automatisiert erhoben, verarbeitet und genutzt. Alle Angaben werden durch das bearbeitende Verkehrsunternehmen im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verwendet.

Falls Sie für den o.g. Vorfall Ansprüche aus dem nationalen Fahrgastrechtegesetz bzw. nach Artikel 16 oder 17 der Verordnung (EG) 1371/2007 geltend machen, können Sie die Mobilitätsgarantie NRW nicht in Anspruch nehmen. Nehmen Sie Ihre gesetzlichen Rechte aus dem nationalen Fahrgastrechtegesetz bzw. nach Artikel 16 oder 17 der Verordnung (EG) 1371/2007 in Anspruch, nachdem Sie für den o.g. Vorfall bereits Erstattungen nach dieser Mobilitätsgarantie erhalten haben, werden die bereits erstatteten Taxi- oder Fernverkehrskosten in solchen Fällen zurückgefordert.

#### Wichtiger Hinweis zur weiteren Bearbeitung

☐ Ich stimme der Erhebung und Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten zur Abwicklung der Mobilitätsgarantie NRW gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a) EU-DSGVO zu. Dies schließt auch die Weitergabe meiner Daten an andere Verkehrsunternehmen für den Fall ein, dass der Antrag nicht bei dem zuständigen Verkehrsunternehmen eingereicht werden sollte. Nach Abwicklung meines Erstattungsantrages werden meine personenbezogenen Daten gelöscht. Bei fehlender Zustimmung wird der vorliegende Erstattungsantrag nicht bearbeitet. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.mobil.nrw/service/mobigarantie.html](http://www.mobil.nrw/service/mobigarantie.html).

Bearbeitungsvermerk des Verkehrsunternehmens inkl. Eingangsdatum



Datum, Ort, Unterschrift des Antragstellers

# Erstattungsantrag im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW



➔ Sie haben Anlass zur Beanstandung unserer Verkehrsleistung? Wir bedauern sehr, dass Ihnen Unannehmlichkeiten entstanden sind. Bitte schildern Sie uns den entsprechenden Vorfall im Detail, damit wir Ihren Antrag prüfen können.

Füllen Sie dazu bitte das umseitige Antragsformular **vollständig** und **gut leserlich** in GROSSBUCHSTABEN aus. Beachten Sie, dass nur komplett ausgefüllte und unterschriebene Anträge bearbeitet werden können. Bitte fügen Sie Ihr entsprechendes Nahverkehrsticket **IM ORIGINAL** bei. Bei Zeitfahrausweisen (z.B. Monats- oder Jobticket) fügen Sie bitte eine Kopie Ihres Tickets bei. Die Taxiquittung (pro Person eine Originalquittung) und das Ticket für den Fernverkehrszug (IC, EC oder ICE) müssen dem Antragsformular **IM ORIGINAL** beigelegt werden.

Sämtliche Unterlagen reichen Sie bitte innerhalb von **14 Kalendertagen** nach dem Vorfall bei dem Verkehrsunternehmen ein, das die Verspätung verursacht hat. Sollte Ihnen der Name des zuständigen Verkehrsunternehmens nicht bekannt sein, können Sie das Antragsformular auch bei dem entsprechenden Verkehrsverbund bzw. der entsprechenden Verkehrsgemeinschaft einreichen. **In diesem Fall kreuzen Sie bitte unbedingt die Zustimmung zur Weitergabe Ihrer Daten an das zuständige Verkehrsunternehmen an!** Das Antragsformular finden Sie auch im Internet unter [www.mobil.nrw/service/mobigarantie.html](http://www.mobil.nrw/service/mobigarantie.html).

**Hier bitte Originalbelege abheften!**

Befestigen Sie hier bitte die **Originalbelege** (Taxiquittungen inkl. Start- und Zielpunkt, Einzelfahrausweise im Nah- und Fernverkehr) bzw. Kopien (Zeitfahrausweise, z.B. Monats- oder Jobticket) **mit Klebestreifen**.