

# NRW Mobilitätsgarantie

## 2017/18



Für Fahrgäste in NRW



Herausgeber: Kompetenzzentrum Marketing NRW, c/o Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH - Glockengasse 37-39 - 50667 Köln

**Aachener Verkehrsverbund**  
Neuköllner Straße 1  
52068 Aachen  
www.avv.de

**OWL Verkehr GmbH**  
Willy-Brandt-Platz 2  
33602 Bielefeld  
www.TeutoOWL.de  
www.owlverkehr.de

**Tarifgemeinschaft Münsterland – Ruhr-Lippe**  
Schorlemerstraße 12-14  
48143 Münster  
www.vgm-vrl.de

**Verkehrsgemeinschaft Niederrhein**  
Rheinberger Straße 95a  
47441 Moers

**Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd**  
Spandauer Straße 36  
57072 Siegen  
www.vgws.de

**Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter**  
Rolandsweg 80  
33102 Paderborn  
www.vph.de  
www.fahr-mit.de

**Verkehrsverbund Rhein-Ruhr**  
Augustastraße 1  
45879 Gelsenkirchen  
www.vrrr.de

**Verkehrsverbund Rhein-Sieg**  
Glockengasse 37-39  
50667 Köln  
www.vrsinfo.de

**DB Regio AG - Region NRW Kundendialog**  
Bahnhofstraße 1-5  
48143 Münster  
www.bahn.de/nrw

### Ihre Partner im Nahverkehr



„Busse & Bahnen NRW“ ist eine Gemeinschaftskampagne des NRW-Verkehrsministeriums sowie der Verkehrsunternehmen, Zweckverbände, Verkehrsverbände und -gemeinschaften in Nordrhein-Westfalen. Mit dem Ziel, das ÖPNV-Angebot in Nordrhein-Westfalen weiter zu verbessern, setzen die Akteure gemeinsam Tarif-, Marketing- und Kommunikationsprojekte um. Federführende Geschäftsstelle für die Aufgaben ist das Kompetenzzentrum Marketing NRW.

**busse-und-bahnen.nrw.de oder 01806 - 504030**

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

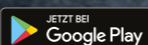


Ab 20 Minuten Verspätung

bis zu 50 Euro fürs Taxi\*



\* Tagsüber (05:00 bis 20:00 Uhr) erhalten Sie eine Taxikostenerstattung bis zu 25 Euro pro Person, abends (20:00 bis 05:00 Uhr) werden sogar Taxikosten bis zu einer Höhe von 50 Euro pro Person erstattet.



Wie's funktioniert, erfahren Sie unter:  
mobigarantie-nrw.de

**BUSSE & BAHNEN NRW**  
DER TARIF FÜR'S GANZE LAND

### Erstattungsantrag im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW

### BUSSE & BAHNEN NRW

#### Wichtig

→ Fügen Sie Ihr Ticket (Kopie bei Zeitfahrtausweisen) 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.

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

Ticketname: \_\_\_\_\_

Tarifraum:  Aachener Verkehrsverbund (AVV)  Verkehrsverbund Westfalen/Süd  
 NRW-Tarif  Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS)

Westfalentarif mit den Teilräumen:  Raum TeutoOWL  Münsterland/Ruhr-Lippe  
 Paderborn-Höxter  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: \_\_\_\_\_

Linie: \_\_\_\_\_ Richtung/Zielhaltestelle der Linie: \_\_\_\_\_ Verkehrsunternehmen: \_\_\_\_\_

#### Wie hoch waren die Kosten?

Taxinutzung: \_\_\_\_\_ € Fernverkehr: \_\_\_\_\_ €

#### Bemerkungen:

\_\_\_\_\_

#### Antragsteller(in):

Herr  Frau  Vorname: \_\_\_\_\_ Name: \_\_\_\_\_

Straße/Nr.: \_\_\_\_\_ PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ E-Mail (Angabe freiwillig): \_\_\_\_\_

#### Angaben zur Kontoverbindung:

Kontoinhaber: \_\_\_\_\_

IBAN: \_\_\_\_\_ BIC: \_\_\_\_\_

DE \_\_\_\_\_

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.

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.

#### Wichtiger Hinweis zur weiteren Bearbeitung

Ich stimme der Weitergabe meiner Daten an andere Verkehrsverbände bzw. Verkehrsunternehmen und Verkehrsunternehmen im Rahmen der Abwicklung meines Erstattungsantrages zu. Nach Abwicklung meines Erstattungsantrages werden meine weiter gegebenen Daten bei Dritten gelöscht. Bei fehlender Zustimmung wird der vorliegende Erstattungsantrag nicht bearbeitet.

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

Falls Sie für den o.g. Vorfall Ansprüche aus dem nationalen Fahrgastrechtsgesetz 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 Fahrgastrechtsgesetz 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 Fernverkehrs-kosten in solchen Fällen zurückerfordert.

Bearbeitungsvermerk des Verkehrsunternehmens inkl. Eingangsdatum



Datum, Ort, Unterschrift des Antragstellers

# Garantiert mobil in NRW!

Mit der **Mobilitätsgarantie NRW** kommen Sie **garantiert ans Ziel**. Denn bei **Abfahrtsverspätungen ab 20 Minuten** können Sie für Ihre Fahrt einen Fernverkehrszug (IC/EC oder ICE) nutzen oder ein Taxi zum Ziel nehmen.

## Wann und für wen gilt die Mobilitätsgarantie NRW?

Die Mobilitätsgarantie NRW kann im Geltungsbereich aller nordrhein-westfälischen Verbund- und Gemeinschaftstarife sowie des NRW-Tarifes in Anspruch genommen werden – egal, mit welchem Nahverkehrsmittel (ausgenommen PaderSprinter und der ÖSPV im Stadtgebiet Osnabrück) und welchem Verbund- oder Nahverkehrsticket Sie unterwegs sind.

## Wie nehme ich die Mobilitätsgarantie NRW in Anspruch?

Reichen Sie das beiliegende, vollständig ausgefüllte Antragsformular sowie die Begleitbelege bei dem Verkehrsunternehmen ein, das die Verspätung verursacht hat. Sollten Sie die Anschrift des verspäteten Verkehrsunternehmens nicht in Erfahrung bringen können, nimmt auch der zuständige Verkehrsverbund/die zuständige Verkehrsgemeinschaft Ihren Antrag entgegen und leitet diesen weiter. Kreuzen Sie in diesem Fall bitte unbedingt die Zustimmung zur Weitergabe Ihrer Daten an das zuständige Verkehrsunternehmen an! Wir bitten um Verständnis, dass bei weitergeleiteten Anträgen die Bearbeitung etwas mehr Zeit in Anspruch nimmt.

### Wichtig

Fügen Sie Ihr Ticket (Kopie bei Zeitfahrtausweisen) sowie die Taxiquittung (pro Person eine Originalquittung) bzw. das erworbene IC-/EC-/ICE-Ticket **IM ORIGINAL** bei. Nach positiver Prüfung Ihres Antrages wird der Erstattungsbetrag auf Ihr Konto überwiesen.

Die Voraussetzungen für eine Kostenerstattung sind:



- ▶ Das von Ihnen gewünschte Nahverkehrsmittel fährt **20 Minuten oder später** an der Abfahrtsstation an als im Fahrplan angegeben oder fällt aus.

So funktioniert's:

▶ Wann erfolgte die Verspätung?

**Tagsüber**  
(05:00 bis 20:00 Uhr)

**Abends**  
(20:00 bis 05:00 Uhr)



▶ **Taxikostenerstattung**

**Bis zu 25 Euro**  
pro Person

**Bis zu 50 Euro**  
pro Person

..... oder .....



▶ **Bei Fernverkehrszügen werden die Zusatzkosten ohne Begrenzung erstattet.**

- ▶ **Die Mobilitätsgarantie NRW greift dagegen nicht** bei Streik, Unwetter, Naturgewalten, Bombendrohungen sowie Verspätungen, die während der Fahrt auftreten. Wird durch eine während der Fahrt auftretende Verspätung ein Anschluss verpasst, so greift die Garantie ebenfalls nicht. Hat hingegen ein Anschlussverkehrsmittel an der Umstiegshaltestelle 20 Minuten oder mehr Verspätung, kann die Mobilitätsgarantie NRW ab dieser Haltestelle in Anspruch genommen werden.

Das Antragsformular finden Sie auch im Internet unter [mobigarantie-nrw.de](http://mobigarantie-nrw.de).

Darüber hinaus erhalten Sie telefonisch Auskunft unter der **Schlaunummer für Bus & Bahn in NRW 01806 - 504030** (Festnetz 20 ct/Anruf, Mobilfunk max. 60 ct/Anruf)



Auch die passende App ist im **Google Play-Store** und im **AppStore** für iOS erhältlich.

## Beispiele

- ▶ **A:** Holger L. möchte Freitagabend mit seiner Frau um 23 Uhr von Euskirchen nach Köln fahren. Der Zug hat jedoch eine Verspätung von 40 Minuten. Sie nehmen daher für die Heimreise ein Taxi. Beide können jeweils einen Erstattungsantrag mit anteiliger Taxiquote bei dem Verkehrsunternehmen einreichen und eine Kostenerstattung von bis zu 50 Euro pro Person beantragen.
- ▶ **B:** Nina K. möchte von Soest nach Münster reisen. Ihre Regionalbahn fährt pünktlich los, kommt jedoch aufgrund von Bauarbeiten an der Strecke 10 Minuten verspätet am Umsteigebahnhof in Hamm an, sodass sie den geplanten Anschlusszug nach Münster verpasst. Sie hat keine Erstattungsansprüche und muss auf den nächsten Nahverkehrszug warten.

### Übrigens

Einige Verkehrsverbände/-gemeinschaften und Verkehrsunternehmen in Nordrhein-Westfalen bieten eigene Erstattungsregelungen an, die teilweise einen höheren Erstattungsbetrag vorsehen. Erkundigen Sie sich bei Ihrem lokalen Verkehrsunternehmen, für welche Tickets die lokalen Garantien gelten.

**BUSSE & BAHNEN**  
**NRW**

## 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 leslich** in DRUCKBUCHSTABEN aus. Beachten Sie, dass nur komplett ausgefüllte und unterschriebene Anträge bearbeitet werden können. Bitte fügen Sie Ihr entsprechendes Nahverkehrsticket **IM ORIGINAL** bei. Bei Zeitfahrtausweisen (z.B. Monats- oder Jobticket) fügen Sie bitte eine Kopie Ihres Tickets bei. Die Taxiquote (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 [busse-und-bahnen.nrw.de](http://busse-und-bahnen.nrw.de).

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