



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



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



Münsterland-/Ruhr-Lippe-Tarif
Bahnhofstraße 15
48143 Münster
www.vgm-vrl.de



**Verkehrsgemeinschaft
Niederrhein**
Homberger Straße 113
47441 Moers
www.vgn-online.de



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



**Verkehrs-Servicegesellschaft
Paderborn/Höxter**
Rolandsweg 80
33102 Paderborn
www.vph.de



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
AugustasträÙe 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de



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



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

CPICOPARTNER - 2012

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

Die Mobilitätsgarantie 2012

für Fahrgäste in NRW

Faire Sache.



„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.

Immer mobil mit Garantie

Mit der Mobilitätsgarantie NRW kommen Sie garantiert ans Ziel. Denn bei Verspätungen können Sie für Ihre Fahrt einen Fernverkehrszug (IC/EC oder ICE) nutzen oder ein Taxi zum Ziel nehmen. Die zusätzlichen Kosten für den Fernverkehrszug werden Ihnen erstattet. Die Taxikosten werden Ihnen bis zu einer Höhe von 20 Euro pro Person erstattet. Das Land Nordrhein-Westfalen nimmt mit der landesweit einheitlichen Regelung eine Vorreiterrolle in ganz Deutschland ein und sorgt dafür, dass alle Fahrgäste des Nahverkehrs mobil mit Garantie sind.



Dank der Mobilitätsgarantie NRW können Sie Verspätungen also ein Schnippchen schlagen. Nordrhein-Westfalen bietet Ihnen dabei sogar noch mehr Service, als es die bundesweit gültigen gesetzlichen Regelungen vorsehen. Während das Fahrgastrechtesgesetz lediglich für Zugverkehre gilt, greift die Mobilitätsgarantie NRW auch bei Bus- und Straßenbahnverkehren. Mehr noch: Das bundesweite Fahrgastrecht greift erst ab einer so genannten „Bagatellgrenze“ von 4 Euro, diese Einschränkung gibt es in NRW nicht. Und zu guter Letzt enthält die landesweite Mobilitätsgarantie weniger Ausschlusskriterien als das bundesweite Angebot, so dass Sie mit Ihren Ansprüchen öfter zum Zuge kommen.

Garantiert mobil in NRW!

Wann und für wen gilt die Mobilitätsgarantie NRW?

Die Mobilitätsgarantie NRW kann im Geltungsbereich aller neun nordrhein-westfälischen Verbund- und Gemeinschaftstarife sowie des NRW-Tarifbeschlusses genutzt werden – egal, mit welchem Nahverkehrsmittel und welchem Ticket Sie unterwegs sind.¹ Die Voraussetzungen für eine Kostenerstattung sind:

- Das von Ihnen gewünschte Nahverkehrsmittel fährt mehr als 20 Minuten später ab als im Fahrplan angegeben.
- Es gibt keine andere Fahrtalternative mit Bus und Bahn zu Ihrem Ziel.

Bei Verspätungen durch Streik, Unwetter, Naturgewalten oder Bombendrohungen können keine Kosten erstattet werden.

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.² Das Antragsformular finden Sie auch im Internet unter www.nahverkehr.nrw.de.

Darüber hinaus erhalten Sie telefonisch Auskunft unter der **Schlaufen Nummer für Bus & Bahn in NRW 0 18 03 – 50 40 30** (9 ct/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 42 ct/Min.)

Wichtig

Fügen Sie Ihr Ticket (Kopie bei Zeitfahrausweisen) sowie die Taxiquittung bzw. das benutzte IC-/EC-/ICE-Ticket im Original bei. Nach positiver Prüfung Ihres Antrages wird der Erstattungsbetrag auf Ihr Konto überwiesen.

Übrigens

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.

¹ Ausnahmen unter www.nahverkehr.nrw.de

² Sollten Sie die Anschrift des verspäteten Verkehrsunternehmens nicht in Erfahrung bringen können, nimmt auch der zuständige Verkehrsverbund/ die zuständige Verkehrsgemeinschaft bzw. DB Regio NRW 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 nehmen kann.

Erstattungsantrag im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW

BUSSE & **NRW**
BAHNEN

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

Ticketname: _____

Tariffraum: Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) Münsterland-/Ruhr-Lippe-Tarif (VGM/VRL) Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd (VGWS)

Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS) Der Sechser (DWL Verkehr) Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN)

Aachener Verkehrsverbund (AVV) Verkehrs-Servicegesellschaft Paderborn/Höxter (VPH) NRW-Tarif

Ich möchte die Mobilitätsgarantie NRW in Anspruch nehmen. Auf folgender Strecke hat sich die Verspätung ereignet:

Datum: _____ Zug-Nr. (Bahn): _____ Planmäßige Stadt/Gemeinde: _____

Abfahrt: _____

Einstiegsstation: _____ Linie/Richtung: _____ Verkehrsunternehmen: _____

Wie hoch waren die Kosten?

Taxinutzung: _____ € Fernverkehr: _____ €

Bemerkungen:

Antragsteller(in):

Herr Frau Vorname/Name: _____ Straße/Nr.: _____

PLZ: _____ Ort: _____

Telefon (Angabe freiwillig): _____ E-Mail (Angabe freiwillig): _____

Angaben zur Kontoverbindung:

Kontoinhaber: _____ Kontonummer: _____

Bankleitzahl: _____ Kreditinstitut: _____

Die o.g. Linie hatte mehr als 20 Minuten Verspätung an meiner Haltestelle und ich hatte keine Möglichkeit, mit parallel verkehrenden Verkehrsmitteln mein Ziel zu erreichen. Daher bitte ich um Erstattung auf das o.g. Konto. Die Originalbelege der Kosten liegen bei. Ich versichere, alle Angaben wahrheitsgemäß gemacht zu haben.

Hinweis: Bitte reichen Sie den Antrag innerhalb von 14 Kalendertagen bei dem Verkehrsunternehmen ein, das die Verspätung verursacht hat. Sollte Ihnen das Verkehrsunternehmen nicht bekannt sein, können Sie alternativ das Antragsformular bei dem betroffenen Verkehrsverbund bzw. der betroffenen Verkehrsgemeinschaft oder der DB Regio NRW einreichen. In diesem Fall kreuzen Sie bitte unbedingt die Zustimmung zur Weitergabe Ihrer Daten an das zuständige Verkehrsunternehmen an!

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.

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

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

Fälle Sie für den o.g. Vorfall Ansprüche aus dem nationalen Fahrgastreurechtsgesetz 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 Fahrgastreurechtsgesetz 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.

Bearbeitungsvermerk des Verkehrsunternehmens inkl. Eingangsdatum



Datum, Ort, Unterschrift des Antragstellers

Sehr geehrte Damen und Herren,

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

Füllen Sie das umseitige Antragsformular bitte vollständig und gut leserblich in DRUCKBUCHSTABEN aus. Beachten Sie, dass wir nur komplett ausgefüllte und unterschriebene Anträge bearbeiten können. Fügen Sie ein eventuell vorhandenes **Nahverkehrsticket im Original** oder bei Zeitfahrausweisen eine Kopie des Tickets bei. Die **Original-Taxiquittung** bzw. das **Original-IC-/EC-/ICE-Ticket** müssen am Antragsformular befestigt 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 betroffenen Verkehrsverbund bzw. der betroffenen Verkehrsgemeinschaft oder bei DB Regio NRW 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.nahverkehr.nrw.de**.

Befestigen Sie hier bitte die Original-Belege bzw. Kopien.