



## Das solltest du wissen:

Nur Personen, die zusammen auf demselben Ticket reisen, können einen **gemeinsamen Erstattungsantrag** mit einem gemeinsamen Kostenbeleg des alternativ gewählten Verkehrsmittels online einreichen.

Bei der Mobilitätsgarantie NRW gibt es folgende **Ausschlussgründe**: Streiks, Naturgewalten, Unwetter (ab Warnstufe 3 des DWD) sowie Bombendrohungen und -entschärfungen.

**Die Mobilitätsgarantie NRW gilt nicht** außerhalb Nordrhein-Westfalens. Infos zu Linien und Unternehmen, bei denen die Mobilitätsgarantie NRW nicht genutzt werden kann, findest du unter den FAQ auf **www.mobil.nrw/mobigarantie** sowie bei einigen Verkehrsunternehmen.

**Ausgeschlossen ist die Mobilitätsgarantie NRW**, wenn die Verspätung während der Fahrt auftritt. Hier greifen dann gegebenenfalls die europaweit einheitlichen Fahrgastrechte.



Weitere Informationen und Tipps zur Mobilitätsgarantie NRW, Antworten auf häufig gestellte Fragen, Anwendungsbeispiele sowie den Erstattungsantrag findest du online unter **www.mobil.nrw/mobigarantie**



## Deine Nahverkehrstarife in NRW.



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



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



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



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



WESTFALENTARIF

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

**www.mobil.nrw oder  
08006 - 50 40 30**

Die Schlaue Nummer für den NRW-Nahverkehr  
(kostenlos aus allen deutschen Netzen)

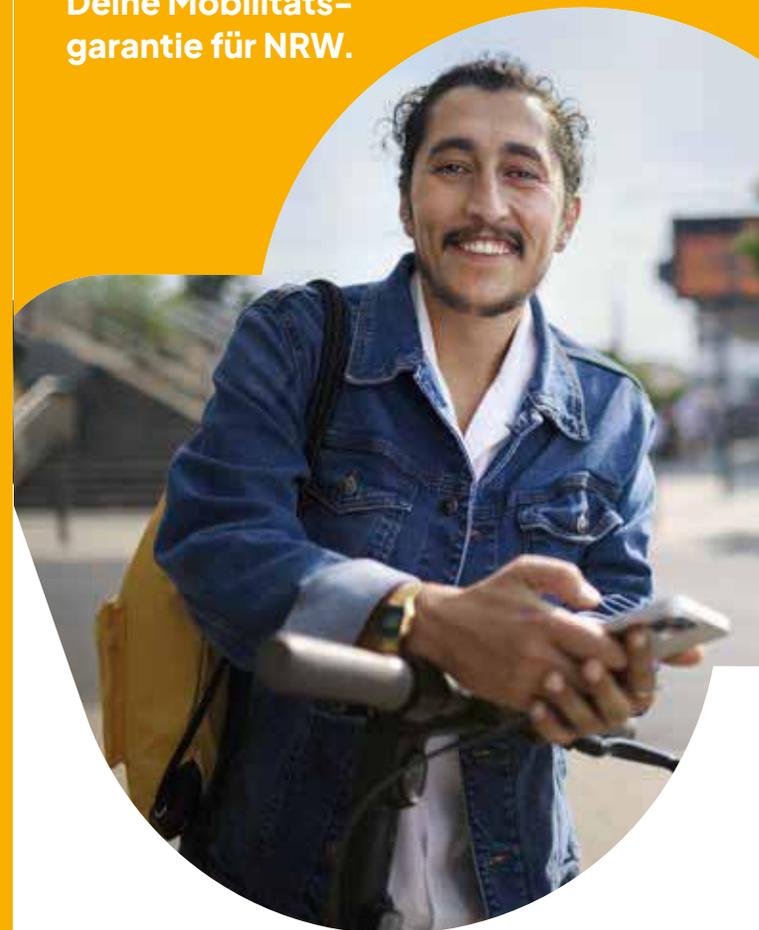
Gültig ab: 01.01.2024



So bunt wie du.

# WENN NIX FÄHRT, FÄHRST DU TROTZDEM.

## Deine Mobilitäts- garantie für NRW.



# GARANTIERT MOBIL IN NRW.



Sobald sich die Abfahrt einer Bus- oder Bahnlinie im NRW-Nahverkehr um 20 Minuten verspätet, kannst du entweder einen Fernverkehrszug (IC/EC/ICE), ein Taxi, einen taxiähnlichen Fahrdienstleister, ein Sharing-Angebot (zum Beispiel Car, Bike oder E-Scooter) oder einen On-Demand-Verkehr nutzen.

Die zusätzlichen Kosten werden dir auf Antrag erstattet – im Fernverkehr (IC/EC/ICE) komplett, bei Taxi, Fahrdienst, Sharing-Angebot oder On-Demand-Verkehr bis zur gültigen Erstattungs-obergrenze; diese liegt landesweit bei bis zu 30 Euro pro Person tagsüber und bis zu 60 Euro pro Person in den Abend- und Nachtstunden ab 20 Uhr bis 4.59 Uhr.



## BEQUEM ONLINE EINREICHEN!

Die Mobilitätsgarantie NRW kannst du bei Fahrten im Geltungsbereich der nordrhein-westfälischen Verbund- und Gemeinschaftstarife und des NRW-Tarifs nutzen. Sie ist eine Serviceleistung der Verkehrsunternehmen, damit du deine Ziele mit Bus und Bahn immer gut erreichst! Du kannst den Antrag unter [www.mobil.nrw/mobigarantie](http://www.mobil.nrw/mobigarantie) ganz bequem über das Onlineformular einreichen.

### Voraussetzungen:

- A** Die Abfahrt der gewünschten Nahverkehrslinie **weicht mindestens 20 Minuten vom Fahrplan ab**, zum Beispiel durch Verspätung oder Ausfall.
- B** Du bist im Besitz eines für diese Fahrt **gültigen Nahverkehrstickets** zum Verbund- oder NRW-Tarif oder des **Deutschlandtickets**.

### Anleitung zur Kostenerstattung:

- 1.** Wenn du die Mobilitätsgarantie nutzt, musst du **für die Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels in Vorleistung treten**. Die Kosten kannst du dir dann einfach per digitalem Antrag erstatten lassen. Bitte lasse dir den Kostenbeleg geben.
- 2.** Der **Umstieg** in das alternativ gewählte Verkehrsmittel **muss innerhalb von 60 Minuten erfolgen**. Die Umstiegszeit beginnt mit Inkrafttreten des Garantieanspruchs.
- 3.** Reiche den **Erstattungsantrag** online unter [www.mobil.nrw/mobigarantie](http://www.mobil.nrw/mobigarantie) **innerhalb von 14 Tagen** ein. Das ursprüngliche Nahverkehrsticket, zusätzliche **Tickets und Kostenbelege** kannst du gescannt oder abfotografiert bequem mit hochladen.
- 4.** Nach positiver **Prüfung deines Antrags** durch das jeweils zuständige Verkehrsunternehmen wird der Erstattungsbetrag auf dein Konto überwiesen.
- 5.** Die **Bearbeitung** dauert in der Regel **14 Tage**. Wenn der Bescheid dann noch nicht erfolgt ist, bitte das zuständige Verkehrsunternehmen um eine kurze Rückmeldung. Das betreibende Verkehrsunternehmen und auch die Linien- und Zugnummer kannst du in der Regel dem Fahrplan der Deutschen Bahn entnehmen.



# ERSTATTUNGSANTRAG



## im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW

### Wichtig:

Füge dein Ticket (Kopie bei Zeitfahrtausweisen oder Mehrfahrenticket), die Taxiquittung bzw. das erworbene IC-/EC-/ICE-Ticket **IM ORIGINAL** oder den Beleg über das Sharingangebot als Ausdruck bei. Solltest du den Namen deines zuständigen Verkehrsunternehmens nicht kennen, kannst du das Antragsformular auch beim entsprechenden Verkehrsverbund/der Verkehrsgemeinschaft einreichen.

### Angaben zu deinem Ticket (Original bzw. Zeitkarte oder Mehrfahrenticket in Kopie beifügen):

**Ticketname:**

**Tarifraum:**

- |                                                         |                                                           |                                           |                                                  |                                         |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aachener Verkehrsverbund (AVV) | <input type="checkbox"/> Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) | <input type="checkbox"/> OWL Verkehr      | <input type="checkbox"/> Münsterland/ Ruhr-Lippe | <input type="checkbox"/> WestfalenTarif |
| <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?

Taxi:	Fernverkehr:	Sharing-Angebot:
<input type="text"/> €	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €

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

### Antragsteller\*in:

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

### Angaben zur Kontoverbindung:

Kontoinhaber\*in:

IBAN (International Bank Account Number):

BIC (Bank Identifier Code):

**Auf die Angabe des BIC kann verzichtet werden, wenn die IBAN des Empfängers mit DE beginnt.**

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

Deine 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.

**Hinweise und Informationen zum Datenschutz findest du unter [www.mobil.nrw/mobigarantie/datenschutz.html](http://www.mobil.nrw/mobigarantie/datenschutz.html)**

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

Falls du für den o. g. Vorfall Ansprüche nach § 8 EVO oder Artikel 17 bis 19 der Verordnung (EU) 2021/782 geltend machst, kannst du die Mobilitätsgarantie NRW nicht in Anspruch nehmen. Nimmst du deine gesetzlichen Rechte nach § 8 EVO oder Artikel 17 bis 19 der Verordnung (EU) 2021/782 in Anspruch, nachdem du für den o. g. Vorfall bereits Erstattungen nach dieser Mobilitätsgarantie erhalten hast, werden die bereits erstatteten Taxi-, Sharing- oder Fernverkehrskosten in solchen Fällen zurückgefordert.

Bearbeitungsvermerk des Verkehrsunternehmens inkl. Eingangsdatum



Datum, Ort, Unterschrift Antragsteller\*in

## Du hast Anlass zur Beanstandung unserer Verkehrsleistung?

**Wir bedauern sehr, dass dir Unannehmlichkeiten entstanden sind. Bitte schildere uns den entsprechenden Vorfall im Detail, damit wir deinen Antrag prüfen können.**

Fülle dazu bitte das umseitige Antragsformular **vollständig** und **gut leserlich** in **GROSSBUCHSTABEN** aus. Beachte, dass nur komplett ausgefüllte und unterschriebene Anträge bearbeitet werden können. Bitte füge dein entsprechendes Nahverkehrsticket **IM ORIGINAL** bei. Bei Zeitfahrausweisen (z. B. Monats- oder Jobticket oder Mehrfahrentickets) füge bitte eine Kopie deines Tickets bei. Die Taxiquittung und das Ticket für den Fernverkehr (IC/EC oder ICE) müssen dem Antragsformular **IM ORIGINAL** beigelegt werden.

Sämtliche Unterlagen reichst du bitte innerhalb von **14 Kalendertagen** nach dem Vorfall bei dem Verkehrsunternehmen ein, das die Verspätung verursacht hat. Sollte dir der Name des zuständigen Verkehrsunternehmens nicht bekannt sein, kannst du das Antragsformular auch bei dem entsprechenden Verkehrsverbund bzw. der entsprechenden Verkehrsgemeinschaft einreichen.

Das Antragsformular findest du auch im Internet unter [mobil.nrw/mobigarantie](https://mobil.nrw/mobigarantie).

### Hier bitte Belege abheften!

Befestige hier bitte die **Originalbelege** (Taxiquittung inkl. Start- und Zielpunkt, Einzelfahrausweise im Nah- und Fernverkehr) bzw. Kopien (Zeitfahrausweise z. B. Monats- oder Jobticket, Mehrfahrentickets) oder Ausdrucke (Beleg des Sharing-Angebotes inkl. Start- und Zielpunkt) **mit Klebestreifen**.

Bitte beachte, dass die eingereichten Unterlagen beim Verkehrsunternehmen verbleiben und nicht im Original zurückgeschickt werden können.