

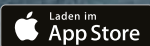
20

Ab 20 Minuten Verspätung

50

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 FÜRS GANZE LAND

Ihre Partner im Aachener Verkehrsverbund



Aachener Straßenbahn und Energieversorgungs-AG
Serviceleistungen/
Beschwerdemanagement
Neuköllner Straße 1
52068 Aachen
www.aseag.de



Arriva Nederland
Klantenservice
Postbus 626
8440 AP Heerenveen
www.arriva.nl/limburg



BVR Busverkehr Rheinland GmbH
Kundendialog DB Rheinlandbus
Bahnhofstraße 1-5
48143 Münster
www.rheinlandbus.de



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



Dürener Kreisbahn GmbH (DKB)
Kölner Landstraße 271
52351 Düren
www.dkb-dn.de



Rurtalbahn GmbH
Kölner Landstraße 271
52351 Düren
www.rurtalbahn.de



VIAS Rail GmbH Region West
Kölner Landstraße 271
52351 Düren
www.vias-online.de



WestVerkehr GmbH
Geilenkirchener Kreisbahn 1
52511 Geilenkirchen
www.west-verkehr.de



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

„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)

NRW Mobilitätsgarantie

2019



Für Fahrgäste in NRW



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



avv
Aachener Verkehrsverbund

BUSSE & BAHNEN NRW
DER TARIF FÜRS GANZE LAND

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 Zeitfahrausweisen) sowie die Taxiquittung (pro Person eine Originalquittung) bzw. das erworbene IC-/EC-/ICE-Ticket **IM ORIGINAL** bei. Wenn Sie sich mit mehreren Personen ein Taxi teilen, müssen Sie jeweils eine separate Originalquittung pro Person einreichen, um bis zu 25 Euro bzw. bis zu 50 Euro erstattet zu bekommen. **Beispiel:** Sie fahren mit drei Personen mit dem Taxi an Ihren Zielort (zwischen 05:00 und 20:00 Uhr), die Gesamtsumme der Taxifahrt beträgt 60 Euro, dann reicht jede Person eine Quittung in Höhe von 20 Euro ein, die auch erstattet werden. Wenn Sie in diesem Fall nur eine Quittung über 60 Euro einreichen würden, würden Sie nur maximal 25 Euro erstattet bekommen. 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 Abfahrts Haltestelle ab 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



IC/ICE ►  **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.

Darüber hinaus erhalten Sie telefonisch Auskunft unter der Schlangen Nummer 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 Freitagnacht 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 Taxiquittung 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 Garantieregelungen an, die teilweise einen höheren Erstattungsbetrag vorsehen. Erkundigen Sie sich bei Ihrem lokalen Verkehrsunternehmen, für welche Tickets die lokalen Garantien gelten.

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.

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

Ticketname: _____

Tarifraum: Aachener Verkehrsverbund (AVV) NRW-Tarif Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS) WestfalenTarif GmbH

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: _____

Angaben zur Kontoverbindung:

Kontoinhaber: _____

IBAN: _____ BIC: _____

Die o. g. Linie hatte **mehr als 20 Minuten Verspätung** an meiner Abfahrthaltestelle. 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 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 weitergegebenen Daten gelöscht. **Bei fehlender Zustimmung wird der vorliegende Erstattungsantrag nicht bearbeitet.** Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.busse-und-bahnen.nrw.de/mobilitaetsgarantie

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 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.

Bearbeitungsvermerk des Verkehrsunternehmens inkl. Eingangsdatum

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 DRUCKBUCHSTABEN 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 **busse-und-bahnen.nrw.de**.

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.