

# Mobilitätsgarantie

Gültig ab: 01.01.2023

NEU:  
Erstattung  
online!



RE

RB

S

BUS





U

Tram


# 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! Und das Beste: Sie können den Antrag unter [mobil.nrw/mobigarantie](https://mobil.nrw/mobigarantie) ganz bequem über das Onlineformular einreichen. Egal ob von zu Hause oder unterwegs.

## Voraussetzungen

**A.**  oder  oder  oder 

Das gewünschte Nahverkehrsmittel **fällt aus** und die **nächstmögliche Verbindung** fährt **mindestens 20 Minuten** später ab. **Oder** das gewünschte Nahverkehrsmittel **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.

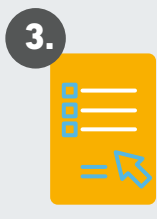



# So geht's


## NEU: Online Schritt für Schritt zur Kostenerstattung

**1.**  Wenn Sie die Mobilitätsgarantie nutzen, müssen Sie für die Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels in Vorleistung treten. Die Kosten können Sie sich dann einfach per digitalem Antrag erstatten lassen. **Bitte lassen Sie sich 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.**  **NEU:** Reichen Sie den Erstattungsantrag **online unter mobil.nrw/mobigarantie** innerhalb von 14 Tagen ausgefüllt ein. Das ursprüngliche Nahverkehrsticket, zusätzliche Tickets und Kostenbelege können Sie gescannt oder abfotografiert bequem mit **hochladen**.

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

**5.**  **Die Bearbeitungsdauer beträgt in der Regel 14 Tage.** Wenn der Bescheid dann noch nicht erfolgt ist, bitten Sie das zuständige Verkehrsunternehmen um eine kurze Rückmeldung. Das **betreibende Verkehrsunternehmen und auch die Linien- und Zugnummer** können Sie in der Regel dem Fahrplan der Deutschen Bahn entnehmen.

# Das sollten Sie wissen



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



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



- Die Mobilitätsgarantie NRW **gilt nicht außerhalb Nordrhein-Westfalens sowie nicht auf den Buslinien des Pader-Sprinters (Raum Paderborn)**.



- Ausgeschlossen ist die Mobilitätsgarantie NRW, **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 finden Sie online unter **[mobil.nrw/mobigarantie](https://mobil.nrw/mobigarantie)**



# Garantiert mobil in NRW

## Gut zu wissen

Sobald sich die Abfahrt einer Bus- oder Bahnlinie um 20 Minuten verspätet, können Sie entweder einen Fernverkehrszug (IC/EC/ICE), ein Taxi, einen taxiähnlichen Fahrdienstleister, ein Sharing-Angebot (z. B. Car, Bike oder E-Scooter) oder On-demand-Verkehr nutzen. Die zusätzlichen Kosten werden Ihnen später auf Antrag erstattet – im Fernverkehr komplett, beim Taxi, Fahrdienst, Sharing-Angebot oder On-demand-Verkehr je nach Höhe entweder komplett oder anteilig.<sup>1</sup> Landesweit werden die Kosten pro Person tagsüber bis zu 30 Euro und nachts (20 bis 5 Uhr) bis zu 60 Euro erstattet.

<sup>1</sup> Die Erstattungsobergrenze für taxiähnliche Dienstleister wird analog zu den Regelungen für Taxis gehandhabt; für zusätzlich erworbene Nahverkehrstickets analog der Regelung zur Erstattung von Fernverkehrstickets.

## Ihre Nahverkehrstarife in NRW



Der NRW-Tarif

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



Aachener Verkehrsverbund

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



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



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



WESTFALENTARIF

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

## Ihre SPNV-Aufgabenträger



RHEINLAND  
Bewegt Dich

go.Rheinland GmbH  
[go-rheinland.de](http://go-rheinland.de)



Nahverkehr  
Westfalen-Lippe (NWL)  
[nwl-info.de](http://nwl-info.de)



Verkehrsverbund  
Rhein-Ruhr AöR (VRR)  
[vrr.de](http://vrr.de)



RECYCLED  
Papier aus  
Recyclingmaterial  
FSC® C002667



Klimaneutral  
Druckprodukt  
ClimatePartner.com/nr11555-2210-1001



ZU6

[www.blauer-engel.de/uz195](http://www.blauer-engel.de/uz195)

Dieses Druckerzeugnis ist mit  
dem Blauen Engel zertifiziert.

**mobil.nrw oder 08006 – 50 40 30**

Die Schlaue Nummer für Bus & Bahn in NRW (kostenlos aus allen deutschen Netzen)