

08.05.2019

Gewiss mobil dank der Mobilitätsgarantie NRW

Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv



Die Mobilitätsgarantie NRW hilft Fahrgästen bei Verspätungen im Nahverkehr in NRW.

Was tun, wenn der anvisierte Zug zu spät kommt oder ganz ausfällt? Termine oder Anschlüsse in Gefahr sind? Der Heimweg droht, sich in die tiefe Nacht hineinzuziehen?

Für mehr Kundenfreundlichkeit und Planungssicherheit bei den Fahrgästen wurde 2010 für diese Fälle die Mobilitätsgarantie NRW eingeführt, die für alle Verbundtarife in Nordrhein-Westfalen sowie den NRW-Tarif gilt. Seitdem wurde sie sukzessive ausgebaut und ist eine wertvolle Unterstützung für Reisende. Die Mobilitätsgarantie NRW gilt, wenn an der AbfahrtsHaltestelle eine Verspätung von 20 Minuten oder mehr vorliegt. Dann können Erstattungen für die Nutzung eines Fernverkehrszugs oder Taxikosten geltend gemacht werden.

Im achten Jahr seit der Einführung wurden rund 16.500 Anträge gestellt. Die Fahrgäste machten somit im Jahr 2018 Erstattungen von rund 400.000 Euro geltend. Am häufigsten (56 Prozent der Nutzungen) machten Kunden des Verkehrsverbunds Rhein-Ruhr (VRR) von der Mobilitätsgarantie Gebrauch, gefolgt von Kunden im Rheinland (Aachener Verkehrsverbund und Verkehrsverbund Rhein-Sieg, 33 Prozent) und Westfalen (Nahverkehr Westfalen-Lippe, 11 Prozent). Bemerkenswert ist dabei die Steigerung von Taxinutzungen tagsüber als Ersatz für den ÖPNV: Sie stieg sowohl in Westfalen als auch im Rheinland um jeweils mehr als 100 Prozent.

Welche Kosten werden erstattet?

Für Taxikosten werden tagsüber maximal 25 Euro pro Person erstattet, in den Abend- und Nachtstunden (20 bis 5 Uhr) bis zu 50 Euro. Bei Fahrgemeinschaften kann jede Person Auslagen bis zu dieser Höhe zurück erhalten, sofern jeweils eigene Quittungen über den Teilbetrag vorliegen. Kosten für einen Fernverkehrszug werden unbegrenzt erstattet. In jedem Fall müssen die Fahrgäste aber zunächst in finanzielle Vorleistung treten. Innerhalb von 14 Tagen ist der Erstattungsantrag beim zuständigen Verkehrsunternehmen einzureichen.

Mit diesen Regelungen geht das Mobilitätsversprechen der Verkehrsunternehmen im nordrhein-westfälischen Nahverkehr über die gesetzlichen Kundenrechte hinaus. Außerdem sind die Ausschlussgründe begrenzt: Nur bei Streik, Unwetter, Naturgewalten, Bombendrohung oder Verspätungen, die während der Fahrt auftreten, kommt die Mobilitätsgarantie NRW nicht zur Anwendung.