

24.06.2020

# Zuverlässig ans Ziel mit der NRW-Mobilitätsgarantie

**Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv**



Neuerungen ab 1. Juli 2020: Erstattungsobergrenzen werden erhöht, Kunden können künftig auch auf Sharingsysteme ausweichen. (© NVR GmbH / Smilla Dankert)

Die Kunden des Nahverkehrs in NRW können im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW künftig größere Erstattungsbeträge geltend machen. Außerdem können Fahrgäste künftig auch auf Sharingsysteme ausweichen. Die neuen Bestimmungen für die Mobilitätsgarantie gelten ab dem 1. Juli 2020.

Künftig können im Rahmen der Mobilitätsgarantie bei Fahrten zwischen 5 und 20 Uhr bis zu 30 Euro pro Kunde für die Nutzung eines Taxis erstattet werden, bei Fahrten zwischen 20 und 5 Uhr bis zu 60 Euro. Weitere wichtige Neuerung: Kunden, die die Mobilitätsgarantie NRW in Anspruch nehmen wollen, können ab 1. Juli nicht mehr nur auf Fernverkehrszüge (hier gelten keine Erstattungs-Obergrenzen) oder Taxis, sondern auch auf Sharingangebote (Car-, Bike-, E-Tretroller-Sharing, On-Demand-Verkehr) ausweichen. Die Erstattungsobergrenzen gelten hier analog zu jenen bei der Taxi-Nutzung. Die Umstiegszeit auf ein alternatives Verkehrsmittel wird künftig auf 60 Minuten ab Inkrafttreten der Mobilitätsgarantie (bei Verspätungen ab 20 Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt) begrenzt.

Den Verbänden und Verkehrsunternehmen in NRW ist es sehr wichtig, dass die Fahrgäste auch im Problemfall nicht im Regen stehengelassen werden. Eine regelmäßige Modernisierung der Mobilitätsgarantie ist daher sinnvoll. Dass das weit über gesetzliche Kundenrechte hinausgehende

Engagement bei den Fahrgästen gut ankommt, beweist die Zahl der Erstattungsanträge: 2019 reichten die Kunden knapp 20.000 Anträge ein. Gut 460.000 Euro für Taxi- und Fernverkehrskosten wurden erstattet.

## **Hintergrund zur Mobilitätsgarantie**

Was tun, wenn der anvisierte Zug deutlich zu spät kommt oder ganz ausfällt? 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 greift, wenn an der Abfahrtshaltestelle eine Verspätung von 20 Minuten oder mehr vorliegt. Nur bei Streik, Unwetter, Naturgewalten, Bombendrohung, Verspätungen, die während der Fahrt auftreten, oder neu bei Bombenentschärfungen kommt die Mobilitätsgarantie NRW nicht zur Anwendung.