

# Die Mobilitätsgarantie in NRW

## Einheitliche Kostenerstattung bei Verspätungen über 20 Minuten

Seit dem 1. Januar 2010 gilt für alle Nahverkehrskunden in NRW die Mobilitätsgarantie. Mit dieser soll erreicht werden, dass Fahrgäste von Bus und Bahn bei einer Abfahrtsverspätung von mehr als 20 Minuten und bei gleichzeitig fehlenden Fahralternativen ihr Ziel dennoch möglichst zeitnah erreichen können.

So weit – so gut. Im Alltag ist die Mobilitätsgarantie bei den meisten Fahrgästen kaum bekannt und dementsprechend sind natürlich auch mögliche Ansprüche aus der Garantie weitgehend unbekannt. Es kann daher jedem Fahrgast nur empfohlen werden, sich mit den Grundzügen der Garantie vertraut zu machen. So kann im Verspätungsfall bei Bus und Bahn schnell reagiert werden und damit auch das eigentliche Ziel ohne größere Zeitverluste erreicht werden.

Das Erstattungsformular und die Nutzungsbedingungen gibt es im Internet unter [nahverkehr.nrw.de](http://nahverkehr.nrw.de) oder auf gedrucktem Papier in den Kundenzentren bzw. Reisezentren der beteiligten Verkehrsunternehmen. Teilweise sind die Vordrucke nur auf Nachfrage und längerem Suchen (dem Personal ist die Mobilitätsgarantie teilweise selbst unbekannt) erhältlich.

### Modalitäten

Die Garantie gilt für alle Fahrten des NRW-Tarifs und die darunter angesiedelten Tickets der zehn Verkehrsverbünde im Land. Für Fahrten mit Fahrscheinen mit dem DB-Tarif gelten die gesetzlichen Fahrgastregelungen, die überwiegend auf Reisende im Fernverkehr mit der Nutzung von Nahverkehrszügen als Zu- und Abbringer ausgelegt sind.

Bei der Mobilitätsgarantie hat der Fahrgast bei einer Abfahrtsverspätung von mehr als 20 Minuten und fehlenden Fahralternativen die Möglichkeit, seinen Weitertransport entweder in einem Fernverkehrszug (durch den Kauf der entsprechenden Fahrkarte) oder in einem Taxi fortzusetzen. Die Nutzung von Fernverkehrszügen ist innerhalb des VRS natürlich nur bei ganz wenigen Fahrbeziehungen möglich und sinnvoll. Während bei Fernverkehrsfahrkarten die tatsächlichen Kosten erstattet werden, gibt es für die Erstattung von Taxikosten eine Höchstgrenze von 20 Euro. Darüber hinaus gelten aber bei einigen Verkehrsverbänden in unserer Region höhere Erstattungsbeträge bei bestimmten Ticketarten: Der VRS erstattet bis zu 30 Euro bei folgenden Tickets: Aktiv60 Ticket im Abo, Monatsticket im Abo, Formel9 Ticket im Abo, JobTicket und GroßkundenTicket. Der VRR gewährt für die folgenden Ticketarten ebenfalls bis zu 30 Euro: BärenTicket im

Abo, Ticket2000 im Abo oder Ticket2000 bei monatlicher Kaufweise. Im AVV gibt es keine höheren Erstattungsbeträge. Der Erstattungsbetrag von 20 Euro gilt auch für alle Semestertickets.

In beiden Fällen (Zug oder Taxi) muß der Fahrgast in finanzielle Vorlage treten, wodurch dem Mißbrauch vorgebeugt werden soll. Bei den sogenannten Ausschlusskriterien für eine Erstattung wurde versucht, möglichst klar definierte Ausnahmen zu benennen, um für den Fahrgast die Sicherheit der Erstattung zu erhöhen. Die Unsicherheit, ob die vorauslagten Kosten auch tatsächlich erstattet werden, dürfte die größte Zugangsbarriere für die Garantie sein. Zahlreiche Nutzer der Garantie berichten aber von problemlosen Erstattungen.

Grundsätzliche Ausschlusskriterien sind Verspätungen (Ausfälle) durch Streik, Unwetter, Naturgewalten und Bombendrohungen. Der Begriff „Unwetter“ gilt als Ausschlusskriterium nur, wenn der Deutsche Wetterdienst eine amtliche Unwetterwarnung für das Gebiet herausgegeben hat. Gewöhnlicher Frost im Winter oder Herbstlaub fallen nicht unter den Begriff Unwetter. Der Begriff der höheren Gewalt wurde vermieden, da er juristisch nicht genau gefasst ist. Auf Nachfrage bei der Deutschen Bahn wurde erklärt, daß man davon ausgehen kann, dass bei einem verspäteten Zug die Nichtnennung des Verspätungsgrundes im Regelfall ein Erstattungsanspruch begründet.

Besonders in ländlichen Gebieten ist aufgrund der größeren Entfernungen der maximale Erstattungsbetrag für eine Taxifahrt schnell erreicht. Bei der Frage, ob bei mehreren Fahrgästen durch Nutzung eines gemeinsamen Taxis ein höherer Gesamtfahrtpreis (insgesamt höher als 20 bzw. 30 Euro) für die Strecke auf mehrere Teilquittungen aufgeteilt werden kann, teilte der Nahverkehr Rheinland auf Anfrage mit: „Entscheiden Sie sich für die Nutzung eines Taxis, können Sie sich zur Minimierung des Kostenrisikos auch mit mehreren betroffenen Fahrgästen zusammenschließen. Je Fahrgast und je genutztem VRS-Ticket ist hierzu eine separate Taxi-Quittung für eine Teilstrecke sowie die Dokumentation, welche Personen gemeinsam ein Taxi genutzt haben, erforderlich. Diese Unterlagen müssen für

das betreffende Verkehrsunternehmen, bei welchem die Verspätung entstanden ist, absolut nachvollziehbar sein. D.h., es muß ersichtlich sein, dass der Einstieg in das Taxi von allen Personen vom selben Bahnhof bzw. derselben Haltestelle erfolgte“. Die Dokumentation, die von den Fahrgästen selber erstellt werden kann, soll dem Verkehrsunternehmen aufzeigen, welche Teilquittungen zur selben Fahrt gehören und ob der Gesamtpreis bei der zurückgelegten Strecke realistisch ist.

Die bei bestimmten Ticketarten mitgenommenen Personen können im Taxi mitfahren, wenn die Gesamtkosten der Erstattung 20 bzw. 30 Euro nicht überschreiten. Über die Regelungen bei der Mitnahme von Personen bei Fernverkehrsfahrkarten konnte keine zweifelsfreie Antwort gefunden werden.

### Fazit

Die Ansprüche aus der Mobilitätsgarantie stellen für die Nahverkehrskunden in NRW eine Verbesserung gegenüber den im Sommer 2009 eingeführten europäischen und deutschen Fahrgastrechten dar, da auch Nutzer von Straßenbahn und Bus einbezogen werden. Bei den Ausschlusskriterien wurde versucht, diese eindeutig zu formulieren. Allerdings ist durch die Komplexität des Alltags und daraus möglicher Störungen beim Fahrplan eine 100%ige Erstattungsgarantie natürlich nicht möglich.

Völlig unterentwickelt ist die Werbung für die Mobilitätsgarantie, da die Verkehrsunternehmen vermutlich wenig Interesse an einer flächendeckenden Bekanntheit haben. Auch das Land NRW und die Verkehrsverbände zeigen wenig Initiative bei der Öffentlichkeitsarbeit für diese Garantie. Dadurch ist die Mobilitätsgarantie im Bewusstsein der Fahrgäste nicht verankert.

Beim Kleingedruckten fehlt der Hinweis, dass längere und damit teurere Fahrtstrecken mit dem Taxi durch Aufteilung auf mehrere Fahrgäste absolviert werden können.

Bisher ist nur die sogenannte Abfahrtsverspätung in die Garantie einbezogen worden; für viele Fahrgäste sind aber auch Regelungen bei Anschlussverlusten notwendig.

Frank Heilmann