



Mobilitätsgarantien

Es gilt die naldo-Mobilitätsgarantie neben den Rechten für Kunden im Schienenbereich und den Fahrgastrechten im Kraftomnibusverkehr. Ansprüche aus demselben Sachverhalt können nur einmal geltend gemacht werden.

Inhalt:

1. naldo-Mobilitätsgarantie.....	1
2. Fahrgastrechte im Schienenverkehr	2
3. Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr	3

1. naldo-Mobilitätsgarantie

- naldo übernimmt die Taxikosten, wenn das Fahrziel im naldo-Netz wegen einer Verspätung oder eines Fahrtausfalls um mehr als 30 Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen erreicht wird und **keine andere Fahrtalternative mit Bussen und Bahnen** zur Verfügung steht. Bei Deutschlandtickets, persönlichen Abos und Monatskarte bis zu 35 Euro, beim übertragbaren Jahres-Abo bis zu 50 Euro.
- Einen Antrag können Fahrgäste **mit folgenden Zeitfahrausweisen** stellen: Deutschlandtickets (bei Fahrten im naldo-Netz), Monatskarten, 9-Uhr-Monatskarten, Jahres-Abos, 9-Uhr-Jahres-Abos, Eltern-Spar-Karten, Abo-Familienkarten (nur Erwachsene) und Job-Tickets sowie schwerbehinderte Menschen mit Schwerbehindertenausweis inkl. Freifahrtberechtigung.
- **Keine** Erstattung gibt es bei Fahrgästen mit Deutschlandticket JugendBW, Schülermonatskarten, Schülerwochenkarten, Semestertickets, Tricky Tickets, Anschluss-Semestertickets, naldoneuland-Tickets, Gästekarten sowie bei Fahrscheinen des Gelegenheitsverkehrs (z.B. Tagestickets oder Einzelfahrscheinen).
- Eine Erstattung der Taxikosten erfolgt nur dann, wenn das Verschulden bei einem der im naldo kooperierenden Verkehrsunternehmen liegt. Bei höherer Gewalt wie z.B. Unwettern, widrigen Witterungsbedingungen, Bombendrohungen, Streik und Suizid sowie angekündigten Maßnahmen, wie z.B. Straßensperrungen, besteht kein Ersatzanspruch.

So funktioniert es:

1. Den ausgefüllten Erstattungsantrag zusammen mit der **Taxiquittung** sowie einer Kopie des Zeitfahrscheins oder des Schwerbehindertenausweises inkl. Freifahrtberechtigung bzw. der Angabe der Abonummer **innerhalb von 14 Tagen nach dem Vorfall** per E-Mail (verkehrsverbund@naldo.de) oder postalisch an die naldo-Geschäftsstelle, Verkehrsverbund naldo, Schlossplatz 1, 72379 Hechingen) senden.
2. Nach der Prüfung des Anspruchs erfolgt die Überweisung auf das angegebene Bankkonto. Eine Barauszahlung sowie eine Verrechnung beim Ticketkauf sind ausgeschlossen.
3. Sollten mehrere Personen gemeinsam ein Taxi nutzen, muss dies auf der Taxiquittung entsprechend vermerkt sein. naldo benötigt dann von jedem anspruchsberechtigten Fahrgast einen Erstattungsantrag mit den erforderlichen Nachweisen.

Ansprechpartner:

Verkehrsverbund naldo
Hotline: 07471/93019696
Mail: verkehrsverbund@naldo.de



Erstattungsantrag
naldo-Mobilitätsgarantie
naldo.de



2. Fahrgastrechte im Schienenverkehr

Für Reisende im Eisenbahnverkehr (Fern- und Nahverkehr) gilt bundesweit das Fahrgastrechtegesetz, durch das der betroffene Kunde bei einer Verspätung oder einem Zugausfall ein Anrecht auf Entschädigung hat.

Für naldo-Kunden gelten somit folgende Regelungen (nur auszugsweise dargestellt - detaillierte Informationen siehe unten):

- Anspruch auf Entschädigung haben somit auch Kunden, die mit einem **naldo-Fahrschein** eine Zugstrecke innerhalb des naldo nutzen und es zu einer Verspätung wie folgt kommt: Kommt der Zug mit **60 bis 119 Minuten Verspätung** am Ziel an, können bei einer einfachen Fahrt (nur Hin- oder Rückfahrt) 25 Prozent des Fahrpreises zurückverlangen. **Ab 120 Minuten** sogar 50 Prozent. Bei einer zu erwartenden Verspätung am Zielbahnhof von 60 Minuten oder mehr können Fahrgäste von der Reise zurücktreten und sich den vollen Fahrpreis erstatten lassen. Allerdings werden Entschädigungsbeträge unter vier Euro nicht ausgezahlt, allerdings können mehrere Verspätungsfälle gesammelt werden. **Zeitfahrkarten** des Nah- und Fernverkehrs werden pauschal pro Verspätung ab 60 Minuten entschädigt (mit maximal 25 Prozent des Zeitkartenwertes).
- Wenn Busse Züge ersetzen (bei kurzfristigen Störungen „Busnotverkehr“, bei geplanten Maßnahmen „Schienenersatzverkehr“), werden diese Busse hinsichtlich der Fahrgastrechte wie der ersetzte Zugverkehr behandelt.
- Unter bestimmten Voraussetzungen werden auch die Kosten für ein Taxi übernommen.
- Das Eisenbahnunternehmen muss **keine** Entschädigung zahlen, wenn die Verspätung durch folgende Gründe entstanden ist: Höhere Gewalt (z. B. extreme Wetterbedingungen); Verschulden des Fahrgastes, Verhalten Dritter (wenn beispielsweise Personen die Gleisanlage betreten oder Sabotage-Akte). Das Eisenbahnunternehmen kann sich allerdings nur darauf berufen, wenn das Ereignis trotz aller Sorgfalt unvermeidbar war.
- Anträge auf Entschädigung für **alle** Schienenunternehmen können über die Deutschen Bahn gestellt werden, sie wickelt dies - auch für naldo-Fahrscheine - **komplett** ab.

Ansprechpartner:

Regionaler Kundendialog der Deutschen Bahn

Tel: 0711/469282523

Mail: kundendialog.baden-wuerttemberg@deutschebahn.com)

und Mitarbeiter der Deutschen Bahn vor Ort



**Fahrgastrechte Formular
im Schienenverkehr**
naldo.de



3. Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

Durch eine EU-weite Verordnung gibt es seit 2011 einheitliche Standards für die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr. Vornehmlich regelt diese Verordnung die Fahrgastrechte im Fernlinienverkehr (planmäßige Wegstrecke ab 250 km). Einige der Regelungen gelten aber auch im regionalen Omnibuslinienverkehr und damit auch im Busverkehr im naldo. Zu den im Busverkehr des naldo relevanten Regelungen zählen folgende:

- Fahrgäste dürfen aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit hinsichtlich der Tarife und Vertragsbedingungen nicht diskriminiert werden.
- Fahrgäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität dürfen nicht diskriminiert werden. Dies bedeutet, dass sie den gleichen Anspruch auf Beförderung haben, soweit ihnen nicht geltende Gesundheitsanforderungen oder Sicherheitsbestimmungen, die Bauart des Fahrzeugs oder die Infrastruktur der Haltestelle entgegenstehen.
- Fahrgäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität haben bei Verlust oder Beschädigung ihrer Mobilitätshilfe oder Ihres Hilfsgärts Anspruch auf finanzielle Entschädigung in Höhe des Wiederbeschaffungswertes oder der Reparaturkosten. Voraussetzung ist, dass der Verlust oder die Beschädigung vom Beförderer verursacht wurde.
- Fahrgäste haben Anspruch auf angemessene Reiseinformationen während der gesamten Fahrt.
- Fahrgäste haben Anspruch auf Bereitstellung von Informationen über die Rechte nach dieser Verordnung. Fahrgästen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität werden diese Informationen auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt, wenn dies machbar ist.

Beschwerden können Fahrgäste innerhalb von drei Monaten beim Beförderer einreichen. Dann haben sie Anspruch auf eine Antwort innerhalb von einem Monat. Sollten Fahrgäste Einwände gegen die Antwort haben, können sie sich

- erneut an den Beförderer oder
- an die Nationale Durchsetzungsstelle für Kraftomnibusverkehre wenden:
Eisenbahn-Bundesamt, Heinemannstraße 6, 53175 Bonn, Tel.: 0228 30795-400, Fax:0228 30795-499, E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de,
www.eisenbahn-bundesamt.de

Ansprechpartner:

Die Kontaktdaten aller Verkehrsunternehmen im naldo finden Sie [auf naldo.de](http://auf.naldo.de).