



Die VHB-Mobilitätsgarantie

Uns ist wichtig, dass Sie zuverlässig und pünktlich an Ihr Ziel kommen. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, nehmen Sie einfach ein Taxi.

Im Rahmen der Mobilitätsgarantie übernimmt der VHB die Taxikosten bis zu einer bestimmten Höhe.



Garantiert weiterkommen

Wann kann die Mobilitätsgarantie in Anspruch genommen werden?

Die Mobilitätsgarantie greift, wenn Sie Ihr Fahrziel wegen einer Verspätung oder eines Fahrtausfalls um mehr als 30 Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen erreichen und Ihnen keine andere geeignete Fahrtalternative mit Bussen und Bahnen zur Verfügung steht.

Wer hat Anspruch auf die Mobilitätsgarantie?

Erwachsene Fahrgäste mit Zeitfahrausweisen (Monatskarte oder Jahresabo) des VHB sowie Schwerbehinderte mit Freifahrtberechtigung können sich die Taxikosten erstatten lassen. Für Fahrgäste mit Einzel-, Tages- oder Schülerkarten gibt es leider keine Erstattung.

In welcher Höhe werden die Kosten erstattet?

Wer mit einem Jahresabo unterwegs ist, erhält eine Erstattung von maximal 30,00 €. Für Monatskarten-Inhaber oder schwerbehinderte Menschen übernehmen wir die Taxikosten bis zu einer Höhe von maximal 20,00 €.

Wann ist die Erstattung ausgeschlossen?

Die Mobilitätsgarantie kann immer dann in Anspruch genommen werden, wenn das Verschulden bei einem der im VHB kooperierenden Verkehrsunternehmen liegt. Bei höherer Gewalt wie z.B. Unwettern, winterlichen Straßenverhältnissen, Unfällen, Polizei-/Notarzteinsätzen, Bombendrohungen, Streik oder Eingriff von Dritten in den Eisenbahn- oder Busverkehr sowie angekündigten Maßnahmen wie z.B. Straßen- oder Streckensperrungen besteht leider kein Ersatzanspruch. Ebenfalls ausgeschlossen ist die Erstattung, wenn die Verspätung oder der Fahrtausfall vor dem Kauf des Tickets bekannt war.

Wie können Sie die Garantieleistung in Anspruch nehmen?

Bitte senden Sie uns den vollständig ausgefüllten Erstattungsantrag zusammen mit dem Originalbeleg der Taxiquittung und einer Kopie Ihrer Fahrkarte innerhalb von 14 Tagen nach dem Vorfall an den VHB. Nach Prüfung des Anspruchs erfolgt die Überweisung auf das von Ihnen angegebene Bankkonto. Eine Barauszahlung sowie die Verrechnung beim Ticketkauf sind ausgeschlossen. Die VHB-Mobilitätsgarantie ist eine freiwillige Zusatzleistung des VHB, aus der kein Rechtsanspruch abgeleitet werden kann.

Ausführliche Informationen finden Sie in unseren Beförderungsbedingungen unter www.vhb-info.de