



1. Anspruchsberechtigte Fahrgäste

- Die VBN-Mobilitätsgarantie gilt für Fahrgäste, die ein gültiges Einzel- oder ZeitTicket des VBN-Tarifs für eine Fahrt innerhalb des VBN-Verbundgebietes genutzt haben. Ausgenommen sind:
 - TIM – DAS JUNGE ABO-TICKET, wenn durch Schulträger ausgegeben (Nachfolgeticket des SchülerSammelZeitTickets)
 - Jugend-FreizeitTicket
 - VBN-SemesterTicket
 - FahrradTickets
 - Tickets der NachtEule Ammerland
 - alle Tickets des Niedersachsentarifs
- Die VBN-Mobilitätsgarantie gilt, abweichend davon und vorerst befristet bis zum 31. Dezember 2025, auch für Fahrgäste, die ein gültiges Deutschland-Ticket für eine Fahrt innerhalb des VBN-Verbundgebietes genutzt haben.
- Für die Anspruchsberechtigung ist unerheblich, über welchen Vertriebsweg das Ticket erworben wurde. Im VBN können Fahrscheine in Vorverkaufsstellen, beim Fahrpersonal, an Ticketautomaten, mit der BOB-Karte und über das Smartphone (HandyTicket, BOB-App, Fairtiq, DB-Navigator) erworben werden.
- Antragstellende Personen müssen mindestens 15 Jahre alt sein und über eine IBAN-Bankverbindung verfügen. Erziehungsberechtigte oder gesetzliche Vertreter:innen beantragen für unter 15-jährige.
- Für im Rahmen einer Mitnahmeregelung mitgenommene Fahrgäste gilt die VBN-Mobilitätsgarantie nicht.

2. Verspätung? Voraussetzungen für einen Anspruch

- Die VBN-Mobilitätsgarantie kann bei Ausfall oder Verspätung einer Verbindung, der/die zu einer verspäteten Ankunft von mehr als 20 Minuten am Zielort führt, in Anspruch genommen werden.
- Die VBN-Mobilitätsgarantie gilt für Direkt- und Umsteigeverbindungen gleichermaßen. Die VBN-Mobilitätsgarantie greift nach Verpassen eines Anschlusses und einer darauffolgenden verspäteten Zielankunft von mehr als 20 Minuten.
- Der Grund für Ausfälle und Verspätungen von Verbindungen ist unerheblich.
- Maßgeblich für die Bewertung sind die über den FahrPlaner (fahrplaner.de oder FahrPlaner-App) zugänglichen Fahrplanzeiten (nicht maßgeblich sind gedruckte Fahrplanmedien, zum Beispiel Faltfahrpläne oder Aushangfahrpläne).
- Der Garantieanspruch gilt auch bei geplanten und ungeplanten Abweichungen vom Normalfahrplan (zum Beispiel bei Baumaßnahmen, Unwetter oder Streik), die nicht mindestens 24 Stunden vorab im FahrPlaner veröffentlicht wurden.

3. Entschädigungshöhen

Die Höhe der Entschädigung hängt davon ab, ob ein Einzel- oder ZeitTicket genutzt wurde und welche Preisstufe die genutzte Verbindung hat. Die VBN-Mobilitätsgarantie gilt ausdrücklich für alle nachfolgend genannten Einzel-, Tages- oder ZeitTickets. Nutzende von nicht genannten Tickets erhalten keine Entschädigung.

EINZELTICKETS

TICKET	PREISSTUFE I, A, B ODER S	PREISSTUFE C, D, E, F, G ODER H
EinzelTicket	2 Euro	50 Prozent des Ticketwertes
EinzelTicket Kind	1 Euro	50 Prozent des Ticketwertes
KurzstreckenTicket	1 Euro	–
Abschnitt 4er-Ticket (in Bremern und Bremerhaven auch 10er-Ticket)	2 Euro	50 Prozent des Ticketwertes
Abschnitt 4er-Ticket Kind (in Bremen und Bremerhaven auch 10er-Ticket Schüler)	1 Euro	50 Prozent des Ticketwertes
TagesTicket (1 bis 5 Personen) (Anteilige Entschädigung für eine Fahrt)	mindestens 2 Euro, maximal 6,90 Euro, je nach Preisstufe und Personenzahl	mindestens 2,90 Euro, maximal 11,40 Euro, je nach Preisstufe und Personenzahl
NachtTicket	2 Euro	50 Prozent des Ticketwertes
CityTicket Delmenhorst	1 Euro	–
GruppenTicket (pro Person)	1 Euro	50 Prozent des Ticketwertes
Wertmarke zum Schwerbehindertenausweis	1 Euro	1 Euro



ZEIT TICKETS

TICKET	Bundesweite Gültigkeit		
Deutschland-Ticket und JobTicket als Deutschland-Ticket	3 Euro		
TICKET	PREISSTUFE I, A, B, C, D OER S	PREISSTUFE E ODER F	PREISSTUFE G ODER H
7-TageTicket Erwachsene und Schüler	3 Euro	4 Euro	6 Euro
MonatsTicket Erwachsene und Schüler, Stadt-Ticket Bremen und Senioren-MonatsTicket Delmenhorst (nur PS I)	3 Euro	4 Euro	6 Euro
MIA und MIAplus	3 Euro	4 Euro	6 Euro
JobTicket	3 Euro	4 Euro	6 Euro
JobTicket Azubis	3 Euro	3 Euro	3 Euro
TIM (nicht durch Schulträger ausgegebene Tickets)	3 Euro	3 Euro	3 Euro

Ergänzend werden Wochen- und MonatsTickets als Anschlusszeitkarten zu Zeitkarten des Niedersachsentarifs berücksichtigt und pro Fall mit 3 Euro entschädigt. AnschlussTickets werden mit 2,10 Euro (Erwachsene) beziehungsweise 1,50 Euro (Kinder) pauschal erstattet. 1.-Klasse-Zuschläge werden mit 1,50 Euro pauschal erstattet. Voraussetzung ist eines der oben genannten erstattungsfähigen Grundtickets.

4. Weitere Bedingungen

- Die Entschädigung ist pro Antragsteller:in (bei übertragbaren ZeitTickets pro ZeitTicket) auf maximal zwei Fahrten pro Tag und zehn Fahrten pro Kalendermonat begrenzt.
- Der Erstattungsbetrag ist auf den Wert des jeweiligen Einzel- beziehungsweise ZeitTickets begrenzt. Fahrgäste mit Deutschland-Ticket, MonatsTicket (auch StadtTicket Bremen, Senioren-MonatsTicket Delmenhorst), MIA- und MIAplus, JobTicket Erwachsene und Azubis sowie TIM erhalten maximal den für das Ticket im jeweiligen Kalendermonat gezahlten Betrag erstattet. Fahrgäste mit 7-TageTicket Erwachsene und Schüler erhalten maximal den Wert des betreffenden Tickets erstattet.

5. Taxikosten-Erstattung

In folgenden Fällen besteht Anspruch auf Erstattung von Taxikosten bis zu einer Höhe von maximal 25 Euro:

- Die gewählte Verbindung war verspätet oder ist ausgefallen und damit war zu erwarten, dass das Fahrtziel mit einer Verspätung von mehr als 60 Minuten oder gar nicht erreicht wird.
- Von 23 Uhr bis 5 Uhr: Die gewählte Verbindung war verspätet oder ist ausgefallen und damit war zu erwarten, dass das Fahrtziel mit einer Verspätung von mehr als 30 Minuten oder gar nicht erreicht wird.
- Für Personen im Rollstuhl: Bei defekter Einstiegshilfe und einer erwarteten Verspätung von mehr als 20 Minuten am Fahrtziel.

Zu beachten:

Für die Erstattung von Taxikosten müssen das für die beanstandete Fahrt gegebenenfalls genutzte EinzelTicket sowie die Taxiquittung stets im Original nachgereicht werden. Zeitkarten sind nicht nachzureichen. Bestand eine alternative Fahrtmöglichkeit, mit der das Fahrtziel mit weniger als der angegebenen Verspätung hätte erreicht werden können, besteht kein Anspruch auf Taxikosten-Erstattung.

6. Antragstellung

Für die Antragstellung können folgende Wege genutzt werden:

- Online-Garantieformular unter: <https://www.vbn.de/service/mobilitaetsgarantie/garantieformular>
- Postalisch ausschließlich unter Verwendung des Flyer-Vordruckes:

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH
– Servicecenter –
Am Wall 165 – 167
28195 Bremen

- Persönlich im oben genannten Servicecenter oder in einem der Kundencenter von BSAG, BREMERHAVEN BUS, Delbus oder VWG.

Folgende Unterlagen sind einzureichen:

- Online-Antrag oder ausgefülltes Formular
- das genutzte Ticket
- Onlineantrag: Bilddatei, Scan oder PDF von Ticket oder Kaufbestätigung
- Papierantrag: EinzelTicket als Original oder Kopie des ZeitTickets
- Taxiquittung im Original



Folgende Fristen und Termine sind zu beachten:

- Der Antrag ist binnen 7 Tagen zu stellen. Die Frist beginnt mit dem auf den Vorfall folgenden Tag.
- Die Prüfung erfolgt innerhalb von 14 Tagen nach Antragseingang beim VBN in der Reihenfolge der Antragseingänge.
- Die Auszahlung der Entschädigungen erfolgt ausschließlich per Überweisung. Auszahlungen werden in der Regel Mitte und Ende eines Monats durchgeführt, in Ausnahmefällen auch davon abweichend.

7. Missbrauch/Garantieausschluss

Die VBN-Mobilitätsgarantie ist eine freiwillige Leistung des VBN für seine Fahrgäste. Eine gesetzliche Verpflichtung, eine solche Garantie vorzusehen, besteht nicht. Der VBN behält sich das Recht vor, bei Missbrauch der Garantie Fahrgäste von einer Entschädigung auszuschließen. Der Fahrgast erhält eine Mitteilung, wenn die Prüfung des angemeldeten Garantieanspruchs ergibt, dass fehlerhafte Angaben gemacht wurden. Bei wiederholt fehlerhaften und/oder nicht nachvollziehbaren Angaben erhält der Fahrgast eine Mitteilung über die Dauer des Ausschlusses von der VBN-Mobilitätsgarantie. Der Ausschluss kann für 3, 6, 12, 18 oder 24 Monate erfolgen.

In schwerwiegenden Fällen und bei Betrugsversuchen kann ein unbefristeter Ausschluss erfolgen.

Die Inanspruchnahme der gesetzlichen Regelung der Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr ist ausschließlich alternativ zulässig.

Sollte eine doppelte Inanspruchnahme festgestellt werden, wird dies als Betrugsversuch gewertet.

Stand: 20. Dezember 2024

