

## So lösen Sie unser Versprechen ein

**Wir sind pünktlich. Versprochen!** Und wenn nicht, dann erhalten Sie Ihren Fahrpreis zurück, sofern Sie mit einer unserer Linien mindestens 10 Minuten später - als im Fahrplan ausgewiesen - Ihre Zielhaltestelle erreichen.

**Bitte beachten Sie:** Der Vorfall muss innerhalb von drei Arbeitstagen (Mo-Sa) gemeldet werden und die Abholung Ihrer Erstattung muss innerhalb von drei Monaten ab Meldedatum erfolgen.

- Voraussetzung für die Auszahlung ist die Vorlage des für die erstattungsfähige Fahrt genutzten VRR-Tickets. Tickets von anderen Verbünden (VRS, AVV) und Tickets der Deutschen Bahn AG sind von der Erstattung ausgeschlossen. Erstattungen ohne Ticket sind nicht möglich
  - Erstattet wird der Fahrpreis einer Einzelfahrt der Preisstufe A in Höhe von derzeit 3,80 EURO für Erwachsene und 2,10 EURO für Kinder. Die Erstattungsansprüche können nie höher als der tatsächliche Wert des erworbenen Tickets in der Preisstufe A oder DeutschlandTicket, DeutschlandTicket Schule oder DeutschlandTicket Sozial oder Sozialticket Abo, sein. Bei Erstattungen von Tickets in den Preisstufen B, C bildet der Ticketpreis für die vergleichbare Ticketart (Einzel-, 4er-, MonatsTickets) der Preisstufe A die Berechnungsgrundlage (Erstattungsgrenze / maximale Erstattungshöhe). Abweichend hiervon gelten folgende Erstattungsgrenzen:  
Schwerbehindertenausweis (Wertmarke): 20 EURO pro Quartal
  - SemesterTicket: 34,80 EURO pro Monat
  - Ermöglicht Ihr Ticket die Mitnahme von weiteren Personen wird lediglich eine Erstattung des Fahrpreises für eine Person - den Ticket-Inhaber - vorgenommen.
  - Fahrten mit einem anspruchsberechtigten DeutschlandTicket Schule, welches über den Schulträger bezogen wird, sind von der Erstattung ausgenommen.
  - Bei Erstattungsansprüchen für selbstzahlende DeutschlandTicket Schule-Inhaber wird auf Grund des bereits stark rabattierten Preises lediglich der Fahrpreis einer Einzelfahrt für Kinder vergütet.
  - Die Auszahlung der Erstattungsbeträge erfolgt nur an volljährige Personen (bei erstattungsfähigen Fahrten von Minderjährigen wird die Auszahlung an die Erziehungsberechtigten vorgenommen).
  - Beträge werden nur gegen Vorlage eines Legitimationsausweises aushändigt.
  - Die Auszahlung der Erstattungsbeträge erfolgt in den KundenCentern, der an der Aktion teilnehmenden Verkehrsunternehmen.
  - Abonnenten der STOAG erhalten auf Wunsch eine Kontogutschrift.
  - Die Aktion Pünktlichkeitsversprechen ist eine freiwillige Leistung der teilnehmenden Verkehrsunternehmen gegenüber ihren Kunden ohne Anerkennung einer Rechtspflicht. Die teilnehmenden Verkehrsunternehmen bitten um Verständnis, dass sie sich in begründeten Ausnahmefällen bzw. in Fällen höherer Gewalt eine Auszahlung vorbehalten können.
- Folgende Unternehmen bieten derzeit das Pünktlichkeitsversprechen an:

- Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG (BOGESTRA)
- Straßenbahn Herne - Castrop-Rauxel GmbH (HCR)
- Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21)
- Vestische Straßenbahnen GmbH
- STOAG Stadtwerke Oberhausen GmbH
- Stadtwerke Remscheid GmbH
- Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH
- Duisburger Verkehrsgesellschaft AG
- Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH
- SWK MOBIL im Rahmen der Aktion 10Plus
- Bahnen der Stadt Monheim GmbH