



Kulanzregelungen anlässlich der Corona-Epidemie

Kulanzregelung im NRW-Tarif anlässlich der Corona-Epidemie

1. AboTickets

SchönerMonatTicket NRW Abo, SchönerMonatTicket NRW Schüler Abo, SchönesJahrTicket NRW Abo, Schöne60Ticket NRW, NRWupgradeAzubi

- Abo-Pause auf Nachfrage/im Dialog mit den Kunden:
Kunde teilt dem vertragsbetreuenden VU den Start sowie das Ende der Abo-Pause mit. Auf die physische Hinterlegung des Tickets wird verzichtet. Der Kunde erhält die Info, dass das Ticket gesperrt wird. Die Erstattung richtet sich nach den allgemeinen Erstattungsregelungen gemäß den Tarifbestimmungen über den NRW-Tarif.
- Sonderkündigungsrecht im 1. Vertragsjahr ohne finanzielle Nachteile, keine Berechnung von Unterschiedsbeträgen, keine Gebühren.

2. Zeitkarten

SchöneWocheTicket NRW, SchönerMonatTicket NRW, SchönerMonatTicket NRW Schüler

- Es gelten die allgemeinen Erstattungsregelungen gemäß den Tarifbestimmungen über den NRW-Tarif
- Darüber hinaus wird der Geltungszeitraum der Tickets mit einer kalendarischen Geltungsdauer wie folgt verlängert:
 - SchöneWocheTicket NRW: bis zum dritten Werktag der Folgewoche bis 3:00 des Folgetages sowie um die letzten drei Werktage der Vorwoche erweitert.
 - SchönerMonatTicket NRW / Schüler: bis zum dritten Werktag des folgenden Monats bis 03:00 des Folgetages sowie um die letzten drei Werktage des Vormonats erweitert.
 - Dies gilt nicht für Tickets mit einer flexiblen Geltungsdauer.

3. Tickets des Bartarifs

SchöneReiseTicket NRW, AnschlussTicket NRW, SchöneFahrtTicket NRW, SchönerTagTicket NRW, EinfachWeiterTicket, SchöneFerienTicket NRW, FahrradTagesTicket NRW

- Es gelten die allgemeinen Erstattungsregelungen gemäß den Tarifbestimmungen über den NRW-Tarif.
- Zudem behalten im Vorverkauf erworbene, unentwertete Tickets mit Tarifstand 2020 gemäß Ziffer 8 (2) der Beförderungsbedingungen NRW ihre Gültigkeit und können bis Ende März 2021 zur Fahrt genutzt werden.

4. SemesterTicket NRW

- Das SemesterTicket NRW für das Wintersemester 2019/2020 wird über den eigentlichen Geltungszeitraum hinaus bis zum 30.04.2020 anerkannt, sofern der Geltungszeitraum am 31.03.2020 enden würde. Die Anerkennung des regionalen Semester-tickets muss ebenfalls bis zum 30.04.2020 ausgedehnt sein.
- Für Erstsemester im Sommersemester 2020 (Start: 01.04.2020) wird die Immatrikulationsbescheinigung als Fahrausweis bis zum 30.04.2020 anerkannt.

C.14 Umtausch und Erstattung

Hintergrund: Tritt ein Kunde die geplante Fahrt nicht an, bricht sie vorzeitig ab oder erkrankt während der Geltungsdauer seiner Zeitkarte, besteht verständlicherweise der Wunsch, den Fahrpreis zumindest anteilig zurück zu erhalten.

Regelung: Die Erstattungs- und Umtauschregelungen unterscheiden sich je nach Ticketart im NRW-Tarif (\Rightarrow *Tabelle*). Bei einer „Erstattung“ erhält der Kunde bei Rückgabe des gekauften Tickets an das Verkehrsunternehmen den Fahrpreis (ggf. anteilig) zurück. Beim „Umtausch“ wird das gekaufte Ticket gegen ein anderes getauscht und der Differenzbetrag zwischen „altem“ und „neuem“ Ticket des NRW-Tarifs ausgeglichen. In beiden Fällen sind ggf. in den Tarifbestimmungen festgelegte Gebühren durch den Kunden zu zahlen.

Weitere Regelungen und Hinweise:

- Die Bearbeitungsgebühr beträgt max. 15,00 € und wird jeweils durch das Verkehrsunternehmen festgelegt. Gebühren werden nicht abgezogen, wenn das Verkehrsunternehmen den Erstattungs- oder Umtauschanlass zu vertreten hat (z. B. abgebrochene Reise wegen Fahrtausfall/Betriebsstörung).
- Erstattungen erfolgen nur bei Rückgabe des Tickets und Vorlage eines ausgefüllten Antragsformulars in den Verkaufsstellen des ausgebenden Verkehrsunternehmens. In dem Antragsformular muss die Nichtbenutzung / teilweise Nutzung des Tickets glaubhaft dargelegt werden. Erstattungsanträge müssen spätestens innerhalb eines Monats nach Ablauf der Geltungsdauer des Tickets gestellt werden.
- Abhanden gekommene Tickets werden nicht erstattet. Ausnahmen hiervon gibt es bei Tickets im Abo sowie beim SchönesJahrTicket NRW (vgl. Anhang 2 und 9 der Tarifbestimmungen für den NRW-Tarif).
- Beim OnlineTicket können darüber hinaus verfahrensbedingt besondere Bedingungen für Umtausch und Erstattung gelten, die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des ausgebenden Verkehrsunternehmens ausgeführt sind.
- Details der Umtausch- und Erstattungsregelung im NRW-Tarif sind in Punkt 5 der Tarifbestimmungen für den NRW-Tarif erläutert.
- Im Vorverkauf erworbene Tickets nach altem Tarifstand können nach einer Tarifierfassung (d.h. Preisänderung) noch drei Monate zur Fahrt genutzt werden. Darüber hinaus können diese Tickets noch bis zu drei Jahre nach der Tarifierfassung beim verkaufenden Verkehrsunternehmen ohne Gebühr umgetauscht werden. Diese Regelung gilt für den NRW-Tarif sowie für alle Verbundtarife in NRW.

Tickets	Regelung
RelationspreisTickets für eine Fahrt / Hin- und Rückfahrt: SchöneReiseTicket NRW, SchöneReiseTicket NRW Gruppe, AnschlussTicket NRW	
Erstattung vor dem ersten Geltungstag	Möglich (keine Bearbeitungsgebühr)
Erstattung ab dem ersten Geltungstag	Bei nicht oder teilgenutzten Tickets: Möglich unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr + ggf. Überweisungsgebühr, bei Teilnutzung wird zusätzlich der Preis eines Tickets für die in Anspruch genommene Leistung abgezogen
Umtausch vor dem ersten Geltungstag	Möglich (keine Bearbeitungsgebühr), Differenz zwischen dem gezahlten Preis und Preis des neuen Tickets wird zurückgezahlt / ist zuzuzahlen
Umtausch ab dem ersten Geltungstag	Möglich unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr + ggf. Überweisungsgebühr, Differenz zwischen dem gezahlten Preis und Preis des neuen Tickets wird zurückgezahlt / ist zuzuzahlen
RelationspreisTickets für eine Woche / einen Monat (Freiverkauf und Abo): SchöneWocheTicket NRW, SchönerMonatTicket NRW, SchönerMonatTicket NRW Schüler	
Erstattung vor dem ersten Geltungstag	Möglich (keine Bearbeitungsgebühr)
Erstattung ab dem ersten Geltungstag	Nur bei persönlichen Tickets: Anteilige Erstattung bei Krankheit unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr + ggf. Überweisungsgebühr, Berechnung des Erstattungswerts: Vom Preis werden je Tag, an dem das Ticket benutzt werden konnte, 5% (SchönerMonatTicket NRW) bzw. 25% (SchöneWocheTicket NRW) abgezogen Nachweis der Krankheit durch ärztliche Bescheinigung Bei übertragbaren Tickets keine Erstattung möglich
Umtausch vor dem ersten Geltungstag	Möglich (keine Bearbeitungsgebühr), Differenz zwischen dem gezahlten Preis und Preis des neuen Tickets wird zurückgezahlt / ist zuzuzahlen
Umtausch ab dem ersten Geltungstag	Möglich unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr + ggf. Überweisungsgebühr, Differenz zwischen gezahltem Preis und Preis des neuen Tickets wird zurückgezahlt / ist zuzuzahlen
PauschalpreisTickets (außer SchönesJahrTicket NRW): SchöneFahrtTicket NRW, SchönerTagTicket NRW, FahrradTagesTicket NRW, SchöneFerienTicket NRW	
Erstattung vor dem ersten Geltungstag	Nicht möglich
Erstattung ab dem ersten Geltungstag	Nicht möglich
Umtausch vor dem ersten Geltungstag	Möglich (keine Bearbeitungsgebühr)
Umtausch ab dem ersten Geltungstag	Nicht möglich
PauschalpreisTickets für ein Jahr: SchönesJahrTicket NRW, SchönesJahrTicket Abo, Schöne60Ticket NRW Abo	
Erstattung vor dem ersten Geltungstag	Nicht möglich
Erstattung ab dem ersten Geltungstag	<i>Nur SJT und SJT Abo:</i> Bei mehr als 30 Tagen Krankheit im Geltungszeitraum: Erstattung von 1/360 des Jahrespreises je Krankheitstag unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr + ggf. Überweisungsgebühr, Nachweis der Krankheit durch ärztliche Bescheinigung gesammelt nach Ablauf des Geltungszeitraums, bei Abo-Kündigung vor Ablauf des ersten Geltungsjahres keine krankheitsbedingte Erstattung möglich
Umtausch vor dem ersten Geltungstag	Möglich (keine Bearbeitungsgebühr)
Umtausch ab dem ersten Geltungstag	Nicht möglich