

# Ganz NRW, ein System: Die Success-Story der digitalen Mobilitätsgarantie

Stefanie Erdel, Dipl.-Geogr. Ingolf Gürtler, Dipl.-Geogr. Katrin Kunkel

Die „Mobilitätsgarantie NRW“ ist bundesweit einzigartig: Die freiwillige Serviceleistung der Verkehrsunternehmen (VU) in Nordrhein-Westfalen stärkt seit ihrer Einführung im Jahr 2010 die Kundenfreundlichkeit im ÖPNV. Fahrgäste erhalten bei Verspätungen ab 20 Minuten an der Starthaltestelle eine finanzielle Kompensation – sei es für Taxikosten, Fernverkehrstickets oder Sharing-Angebote. Die zugehörige landesweite Kampagne „mobil.nrw“ wird vom Kompetenzzentrum Marketing NRW (KCM) vermarktet und betreut.

Mit fast 20.000 Anträgen im Jahr, die bis dato überwiegend per Papier oder E-Mail eingingen, stieß das Verfahren an seine Grenzen: hoher Bearbeitungsaufwand, fehleranfällige Eingaben und fehlende Transparenz für Fahrgäste. 2020 fiel daher die Entscheidung zur Modernisierung – mit dem Ziel, eine **digitale Lösung** einzuführen, die **einheitliche Prozesse** gewährleistet und den gesamten Ablauf effizienter und kundenfreundlicher macht.

## Die Vision: Eine digitale Lösung für alle Anträge

Das KCM strebte bei dem neuen System eine zeitgemäße, kundenfreundliche Lösung an, die von einem erfahrenen Softwareanbieter stammen sollte, dessen Angebotspalette flexibel konfigurierbare Tools umfasst. Kernidee: Anträge zentral erfassen, automatisiert dem zuständigen VU zuweisen – und damit die Kundenfreundlichkeit auf ein neues Level heben.

Mit dem produktiven Einsatz des Online-Tools hat Nordrhein-Westfalen eine neue Ära der Kundengarantie begonnen: Ein digitales Formular, das den Antragsvorgang für Fahrgäste sowie die Bearbeitung für alle beteiligten VU gleichermaßen vereinfacht und damit die Mobilitätsgarantie fit für die Zukunft macht.

## Landesweite Einführung: Von der Idee zur Umsetzung

Ziel war ein landesweites System, gefördert durch das damalige Verkehrsministerium

NRW, das die Mobilitätsgarantie für ganz Nordrhein-Westfalen digitalisiert. Besonders anspruchsvoll war die Koordination von beinahe 150 VU unterschiedlichster Größe, die künftig Anträge im neuen System bearbeiten sollten – und damit das bisherige zum Teil sehr heterogene, papierbasierte und umständliche Verfahren ablösen.

## Technische Basis und organisatorische Herausforderungen

Kern dieses komplexen Projekts war die Entwicklung eines mandantenfähigen Systems, das sowohl zentrale als auch unternehmensspezifische Vorgaben der bis zu 150 beteiligten VU abbildet, sämtliche Datenschutzauflagen erfüllt und zugleich die Benutzerfreundlichkeit in den Mittelpunkt stellt. Schon früh zeigte sich, dass die VU bei der Bearbeitung von Garantiefällen und in der Kommunikation mit den Fahrgästen sehr unterschiedlich vorgehen – teils in eigenen, schon vor dem Online-Tool bestehenden Systemen. Diese Vielfalt erforderte unter anderem flexible und automatisierte Exportfunktionen.

Für die Gewinner der Ausschreibung, die rms GmbH (Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft) und den Softwarepartner Codebox GmbH, bestand die Lösung somit darin, die Kundengarantie mit einem System umzusetzen, das bisher ausschließlich für die Bearbeitung von Kundenanliegen verwendet wurde: der Software **rms Solutions AM** (Anliegen-Management). Diese ist bereits in anderen Verkehrsverbänden wie dem Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) erfolgreich etabliert und wurde für die Mobilitätsgarantie NRW individuell erweitert. In Nordrhein-Westfalen ist die Software mittlerweile unter dem umgangssprachlichen Namen „Mobi-Tool“ im Einsatz.

## Erfolgreicher Roll-out

Der Roll-out des Mobi-Tools erfolgte in enger Abstimmung mit allen Projektpartnern

und wurde durch Workshops sowie regelmäßige Statusmeetings begleitet. Die vertraglichen Schritte vom Teilnahmewettbewerb im Januar 2021 bis zum Zuschlag an die rms GmbH im Juni 2021 verliefen ebenso zügig wie die eigentliche Umsetzung. Nach dem Kick-off im Juli 2021 begann die Entwicklungsphase, die in weniger als einem Jahr abgeschlossen wurde. Bereits im Mai 2022 ging das Mobi-Tool produktiv an den Start – ein bemerkenswertes Tempo für ein Projekt dieser Größenordnung, das die enge Zusammenarbeit und das hohe Engagement aller Beteiligten eindrucksvoll unterstreicht.

## Das Online-Tool: Einfach, einheitlich, effizient

Das neue Online-Tool stellt den Kunden konsequent in den Mittelpunkt und bietet allen Fahrgästen in NRW ein einheitliches Erlebnis. Die Eingabe erfolgt ohne Kundenkonto und wird von den Fahrgästen besonders gut angenommen.

Die Antragstellung ist transparent, nachvollziehbar und komfortabel. Die persönlichen Daten werden im System nur so lange gespeichert, wie es für die Bearbeitung notwendig ist, und können auf Wunsch des Kunden jederzeit gelöscht werden. Auch die Bearbeitung durch die VU ist datenschutzkonform gestaltet: So werden beispielsweise bei der Protokollierung der Bearbeitungsschritte die Mitarbeiter so anonymisiert, dass der Benutzer nur durch das eigene VU eindeutig identifiziert werden kann.

In besonderen Fällen – etwa wenn die digitale Antragstellung nicht möglich ist – können weiterhin Papieranträge erfasst werden. Nach der ersten Erfassung greifen dann die gleichen Vorteile des digitalen Systems.

## Der digitale Antrag: Voller Fokus auf den Kunden

Das Herzstück des neuen Systems ist das digitale Webformular, optimiert für alle End-

geräte als barrierefreier One-Pager. Fahrgäste erfassen ihre Garantieanträge direkt online unter <https://www.mobil.nrw/fahren/mobigarantie/einreichen.html>. Das Formular ist per Schnittstelle mit der Fahrplanauskunft (EFA der Mentz GmbH) verknüpft und überträgt alle vom Kunden eingegebenen Daten an eine zentrale Datenbank. Erfasst werden Ticketinformationen, persönliche Daten, Angaben zur verspäteten Fahrt sowie die gewählte Kompensationsleistung. Für Tickets und Ersatzleistungen müssen zudem Nachweise hochgeladen werden. Dadurch kann die Bearbeitung in den meisten Fällen ohne Rückfragen erfolgen.

Für Fahrgäste und VU ist der Vorgang maximal einfach: Egal, welches Unternehmen zuständig ist – es gibt nur ein einziges Formular. Nach der Eingabe wird der Antrag automatisch dem richtigen VU zugewiesen. Wichtig: Für Ansprüche aus dem nationalen Fahrgastretegesetz oder der EU-Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr darf die Mobilitätsgarantie NRW nicht genutzt werden.

### Die Bedienung: Intuitiv und nutzerzentriert

Die Mobilitätsgarantie NRW greift ab einer Verspätung von mindestens 20 Minuten an der Abfahrts Haltestelle. Fahrgäste können sich die Kosten für eine Ersatzfahrt – etwa mit Taxi, Fernverkehr oder Sharing-Angeboten – innerhalb bestimmter Grenzen erstatten lassen. Voraussetzung ist der Nachweis der Fahrkarte sowie der angefallenen Kosten.

Die Antragstellung erfolgt in logisch aufgebauten Schritten:

- rechtliche Einwilligungen,
- persönliche Daten,
- Angaben zur verspäteten Fahrt,
- Ticketinformationen und etwaige Mitfahrer,
- Upload der Nachweise (Fahrkarte und Ersatzleistung),
- optionale Beschreibung des Vorfalles,
- Bankverbindung.

Am Ende prüft der Kunde alle Angaben in einer Zusammenfassung und reicht den Antrag per Klick ein – einfach, schnell und überall. Im Anschluss erhalten die Nutzer eine automatische Bestätigung per E-Mail und können sich ihre eingegebenen Daten für die eigenen Unterlagen als PDF-Datei herunterladen.



#### Zur Autorin

**Stefanie Erdel** ist seit 2020 bei der rms GmbH in Frankfurt als Projektleiterin und Senior Consultant tätig und spezialisiert auf die Digitalisierung von ÖPNV-Prozessen. Seit Projektstart verantwortet sie die Gesamtprojektleitung des landesweiten Online-Tools „Mobilitätsgarantie NRW“ und begleitet dessen Einführung sowie stetige Weiterentwicklung. Zudem leitet sie weitere innovative Software-Projekte für Kunden wie den Verkehrsverbund Rhein-Neckar und den Verkehrsverbund Oberrhein. Ihr Fokus liegt auf der fachlich fundierten Steuerung komplexer Projekte und der erfolgreichen Umsetzung moderner Softwarelösungen.



#### Zum Autor

**Dipl.-Geogr. Ingolf Gürtler** arbeitet seit 2008 bei der rms GmbH und war zunächst mit der fachlichen Betreuung des eTickets im Rhein-Main-Verkehrsverbund und der Entwicklung von Vertriebskonzepten befasst. Seit 2013 treibt er unter anderem die (Weiter-)Entwicklung der Software zum Anliegen-Management voran, der Basis für die Umsetzung der Mobilitätsgarantie NRW beim KCW, für die er ebenfalls im Support tätig ist. Er ist Projektleiter im Bereich ÖPNV Software-Lösungen & Support und außerdem seit 2024 hauptverantwortlich für die Marketingaktivitäten rund um die rms-Softwaremarke „rms Solutions Software“.



#### Zur Autorin

**Dipl.-Geogr. Katrin Kunkel** ist seit 2008 beim Kompetenzzentrum Marketing NRW, das für landesweite ÖPNV-Themen in Nordrhein-Westfalen zuständig ist, im Bereich Tarif und Gremienmanagement tätig. In dieser Funktion war sie ebenfalls an der Konzeption der 2010 eingeführten Mobilitätsgarantie NRW beteiligt. Seit September 2023 ist sie Projektleiterin für das digitale Antrags- und Bearbeitungs-Tool und entwickelt die Funktionalitäten in Absprache mit den teilnehmenden Verkehrsunternehmen weiter.

### Komfort und Sicherheit für alle Beteiligten

Die Nutzerführung ist intuitiv und wird durch Auto-Complete, Drop-Down-Menüs und hilfreiche Erläuterungen unterstützt – sowohl auf dem PC als auch auf mobilen Geräten. Für die Adresse steht ein Eingabe-Assistent zur Verfügung, um Tippfehler zu vermeiden. Pflichtfelder und logische Prüfungen minimieren Fehlerquellen und sorgen für hohe Datenqualität. Der Upload von Belegen ist sicher und komfortabel gelöst.

Das Formular ist nahtlos in die Website [www.mobil.nrw](http://www.mobil.nrw) integriert und kann auf Wunsch auch in Apps oder andere Portale eingebunden werden. Für Auftraggeber bietet das System maximale Flexibilität: Änderungen, etwa bei Ersatzleistungen, können jederzeit schnell umgesetzt werden.

### Effizienz durch Digitalisierung

Die Digitalisierung des Antragsprozesses steigert auch im Backend erheblich die Effizienz: Automatisierte Prüfungen und die intelligente, regelbasierte Zuordnung der

Abb. 1: Darstellung der Kundeneingabe im responsiven Webformular der NRW-Mobilitätsgarantie.

Screenshot: rms

Lizenz PDF zur Einbindung auf der Website [www.rms-consult.de](http://www.rms-consult.de)  
 Kontakt & Rechte: [archiv@dvvmedia.com](mailto:archiv@dvvmedia.com) DVV Media 2026

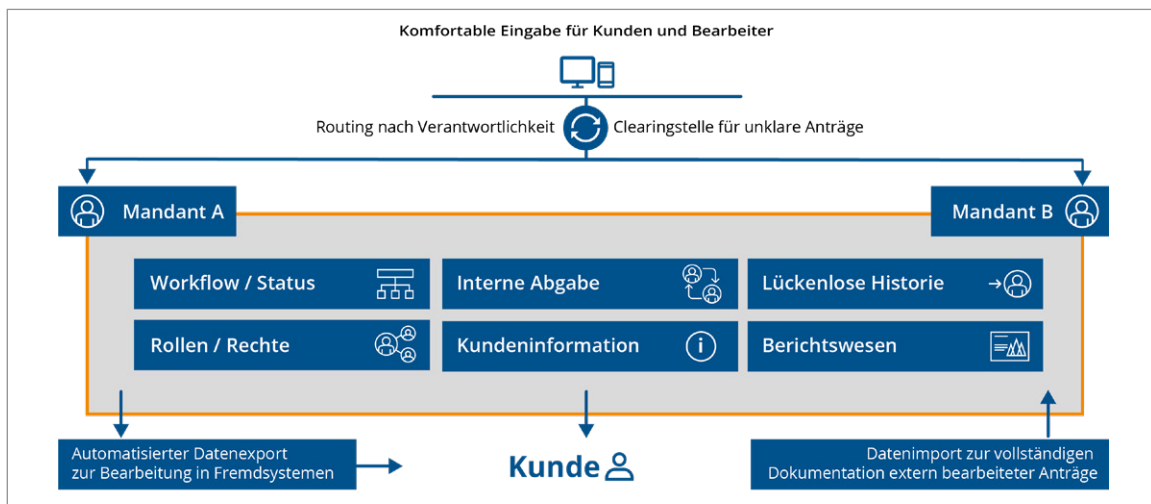


Abb. 2: Workflow-Übersicht des Mobi-Tools.  
Grafik: rms

Anträge zum zuständigen VU sorgen für eine schnelle und fehlerarme Bearbeitung. Alle Daten werden zentral im Mobi-Tool gespeichert und sind über eine vollständige Historie von der Antragstellung bis zur abschließenden Bearbeitung (Genehmigung, Ablehnung oder Kulanz) nachvollziehbar.

Die technische Basis bildet ein Workflow, der sämtliche Schritte automatisiert: von der Erfassung über die Validierung bis zur Weiterleitung an das zuständige Unternehmen. Das spart Zeit und erhöht die Qualität der Bearbeitung.

### Entlastung im Backoffice

Die Bearbeitung erfolgt über eine eigene Applikation, die den Mitarbeitenden der VU und des KCM umfangreiche Funktionen bietet: Filter und Suche, Bearbeitungswerkzeuge sowie Monitoring- und Reporting-Tools für eine lückenlose Nachverfolgung.

Ein besonderes Feature ist die Missbrauchsanalyse mit Ampelfunktion. Sie unterstützt bei der Identifizierung auffälliger Muster und beugt potenziellen Betrugsfällen vor. Mitarbeiter können sich zudem per Mausclick alle Anträge anzeigen lassen, die dieselbe IBAN enthalten – ein wichtiger Schritt zur Betrugsprävention.

### Zusammenarbeit mit unternehmenseigenen Systemen

Da mehrere VU bereits vor der Einführung des Mobi-Tools eigene digitale Strukturen nutzten, wurde nach Projektstart eine flexible Export- und Importfunktion implementiert. Sie ermöglicht es, Anträge in beste-

henden Fremdsystemen zu bearbeiten und anschließend ins Mobi-Tool zu reimportieren. So bleiben alle Daten zentral verfügbar und reportingsicher.

Technisch funktioniert dies über einen automatisierten Austauschprozess: Sobald ein VU die Zuständigkeit für einen Antrag akzeptiert, prüft das System, ob ein automatischer Export konfiguriert ist. Ist das der Fall, werden die Anträge in einen Austauschordner übertragen. Das VU-System scannt diesen Ordner und übernimmt die Fälle idealerweise automatisiert. Als Austauschformate stehen XML und CSV zur Verfügung. Nach Abschluss der Bearbeitung erfolgt der Reimport ins Mobi-Tool auf gleichem Weg. So bleibt trotz individueller Workflows aller Unternehmen eine zentrale Datenhaltung gewährleistet – ein entscheidender Faktor für Transparenz und Effizienz.

### Funktionen, die mitwachsen

Wie jede Software entwickelt sich auch die Mobilitätsgarantie NRW im praktischen Einsatz stetig weiter, wenn idealtypisch definierte Prozesse aus der Ausschreibung in der Realität auf den Faktor Mensch treffen. Das System ist lebendig und passt sich kontinuierlich neuen Anforderungen an – für mehr Effizienz und eine bessere Nutzererfahrung. Nach der Bearbeitung zehntausender Fälle wurden zahlreiche Optimierungen umgesetzt, um die Plattform noch leistungsfähiger und flexibler zu gestalten. Dazu zählen:

- **Kulanzfunktion:** Wiederöffnung bereits entschiedener Fälle für Erstattungen
- **Fehlerkorrektur:** Möglichkeit zur Abgabe fälschlich angenommener Anträge
- **Transparenz:** Benachrichtigung bei Neuzuweisungen von Anträgen

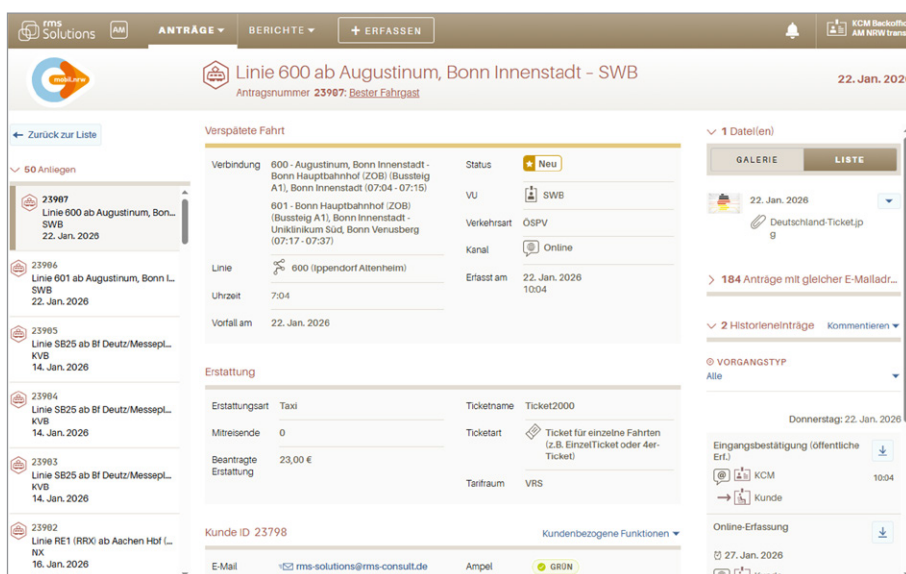


Abb. 3: Detailansicht eines Kundenantrags im Online-Tool.

Screenshot: rms

Lizenz PDF zur Einbindung auf der Website [www.rms-consult.de](http://www.rms-consult.de)  
Kontakt & Rechte: [archiv@dvvmedia.com](mailto:archiv@dvvmedia.com) DVV Media 2026

- **Datenpflege:** Änderung von Kundendaten direkt im System
- **Sicherheit:** Hinweise zur Vermeidung versehentlichen Löschsens
- **Flexibilität:** Upload-Funktion für Bearbeiter
- **Komfort:** Erfassung von Mitreisenden durch den Antragsteller

Darüber hinaus wurden weitere spezifische Anforderungen von VU realisiert, um das System optimal mit wachsenden Bedürfnissen zu skalieren. Das Ziel: ein komfortables und zukunftsfähiges Tool – sowohl für das Backoffice als auch für die Fahrgäste.

## Gemeinsame Weiterentwicklung

Stillstand ist keine Option – das Online-Tool Mobilitätsgarantie NRW bleibt in Bewegung. Ziel ist es, die Prozesse konsequent noch effizienter, transparenter und nutzerfreundlicher zu gestalten. Dabei wird auf drei zentrale Hebel gesetzt:

- **Mehr Komfort für Fahrgäste** – Die digitale Antragstellung wird weiter optimiert: Intuitive Bedienung und eine noch schnellere Bearbeitung stehen im Vordergrund.
- **Intelligente Automatisierung** – Automatisierte Prüf- und Routingprozesse reduzieren Bearbeitungszeiten und entlasten die Verkehrsunternehmen.
- **Vernetzung und Skalierung** – Die Mobilitätsgarantie NRW ist ein Baustein für ein landesweit vernetztes Qualitätsmanagement und lässt sich an weitere Systeme anbinden. So kann ein ÖPNV-Ökosystem entstehen, das Fahrgästen maximalen Komfort bietet.

Der Leitgedanke für das Mobi-Tool lautet: **Wer rastet, der rostet.** Deshalb wird das Tool nicht als fertiges Produkt verstanden, sondern als dynamisches System, das sich mit

den Anforderungen der Mobilität von morgen weiterentwickelt.

## Turbo für den Datenaustausch: Neue API-Schnittstelle

Als nächster Schritt wird ein API-basierter Datenexport das bestehende dateibasierte Verfahren ergänzen und die technische Weiterentwicklung des Mobi-Tools konsequent fortsetzen. Mit dieser Erweiterung erhalten VU eine zusätzliche, besonders komfortable Möglichkeit, Antragsdaten nahtlos in ihre eigenen Systeme zu übernehmen. Manuelle Zwischenschritte entfallen, Prozesse können stärker automatisiert werden, und der Datenaustausch wird insgesamt effizienter.

Der API-Export eröffnet darüber hinaus neue Perspektiven: Er schafft die Basis für eine tiefere Integration in bestehende Backend-Landschaften und ermöglicht individuelle Workflows. Damit steigt nicht nur die Bearbeitungsgeschwindigkeit, sondern auch die Datenqualität und Prozesssicherheit innerhalb der Unternehmen.

Die neue Schnittstelle wird voraussichtlich ab dem zweiten Quartal 2026 zur Verfügung stehen – ein weiterer wichtiger Baustein auf dem Weg zu einem noch stärker vernetzten, modernen und anwenderfreundlichen ÖPNV-Ökosystem in NRW.

## Fazit: NRW macht mobil – Garanten für die Success-Story

Der Erfolg der Mobilitätsgarantie NRW beruht auf dem starken Zusammenspiel engagierter Projektpartner, der klaren Ausrichtung an den Bedürfnissen der Fahrgäste sowie der zukunftsgerichteten Offenheit für digitale Weiterentwicklung. Das Ergebnis spricht für sich: Allein im Jahr 2025 wurden über **40.000 Kundengarantien** im „Mobi-Tool“ effizient und transparent bearbeitet – ein Meilenstein für den Nahverkehr in NRW. Zugleich setzt das Online

Tool einen neuen Standard für digitale Mobilitätsgarantien. Die Kombination aus Nutzerfreundlichkeit, Effizienz, Datenschutz und Flexibilität macht das System zum Vorbild für andere Bundesländer und zeigt, wie digitale Lösungen die Qualität im ÖPNV nachhaltig stärken können.

Darüber hinaus ist die Mobilitätsgarantie NRW weit mehr als ein praktischer Service: Sie setzt Impulse für die digitale Transformation im Nahverkehr und macht deutlich, dass Digitalisierung echten Mehrwert schafft – für Fahrgäste, Verkehrsunternehmen und die gesamte Branche. Nordrhein-Westfalen zeigt damit, wie Mobilität von morgen gestaltet werden kann: bürgernah, transparent und zukunftsorientiert.

## Vernetzt statt verteilt: Digitales ÖPNV-Deutschland

Mit zunehmender Vernetzung von Mobilitätsangeboten – etwa im Kontext des Deutschland-Tickets – steigt der Bedarf an bundesweit abgestimmten Standards. Eine gemeinsame digitale Plattform für Mobilitätsgarantien reduziert deutlich die Komplexität für Fahrgäste und VU. Wesentliche Vorteile:

- einheitliche Prozesslogik, die die Bearbeitung vereinfacht,
- Synergieeffekte, da zentrale Systeme mehrfachen Aufwand vermeiden,
- klare Vorgaben zu Datenschutz und Compliance, die die Sicherheit der Datenverarbeitung stärken.

Die Erfahrung aus NRW zeigt, dass ein zentralisiertes Vorgehen praxistauglich ist und eine Grundlage bietet, um überregionale Lösungen weiterzuentwickeln. Gleichzeitig eröffnen digitale Prozesse Perspektiven für weitere Anwendungen im Qualitäts-, Beschwerde- oder Servicemanagement – ein wichtiger Schritt hin zu einer modernen, vernetzten ÖPNV-Infrastruktur.

## Zusammenfassung/Summary

### Ganz NRW, ein System: Die Success-Story der digitalen Mobilitätsgarantie

Mit der digitalen Mobilitätsgarantie setzt das Kompetenzzentrum Marketing NRW neue Maßstäbe im Fahrgastenservice – dank Software der rms GmbH (Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft). Das Online-Tool, entwickelt auf Basis der leistungsstarken Plattform rms Solutions AM (Anliegen-Management), digitalisiert die Garantie für ganz NRW – einheitlich, intuitiv, automatisiert. Transparente Prozesse, intelligente Prüfmechanismen und maximale Nutzerfreundlichkeit schaffen Effizienz für Verkehrsunternehmen und echten Mehrwert für Fahrgäste. Es ist damit ein Leuchtturmprojekt für moderne, vernetzte ÖPNV-Services.

### One System Across NRW: The Success Story of the Digital Mobility Guarantee

With the digital mobility guarantee, the Kompetenzzentrum Marketing NRW sets new standards in customer services using software provided by rms GmbH (Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft). Built on the powerful rms Solutions AM (Anliegen-Management) platform, the online tool digitizes the guarantee across all of NRW – standardized, intuitive, automated. Transparent processes, intelligent validation mechanisms, and maximum user convenience drive efficiency for transport companies and deliver real added value for passengers. It stands as a flagship project for modern, connected public transport services.