

## Häufig gestellte Fragen

# zur Buchung von Corona-Impfterminen und zum Internetportal [www.impfterminservice.de](http://www.impfterminservice.de)

Im Folgenden finden Sie eine Liste häufig gestellter Fragen zur Vereinbarung von Terminen für eine COVID-19-Schutzimpfung per Telefon oder über das Internetportal.

**Wichtig:** Diese Liste wird fortlaufend ergänzt. Die jeweils aktuelle Version finden Sie online unter [www.corona-kvwl.de/impftermin](http://www.corona-kvwl.de/impftermin).

---

### Wie kann ich einen Impftermin vereinbaren?

Allen Anspruchsberechtigten stehen zwei Wege zur Verfügung:

#### **1. Weg: Telefonische Terminvereinbarung**

Wählen Sie entweder die Rufnummer 0800 116 117 02 (nur in Westfalen-Lippe) oder 116 117. Ein Agent bespricht dann gemeinsam mit Ihnen die Terminvergabe.

Bitte notieren Sie sich die vereinbarten Impftermine. Bei telefonischer Buchung erhalten Sie keine Bestätigung per E-Mail!

#### **2. Weg: Online-Terminbuchung**

Rufen Sie die Homepage [www.impfterminservice.de](http://www.impfterminservice.de) auf. Folgen Sie nun Schritt für Schritt dem angezeigten Menü und buchen Sie Ihren Termin auf diesem Weg.

---

### Wozu wird die sechsstellige PIN benötigt, die ich auf das Handy geschickt bekomme?

Die sechsstellige PIN wird benötigt, um die E-Mail-Adresse zu bestätigen, die Sie eingegeben haben. Diese PIN besteht ausschließlich aus Ziffern. Sobald Sie die sechsstellige PIN eingegeben haben, verschickt das System automatisch eine Mail an die E-Mail-Adresse, die Sie in die Online-Maske eingegeben haben. Bitte prüfen Sie ggfs. auch Ihren Spam-Ordner.

Sobald Sie in Ihrem E-Mail-Postfach auf die empfangene Bestätigungsmail klicken, bekommen Sie eine zweite E-Mail. Darin stehen zwei zwölfstelligen Vermittlungscodes - je ein Code für die Buchung Ihres Ersttermins und ein Code für die Buchung Ihres Zweittermins.

---

## Wie lange ist die sechsstellige PIN gültig?

Die sechsstellige PIN ist aus Sicherheitsgründen nur 10 Minuten gültig. Haben Sie diese PIN nach mehr als 10 Minuten noch nicht verwendet, beginnen Sie bitte die Terminbuchung von vorne.

---

## Wozu brauche ich die zwölfstelligen Vermittlungscodes?

Die Vermittlungscodes bestehen immer aus einer Kombination von Zahlen und Buchstaben. Sie dienen der eindeutigen Identifizierung im Buchungsprozess und sind für mögliche Umbuchungen oder Stornierungen erforderlich.

---

## Die Eingabe der sechsstelligen PIN war nicht möglich, da das Eingabefenster nicht erscheint. Wenn ich mit der gleichen Mobilnummer erneut versuche, eine PIN anzufordern, erhalte ich eine Fehlermeldung.

Je Mobilnummer können pro Tag für maximal drei Personen Impftermine angefordert werden. Der Versand weiterer PIN ist dann aus Sicherheitsgründen mit dieser Mobilnummer erst wieder am nächsten Tag möglich.

---

## Besteht die Möglichkeit, das Impfzentrum auch ohne Termin für eine Erstimpfung aufzusuchen?

Nein! Vereinbaren Sie in jedem Fall einen Termin und suchen Sie das Impfzentrum nicht ohne einen solchen auf.

---

## Ist es möglich eine Begleitperson am Tage der Impfung mit zum Impfzentrum zu bringen?

Wenn Sie Unterstützung für das Aufsuchen des Impfzentrums benötigen, ist eine Begleitperson zulässig. Diese wird jedoch keine Impfung erhalten.

---

## Verfällt ein gebuchter Ersttermin, wenn nicht auch ein Zweittermin gebucht wurde?

Nein. Nehmen Sie einen gebuchten Ersttermin wahr. Konnte kein Zweittermin gebucht werden, erhalten Sie am Tage der Erstimpfung einen Termin für die Zweitimpfung direkt im Impfzentrum.

Es ist nicht möglich, das Impfzentrum vorab zu kontaktieren, um einen Zweittermin zu vereinbaren!

---

## Mein Partner und ich sind beide impfberechtigt. Warum ist es nicht möglich, Termine am gleichen Tag und zur gleichen Uhrzeit zu erhalten?

Leider hat das Buchungssystem derzeit keine Funktion, um automatisch zwei Termine zur gleichen Zeit zu buchen. Die Buchung von zwei „benachbarten“ Terminen zur gleichen Zeit ist aber grundsätzlich möglich. Voraussetzung ist, dass an dem gewünschten Tag noch ausreichend Termine zur Verfügung stehen.

**Tipp:** Buchen Sie in diesem Fall am besten telefonisch über die 0800 116 117 02 oder 116 117.

---

## Gibt es eine Warteliste für Covid-Impftermine, wenn ich anspruchsberechtigt bin, aber noch keinen Termin erhalten konnte?

Nein. Eine Warteliste gibt es nicht.

---

## Ich möchte ein anderes als das meinem Kreis / meiner Stadt zugehörige Impfzentrum aufsuchen. Ist das möglich?

Aufgrund der im Moment noch begrenzten Impfstoffmenge werden die Impfstoffdosen für jeden Kreis bzw. kreisfreie Stadt nach Einwohnergröße zugeteilt. Die impfberechtigten Personen sollen daher in dem für Ihren Wohnsitz zuständigen Kreis geimpft werden.

---

## Ich habe zwei Termine gebucht, jedoch nur für einen Termin eine Terminbestätigung per E-Mail erhalten. Stehen meine Termine fest?

Wenn Sie Ihre Termine telefonisch gebucht haben, sind diese für die genannten Tage fest eingebucht. **Eine Terminbestätigung per E-Mail ist bei der telefonischen Buchung nicht erforderlich.** Nehmen Sie die Termine wie vereinbart wahr.

Wenn Sie Ihre Termine online gebucht haben, prüfen Sie bitte über [www.impfterminservice.de](http://www.impfterminservice.de), ob die Buchungen vorliegen (s. Kurzanleitung „Prüfung Terminreservierung“).

---

## Wie kann ich prüfen, ob die gebuchten Termine im System vorliegen?

Wurden Ihnen die Termini daten telefonisch durchgegeben, so gelten diese als fest vereinbart. Nehmen Sie die Termine wahr!

Wenn Ihre Termine zuvor online gebucht wurden, besuchen Sie die Seite [www.impfterminservice.de](http://www.impfterminservice.de) und gehen Sie zur Prüfung wie in der Kurzanleitung „Prüfung Terminreservierung“ vor.

---

**Ich konnte einen ersten Impftermin buchen, der zugesendete Link für die zweite Buchung führt zu einem Hinweis „Es ist nur möglich, einen Zweittermin zu buchen, wenn bereits ein Ersttermin gebucht wurde.“**

Hier liegt ein technisches Problem vor. In diesem Fall suchen Sie zum vereinbarten Zeitpunkt des Ersttermins das Impfzentrum auf und teilen Sie vor Ort mit, dass die Zweitterminbuchung nicht durchgeführt werden konnte. Man wird Ihnen dann einen Termin für die Zweitimpfung anbieten.

Es ist nicht möglich, das Impfzentrum vorab zu kontaktieren, um einen Zweittermin zu vereinbaren!

---

**Ist eine Bestätigungsmail für einen gebuchten Termin Voraussetzung zur Impfung im Impfzentrum?**

Falls Sie sich unsicher sind, ob der Termin tatsächlich gebucht wurde, prüfen Sie bitte den Termin wie in der Kurzanleitung „Prüfung Terminreservierung“ beschrieben. Für den Zugang zum Impfzentrum ist der Ausdruck der Bestätigungsmail **nicht** erforderlich.

Wenn Sie Ihren Termin telefonisch vereinbart haben, gelten die Ihnen genannten Termindaten als verbindlich.

---

**Ist ein QR-Code als Nachweis zur Buchung im Impfzentrum erforderlich?**

Nein. Für den Zugang zum Impfzentrum ist kein QR-Code erforderlich.

---

**Bei der Online-Buchung werden mir verfügbare Termine angezeigt. Wähle ich diese aus und trage die Daten des Impfwilligen ein, bekomme ich die Meldung „Termin bereits gebucht“. Bedeutet dies, dass der Termin für mich gebucht wurde?**

Nein. Hierbei handelt es sich um ein technisches Problem. Der Termin konnte nicht abschließend gebucht werden. Starten Sie den Buchungsvorgang mit einem anderen verfügbaren Termin erneut.

---

**Im Buchungsprozess wird mir angezeigt, dass meine Postleitzahl nicht zuzuordnen bzw. falsch ist.**

Nordrhein-Westfalen ist in zwei Regionen unterteilt: Nordrhein und Westfalen-Lippe. Für Bewohner von Westfalen-Lippe wird die Postleitzahl bei den Kontaktdaten abgefragt; eine Falscheingabe führt aber nicht zu einer Ablehnung. Bitte verwenden Sie den korrekten Link für den Landesteil Westfalen-Lippe.

---

## Bekomme ich die Kosten für den Transport zum Impfzentrum erstattet?

Haben Sie einen grundsätzlichen Anspruch auf Verordnung von Krankenfahrten bzw. Krankentransporten, so kann dieser Anspruch ggf. auch für die Hinfahrt zum Impfzentrum und die sich anschließende Rückfahrt bestehen. Bitte klären Sie zunächst **mit Ihrer Krankenkasse**, ob Sie einen diesbezüglichen Anspruch haben.

Sofern Ihre Krankenkasse Ihnen diesen Anspruch (schriftlich) bestätigt, können Sie sich zwecks Verordnung einer Krankenförderung zum Impfzentrum **an Ihren behandelnden Arzt** wenden.

---

## Liegen den Mitarbeitern der Impfterminhotline die persönlichen Daten der Impfwilligen vor?

Nein. Es können somit anhand personenbezogener Daten keine Auskünfte zu gebuchten Terminen getroffen werden. Eine durchgeführte Buchung ist nur mit dem zugehörigen Vermittlungscode auffindbar.

---

## Im Online-Buchungsportal werden mir trotz Impfanspruchs keine freien Termine angezeigt. Wann ist eine Buchung wieder möglich?

Freie Termine werden regelmäßig neu eingestellt. Nutzen Sie den Service am nächsten Tag erneut.

---

## Ich habe eine Terminbestätigung für einen Zweittermin erhalten, jedoch nicht für einen Ersttermin. Kann die Impfung dennoch erfolgen?

Sofern Sie online gebucht haben, prüfen Sie zunächst, ob für den Vermittlungscode des Ersttermins eine Buchung vorliegt. Falls dies der Fall ist, nehmen Sie die Termine wie vereinbart wahr. Sofern der Ersttermin nicht gebucht ist, nehmen Sie den Zweittermin als Ersttermin wahr. Sie erhalten dann im Impfzentrum am Tage des Termins einen Zweittermin.

---

## Bekomme ich telefonisch eher einen Termin als über das Online-Buchungsportal?

Die Terminkapazitäten sind telefonisch wie online identisch. Die Nutzung des Online-Buchungsportals führt i. d. R. schneller zu einem Termin, da keine telefonischen Wartezeiten anfallen.

---

**Ich konnte Erst- und Zweittermin zur Impfung buchen. In meinen Bestätigungsmails findet jedoch der Zweittermin vor dem Ersttermin statt. Werde ich dennoch geimpft?**

Sofern beide Buchungen bestätigt wurden, nehmen Sie die Termine wahr. Der gebuchte Zweittermin wird im Impfzentrum als Ersttermin gewertet.