



# Die NAH.SH-Garantie

Die Nahverkehrszüge in Schleswig-Holstein und Hamburg sind zuverlässig und pünktlich. So pünktlich, dass wir Ihnen freiwillig ab 20 Minuten Verspätung am Zielbahnhof eine Entschädigung von 50 Prozent des Fahrkartenwertes zahlen.\* Den Antrag für die Entschädigung finden Sie unter [www.nah.sh/garantie](http://www.nah.sh/garantie).

\* Bei Zeit-, Tages- und Kleingruppenkarten wird die Entschädigung anteilig gezahlt.

AKN



neg

Norddeutsche  
Eisenbahngesellschaft Nord | GmbH

nordbahn

## Haben Sie Fragen?

**Alles über den Nahverkehr finden  
Sie online auf: [www.nah.sh](http://www.nah.sh)**

**Oder wenden Sie sich an den  
NAH.SH-Kundendialog**  
(montags bis sonnabends von 8 bis 18 Uhr)  
unter T. 0431.660 19 449

Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH  
(NAH.SH GmbH)  
Raiffeisenstraße 1  
24103 Kiel

[www.nah.sh](http://www.nah.sh)

# Die NAH.SH-Garantie

Ab 20 Minuten  
Verspätung gibt's  
eine Entschädigung.



**NAH.SH**  
Der Nahverkehr

Schleswig-Holstein. Der echte Norden.

## So funktioniert die NAH.SH-Garantie

**Ihr Nahverkehrszug kam mindestens 20 Minuten zu spät an Ihrem Zielbahnhof an.** Maßgeblich ist die verzögerte Ankunft am Zielbahnhof der Gesamtstrecke, für die eine Fahrkarte gelöst wurde, nicht Verspätungen an Zwischenzielen.

Verspätungen, für die im Rahmen der gesetzlichen Regelungen eine Entschädigung beantragt wurde, sind von der NAH.SH-Garantie ausgeschlossen.

Grundlage ist der jeweils gültige Fahrplan, bei Bauarbeiten also der Baufahrplan.

**Sie sind mit einer Fahrkarte des Schleswig-Holstein-Tarifs (SH-Tarif) gereist.** Die NAH.SH-Garantie kann nur von Fahrgästen in Anspruch genommen werden, die bei entsprechender Verspätung eine gültige Fahrkarte des SH-Tarifs vorlegen können.

Die NAH.SH-Garantie gilt weder für Fahrkarten außerhalb des SH-Tarifs (zum Beispiel Deutschlandticket, Schleswig-Holstein-Ticket, Quer-durchs-Land-Ticket, Fahrkarten des Fernverkehrs) noch für das Semesterticket Schleswig-Holstein, kostenlose Schülerfahrkarten, Freifahrkarten oder Wertmarken für schwerbehinderte Reisende.



**Sie melden uns innerhalb von drei Tagen nach der jeweiligen Verspätung Ihren Garantiefall.** Das ist über das **Kontaktformular** unter **www.nah.sh/garantie** oder telefonisch beim NAH.SH-Kundendialog unter **0431.660 19 449** möglich. Ein Antrag per E-Mail oder Post ist nicht möglich.

Als Beleg benötigen wir Ihre Fahrkarte im Original, in Kopie, als Foto oder Screenshot. Das gilt auch für Zeitkarten. Sie können die Fahrkarte entweder direkt hochladen, wenn Sie Ihren Garantiefall online anlegen, oder uns im Anschluss zukommen lassen.

## In jedem Fall ein Grund zur Freude: pünktlich ankommen oder Geld zurück.

**Wir entschädigen Sie per Überweisung.** Sämtliche fälligen Beträge werden bargeldlos ausgezahlt. Wenn die Entschädigung nach Prüfung durch die NAH.SH und das jeweilige Verkehrsunternehmen genehmigt wird, wird der entsprechende Betrag in der Regel bis 14 Tage nach Eingang der Meldung überwiesen.

**Anteilige Erstattung bei Zeit-, Tages- und Kleingruppenkarten.** Bei Einzelkarten beträgt die Entschädigung die Hälfte des aufgedruckten Fahrpreises. Bei Zeitkarten erfolgt die Entschädigung anteilig. Bei Zeitkarten können Entschädigungen maximal so oft erfolgen, bis der halbe tatsächliche Kaufpreis erreicht wurde.

Inhaber\*innen von Tages- und Kleingruppenkarten werden anteilig entschädigt. Pro Tages- oder Kleingruppenkarte kann maximal eine Entschädigung pro Fahrt in Anspruch genommen werden. Wenn mehrere Personen eine Verspätung mit einer Kleingruppenkarte erfahren, kann pro Reise nur eine Person eine Entschädigung in Anspruch nehmen.

Eine Übersicht über die Entschädigungsbeträge finden Sie unter [www.nah.sh/garantie](http://www.nah.sh/garantie).

Die NAH.SH-Garantie ist eine freiwillige Leistung der NAH.SH GmbH und der Eisenbahnverkehrsunternehmen in Schleswig-Holstein. Ein rechtlicher Anspruch auf die Entschädigung bei Verspätung besteht nicht.

**Gesetzliche Fahrgastrechte.** Seit Juli 2009 gibt es bundesweit einheitliche Regelungen zu Kund\*innenrechten im Eisenbahnverkehr. Detaillierte Informationen finden Sie unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).