

Die NAH.SH-Garantie – so funktioniert sie:

Ihr Nahverkehrszug muss am Zielbahnhof mindestens 20 Minuten zu spät angekommen sein. Maßgeblich für eine mindestens 20-minütige Verspätung Ihres Nahverkehrszuges sind nicht eventuelle Verspätungen an Zwischenzielen, sondern ausschließlich die verzögerte Ankunft am Zielbahnhof der Gesamtstrecke, für die eine Fahrkarte gelöst wurde.

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

Die gültige Entschädigungstafel finden Sie im Internet unter www.nah.sh. Grundlage der Gewährung der Entschädigung ist der jeweils gültige Fahrplan, bei Bauarbeiten also der Baufahrplan.

Sie sind mit einer Fahrkarte des SH-Tarifs gereist. Die NAH.SH-Garantie gilt für tatsächlich absolvierte Fahrten mit den Nahverkehrszügen in Schleswig-Holstein bzw. zwischen Schleswig-Holstein und Hamburg. Sie kann nur von Fahrgästen in Anspruch genommen werden, die bei entsprechender Verspätung eine gültige Fahrkarte des Schleswig-Holstein-Tarifs vorlegen können.

Die NAH.SH-Garantie gilt weder für Fahrkarten außerhalb des Schleswig-Holstein-Tarifs (Fahrkarten im DB-Fernverkehr, Ländertickets/Schleswig-Holstein-Tickets, Schönes-Wochenende-Tickets, Gruppenkarten, Fahrkarten anderer Verkehrs- und Tarifgemeinschaften in

Schleswig-Holstein etc.) noch für Freifahrkarten, Semester-tickets, kostenlose Schülerfahrkarten oder Wertmarken für schwerbehinderte Reisende. Für Fahrgäste mit Fahrkarten des Hamburger Verkehrsverbundes HVV gibt es die HVV-Garantie. Alle Informationen dazu finden Sie unter www.hvv.de.

Sie melden uns Ihre Verspätung spätestens drei Tage, nachdem sie aufgetreten ist. Um eine Erstattung zu erhalten, müssen Sie Ihren Anspruch innerhalb von drei Tagen nach der jeweiligen Verspätung anmelden:

- entweder im Internet unter www.nah.sh
- oder telefonisch beim NAH.SH-Kundendialog unter T 0431.660 19 449

Wenn Sie unter www.nah.sh eine Verspätung und den betroffenen Fahrtabschnitt melden und eine Entschädigung beantragen, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung per E-Mail mit Vorgangsnummer und müssen als Beleg immer das Original oder eine Kopie Ihrer Fahrkarte – das gilt auch für Zeitkarten – vorlegen:

- entweder per E-Mail an kundendialog@nah.sh
- oder per Post an die NAH.SH GmbH, NAH.SH-Garantie, Raiffeisenstraße 1, 24103 Kiel

Wenn Sie sich telefonisch an uns wenden, nennen Ihnen die Mitarbeiter des NAH.SH-Kundendialogs Ihre Vorgangsnummer. Auch in diesem Fall müssen Sie die Fahrkarte im Original oder als Kopie vorlegen (s. o.).

Zeit	Time/Temps	Über	Via	Ziel	Destination	GLEIS	Plattform	Note
09:43		Reinfeld	Bad Oldesloe	Hamburg Hbf	Sachsen	7		
10:02		Bad Kleinen	Büsum	Hamburg Hbf	Sachsen	7		
10:03		L-Kücnitz	L-Travem.Skan	L-Travem. Strand		5		
10:06		Obenbergholst	Rüttgerode	Kiel Hbf		7		
10:06		Bad Schwartau	Eutin	Rosdorf		5		
10:08		Reinfeld	Bad Oldesloe	Hamburg Hbf		7		
10:09		Lübeck	Ratzeburg	Lüneburg	Neustadt(H)	6		
10:12		Timmenharten	Strand	Schubnitz		2		
10:28		Pönitz(Holst)	Eutin	Ascheberg(Holst)		6		
10:43		Reinfeld	Bad Oldesloe	Altrimes		7		
11:03		L-Kücnitz	L-Travem.Skan	L-Travem. Strand		5		

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 Beitrag in der Regel bis 14 Tage nach Eingang der Meldung überwiesen. Bei ungeraden Beträgen wird auf jeweils zehn Cent aufgerundet.

Anteilige Erstattung bei Zeit-, Tages- und Kleingruppenkarten. Bei Einzelkarten beträgt die Entschädigung die Hälfte des aufgedruckten Fahrpreises. Bei Zeitkarten erfolgt die Entschädigung anteilig. Dabei werden rechnerische Kleinstbeträge immer bis auf 1,50 Euro aufgerundet. Bei Zeitkarten können Entschädigungen maximal so oft erfolgen, bis der halbe tatsächliche Kaufpreis erreicht wurde.

Inhaber 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.

Missbrauch und Ausschluss. 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. Bei Missbrauch sowie bei wiederholt fehlerhaften oder nicht nachvollziehbaren Angaben können einzelne Personen von der NAH.SH-Garantie ausgeschlossen werden.

Gesetzliche Fahrgastrechte. Neben der freiwilligen NAH.SH-Garantie gibt es seit Juli 2009 eine bundesweit einheitliche gesetzliche Regelung zu Kundenrechten im Eisenbahnverkehr. Detaillierte Informationen dazu finden Sie unter www.fahrgastrechte.info.

Datenschutz. Um einen Antrag auf Entschädigung zu bearbeiten, müssen die erforderlichen Kundendaten erfasst und gespeichert werden. Durch die Antragstellung stimmt der Kunde dieser Datenspeicherung zu. Die Angaben zur verspäteten Fahrt werden an die betroffenen Eisenbahnunternehmen übermittelt. Darüber hinaus werden sämtliche Daten ausschließlich zur Antragsbearbeitung verwendet. Persönliche Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.



AKN



neg
Norddeutsche
Eisenbahngesellschaft Norddeutsche GmbH

nordbahn



Die NAH.SH-Garantie

Ab 20 Minuten Verspätung
gibt's eine Entschädigung.



Schleswig-Holstein. Der echte Norden.



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 Fahr-
kartenwertes zahlen.*
Den Antrag für die Ent-
schädigung finden Sie
unter www.nah.sh.

Alles über den Nahverkehr finden Sie unter
www.nah.sh

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

* bei Zeit-, Tages- und Kleingruppenkarten wird
die Entschädigung anteilig gezahlt