



# Die nah.sh- Garantie

20 Minuten Verspätung:  
50 Prozent Entschädigung



# Die nah.sh-Garantie – so funktioniert sie:

.....

**Ihr Nahverkehrszug muss am Zielbahnhof mindestens 20 Minuten zu spät angekommen sein.** Maßgeblich für eine mindestens 20minütige 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 auf [www.nah.sh](http://www.nah.sh). Grundlage der Gewährung der Entschädigung ist der jeweils gültige Fahrplan, bei Bauarbeiten also der Baufahrplan.

.....

**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 auf **[www.nah.sh](http://www.nah.sh)**
- oder telefonisch beim LVS-Kundendialog unter 01805/710707 (14 Ct/Min. aus dem deutschen Festnetz, mobil max. 42 Ct/Min.) Andere Wege sind bei der nah.sh-Garantie leider nicht möglich.

Wenn Sie unter [www.nah.sh](http://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@lvs-sh.de](mailto:kundendialog@lvs-sh.de)
- oder per Post an die LVS Schleswig-Holstein GmbH, nah.sh-Garantie, Raiffeisenstraße 1, 24103 Kiel

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

.....

**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, Schönes-Wochenende-Tickets, Fahrkarten der Verkehrs- und Tarifgemeinschaften in Schleswig-Holstein etc.), noch für Freifahrkarten, kostenlose Schülerkarten 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](http://www.hvv.de).

.....

**Wir entschädigen Sie per Überweisung.** Sämtliche fälligen Beträge werden bargeldlos ausgezahlt. Wenn die Entschädigung nach Prüfung durch die LVS und das jeweilige Verkehrsunternehmen genehmigt wird, wird der entsprechende Betrag in der Regel spätestens acht Tage nach Eingang der Meldung überwiesen. Bei ungeraden Beträgen wird auf jeweils 10 Cent aufgerundet.

.....

**Anteilige Erstattung bei Zeit-, Tages- und Kleingruppenkarten.** Bei Einzelfahrkarten beträgt die Entschädigung die Hälfte des aufgedruckten Fahrpreises. Bei Zeitkarten erfolgt diese 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. Auch für Kleingruppenkarten kann eine Entschädigung nur einmal und nur durch eine Person in Anspruch genommen werden.

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



.....

**Missbrauch und Ausschluss.** Die nah.sh-Garantie ist eine freiwillige Leistung der LVS Schleswig-Holstein 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 Person 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 auf [www.fahrgastrechte.info](http://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.



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

LVS Schleswig-Holstein  
Landesweite Verkehrsservicegesellschaft mbH  
Raiffeisenstraße 1, 24103 Kiel

LVS-Kundendialog: 01805-710707  
(14 Ct/Minute aus dem Festnetz der Telekom,  
Mobilfunkpreise maximal 42 Ct/Minute)

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

**AKN**

**DB** BAHN

**neg**   
Norddeutsche  
Verkehrs-Service-Gesellschaft

**NOB** 

 **nordbahn**

**SHB**  
SCHLESWIG-HOLSTEIN-BAHN