

## **Die nah.sh-Garantie**

### **Allgemeine Nutzungsbedingungen**

#### **Voraussetzungen für die Inanspruchnahme**

Die nah.sh-Garantie ist eine freiwillige Leistung von Land, LVS und SPNV-Unternehmen und gilt für alle Zugfahrten des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) in Schleswig-Holstein inklusive der ein- und ausbrechenden SPNV-Fahrten von und nach Hamburg. Werden die genannten Zugleistungen im Schienenersatzverkehr durch Busse erbracht, so gilt die nah.sh-Garantie auch für diese Ersatzbusse. Die nah.sh-Garantie gilt nicht für Fahrten von S- und U-Bahnen, Bussen und Schiffen.

Zur Inanspruchnahme der nah.sh-Garantie ist der Nachweis einer gültigen und vom Antragsteller für die betreffende Reise genutzten Fahrkarte des Schleswig-Holstein-Tarifs erforderlich. Als Reise gilt eine einfache Fahrt des Kunden im Geltungsbereich der jeweiligen Fahrkarte. Für eine Reise kann auf Basis derselben Fahrkarte jeweils nur ein Antrag gestellt werden. Für Kunden mit Fahrkarten aus dem Sortiment des Hamburger Verkehrsverbundes (HVV) gilt die HVV-Garantie.

Die nah.sh-Garantie kann im Fall einer Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof in Anspruch genommen werden. Maßgeblich ist die Verspätung am Zielbahnhof der Reise, für die die vorzulegende Fahrkarte gilt und vom Antragsteller tatsächlich genutzt worden ist. Etwaige Verspätungen unterwegs werden nicht berücksichtigt. Beinhaltet die Reise im Nachlauf der Zugfahrt(en) Fahrten mit Bussen oder Schiffen, ist die Verspätung des Zuges am Zielbahnhof/Umsteigebahnhof von Zug zu Bus oder Schiff maßgeblich. Beinhaltet die Reise im Vorlauf der Zugfahrt(en) Fahrten mit Bussen oder Schiffen, so sind mögliche Verspätungen dieser Verkehrsmittel für die Verspätung am Zielbahnhof irrelevant. Maßgeblich für die Ermittlung der Verspätung ist der veröffentlichte Fahrplan, der ggf. durch einen vorübergehenden und ebenfalls veröffentlichten Bau- oder Ersatzfahrplan ersetzt werden kann.

Die Antragstellung muss innerhalb einer Frist von 3 Tagen nach Vorfallsdatum erfolgen.

Ein Rechtsanspruch auf Gewährung einer Entschädigung im Rahmen der nah.sh-Garantie besteht nicht.

#### **Antragstellung**

Der Antrag auf Entschädigung im Rahmen der nah.sh-Garantie kann über folgende Wege gestellt werden:

- im Internet unter [www.nah.sh](http://www.nah.sh)
- telefonisch beim LVS-Kundendialog unter 01805-710707 (14 Ct/Minute aus dem dt. Festnetz, Mobilfunkpreise max. 42 Ct/Min.)

Bei der Antragstellung gibt der Kunde die betreffende Reise an, nennt die Verspätung am Zielbahnhof und kennzeichnet denjenigen Fahrabschnitt, auf dem die dafür ursächliche Störung (Ausfall oder Verspätung einer Fahrt) nach seiner Wahrnehmung eingetreten war. Nach der Antragstellung per Internet erhält der Kunde eine Eingangsbestätigung auf dem Bildschirm. Diese enthält die Vorgangsnummer. Auf Wunsch kann der Kunde die Eingangsbestätigung nebst Vorgangsnummer auch per Email erhalten. Bei der Antragstellung per Telefon erhält der Kunde die Vorgangsnummer telefonisch mitgeteilt.

Nach der Antragstellung muss der Kunde unverzüglich seine Fahrkarte oder eine Kopie seiner Fahrkarte unter Angabe der Vorgangsnummer vorlegen. Das erfolgt entweder per Post an LVS Schleswig-Holstein GmbH, nah.sh-Garantie, Raiffeisenstraße 1, 24103 Kiel oder per Email an [kundendialog@lvs-sh.de](mailto:kundendialog@lvs-sh.de).

Wenn die Entschädigung nach Prüfung durch LVS und Verkehrsunternehmen nicht gewährt wird, erhält der Kunde einen Ablehnungsbescheid. Bei positivem Prüfergebnis ergeht kein Bescheid.

## **Entschädigungen**

Eine Entschädigung für Verspätungen oder Fahrtausfall im Rahmen der nah.sh-Garantie ist an den Besitz und die Nutzung einer Fahrkarte des Schleswig-Holstein-Tarifs geknüpft. Alle anderen Fahrkarten (DB-Fernverkehr, Ländertickets, Schönes-Wochenende-Ticket, Fahrkarten anderer Verkehrs- und Tarifgemeinschaften in Schleswig-Holstein etc.) sind von der Entschädigungsleistung ausgeschlossen. Ebenso ausgeschlossen sind Freifahrkarten, kostenlose Schülerkarten sowie Wertmarken für schwerbehinderte Reisende. Außerdem sind Gruppenfahrkarten von der Entschädigungsleistung ausgeschlossen.

Die Entschädigungsleistung erfolgt ausschließlich bargeldlos als Überweisung. Die Überweisung erfolgt, sofern der gemeldete Verspätungsfall positiv entschieden wurde, in der Regel innerhalb von 8 Tagen nach Antragstellung.

Eine Entschädigung kann nur nach Erfassung der erforderlichen Kundendaten in der Datenbank erfolgen. Der Kunde willigt mit Bekanntgabe seiner Daten und der Beschwerdevorbringung in die erforderliche Speicherung ein. Die Daten werden nur für die Bearbeitung des Antrags verwendet. Persönliche Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Die Daten zur verspäteten Fahrt werden anonymisiert an die betroffenen Eisenbahnverkehrsunternehmen weitergegeben.

## **Entschädigungsbeträge**

Nach erfolgter Prüfung des Antrags mit positivem Prüfergebnis wird bei Einzelfahrkarten eine Entschädigung in Höhe des halben aufgedruckten Fahrpreises gezahlt. Bei Zeitkarten erfolgt die Entschädigung anteilig. Bei rechnerischen Entschädigungsbeträgen unter 1,50 € werden immer 1,50 € ausgezahlt.

Die Entschädigung bei Zeitkarten kann maximal so oft erfolgen, bis die Höhe des halben tatsächlichen Kaufpreises erreicht wurde.

Bei Tageskarten oder Kleingruppenkarten erfolgt ebenfalls eine anteilige Entschädigung. Pro Tages- oder Kleingruppenkarte kann maximal zweimal eine Entschädigung in Anspruch genommen werden. Wenn mehrere Personen eine Verspätung mit einer Kleingruppenkarte erfahren, kann pro Reise nur eine Person eine Entschädigung in Anspruch nehmen.

Die Beträge werden jeweils auf 10 Ct aufgerundet.

Die gültige Entschädigungstafel ist unter [www.nah.sh](http://www.nah.sh) einsehbar.

### **Ausschluss von der nah.sh-Garantie**

Die nah.sh-Garantie ist eine freiwillige Leistung der LVS Schleswig-Holstein GmbH und der Eisenbahnverkehrsunternehmen in Schleswig-Holstein ihren Kunden gegenüber, rechtliche Vorschriften sehen diese Entschädigung nicht vor.

Bei Missbrauch der nah.sh-Garantie behalten Land, LVS und SPNV-Unternehmen sich vor, Kunden von einer Entschädigung auszuschließen. Der Kunde erhält eine Mitteilung, wenn er fehlerhafte oder nicht nachvollziehbare Angaben zu Vorfällen meldet. Bei wiederholt fehlerhaften oder nicht nachvollziehbaren Angaben erhält der Kunde eine Mitteilung mit dem Hinweis über seinen Ausschluss von der nah.sh-Garantie.

### **Hinweis zu den gesetzlichen Kundenrechten im Eisenbahnverkehr seit dem 29. Juli 2009**

Neben der freiwilligen nah.sh-Garantie gibt es seit dem 29. Juli 2009 eine bundesweit einheitliche gesetzliche Regelung zu Kundenrechten im Eisenbahnverkehr, die gegenüber dem befördernden Eisenbahnunternehmen bestehen. Unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info) erhalten Sie detaillierte Informationen und das Antragsformular.

Anträge auf Basis von Verspätungen oder Fahrtausfällen, für die der Kunde die Rechte im Rahmen der gesetzlichen Regelung in Anspruch nimmt, sind von der nah.sh-Garantie ausgeschlossen. Damit wird einer doppelten Entschädigung vorgebeugt.

### **Hinweis zum Datenschutz**

Es gelten die Datenschutzbestimmungen der LVS Schleswig-Holstein GmbH, die auf [www.nah.sh](http://www.nah.sh) nachzulesen sind.

Stand: 6. Januar 2011. Änderungen vorbehalten.