

## NAH.SH-Garantie

### Allgemeine Nutzungsbedingungen

#### Voraussetzungen für die Inanspruchnahme

Die NAH.SH-Garantie ist eine freiwillige Leistung des Landes Schleswig-Holstein, der NAH.SH GmbH sowie der Unternehmen des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV). Ein Rechtsanspruch auf Gewährung einer Entschädigung über die NAH.SH-Garantie besteht nicht.

Die NAH.SH-Garantie gilt für alle Zugfahrten des Schienenpersonennahverkehrs in Schleswig-Holstein, inklusive der ein- und ausbrechenden SPNV-Fahrten von und nach Hamburg (HVV-Tarifgebiet). Die NAH.SH-Garantie gilt außerdem für alle Fahrten mit dem Schnellbus Itzehoe – Brunsbüttel und für alle Fahrten im Stadtverkehr Rendsburg.

Werden die genannten Zugleistungen im Schienenersatzverkehr (SEV) durch Busse erbracht, so gilt die NAH.SH-Garantie auch für diese Ersatzbusse auf Grundlage des SEV-Fahrplans. Von den ausdrücklich aufgezählten Fällen abgesehen, gilt die NAH.SH-Garantie nicht für Fahrten mit Bussen, S-Bahnen, U-Bahnen oder Schiffen. Die NAH.SH-Garantie gilt außerdem nicht für Fahrten mit dem Schienenpersonenfernverkehr (IC, ICE, SyltShuttlePlus, etc.) – auch dann nicht, wenn die Fernverkehrszüge für Inhaber von Fahrkarten des Schleswig-Holstein-Tarifs freigegeben worden sind.

Zur Inanspruchnahme der NAH.SH-Garantie ist der Nachweis einer gültigen und von den Antragstellenden für die betreffende Reise genutzten Fahrkarte des Schleswig-Holstein-Tarifs erforderlich. Das Deutschlandticket berechtigt nicht zur Inanspruchnahme der NAH.SH-Garantie.

Als Reise gilt eine einfache Fahrt im Geltungsbereich der jeweiligen Fahrkarte. Für eine Reise kann auf Basis derselben Fahrkarte jeweils nur ein Antrag pro Fahrt zur Zielstation gestellt werden. Für Einzelfahrkarten kann maximal eine Entschädigung beantragt werden. Für alle anderen Fahrkarten können pro Tag maximal zwei Entschädigungsanträge gestellt werden. Ferner können für eine Wochenkarte insgesamt maximal zehn, für eine Monatskarte maximal 40 Entschädigungsanträge gestellt werden.

Gehen zwei Entschädigungsanträge einer Antragstellerin / eines Antragstellers zur selben Fahrt ein, sperrt das System zur Abwicklung der Kundengarantie einen der Anträge automatisch. Überlagern sich Fahrten, zu denen Anträge gestellt wurden, sperrt das System einen der Anträge automatisch.

Die HVV-Garantie für Kund\*innen mit Fahrkarten aus dem Sortiment des Hamburger Verkehrsverbundes (HVV) ist ab dem 1. Mai 2023 ausgesetzt. Mehr unter: [www.hvv.de](http://www.hvv.de).

Die NAH.SH-Garantie kann im Fall einer Verspätung der/des Reisenden von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof (bzw. im Falle des Schnellbusses Itzehoe – Brunsbüttel, des Stadtverkehrs Rendsburg und von Schienenersatzverkehren an der Zielstation) in Anspruch genommen werden. Dies gilt auch für Verspätungen, die durch Zugausfälle zustande gekommen sind. 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 Fahrten mit Bussen, S-Bahnen, U-Bahnen oder Schiffen, ist die Verspätung des Zuges am Zielbahnhof/ Umsteigebahnhof von Zug zu Bus/U-/S-Bahn/Schiff maßgeblich. Beinhaltet die Reise im Vorlauf der Zugfahrt(en) Fahrten mit Bussen, S-Bahnen, U-Bahnen 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 drei Tagen nach Vorfalldatum erfolgen.

## **Antragstellung**

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

- auf der NAH.SH-Internetseite über das Garantiefeld unter <https://www.nah.sh/fahren/nah-sh-garantie/>
- telefonisch beim NAH.SH-Kundendialog unter 0431. 66 019 449

Antragsstellungen auf anderem Wege, beispielsweise postalisch oder per E-Mail, sind nicht zulässig. Bei der Antragstellung geben Kund\*innen die betreffende Reise gemäß Fahrplan an, nennen die Verspätung am Zielbahnhof und kennzeichnen denjenigen Fahrtabschnitt, auf dem die dafür ursächliche Störung (Ausfall oder Verspätung einer Fahrt) nach ihrer Wahrnehmung eingetreten war.

Für jeden geltend gemachten Garantiefall ist ein eigener Antrag auf Entschädigung zu stellen. Sammelanträge sind nicht zulässig. Nach der Antragstellung per Internet erhalten Kund\*innen eine Eingangsbestätigung auf dem Bildschirm. Diese enthält die Vorgangsnummer. Auf Wunsch können Kund\*innen, sofern sie die Option bei der Antragsstellung auswählen, die Eingangsbestätigung nebst Vorgangsnummer auch per E-Mail erhalten.

Sofern die Kopie der Fahrkarte nicht bereits über das Webformular (als Anhang) an den NAH.SH-Kundendialog übermittelt wurde, müssen Kund\*innen nach der Antragstellung unverzüglich ihre Fahrkarte oder eine Kopie ihrer Fahrkarte unter Angabe der Vorgangsnummer vorlegen. Das erfolgt entweder per E-Mail an [kundendialog@nah.sh](mailto:kundendialog@nah.sh) oder per Post an: NAH.SH GmbH, NAH.SH-Garantie, Raiffeisenstraße 1, 24103 Kiel.

Wenn die Entschädigung nach Prüfung durch NAH.SH GmbH und Verkehrsunternehmen nicht gewährt wird, erhalten Kund\*innen einen Ablehnungsbescheid. Bei positivem Prüfergebnis ergeht kein Bescheid.

## **Entschädigungen**

Eine Entschädigung für Verspätungen oder Fahrtausfälle über die NAH.SH-Garantie ist an den Besitz und die Nutzung einer Fahrkarte des Schleswig-Holstein-Tarifs geknüpft. Alle anderen

Fahrkarten (z.B. Deutschlandticket, DB-Fernverkehr-Tickets, Schleswig-Holstein-Tickets, Gruppenkarten der Eisenbahnverkehrsunternehmen, Fahrkarten anderer Verkehrs- und Tarifgemeinschaften in Schleswig-Holstein etc.) sind von der Entschädigungsleistung ausgeschlossen. Sonderangebote des SH-Tarifs – wie Kombifahrkarten, das Semesterticket, das Nachbarticket und das Sommerferienticket – sind von der NAH.SH-Garantie ausgeschlossen.

Ebenso ausgeschlossen sind Freifahrkarten, kostenlose Schülerkarten sowie Wertmarken für schwerbehinderte Reisende.

Die Entschädigungsleistung erfolgt ausschließlich bargeldlos als Überweisung auf das im Rahmen der Antragstellung angegebene Bankkonto innerhalb der EU. Dieses Bankkonto muss für Überweisungen erreichbar sein, die über einen in Deutschland ansässigen Zahlungsdienstleister ausgelöst werden. Die Überweisung erfolgt, sofern der gemeldete Verspätungsfall positiv entschieden wurde, in der Regel innerhalb von 14 Tagen nach Antragstellung.

Eine Entschädigung kann nur nach Erfassung der erforderlichen Kund\*innendaten in der Datenbank erfolgen. Kund\*innen willigen mit der Antragsstellung und der Bekanntgabe ihrer Daten 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 zur Prüfung 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 (unabhängig von der Anzahl der Personen) kann maximal zweimal eine Entschädigung in Anspruch genommen werden.

Die Beträge werden jeweils auf 10 Ct aufgerundet.

Die gültige Entschädigungstafel ist unter <https://www.nah.sh/de/fahrkarten/nah-sh-garantie/> einsehbar.

Zusätzlich entstandene Kosten, zum Beispiel Taxikosten, oder Fahrkarten in vollem Umfang, können im Rahmen der NAH.SH-Garantie nicht erstattet werden.

### **Ausschluss von der NAH.SH-Garantie**

Bei Missbrauch der NAH.SH-Garantie behalten Land, NAH.SH GmbH und SPNV-Unternehmen sich vor, Kund\*innen von der Entschädigung auszuschließen. Bei wiederholt fehlerhaften oder nicht nachvollziehbaren Angaben erhalten Kund\*innen eine Mitteilung mit dem Hinweis über ihren Ausschluss von der NAH.SH-Garantie.

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

Seit dem 29. Juli 2009 gibt es eine bundesweit einheitliche gesetzliche Regelung zu Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr, die gegenüber dem befördernden Eisenbahnunternehmen bestehen. Unter <http://www.fahrgastrechte.info> erhalten Kund\*innen detaillierte Informationen und das Antragsformular. Die Anträge sind an das Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main zu richten.

Hat ein\*e Kund\*in bereits die gesetzlichen Fahrgastrechte für eine Verspätung oder einen Fahrtausfall in Anspruch genommen, ist keine weitere Entschädigung über die NAH.SH-Garantie möglich. Damit wird einer doppelten Entschädigung vorgebeugt.

### **Hinweis zum Datenschutz**

Es gelten die Datenschutzbestimmungen der NAH.SH GmbH, die auf <https://www.nah.sh/nah-sh-gmbh/datenschutz/> nachzulesen sind. Um das Kontaktformular mit dem Entschädigungsantrag ausfüllen und übermitteln zu können, müssen sich Antragsteller\*innen zunächst mit den Datenschutzbestimmungen der NAH.SH GmbH einverstanden erklären. Dies geschieht durch Anklicken eines entsprechenden Pflichtfeldes im Kontaktformular.

Damit die NAH.SH GmbH Anträge auf Entschädigung bearbeiten kann, müssen Kund\*innendaten und Daten zur Fahrt erfasst und gespeichert werden. Durch die Antragstellung stimmen Kund\*innent dieser Datenspeicherung und -verarbeitung zu. Die Angaben zur verspäteten Fahrt werden anonymisiert zur Prüfung an die betroffenen Eisenbahnverkehrsunternehmen übermittelt. Darüber hinaus werden sämtliche Daten ausschließlich zur Antragsbearbeitung verwendet. Persönliche Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.

Stand der Information: Mai 2023, Änderungen vorbehalten