

Fahrgastrechte und Kundengarantien

Art	Gesetzliche Fahrgastrechte	HVV-Garantie	nah.sh-Garantie
GRUNDLAGE DER LEISTUNG	<ul style="list-style-type: none"> gesetzliche Leistung, Rechtsanspruch 	<ul style="list-style-type: none"> freiwillige Leistung, kein Rechtsanspruch 	<ul style="list-style-type: none"> freiwillige Leistung, kein Rechtsanspruch
VERKEHRSMITTEL	<ul style="list-style-type: none"> nur im Eisenbahnverkehr (Regional- und Fernverkehr, S-Bahn, nicht U-Bahn) 	<ul style="list-style-type: none"> alle Verkehrsmittel im HVV 	<ul style="list-style-type: none"> alle mit SH-Tarif genutzte Nahverkehrszüge im Raum Schleswig-Holstein/Hamburg
ANSCHLUSSVERLUSTE ZWISCHEN BAHN UND BUS	<ul style="list-style-type: none"> nicht abgedeckt 	<ul style="list-style-type: none"> abgedeckt 	<ul style="list-style-type: none"> nicht abgedeckt
ENTSCHÄDIGUNG BEI EINZELKARTEN	<ul style="list-style-type: none"> ab 60 Min./25 % des entrichteten Fahrpreises, ab 120 Min./50 % des entrichteten Fahrpreises; Beträge unter 4 € werden nicht erstattet 	<ul style="list-style-type: none"> ab 20 Min./50 % des entrichteten Fahrpreises 	<ul style="list-style-type: none"> ab 20 Min./50 % des entrichteten Fahrpreises
ENTSCHÄDIGUNG BEI ZEITKARTEN	<ul style="list-style-type: none"> ab 60 Min./pauschal pro Fahrt 1,50 € (2. Klasse) oder 2,25 € (1. Klasse); Beträge unter 4 € werden nicht erstattet; Verspätungen müssen gesammelt eingereicht werden 	<ul style="list-style-type: none"> ab 20 Min./anteilig je Fahrt, mindestens 1 € 	<ul style="list-style-type: none"> ab 20 Min./anteilig je Fahrt, mindestens 1,50 €
TAXIKOSTEN	<ul style="list-style-type: none"> in bestimmten Fällen werden Taxikosten erstattet 	<ul style="list-style-type: none"> keine Taxikostenerstattung, im Einzelfall entscheidet jedes Verkehrsunternehmen selbst 	<ul style="list-style-type: none"> keine Taxikostenerstattung, im Einzelfall entscheidet jedes Verkehrsunternehmen selbst
ANSPRUCH AUF ENTSCHÄDIGUNG	<ul style="list-style-type: none"> grundsätzlich bei unternehmensverschuldeten Verspätungen 	<ul style="list-style-type: none"> alle Störungen – sowohl interne Betriebsstörungen als auch externe Störungen (z. B. Stau, Unfälle etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> alle Störungen – sowohl interne Betriebsstörungen als auch externe Störungen (z. B. Stau, Unfälle etc.)
ANTRAGSSTELLER UND WEITERE INFORMATIONEN	<ul style="list-style-type: none"> im Internet: www.fahrgastrechte.info 	<ul style="list-style-type: none"> im Internet: www.hvv.de telefonisch (falls kein Internetanschluss vorhanden): 040/3288-4849 	<ul style="list-style-type: none"> im Internet: www.nah.sh telefonisch beim LVS-Kundendialog unter 01805-710707 (14 Ct/Minute aus dem dt. Festnetz, Mobilfunkpreise max. 42 Ct/Min.)

Quelle: www.hvv.de, www.fahrgastrechte.info, www.nah.sh

Stand: 01.12.2011