

Garantiert gut unterwegs



Als Fahrgast der nordbahn genießen Sie nicht nur komfortables Reisen und schnelle Verbindungen, sondern auch einheitliche Fahrgastrechte.

Die gesetzlichen Fahrgastrechte gelten im gesamten Eisenbahnverkehr in Deutschland für alle Züge, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. Darüber hinaus gelten die Rechte auch für Reiseketten mit Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen, soweit sie auf einer (nicht mehrerer) Fahrkarte(n) ausgewiesen sind. („Durchgangsfahrkarte“).

Einen kurzen Überblick über Ihre Ansprüche bei Verspätungen im direkten Vergleich mit der NAH.SH-Kundengarantie finden Sie in der Tabelle.

Weitere Infos zu Ihren Fahrgastrechten gibt's unter www.nordbahn.de.

Bei Fragen steht Ihnen natürlich auch gern unser Zugpersonal zur Verfügung.

Fahrgastrechte und Kundengarantie

Art	Gesetzliche Fahrgastrechte	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
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 mit SH-Tarif genutzten Nahverkehrszüge im Raum Schleswig-Holstein/Hamburg (nicht beim Deutschlandticket)
ANSCHLUSSVERLUSTE ZWISCHEN BAHN UND BUS	<ul style="list-style-type: none"> nicht 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
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 ¹⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> ab 20 Min./anteilig je Fahrt, mindestens 1,50 € keine Entschädigung/Garantieleistung beim Deutschlandticket
TAXI- UND HOTELKOSTEN	<ul style="list-style-type: none"> in bestimmten Fällen werden Taxi- und Übernachtungskosten bis zu einem Gesamtbetrag in Höhe von 120 € erstattet ²⁾ (nicht bei erheblich ermäßigten Tickets, wie dem Deutschlandticket) 	<ul style="list-style-type: none"> keine Taxikostenerstattung, im Einzelfall entscheidet jedes Verkehrsunternehmen selbst
ANSPRUCH AUF ENTSCHÄDIGUNG	<ul style="list-style-type: none"> alle Störungen – soweit sie im Verantwortungsbereich der Verkehrsunternehmen liegen; außer höhere Gewalt oder Betriebsstörungen infolge eines Eingriffs in den Bahnverkehr durch Dritte (z. B. Polizeieinsätze, Kabeldiebstähle) 	<ul style="list-style-type: none"> alle Störungen – sowohl interne Betriebsstörungen als auch externe Störungen (z. B. Unwetter, Unfälle etc.)
ANTRAGSTELLUNG UND WEITERE INFORMATIONEN	<ul style="list-style-type: none"> im Internet: www.fahrgastrechte.info 	<ul style="list-style-type: none"> im Internet: www.nah.sh telefonisch NAH.SH-Kundendialog 0431/660 19 449

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

Stand: Juni 2023

¹⁾ pauschale Entschädigung beim Deutschlandticket 1,50 €/Tag, max. 12,25 €/Monat
„Bagatellgrenze“: Beträge unter 4,00 € werden nicht ausgezahlt. Bitte reichen Sie ggf. mehrere Anträge ein, bis der Wert der Erstattung 4,00 € überschreitet.

²⁾ Fahrgast muss in Vorleistung gehen