

Luzern, 21. März 2019

Medienmitteilung

Erfreuliche Steigerung der Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr

Die Fahrgäste sind zufrieden mit der Qualität des öffentlichen Verkehrs in den Kantonen Luzern, Obwalden, Nidwalden und Uri. Im Rahmen der Kundenbefragung 2018 erreichte der Verkehrsverbund Luzern (VVL) erstmals den Gesamtwert von 76 Punkten. Dies ist eine Steigerung von 2 Punkten gegenüber der letzten Befragung im Jahr 2016. Noch höher ist die Zufriedenheit in den Kantonen Obwalden (80 Punkte), Nidwalden (79 Punkte) und Uri (79 Punkte).

Die Ergebnisse der Erhebung vom Herbst 2018 zeigen ein erfreuliches Gesamtbild. Nachdem sich die Zufriedenheit in den vergangenen zehn Jahren bei 74 Punkten einpendelte, erreicht der Kanton erstmals 76 von 100 möglichen Punkten. Die Umfrage wird seit 2004 alle zwei Jahre durchgeführt. In den Kantonen Obwalden und Nidwalden erreicht die Zufriedenheit neue Höchstwerte von 80 bzw. 79 Punkten. Befragt wurden im Herbst 2018 rund 3600 Fahrgäste im Gebiet des Tarifverbundes Passepartout (Luzern, Obwalden, Nidwalden) sowie im Kanton Uri.

Neue Angebote positiv aufgenommen

Der markante Ausbau des öffentlichen Verkehrs auf den Fahrplanwechsel vom Dezember 2016 sowie weitere Anpassungen auf Dezember 2017 machten sich in der Studie 2018 positiv bemerkbar. So werden das öV-Angebot und die Netzqualität im Kanton Luzern mit 76 Punkten höher bewertet als in der Studie 2016. Mit 81 Punkten erhält das Liniennetz im Kanton Luzern die Wertung «sehr zufrieden». «Wir freuen uns, dass sich der Angebotsausbau sowohl bei der Nachfrage wie auch der Zufriedenheit positiv auswirkt», sagt Mediensprecher Romeo Degiacomi.

In den Kantonen Ob- und Nidwalden schätzen die Fahrgäste insbesondere das ausgebaute Bahnangebot von und nach Luzern sowie die Weiterentwicklung des Busangebots nach Sarnen und Stans sehr (79 Punkte). Auch im Kanton Uri bewerten die Fahrgäste Angebot und Netz nochmals positiver als bei der letzten Studie (79 Punkte).

Zudem würden die befragten Kundinnen und Kunden in den vier Kantonen den öffentlichen Verkehr grossmehrheitlich weiterempfehlen (82 Punkte), was ein neuer Höchstwert ist.

Tiefe Werte für Pünktlichkeit in Stadt/Agglomeration

Kritischer wird hingegen die Pünktlichkeit während den Hauptverkehrszeiten in Stadt und Agglomeration Luzern benotet. Mit 62 Punkten hat sich der Umfragewert zwar um 5 Punkte von «unzufrieden» auf «genügend» verbessert – dies auch aufgrund zusätzlicher Busbevorzu-

gungsmassnahmen. «Trotzdem sehen wir bei der Zuverlässigkeit während den Pendlerzeiten grossen Handlungsbedarf und werden uns weiterhin für die Umsetzung von Busspuren und weiteren öV-Bevorzugungsmassnahmen einsetzen», erklärt Degiacomi.

Kundeninformation verbessert

Zur Verbesserung der Kundeninformation, insbesondere im Störfall, haben die Kantone gemeinsam mit den Transportunternehmen das Projekt «öV-LIVE» initiiert. Die Echtzeitinformationen an Bahnhöfen und Haltestellen mittels elektronischen Abfahrtsanzeigern und der «öV-LIVE-App» werden von den Fahrgästen geschätzt und positiv beurteilt.

Zudem ist das Sicherheitsgefühl tagsüber und insbesondere auch in den Abendstunden gegenüber der Studie 2016 nochmals gestiegen (89 Punkte tagsüber, 77 Punkte abends). Ein Lob sprechen die Kundinnen und Kunden dem Fahrpersonal aus (Bahn 87 Punkte, Bus 81 Punkte). Die Fahrweise, die Hilfsbereitschaft und die gepflegte Erscheinung der öV-Mitarbeitenden werden geschätzt.

Eckdaten Kundenzufriedenheitsstudie

- Gebiet der Befragung: Kantone Luzern, Obwalden, Nidwalden, inkl. grenzüberschreitende Linien sowie Kanton Uri
- Zeitraum der Befragung: 4. September 2018 bis 17. November 2018
- 5'882 verteilte Fragebogen
- 3'570 zurück gesendete Fragebogen
- Rücklauf Zentralschweiz 60,7%
- Umfrage und Analyse durch GfK Switzerland AG/Ipsos SA

Foto-Download

Fahrgäste auf dem Bahnhofplatz Luzern: [LINK](#)

Auskünfte

Romeo Degiacomi, Mediensprecher Tarifverbund Passepartout / Verkehrsverbund Luzern

Erreichbar: Donnerstag, 21. März 2019, 8.00 bis 14.00 Uhr

Telefon direkt: 041 228 47 23

Email: romeo.degiacom@vvl.ch