

Luzern, 7. Februar 2017

Medienmitteilung

Zufriedenheit mit dem öV ist stabil

Die Fahrgäste sind zufrieden mit den Bussen und Bahnen im Kanton Luzern. Im Rahmen der Kundenbefragung von 2016 erreicht der Verkehrsverbund Luzern (VVL) wie bereits vor zwei Jahren den guten Wert von 74 Punkten. Eine höhere Bewertung geben die Fahrgäste dem Angebot und der Qualität der Bahn. Leicht verbessert hat sich zudem die Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit des städtischen Busverkehrs zu Hauptverkehrszeiten.

Die Ergebnisse der Erhebung vom Herbst 2016 zeigen ein erfreuliches Gesamtbild. Wie bereits 2012 und 2014 beträgt die Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr (öV) 74 von 100 möglichen Punkten. "Im Umfeld von steigenden Passagierzahlen, hoher Belastung der Strassen und knappen finanziellen Mitteln ist eine stabile Kundenzufriedenheit ein gutes Zeichen", sagt Pascal Süess, Geschäftsführer des VVL. Befragt wurden im Sommer und Herbst 2016 über 3000 Fahrgäste im Gebiet des Tarifverbundes Passepartout. Überdurchschnittliche Bewertungen erhielten erneut der Kanton Obwalden mit 78 Punkten und der Kanton Nidwalden mit 76 Punkten.

Steigerung bei der Bahn

Die kontinuierliche Verbesserung des regionalen Bahnverkehrs machte sich in der Kundenzufriedenheitsstudie 2016 bemerkbar. So stieg der Wert der Bahnunternehmen im Passepartout-Gebiet von 74 auf 75 Punkten. Der VVL geht davon aus, dass unter anderem das moderne Rollmaterial auf dem RegioExpress Luzern–Wolhusen–Bern, längere Züge zu Pendlerzeiten und zusätzliche S-Bahnen zu dieser Steigerung beigetragen haben.

Trendwende bei Pünktlichkeit in der Stadt

In den vergangenen Umfragen wurden die Fahrgäste immer unzufriedener mit der Pünktlichkeit zu Hauptverkehrszeiten in der Stadt und Agglomeration Luzern. Von 2006 bis 2014 reduzierte sich die Punktzahl um 12 Punkte. In der Messung von 2016 kommt es zu einer Trendwende. Der Wert stieg auf tiefem Niveau von 56 Punkten auf 57 Punkten. Dazu Pascal Süess: „Ich bin froh, tragen erste Massnahmen zur Bus-Bevorzugung zu einer leicht höheren Zufriedenheit bei. Noch sind wir aber nicht am Ziel.“. So wurde beispielsweise Ende 2014 die Busspur auf der Pilatusstrasse verlängert, welche eine zuverlässige und schnelle Fahrt zum Bahnhof Luzern ermöglicht. In der Studie noch nicht berücksichtigt wurden die neuen Busspuren rund um den neuen Bushub in Emmenbrücke oder die neue Verkehrsmanagement-Anlage in Ebikon.

Potenzial bei Informationen im Störfall

Schlechter als noch 2014 beurteilen die Fahrgäste die Kommunikation bei Verspätungen. Die Punktzahl sank von 68 auf 66 Punkten. Die Fahrgäste erwarten im Störfall bessere Informationen in den Fahrzeugen und auf mobilen Geräten. Hingegen geben die Kundinnen und Kunden der Verständlichkeit des Pässepartout-Tariffsystems bessere Noten. Dank dem neuen Tarifzonenplan stieg der Wert markant von 55 auf 60 Punkte. Pässepartout vereinheitlichte im Dezember 2014 die unterschiedliche Zoneneinteilung für Billette und Abos. Zudem schuf Pässepartout eine grosse Zone für die Stadt und Agglomeration Luzern.

Eckdaten Kundenzufriedenheitsstudie

- Gebiet der Befragung: Kantone Luzern, Obwalden und Nidwalden inkl. grenzüberschreitende Linien
- Zeitraum der Befragung: 22. August 2016 bis 30. September 2016
- 5'653 verteilte Fragebogen
- 3'127 zurück gesendete Fragebogen (Rücklauf 55,3%)
- Umfrage und Analyse durch GfK Switzerland AG
- Der grosse Fahrplanwechsel vom 11. Dezember 2016 ist in der Studie noch nicht berücksichtigt.

Foto-Download

Fahrgäste in der S-Bahn: http://www.vvl.ch/files/5714/8645/3009/Fahrgaeste_in_S_Bahn.jpg

Auskünfte

Christoph Zurflüh, Sprecher Verkehrsverbund Luzern

Telefon direkt: 041 228 47 23

Email: christoph.zurflueh@vvl.ch