

Luzern, 14. März 2022

Medienmitteilung

Sperrfrist: Montag, 14. März 2022 um 9.00 Uhr

Hohe Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr

Die Fahrgäste sind mehrheitlich zufrieden mit der Qualität des öffentlichen Verkehrs in den Kantonen Luzern, Obwalden, Nidwalden und Uri. Dies zeigen die Resultate der Umfrage zur Kundenzufriedenheit in Bahn und Bus in der Zentralschweiz. Die Kundenzufriedenheit im Verkehrsverbund Luzern (VVL) und im Kanton Uri beträgt je 75 Punkte. Leicht höher ist die Zufriedenheit in den Kantonen Nidwalden (78 Punkte) und Obwalden (80 Punkte).

Der Verkehrsverbund Luzern (VVL) sowie die Kantone Obwalden, Nidwalden und Uri liessen nach 2018 im Herbst 2021 erneut gemeinsam eine Umfrage zur Servicequalität und Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr (KUZU) durchführen. Erstmals wurde die Umfrage mittels Online-Fragebogen durchgeführt und zeitgleich auch Fahrgäste der Zugerland Verkehrsbetriebe AG (ZVB) im Kanton Zug sowie die Fahrgäste der Auto AG Schwyz (AAGS) im Kanton Schwyz befragt. Insgesamt haben zwischen Ende August und Mitte November rund 3550 Fahrgäste an der Umfrage teilgenommen. Im Kanton Luzern gibt es die Umfrage zur Kundenzufriedenheit im öV seit 2002, in Ob- und Nidwalden seit 2006 und in Uri seit 2014.

Positives Gesamtbild

Die Ergebnisse der Erhebung vom Herbst 2021 zeigen mehrheitlich ein positives Gesamtbild. Die Kundenzufriedenheit in den Kantonen Luzern, Obwalden, Nidwalden und Uri beträgt durchschnittlich 75 Punkte von 100 möglichen Punkten (2018: 77 Punkte, 2016: 74 Punkte). Auch erfüllt der öV die Erwartungen der Kundinnen und Kunden (76 Punkte). Zudem würden die befragten Fahrgäste den öffentlichen Verkehr grossmehrheitlich weiterempfehlen (81 Punkte). «Das erneut gute Ergebnis motiviert uns zusammen mit den Transportunternehmen, die Qualität des öV zu sichern und weiterzuentwickeln», sagt Romeo Degiacomi, KUZU-Projektleiter und Mediensprecher VVL.

Tiefe Werte für Zuverlässigkeit während Pendlerzeiten

Kritisch beurteilen die Fahrgäste die Pünktlichkeit von Bussen und Zügen während den Hauptverkehrszeiten (HVZ). Im Passepartout-Gebiet (Luzern, Obwalden, Nidwalden) wurde sie mit durchschnittlich 63 Punkten bewertet. Mit 56 Punkten hat sich der Wert der Buslinien in Stadt- und Agglomeration Luzern gegenüber der Umfrage 2018 um 6 Punkte verschlechtert. «In der Abendspitze hat die Überlastung der Strassen stark zugenommen mit negativen Auswirkungen auf den öV, was uns Sorgen bereitet», erklärt Romeo Degiacomi. «Wir sehen deshalb grossen Handlungsbedarf bei der zügigen Umsetzung von Bus-Bevorzugungsmassnahmen. Nur wenn die Busse wieder zuverlässiger unterwegs sind, können wir einen attraktiven öV anbieten und neue Fahrgäste hinzugewinnen».

Wunsch nach Nachtnetz-Ausbau

Das Nacht-Angebot im Passepartout-Gebiet wurde im Vergleich zu den Vorjahren tiefer beurteilt – befindet sich mit 61 Punkten noch im Zufriedenheitsbereich. Die Umfrage erfolgte vor der Einführung des neuen Nachtstern-Angebots. Bereits Mitte Dezember 2021 konnten die drei Besteller (VVL, Obwalden und Nidwalden) das Bedürfnis nach mehr Nachtverbindungen umsetzen. «Vor allem mit dem stark ausgebauten Nachtstern-Angebot in den Nächten am Wochenende gehen wir von einer Verbesserung der Kundenzufriedenheit in diesem Bereich aus», erklärt Eveline Spichtig, Fachstellenleiterin öV im Kanton Nidwalden. Neben einer neuen Nacht-S-Bahn-Linie nach Sursee und dem Ausbau in der Agglomeration Luzern, gibt es beispielsweise auch neue Angebote nach Stans sowie weiter über die Nidwaldner Seegemeinden bis nach Emmetten.

Online-Tickets und Kundenberatung

In der Umfrage wurde der Online-Ticketkauf mit 86 Punkten bezüglich Einfachheit und Sicherheit sehr positiv bewertet (+ 6 Punkte). Die neuen Check-in/Check-out-Funktionen bei Apps vereinfachen das Ticketlösen. Infolge der Corona-Pandemie haben Apps und der Online-Ticketverkauf an Bedeutung gewonnen. Jedoch schätzen Kundinnen und Kunden weiterhin die persönliche Beratung in den bedienten Verkaufsstellen im Passepartout-Gebiet und im Kanton Uri (82 Punkte).

Eckdaten Kundenzufriedenheitsstudie

Gebiet der Befragung: Bahn- und Buslinien in den Kantonen Luzern, Obwalden, Nidwalden und Uri sowie Buslinien in den Kantonen Zug (ZVB) und Schwyz (Auto AG Schwyz AAGS)

Zeitraum der Befragung: 25. August 2021 bis 15. November 2021

3'545 beantwortete Online-Fragebogen; Umfrage und Analyse durch Ipsos SA, Root LU

Skala Umfrage:

80–100 Punkte: Sehr zufrieden; 60–79 Punkte: Zufrieden; 0–59 Punkte: Unzufrieden

Weitere Infos

- www.vvl.ch, www.ow.ch, www.nw.ch, www.ur.ch
- Fotos: Fahrgäste unterwegs mit dem öV: [Link](#)

Auskünfte

Romeo Degiacomi, Projektleiter Kundenzufriedenheitsumfrage sowie Mediensprecher VVL

Telefon direkt: 041 228 47 23 E-Mail: romeo.degiacomini@vvl.ch

Zeitfenster: Montag, 14. März 2022, 09–12 Uhr

Eveline Spichtig, Fachstellenleiterin öV Kanton Nidwalden

Telefon direkt: 041 618 72 36 E-Mail: eveline.spichtig@nw.ch

Zeitfenster: Montag, 14. März 2022, 11–12 Uhr