

Luzern, 4. Februar 2013

Medienmitteilung

Weiterhin gute Noten für Luzerner öV

Die Fahrgäste im Kanton Luzern sind zufrieden mit dem öffentlichen Verkehr. Im Rahmen der Kundenbefragung von 2012 erreicht der Verkehrsverbund Luzern einen guten Wert von 74 Punkten. Während die Fahrgäste die Zuverlässigkeit bei der Bahn loben, sind sie mit der Zuverlässigkeit zu Hauptverkehrszeiten im Busverkehr der Stadt und Agglomeration unzufrieden.

Die Kundinnen und Kunden geben dem öffentlichen Verkehr bei der Kundenbefragung von 2012 insgesamt gute Noten. Mit 74 Punkten ging die Kundenzufriedenheit zwar im Vergleich zu 2010 um einen Punkt leicht zurück. "Das aktuelle Resultat von 74 Punkten zeigt uns, dass sich die Qualität des öffentlichen Verkehrs im Kanton Luzern trotz markantem Fahrgastwachstum auf gutem Niveau halten kann", sagt Christoph Zurflüh, Sprecher Verkehrsverbund Luzern. Der Verkehrsverbund Luzern erwartet ein Fahrgastwachstum von rund 9 Prozent gegenüber 2010. In die Befragung integriert waren auch die Kantone Obwalden und Nidwalden, welche mit 78 Punkten bzw. 77 Punkten überdurchschnittlich gute Bewertungen erhielten. Massgeblich zu diesem sehr guten Ergebnis beigetragen hat die hohe Kundenzufriedenheit bei der Zentralbahn, welche das Angebot stetig ausgebaut hat.

Sichere und zuverlässige Bahnen

Einen grossen Sprung nach oben erzielten die Bahnen im Bereich der Zuverlässigkeit. Diese erhielt 4 Punkte mehr und liegt nun auf dem sehr hohen Niveau von 81 Punkten. Mitverantwortlich für die Steigerung der Zuverlässigkeit ist die Einführung der Zugskoppelungen auf der BLS-Strecke Wolhusen-Luzern (Flügelzugkonzept). Erfreulich ist die Entwicklung auch beim Sicherheitsgefühl der Reisenden. Dieses konnte um 4 Punkte auf 80 Punkte gesteigert werden. Ebenfalls positiv bemerkbar machen sich die Investitionen in den Freizeitverkehr. So konnte beispielsweise mit der Einführung des Halbstundentaktes auf der S9 ins Seetal die Zufriedenheit beim Angebot am Sonntag von 67 auf 72 Punkte erhöht werden.

Pünktlichkeit im urbanen Raum kritisch

Deutlich unzufrieden sind die Busfahrgäste in der Stadt und Agglomeration mit der Pünktlichkeit zu Hauptverkehrszeiten. Gegenüber 2010 ist sie um 4 Punkte auf den kritischen Wert von 58 Punkten gesunken. Das öV-Konzept AggloMobil des Verkehrsverbundes Luzern ist ein Lösungsansatz für diesen Mangel. Mit Massnahmen zur öV-Bevorzugung sowie der gezielten Verknüpfung von Bahn und Bus soll künftig die Zuverlässigkeit verbessert werden.

Landbevölkerung wünscht besseres Abendangebot

In der Luzerner Landschaft sind die Kundinnen und Kunden vorwiegend mit dem Busangebot am Sonntag und am Abend nicht zufrieden. Letzteres nahm um 5 Punkte ab und erreicht den Wert von 59 Punkten. Der Verkehrsverbund Luzern hat auf diese Abnahme bereits mit Fahrplanwechsel vom Dezember 2012 auf gewissen Linien reagiert. So wurde beispielsweise das Abendangebot zwischen Sursee und Willisau markant ausgebaut.

Erhebung alle zwei Jahre

Der Verkehrsverbund Luzern sowie die Kantone Obwalden und Nidwalden befragen ihre Kundinnen und Kunden alle zwei Jahre nach ihrer Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr. Die aktuelle Befragung erfolgte von August bis September 2012 und zeigt auf, wie die Erwartungen der Fahrgäste erfüllt werden.

Eckdaten Kundenzufriedenheitsstudie

- Gebiet der Befragung: Kantone Luzern, Obwalden und Nidwalden inkl. grenzüberschreitende Linien
- Zeitraum der Befragung: 20. August 2012 – 30. September 2012
- 5538 verteilte Fragebogen
- 3505 zurück gesendete Fragebogen (63.3%)

Für Fragen steht Ihnen **Christoph Zurflüh** (Sprecher Verkehrsverbund Luzern) am **Montag, 4. Februar 2013 von 09.00 - 11.00 Uhr** zur Verfügung.

Telefon direkt: 041 228 47 23

Email: christoph.zurflueh@verkehrsverbund-luzern.ch