

Luzern, 18. Januar 2011

Medienmitteilung

Die Kundenzufriedenheit im öV steigert sich auf ein hohes Niveau

Der Verkehrsverbund Luzern hat im Herbst 2010 zum fünften Mal die Servicequalität der verschiedenen Bahn-, Bus- und Schifflinien im Kanton Luzern gemessen. In die Befragung sind ebenso die Nachbarkantone Obwalden, Nidwalden, Bern, Zug, Schwyz sowie Aargau mit ihren grenzüberschreitenden Linien integriert. Die Gesamtkundenzufriedenheit beträgt 75 Punkte (+1 Punkte gegenüber 2008). Somit konnte das hohe Niveau trotz erfreulich stark steigender Frequenzzahlen weiter gesteigert werden.

Hohe Zufriedenheit mit dem öV-Angebot

Die Kundinnen und Kunden geben dem öffentlichen Verkehr im Kanton Luzern bei der aktuellen Kundenbefragung 2010 gute Noten. Die Gesamtkundenzufriedenheit steigert sich von 74 Punkten auf 75 Punkte. Einen deutlichen Anstieg der Zufriedenheit konnte beim Thema Netzqualität (+3 Punkte) verzeichnet werden. Vor allem die Aspekte Fahrplandichte, gutes Angebot am Sonntag sowie nach 20 Uhr wurden positiv bewertet. Neben der Netzqualität tragen auch die zahlreichen Investitionen der Transportunternehmen in moderne Fahrzeuge zu den guten Resultaten bei. Sehr gut bewertet wurden der hohe Fahrkomfort dank der attraktiven Inneneinrichtung der Fahrzeuge, des Niederflureinstiegs und der Luftqualität. Daneben haben die Transportunternehmen auch die Information an Haltestellen und in den Fahrzeugen verbessert, was sich nun in den guten Resultaten widerspiegelt.

Verbesserungspotential bei der Zuverlässigkeit und dem Billettautomaten

Das Einhalten von Anschlüssen sowie die Pünktlichkeit in Hauptverkehrszeiten im städtischen Raum werden negativ beurteilt. Im Weiteren werden von den Kundinnen und Kunden speziell die Bedienung und Bezahlung der Automaten negativ bewertet. Gerade diese Resultate werden nun mit dem Tarifverbund Passepartout und den Transportunternehmen vertieft analysiert.

Die Anliegen werden ernst genommen

Die Resultate sind ermutigend und zugleich Ansporn für weitere Massnahmen zur Attraktivitätssteigerung des öV in Luzern. Insbesondere der Nachfrageanstieg und die damit verbundenen Kapazitätsengpässen in den Bussen und Bahnen bleiben dabei im Fokus der Besteller.

Ergänzende Angaben:

- 4'300 verteilte Fragebogen
- 2'567 zurückgesandte Fragebogen (Rücklauf: 59.7%)
- Befragungszeit: Mitte August bis Ende September 2010
- Zusammenarbeit mit GfK Switzerland AG, Trustmark

Für Fragen stehen zur Verfügung:

- Daniel Meier, Geschäftsführer Verkehrsverbund Luzern, Tel. 041 228 47 21 (11.45-12.45 Uhr)
(Für Fragen zur Kundenzufriedenheitsstudie und zu den Ergebnissen des Tarifverbundes Pässepartout)
- Transportunternehmen
(Bei Fragen zu den jeweiligen Ergebnissen wenden Sie sich bitte direkt an das entsprechende Transportunternehmen)

Anzahl Zeichen: 2'785