

Luzern, 4. Februar 2015

Medienmitteilung

Weiterhin hohe Zufriedenheit beim öV

Die Fahrgäste im Kanton Luzern sind zufrieden mit dem öffentlichen Verkehr (öV). Im Rahmen der Kundenerhebung von 2014 erreicht der Verkehrsverbund Luzern (VVL) wie bereits vor zwei Jahren den guten Wert von 74 Punkten. Während die Fahrgäste den dichten Fahrplan und die Sicherheit im öV loben, sind sie mit der Pünktlichkeit zu Hauptverkehrszeiten im Busverkehr der Stadt und Agglomeration unzufrieden.

Die Ergebnisse der Erhebung vom Herbst 2014 zeigen ein erfreuliches Gesamtbild. Wie bereits 2012 beträgt die Kundenzufriedenheit 74 von 100 möglichen Punkten. "In Anbetracht der steigenden Passagierzahlen ist das ein sehr gutes Ergebnis", sagt Daniel Meier, Geschäftsführer des VVL. In die Befragung integriert waren auch die Kantone Obwalden und Nidwalden sowie erstmals der Kanton Uri. Mit je 76 Punkten erhielten diese Kantone überdurchschnittliche Bewertungen.

Fahrgäste schätzen häufige Abfahrten

Der markante Ausbau des öV auf den Fahrplanwechsel vom Dezember 2013 machte sich in der Kundenzufriedenheitsstudie 2014 bemerkbar. Unter anderem konnte das Kriterium "dichter Fahrplan" um 3 Punkte auf 74 Punkte gesteigert werden. Besser als 2012 bewerteten die Fahrgäste auch das Sicherheitsgefühl in den Fahrzeugen. Das zeigt, dass die Anstrengungen der Transportunternehmen im Bereich der Sicherheit von den Fahrgästen wahrgenommen werden. Ebenfalls erfreulich entwickelt sich die Gesamtzufriedenheit der am stärksten benutzten Linie 1 Kriens–Luzern–Maihof. Mit 74 Punkten erhöhte sich die Bewertung um 5 Punkte gegenüber 2012. Es kann davon ausgegangen werden, dass diese Steigerung auf die Einführung des Systems RBus (Rapid Bus) zurückzuführen ist. In einem ersten Schritt wurden auf Linie 1 neun neue Doppelgelenk-Trolleybusse im tram-ähnlichen Design eingesetzt. Bis 2025 folgen schrittweise Infrastrukturmassnahmen zur Busbevorzugung.

Unzufrieden mit der Pünktlichkeit in der Stadt

Die Fahrgäste werden immer unzufriedener mit der Pünktlichkeit zu Hauptverkehrszeiten in der Stadt und Agglomeration Luzern. Von 2006 bis 2014 reduzierte sich die Punktzahl um 12 Punkte und liegt nun bei 56 Punkten. "Die Zuverlässigkeit der Busse im städtischen Raum bleibt unser Sorgenkind", hält Daniel Meier fest. "Deshalb setzen wir uns weiterhin für Massnahmen zur öV-Bevorzugung, wie etwa Busspuren oder Verkehrsmanagementanlagen, ein".

Eckdaten Kundenzufriedenheitsstudie

- Gebiet der Befragung: Kantone Luzern, Obwalden, Nidwalden und Uri inkl. grenzüberschreitende Linien
- Zeitraum der Befragung: 18. August 2014 – 28. September 2014
- 6'236 verteilte Fragebogen
- 3'738 zurück gesendete Fragebogen (Rücklauf 59.9%)
- Umfrage und Analyse durch GfK Switzerland AG

Beilage

Auszug Kundenzufriedenheitsstudie 2014

Auskünfte

- Für Fragen steht Ihnen Christoph Zurflüh (Sprecher Verkehrsverbund Luzern) zur Verfügung.

Telefon direkt: 041 228 47 23

Email: christoph.zurflueh@vvl.ch