



Presse-Information

Düsseldorf, den 11. Juni 2012
21/2012

80 % der Kunden sind zufrieden mit dem deutschen ÖPNV

Aktuelle Umfrage von TNS infratest zeigt außerdem leicht gestiegene Zufriedenheitswerte der Fahrgäste bei Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit

Die große Mehrheit der deutschen Nahverkehrskunden ist auch im Jahr 2012 zufrieden mit den Leistungen von Bussen und Bahnen. Zu diesem Ergebnis kommt das Meinungsforschungsinstitut TNS infratest in seinem aktuellen Kundenbarometer für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). TNS infratest befragte in einer repräsentativen Erhebung Fahrgäste in ganz Deutschland nach ihrer Meinung zur ÖPNV-Leistung. 80 Prozent der Befragten gaben dabei an, zufrieden bis sehr zufrieden zu sein. „Dieser Wert bewegt sich seit Jahren auf diesem konstant hohen Niveau um die 80 Prozent. Ein solches Ergebnis zeigt, dass die deutschen ÖPNV-Unternehmen gute Leistungen bringen und die Kunden dies auch zu schätzen wissen“, so VDV-Präsident Jürgen Fenske.

Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit an Haltestellen verbessert

Die meisten Kunden waren in den vergangenen Monaten nicht nur insgesamt mit dem deutschen Nahverkehr zufrieden. In der Einzelkategorie „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ gab es nach einer deutlichen Verschlechterung im letzten Jahr diesmal wieder bessere Noten: Statt einer 3,1 im Jahr 2011 gaben die befragten Fahrgäste den ÖPNV-Unternehmen in diesem Jahr eine 2,8 als Durchschnittsnote. „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sind zwei entscheidende Merkmale aus Kundensicht. Gut, dass wir uns hier wieder in den Zweierbereich verbessern konnten. Das liegt natürlich auch daran, dass es diesmal keinen Jahrhundertwinter gab wie noch 2011“, erklärt Fenske. Ein weiteres wichtiges Merkmal der Kundenzufriedenheit ist das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste im Nahverkehr. Auch hier gibt es in diesem Jahr einen Aufwärtstrend. So verbesserte sich die „Sicherheit im Fahrzeug - abends“ von 3,3 im letzten Jahr auf aktuell 3,2, die Kategorie „Sicherheit an Haltestellen – tagsüber“ wurde von den Kunden mit 2,8 bewertet (2011: 3,0).

Das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste an den Haltestellen abends wurde dagegen wie im Vorjahr lediglich mit etwa 3,5 bewertet. „Der ÖPNV in Deutschland ist sicher. Aber dennoch fühlt der Kunde sich offenbar vor allem abends an Haltestellen nicht immer wohl. Das nehmen wir natürlich ernst und investieren daher seit Jahren kontinuierlich in die Verbesserung der Sicherheit, beispielsweise durch Videoüberwachung und mehr

Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV)

Sicherheitspersonal. Allerdings liegt das vor allem auch an den in die Jahre gekommenen Anlagen wie U-Bahnhöfen, Verbindungstunneln, etc. Was hier vor vielen Jahrzehnten städtebaulich gut gemeint war, ist aus heutiger Sicht – vor allem im Hinblick aufs subjektive Sicherheitsempfinden – nicht immer gut gemacht“, so Fenske.

Positiv, wenn auch noch immer mit Potenzial nach oben, entwickelte sich die Einschätzung der Kunden zum Preis-Leistungs-Verhältnis im deutschen ÖPNV. Während dieser Aspekt seit 2008 eigentlich kontinuierlich schlechtere Beurteilungen kam - zuletzt lag der Wert 2011 bei 3,8 – wurde das Preis-Leistungs-Verhältnis 2012 mit 3,6 wieder etwas besser eingeschätzt.

Pressekontakt:

Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV)

Lars Wagner

Pressesprecher

Tel.: 030 399932-14

Mail: wagner@vdv.de

Verband Deutscher
Verkehrsunternehmen



Im Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) sind rund 600 Unternehmen des Öffentlichen Personenverkehrs und des Schienengüterverkehrs organisiert. Täglich ersetzen Busse und Bahnen über 18 Millionen Autofahrten und 77.000 voll beladene Lkw. So sorgen der VDV und seine Mitgliedsunternehmen dafür, dass Deutschland nachhaltig mobil bleibt!