

Medienmitteilung vom 15. Juni 2017

## **Fahrgastbefragung: Kundenzufriedenheit bleibt auf Rekordhoch**

**Die Fahrgäste geben dem Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) erneut gute Noten. Die Gesamtzufriedenheit erreicht wie schon im letzten Jahr 77 Punkte. Damit ist sie weiterhin auf dem höchsten Stand seit Beginn der Befragung im Jahr 2000.**

Die Auswertung der jährlichen Fahrgastbefragung im ZVV ist erfreulich: Die Fahrgäste bewerteten die Qualität des öffentlichen Verkehrs im ZVV-Gebiet mit 77 von 100 möglichen Punkten. Das strategische Ziel im Bereich Qualität (76 Punkte) wurde damit übertroffen.

### **Fahrgäste schätzen Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit**

In der letzten Befragung hatten die Fahrgäste die Pünktlichkeit und die Verlässlichkeit der Anschlüsse gegenüber dem Vorjahr deutlich besser bewertet. Diese guten Resultate wurden in der aktuellen Umfrage bestätigt. Die Pünktlichkeit erhielt erneut 78 Punkte, die Bewertung der Anschlusssicherheit verbesserte sich leicht von 74 auf 75 Punkte. Grund für dieses Ergebnis ist insbesondere der Fahrplanwechsel im Dezember 2015. Nebst den vielen Angebotsausbauten wurde damals vielerorts auch die Zuverlässigkeit und Stabilität der Anschlüsse verbessert.

### **Kaum Veränderungen in den meisten Bereichen**

Stabil blieben die Werte für die Sauberkeit der Fahrzeuge und Haltestellen, die Bedienung der Ticketautomaten, die Zufriedenheit mit der Häufigkeit der Abfahrten sowie das Sicherheitsgefühl an Haltestellen. Auch das Preis-Leistungsverhältnis beurteilten die Kunden gleich wie im Vorjahr - allerdings auf einem tiefen Niveau. Diesen Umstand und die geringe Akzeptanz von weiteren Preiserhöhungen gilt es in der mittelfristigen finanziellen Planung des ZVV ebenfalls zu berücksichtigen.

Einen marginalen Rückgang erfuhren die Werte für sichere, angenehme Fahrweise und für das Sicherheitsgefühl in den Fahrzeugen. Leicht bessere Resultate erzielten die Information im Störfall, das Sitzplatzangebot und die Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals.

### **Bewertung des Kundendienstes wieder auf Kurs**

Die grösste absolute Steigerung verzeichnete die Zufriedenheit mit den Leistungen des telefonischen Kundendienstes ZVV-Contact. Die Leistung hatte sich in der letzten Befragung auf 72 Punkte verschlechtert. Dies hatte möglicherweise in Zusammenhang mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2015 gestanden, der für viele Fahrgäste grosse Umstellungen mit sich gebracht und beim Kundendienst zu vielen zusätzlichen, teilweise komplexen Anfragen geführt hatte. In der aktuellen Befragung erhielt der Kundendienst wieder 75 Punkte.

Die detaillierten Ergebnisse der Fahrgastbefragung entnehmen Sie bitte den Beilagen. Die Erhebung wird jeweils jährlich in zwei Wellen durchgeführt – die eine im Herbst und die andere im Frühling. Die Ergebnisse der Fahrgastbefragung 2017 stammen vom September 2016 und vom März 2017.

### **Medienkontakt**

- Für Auskünfte zu den ZVV-Ergebnissen:  
Manuela Engeli, ZVV Medienstelle, 043 288 48 46
- Für Informationen zu den Ergebnissen der Verkehrsunternehmen im ZVV wenden Sie sich bitte direkt an das entsprechende Unternehmen.

### **Beilagen**

- Grafik mit der Bewertung der ZVV-weiten Fragen
- Grafik mit der Bewertung ausgewählter Fragen für alle marktverantwortlichen Verkehrsunternehmen

Bitte beachten Sie: Die Resultate der einzelnen Verkehrsunternehmen sind aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen (Stadt/Land, Bahn/Bus) nicht direkt miteinander vergleichbar. Die Beurteilung der Zürcher S-Bahn erfolgt wie bis anhin im Rahmen der Bonus-Malus-Vereinbarung, deren Ergebnisse im Februar kommuniziert wurden.