

Pressekontakt:  
Beatrice Richert  
t +49 521 9257 659  
f +49 152 0906 4925  
e [beatrice.richert@kantars.com](mailto:beatrice.richert@kantars.com)  
[www.kantars.de](http://www.kantars.de)

### **20 Jahre Kundenzufriedenheitsmessung: ÖPNV-Kundenbarometer 2019**

Die Studie untersucht wichtige Bereiche der „Customer Experience“ bei 40 ÖPNV-Anbietern

München, 29. August 2019 – In einer Phase steigender Probleme im ÖPNV – unter anderem durch Überlastung infolge kontinuierlich wachsender Nutzerzahlen – schaffen es die Teilnehmer am ÖPNV-Kundenbarometer, die Zufriedenheit ihrer Fahrgäste weiterhin auf sehr hohem Niveau zu halten – oder sie noch zu steigern. Meist liegen die Zufriedenheitswerte deutlich über dem Bundesdurchschnitt, der von Kantar über eine eigene separate Studie mittels einer repräsentativen Telefon- und Online-Befragung ermittelt wird. Dieser stagniert nach dem Rückgang im letzten Jahr auf 2,88 (auf einer Notenskala von 1=vollkommen zufrieden bis 5=unzufrieden). Anders vor allem bei den Spitzenreitern unter den Teilnehmern am ÖPNV-Kundenbarometer: Fast alle aus der Spitzengruppe haben ihre guten Werte aus der Vergangenheit noch steigern können. Daraus wird ersichtlich, dass sich die Fokussierung eines Unternehmens auf den Kunden sowie die kontinuierliche Arbeit zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit auszahlt.

Dies ermittelten die Verkehrsforscher von Kantar in ihrem ÖPNV-Kundenbarometer 2019. Wie im Vorjahr beteiligten sich 40 Nahverkehrsanbieter an der größten Vergleichsstudie für den ÖPNV. Es wurden 21.000 Interviews telefonisch und online durchgeführt, um die Qualitätswahrnehmung der Fahrgäste zu ermitteln. 50 Leistungsmerkmale standen im Fokus der Untersuchung, die alle wichtigen Bereiche der „Customer Experience“ im ÖPNV abdecken.

„Es gibt eine große Spitzengruppe, in der das Teilnehmerfeld eng beisammen liegt. Fast alle Verkehrsunternehmen aus dieser Gruppe haben sich auch in diesem Jahr weiter verbessert. Insbesondere bei den Top Drei bin ich überrascht, dass diese ihre schon bisher guten Werten noch weiter steigern konnten“, zu diesen Ergebnissen kommt Dr. Adi Isfort, verantwortlich für das ÖPNV-Kundenbarometer bei Kantar in München.

Im Ranking der Verkehrsunternehmen haben sich die Dresdner Verkehrsbetriebe (DVB) mit einem Wert von 2,20 den Spitzenplatz erarbeitet. Es folgen der PaderSprinter aus Paderborn mit 2,33 und die VAG aus Freiburg mit der Note 2,38.

„Offensichtlich zahlen sich Anstrengungen beim Thema Qualitätssicherung aus, denn alle drei konnten sich im Vergleich zum vorigen Mal verbessern“, so Dr. Adi Isfort. Bei den Verkehrsverbänden konnte der Verkehrsverband Oberelbe (VVO) seinen Spitzenplatz mit einem Wert von 2,50 verteidigen, gefolgt vom Hamburger Verkehrsverbund (HVV) mit 2,67.

Insgesamt acht Teilnehmer erreichen bei der Globalzufriedenheit ein „sehr gutes“ Ergebnis mit Werten von 2,50 und besser. Neben den bereits erwähnten Spitzenreitern sind die Stadtwerke Münster (SWMS), die Stadtwerke Ulm (SWU), die regiobus in der Region Hannover, die ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG und der Nahverkehr Hameln-Pyrmont (NHP) vertreten. Die Stärken der teilnehmenden Unternehmen und Verbände sind auch in diesem Jahr vielfältig. Zwei Drittel der Teilnehmer erreichen eine der begehrten und mit einer Urkunde belohnten Spitzenpositionen bei den verschiedenen Leistungsmerkmalen. Kantar erfragt dafür die Zufriedenheit mit allen relevanten Leistungsmerkmalen des ÖPNV: Von der Beurteilung des Angebots über verkehrsmittelbezogene Merkmale, Tarifbeurteilung, Haltestellen und Sicherheit bis hin zu Merkmalen, die die Kundenbeziehung charakterisieren.

Betrachtet man die Leistungsmerkmale, die das ÖPNV-Angebot des Verkehrsanbieters beschreiben, gibt es eine Reihe von Top-Unternehmen: Die VAG Freiburg liegt bei der Pünktlichkeit (2,27) und Schnelligkeit (2,23) deutlich an der Spitze, die Anschlüsse (2,51) und die Taktfrequenz (2,56) werden in Hannover bei der ÜSTRA am besten bewertet, und für das Linien- und Streckennetz bekommen die DVB in Dresden (2,19) die besten Noten.

Bei den verkehrsmittelbezogenen Merkmalen sind die Innsbrucker Verkehrsbetriebe (IVB) wieder vorn: Sowohl mit der Sauberkeit im Fahrzeug (2,29) als auch mit dem Komfort (2,40) sind die Innsbrucker Fahrgäste am zufriedensten. Der PaderSprinter ist führend bei Informationen im Fahrzeug (2,26), und beim Stadtverkehr in Ansbach (A-Bus) gibt es das beste Platzangebot (2,54).

Mit der jetzt bereits über zwei Jahre zurückliegenden Tarifreform in Hameln-Pyrmont sind die Fahrgäste weiterhin sehr zufrieden. Dort wird Platz eins aus dem Jahr 2018 sowohl beim Preis-Leistungsverhältnis (2,38) als auch beim Tarifsystem (2,41) und dem Fahrkartenangebot (2,45) verteidigt. Bei allen Merkmalen liegen auch die Stadtwerke Biberach mit auf den Top-Drei-Plätzen.

Die Innsbrucker Verkehrsbetriebe können erneut bei den Merkmalen zu den Haltestellen insgesamt überzeugen. Hinsichtlich des Komforts (2,72) und der Sauberkeit (2,66) punktet die IVB und wird jeweils mit deutlichem Abstand Erster. Die Zufriedenheit mit den Informationen bei Störungen oder Verspätungen ist in Ulm (3,00), Innsbruck (3,02) und Dresden (3,03) ähnlich hoch. Bei der Fahrplaninformation an Haltestellen führen Dresden (2,43), Münster (2,44) und Freiburg (2,45).

„Neben dem Spitzenreiter DVB muss in diesem Jahr noch der PaderSprinter hervorgehoben werden; er hat – wie auch die DVB – 13 Top-Drei-Plätze erreicht“, erklärt Dr. Adi Isfort.

Das ÖPNV-Kundenbarometer 2019 umfasst insgesamt 21.000 repräsentative Telefon- und Online-Interviews mit Nutzern von ÖPNV-Verkehrsmitteln, die in insgesamt 40 Bedienungsgebieten von kommunalen Verbänden und Verkehrsunternehmen erhoben wurden. Die Fahrgäste wurden nach ihrem Nutzungsverhalten und ihrer Zufriedenheit mit insgesamt 50 Leistungsmerkmalen befragt. 2020 wird die Verkehrsforschung von Kantar das ÖPNV-Kundenbarometer erneut durchführen.

**Über Kantar:** Kantar ist eines der weltweit führenden Unternehmen für Daten, Insights und Beratungsleistungen. Kantar versteht, wie Menschen denken, fühlen, einkaufen, wählen und wie sie die Welt sehen. Durch die Kombination unserer Expertise, die Denk- und Verhaltensweisen der Menschen zu verstehen, mit dem Einsatz der fortschrittlichsten Technologien helfen unsere 30.000 Mitarbeiter den weltweit führenden Unternehmen und Organisationen, erfolgreich zu sein und zu wachsen.

#### **Kontakt und weitere Informationen:**

Dr. Adi Isfort

Associate Director

t +49 89 5600 1056

e [adi.isfort@kantartns.com](mailto:adi.isfort@kantartns.com)

Anselm Speich

Senior Consultant

t +49 89 5600 1233

e [anselm.speich@kantartns.com](mailto:anselm.speich@kantartns.com)

[www.kantartns.de](http://www.kantartns.de)

**Pressekontakt:**

Beatrice Richert

Public Relations

Kantar

t +49 521 9257 659

e [beatrice.richert@kantar.com](mailto:beatrice.richert@kantar.com)

**Kantar Shared Services GmbH & Co. KG**

Sitz / Registered in: München, AG München – HRA 102519

deren pers. haft. Ges. / pers. liable partner: WPP Deutschland Holding GmbH & Co. KG, Frankfurt a.M., AG Frankfurt a.M. – HRA 47365

Geschäftsführer / Managing Directors: Marcus Andriessen, Volker Franz, Helmut Hechler, Richard Karpik, Frank Paule, Hartmut Scheffler, Dr.

Stefan Stump

Umsatzsteuer-ID-Nr. / VAT-Number: DE 296111349