

28. August 2014

## Medieninformation

### ÖPNV Kundenbarometer 2014: Fahrgäste sind mit VAG zufrieden

Kein Öffentliches Nahverkehrsunternehmen in Deutschland wird von seinen Kundinnen und Kunden als so zuverlässig und pünktlich wahrgenommen wie die Freiburger Verkehrs AG (VAG). Auch sonst sind die Fahrgäste mit dem Angebot und der Leistung ihres städtischen Nahverkehrsunternehmens zufrieden. Dies ist das erfreuliche Ergebnis des „ÖPNV Kundenbarometers 2014“, einer Kundenbefragung des Meinungsforschungsinstituts „TNS Infratest“. Die Umfrage, bei der die VAG bereits zum siebten Mal teilnimmt, evaluiert aus Kundensicht das Angebot und die Qualität von Unternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs. Insgesamt nahmen an der deutschlandweiten Studie 33 Verkehrsunternehmen, acht Verkehrsverbünde und eine lokale Nahverkehrsgesellschaft teil. Geprüft wurden Leistungsmerkmale in den Bereichen „Angebot“, „Verkehrsmittel“, „Sicherheit“, „Haltestellen“, „Tarif“ und „Kundenbeziehung“.

#### **Spitzenpositionen in sieben Kategorien**

Wie bereits im Vorjahr befindet sich die VAG im Vergleich mit anderen Unternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs in sieben Kategorien

unter den ersten drei Plätzen. Neben der bereits erwähnten Spitzenposition im Bereich „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“, landet die VAG auch bei der „Saubерkeit und Gepflegtheit der Haltestellen“ auf dem ersten Platz. Weiterhin werden die „Informationen bei Störungen und Verspätungen“ sowie die „privaten Fahrkarten-Verkaufsstellen“ von den Kundinnen und Kunden der VAG sehr geschätzt. Beide Kategorien erreichen einen zweiten Platz. Auch dass sich die VAG in den letzten Jahren verstärkt mit dem Thema der digitalen Medien auseinandersetzt hat, zahlt sich aus Sicht der Fahrgäste aus: Der „Internet-Auftritt“ und die „mobilen Informationen für das Smartphone“ sind drittplatziert. Ein weiterer dritter Platz geht an die „Fahrplan-Informationen an den Haltestellen“.

Die VAG kann nicht nur mit Spitzenplätzen punkten, auch in weiteren Kategorien verzeichnet sie signifikante Verbesserungen. So ist die „Fahrplanauskunft im Internet“ für Kundinnen und Kunden attraktiver geworden, dasselbe gilt für „Komfort und Ausstattung an Haltestellen“.

## **Hohe Kundenzufriedenheit**

Die ohnehin hohe Kundenzufriedenheit ist laut des diesjährigen Kundenbarometers sogar in allen Bereichen leicht gestiegen. 97 Prozent der Fahrgäste würden das Angebot der VAG bestimmt oder wahrscheinlich wiederwählen. Bei der Weiterempfehlung liegt dieser Wert immer noch bei 84 Prozent. Mit 67 Prozent ist der Anteil der Fahrgäste, die bestimmt und wahrscheinlich nicht auf Alternativen zum öffentlichen Nahverkehr wechseln wollen, nach wie vor erfreulich hoch.

„Das ÖPNV Kundenbarometer ist ein gutes Instrument die Akzeptanz der VAG in Freiburg zu testen und zu analysieren, wo wir noch besser werden können. Umso beachtlicher sind die zahlreichen positiven Rückschlüsse, die wir als Unternehmen für unsere Arbeit daraus ziehen können und sie sind ein großes Kompliment an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, kommentiert Dr. Helgard Berger, kaufmännischer Vorstand der VAG, das Ergebnis der Kundenbefragung. Auch Stephan Bartosch, technischer Vorstand, sieht die VAG auf einem guten Weg: „Die Freiburger Verkehrs

AG befindet sich im größten Ausbauprogramm ihres Streckennetzes.  
Zusammen mit dem Kauf von 12 neuen Straßenbahnenfahrzeugen  
investieren wir auf diese Weise in die Qualität eines Nahverkehr, der im  
Interesse unserer Fahrgäste ist.“