

Luzern, 3. März 2026

Medienmitteilung

Weiterhin hohe Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr

Der öffentliche Verkehr in der Zentralschweiz überzeugt weiterhin. Eine gemeinsame Umfrage der Kantone Luzern, Obwalden, Nidwalden und Uri zeigt eine konstant hohe Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste. Besonders geschätzt werden das engagierte Personal, das ausgebaute Nacht-Netz sowie der einfache Online-Ticketkauf. Verbesserungsbedarf sehen die Kundinnen und Kunden vor allem bei der Pünktlichkeit der Busse zu den Hauptverkehrszeiten.

Der Verkehrsverbund Luzern (VVL) sowie die Kantone Obwalden, Nidwalden und Uri liessen im Herbst 2025 erneut gemeinsam eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr durchführen. Mit der Durchführung und Auswertung wurde das Markt- und Meinungsforschungsinstitut YouGov Schweiz beauftragt. Zwischen Ende August und Mitte November beteiligten sich 3'354 Fahrgäste an der Umfrage. Die seit über zwanzig Jahren regelmässig durchgeführte Befragung liefert eine verlässliche Grundlage, um die Zufriedenheit der Fahrgäste abzufragen und die Qualität und Leistungen des bestellten öV-Angebots zu überprüfen.

Fahrgäste sind mehrheitlich zufrieden

Die Ergebnisse der Erhebung vom Herbst 2025 zeigen ein erfreuliches Gesamtbild. In den Kantonen Obwalden, Nidwalden und Uri erreichte die Zufriedenheit 80 von 100 möglichen Punkten, im Kanton Luzern 78 Punkte. Damit liegt die Bewertung über den durchschnittlichen Ergebnissen der letzten Umfragen im Jahr 2021 mit rund 75 Punkten und 2018 mit 77 Punkten¹. Auch erfüllt der öV die Erwartungen der Kundinnen und Kunden mit 79 Punkten. Zudem würden die befragten Fahrgäste den öffentlichen Verkehr grossmehrheitlich weiterempfehlen (85 Punkte). Auch mit dem Fahrplanangebot sind die Kundinnen und Kunden insgesamt zufrieden. Es wurde mit 76 Punkten bewertet. «Die hohe Zufriedenheit ist für uns Anerkennung und Ansporn gleichzeitig. Gemeinsam mit den Transportunternehmen setzen wir alles daran, die Qualität im öV weiterhin zu sichern», betont Thomas Aschwanden, Leiter Fachstelle öffentlicher Verkehr des Kantons Uri.

Kundinnen und Kunden schätzen das Personal

Besonders positiv bewertet wird das Engagement des Personals. Fahrdienst, Kontroll- und Verkaufspersonal erzielen Werte von über 80 Punkten. Gute Noten erhielten insbesondere auch die

¹ Für die Befragung 2025 wurden sowohl der Fragebogen als auch die Zusammensetzung des Stichprobenplans angepasst. Die Ergebnisse aus den Jahren 2021 und 2018 wurden deshalb nach demselben Schema neu berechnet, um sie vergleichbar zu machen. Aufgrund der Neuberechnung kann es deshalb zu leichten Abweichungen gegenüber den in früheren Reports ausgewiesenen Kennzahlen kommen.

Mitarbeitenden in den Verkaufsstellen und Reisezentren für ihre kompetente und kundennahe Beratung.

Verspätungen während Hauptverkehrszeiten werden kritisch beurteilt

Kritischer fallen hingegen die Bewertungen zur Pünktlichkeit von Bussen während der morgendlichen und abendlichen Hauptverkehrszeiten aus. In den Kantonen Luzern, Obwalden, Nidwalden und Uri wurde sie mit durchschnittlich 65 Punkten bewertet. Die Buslinien in der Stadt und Agglomeration Luzern erreichen hingegen bei der Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit während den Pendlerzeiten lediglich 56 Punkte. Damit bleiben die Werte gegenüber der letzten Erhebung tief und die Situation damit anspruchsvoll. Vor allem auf den Buslinien in der Stadt und Agglomeration im Kanton Luzern ist die Abnahme der Zufriedenheit mit 6 Punkten gegenüber dem Jahr 2018 besonders stark. Pascal Süess, Geschäftsführer vom Verkehrsverbund Luzern ergänzt: «Die Erhebung zeigt einmal mehr, dass die Zuverlässigkeit ein Schlüssel für die Attraktivität des öffentlichen Verkehrs ist. Um auch während den Hauptverkehrszeiten einen attraktiven öV anbieten zu können, sind Busbeschleunigungsmassnahmen dringend notwendig.» Erfreulich ist hingegen die Entwicklung bei der Bahn: Die Pünktlichkeit wird mit bis zu 88 Punkten bewertet. Die Resultate aus der Zufriedenheitsumfrage decken sich somit mit den schweizweit sehr guten und leicht steigenden Pünktlichkeitswerten im Jahr 2025 – und dies trotz zahlreicher Baustellen.

Ausgebautes Nachtnetz und einfacher Online-Ticketkauf überzeugen

Das Nachtnetz, welches Mitte Dezember 2021 massiv ausgebaut und in das reguläre Angebot überführt werden konnte, stösst auf Zufriedenheit. Während es bei der letzten Umfrage noch vor dem grossen Ausbau in den Kantonen Luzern, Nidwalden und Obwalden mit einer Gesamtbewertung von 61 Punkten im unteren Zufriedenheitsbereich bewertet wurde, konnte nun eine Zufriedenheit von 70 Punkten erzielt werden. Ebenso ist die Zufriedenheit mit dem Ticketkauf über Online-Kanäle gegenüber der letzten Umfrage nochmals sichtbar gestiegen. Die einfache Bedienung sowie die bequemen Bezahlmethoden werden von den Fahrgästen geschätzt.

So wurde die Kundenzufriedenheit gemessen

Befragungsgebiet

Bahn- und Buslinien in den Kantonen Luzern, Obwalden, Nidwalden, Uri sowie Buslinien im Kanton Zug (ZVB).

Erhebung

18. August 2025 bis 2. November 2025, persönliche Ansprache in den Fahrzeugen und Abgabe eines Flyers mit personalisierten Zugangsdaten (inkl. QR-Code) für den Online-Fragebogen. Durchführung und Analyse durch YouGov Schweiz AG.

Bewertung

80-100 Punkte: Sehr zufrieden, 60-79 Punkte: Zufrieden, 0-59 Punkte: Unzufrieden

Weitere Informationen

- www.vvl.ch/kuzu
- www.ow.ch
- www.nw.ch
- www.ur.ch

Auskünfte

Pascal Süess, Geschäftsführer VVL
Erreichbar am 3. März, 10.00 bis 11.00 Uhr
Telefon: 041 228 47 21
E-Mail: pascal.sueess@vvl.ch

Josef Durrer
Fachverantwortlicher öffentlicher Verkehr, Kanton Obwalden
Telefon: 041 666 64 50
E-Mail: josef.durrer@ow.ch

Markus Meisinger
Abteilungsleiter Strategie und Planung, Amt für Mobilität, Kanton Nidwalden
Telefon: 041 618 72 38
E-Mail: markus.meisinger@nw.ch

Thomas Aschwanden
Leiter Fachstelle öffentlicher Verkehr, Kanton Uri
Telefon: 041 875 24 07
E-Mail: Thomas.Aschwanden@ur.ch