



Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen GmbH  
Willy-Brandt-Platz 7  
28215 Bremen

# Gemeinsame Pressemitteilung



Bremer Straßenbahn AG  
Flughafendamm 12  
28199 Bremen

## VBN und BSAG: Bestnoten für Tarif, Preis-Leistung und Freundlichkeit

*(Bremen, 12.09.2006)* Im diesjährigen Kundenbarometer für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Deutschland erreichte der Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN) mit der Gesamtnote 2,77 die beste Bewertung der fünf teilnehmenden Verkehrsverbände. Bei den deutschen Verkehrsunternehmen erreichte die BSAG mit einer Bewertung von 2,64 den dritten Platz von insgesamt 21 teilnehmenden Unternehmen.

Die Kunden sind mit den Leistungen des VBN insgesamt sehr zufrieden. Dies zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,77 für den VBN, der besser ist als der ÖPNV-Branchendurchschnitt von 2,88. Der VBN-Wert ist auch deutlich besser im Vergleich zum letzten VBN-Kundenbarometer aus dem Jahre 2004. Vor zwei Jahren wurde eine Globalzufriedenheit für den VBN von 2,84 festgestellt, im Jahre 2002 lag die Kundenzufriedenheit noch bei 3,01. Das heißt, die VBN-Kunden sind heute wesentlich zufriedener mit der Qualität der Dienstleistungen der Verkehrsunternehmen. Auch den direkten Vergleich mit anderen Verkehrsverbänden muss der Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen nicht scheuen: So belegt der VBN mit 2,77 den ersten Platz vor dem Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN) mit 2,78 und dem Verkehrsverbund Oberelbe (Dresden) mit 2,79. Im Vergleich der Verbände schneidet der VBN also am besten ab.

Auch mit den Leistungen des Verkehrsunternehmens BSAG sind die Kunden insgesamt sehr zufrieden. Dies zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,64 für die BSAG, der deutlich besser ist als der ÖPNV-Branchendurchschnitt von 2,88. Der BSAG-Wert ist auch besser im Vergleich zum letzten BSAG-Kundenbarometer aus dem Jahre 2004. Vor zwei Jahren wurde eine Globalzufriedenheit für die BSAG von 2,69 festgestellt. Die BSAG-Kunden sind heute also deutlich zufriedener. Auch den direkten Vergleich mit anderen Verkehrsunternehmen muss die BSAG nicht scheuen: So belegt sie mit 2,64 den dritten Platz hinter den gemeinsamen Spitzenreitern moBiel aus Bielefeld und dem SWU Verkehr Ulm mit einem Wert von 2,60 sowie den Stadtwerken Münster (2,62).

#### **Detaillierte Angaben zu den Ergebnissen:**

Die Zufriedenheit von 26 Leistungsmerkmalen wurde erfragt

#### **Die Ergebnisse des VBN:**

Bestnoten im Vergleich aller beteiligten Verkehrsverbände erhielt der VBN in den 3 Merkmalen:

- Freundlichkeit des Personals (2,76)
- Preis-Leistung-Verhältnis (3,37; Bestnote aller beteiligten Verbände)
- Tarifsysteem (3,21)

#### **Die Ergebnisse der BSAG:**

Bestnoten im Vergleich aller beteiligten Unternehmen erhielt die BSAG in den 3 Merkmalen:

- Anschlüsse (2,83)
- Fahrplan zu Hause (2,42)
- Verkaufsstellen für die Tickets (2,72)

## Das ÖPNV-Kundenbarometer

Das sogenannte „ÖPNV-Kundenbarometer“ wurde durch das Meinungsforschungsinstitut „tns infratest“ durchgeführt. Untersucht wurde die Zufriedenheit der Kunden mit dem ÖPNV und seinem Leistungsspektrum. Insgesamt wurden im VBN-Land 2.336 Personen telefonisch befragt, davon 307 Interviews über die BSAG. Die Ergebnisse der Befragung werden dem VBN und der BSAG als Richtschnur für künftiges Handeln dienen, denn die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden wirkt sich direkt aus auf die Bereitschaft zur Nutzung von Bussen und Bahnen, zur Wiederwahl und zur positiven Weiterempfehlung.

### Wenn Sie Fragen haben:

VBN:

- Telefon: 0421 / 5960-0
- Telefax: 0421 / 5960-199
- Mail: [info@vbn.de](mailto:info@vbn.de)

BSAG:

- Telefon: 0421/5596-481
- Telefax: 0421/5596-141
- Mail: [info@bsag.de](mailto:info@bsag.de)

Bremen, 12.09.2006