
Medienmitteilung vom 23. September 2013

Fahrgäste stellen RBS ein gutes Zeugnis aus

Im Frühjahr dieses Jahres hat der RBS wiederum eine Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführt: Mit einer Gesamtnote von 4.14 (Maximalnote 5) stellen die Fahrgäste dem RBS ein gutes Zeugnis aus. Besonders geschätzt wird das freundliche und kompetente Personal sowie das dichte Fahrplanangebot.

Die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit dem RBS erhält in der Umfrage einen hohen Wert. Der RBS wird als «äusserst zuverlässig», «qualitativ gut», «einfach zu nutzen» und «sympathisch» beurteilt. Andererseits nehmen die Fahrgäste den RBS als eher anonym und teilweise altmodisch wahr.

Mit deutlichem Abstand am schlechtesten bewerten die Fahrgäste die Situation im RBS-Bahnhof Bern: Fast die Hälfte der Befragten ist mit dem RBS-Bahnhof in Bern eher oder sogar sehr unzufrieden. Auch dem RBS sind die engen Platzverhältnisse im Bahnhof Bern ein grosser Dorn im Auge. Daher setzt er alles daran, den neuen RBS-Bahnhof Bern so rasch wie möglich bauen zu können. Es wird aber noch über zehn Jahre dauern, bis der neue Bahnhof eröffnet werden kann. Mit der Erweiterung des Warteraums und der Verbreiterung der Zugangstreppe konnten dieses Jahr wenigstens kurzfristige Verbesserungen umgesetzt werden.

Auch bei den übrigen Bahnhöfen und auch bei den Bushaltestellen wünschen sich die Fahrgäste noch mehr Schutz vor Wind und Wetter. Während in diesem Punkt bei den Bahnhöfen der RBS selbst in der Pflicht steht, sind die Gemeinden und die Kantone für geeignete Bushaltestellen verantwortlich und der RBS hat nur wenig eigenen Spielraum. Sehr erfreulich ist hingegen, dass sich die Fahrgäste beim RBS sehr sicher fühlen.

Nach 2003 und 2009 hat der RBS 2013 die dritte Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführt. Mit 4.14 ist das Resultat dieses Jahr praktisch gleich gut wie vor vier Jahren (4.19). Die Rücklaufquote war mit 31.5 Prozent deutlich tiefer als in den vergangenen Jahren (2003/2009 rund 48 %), was der RBS darauf zurückführt, dass bei der Befragung dieses Jahr auf einen Wettbewerb verzichtet wurde.

Auskunft erteilt:

Fabienne Thommen, Verantwortliche Kommunikation RBS, Tel. 031 925 55 57 oder fabienne.thommen@rbs.ch