



MEDIENINFORMATION

SPERRFRIST: Keine

Zahlreiche wichtige Kunden-Reaktionen zum Fahrplan 2005

Anfangs Januar 2005 forderte der Kanton als Besteller des öffentlichen Verkehrs die Kunden auf, ihre Erfahrungen damit mitzuteilen. 82 Kundenreaktionen sind daraufhin eingetroffen. Es handelt sich überwiegend um negative Rückmeldungen. 63 Prozent betreffen den Fahrplan direkt und 32 Prozent den Kundenservice wie Verspätungen, Informationsdefizite oder verpasste Anschlüsse.

Nachdem das Amt für Wirtschaft und öffentlichen Verkehr am 5. Januar 2005 im Amtsblatt dazu aufgerufen hatte, erste Reaktionen zum Fahrplan 2005 mitzuteilen, sind 82 Rückmeldungen eingetroffen. Diese beachtliche Zahl überrascht. Positive Reaktionen sind nur wenige eingegangen. Anlässlich der Vernehmlassung zum Fahrplan 2005 im Sommer 2004 waren im Vergleich dazu 55 Stellungnahmen eingegangen. Die Kundenreaktionen betreffen mit 63 Prozent den Fahrplan und mit 32 Prozent den Kundenservice (Zug- und Busverspätungen, fehlende Kundeninformation, verpasste Anschlüsse, usw.). Gut ein Viertel der Reaktionen betreffend den Bus, der Rest die Bahn. Am Meisten Rückmeldungen kamen aus der Gemeinde Stans (30 %), gefolgt von Hergiswil (11 %), Ennetbürgen (10 %) und Wolfenschiessen (9 %). Die Erfahrungen und Kritikpunkte sind wichtige Hinweise für die betroffenen Transportunternehmungen und die Bestellerkantone wo noch Handlungsbedarf besteht. Schwachpunkte, besonders im Bereich des Kundenservice, welche unmittelbar ausgeschaltet werden können, sind von den Transportunternehmungen bereits an die Hand genommen worden. Hier eine Zusammenfassung der eingegangenen Rückmeldungen:

Erfahrungen / Rückmeldungen

Anzahl Kundenreaktionen

Ungünstige Anschlussverhältnisse in Luzern Richtung

Zürich, Bern oder Basel (längere Fahr- und Wartezeiten).

28 %

Häufige Verspätungen von Bahn und Bus führen zu verpassten Anschlüssen in Luzern.	24 %
Allgemein längere Fahrzeiten.	21 %
Überfüllte Züge und Busse (Fahrkomfort).	17 %
Ungenügende Information der Kunden bei Verspätungen oder technischen Problemen.	10 %

Die übrigen eingegangenen Rückmeldungen betreffen verschiedene Aspekte des Fahrplans 2005. Es sind dies beispielsweise der fehlende Halbstundentakt zwischen Stans und Luzern an den Wochenenden, fehlende Züge am Morgen und am Abend nach Dallenwil und Wolfenschiessen oder geschlossene Wartssäle in den Bahnhöfen.

Eine Auswertung der eingegangenen Kundenreaktionen ist der Zentralbahn AG und dem Postautobetreibern übermittelt worden. Diese werden nun gemeinsam mit dem Kanton Handlungsalternativen ausarbeiten. Dabei werden verschiedene Massnahmen sofort umgesetzt und andere auf den Fahrplan 2006 hin geplant. Über Massnahmen und Verbesserungen wird zur gegebenen Zeit wieder informiert. Die Sammlung von Kundenreaktionen beim Amt für Wirtschaft und öffentlichen Verkehr wird abgeschlossen.

RÜCKFRAGEN

Hanspeter Schüpfer, Amt für Wirtschaft und öffentlichen Verkehr
Tel. 041 618 76 51, mail: hanspeter.schuepfer@nw.ch

Stans, 21. Januar 2005