

**Medienmitteilung****Chur, 7. Februar 2019***Hohe Kundenzufriedenheit bei der Rhätischen Bahn***Zugpersonal der RhB: Top in Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft**

Um die Qualität ihrer Dienstleistungen zu messen, führt die Rhätische Bahn (RhB) alle zwei Jahre eine Fahrgastbefragung durch. Das Ergebnis der repräsentativen Befragung durch ein unabhängiges Marktforschungsinstitut bescheinigt der Bündner Bahn allgemein eine hohe Kundenzufriedenheit. Sehr positiv bewertet wurden die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Zug- und Verpflegungspersonals. Verbesserungspotenzial sehen die Kunden beim Preis-/Leistungsverhältnis und dem Gepäckstauraum. Der Mittelwert beträgt 84 von maximal 100 Punkten und liegt damit auf dem selben hohen Niveau wie bei der letzten Erhebung. Die Erkenntnisse aus der Kundenbefragung dienen der RhB als Basis für eine kontinuierliche Verbesserung ihrer Dienstleistungen. Dies machte sich insbesondere beim Autoverlad Vereina bemerkbar, wo die seit der letzten Befragung getätigten Investitionen in Kommunikation und Mobilfunkempfang zu einer deutlich höheren Kundenzufriedenheit geführt haben.

**Pendler-Bahn, Tourismus-Bahn, Freizeit-Bahn...**

Anlässlich der Befragung im Sommer und Herbst 2018 erhielt die RhB insgesamt 1927 Rückmeldungen von Reisenden. Dabei bewerteten alle Kundensegmente die Dienstleistungen der RhB generell als qualitativ hoch. Nicht überraschend wurde deutlich, dass die Fahrgäste im Freizeitverkehr andere Bedürfnisse und Erwartungen haben als diejenigen im Pendlerverkehr. Im touristischen Verkehr bewegt sich die RhB auf hohem Niveau. Herausragend sind die Bewertungen für den «Bernina Express» mit 90 Punkten, wobei vor allem die ausserordentlich hohen Bewertungen für die Zugbegleiter und das Verpflegungspersonal mit 96 Punkten zum sehr guten Resultat beigetragen haben. Auch im Freizeitverkehr erzielt die RhB mit 86 Punkten ein sehr gutes Ergebnis. Die beste Bewertung erteilen die Kunden bei den Kriterien Pünktlichkeit und Anschlüsse, hingegen befindet sich die Laufruhe noch nicht auf dem erwünschten Stand. Die Zufriedenheit bei den Pendlern konnte leicht auf 78 Punkte erhöht werden, was vor allem auch auf die beim Rollmaterial und den Bahnhofinfrastrukturen vorgenommenen Investitionen zurückzuführen ist.

### **Reisemotiv UNESCO Welterbe**

Die Albula- und Berninalinie sind bei vielen Kunden als Teil vom UNESCO Welterbe «Rhätische Bahn in der Landschaft Albula/Bernina» bekannt und eines der Hauptmotive für eine Reise mit der RhB. Pendlerinnen und Pendler legen in erster Linie Wert auf die Umweltverträglichkeit. Zudem schätzen sie, keine Parkplatzsorgen zu haben und auf dem Arbeitsweg nicht im Stau stehen zu müssen.

### **Autoverlad Vereina: Verbesserungen werden geschätzt**

Der Gesamtwert für den Autoverlad Vereina blieb auf hohem Niveau. Die Zufriedenheit im Sommer liegt bei 84 Punkten. Eine zusätzlich an den Spitzentagen im Februar durchgeführte Befragung ergab 82 Punkte. Die tieferen Werte an den Spitzentagen im Winter entstehen bei der Wartezeit, der Pünktlichkeit und dem Fahrplanangebot. Die seit der letzten Befragung getätigten Investitionen in die Kommunikation machen sich deutlich bemerkbar: Das neue Informationssystem mit Verlade- und Wartezeiten liess den Zufriedenheitswert für die Kommunikation von 72 auf 79 Punkte ansteigen. Die Verbesserung des Mobilfunkempfangs im Tunnel wird von den Fahrgästen ebenfalls geschätzt: Die Zufriedenheit beim Internetempfang konnte von 21 auf 73 Punkte gesteigert werden.

Mit der jährlichen Kundenbefragung will die RhB die Qualität ihrer Angebote laufend messen und den Bedürfnissen und Erwartungen ihrer Fahrgäste anpassen. Die gewonnenen Erkenntnisse werden dabei jeweils in konkrete Massnahmen umgesetzt.