

Medienmitteilung

Medienmitteilung der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn

Liestal, 26. März 2026

Umfrage: Fahrgäste mit öffentlichem Verkehr weiterhin zufrieden

Die Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs in der Nordwestschweiz sind zufrieden mit dem Angebot. Dies zeigt die Kundenzufriedenheitsumfrage 2025 der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn. Mit 77 bis 78 von 100 Punkten erreicht die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden erneut ein hohes Niveau.

Im Auftrag der vier Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn wurden zwischen August und Oktober 2025 rund 8800 Fahrgäste im Raum Nordwestschweiz zu ihren Erfahrungen mit den verschiedenen Bus-, Tram- und Bahnlinien befragt. Ziel der Umfrage war es, die Erwartungen der Kundschaft besser zu verstehen und gezielt Verbesserungsmöglichkeiten im öffentlichen Verkehr zu identifizieren.

Fahrgäste sind mehrheitlich zufrieden

Der Kundenzufriedenheitswert kombiniert die Bewertungen der einzelnen Linien mit der allgemeinen Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr. Die Zufriedenheit der Fahrgäste der Nordwestschweiz erreichte mit 77 bis 78 Punkten einen hohen Wert. In der letzten Kundenzufriedenheitsumfrage im Jahr 2023 bewegte sich der Wert im gleichen Bereich. Bei den einzelnen Befragungsthemen zeigt sich, dass die Ergebnisse in den vier Kantonen sehr ähnlich sind. Die grösste Differenz beträgt fünf Punkte und betrifft die Pünktlichkeit. Mit Werten zwischen 74 und 79 Punkten wird diese jedoch in allen Kantonen insgesamt als gut beurteilt. Während 2023 die Werte noch nahe beieinander lagen, wird die Pünktlichkeit in den Kantonen Basel-Landschaft und Solothurn nun besser eingeschätzt als in den Kantonen Basel-Stadt und Aargau.

Sehr zufrieden sind die Fahrgäste mit dem Fahrpersonal und dessen Fahrweise (76 bis 80 Punkte). Ebenfalls hohe Bewertungen erhält der einfache Kauf von Tickets und Abonnements (77 bis 79 Punkte). Weiter als gut bewertet werden die Informationen zu Abfahrtszeiten und Anschlüssen, das Angebot insgesamt, die Sauberkeit der Fahrzeuge, der Fahrplan (Häufigkeit, Merkbarkeit, Betriebszeiten) sowie das verfügbare Sortiment an Tickets und Abonnements (jeweils im Bereich 73 bis 80 Punkte).

Die Sauberkeit der Haltestellen, die Verständlichkeit der Tickets und Abonnemente sowie die Verfügbarkeit von Sitzplätzen werden mit Werten zwischen 73 und 77 Punkten als zufriedenstellend bewertet.

Das Sicherheitsgefühl an den Haltestellen in den Abend- und Nachtstunden bewerten die Kundinnen und Kunden mit 65 bis 70 Punkten. Gleiche Punktzahlen wurden auch für Informationen bei Verspätungen und Betriebsstörungen vergeben. Letzteres übt einen relativ grossen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit aus und liegt im direkten Einflussbereich der Transportunternehmen. Tendenziell höhere Werte gegenüber 2023 lassen vermuten, dass die Unternehmen ihre Verantwortung für Verbesserungen in diesem Handlungsfeld wahrnehmen.

Preis-Leistungs-Verhältnis wird am kritischsten beurteilt

Das Preis-Leistungs-Verhältnis erhält mit 61 bis 64 Punkten wie in den Vorjahren die tiefste Bewertung. Da die Preissensitivität der Fahrgäste jedoch gross ist, hat der Preis entsprechend einen starken Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit. In den Kantonen Basel-Landschaft und Basel-Stadt liegen die Werte etwas tiefer als 2023. Ein möglicher Grund dafür könnten die öffentlichen Diskussionen rund um günstigere öV-Abonnemente sein.

Erhebungsmethodik wurde angepasst

Für die alle zwei Jahre durchgeführte Erhebung wurde erstmals das Markt- und Meinungsforschungsinstitut DemoSCOPE AG beauftragt. Zudem wurde die Befragungsmethode weiterentwickelt und an jene ähnlicher Umfragen im öffentlichen Verkehr angepasst sowie der Fragebogen stark vereinfacht. Neu konnten Kundinnen und Kunden auch online über ausgehängte QR-Codes in den Fahrzeugen teilnehmen. Vergleiche mit früheren Erhebungen sind aufgrund der methodischen Neuerungen nur bedingt möglich.

Die Ergebnisse der Befragung dienen den Transportunternehmen und den Kantonen als wichtige Grundlage, um das Angebot weiterzuentwickeln und gezielt Verbesserungen umzusetzen.

Weitere Informationen

[Kanton Aargau](#)

[Kanton Basel-Landschaft](#)

[Kanton Basel-Stadt](#)

[Kanton Solothurn](#)

Auskünfte

Kanton Basel-Landschaft

Bruno Schmutz

Amt für Raumplanung

Tel.: 061 552 55 45

bruno.schmutz@bl.ch

Kanton Aargau

Sandro Maritz

Departement Bau, Verkehr und Umwelt
Tel.: 062 835 33 56
sandro.maritz@ag.ch

Kanton Basel-Stadt

Michael Redle
Amt für Mobilität
Tel.: 061 267 92 40
michael.redle@bs.ch

Kanton Solothurn

Marcel Stirnimann
Amt für Verkehr und Tiefbau
Tel.: 032 627 25 30
oev@bd.so.ch