

Pendler schätzen das verbesserte Angebot

Die RhB freut sich über eine hohe Kundenzufriedenheit

Eine im Auftrag der Rhätischen Bahn (RhB) im Sommer und Herbst 2024 durchgeführte repräsentative Kundenbefragung durch ein unabhängiges Marktforschungsinstitut stellt der RhB erneut ein sehr gutes Zeugnis aus. Die Befragung ergab einen Zufriedenheitsindex von 89 Punkten und einen Weiterempfehlungsindex von 91 von 100 möglichen Punkten. Damit konnte das hohe Niveau der letzten Befragung im Jahr 2022 gehalten und vereinzelt sogar noch gesteigert werden. Am meisten zulegen konnte die RhB bei der Zufriedenheit der Pendlerinnen und Pendler. Sehr positiv bewertet wurden wie bereits in den Vorjahren die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des gesamten Bahnpersonals. Verbesserungspotenzial sehen die befragten Fahrgäste beim Preis-/Leistungsverhältnis und dem Gepäckstauraum.

Befragt wurden Gäste im Bernina Express, Bernina Express Bus, Freizeitverkehr, Pendlerverkehr, bei Sonder- und Charterfahrten sowie am Autoverlad Vereina. Dabei bewerteten alle Kundensegmente die Dienstleistungen der RhB generell als qualitativ hoch. Die RhB erhielt insgesamt 2554 Rückmeldungen, gegenüber 2133 bei der letzten Befragung. Sie dienen der RhB als Basis für eine kontinuierliche Verbesserung ihrer Dienstleistungen.

Höhere Zufriedenheit bei Pendlerinnen und Pendlern

Die Zufriedenheit bei Pendlerinnen und Pendlern konnte von 78 auf 82 Punkte gesteigert werden, was vor allem auf Verbesserungen beim Rollmaterial und beim Fahrplanangebot zurückzuführen ist. Aktuell sind nahezu alle Pendlerzüge mit modernstem Rollmaterial ausgerüstet, und mit der Einführung des Halbstudentakts von Chur nach Thusis und Ilanz konnte ein grosses Kundenbedürfnis erfüllt werden.

Unverändert hohe Werte im Tourismus- und Freizeitverkehr

Im touristischen Verkehr bewegt sich die RhB auf hohem Niveau. Sehr erfreulich und auf gleichbleibendem Niveau sind die Bewertungen für den Bernina Express mit 88 Punkten, wobei vor allem die ausserordentlich hohen Bewertungen für das Zug- und Cateringpersonal mit wiederum 96 Punkten zum sehr guten Resultat beigetragen haben. Auch im Freizeitverkehr erzielte die RhB mit 87 Punkten ein sehr gutes Ergebnis. Die besten Werte resultierten bei den Charter- und Sonderfahrten mit 96 resp. 93 Punkten.