Zürcher Verkehrsverbund / Hofwiesenstrasse 370 / 8090 Zürich
Tel. 043 257 48 48 / www.zvv.ch / info@zvv.zh.ch

Medienmitteilung vom 18. November 2026

Fahrgäste geben dem ZVV auch 2026 gute Noten

Die Fahrgäste im Zürcher Verkehrsverbund sind weiterhin sehr zufrieden. In der jährlichen Befragung liegt die Gesamtzufriedenheit 2026 mit 79 Punkten wiederholt über dem strategischen Ziel.

Fast 21 000 Fahrgäste haben zwischen dem 11. Mai und dem 19. Juli 2026 an der jährlichen Qualitätsbefragung des ZVV teilgenommen. Online oder per Papierfragebogen haben sie ihre Zufriedenheit mit dem ZVV und den Verkehrsunternehmen im Verbund bewertet: Mit 79 von 100 möglichen Punkten liegt die Gesamtzufriedenheit wie bereits in den letzten Jahren über dem strategischen und politisch durch den Kantonsrat verankerten Ziel von 76 Punkten.

Personal, Fahrplan und Informationen punkten

Insgesamt sind die Ergebnisse der Befragung im langjährigen Vergleich erfreulicherweise sehr konstant. Besonders positiv stechen im laufenden Jahr folgende Themen hervor:

- Eine sehr hohe Zufriedenheit mit dem Personal, das täglich mit Bus, Tram, Zug und Schiff unterwegs ist: Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sowie Fahrweise des Fahrpersonals, Auftreten des Kontrollpersonals und Sicherheitsdienstes
- Eine steigende und hohe Zufriedenheit mit den Informationen zu Abfahrtzeiten und Anschlüssen
- Eine hohe Zufriedenheit mit dem Fahrplan und dem Verbundangebot von Bahn, Tram, Bus und Schiffen

Qualität soll trotz Herausforderungen gehalten werden

Der ZVV und die Verkehrsunternehmen setzen sich weiterhin für eine hohe Qualität des öffentlichen Verkehrs im Kanton Zürich ein. Ziel ist es, die guten Werte zu halten oder wo möglich zu verbessern. Es stehen allerdings anspruchsvolle Jahre bevor: Die Baustelle für das Grossprojekt «Mehrspur Zürich – Winterthur» wird in den nächsten Jahren Einschränkungen im Fahrplan der S-Bahn notwendig machen. Auch punktuelle

Betriebsstörungen und Unterbrüche können nicht ausgeschlossen werden. Gleichzeitig sorgen das dichte, stark ausgelastete Netz, steigende Fahrgastzahlen sowie ordentliche Unterhaltsarbeiten für zusätzliche Herausforderungen hinsichtlich Kapazitäten, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Sauberkeit.

Medienauskunft

Für Auskünfte zu den ZVV-Ergebnissen:
Jasmin Vogel, ZVV-Medienstelle, 043 257 68 20, jasmin.vogel@zvv.zh.ch

Für Informationen zu den Ergebnissen der Verkehrsunternehmen im ZVV wenden Sie sich bitte direkt an das entsprechende Unternehmen.

Beilagen

- Grafik mit der Bewertung der ZVV-weiten Fragen
- Grafik mit der Bewertung ausgewählter Fragen für alle marktverantwortlichen Verkehrsunternehmen

Bitte beachten Sie:
Umfrageergebnisse sind immer mit einer gewissen Unsicherheit behaftet.
Die Resultate der einzelnen Verkehrsunternehmen sind aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen (Stadt/Land, unterschiedliches Angebot, verschiedene Verkehrsmittel) nicht direkt miteinander vergleichbar.
Bewertungen von Nachtnetzlinien werden nur im Total («ZVV») ausgewiesen.

Methodische Angaben

Erhebungsperiode: 11. Mai bis 19. Juli 2026

Methode: Mixed-Mode mit Fragebögen auf Papier und online

Grundgesamtheit: Fahrgäste ab 16 Jahren, die während der Erhebungsperiode auf einer der untersuchten Linien im Gebiet des ZVV unterwegs waren

Rekrutierung: Fahrgäste wurden sowohl durch Verteilpersonen von YouGov Schweiz persönlich rekrutiert (Abgabe von Papier-Fragebogen; mit Möglichkeit, den Fragebogen

auch online auszufüllen) wie auch über offene QR-Codes auf Fenstertransparenten resp. z.T. auch via Kärtchen in den Fahrzeugen zur Teilnahme online eingeladen. Es erfolgte keine Verteilung von Papier-Fragebogen in den Fahrzeugen während der Betriebszeiten der Nachtnetzlinien.

Stichprobe: 20’907 Teilnehmende (4‘629 via Papier-Fragebogen, 16’278 via QR-Code)

Dargestellte Ergebnisse: Die Ergebnisse der beiden Rekrutierungsmethoden wurden im Gesamtergebnis zu je 50% gewichtet.

Durchführendes Institut: YouGov Schweiz