

Medienmitteilung vom 24. November 2025

Fahrgäste sind sehr zufrieden mit dem ZVV

Die Fahrgäste im Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) geben dem ZVV in der jährlichen Befragung weiterhin gute Noten. Mit 78 Punkten liegt die Gesamtzufriedenheit 2025 erneut über dem strategischen Ziel von 76 Punkten.

Zwischen dem 12. Mai und dem 20. Juli 2025 beteiligten sich rund 25 000 Fahrgäste im ZVV-Gebiet online oder per Papierfragebogen an der jährlichen Qualitätsbefragung. Dabei zeigt sich: Die Zufriedenheit mit der Qualität des öffentlichen Verkehrs im ZVV-Gebiet ist weiterhin sehr hoch. Mit 78 von 100 möglichen Punkten übertrifft die Gesamtzufriedenheit wie schon im Vorjahr das strategische Ziel von 76 Punkten. Eine hohe Kundenzufriedenheit in allen Leistungsbereichen bleibt entscheidend, um die bestehenden Fahrgäste in ihrer Wahl für den öffentlichen Verkehr zu bestärken, neue Fahrgäste zu gewinnen und so die politischen Verlagerungsziele zu erreichen.

Stabil hohe Werte – positive Entwicklung in zentralen Bereichen

Insgesamt sind die Ergebnisse der Befragung im langjährigen Vergleich sehr konstant. Hervorzuheben sind im laufenden Jahr folgende Themen:

- Eine stetig steigende und mittlerweile hohe Zufriedenheit mit dem Fahrplan, dem Angebot und der Pünktlichkeit.
- Ein sehr hoher Wert beim Sicherheitsgefühl.
- Die Zufriedenheitswerte der Verkehrsträger nähern sich weiter an - die Reisenden erleben den öV zunehmend als einheitliche Gesamterfahrung.

Qualität erhalten - trotz zukünftiger Herausforderungen

Die guten Werte auch in den kommenden Jahren zu halten, wird für den ZVV und die Verkehrsunternehmen auch künftig anspruchsvoll bleiben. Bis zum nächsten grossen Ausbauschritt sind auf dem Netz der Zürcher S-Bahn keine grösseren Ausbauten möglich. Gleichzeitig führen Unterhalts- und Bauarbeiten zu Einschränkungen. Im Jahr 2026 sind insbesondere auf dem Netz der SZU und den VBZ umfangreiche Bauarbeiten geplant. Umso

wichtiger ist es, dass alle Beteiligten ihre Anstrengungen fortsetzen, um die hohe Qualität des öffentlichen Verkehrs auch künftig sicherzustellen und weiterzuentwickeln.

Medienauskunft

Für Auskünfte zu den ZVV-Ergebnissen:

Cristina Maurer, ZVV-Medienstelle, 043 257 48 51, Cristina.maurer@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: Die Resultate der einzelnen Verkehrsunternehmen sind aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen (Stadt/Land, unterschiedliches Angebot, verschiedene Verkehrsmittel) nicht direkt miteinander vergleichbar.

Methodische Angaben

Erhebungsperiode: 12. Mai bis 20. Juli 2025

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 (Papier-Fragebogen) oder über QR-Codes auf Klebern und Plakaten in den Fahrzeugen zur Teilnahme online eingeladen

Stichprobe: 24'733 Teilnehmende (4'623 via Papier-Fragebogen, 20'110 via QR-Code)

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

Durchführendes Institut: YouGov Schweiz