Zu viel Dreck un

SBB und Post: Eine repräsentative Umfrage zeigt

Verschmutzte Züge, zu hohe Preise für Tickets, Päckli und Briefe: Viele Konsumenten sind mit den SBB und der Post unzufrieden. Das zeigt eine repräsentative Umfrage bei Bahn- und Post-Kunden.

Die gute Botschaft vorweg: 3 von 4 Schweizern loben das SBB-Personal. Nur knapp 2 Prozent aller Kunden finden, es sei um die Freundlichkeit des Personals «schlecht» oder «sehr schlecht» bestellt. Das geht aus einer repräsentativen Umfrage hervor, die das Marktforschungsinstitut GfK im Auftrag des K-Tipp durchgeführt hat (siehe auch Kasten).

Auch bei der Post fällt die Bewertung des Personals positiv aus: 83 Prozent geben ihm gute bis sehr gute Noten.

Kritik an Preisen und Dienstleistungen

Deutlich weniger gut sieht die Situation bei Preisen und Dienstleistungen aus:

■ **SBB:** Die Hälfte der Befragten beurteilt die Ticketpreise der SBB als «sehr schlecht», «schlecht» oder «ungenügend» – sprich als klar zu hoch. Nur 18,6 Prozent finden die Preise in Ordnung.

Frauen bewerten die Preispolitik der SBB im Schnitt schlechter (Schulnote 3,29), bei Männern liegt der Schnitt bei 3,46. Auch zwischen Deutsch- und Westschweiz gibt es Unterschiede: Während die Durchschnittsnote in der Deutschschweiz bei 3,48 liegt, ist sie in der Romandie mit 2,96 deutlich tiefer. Und: Haushalte mit mehr als drei Personen – also auch viele Familien – beurteilen die SBB-Preise klar kritischer als Ein- und Zweipersonenhaushalte. Die jüngeren Bahnreisenden geben den SBB punkto Preisen im Schnitt klar die schlechteren Noten als die ältere Generation.

■ **Post:** Fast die Hälfte der Befragten (46 Prozent) findet die Päckli zu teuer. Bei den Brief-Porti sind es rund 20 Prozent. Hier fällt das Urteil der 50- bis 74-Jährigen in beiden Bereichen schlechter aus.

Dreckige Züge: Sehnlich erwartetes Reinigungspersonal

SBB: Sauberkeit und Sitzplatzangebot

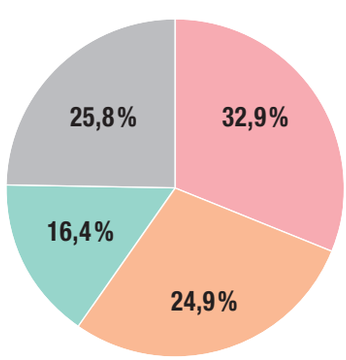
■ **Sauberkeit:** Jeder Dritte beurteilt die Sauberkeit der SBB-Toiletten in der Umfrage als «sehr schlecht», «schlecht» oder «ungenügend». Dieses Ergebnis

Repräsentative Umfra

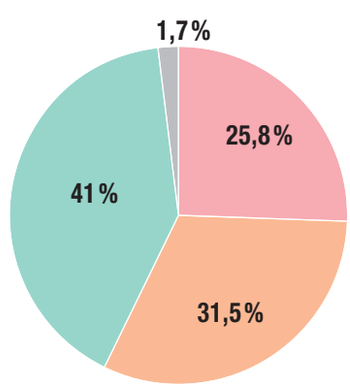
SBB: Die Sauberkeit der Züge lässt zu wünschen übrig

Die hohen Preise von SBB und Post sind das Hauptärgernis der Kunden. Auch die Sauberkeit in den Zügen und die Öffnungszeiten der Poststellen sorgen für Unzufriedenheit.

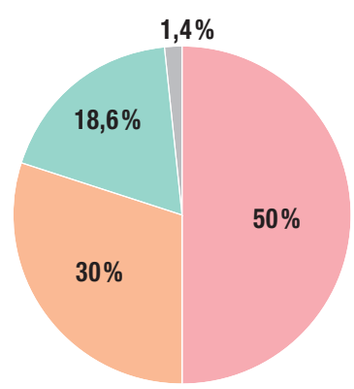
Wie beurteilen Sie die Sauberkeit der WCs in den Zügen?



Wie beurteilen Sie das Sitzplatzangebot in den Zügen?



Wie beurteilen Sie die SBB-Preise ganz allgemein?



Bewertung: sehr schlecht bis ungenügend genügend

d zu hohe Preise

eine erhebliche Unzufriedenheit bei den Kunden

KEYSTONE

erstaunt nicht: Die SBB haben in den letzten Jahren bei der Wagenreinigung massiv gespart. Die effektive Zahl der Unzufriedenen dürfte allerdings wesentlich höher liegen: Rund ein Viertel der Befragten hat mit «weiss nicht» geantwortet – wohl ein Hinweis darauf, dass viele Zugpassagiere die – verschmutzten – Toiletten gar nicht erst benützen.

Was ebenfalls auffällt: Frauen sind mit der Sauberkeit in den Zügen unzufriedener als Männer.

Ein Vergleich mit einer K-Tipp-Umfrage vor gut acht Jahren (siehe Ausgabe 20/03) macht klar: Die SBB sind weit davon entfernt, das Problem mit der mangelnden Sauberkeit in den Griff zu bekommen. Damals bezeichneten 30 Prozent der Befragten die Sauberkeit auf den SBB-Toiletten als «schlecht».

Auffallend sind auch die Unterschiede zwischen Stadt und Land: Die Benotung der Sauberkeit fällt bei den Befragten aus städtischen Gebieten deutlich schlechter aus (Durchschnittsnote 3,4) als bei den Bahnreisenden aus ländlichen Gegenden (Durchschnittsnote 3,8).

Das deutet darauf hin, dass das Problem mit verschmutzten Zügen bei den Regional- und S-Bahnen akuter ist als im Fernverkehr.

■ **Platzangebot:** Rund 250 der 1000 Befragten sind mit dem Sitzplatzangebot unzufrieden («sehr schlecht» bis «ungenügend»). Immerhin: Vier von zehn Bahnfahrern beurteilen das Platzangebot als «gut» bis «sehr gut».

Post: Öffnungszeiten und Verkaufsangebot

■ **Öffnungszeiten:** Rund die Hälfte der Befragten stellt der Post dafür «gute» bis «sehr gute» Noten aus. Der Rest teilt sich in zwei fast gleiche Blöcke auf: Die einen finden das Angebot «sehr schlecht» bis «ungenügend», die anderen gerade noch «genügend».

■ **Verkaufsangebot:** Dass die Post auch «postfremde» Produkte in ihren Filialen verkauft, lehnt rund ein Drittel der Befragten ab. Immerhin knapp 43 Prozent begrüssen diese Zusatzangebote.

Repräsentative Umfrage

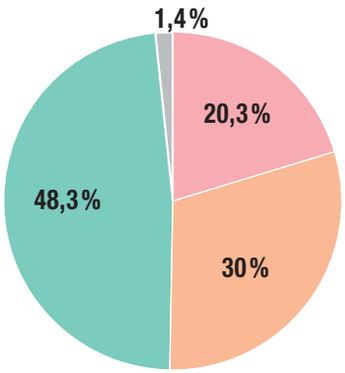
Das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland in Hergiswil NW hat Ende Januar bei 1000 Personen eine repräsentative Umfrage durchgeführt.

Themenbereiche: Preise und Dienstleistungen bei SBB und Post. Interviewt wurden gleich viele Frauen und Männer zwischen 15 und 74 Jahren (Schwerpunkt 30- bis 49-Jährige) – davon 76 Prozent in der Deutsch- und 24 Prozent in der Westschweiz. Rund drei Viertel stammen aus städtischen, ein Viertel stammt aus ländlichen Regionen.

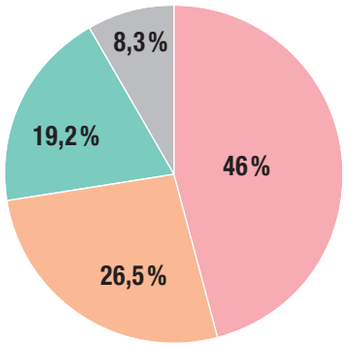
ge zum Service public

Post: Die Preise für Pakete sind zu hoch

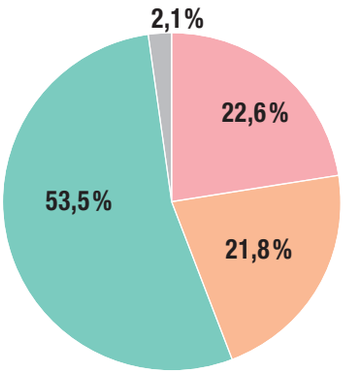
Wie beurteilen Sie die Preise für Briefe?



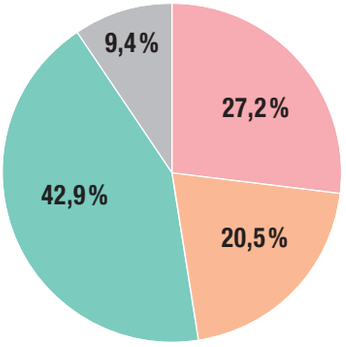
Wie beurteilen Sie die Preise für Pakete?



Wie beurteilen Sie die Schalteröffnungszeiten?



Wie beurteilen Sie das Kioskangebot am Postschalter?



gut bis sehr gut weiss nicht