

## PRESSEMITTEILUNG

### Passantenbefragung 2025: Zufriedenheit mit ESWE Verkehr gestiegen

Wiesbaden, 29.01.2026. Die in den vergangenen Jahren wieder gestiegenen Fahrgastzahlen im Linienverkehr auf knapp 59 Millionen sind kein Zufall und werden durch eine Studie der Hochschule RheinMain in Wiesbaden gestützt. In der jüngsten Erhebung des Jahres 2025 stellten die Befragten ESWE Verkehr ein verbessertes Zeugnis aus: 2,69 lautete am Ende die Gesamtnote – eine positive Entwicklung gegenüber 2024 (2,79 Punkte). Damit schnitt bei den Teilnehmenden der städtische ÖPNV deutlich besser ab als die Pkw-Nutzung in Wiesbaden: Diese wurde 2025 nur mit der Note 3,31 bewertet – mehr als eine halbe Note schlechter. ESWE Verkehr lässt die repräsentative Zufriedenheitsmessung bereits seit 20 Jahren durchführen.

„Die vergleichsweise guten Ergebnisse zeigen, dass sich unsere Bemühungen hinsichtlich der kontinuierlichen Angebots- und Serviceverbesserung für die Fahrgäste lohnen und nach der Coronazeit auch bei den Fahrgästen ankommen. Das Vertrauen in ESWE Verkehr ist gestiegen“, sagt Marion Hebding, Geschäftsführerin bei ESWE Verkehr.

#### Zusammenarbeit mit Hochschule RheinMain

Im vergangenen Jahr wurden Passanten vier Mal unter Leitung von Prof. Dr. Bernhard Heidel und Prof. Dr. Tobias Heußler (Fachbereich Wiesbaden Business School an der Hochschule RheinMain) an insgesamt zehn Standorten im Wiesbadener Stadtgebiet allgemein nach ihrer Verkehrsmittelnutzung und speziell zu ihrer Zufriedenheit mit dem Nahverkehrsangebot in der Landeshauptstadt befragt.

Die Teilnehmenden setzen sich dabei aus unterschiedlichen Gruppen zusammen: Von regelmäßigen über gelegentlichen Fahrgästen bis hin zu eingefleischten Autofahrerinnen und -fahrern kommen alle relevanten Zielgruppen in der repräsentativen Studie zu Wort. Insgesamt 1.512 Befragungen führte das studentische Team aus dem Fachbereich Wiesbaden Business School (WBS) im vergangenen Jahr durch.

Die Befragten konnten in unterschiedlichen Kategorien Schulnoten von eins bis sechs vergeben, unter anderem für die Freundlichkeit der Busfahrerinnen und -fahrer, die Schnelligkeit, mit der Ziele erreicht werden können, die Taktung sowie die Pünktlichkeit. Befragung und Auswertung liegen bereits seit 2006 in den fachkundigen Händen der Professoren Heidel und Heußler und ihrem studentischen Team.

## Bei 15 von 16 Merkmalen verbessert

Die gewachsene Kundenzufriedenheit zeigt sich darin, dass im vergangenen Jahr 15 der 16 abgefragten Merkmale besser bewertet wurden. Insbesondere wurden die Umweltleistung der ESWE Verkehr, die Kontrollen, die Informationen über mögliche Verspätungen sowie die Atmosphäre in den Bussen (hier geht es vor allem um zu volle Busse) gegenüber dem Vorjahr deutlich besser bewertet. Außerdem erzielten beispielsweise die gute Erreichbarkeit der Ziele sowie die Fahrzeit, Dauer und Schnelligkeit eine bessere Bewertung.

Prof. Dr. Bernhard Heidel betont: „Das Besondere an der Studie ist der Vergleich von Bus- und Pkw-Verkehr. Die wichtigste Erkenntnis ist, dass die Befragten gemerkt haben, dass sich vieles bei der ESWE Verkehr zum Positiven verändert hat. Das zeigt sich an den Antworten auf die beiden offenen Fragen nach den sogenannten Likes und Dislikes und noch mehr bei den Antworten auf die geschlossenen Fragen.“

Andreas Kowol, Aufsichtsratsvorsitzender von ESWE Verkehr, sagt: „Die positiven Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung bestärken uns in unserem Kurs: ESWE Verkehr bietet Qualität und Zuverlässigkeit – gerade im Vergleich zum Schienenverkehr, wo es aufgrund der Unterfinanzierung häufig Ausfälle gibt. Gleichzeitig sehen wir die Potenziale. Mit der geplanten Liniennetzreform werden wir durch neue, direktere Verbindungen und zusätzliche Erschließungen dafür sorgen, dass Busfahren in Wiesbaden künftig effizienter und noch attraktiver wird.“

Marion Hebding hebt die Objektivität der Kundenzufriedenheitsmessung besonders hervor und sieht ebenfalls noch Verbesserungsmöglichkeiten. „Es gibt natürlich immer noch Punkte, in denen wir uns weiter verbessern können und wollen. Daran arbeiten wir kontinuierlich.“ Laut Studie gibt es etwa Steigerungspotenzial bei den Kategorien Pünktlichkeit und weiterhin bei der „Atmosphäre“ in den Bussen im Linienverkehr.

Die Zufriedenheitsmessung liefert ESWE Verkehr stets wichtige Erkenntnisse. Die nächste Welle der Untersuchung wurde gerade in Wiesbaden gestartet.



(v.l.n.r.) Prof. Dr. Bernhard Heidel, Marion Hebding, Geschäftsführerin ESWE Verkehr, Andreas Kowol, Aufsichtsratsvorsitzender ESWE Verkehr und Dr. Tobias Heußler

(Fachbereich WBS an der Hochschule RheinMain)

Quelle: ESWE Verkehr