

Pressedienst

143/16. März 2026/kob-ang

Kund*innen geben KVG Bestnoten

Die Fahrgäste der KVG haben dem Verkehrsunternehmen bei der aktuellen Kund*innenzufriedenheitsumfrage (KZU) 2025 ein hervorragendes Zeugnis ausgestellt. Mit einer gewichteten Gesamtnote von 1,60 (2024: 1,83) erreicht die KVG das beste Ergebnis seit Beginn der Erhebung im Jahr 2010.

Für die Umfrage wurden im Herbst 2.441 Interviews mit Fahrgästen geführt. Aus den Antworten wurde die Gesamtnote ermittelt. In allen abgefragten Merkmalen konnte sich die KVG gegenüber dem Vorjahr verbessern.

Deutliche Fortschritte zeigen sich bei der Bewertung der Fahrzeuge. Dort vergaben die Fahrgäste eine Note von 1,60, nachdem dieser Bereich bereits 2024 mit 1,87 positiv bewertet worden war. In diese Kategorie fließen unter anderem die Sauberkeit, der Zustand der Fahrzeuge sowie das Sicherheitsgefühl und der Schutz vor Belästigungen ein.

Auch das KVG-Personal wurde von den Fahrgästen noch besser bewertet: Die Note verbesserte sich von 1,81 im Jahr 2024 auf 1,51.

Besonders bemerkenswert ist die Entwicklung beim Angebot. Trotz eines im Befragungszeitraum nicht durchgehend zuverlässigen Fahrplans – unter anderem aufgrund von Fahrtausfällen – hat sich die Bewertung in diesem Bereich deutlich verbessert: von 1,89 im Jahr 2024 auf 1,51.

Den scheinbaren Widerspruch zwischen Angebotsausfällen und der verbesserten Bewertung erklärt sich der städtische Eigenbetrieb Beteiligungen damit, dass viele befragte Fahrgäste offenbar ein gewisses Verständnis für die betrieblichen Rahmenbedingungen haben. Gleichzeitig scheinen sie die Bemühungen der KVG zu würdigen, trotz einer eingeschränkten Fahrzeugflotte Stabilität und Pünktlichkeit im Betrieb zu gewährleisten.

Darüber hinaus könnten Verbesserungen beim Sicherheitsempfinden, beim Fahrkartenangebot, bei der Fahrgästeinformation sowie bei der



Landeshauptstadt Kiel

Pressereferat

Postfach 1152
24099 Kiel

Verantwortlich:

Pressesprecherin
Kerstin Graupner
+49 (0) 431 901-1007

Redaktion:

Arne Gloy
+49 (0) 431 901-2406

E-Mail:

presse@kiel.de

Internet:

www.kiel.de
www.kieler-woche.de
www.kiel-sailing-city.de

Freundlichkeit des Personals dazu beigetragen haben, die aus Fahrgästesicht negativen Effekte der Angebotsreduktion teilweise zu kompensieren.

Mit der sehr guten KZU-Note erfüllt die KVG grundsätzlich eine wichtige Voraussetzung für eine mögliche Anreizvergütung. Diese kann gewährt werden, wenn Einsparungen im Vergleich zu den erlaubten Höchstkosten vorliegen. Ob diese Bedingung erfüllt wird, steht jedoch noch nicht abschließend fest. Aufgrund der zahlreichen Fahrtausfälle im vergangenen Jahr gilt eine entsprechende Vergütung derzeit als eher unwahrscheinlich.