

02.10.2025

Pressemitteilung

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe
Aktiengesellschaft
Pressesprecher
Herr Heiko Rehberg
Herr Tolga Otkun
Am Hohen Ufer 6
30159 Hannover, DE
+49 511 1668-3040
presse@uestra.de

ÖPNV-Kundenbarometer 2025

ÜSTRA und regiobus von Fahrgästen erneut sehr positiv bewertet

Sehr gut! So lautet das Fazit der Nutzerinnen und Nutzer von Bussen und Stadtbahnen in der Region Hannover. Sowohl ÜSTRA als auch regiobus erhielten 2025 Bestnoten von ihren Kundinnen und Kunden.

Beide Unternehmen nahmen mit 35 anderen Verkehrsunternehmen (sowie 6 Verkehrsverbünden) am bundesweiten sogenannten „ÖPNV-Kundenbarometer“ teil. Die ÜSTRA landete im Gesamtranking wie im vergangenen Jahr auf Platz 3, regiobus verbesserte sich von Platz 14 auf Platz 13.

Seit Jahren ermittelt das „ÖPNV-Kundenbarometer“, wie die Kundinnen und Kunden die verschiedenen Dienstleistungen der jeweiligen Unternehmen bewerten. Das Instrument zur Qualitätsmessung ist eine repräsentative Befragung des renommierten Marktforschungsinstituts Kantar. Zwischen April und Juli 2025 wurden bundesweit circa 26.000 Interviews geführt. Für die ÜSTRA wurden 1000, für regiobus 500 Fahrgäste befragt. Zusätzlich zur Abfrage der Gesamtzufriedenheit haben die Kundinnen und Kunden rund 40 Leistungsmerkmale in sechs verschiedenen Leistungsbereichen bewertet. Das Kundenbarometer gibt Aufschluss über Verbesserungen beziehungsweise Verschlechterungen in einzelnen Kategorien und hilft den Verkehrsunternehmen, ihre Position in der Branche insgesamt einordnen zu können.

Die ÜSTRA schaffte es in Bezug auf die verschiedenen Themenfelder 12-mal auf das Siegertreppchen, ergatterte also entweder einen ersten, zweiten oder dritten Platz. Beim Thema **Anschlüsse** und **Taktfrequenz** ist das Unternehmen absolute Spitze. **Linien- und Streckennetz**, **Freundlichkeit und Kompetenz des Fahrpersonals** sowie das Vertriebsnetz mit **privaten Verkaufsstellen** landeten jeweils auf dem zweiten Platz. Die Bronzemedaille gab es unter anderem für **die Schnelligkeit der Beförderung**, für die erst zu Beginn dieses Jahres

eingeführten **QR-Codes an den Haltestellen mit Echtzeitauskunft** und die **Sicherheit an Haltestellen tagsüber**. Bei regiobus wurde insbesondere **die Sicherheit im Fahrzeug tagsüber positiv** beurteilt, sodass das Unternehmen in dieser Kategorie auf dem dritten Platz landet.

„Beide Unternehmen setzen sich auch in diesem Jahr wieder deutlich vom Branchentrend ab“, unterstreicht die ÜSTRA Vorstandsvorsitzende und regiobus Geschäftsführerin Elke van Zadel.

„Bei der bundesweiten Betrachtung der Qualitätsstandards im ÖPNV liegen ÜSTRA und regiobus signifikant über dem Durchschnitt, was erneut zeigt, wie hoch wir die Messlatte in der Region Hannover gelegt haben“, resümiert Ulf-Birger Franz, Verkehrsdezernent der Region Hannover.

„Unsere Dienstleistung bleibt auf hohem Niveau“, betont Denise Hain, Vorständin ÜSTRA und Geschäftsführerin regiobus. „Freundlichkeit, Kompetenz und Serviceorientierung unseres Personals wurden auch in diesem Jahr als hervorragend eingestuft. Das ist ein Beleg für unsere hohe Ausbildungsqualität. Auch für die Mitarbeitenden in unserem Servicecenter ist es eine tolle Wertschätzung, dass ihre persönliche Beratung als ‚sehr gut‘ eingestuft wird.“

Vergleicht man die ÜSTRA mit Verkehrsunternehmen, die ähnliche Rahmenbedingungen bezüglich der Größe der Flotte, der Personalstärke, der Einwohnerzahl und des Bedienegebietes aufweisen, dann ist sie in mehr als einem Dutzend Merkmalen führend. So zum Beispiel bei **Pünktlichkeit, Aktivitäten zur Umweltschonung, Tarifsystem** oder beim **Preis-Leistungs-Verhältnis**.

Traditionell kritisch gesehen werden Themen wie **Sicherheit im Fahrzeug abends** oder **Sicherheit an Haltestellen abends**. Hier ergibt sich allerdings ein differenziertes Bild: In den Fahrzeugen fühlen sich die Kundinnen und Kunden vergleichsweise sicher. Im Außenbereich sinkt das subjektive Sicherheitsgefühl. Hier setzt die ÜSTRA mit verschiedensten Maßnahmen an: Notruf-Infosäulen an unterirdischen Stationen der Stadtbahn und an vielen oberirdischen Haltestellen, Videoüberwachung an 30 Haltestellen, Kameras in allen Bussen und zwei Drittel der Stadtbahnen, Sprechstellen in den Stadtbahnen mit direktem Kontakt zum Fahrpersonal und vieles mehr.

Für Rückfragen stehen Ihnen zur Verfügung

Heiko Rehberg

T +49 511 1668-3040

Tolga Otkun

T +49 511 36888-769