

01.10.2026

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

Verkehrsunternehmen der Region überzeugen im bundesweiten Vergleich

ÜSTRA erneut auf Spitzenplatz im ÖPNV-Kundenbarometer

Seit Jahren schneiden die hannoverschen Verkehrsunternehmen ÜSTRA und regiobus beim sogenannten ÖPNV-Kundenbarometer, das vom Marktforschungsinstitut Kantar durchgeführt wird, gut oder sehr gut ab. Diese Erfolgsgeschichte setzt sich auch 2026 fort.

Die ÜSTRA landet mit einem „sehr gut“ in diesem Jahr im Vergleich mit 38 anderen Verkehrsunternehmen auf Platz 2 und bekräftigt damit ihre Position an der Spitze des bundesweiten Kundenrankings. Die regiobus landet auf Platz 26 und wird mit „Gut“ bewertet.

„Das Ergebnis freut uns sehr und ist eine schöne Bestätigung für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, unterstreicht die Vorstandsvorsitzende der ÜSTRA und Geschäftsführerin der regiobus, Elke van Zadel.

Im Untersuchungszeitraum (14. April bis 16. Juli 2026) wurden bundesweit 22.000 repräsentative Telefon- und Online-Interviews mit Nutzerinnen und Nutzern von ÖPNV-Verkehrsmitteln geführt. In der Region Hannover waren es konkret 1.000 (ÜSTRA) und 500 (regiobus) Befragte.

Neben der Bewertung der Gesamtzufriedenheit wurden die Kundinnen und Kunden auch zu rund 40 einzelnen Leistungsmerkmalen aus sechs unterschiedlichen Bereichen befragt. Die Ergebnisse zeigen, auf welchen konkreten Feldern sich die Wahrnehmung der Fahrgäste verändert hat und ermöglichen den Verkehrsunternehmen zugleich eine Einordnung ihrer Leistungen im Vergleich zur Branche.

In neun Kategorien ist die ÜSTRA unter den Top 3. Das gilt zum Beispiel für die Taktfrequenz, die Anschlüsse oder das Linien- und Streckennetz. Auffällig positiv werden die Freundlichkeit

und die Kompetenz des Fahrpersonals bewertet. Bei regiobus erreichen Fahrkomfort, Bequemlichkeit im Fahrzeug, Sauberkeit und Gepflegtheit ebenso gute Werte.

Die Schnelligkeit der Beförderung, Infos über App und Website sowie die Informationen im Fahrzeug werden bei beiden Unternehmen gut bis sehr gut eingestuft.

Gut bis sehr gut schneiden beide Unternehmen auch beim Thema „Sicherheit im Fahrzeug“ und „Sicherheit an der Haltestelle tagsüber“ ab. Schlechter hingegen wird das Thema „Sicherheit in den Abendstunden“ bewertet – dies gilt allerdings branchenweit.

„Es zeigt sich, dass das subjektive Sicherheitsgefühl unserer Fahrgäste ganz eindeutig tageszeitabhängig ist“, betont van Zadel. „Hier werden wir weiter an Aspekten arbeiten, die helfen, Unsicherheiten abzubauen.“

Zuletzt hatten ÜSTRA und regiobus verschiedene Maßnahmen initiiert, um das persönliche Sicherheitsgefühl von Kundinnen und Kunden zu stärken. Neben der schon seit Jahren im Einsatz befindlichen Videotechnik im Fahrzeug- und Stationsbereich, wird das Sicherheitspersonal aktuell mit Bodycams ausgestattet. Eine Kampagne zum respektvollen Umgang miteinander oder Führungen zur Nutzung von Notrufsäulen sind nur weitere Bausteine einer umfassenden Sicherheitsstrategie. Aktivitäten, die von den Fahrgästen honoriert werden, wie das Barometer zeigt.

„Das positive Ergebnis zeigt, wie erstklassig unser Nahverkehr ist“, erklärt der Verkehrsdezernent der Region Hannover und Aufsichtsratsvorsitzender der ÜSTRA, Ulf-Birger Franz. „Es ist die große Herausforderung, dieses Niveau angesichts der Probleme der öffentlichen Haushalte auch in Zukunft zu halten“, so Franz

Für Rückfragen stehen Ihnen zur Verfügung

Heiko Rehberg

T +49 511 1668-3040

Tolga Otkun

T +49 511 36888-769