

Nach einer Untersuchung des Schwedischen Qualitätsindex' (SKI), sind Bahnreisende in Schweden am unzufriedensten mit ihrem staatseigenen Bahnbetrieb SJ, wenn es darum geht, innerhalb des Landes zu reisen.



Ein Zug der Statens Järnvägar (SJ) nahe Stockholm. (Foto Erich Westendarp)

Zum fünfzehnten Mal in Folge untersucht der Schwedische Qualitätsindex, wie Inlandsreisende ihre Reisen mit Bus, Flugzeug und Zug erleben. In der diesjährigen Umfrage geben die Kunden an, dass Nachhaltigkeit beim Reisen für sie wichtig sei, dennoch schneidet die relativ umweltfreundliche schwedische Eisenbahn am schlechtesten bei der Kundenzufriedenheit ab.

Der gesamte Personenverkehr in Schweden verliert im Jahr 2019 an Kundenzufriedenheit, was vor allem auf eine geringere Kundenzufriedenheit bei Bussen und Flügen zurückzuführen ist. Die Bahnindustrie konnte dagegen nicht tiefer sinken.

Laut der [SKI-Studie](#) lag die Kundenzufriedenheit mit SJ bei 55,9 Punkten, vorletzter Platz vor „Anderen Bahnunternehmen“.

Fernbusunternehmen bekommen höchste Wertung, außer FlixBus

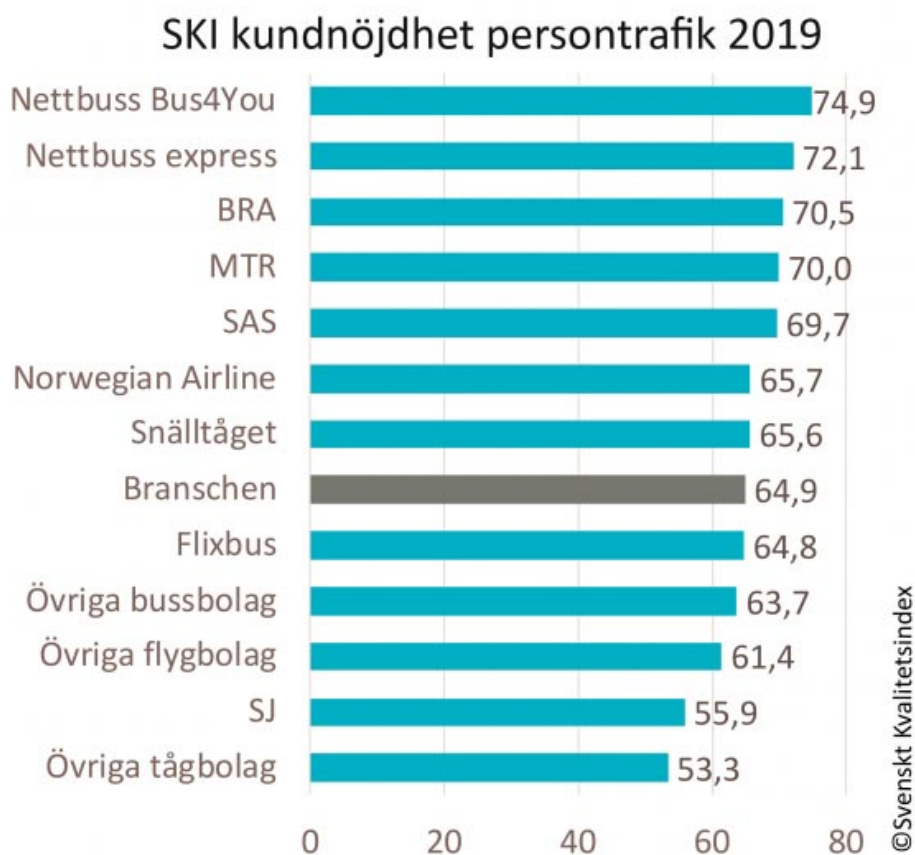
Die höchste Bewertung der Kundenzufriedenheit erfuhren zwei Fernbusunternehmen: Nettbus4You (74,9) und Nettbus Express (72,1). Das deutsche Fernbusunternehmen FlixBus rangiert hingegen im letzten Drittel des Index'. Mit dem Zufriedenheitswert von 64,8 liegt das Unternehmen aus München unter dem Branchendurchschnitt (64,9), nur drei Plätze vor SJ. Offenbar hat FlixBus ein Problem mit der Kundenzufriedenheit in Schweden.

Flugreisen

Vergleichsweise gut schnitten in Schweden die Flugunternehmen bei ihren Kunden ab. 70 Punkte gab es für BRA, eine Fluggesellschaft, die hauptsächlich Inlandsflüge anbietet, danach ordnet sich Scandinavian Airlines (SAS) mit 69,7 Punkten ein.

Da die Befragung im April stattfand, ist es unwahrscheinlich, dass der aktuelle Streik der SAS-Piloten - der dazu führte, dass Tausende von Reisenden tagelang irgendwo festsäßen und ihre Wut auf SAS hegen und pflegen konnten - mit in die Bewertung einfluss.

Gesamtwertung



Insgesamt erfuhren Fernbusunternehmen mit 70,2 Punkten die höchste Wertung, trotz der Korrektur nach unten durch Flixbus, danach kamen die Fluggesellschaften mit 66,8 Punkten, und schließlich Zugreiseunternehmen mit 61,2 Punkten.

Die Umweltfreundlichkeit spielte eine große Rolle bei der Bewertung durch die Kunden, allerdings mindestens genauso wichtig waren bei der Bewertung die Faktoren, wie die jeweiligen Unternehmen mit Verspätungen und Störungen umgehen und wie sie darüber mit ihren Kunden kommunizieren, schreibt SKI.

An der repräsentativen Befragung haben 2.222 Leute teilgenommen.

Schweden sind unzufrieden mit ihrer Bahn, zufrieden mit
Fernbussen | 4

ap