

Befragung zur Kund:innenzufriedenheit zum KlimaTicket

November/Dezember 2022

Alle dargestellten Daten beziehen sich auf die erhobenen Daten im Rahmen der Befragung zur Kund:innenzufriedenheit zum KlimaTicket 2022. Das Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie hat dafür das Marktforschungsinstitut TQS Research & Consulting beauftragt.

1. Untersuchungsdesign	3
2. Statistische Merkmale	3
3. Fragen	7
3.1. Nutzungshäufigkeit von Fortbewegungsmitteln	7
3.2. Zweck der Nutzung	7
3.3. Verfügbarkeit von Tickets und Fortbewegungsmitteln	8
3.4. Zufriedenheit mit öffentlichem Verkehr	9
3.5. Gründe für Zufriedenheit	9
3.6. Gründe für Unzufriedenheit	10
3.7. Qualität des öffentlichen Verkehrs	11
3.8. Verbesserungen der Qualität	11
3.9. Verschlechterungen der Qualität	12
3.10. Veränderung im Mobilitätsverhalten	12
3.11. Besitz eines Klimatickets	13
3.12. Hauptgründe für Kauf eines Klimatickets	13
3.13. Weiterempfehlungsabsicht	14
3.14. Zufriedenheit mit KlimaTicket	14
3.15. Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten	15
3.16. Gewünschte Zusatzleistungen	16
3.17. Möglichkeit der Nutzung anderer Mobilitätsdienstleistungen	16

3.18. Bekanntheit des VMOBIL Kundenportals	17
3.19. Gebuchte Mobilitätsmodule	18
3.20. Nutzungsverhalten	18
3.21. Zukunft des Klimatickets	19
4. Summary	21
5. Statistische Analyse	22

1. Untersuchungsdesign

Tabelle 1 Eckdaten der Befragung

Studientitel	Kund:innenzufriedenheitsbefragung zum KlimaTicket
Instrument	Fragebogen mit offenen und geschlossenen Fragestellungen
Zielgruppe	Nutzer:innen des KlimaTickets
Methode	CAWI – Computer Assisted Web Interviews
Sample	24356 Interviews (gewichtet)
Schwankungsbreite	± 1 Prozentpunkte (bei n = 24356)
Untersuchungszeitraum	07.11.2022 – 04.12.2022
Auswertung	Tabellenband, Ergebnisbericht inkl. Charts und Summary
Auftraggeber	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
Auftragnehmer	TQS Research & Consulting

2. Statistische Merkmale

Tabelle 2 Geschlechterzugehörigkeit

Geschlecht	Anzahl	Prozent
männlich	10.768	44,2 %
weiblich	13.524	55,5 %
divers	64	0,3 %
gesamt	24.356	100,0 %

Tabelle 3 Alter

Alter	Anzahl	Prozent
bis 29 Jahre	3.253	13,4 %
30 bis 39 Jahre	3.815	15,7 %
40 bis 49 Jahre	3.951	16,2 %
50 bis 59 Jahre	5.834	24,0 %
60 Jahre und älter	7.502	30,8 %

Tabelle 4 Bundesland

Bundesland	Anzahl	Prozent
Wien	1.5628	64,2 %
Niederösterreich	2.060	8,5 %
Burgenland	184	0,8 %
Oberösterreich	1.017	4,2 %
Steiermark	626	2,6 %
Salzburg	969	4,0 %
Kärnten	214	0,9 %
Tirol	1.941	8,0 %
Vorarlberg	1.592	6,5 %
Im Ausland	124	0,5 %

Tabelle 5 Schulbildung

Schulbildung	Anzahl	Prozent
Pflichtschule	681	2,8 %
Berufs-, Fachschule, mittlere Lehranstalt	5.880	24,1 %
Matura	6.533	26,8 %

Schulbildung	Anzahl	Prozent
Abgeschlossene Hochschule, Universität, Fachhochschule	11.200	46,0 %
Kein Abschluss/anderes	61	0,3 %

Tabelle 6 Beruf

Beruf	Anzahl	Prozent
Selbstständig, freiberuflich	1.694	7,0 %
Angestellte:r, Beamt:in	13.421	55,1 %
Arbeiter:in	915	3,8 %
Landwirt:in	15	0,1 %
Lehrling	45	0,2 %
Nicht berufstätig, arbeitssuchend	420	1,7 %
Schüler:in, Studierende:r	1.463	6,0 %
In Karenz	172	0,7 %
In Pension	6.211	25,5 %

Tabelle 7 Haushalts-Nettoeinkommen

Haushalts-Nettoeinkommen	Anzahl	Prozent
bis unter 1.000 Euro	859	3,5 %
1.000 bis unter 1.500 Euro	1.608	6,6 %
1.500 bis unter 2.000 Euro	2.598	10,7 %
2.000 bis unter 2.500 Euro	3.036	12,5 %
2.500 bis unter 3.000 Euro	3.145	12,9 %
3.000 bis unter 5.000 Euro	6.332	26,0 %
5.000 oder höher	2.706	11,1 %
keine Angabe	4.071	16,7 %

Tabelle 8 KlimaTicket (Österreich/regional)

KlimaTicket	Anzahl	Prozent
KlimaTicket Österreich	4.050	16,6 %
KlimaTicket regional	20.306	83,4 %

Tabelle 9 Welches Klimaticket besitzen Sie? (siehe Frage 12)

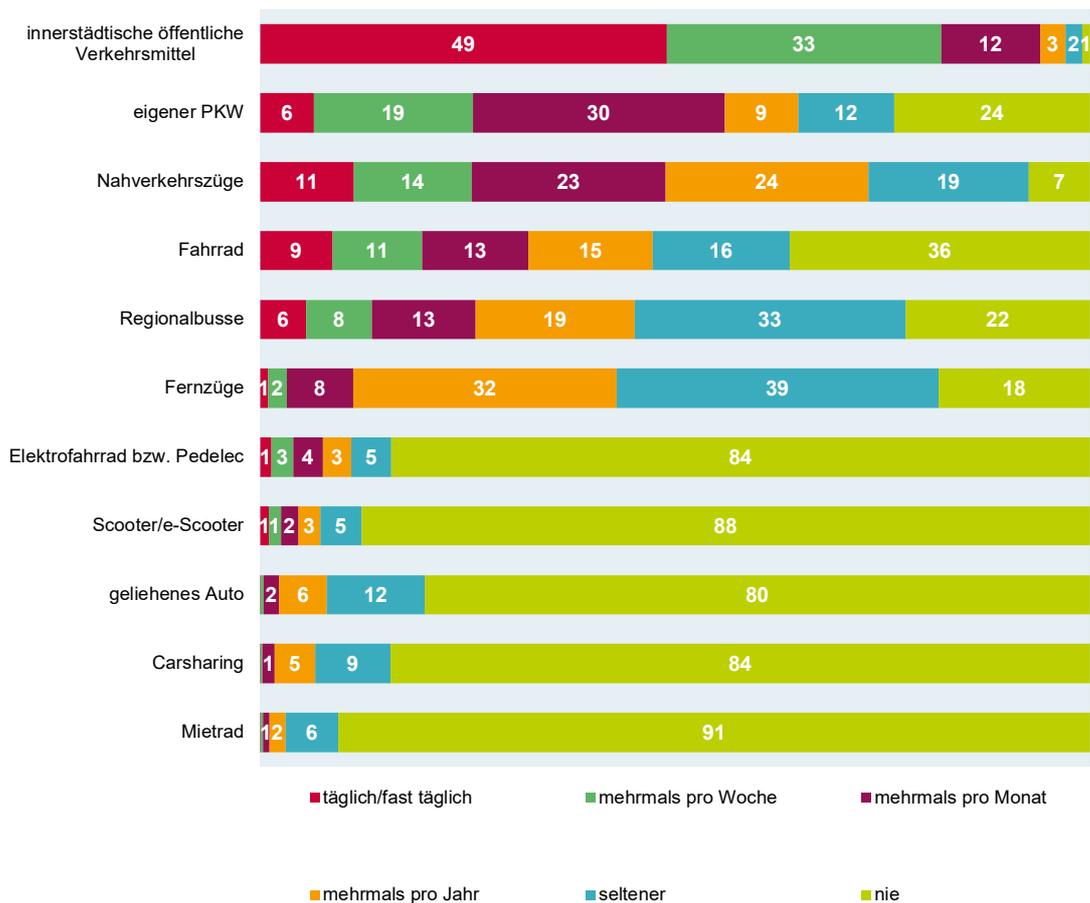
KlimaTicket	Anzahl	Prozent
KlimaTicket Österreich	4.050	16,6 %
KlimaTicket Oberösterreich	284	1,2 %
KlimaTicket Salzburg	780	3,2 %
KlimaTicket Steiermark	365	1,5 %
KlimaTicket Kärnten	81	0,3 %
KlimaTicket Tirol	1.810	7,4 %
KlimaTicket VMobil	992	4,1 %
KlimaTicket VOR	704	2,9 %
Jahreskarte Wien	15.290	62,8 %

3. Fragen

3.1. Nutzungshäufigkeit von Fortbewegungsmitteln

Frage 1: „Wie häufig nutzen Sie die folgenden Fortbewegungsmittel?“ (Angaben in %, n = 24.356)

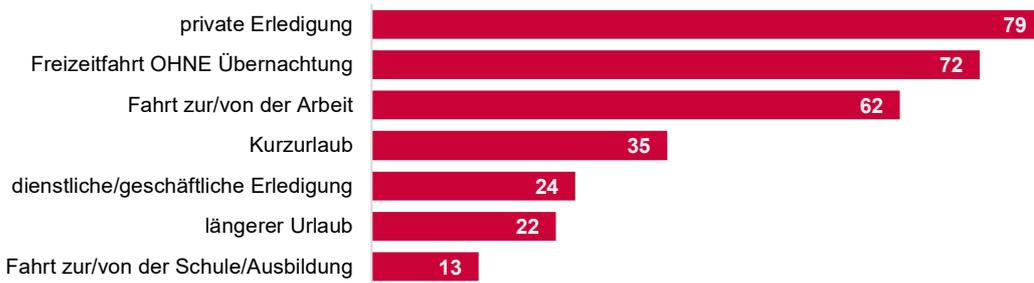
Abbildung 1 Nutzungshäufigkeit von Fortbewegungsmitteln



3.2. Zweck der Nutzung

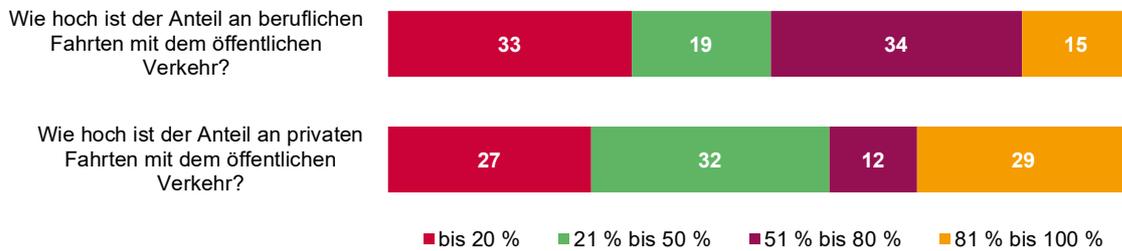
Frage 2: „Zu welchem Zweck sind Sie hauptsächlich mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs?“ (Angaben in %, n = 24.356)

Abbildung 2: Zweck der Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln



Frage 3: „Wie hoch ist der Anteil an ...?“ (Angaben in %, n = 24.356)

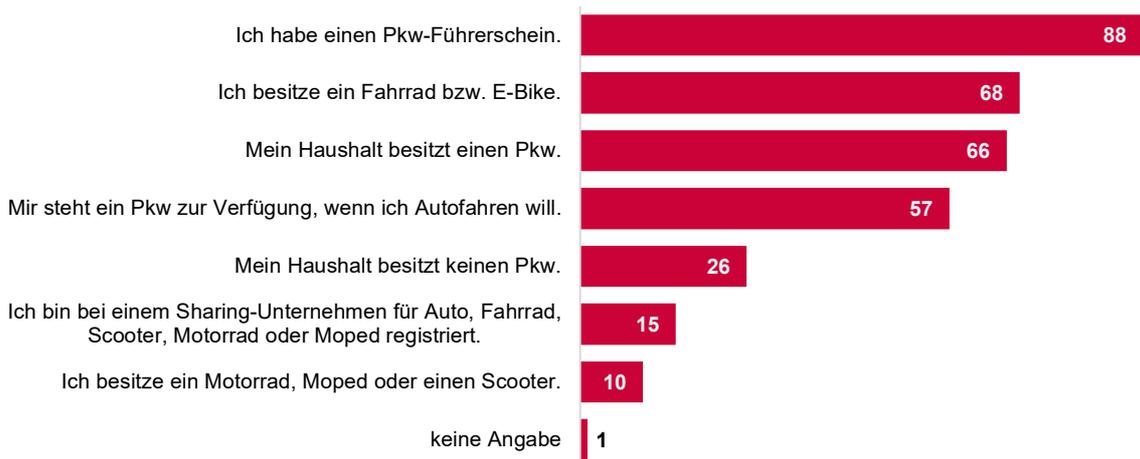
Abbildung 3: Anteil an beruflichen und privaten Fahrten



3.3. Verfügbarkeit von Tickets und Fortbewegungsmitteln

Frage 4: „Was trifft auf Sie zu?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, n = 24.356)

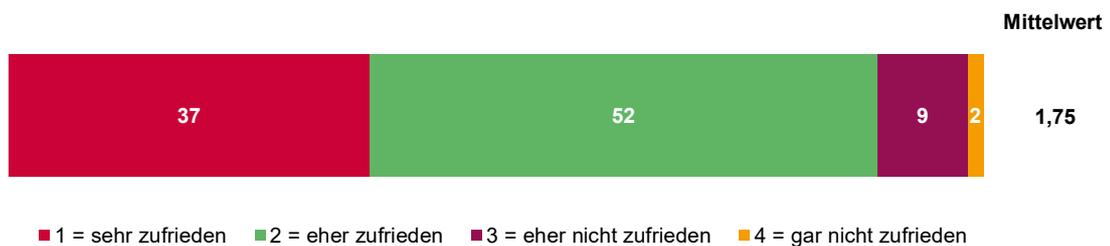
Abbildung 4: Verfügbarkeit von Tickets und Fortbewegungsmitteln



3.4. Zufriedenheit mit öffentlichem Verkehr

Frage 5: „Wie zufrieden sind Sie mit dem Öffentlichen Verkehr in Österreich in Hinblick auf Ihre persönlichen Mobilitätsbedürfnisse?“ (Angaben in %, n = 24.220)

Abbildung 5: Zufriedenheit mit öffentlichem Verkehr



3.5. Gründe für Zufriedenheit

Frage 6: „Warum sind Sie sehr bis eher zufrieden mit dem Öffentlichen Verkehr in Österreich?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, Basis: wenn eher oder sehr zufrieden, n = 21.599)

Abbildung 6: Gründe für Zufriedenheit



3.6. Gründe für Unzufriedenheit

Frage 7: „Warum sind Sie eher weniger bis gar nicht zufrieden mit dem Öffentlichen Verkehr in Österreich?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, Basis: wenn eher oder sehr unzufrieden, n = 2.621)

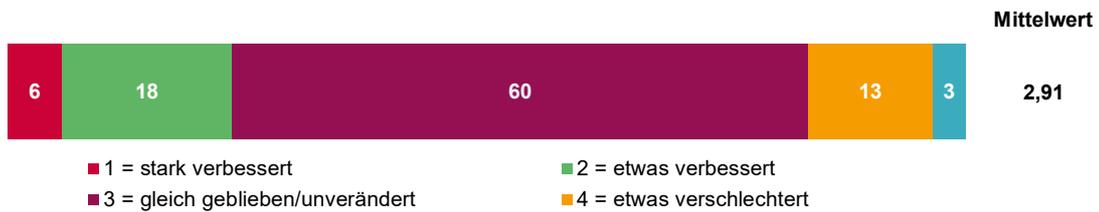
Abbildung 7: Gründe für die Unzufriedenheit



3.7. Qualität des öffentlichen Verkehrs

Frage 8: „Wie hat sich die Qualität des Öffentlichen Verkehrs in Hinblick auf Ihre persönlichen Mobilitätsbedürfnisse im Vergleich zum Vorjahr verändert?“ (Angaben in %, n = 23.598)

Abbildung 8: Qualität des öffentlichen Verkehrs



3.8. Verbesserungen der Qualität

Frage 9: „In welchen Bereichen hat sich die Qualität Ihrer Meinung nach verbessert?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, Basis: wenn etwas oder stark verbessert, n = 5.538)

Abbildung 9: Verbesserung der Qualität



3.9. Verschlechterungen der Qualität

Frage 10: „In welchen Bereichen hat sich die Qualität Ihrer Meinung nach verschlechtert?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, Basis: wenn etwas oder stark verschlechtert, n = 3.874)

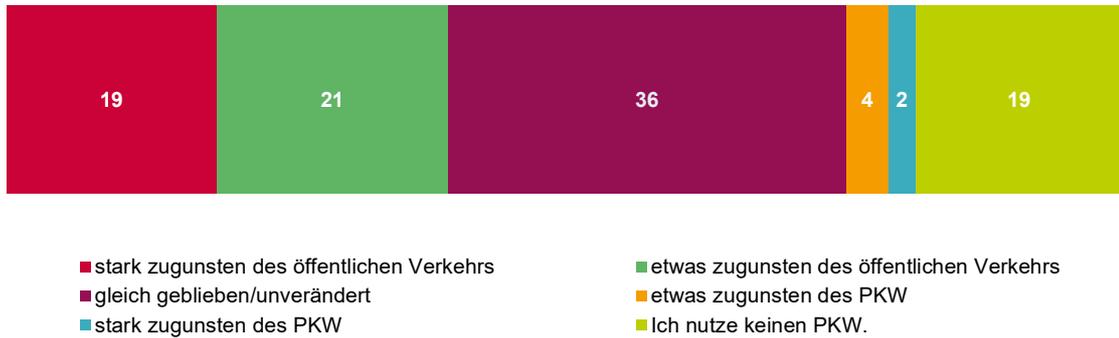
Abbildung 10: Verschlechterungen der Qualität



3.10. Veränderung im Mobilitätsverhalten

Frage 11: „Wenn Sie privat oder beruflich einen PKW nutzen: Wie hat sich Ihr Mobilitätsverhalten im Öffentlichen Verkehr gegenüber der Nutzung des PKW gegenüber dem Vorjahr verändert?“ (Angaben in %, n = 23.309)

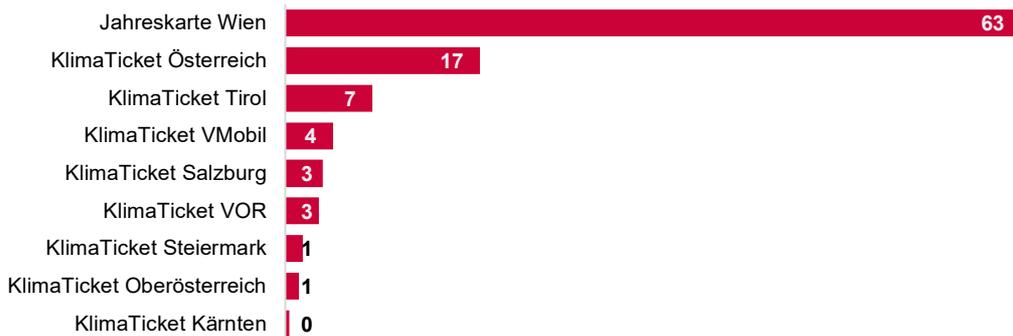
Abbildung 11: Veränderung im Mobilitätsverhalten



3.11. Besitz eines Klimatickets

Frage 12: „Welches KlimaTicket besitzen Sie?“ (Angaben in %, n = 24.356)

Abbildung 12: Besitz eines Klimatickets



3.12. Hauptgründe für Kauf eines Klimatickets

Frage 13: „Was sind für Sie die zwei wichtigsten Gründe für den Kauf des KlimaTickets?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, max. 2 Nennungen, n = 24.356)

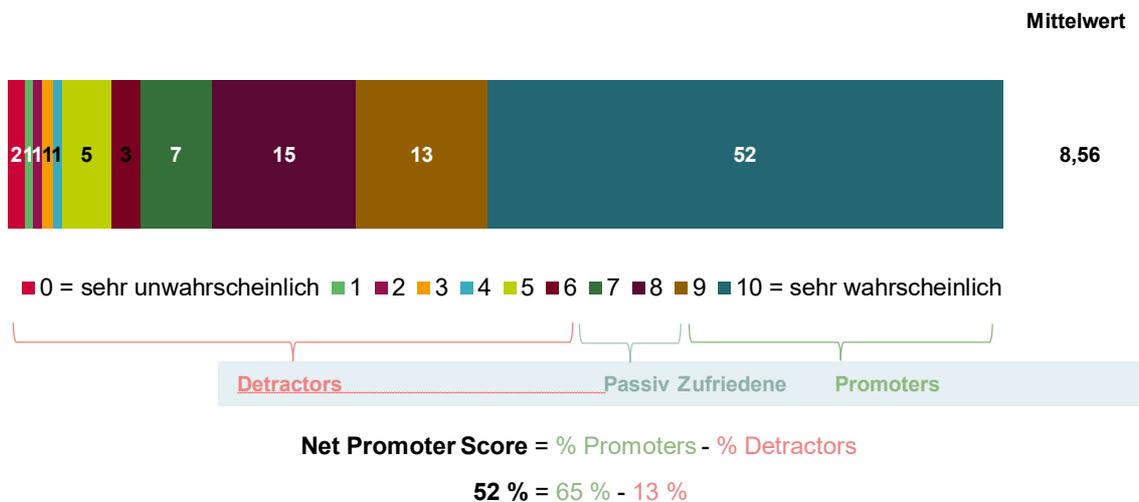
Abbildung 13: Hauptgründe für den Kauf eines Klimatickets



3.13. Weiterempfehlungsabsicht

Frage 14: „Wie wahrscheinlich würden Sie einem Freund/einer Freundin Ihr gewähltes KlimaTicket weiterempfehlen?“ (Angaben in %, n = 24.356)

Abbildung 14: Weiterempfehlungsabsicht



3.14. Zufriedenheit mit KlimaTicket

Frage 15: „Wie zufrieden sind Sie mit dem KlimaTicket?“ (Angaben in %, n = 22.414)

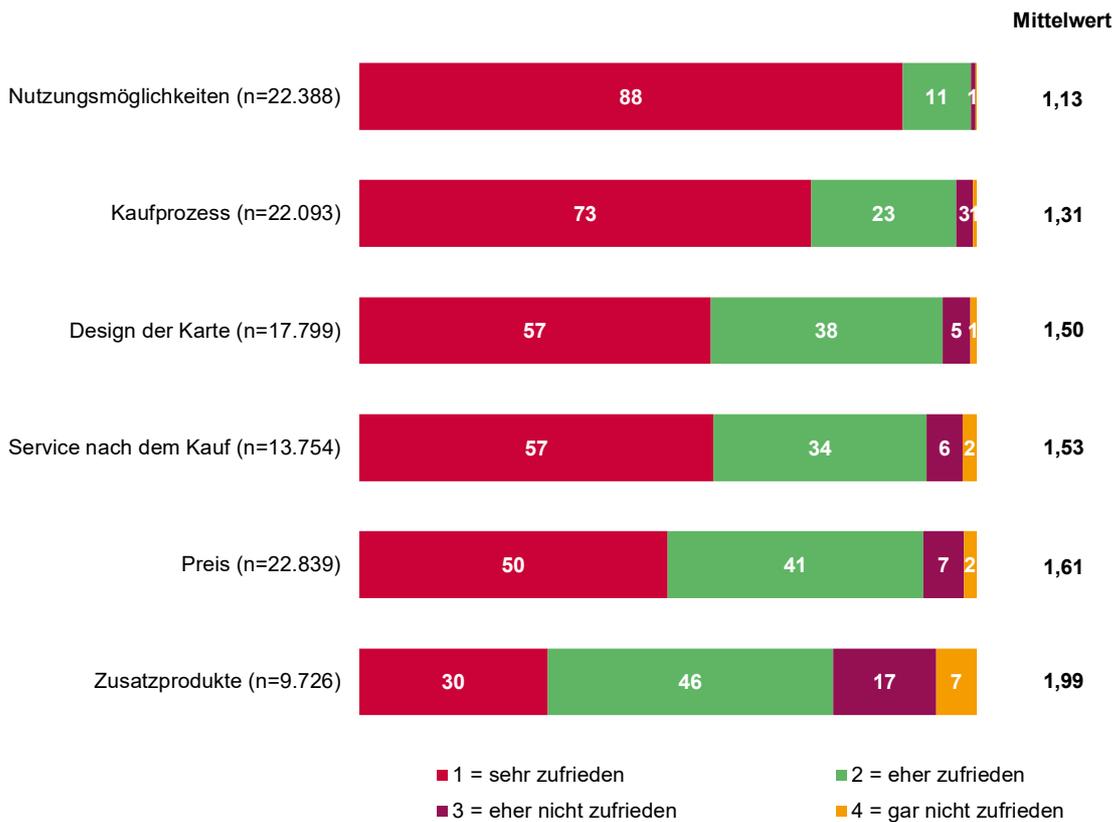
Abbildung 15: Zufriedenheit mit dem KlimaTicket



3.15. Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten

Frage 16: „Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten des KlimaTickets?“
(Angaben in %)

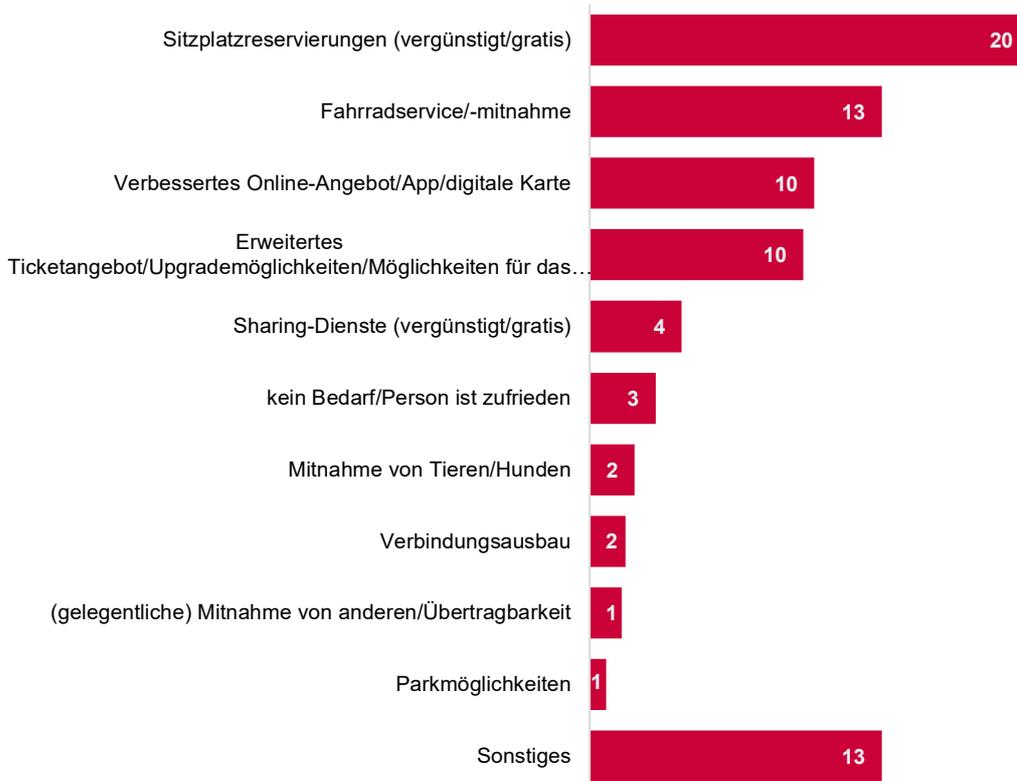
Abbildung 16: Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten



3.16. Gewünschte Zusatzleistungen

Frage 17: „Welche Zusatzleistungen würden Sie sich zum KlimaTicket wünschen?“
(Angaben in %, Mehrfachnennungen, Basis: Besitzer:innen des KlimaTickets Österreich, n = 4.050)

Abbildung 17: Gewünschte Zusatzleistungen



3.17. Möglichkeit der Nutzung anderer Mobilitätsdienstleistungen

Frage 18: „Welche Zusatzleistungen würden Sie am ehesten in Anspruch nehmen?“
(Angaben in %, Mehrfachnennungen, n = 24.356)

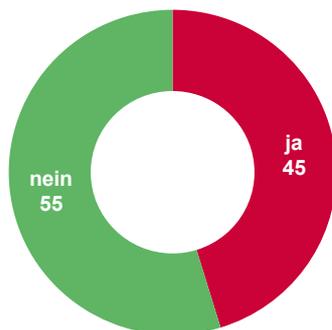
Abbildung 18: Möglichkeit der Nutzung anderer Mobilitätsdienstleistungen



3.18. Bekanntheit des VMOBIL Kundenportals

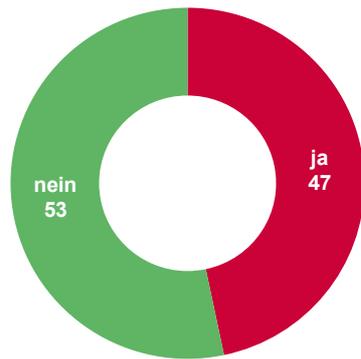
Frage 19: „Kennen Sie die Möglichkeiten, mit dem KlimaTicket auch andere Mobilitätsdienstleistungen wie Carsharing, Bikesharing oder Fahrradboxen zu nutzen?“ (Angaben in %, Basis: Besitzer:innen des Klimatickets VMobil, n = 851)

Abbildung 19: Bekanntheit des VMOBIL Kundenportals 1



Frage 20: „Kennen Sie das VMOBIL Kundenportal vmobil.at/kundenportal, in dem weitere Mobilitätsangebote zu Ihrem KlimaTicket gebucht werden können?“ (Angaben in %, Basis: Besitzer:innen des Klimatickets VMobil, n = 901)

Abbildung 20: Bekanntheit des VMOBIL Kundenportals 2



3.19. Gebuchte Mobilitätsmodule

Frage 21: „Welche Mobilitätsmodule haben Sie unter vmobil.at/kundenportal bereits zu Ihrem KlimaTicket gebucht?“ (Angaben in %, Basis: Besitzer:innen des Klimatickets VMobil, n = 421)

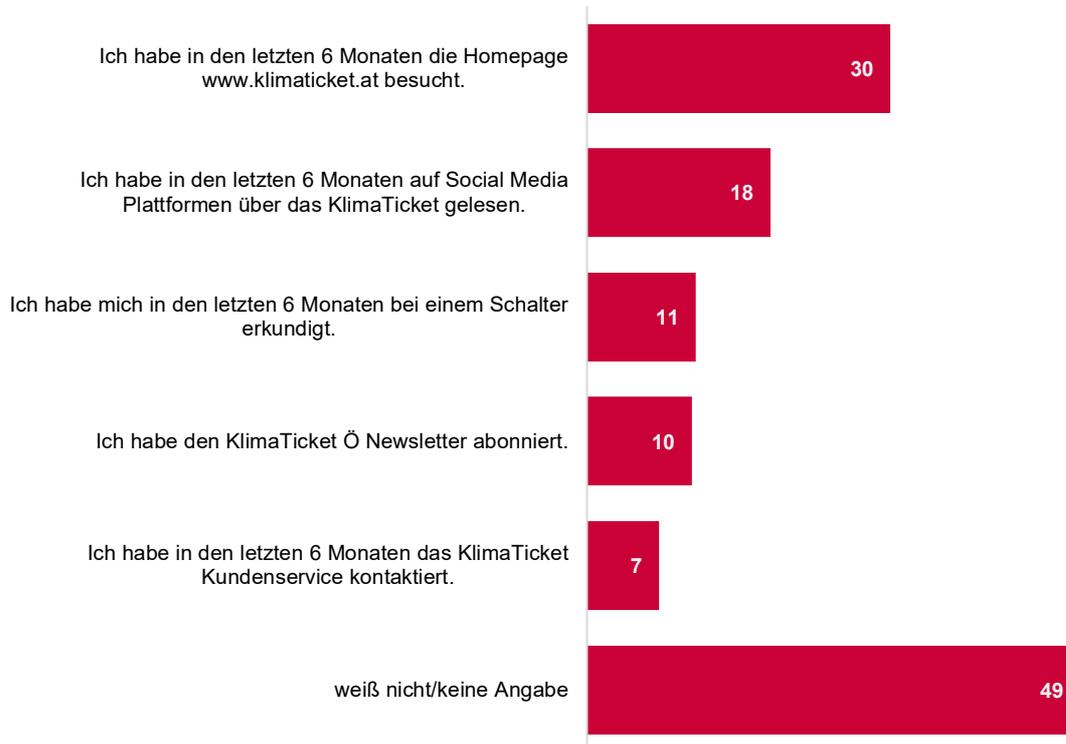
Abbildung 21: Gebuchte Mobilitätsmodule



3.20. Nutzungsverhalten

Frage 22: „Welche der folgenden Aussagen treffen auf Sie zu?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, n = 24.356)

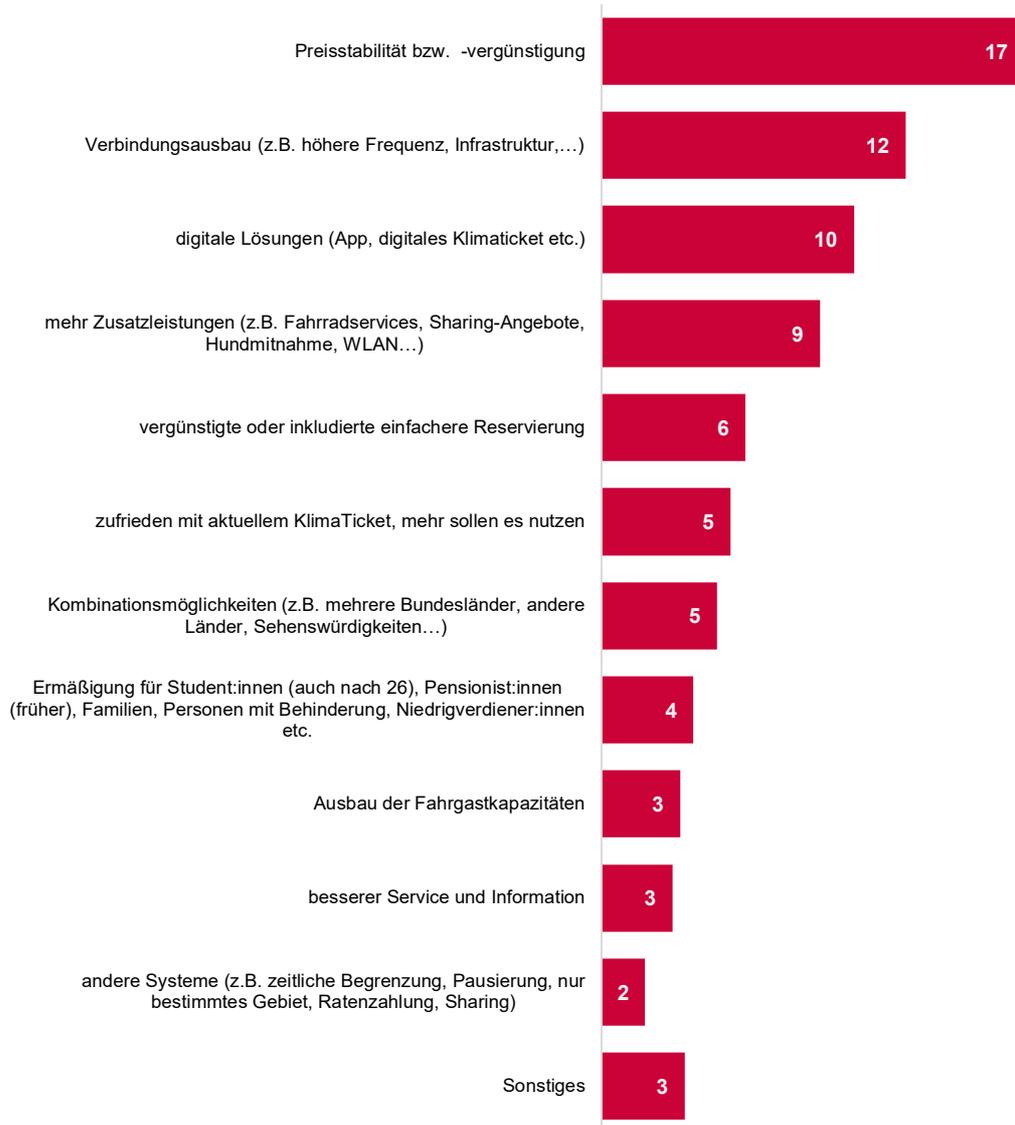
Abbildung 22: Nutzungsverhalten



3.21. Zukunft des Klimatickets

Frage 23: „Was wünschen Sie sich ganz konkret noch in Zukunft hinsichtlich des KlimaTickets?“ (Angaben in %, Mehrfachnennungen, Basis: Besitzer:innen des KlimaTickets Österreich, n = 4.050)

Abbildung 23: Zukunft des Klimatickets



4. Summary

- Am häufigsten nutzen die Befragten die innerstädtischen öffentlichen Verkehrsmittel: 94 % nutzen diese zumindest mehrmals im Monat. Auch der eigene PKW (55 %) sowie Nahverkehrszüge (48 %) werden zumindest in diesem Ausmaß genutzt.
- Hauptsächlich werden die öffentlichen Verkehrsmittel für private Erledigungen (79 %) oder für Freizeitfahrten ohne Übernachtung verwendet (72 %). Auch berufsbezogene Fahrten werden häufig als Zweck genannt (62 %).
- 59 % legen bis zu 50 % ihrer privaten Fahrten mit dem öffentlichen Verkehr zurück.
- 88 % der Befragten besitzen einen Führerschein und bei 66 % ist ein PKW im Haushalt vorhanden. Etwas häufiger sind zudem noch Fahrräder bzw. e-Bikes vorhanden (68 %).
- Die Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr ist sehr hoch: 89 % geben an, dass der öffentliche Verkehr in Österreich die jeweiligen Mobilitätsbedürfnisse zufriedenstellend erfüllt. Besonders hervorgehoben werden dabei das Verkehrsangebot (76 %), das gute Preis-/Leistungsverhältnis (72 %) und die Sicherheit (54 %). Gleichzeitig sehen Unzufriedene allerdings Verbesserungspotential beim Verkehrsangebot (72 %), bei der Pünktlichkeit (55 %) und bei den Fahrzeiten (37 %).
- Im Vergleich zum Vorjahr gibt die Mehrheit (60 %) an, dass sich die Qualität des öffentlichen Verkehrs nicht verändert hat. Für fast ein Viertel ist allerdings auch eine Verbesserung festzustellen.
- Die Verbesserungen werden ebenfalls in Bereichen wie dem Verkehrsangebot (69 %) oder dem Preis-/Leistungsverhältnis (38 %) festgestellt. Verschlechterungen finden sich laut den Befragten vor allem in den Bereichen „Pünktlichkeit“ (64 %) und „Auslastung/Fahrgastzahlen“ (54 %).
- Im Vergleich zum Vorjahr stellen 49 % der Teilnehmer:innen eine Veränderung der Nutzung zugunsten des öffentlichen Verkehrs im Vergleich zum eigenen PKW bei sich fest. Bei 36 % gibt es keine Veränderung.
- Als Hauptgründe für den Kauf des KlimaTickets führen 52 % der Befragten an, dass sie sich keine Gedanken mehr über den Ticketkauf machen müssen. Zudem steht für 38 % der Klimaschutz und der damit einhergehende Verzicht auf das Auto im Vordergrund.
- 65 % der Befragten sind Promoters, d.h. sie würden das jeweilige KlimaTicket aktiv weiterempfehlen. Der Net Promoter Score liegt insgesamt bei 52, was einem sehr

guten Wert entspricht. Dies spiegelt sich auch bei der Zufriedenheit mit dem KlimaTicket wider: 98 % sind eher bis sehr zufrieden.

- Besonders zufrieden zeigen sich die Befragten mit den Nutzungsmöglichkeiten (99 %), mit dem Kaufprozess (96 %) und mit dem Design der Karte (95 %). Generell sind die KlimaTicket-Besitzer:innen mit allen Aspekten des KlimaTickets eher bis sehr zufrieden.
- Als Zusatzleistungen wünschen sich die Teilnehmer:innen vor allem kostenlose oder vergünstigte Sitzplatzreservierungen (20 %), Services rund um das Fahrrad bzw. Mitnahmemöglichkeiten (13 %) und ein verbessertes Online-Angebot, beispielsweise durch eine App oder eine digitale Karte (10 %).
- Am ehesten würden die Befragten die Sitzplatzreservierung (63 %) oder Eintritte zu Sehenswürdigkeiten (42 %) nutzen. Auch Upgrademöglichkeiten auf höhere Komfortklassen würde von vielen in Anspruch genommen werden (38 %).
- 45 % der Besitzer:innen der VMobil-Karte geben an, dass sie von den Möglichkeiten, mit dem Klimaticket andere Mobilitätsdienstleistungen wie z.B. Carsharing zu nutzen, wissen. 47 % berichten, dass sie das Kundeportal vmobil.at/kundenportal kennen. Die meisten haben allerdings noch keine Mobilitätsmodule im Kundenportal gebucht (77 %). 16 % haben bereits einmal das caruso carsharing in Anspruch genommen und 7 % eine VMobil Radbox.
- Fast ein Drittel aller Befragten hat in den letzten sechs Monaten die Homepage www.klimaticket.at besucht (30 %). 18 % haben auf Social Media Plattformen über das KlimaTicket gelesen und 11 % haben sich bei einem Schalter erkundigt.
- Hinsichtlich der Zukunft des KlimaTickets wünschen sich die Befragten vor allem einen gleichbleibenden Preis bzw. Vergünstigungen (17 %). Auch der Verbindungsausbau in ländlichen Gebieten bleibt ein wichtiges Thema (12 %). Zudem bestätigt sich auch hier wieder der Bedarf nach digitalen Lösungen, z.B. einer digitalen Version bzw. einer App (10 %).

5. Statistische Analyse

- Personen, die älter als 30 Jahre sind sowie Frauen zeigen sich signifikant zufriedener mit dem öffentlichen Verkehr in Österreich im Hinblick auf die persönlichen Mobilitätsbedürfnisse. Befragte mit niedrigerem Einkommen zeigen sich ebenfalls zufriedener mit dem öffentlichen Verkehr. Eher weniger zufrieden sind Befragte aus Niederösterreich, Oberösterreich, dem Burgenland, der Steiermark, Salzburg und Kärnten.

- Verbesserungen der Qualität des öffentlichen Verkehrs werden in allen Altersgruppen signifikant häufiger festgestellt als bei jenen Personen, die zwischen 50 und 59 Jahre alt sind. Auch Männer und Personen mit niedrigerem Einkommen sehen signifikant häufiger Verbesserungen. Betrachtet man die Bundesländerebene, zeigt sich, dass Personen aus allen Bundesländern außer Wien eine signifikante Verbesserung der Qualität des öffentlichen Verkehrs bemerken.
- Besonders Befragte unter 50 würden ihr KlimaTicket wahrscheinlicher weiterempfehlen. Die Weiterempfehlungsrate steigt mit dem Einkommen.
- Die höchste Zufriedenheit mit dem KlimaTicket findet sich vor allem bei Personen über 30. Dies spiegelt sich auch hinsichtlich der einzelnen Aspekte des KlimaTickets wider: Personen über 30 sind signifikant zufriedener mit dem Preis, mit dem Kaufprozess, mit dem Service nach dem Kauf und mit den Zusatzprodukten. Mit dem Design der Karte sind vor allem Befragte über 50 zufriedener. Auch Frauen sind signifikant häufiger zufrieden mit dem KlimaTicket an sich, aber auch mit einzelnen Aspekten wie dem Design, dem Kaufprozess, den Nutzungsmöglichkeiten, dem Service nach dem Kauf und den Zusatzprodukten.
- Befragte mit einem höheren Einkommen sind auch zufriedener mit dem Preis und dem Kaufprozess des KlimaTickets. Weniger zufrieden zeigen sich Spitzenverdiener:innen allerdings mit den Zusatzprodukten. In Tirol wird der Preis kritischer bewertet als in anderen Bundesländern, während in Vorarlberg das Design der Karte schlechter beurteilt wird. In Oberösterreich fehlen laut den Befragten die Nutzungsmöglichkeiten.

Erstellt von

Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie

Abteilung II / 8 KlimaTicket auf Basis der Studie von TQS Consulting GmbH

Katharina Jaschinsky, MSc (WU)

E-Mail: katharina.jaschinsky@bmk.gv.at

Erstellt am: 30. Mai 2023