



So zieht die Schweiz um **Umzugsstudie 2023**

Post CH AG



Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|---|
| Das Wichtigste in Kürze | 4 |
| Einleitung | 5 |
| Das Kompetenzzentrum Adressen der Schweizerischen Post | 6 |

Studienbeschreibung

| | |
|------------------------------|---|
| Quellen und Datenbasis | 8 |
|------------------------------|---|

Quantitative Ergebnisse aus der Umzugsdatenbank der Post

| | |
|--|----|
| Die Schweiz bewegt sich | 10 |
| Je jünger, desto umzugsfreudiger | 11 |
| Viele Menschen, viel Bewegung | 12 |
| Ferienzeit ist Umzugszeit | 13 |

Ergebnisse aus den Onlinebefragungen der Post

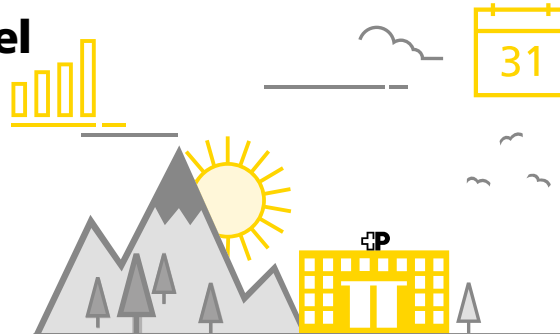
| | |
|---|----|
| Teilnehmerinnen und Teilnehmer | 15 |
| Wohnsituation | 16 |
| Miete vs. Eigentum | 17 |
| Gründe für den Umzug | 18 |
| Umzugsradius | 19 |
| Neues Zuhause gefunden | 20 |
| Suchphase | 21 |
| Stress durch Umzug | 22 |
| Anzahl Umzüge | 23 |
| Anbieterwechsel bei Umzug | 24 |
| Anschaffungen beim Umzug | 25 |
| Investitionen in den Umzug | 26 |
| Meldung der neuen Adresse an Dienstleister | 27 |
| Darum wurde die neue Adresse nicht gemeldet | 28 |
| Weitergabe Adresse | 29 |
| Schlusswort | 30 |

Das Wichtigste in Kürze

Wussten Sie schon, dass ...

Anbieterwechsel

ein Grossteil aller Umziehenden im Rahmen ihres Umzugs einen Anbieter wechseln?

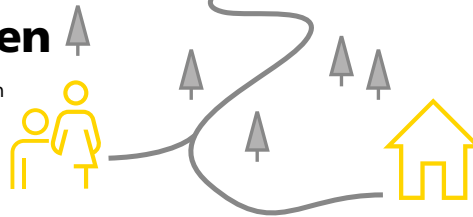


Juli

der Juli der umzugsstärkste Monat im Jahr 2023 war?

Drittunternehmen

ca. 90 Prozent aller Umgezogenen die Post damit beauftragen, Drittunternehmen den Adresswechsel zu melden?



600 000 Wohnortswechsel

laut dem Bundesamt für Statistik jährlich rund 600 000 Personen ihren Wohnort wechseln?

Dies sind nur einige der aufschlussreichen Erkenntnisse aus der vorliegenden Studie. Mit ihr publiziert die Post nach der Umzugsstudie 2020 die zweite umfangreiche und valide Analyse zum Thema Umzug und Adressmanagement in der Schweiz.

Die Schweiz bewegt sich. Jedes Jahr melden über 400 000 Haushalte bei der Post ihren Wohnungswechsel. Das sind mehr als 600 000 Personen, die ihre Adresse wechseln, eine neue Wohnung einrichten oder sich an einem neuen Ort zurechtfinden müssen.

Doch was bewegt denn die Schweizerinnen und Schweizer dazu, ihr altes Zuhause zu verlassen und sich ein neues Heim zu suchen? Wer zieht überhaupt um und wohin? Mit wie viel Aufwand ist das für sie verbunden? Und welche Dienstleistungen nehmen sie dabei in Anspruch? Auf diese und weitere Fragen wird in dieser Studie ein Licht geworfen.

Das Ziel war es, ein umfassendes Bild der Bevölkerungsgruppe «Umziehende» zu zeichnen und wertvolle Erkenntnisse über deren Umzugsverhalten zu gewinnen. Die Zahlen zeigen, die Schweiz zieht oft und gerne um. Das bedeutet viel Aufwand, zum einen für die Umzugerinnen und Umzuger, zum anderen aber auch für Dienstleister, die ihre Adressdaten konstant nachführen und pflegen müssen.

Studiendesign

Die Studie stützt sich auf verschiedene Quellen. Die Basis der Auswertungen bilden anonymisierte Daten von über 400 000 Schweizer Haushalten, die im Jahr 2023 ihren Umzug der Post gemeldet haben. Zusätzlich hat die Post im Jahr 2023 anonyme, quantitative Online-Kundenbefragungen durchgeführt.

Die Post CH AG wünscht Ihnen viel Spass beim Lesen.

Einleitung

Herausgeberin der vorliegenden «Umzugsstudie 2023 – So zieht die Schweiz um» ist die Schweizerische Post, Kompetenzzentrum Adressen.

Die Post verfügt über die umfassendste Umzugsdatenbank der Schweiz. Sie bildet die Basis für das Kerngeschäft der Post, denn damit stellt die Post sicher, dass Sendungen auch nach einem Umzug bei den Kundinnen und Kunden ankommen. Umziehende können die Dienstleistungen der Post rund um den Umzug nutzen, damit ihre Vertragspartner über den Umzug informiert werden und sie ihre Sendungen nahtlos an der neuen Adresse empfangen können. Zusätzlich bietet die Post Geschäftskunden Dienstleistungen im Bereich Adressmanagement an.

Das Ziel dieser Studie war, neue Erkenntnisse zum Umzugsmarkt Schweiz zu gewinnen und Vergleiche zur Umzugsstudie machen zu können.

Anmerkung: Rundungen können zu Abweichungen in der Gesamtsumme von +/- 1% führen.

Copyright und Haftungsausschluss

Die vorliegende Umzugsstudie wurde im Auftrag der Schweizerischen Post durchgeführt. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden mit grösster Sorgfalt ermittelt. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann dennoch keine Haftung übernommen werden. Alle Rechte am vorliegenden Bericht und Inhalt der Studie liegen bei der Schweizerischen Post AG.

Das Kompetenzzentrum Adressen der Schweizerischen Post

Das Kompetenzzentrum Adressen der Post CH AG ist die erste Anlaufstelle, wenn es um aktuelle und korrekte Adressen in der Schweiz geht. Wir entwickeln Adressmanagement-Lösungen für Unternehmen aus verschiedenen Branchen, die die Adressdaten ihrer Kundschaft nachhaltig pflegen möchten. Denn jedes Jahr ändern sich unzählige Adressen. Dieser Umstand hat eine nicht zu unterschätzende Bedeutung für Kundenadressen. Werden die Adressen nicht laufend gepflegt, erreichen die Unternehmen ihre Kunden nicht mehr direkt und die Kundenbeziehung leidet darunter. Des Weiteren erzeugen nicht gepflegte Adressdaten wiederum grossen Zusatzaufwand. Eine regelmässige Überprüfung und Aktualisierung des Adressbestands kann dem Abhilfe schaffen.

Beim Adressmanagement hält sich die Post strikt an die gesetzlichen Vorschriften des Datenschutzes. Sie verkauft, vermietet oder verleast keine Adressen. Die erhobenen Daten dienen lediglich als Grundlage, um bestehenden Adressen abzugleichen, oder als solide Basis für Adresslösungen. Die Post verfügt über grosse und langjährige Erfahrung in diesem Bereich und bietet vielfältige Dienstleistungen für die verschiedensten Bedürfnisse an.

Wir haben die grösste Umzugsdatenbank der Schweiz



12 000 Zusteller/-innen sind an **6 Tagen pro Woche** unterwegs



12,8 Millionen aktive **Zustell-adressen**, davon 1,2 Millionen aktive **Firmenadressen**



Bei 90% der Adressänderungen **erlauben** die Umzuger/-innen der Post die **Weitergabe ihrer neuen Adresse an Dritte**

Für weitere Informationen

Besuchen Sie unsere Webseite: www.post.ch/adresspflege und erfahren Sie mehr über unsere Produkte und Dienstleistungen.

Haben Sie Fragen, wie Sie mit Ihrer Kundschaft in Kontakt bleiben und die Erreichbarkeit auch nach Adressänderungen sicherstellen können? Kontaktieren Sie unsere Adressfachleute unter adresspflege@post.ch oder telefonisch unter +41 58 386 67 67.

Diese Umzugsstudie können Sie auch als PDF unter www.post.ch/umzugsstudie herunterladen.

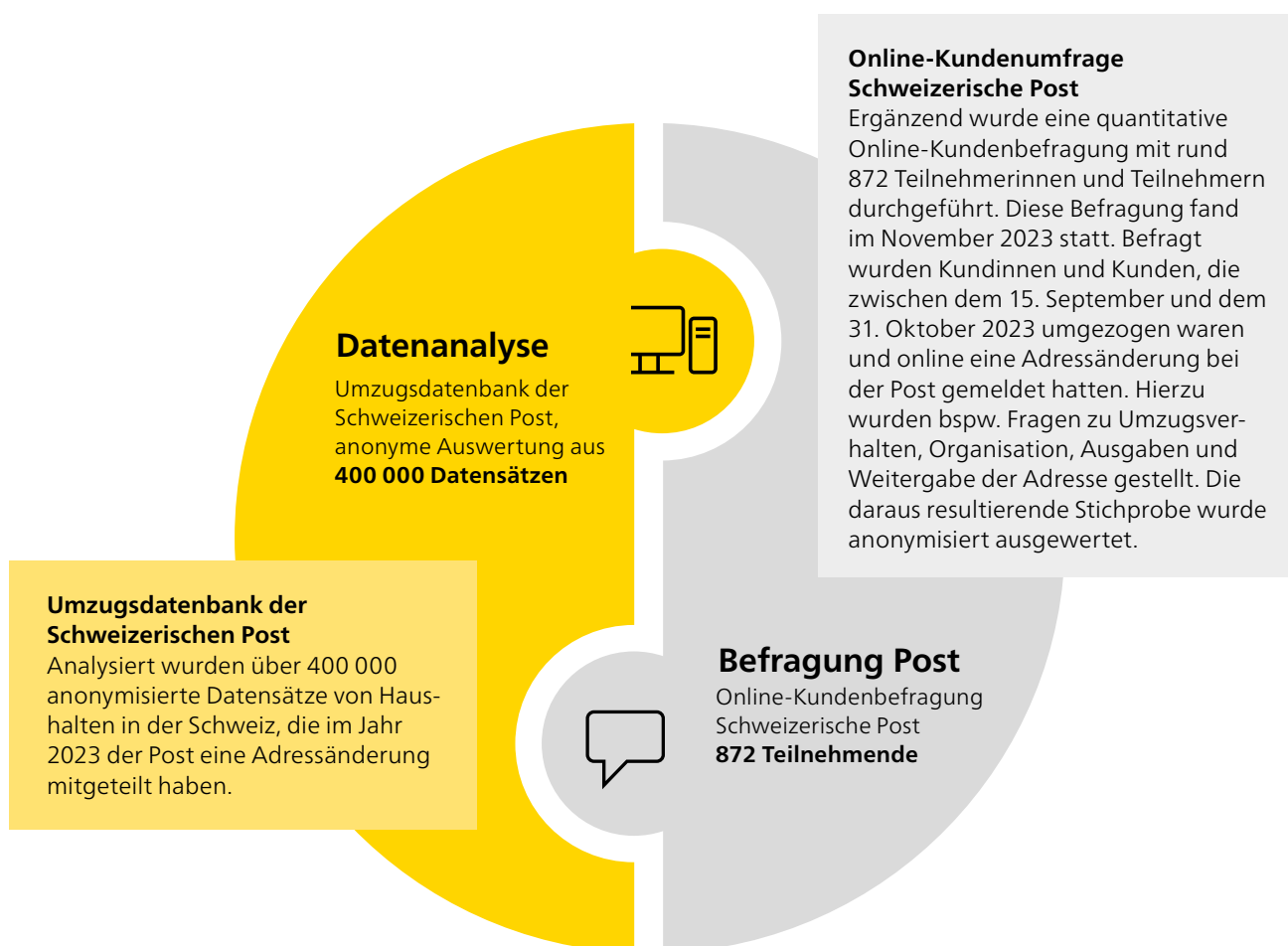
Studienbeschreibung



Quellen und Datenbasis

Um ein differenziertes Bild der Schweizer Umzugslandschaft zu erhalten, stützt sich die Studie auf verschiedene Quellen. Die erste Quelle sind anonymisierte Datensätze aus der Umzugsdatenbank der Post. Zusätzlich dazu führten wir eine Onlinebefragung mit Privatkundinnen und -kunden im Namen der Schweizerischen Post durch.

Die unten stehende Abbildung veranschaulicht die Zusammensetzung der Quellen.

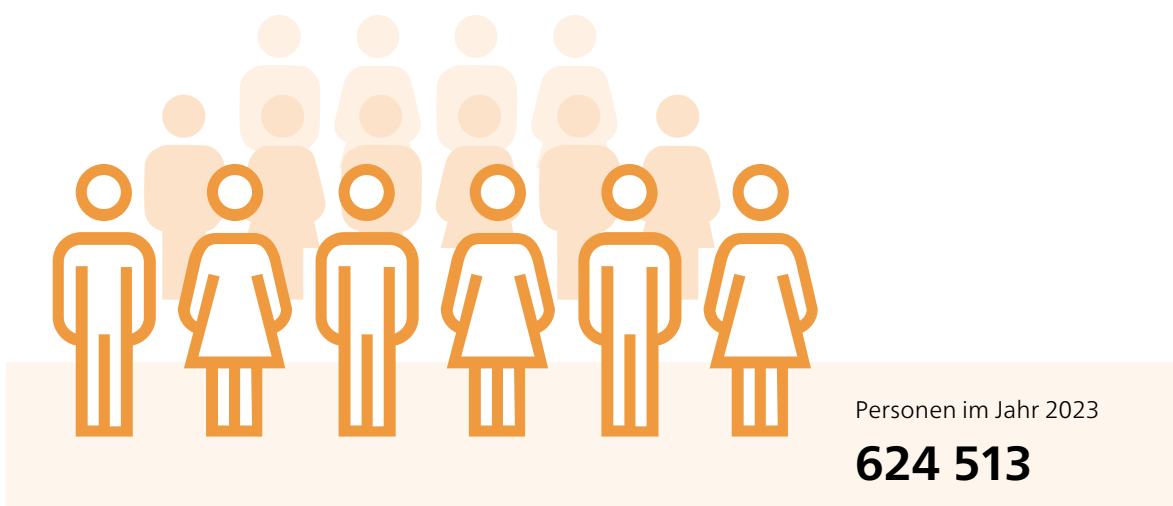


Quantitative Ergebnisse aus der Umzugsdaten- bank der Post



Die Schweiz bewegt sich

Jedes Jahr ziehen Hundertausende Personen in der Schweiz um.



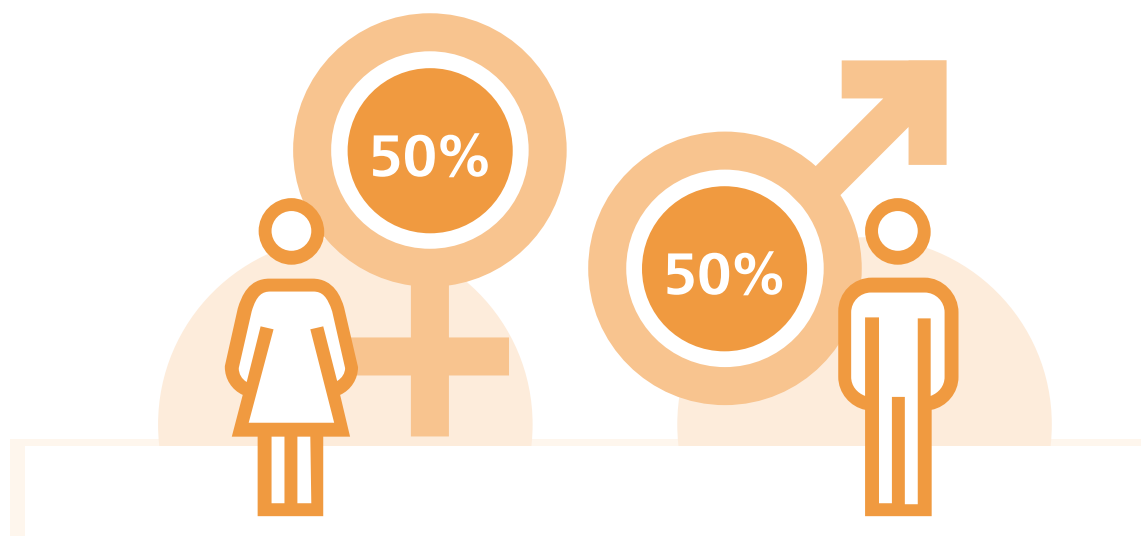
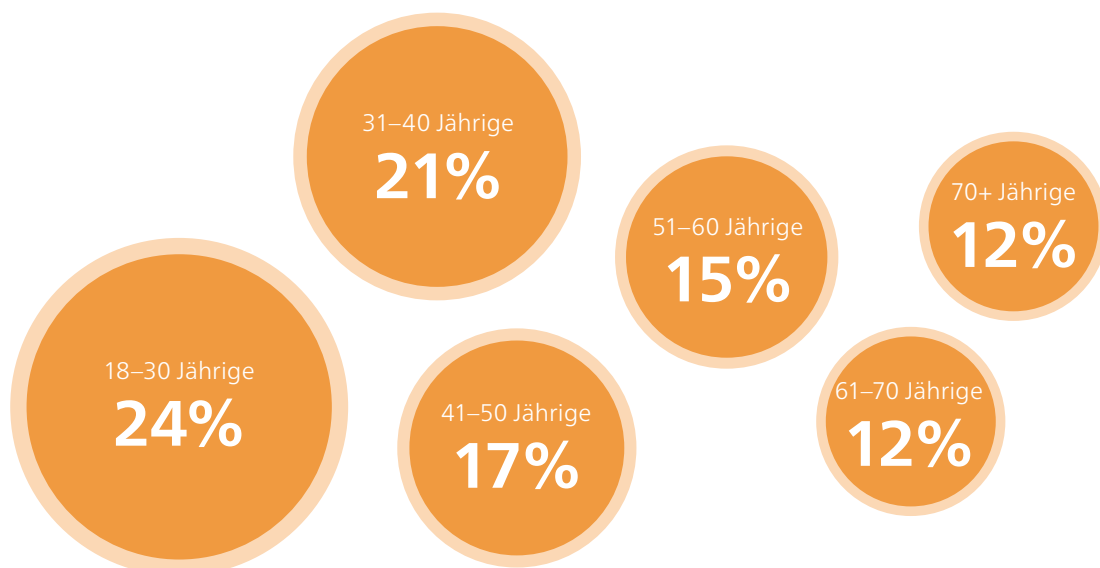
Die Auswertung der postinternen Umzugsdatenbank zeigt deutlich auf, dass sich die Schweiz in konstanter Bewegung befindet. 2023 haben 404 868 Haushalte der Post ihren Umzug gemeldet. Das sind total 624 513 Personen.

Quelle: Umzugsdatenbank der Post CH AG

Gegenüber dem Jahr 2020 wurde ein leichter Rückgang von 10,4% (701 664 Personen) verzeichnet.

Je jünger, desto umzugsfreudiger

Altersstruktur und Geschlechterverteilung.

































Nicht alle Altersgruppen sind gleich umzugswillig. Fast die Hälfte der Personen, die umziehen, sind zwischen 18 und 40 Jahre alt. Nach 40 nimmt die Umzugsfreude der Schweizerinnen und Schweizer deutlich ab. Für die Datenerhebung wurden nur anonymisierte Daten verwendet, die über eine klare Altersangabe (Jahrgang) verfügten. Zwischen den Bevölkerungsgruppen «Männer» und «Frauen» gibt es keine Unterschied. Beide ziehen gleich oft um.

Quelle: Umzugsdatenbank der Post CH AG

Viele Menschen, viel Bewegung

Am meisten Zügelaktivität in Städten und grösseren Gemeinden.

| Wegzug | |  |  |  |  |  |
|-------------------|---|---|---|--|---|---|
| | | Personen | Haushalte | 1 Person | 2 Personen | 3+ Personen |
| St. Gallen |  | 4389 | 3063 | 2194 | 1232 | 963 |
| Winterthur |  | 3976 | 2818 | 2049 | 1056 | 871 |
| Fribourg |  | 3749 | 2544 | 1820 | 908 | 1021 |
| Zürich |  | 3411 | 2588 | 1964 | 1000 | 447 |
| La Chaux-de-Fonds |  | 3226 | 1951 | 1267 | 732 | 1227 |
| Lausanne |  | 3043 | 2082 | 1476 | 778 | 789 |
| Zürich Oerlikon |  | 2992 | 2058 | 1431 | 878 | 683 |
| Zürich Altstetten |  | 2871 | 2058 | 1476 | 862 | 533 |
| Neuenburg |  | 2869 | 1916 | 1328 | 756 | 785 |
| Chur |  | 2808 | 1977 | 1397 | 836 | 575 |

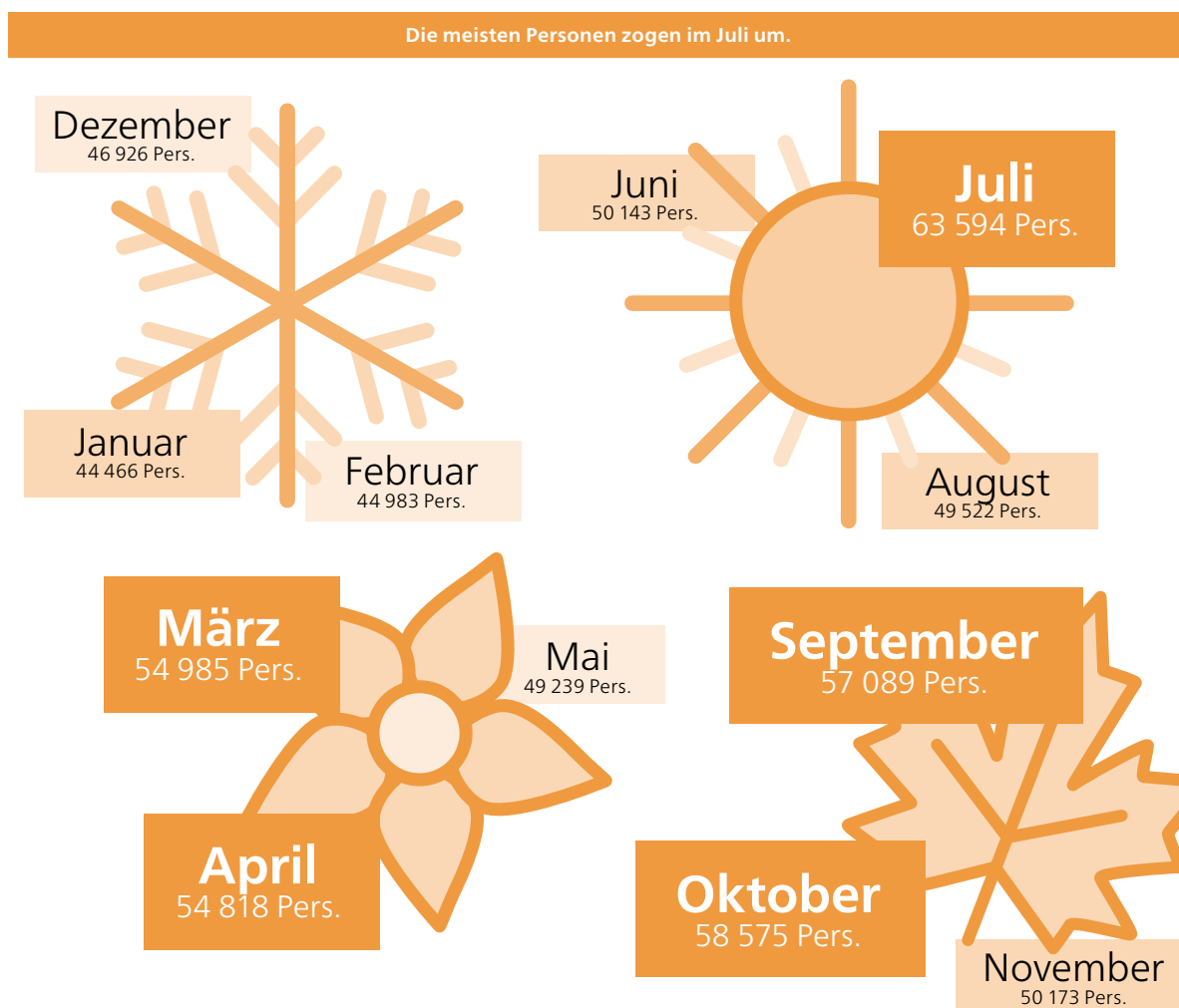
| Zuzug | |  |  |  |  |  |
|-------------------|---|---|---|--|---|---|
| | | Personen | Haushalte | 1 Person | 2 Personen | 3+ Personen |
| Winterthur |  | 4049 | 3041 | 2342 | 1026 | 681 |
| St. Gallen |  | 3962 | 2900 | 2223 | 934 | 805 |
| Fribourg |  | 3463 | 2448 | 1840 | 754 | 869 |
| La Chaux-de-Fonds |  | 3195 | 1930 | 1266 | 688 | 1241 |
| Chur |  | 2873 | 2057 | 1503 | 778 | 592 |
| Zürich Altstetten |  | 2831 | 2219 | 1761 | 710 | 360 |
| Zürich |  | 2735 | 2299 | 1969 | 530 | 236 |
| Neuenburg |  | 2564 | 1752 | 1257 | 630 | 677 |
| Lausanne |  | 2482 | 1898 | 1519 | 508 | 455 |
| Sion |  | 2438 | 1600 | 1097 | 626 | 715 |

Umzugsströme

Praktisch alle grösseren Gemeinden hatten 2023 mehr Weg- als Zuzüge zu vermelden. Grössere Städte wie Winterthur, St. Gallen und Fribourg verzeichneten laut der Umzugsdatenbank der Post im Jahr 2023 den grössten Zuwachs an neuzugezogenen Personen. Ausserdem sind in diese Gemeinden tendenziell mehr Einpersonen- als Mehrpersonenhaushalte gezogen.

Trotz der Tendenz zum Wegzug aus den Städten bleiben diese nach wie vor sehr attraktiv für den Umzugsmarkt. Auch Einpersonenhaushalte sind in den Städten oft häufiger vertreten als Mehrpersonenhaushalte.

Ferienzeit ist Umzugszeit



Umzugszeitpunkt

Umgezogen wird das ganze Jahr. Die meisten Umzüge (über 55 000) im Jahr 2023 wurden in den Monaten Juli, September und Oktober gemeldet. Die umzugsschwächsten Monate waren der Januar, Februar und Dezember. Die Feiertage (Weihnachtszeit und Jahresende) im Dezember sind generell eine relativ umzugsschwache Zeit.

Beginn der Postnachsendungen

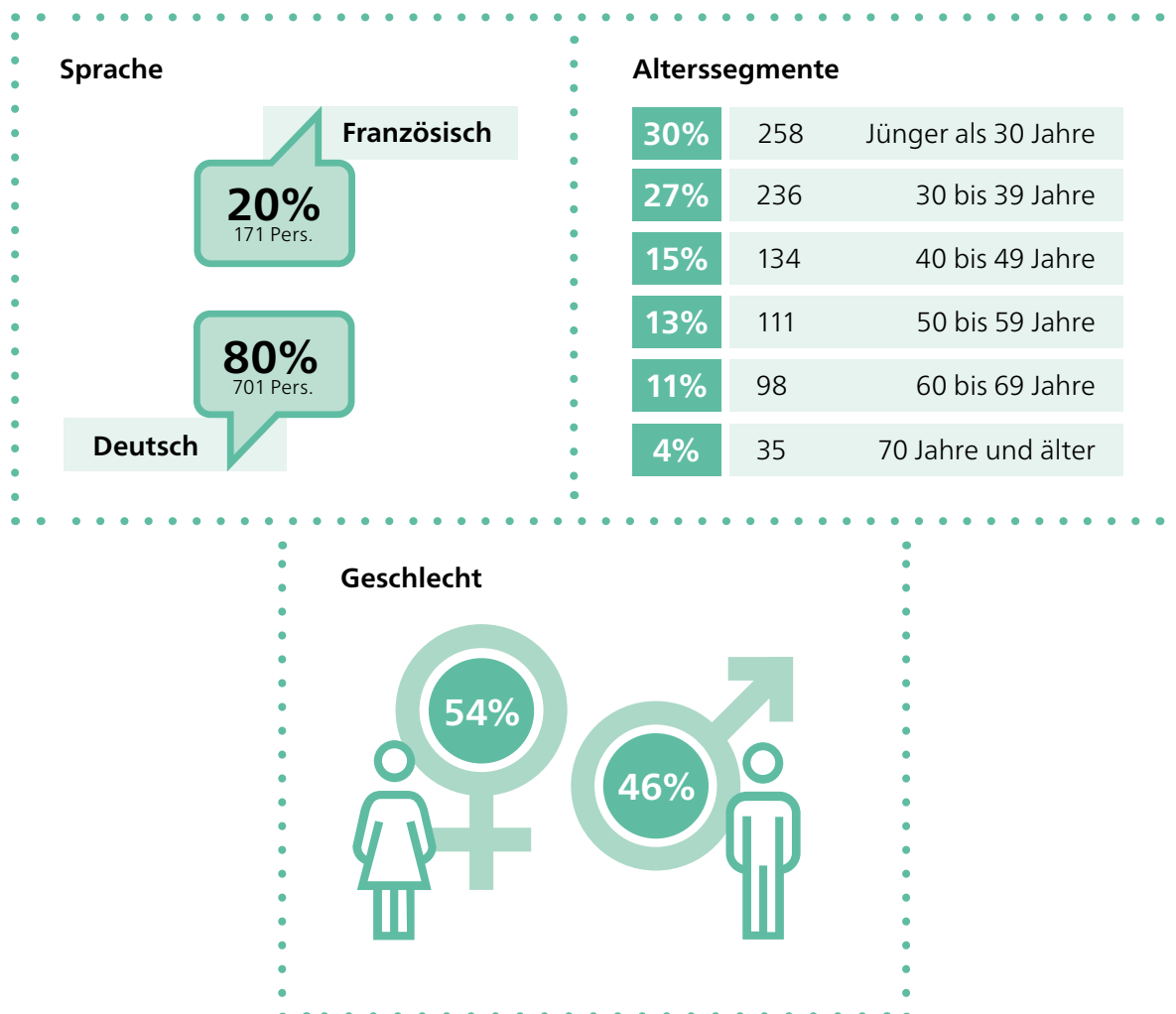
| | |
|------------|-----|
| Montag | 19% |
| Dienstag | 15% |
| Mittwoch | 18% |
| Donnerstag | 13% |
| Freitag | 18% |
| Samstag | 17% |

Am häufigsten sollen Nachsendeaufträge an einem Montag, also zum Wochenbeginn erfolgen. Am wenigsten gewählt werden dagegen Tage unter der Woche, nämlich der Dienstag und der Donnerstag.

Ergebnisse aus den Onlinebefragungen der Post



Teilnehmerinnen und Teilnehmer



Die oben stehenden Angaben geben Rückschluss auf die Stichprobengröße und demografischen Angaben aus der Onlinebefragung der Post.

Wohnsituation

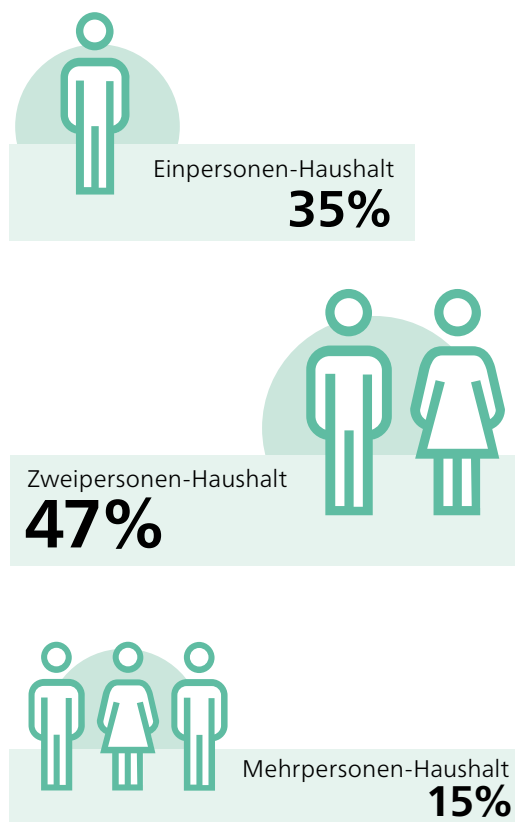
Ein- und Zweipersonen-Haushalte ziehen am häufigsten um.

Haushaltsgrösse vor und nach dem Umzug

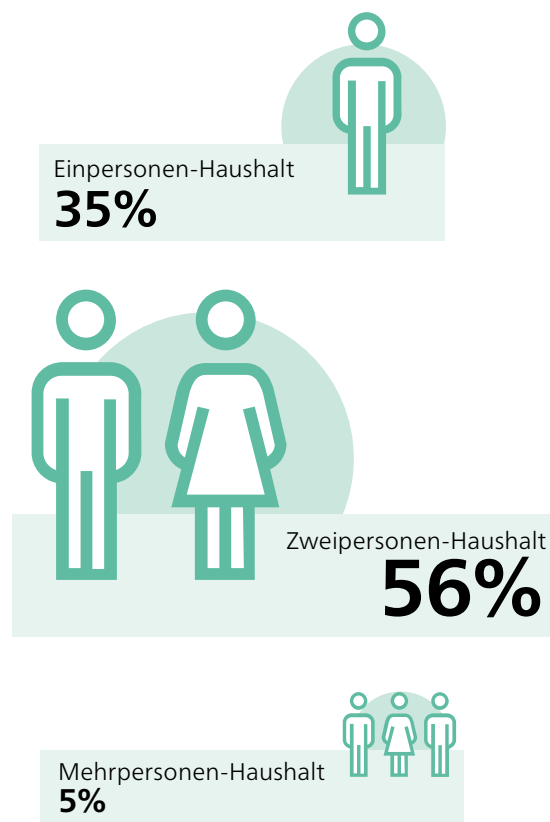
Die **Haushaltsgrösse** hat sich durch den Umzug nicht signifikant verändert: Die Antwortenden leben am ehesten in einem Haushalt mit zwei Erwachsenen – dies gilt sowohl vor als auch nach dem Umzug.

Haushaltsgrösse

Vor dem Umzug



Nach dem Umzug



Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Miete vs. Eigentum

Personen zwischen 30 bis 49 Jahre ziehen am häufigsten in ein Eigenheim.

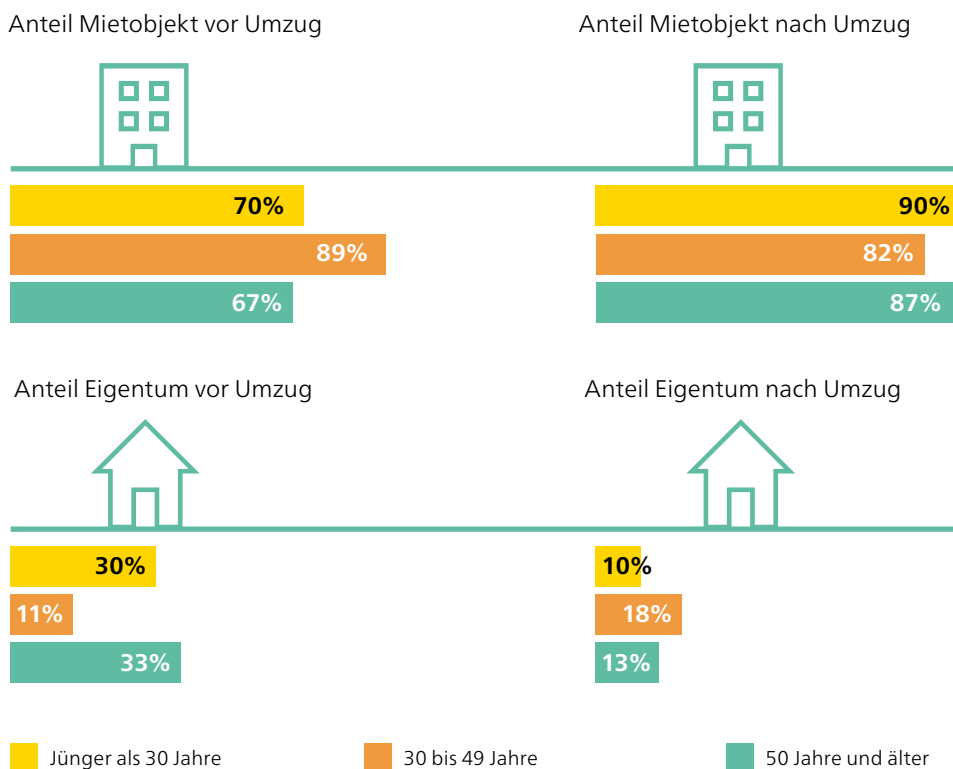
Die Studie ergab, dass nach einem Umzug mehr Menschen in einem Mietobjekt wohnten – dies ist vermutlich auf diejenigen Befragten zurückzuführen, die aus dem Elternhaushalt auszogen. Aber auch jene Befragten dieser Altersklasse, die vor dem Umzug bereits von zu Hause ausgezogen waren, zogen häufiger in ein Mietobjekt.

Bei der mittleren Altersklasse ist ein Gegenteil zu sehen. Hier steigt der Anteil von Wohneigentum an. Bei der ältesten Altersklasse hingegen blieb der Anteil von Eigentümern und Mietern vor und nach dem Umzug etwa gleich.

In allen Altersklassen ist das Wohnen zur Miete klar die häufigste Wohnform.

Altersstruktur

Die jüngste Altersklasse zieht überwiegend in ein Mietobjekt: Der Anteil Mietobjekt steigt von 70% auf 90%. Bei der mittleren Altersklasse ist das Eigenheim etwas beliebter: Der Anteil Mietobjekt sinkt von 89% auf 82%.



Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Gründe für den Umzug

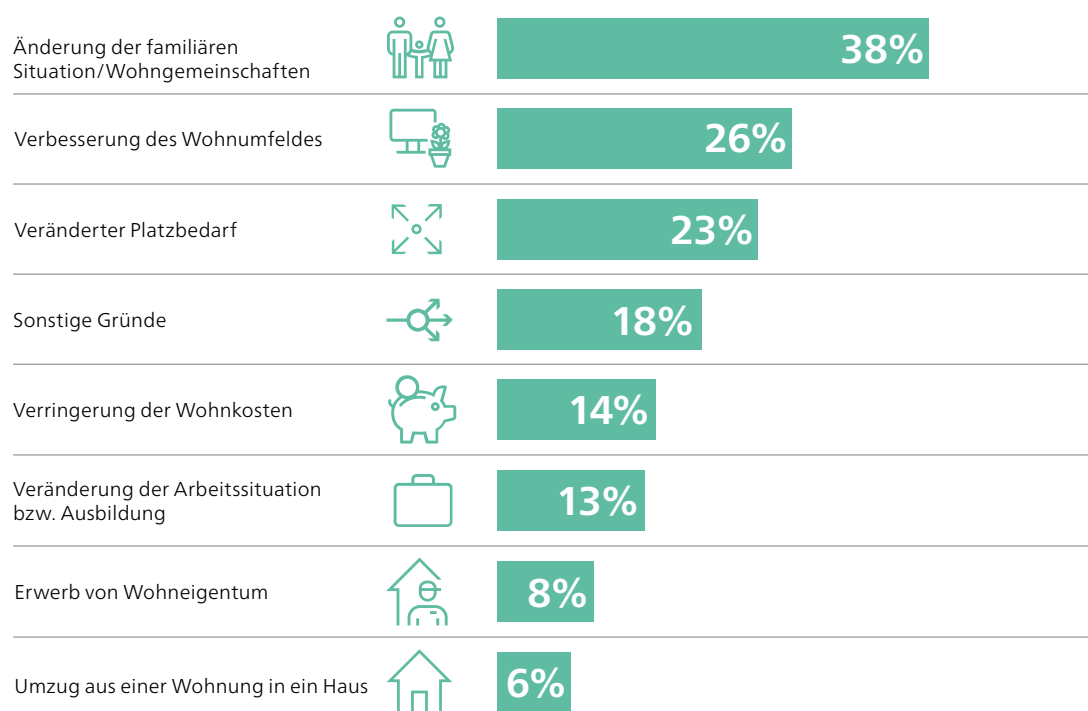
Wer umzieht, möchte ein besseres Wohnumfeld.

Mehr Wohnraum

Es gibt viele Gründe, warum Menschen umziehen möchten. Einer der am häufigsten genannten Auslöser (38%) ist eine Veränderung der familiären Situation, sei es durch Nachwuchs, Auflösung der Wohngemeinschaft Ausziehen aus dem elterlichen Heim usw. Rund 26% der Befragten gaben an, gaben als Grund für den Umzug an, dass sie ein besseres Wohnumfeld suchten. Dabei ging es ihnen unter anderem darum, Lärmemissionen zu entkommen, in eine bessere Nachbarschaft oder ganz einfach in eine grössere Stadt zu ziehen.

Als weitere Gründe für den Umzug gaben die Befragten an, dass sich ihr Platzbedarf verändert hatte (sie benötigten mehr bzw. weniger Wohnraum) oder dass sie die Wohnkosten senken wollten. Für einige dagegen war die Arbeit ausschlaggebend, sei es, weil sich ihre Arbeitssituation verändert hatte oder weil sich ihnen die Gelegenheit bot, näher an ihren Arbeitsort zu ziehen.

Was waren die Gründe für Ihren Umzug? (Mehrfachantwort)

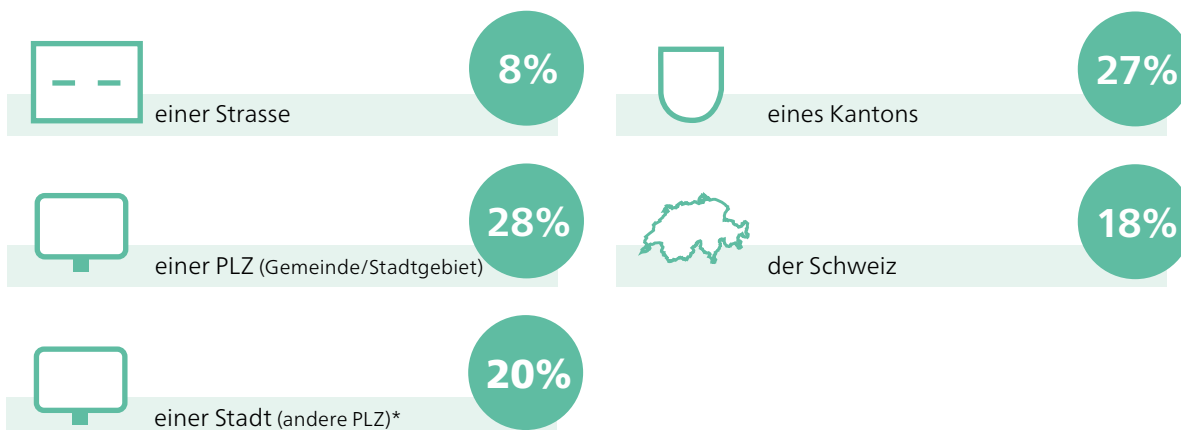


Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Umzugsradius

82% der Umgezogenen bleiben im selben Kanton.

Sind Sie innerhalb ... umgezogen?



Wie weit sind sie umgezogen?

Die meisten Umgezogenen (56%) wechselten ihren Wohnort innerhalb derselben Stadt bzw. Gemeinde. 8% der Befragten zogen lediglich in ein anderes Gebäude an derselben Strasse. Dem gegenüber verlegten 18% der Befragten ihren Wohnort in einen anderen Kanton. Das heisst, dass rund 82% der Umgezogenen ihrem Wohnkanton treu blieben.

Der minimale Anteil an Auslandsumzügen wurde bei der Auswertung nicht berücksichtigt.

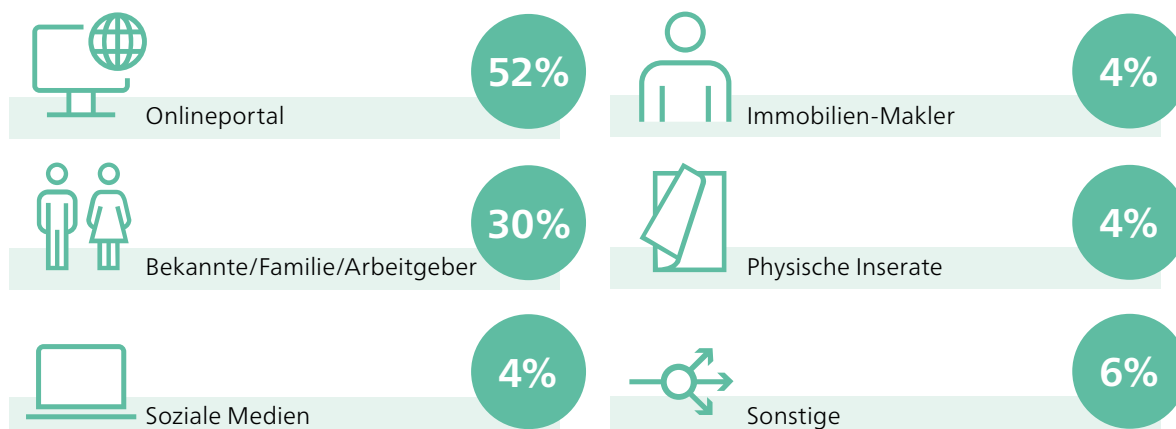
Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Im Jahr 2020 gaben rund 86% an, dass sie innerhalb ihres derzeitigen Wohnkantons umgezogen sind.

Neues Zuhause gefunden

Wer umziehen will, wird am ehesten auf Onlineportalen fündig.

Wie haben Sie Ihr neues Zuhause gefunden?



Onlineportale und andere Kanäle

Als Informationsquelle für die Suche nach einem neuen Wohnobjekt nannte der grösste Teil der Befragten (52%) ein Onlineportal (comparis.ch, Homegate usw.). Das heisst, dass nach dem Entscheid, ein neues Zuhause zu beziehen, sich die Personen vor allem online über Wohnobjekte informieren. Aber auch familiäre oder geschäftliche Netzwerke wie Bekannte, Familien und Arbeitgeber werden für die Wohnungssuche aktiviert. Obwohl soziale Medien einen grossen Einfluss auf das tägliche Leben haben, spielen sie bei der Wohnungs- oder Haussuche kaum eine Rolle.

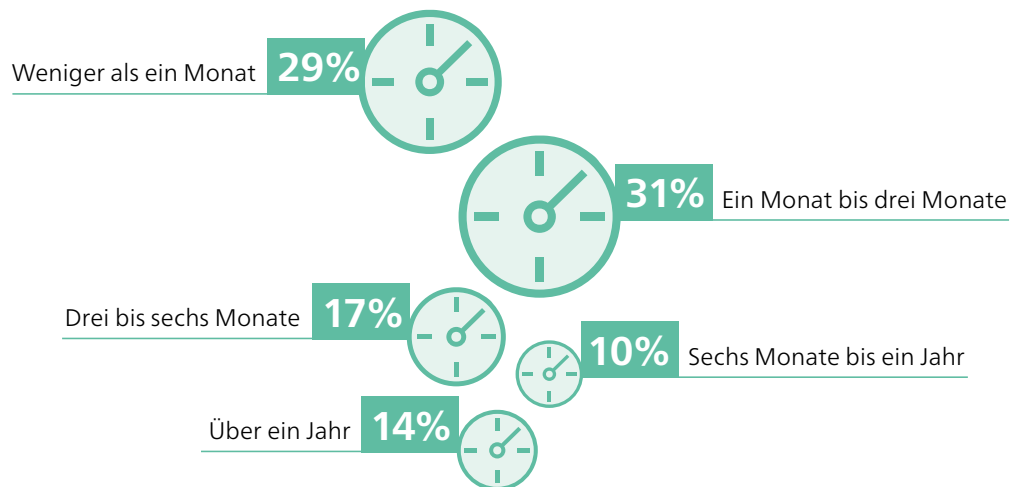
Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Suchphase

Wer umziehen will, sucht im Schnitt 3 Monate nach dem passenden Zuhause.

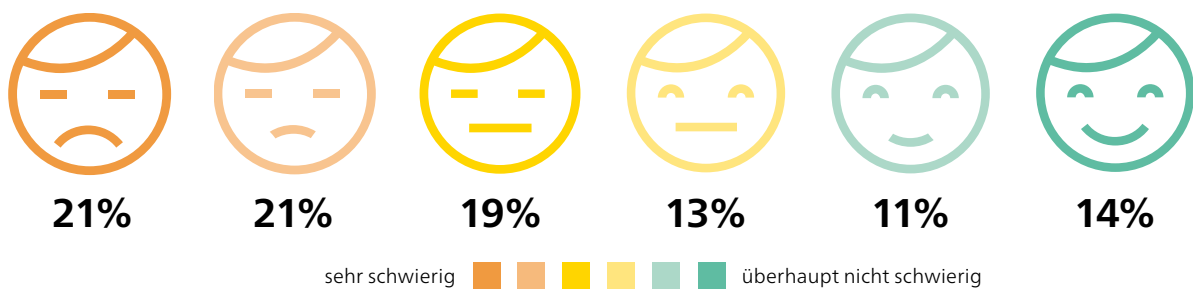
Je ungefähr 30% der Antwortenden haben weniger als ein Monat bzw. zwischen einem und drei Monaten nach dem passenden Zuhause gesucht. Nur ein kleiner Teil (ca. 14%) suchte länger als ein Jahr. Dabei handelte es sich meist um die Suche nach Wohneigentum.

Wie lange haben Sie aktiv nach einem passenden Zuhause gesucht?



42% der Antwortenden fand es schwierig, ein passendes Zuhause zu finden.

Wie schwierig fanden Sie es, ein passendes Zuhause zu finden?



Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Stress durch Umzug

Die Jüngsten bleiben beim Umzug am gelassensten.

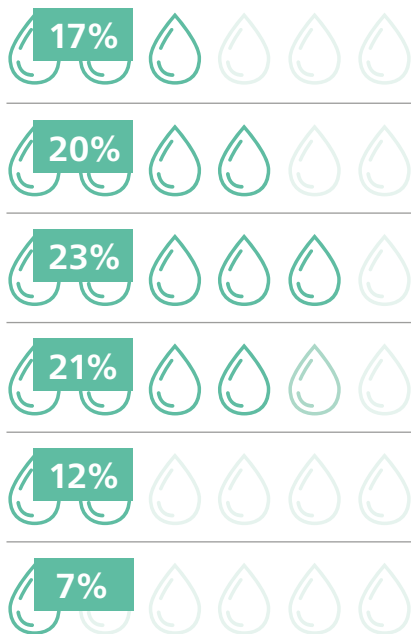
Stress durch Umzug

Wohnungsreinigung, Zügelkisten packen, ... Einiges steht bei einem Umzug an. Ein Umzug kann so schnell zu einer stressigen Angelegenheit werden. Wie stark die verschiedenen Altersgruppen bei einem Umzug gestresst sind, zeigt folgende Übersicht.

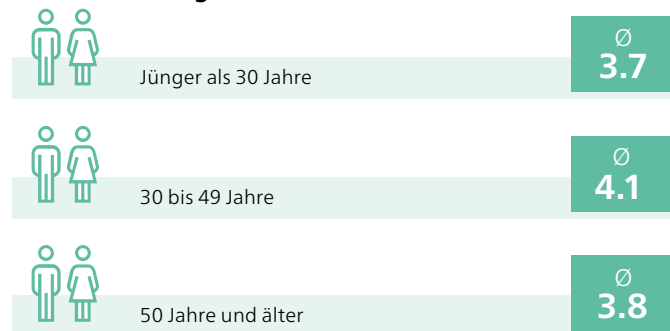
Wie stressig finden Sie einen Umzug?

Die Frage wurde auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht stressig) bis 6 (sehr stressig) beantwortet.

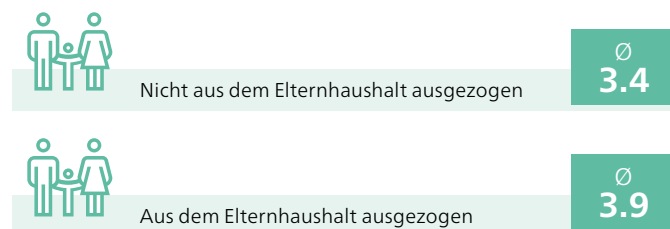
Stress nach Skala



Nach Alterskategorie



Nach Lebenssituation



Jüngere haben weniger Umzugsstress

37% der Befragten empfinden einen Umzug als stressig. Die Befragten unter 30 Jahren fallen jedoch mit einem leicht tieferen Stresslevel als die älteren Generationen auf.

Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Im Jahr 2020 lag der Wert bei rund 4,2. Im Vergleich zum Jahr 2023 hat das Stressempfinden leicht abgenommen.

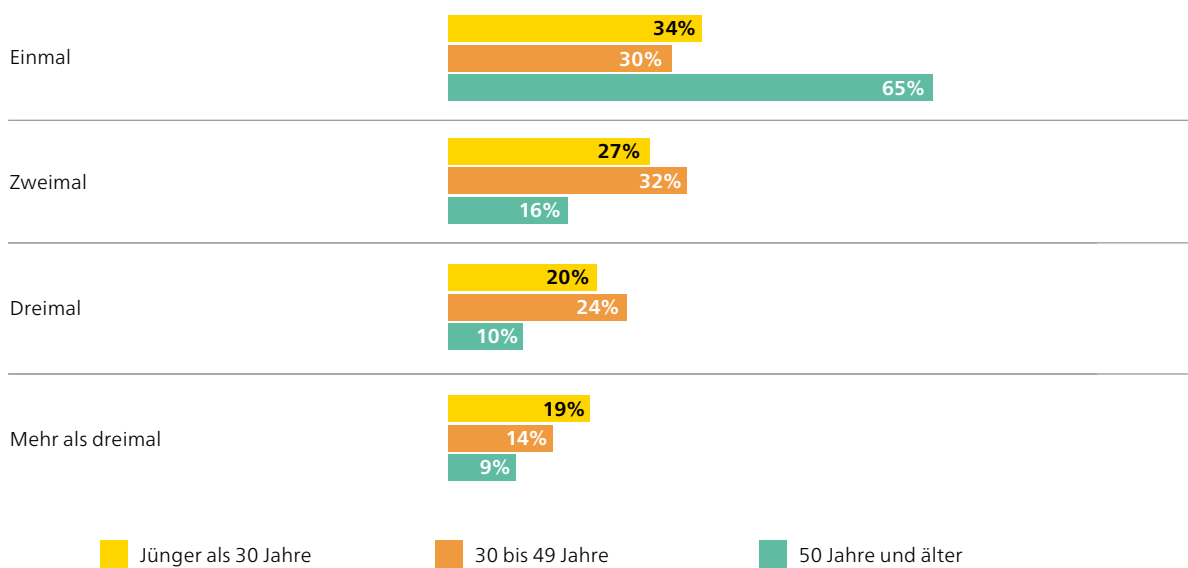
Anzahl Umzüge

Über 50% sind in den letzten fünf Jahren bereits mehr als einmal umgezogen.

Knapp 20% der unter 30 Jährigen zog mehr als dreimal innerhalb von 5 Jahren um. Je älter die Befragten, desto weniger oft sind sie umgezogen. Diese Zahlen zeigen auf, dass es für Firmen sehr wichtig ist, ihre Adressen routinemässig zu pflegen, um so die Erreichbarkeit ihrer Kundschaft sicherzustellen.

Alterstruktur

Wie oft sind Sie in den letzten 5 Jahren umgezogen?



Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Anbieterwechsel bei Umzug

Beim Umzug wechselt fast die Hälfte der Umziehenden einen oder mehrere Anbieter.

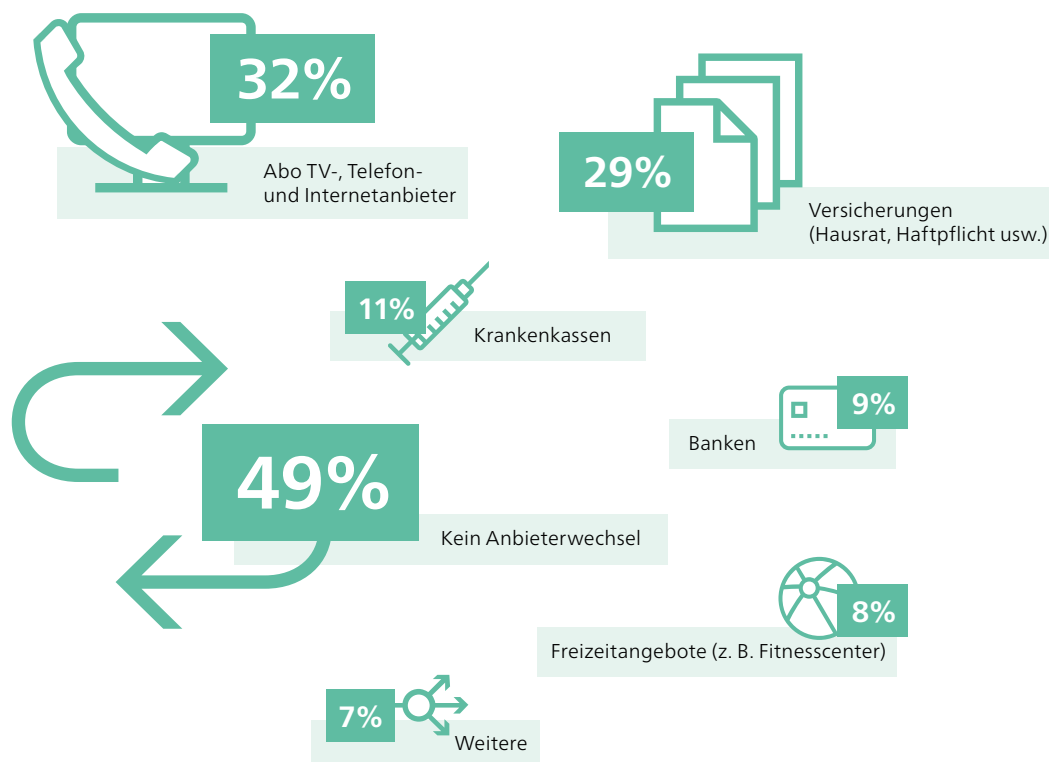
Anbieterwechsel

Ein Umzug bietet immer eine gute Gelegenheit, Angebote und Dienstleistungen zu vergleichen und bei Bedarf den Anbieter zu wechseln. Die Auswertung zeigt, dass gut die Hälfte der Befragten den Umzug für eine Vertragsänderung bzw. einen Neuabschluss mit einem oder mehreren der erwähnten Dienstleister genutzt hatte. Am häufigsten profitieren Telekom-Anbieter (32%) und Versicherungen (29%) von wechselwilligen Umziehenden.

Treue Kundschaft

Treuer hingegen ist die Kundschaft von Banken oder Krankenkassen. Diese haben die Umgezogenen deutlich weniger oft gewechselt. Vor allem jüngere Personen, die aus dem Elternhaus ausgezogen sind, wechselten die Krankenkasse.

Nutzten Sie den Umzug für einen Anbieterwechsel bzw. eine Vertragsänderung oder Neuabschluss bei folgenden Dienstleistern? (Mehrfachantwort)

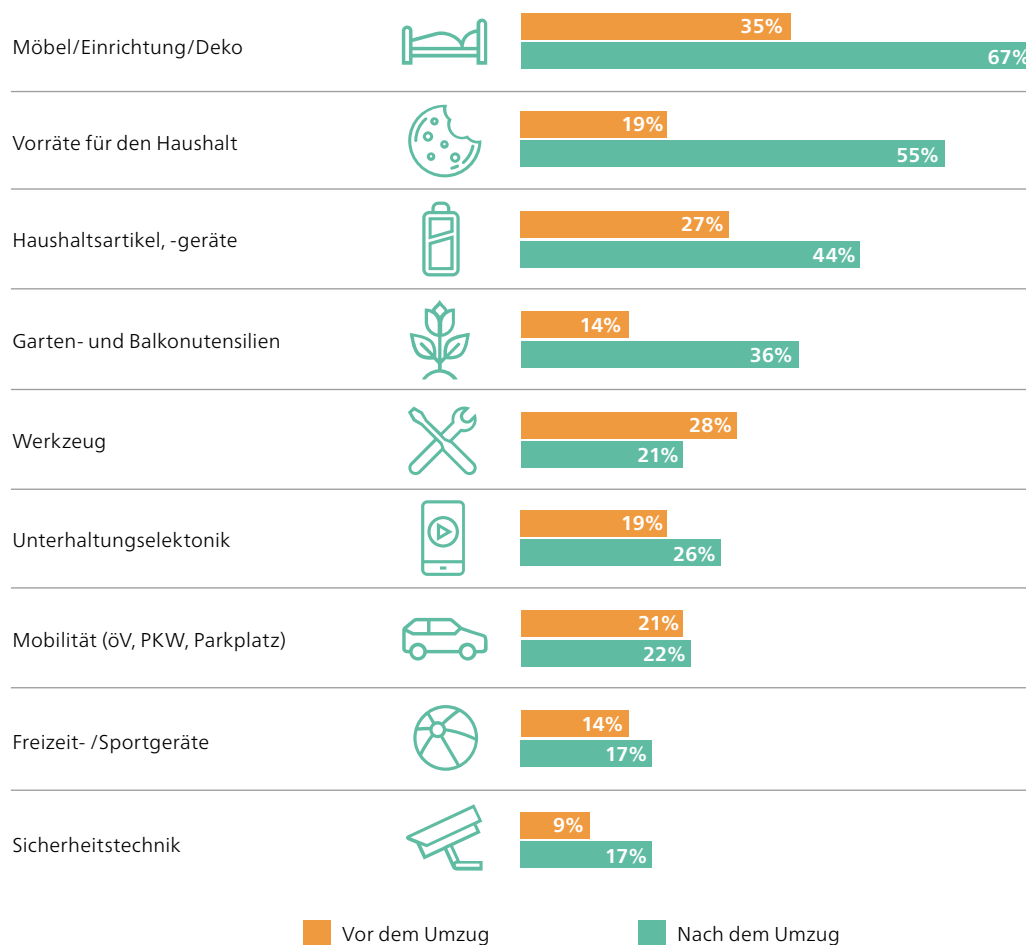


Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Anschaffungen beim Umzug

Praktisch alle Umziehenden tätigen Neuanschaffungen in der Umzugsphase.

Erinnern Sie sich bitte an Ihren gesamten Umzug zurück. In welchen Kategorien haben Sie Anschaffungen vor bzw. nach dem Umzug getätigt, die im direkten Zusammenhang mit dem Umzug standen? (Mehrfachantwort)



Neuanschaffungen

Die meisten aller Befragten haben neue Möbel/Einrichtung/Dekoration angeschafft. Oft mussten auch Lebensmittel für das neue Zuhause beschafft werden. Dies stützt die bekannte Aussage, dass Umziehende als besonders konsumfreudige Zielgruppe gelten, die gerade in der Phase ihres Umzugs relativ viele Neuanschaffungen tätigen.

Die meisten Neuanschaffungen wurden erst nach dem Umzug getätigt.

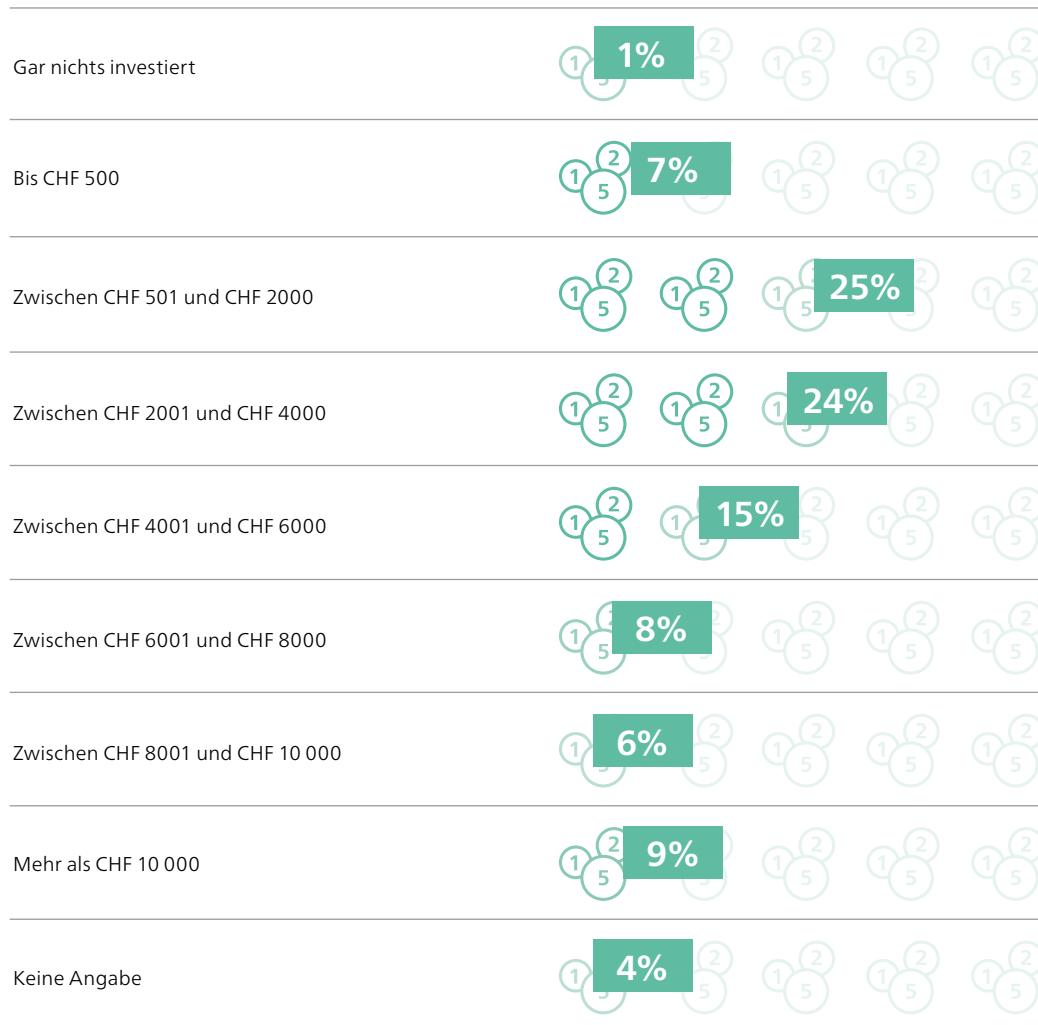
Des Weiteren wurde nach dem Anschaffungsort gefragt. Demnach werden vor allem Einrichtungsgegenstände sowie Vorräte für den Haushalt und Haushaltsgeräte vor Ort gekauft. Nur gerade bei der Unterhaltungselektronik wird der Kanal Online dem örtlichen Einzelhandel vorgezogen.

Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Investitionen in den Umzug

Umziehende geben während der Umzugsphase viel Geld aus.

Wenn Sie an Ihren Umzug denken: Was schätzen Sie, welchen Betrag haben Sie gesamthaft für Ihren Umzug investiert, d. h. für Neuanschaffungen, Reinigung, Zügelarbeiten usw.? (Mehrfachantwort)



Investitionen

Ein Umzug kann immer ein kostenintensives Ereignis sein. Verschiedene Dinge müssen dazugekauft oder vorübergehend gemietet werden (Reinigung der Wohnung, Transport, Kauf von Möbeln und Einrichtungsgegenständen usw.).

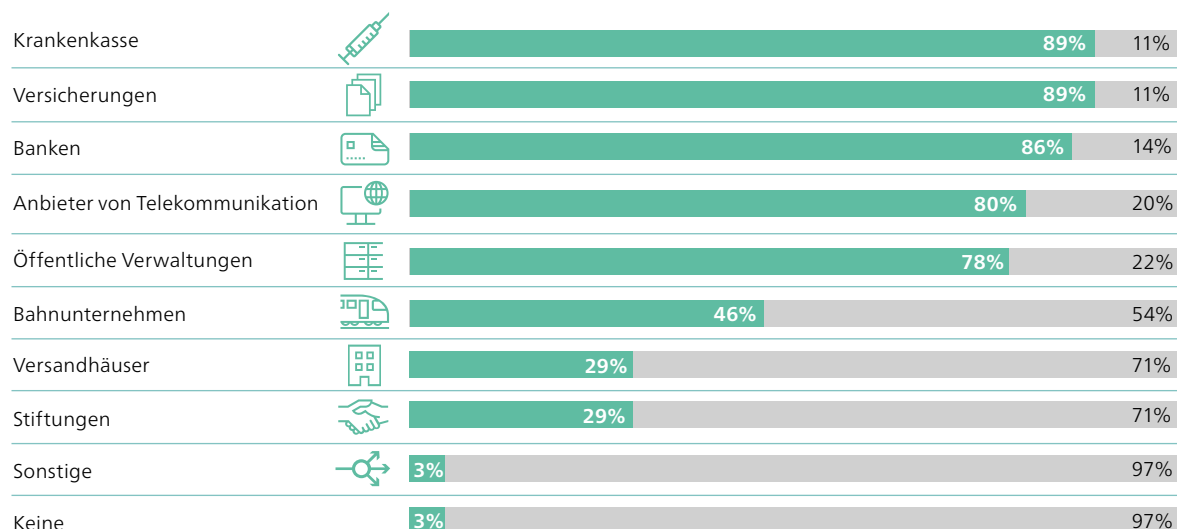
Rund zwei Drittel der Befragten gaben für ihren Umzug (Anschaffungen und Dienstleistungen) mehr als 2000 Franken aus. Nur gerade 7% gaben an, mit weniger als 500 Franken ausgekommen zu sein. Dabei handelte es sich in erster Linie um junge Personen, die aus dem elterlichen Haus ausgezogen waren.

Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Meldung der neuen Adresse an Dienstleister

Krankenkassen, Versicherungen und Banken werden am häufigsten über die neue Adresse informiert.

Welchen der folgenden Dienstleister haben Sie bei Ihrem letzten Umzug Ihre neue Adresse mitgeteilt (selber oder Post-Dienstleistung «Umzug melden»)?



Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

Mitteilung an Dienstleister

Die To-do-Liste bei einem Umzug ist schier endlos. Ein wichtiger Punkt auf jeder Liste sollte sein, die Dienstleister und Vertragspartner über den Adresswechsel zu informieren. Idealerweise geschieht dies bereits vor dem Umzugstag per Brief, E-Mail, Telefon oder Kontaktformular an die entsprechenden Unternehmen. Die Realität sieht jedoch anders aus. Dies führt bei den Unternehmen zu veralteten und nicht korrekten Adressdaten und damit zu zahlreichen unzustellbaren Sendungen.

Je über 80% der Antwortenden haben Versicherungen, Krankenkassen, Banken sowie Anbietern von Telekommunikation / Internet ihre neue Adresse mitgeteilt. Wesentlich tiefer liegt der Anteil bei Bahnunternehmen. Ihnen werden nur rund zwei von vier Umzügen gemeldet. Den Versandhäusern und Stiftungen wird sogar nur jede dritte bzw. vierte Adressänderung mitgeteilt. 3% gaben an, keinen der Vertragspartner zu informieren.

Wussten Sie schon?

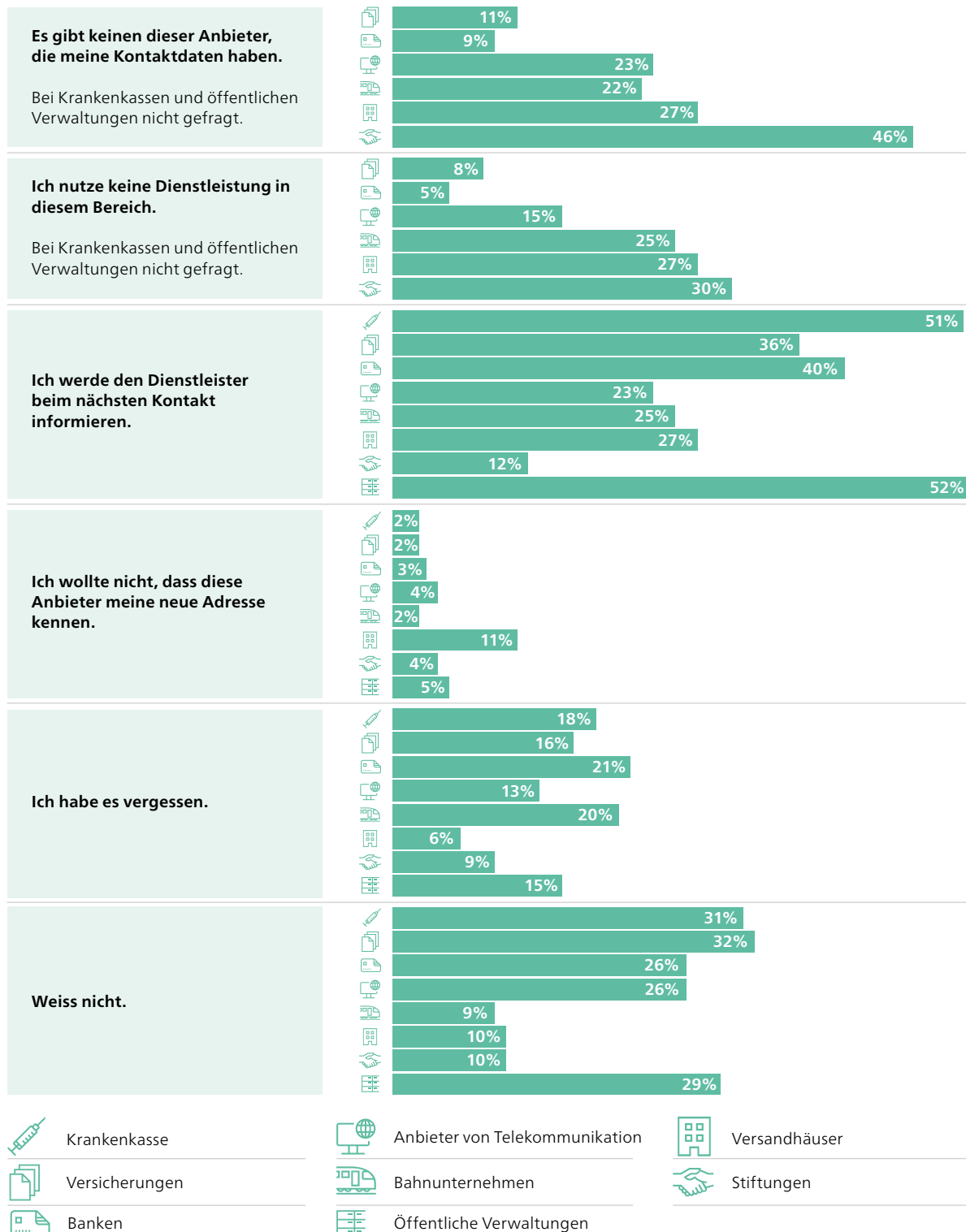
Die Schweizerische Post bietet ein breites Angebot an Dienstleistungen rund um den Umzug an. Über den Adressänderungsdienst können Privatkundinnen und -kunden ihre neue Adresse der Post melden und bei Bedarf einen Nachsendeauftrag in Auftrag geben. Damit stellen sie sicher, dass die Korrespondenz an Ihre alte Adresse automatisch an die neue Adresse weitergeleitet wird. Weiter stellt die Post eine Umzugsmitteilungsplattform zur Verfügung, auf der mehr als hundert Unternehmen aufgeschaltet sind. Auf dieser Plattform kann die Kundschaft selbstständig ihre Vertragspartner mit einem Klick auswählen und über ihre neue Adresse informieren. Und mit der Umzugscheckliste der Post sind Sie sicher, an alle wichtigen Schritte rechtzeitig zu denken.









Besuchen Sie unsere Umzugsseite: www.post.ch/umzug

Darum wurde die neue Adresse nicht gemeldet

Viele informieren ihre Dienstleister erst beim nächsten Kontakt.

Weshalb haben Sie folgende Anbieter nicht über Ihre neue Adresse informiert?



-  Krankenkasse
-  Anbieter von Telekommunikation
-  Versandhäuser
-  Versicherungen
-  Bahnunternehmen
-  Stiftungen
-  Banken
-  Öffentliche Verwaltungen

Weitergabe Adresse

Oftmals ging die Mitteilung der neuen Adresse an Dienstleister vergessen.

Weitergabe Adresse

Um ein differenzierteres Bild davon zu erhalten, wieso Umziehende ihre Adresse den Vertragspartnern nicht mitteilen, haben wir für jede Branche nachgefragt, warum der Umzug nicht gemeldet wurde. Für die Bahnunternehmen (öffentlicher Verkehr) gaben rund ein Viertel an, keine Dienstleistungen in diesem Bereich zu beziehen. Bei Versandhäusern wünschten die Befragten oftmals nicht, dass sie jene neue Adresse kennen. Stiftungen hingegen wurden grösstenteils nicht informiert, weil bis dahin kein direkter Kontakt bestanden hatte (46%).

Bei den Krankenkassen, Versicherungen und Banken gab fast die Hälfte an, dass sie die Adressänderung erst bei der nächsten Kontaktaufnahme melden würden. Rund 20% gaben an, die Meldung vergessen zu haben, und sogar etwas mehr antworteten mit «Ich weiss es nicht».

Schlusswort

Abschliessend lässt sich festhalten, dass diese Umzugsstudie einen tiefen Einblick in die vielfältigen Aspekte rund um den Umzug gewährt. So hat die Studie deutlich herausgearbeitet, dass die Schweizer Bevölkerung umzugsfreudig ist, insbesondere die jüngeren Altersgruppen. Die meisten Umzüge finden im Sommermonat Juli statt, dann wurden auch die meisten Adressänderungen gemeldet. Die eigens für die Studie durchgeführte Befragung ergänzt die Erkenntnisse zum Umzugsverhalten. So wurde aufgezeigt, dass die Gründe für einen Umzug äusserst vielfältig sind. Oftmals führt eine Veränderung in der familiären oder der Wohnsituation zu einem Umzug. Dabei ist der Umzugsradius häufig gar nicht so gross. Mehr als die Hälfte der Befragten zogen innerhalb einer Stadt oder Gemeinde um. Ihr neues Zuhause fanden die Umzugswilligen meistens über Onlineportale. 42% empfanden diese Suche nach einem passenden Zuhause als schwierig. Der Umzug wurde bei den Befragten oftmals zum Anlass genommen, diverse Anbieter zu wechseln, Vertragsänderungen vorzunehmen und Anschaffungen im Bereich Möbel und Deko, Vorräte und Haushaltsartikel zu kaufen. Ein Grossteil der Befragten informiert bestehende Dienstleister u. Vertragspartner über ihre Adressänderung.

Den Umzugsadressen kommt dabei eine grosse Wichtigkeit zu. Sie ermöglichen es, den Kontakt zu der eigenen Kundschaft aufrechtzuerhalten. Veraltete Adressdaten können zu kostspieligen Herausforderungen für Unternehmen führen. Hierbei bietet die Schweizerische Post ihre Dienstleistungen im Bereich Umzug und Adressmanagement an, um Unternehmen zu unterstützen.

Die Studie weist auch auf das Potenzial hin, wie Dienstleister und Privatkunden gleichermaßen von optimierten Umzügen und den damit verbundenen Prozessen profitieren können.

Wussten Sie schon?

Die regelmässige Adresspflege macht den Unterschied. Die korrekte Adresse in der Adressdatenbank ist der Schlüssel zur persönlichen Kommunikation mit der Kundschaft. Zudem sparen die Unternehmen damit viel Zeit und Geld. Am besten werden die Adressen mindestens vor jeder Mailingaktion mit Umzugs- und Todesfalldaten abgeglichen. Zudem ist es von Vorteil, die Adressen nach jedem Mailing mit Retourendaten, Dublettenabgleichen und Adressaktualisierungen zu bereinigen, bevor die Adressen für eine weitere Mailingaktion wiederverwendet werden.



Post CH AG
Kompetenzcenter Adressen
Sternmatt 6
Postfach
6010 Kriens 2

Telefon 058 386 67 67
E-Mail adresspflege@post.ch
www.post.ch

