

---

# So zieht die Schweiz um

## Umzugsstudie 2020

Die Schweizerische Post in Kooperation mit MOVU AG



**DIE POST** 

In Zusammenarbeit mit



# Inhaltsverzeichnis

---

Das Wichtigste in Kürze .....	4
Einleitung .....	5
Das Kompetenzzentrum Adressen der Schweizerischen Post .....	6
MOVU AG .....	7

---

## Studienbeschreibung

Quellen und Datenbasis .....	9
------------------------------	---

---

## Quantitative Ergebnisse aus der Umzugsdatenbank der Post

Das Umzugsjahr 2020 .....	11
Altersstruktur und Geschlechterverteilung .....	12
Die 10 Gemeinden mit den meisten Zuzügen und Wegzügen .....	13
Wann wird umgezogen? .....	14

---

## Ergebnisse aus den Onlinebefragungen der Post und MOVU

Über die Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer .....	16
Wohnsituation .....	17
Miete vs. Eigentum .....	18
Gibt es regionale Wohnunterschiede? .....	19
Gründe für den Umzug .....	20
Umzugsregion .....	21
Informationsquelle für neues Objekt .....	22
Planungsbeginn Umzug .....	23
Stress durch Umzug .....	24
Umzugsarbeiten durch Profi durchgeführt .....	25
Anbieterwechsel bei Umzug .....	26
Anschaffungen bei Umzug .....	27
Investitionen für Umzug .....	28
Die Adressqualität der Post ist hoch .....	29
Meldung der neuen Adresse an Dienstleister .....	30
Gründe, weshalb die neue Adresse nicht gemeldet wurde .....	31
Warum wurde die neue Adresse nicht mitgeteilt? .....	32

# Das Wichtigste in Kürze

Wussten Sie schon, dass ...

## Anbieterwechsel

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



## März

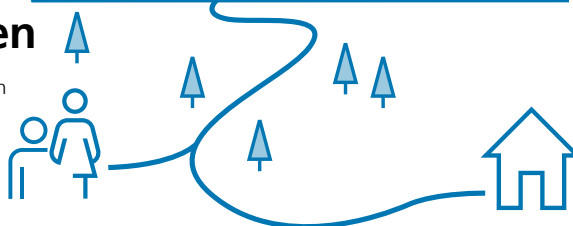
der März der umzugsstärkste Monat war?

## 800 000 Wohnortswechsel

laut dem Bundesamt für Statistik jährlich rund 800 000 Personen ihren Wohnort wechseln?

## Drittunternehmen

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



## Über 90%

über 90 Prozent aller Umgezogenen der Post ihre neue Adresse mitteilen?

Dies sind nur einige der aufschlussreichen Erkenntnisse aus der vorliegenden Studie. Mit ihr legt die Post in Zusammenarbeit mit der MOVU AG eine umfangreiche und valide Analyse zum Thema Umzug und Adressmanagement in der Schweiz vor.

Jedes Jahr ziehen in der Schweiz über 450 000 Haushalte um, dies entspricht ca. 10 Prozent der Schweizer Bevölkerung. Doch was bewegt Schweizerinnen und Schweizer dazu, ihr altes Zuhause aufgeben und sich einen neuen Wohnort zu suchen? Ziehen sie bei einem Umzug von ihrem Kanton weg oder bleiben sie ihrer Wohngemeinde treu? Welche Firmen werden über die neue Wohnadresse informiert? Werden dabei Vertragspartner gewechselt? Und wie verhalten sich die unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen beim Umzug? Diese und weitere Fragestellungen haben wir uns in der vorliegenden Studie gestellt.

Ziel war es, ein umfassendes Bild der Zielgruppe «Umziehende» in der Schweiz zu erhalten und wertvolle Erkenntnisse rund um das Umzugsverhalten zu gewinnen. Denn mit über 700 000 Umgezogenen im Jahr 2020, die die Post über ihren Umzug informiert hatten, unterliegen Adressdaten permanenten Änderungen. Dies erfordert eine regelmässige und sorgfältige Adresspflege aufseiten der Anbieter und Dienstleister.

### Unser Studiendesign

Bei der Erarbeitung der Studie haben wir uns auf verschiedene Quellen gestützt. Die Basis der Auswertungen bilden anonymisierte Daten von über 450 000 Schweizer Haushalten, die im Jahr 2020 ihren Umzug der Post gemeldet haben. Zusätzlich haben die Post und MOVU im Jahr 2021 anonyme, quantitative Online-Kundenbefragungen durchgeführt.

Die Schweizerische Post AG und die MOVU AG wünschen Ihnen viel Spass beim Lesen.

# Einleitung

Herausgeberin der vorliegenden «Umzugsstudie 2020 – So zieht die Schweiz um!» ist die Schweizerische Post, Kompetenzzentrum Adressen in Kooperation mit dem Umzugsdienstleister MOVU AG. Beide Unternehmen befassen sich täglich mit dem Umzugsverhalten der Schweizer Bevölkerung.

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 und sie die Sendungen nahtlos an der neuen Adresse empfangen können. Zusätzlich bietet sie Geschäftskunden Dienstleistungen im Bereich Adressmanagement an.

MOVU als grösster Umzugsdienstleister in der Schweiz kennt die Umzugsbedürfnisse der Kundschaft genau und bietet Privatkundinnen und -kunden sowie der Geschäftskundschaft Unterstützung bei ihrem gesamten Umzugsprozess an. Mit Fixpreisofferten von qualitätsgeprüften Umzugs- und Reinigungsfirmen bietet MOVU Unterstützung, sodass Kundinnen und Kunden gewisse Aufgaben den Profis überlassen und sich auf das Wesentliche fokussieren können.

Das Ziel dieser Studie war für beide Unternehmen, neue Erkenntnisse zum Umzugsmarkt Schweiz zu gewinnen und die grossen Auswirkungen eines Umzugs auf Unternehmen und ihre Adressbestände aufzuzeigen.

## **Copyright und Haftungsausschluss**

Die vorliegende Umzugsstudie wurde im Auftrag der Schweizerischen Post und der MOVU AG 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 und MOVU AG.

## **Disclaimer**

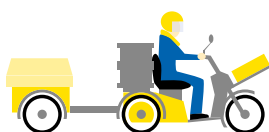
Der Urheber dieser Studie ist die Schweizerische Post AG in Zusammenarbeit mit MOVU AG.

# Das Kompetenzzentrum Adressen der Schweizerischen Post

Das Kompetenzzentrum Adressen der Schweizerischen Post 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, kommt die Botschaft nicht an und die Kundenbeziehung leidet darunter. Des Weiteren erzeugen nicht gepflegte Adressdaten Retouren, die wiederum grossen Zusatzaufwand generieren. Eine regelmässige Überprüfung und Aktualisierung des Adressbestands kann dem Abhilfe schaffen.

Dabei hält sich die Schweizerische Post strikt an die gesetzlichen Vorschriften des Datenschutzes. Sie verkauft, vermietet oder verleast keine Adressen. Die erhobenen Daten dienen lediglich als Grundlage, um Ihre bestehenden Adressen abzugleichen, oder als solide Basis für Adresslösungen. Wir verfügen über grosse und langjährige Erfahrung in diesem Bereich und bieten vielfältige Dienstleistungen für die verschiedensten Bedürfnissen an.

## Wir haben die grösste Umzugsdatenbank der Schweiz



12 000 Zusteller sind an **6 Tagen pro Woche** unterwegs



12.8 Millionen aktive **Zustelladressen**. Davon 1.2 Millionen aktive **Firmenadressen**



Bei 90 Prozent der Adressänderungen **erlauben** die Umzuger der Post die **Weitergabe an Dritte**

### Für weitere Informationen

Besuchen Sie unsere Webseite: [www.post.ch/adresspflege](http://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](mailto:adresspflege@post.ch) oder telefonisch +41 58 386 67 67

Diese Umzugsstudie können Sie auch als PDF unter [www.post.ch/umzugsstudie](http://www.post.ch/umzugsstudie) herunterladen.

# MOVU AG

MOVU.ch wurde im Jahr 2014 gegründet und ist die grösste Umzugsplattform der Schweiz.

Kundinnen und Kunden erhalten aufgrund einer detaillierten Anfrage innerhalb weniger Stunden fünf individuelle Fixpreisofferten von qualitätsgeprüften Umzugs- und Reinigungsfirmen. Die transparenten Offerten inklusive Kundenbewertungen ermöglichen eine einfache und transparente Vergleichbarkeit. Die Buchung kann direkt online vorgenommen werden. Vor und insbesondere nach der Buchung steht den Kundinnen und Kunden der qualitativ hochstehende Kundenservice von MOVU kostenlos zur Verfügung.

Mittlerweile beziehen über 50 000 Kundinnen und Kunden pro Jahr die Umzugsofferten über MOVU.

Kontaktieren Sie MOVU bei Ihrem nächsten Umzug: [www.movu.ch](http://www.movu.ch)

MOVU AG  
Okenstrasse 6  
8037 Zürich

Tel. 044 505 14 14  
[www.movu.ch](http://www.movu.ch)





# 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 zwei Onlinebefragungen durch, eine im Namen der Schweizerischen Post, die andere im Namen der MOVU AG.

Die untenstehende Abbildung veranschaulicht die Zusammensetzung der Quellen.



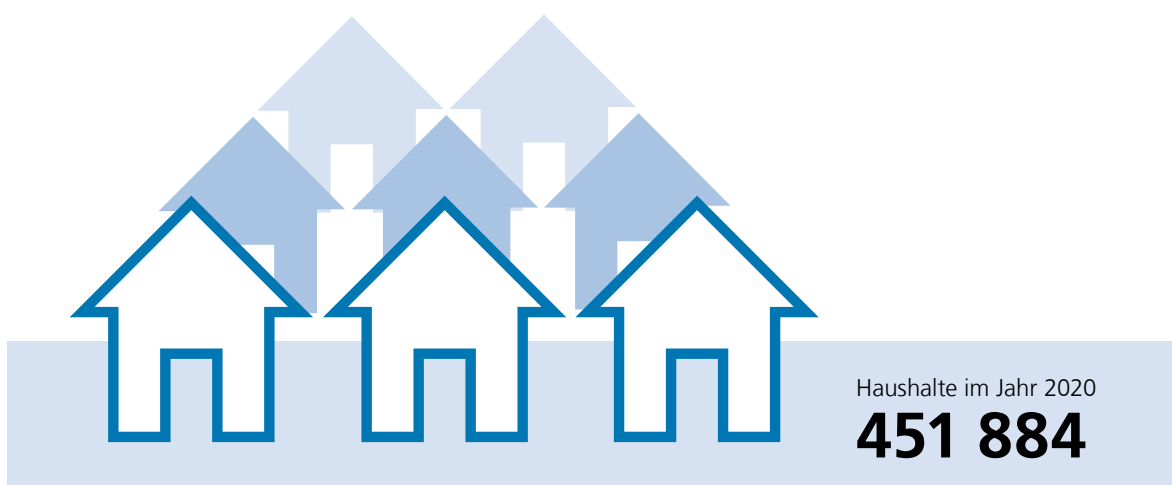
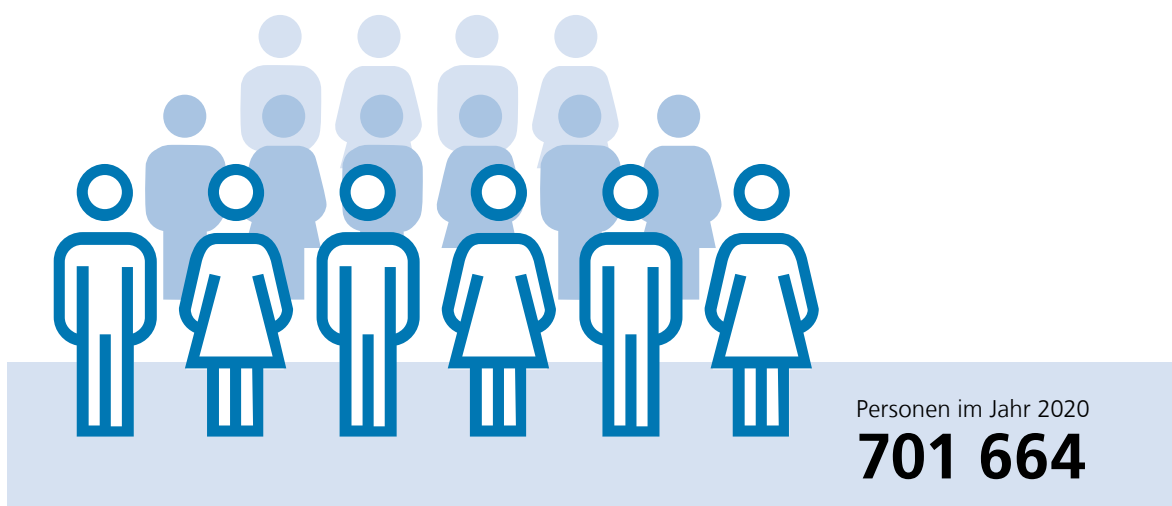




# Quantitative Ergebnisse aus der Umzugsdatenbank der Post

# Das Umzugsjahr 2020

Jedes Jahr zieht ein Zehntel der Bevölkerung um. Rund 90% der Umziehenden melden der Post ihren Umzug.

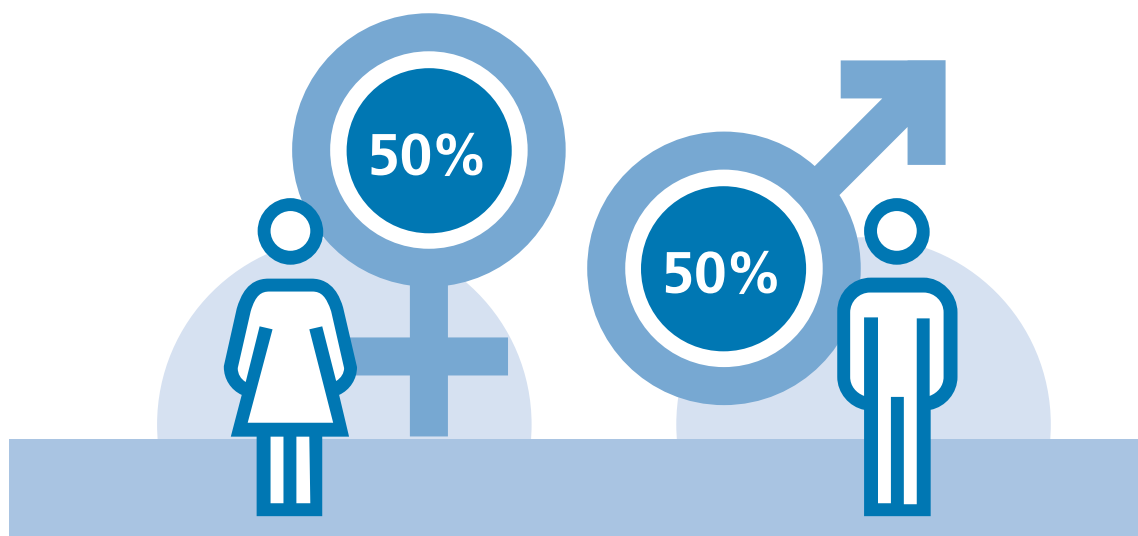
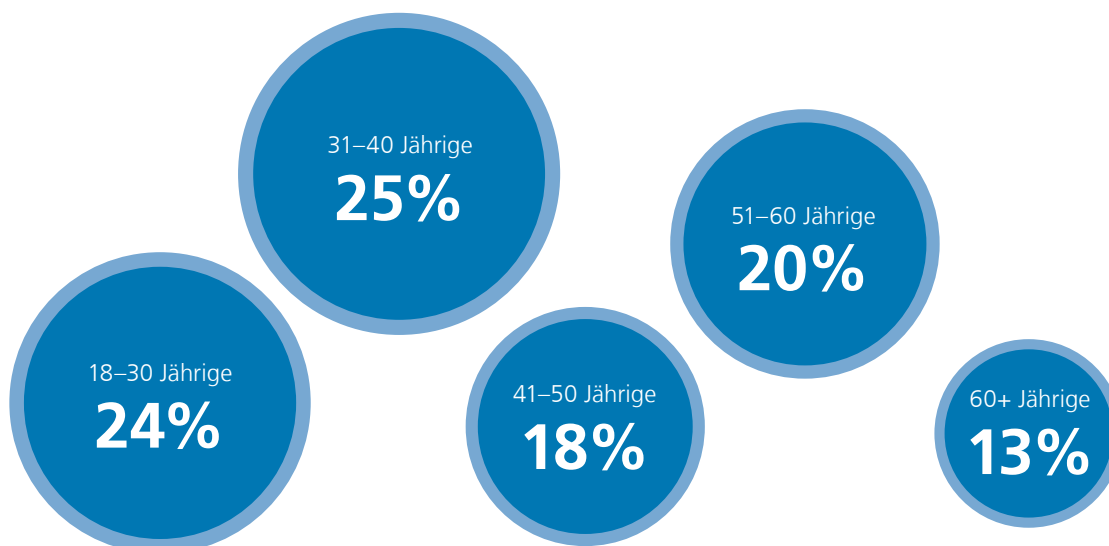


Die Auswertung der postinternen Umzugsdatenbank zeigt deutlich auf, dass sich die Schweiz in konstanter Bewegung befindet. 2020 sind rund 451 884 Haushalte umgezogen und haben der Post ihren Umzug gemeldet. Das sind total 701 664 Personen.

Quelle: Umzugsdatenbank der Schweizerischen Post

# Altersstruktur und Geschlechterverteilung
















Jüngere sind umzugswilliger?


















Nicht alle Altersgruppen sind gleich umzugswillig. Rund 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, welche über eine klare Altersangabe (Jahrgang) verfügten.

Quelle: Umzugsdatenbank der Schweizerischen Post

# Die 10 Gemeinden mit den meisten Zuzügen und Wegzügen

Am meisten Zügelaktivität in Städten und grösseren Gemeinden.					
Wegzug					
	Personen	Haushalte	1 Person	2 Personen	3+ Personen
St. Gallen 	4687	3260	2250	720	290
Winterthur 	4537	3189	2247	654	288
Fribourg 	4412	3005	2249	595	161
Zürich 	3934	2820	1857	576	387
Chur 	3694	2442	1617	537	288
La Chaux-de-Fonds 	3575	2284	1543	556	185
Zürich Altstetten 	3284	2177	1343	478	356
Neuenburg 	3255	2174	1477	484	213
Lausanne 	3182	2136	1382	509	245
Zürich Oerlikon 	3053	2134	1461	503	170

Zuzug					
	Personen	Haushalte	1 Person	2 Personen	3+ Personen
St. Gallen 	3951	2936	2199	526	211
Winterthur 	4386	3277	2489	577	211
Fribourg 	3635	2436	1263	410	299
Zürich 	3010	2542	1715	529	266
Chur 	3710	2510	1703	434	299
La Chaux-de-Fonds 	3149	1972	1126	369	282
Zürich Altstetten 	2671	1956	1503	394	155
Neuenburg 	2796	1888	1283	408	197
Lausanne 	2512	1846	1446	375	135
Zürich Oerlikon 	2825	2052	2134	340	68

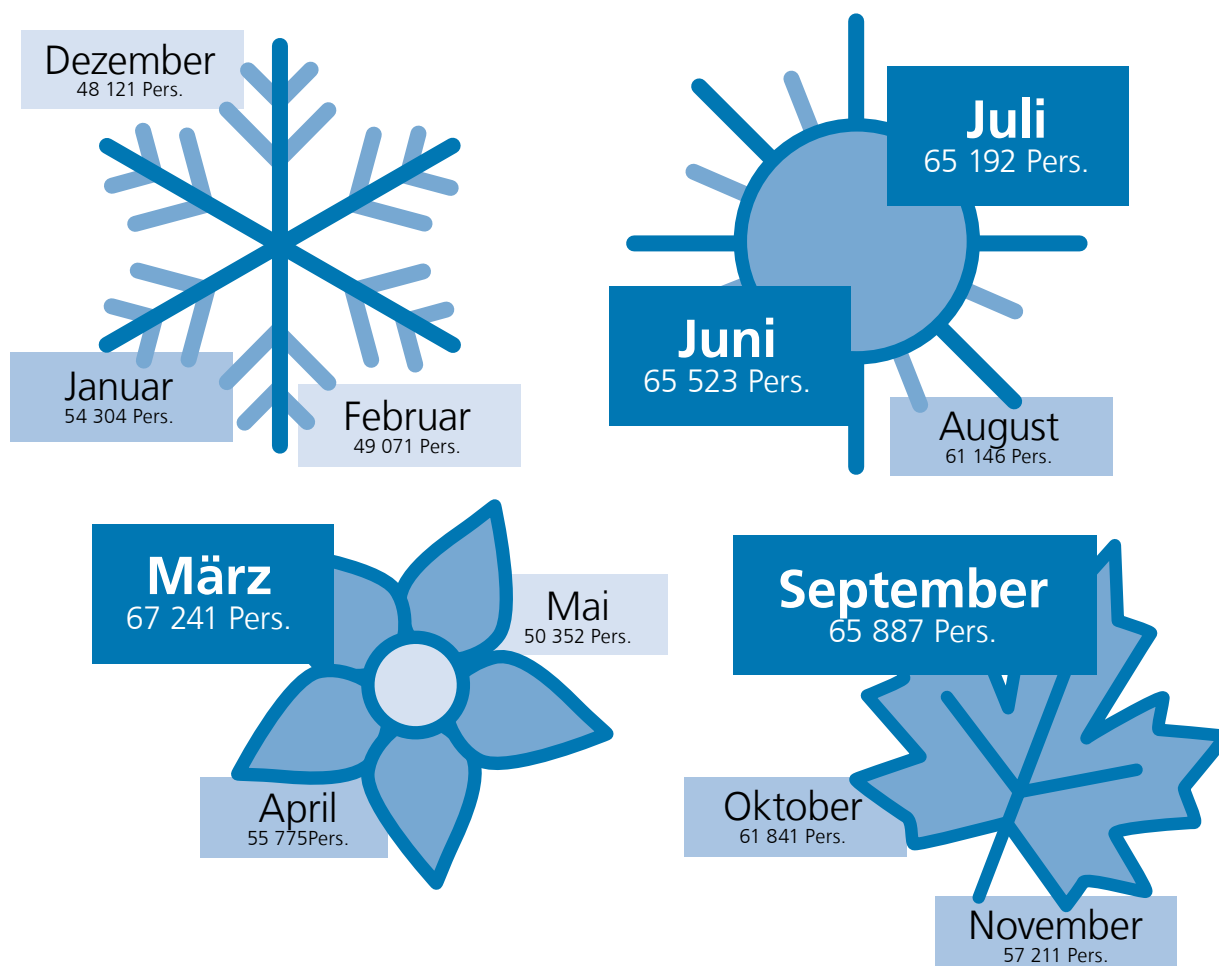
## Umzugsströme

Praktisch alle grösseren Gemeinden hatten 2020 mehr Weg- als Zuzüge zu vermelden. Grössere Städte wie Winterthur, St. Gallen und Chur verzeichneten laut der Umzugsdatenbank der Post im Jahr 2020 den grössten Zuwachs an neuzugezogenen Personen. Ausserdem sind in diese Gemeinden tendenziell mehr Einperson- 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.

# Wann wird umgezogen?

Die Anzahl der Umzüge schwankt stark im Verlauf des Jahres.



## Umzugszeitpunkt

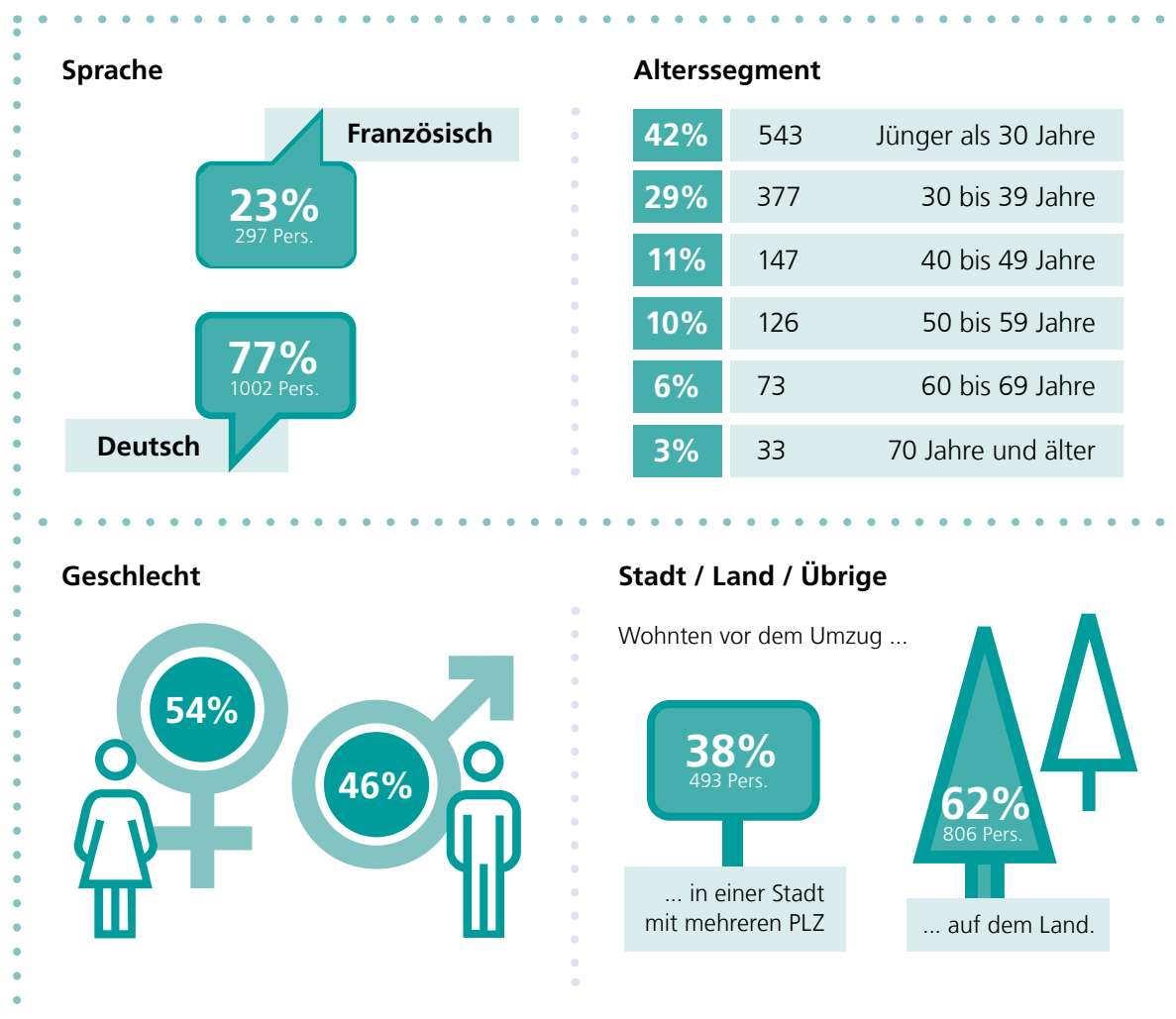
Umgezogen wird das ganze Jahr. Die meisten Umzüge (über 65 000) im Jahr 2020 wurden in den Monaten März, Juni, Juli und September gemeldet. Gründe dafür könnten sein, dass im März und September bei vielen Wohnungen die Mietverträge auslaufen und dass, der Beginn einer neuen Ausbildung im Sommer für gesteigerten Umzugsbedarf sorgt. Die umzugsschwächsten Monate waren der Februar, Mai und der Dezember. Die Feiertage (Weihnachtszeit und Jahresende) im Dezember sind generell eine relativ umzugsschwache Zeit.

Quelle: Umzugsdatenbank der Schweizerischen Post



# Ergebnisse aus den Onlinebefragungen der Post und MOVU

# Über die Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer



Die obenstehenden Angaben geben Rückschluss auf die Stichprobengröße und demographischen Angaben aus der Onlinebefragung der Post.

# Wohnsituation

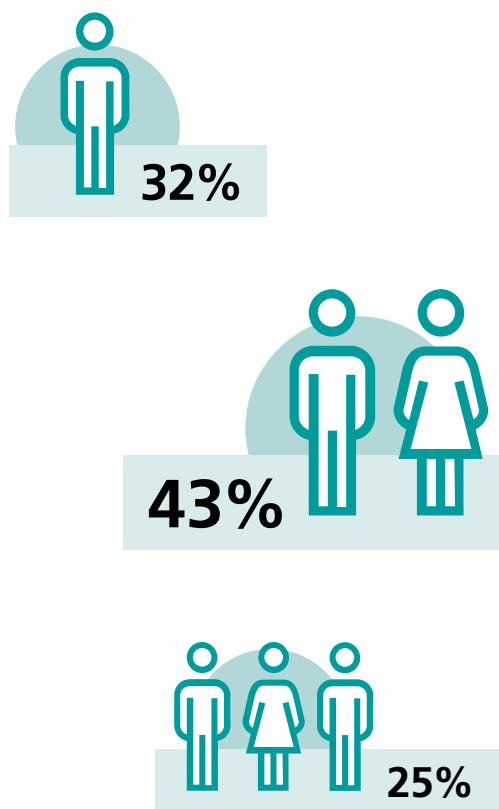
## Ein- und Zweipersonen Haushalte ziehen am häufigsten um.

### Haushaltsgrösse vor und nach dem Umzug

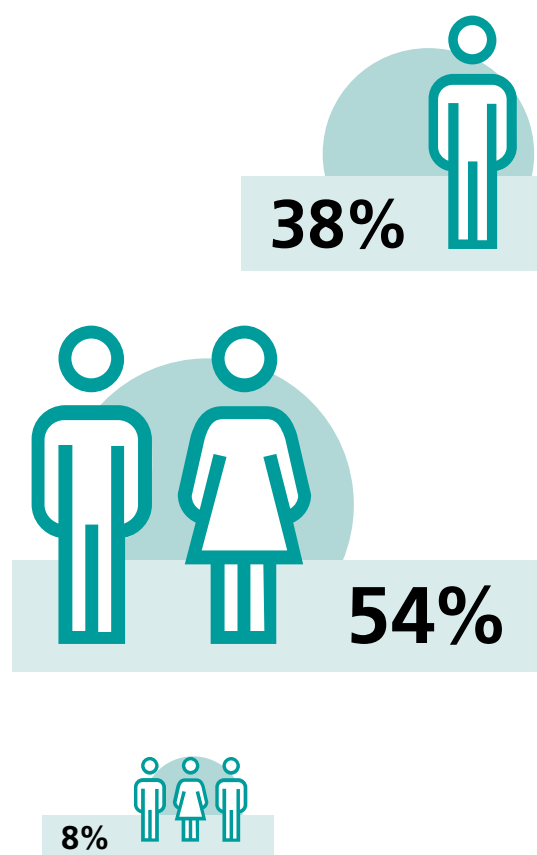
Die Zahlen zeigen, dass der Anteil an Ein- und Zweipersonenhaushalten nach dem Umzug deutlich grösser ist. Im prozentualen Vergleich steigt der Wert von 75 Prozent vor dem Umzug auf 92 Prozent nach dem Umzug.

### Haushaltsgrösse

Vor dem Auszug



Nach dem Auszug



Quelle: Onlinebefragung Post CH AG



# Miete vs. Eigentum

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

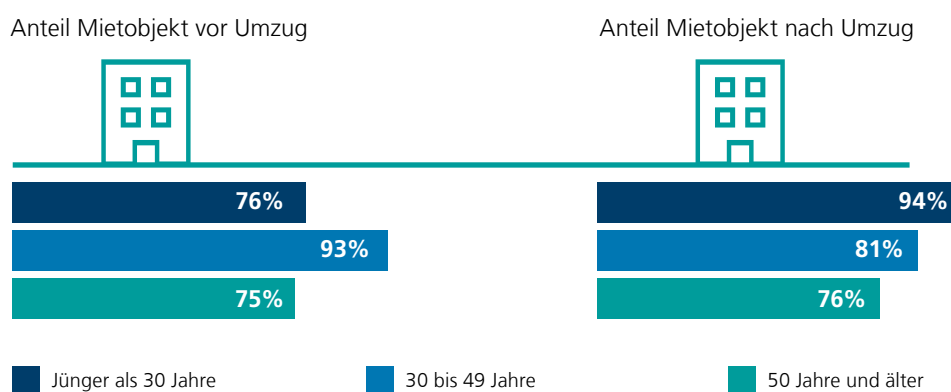
Die Studie ergab, dass der Anteil der Mietobjekte nach einem Umzug leicht zunimmt – dies ist vermutlich auf diejenigen Befragten zurückzuführen, die aus dem Elternhaushalt auszogen. Aber auch jene Befragten dieser Altersklasse, die vor dem Umzug bereits von zuhause ausgezogen waren, zogen häufiger in ein Mietobjekt.

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

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

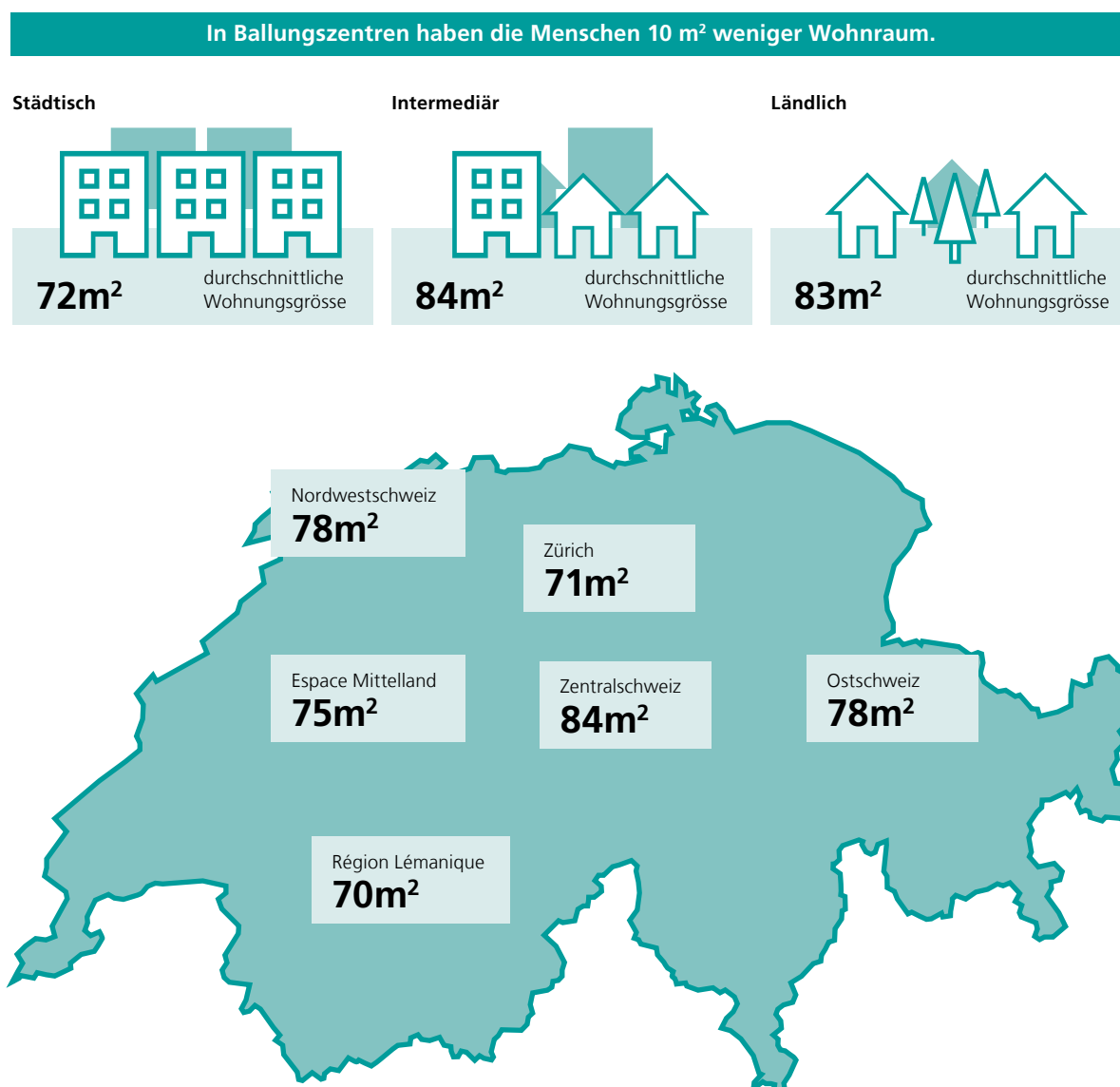
### Split nach Alter

Die jüngste Altersklasse zieht überwiegend in ein Mietobjekt: Der Anteil Mietobjekt steigt von 76 auf 94 Prozent. Bei der mittleren Altersklasse ist das Eigenheim etwas beliebter: Anteil Mietobjekt sinkt von 93 auf 81 Prozent.



Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

# Gibt es regionale Wohnunterschiede?



## Wohnsituation

Für ein genaueres Bild der Wohnsituation der Schweizerinnen und Schweizer wurden die Wohnungs-/Hausgrösse nach Regionen aufgesplittet. Aus der Grafik ist ersichtlich, dass Wohnobjekte in Städten durchschnittlich gut 10 m<sup>2</sup> kleiner sind als Wohnobjekte auf dem Land oder in ländlichen Zentren und urbanen Umgebungen.

Die Kluft zwischen städtischen und eher ländlichen Regionen zeigt sich auch stark zwischen den verschiedenen Grossregionen der Schweiz. So verfügen Personen in Zürich und in der Region rund um den Genfersee über gut 14 m<sup>2</sup> weniger Wohnraum als Personen in der Zentralschweiz. Auch in der Ostschweiz verfügt die Bevölkerung über mehr Wohnraum als in anderen Ballungsgebieten.

Die MOVU AG hat 21 575 anonymisierte Datensätze ihrer Kundinnen und Kunden im Zeitraum 1.1.2020 bis 31.3.2021 im Zusammenhang mit Umzügen in der Schweiz ausgewertet. Für die Dateneinteilung wurden als Grundlage die Kantone bzw. die Grossregionen-Karte vom Bundesamt für Statistik genommen.

Quelle: Datenquelle MOVU AG

# Gründe für den Umzug

## Wer umzieht, will meistens mehr Wohnraum.

### Vergrosserung Wohnraum

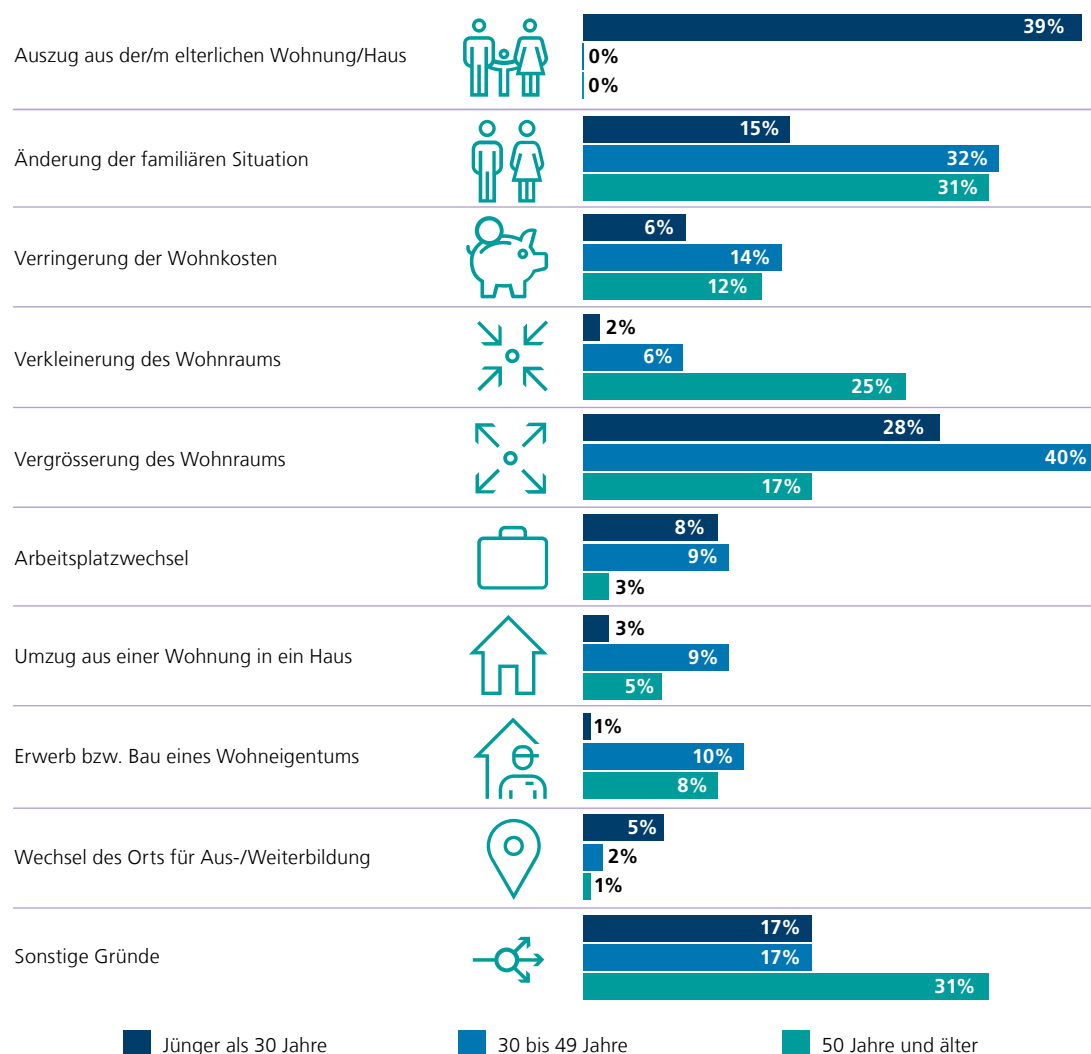
Vergrosserung des Wohnraums (31%), die Änderung der familiären Situation (25%) sowie der Auszug aus dem elterlichen Zuhause (16%) waren die häufigsten Gründe für einen Umzug. Für die meisten aller Befragten gab es allerdings nicht nur einen Umzugsanlass, sondern es trafen mehrere Gründe für einen Haus- oder Wohnungswechsel zu.

In der Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren war ein veränderter, d. h. in den meisten Fällen erhöhter Platzbedarf besonders ausschlaggebend. Bei den über 50-Jährigen gaben hingegen deutlich mehr Befragte an, dass sie ihren Wohnraum verkleinern wollten. Bei den Personen unter 30 Jahren war vor allem der Auszug aus dem elterlichen Heim, sei es in Zusammenhang mit der Aufnahme einer Arbeitsstelle oder zu Studiums- /Ausbildungszwecken, der entscheidende Anlass.

Die 11 Prozent der Befragten, die «Sonstiges» als Umzugsgrund angaben, bewogen vor allem folgende Gründe zum Umzug: ein Umzug ins Ausland, kürzerer Arbeitsweg, Erbschaften, Totalsanierung/Renovation der Wohnung oder der Auszug aus einer Wohngemeinschaft in eine eigene Wohnung.

### Split Alter

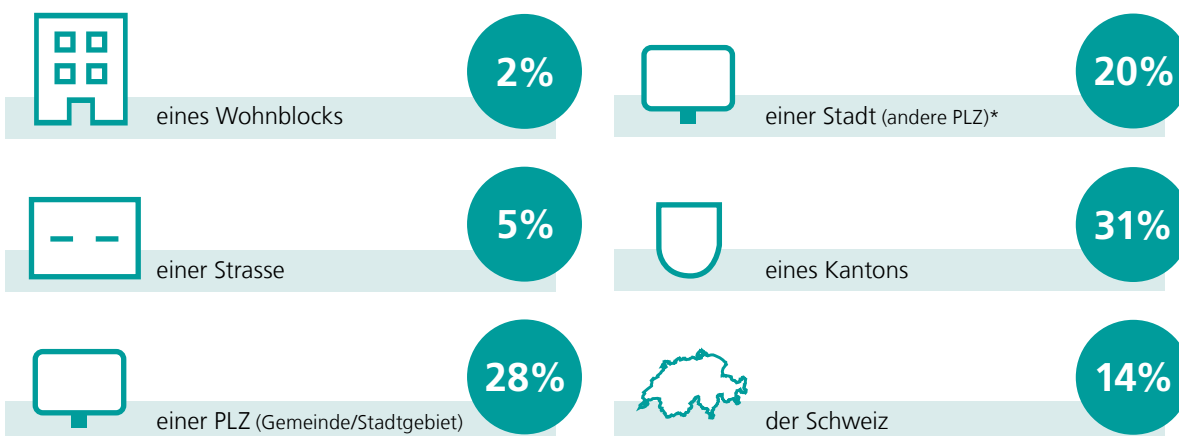
Was waren die Gründe für Ihren Umzug?



# Umzugsregion

Der Grossteil der Umgezogenen bleibt im selben Wohnkanton.

Sind Sie innerhalb ... umgezogen?



## Wohin umgezogen?

Die meisten Umgezogenen (55 Prozent) wechselten ihren Wohnort innerhalb derselben Stadt bzw. Gemeinde. Nur 5 Prozent der Antwortenden verliessen ihre Strasse nicht, und nur gerade 2 Prozent blieben sogar auf dem bisherigen Grundstück. Rund 86 Prozent aller Umgezogenen sind ihrem Wohnkanton treu geblieben.

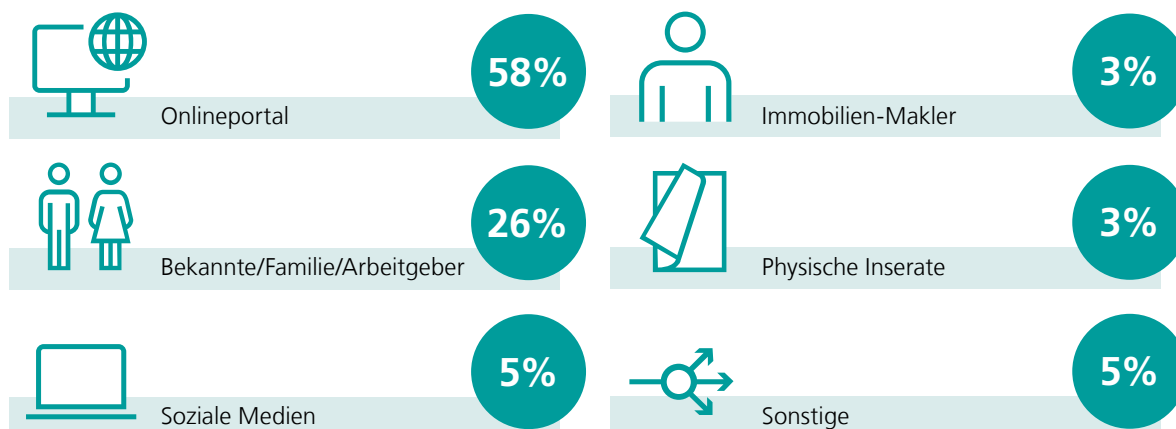
Nur etwa einen Siebtel der Umgezogenen zog es etwas weiter weg, nämlich in einen anderen Kanton. Den minimalen Anteil an Auslandsumzügen haben wir bei der Auswertung nicht berücksichtigt.

Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

# Informationsquelle für neues Objekt

Wer umziehen will, sucht am häufigsten auf Onlineportalen nach einem neuen Wohnobjekt.

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 (58 Prozent) 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. Zu dem gleichen Ergebnis kam auch die Umfrage von MOVU.

Quelle: Onlinebefragung Post CH AG / Online Kundenbefragung MOVU AG

# Planungsbeginn Umzug

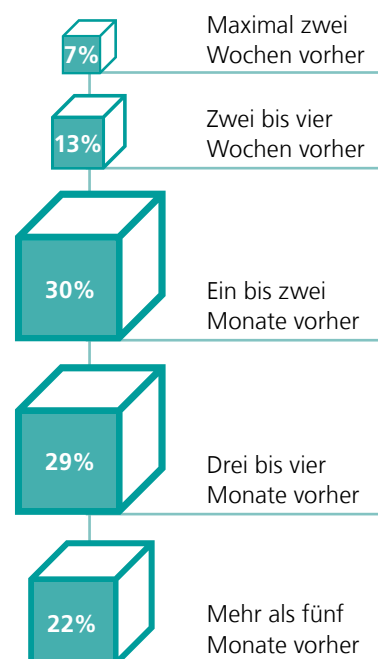
## Einer von fünf Umzügen geschieht innert Monatsfrist.

Wer umzieht, muss an vieles denken. Die Liste der To-dos ist lang, deswegen fängt man am besten frühzeitig mit der Planung des Umzuges an.

Rund 29 Prozent der Befragten beginnen bereits drei bis vier Monate vor dem Umzug mit der Planung, und knapp ein Drittel startet ein bis zwei Monate vorher. Nur gerade 7 Prozent geht die Sache sportlich an beginnt maximal zwei Wochen vorher mit der Planung.

### Unterschiedliche Vorbereitung

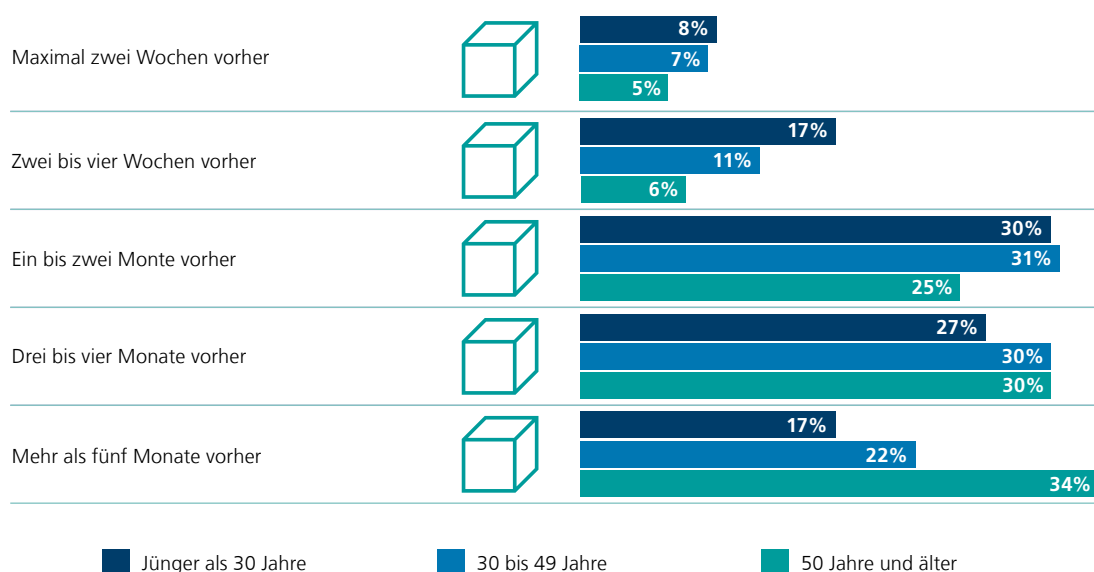
Bei der Analyse der Altersgruppen fällt auf, dass gerade unter 30-Jährige kurzfristiger planen. Hingegen ein Drittel der über 50-Jährigen plant den Umzug mehr als fünf Monate im Voraus. Dabei sollte jedoch nicht ausser Acht gelassen werden, dass diese Altersgruppe bei der Begründung des Umzugs vor allem die Verringerung der Wohnraumes angegeben hatte und somit wahrscheinlich mehr Zeit darauf verwendet, materielle Güter aus dem vorherigen Haushalt zu verringern.



### Split Alter

Ein Drittel der über 50-Jährigen plant den Umzug mehr als fünf Monate im Voraus – die Mehrheit startet mit der Planung jedoch zwei bis vier Monate vor dem Umzug

Wann hat bei Ihnen die Planung für Ihren Umzug begonnen?



# Stress durch Umzug

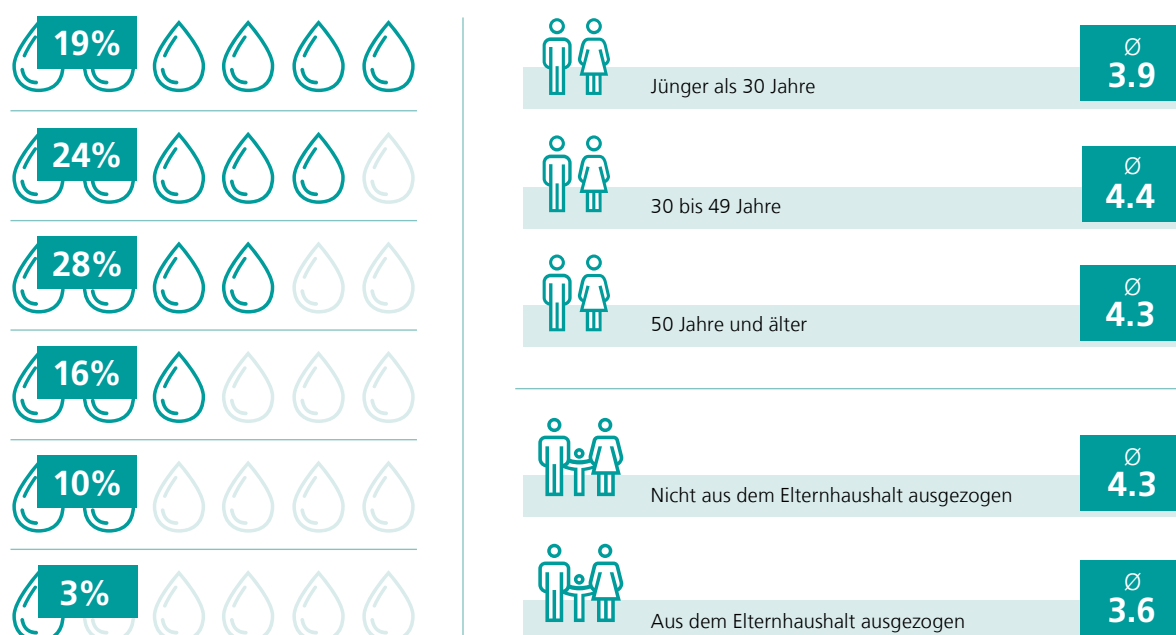
## Die Jüngsten bleiben beim Umzug am gelassensten.

### Stress durch Umzug

Je näher der Umzugstag rückt, desto mehr steigt in der Regel der Stresspegel an – jedoch nicht bei allen gleich stark. Wie stark sich 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.



### Jüngere haben weniger Umzugsstress

Für 43 Prozent wird ein Umzug als stressig empfunden. Die Befragten unter 30 Jahren fallen jedoch mit einem leicht tieferen Stresslevel als die älteren Generationen auf. Dies könnte daran liegen, dass viele aus dem elterlichen Zuhause ausgezogen sind und darum weniger zeitlichen Druck haben und wohl auch weniger Habseligkeiten packen müssen.

Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

# Umzugsarbeiten durch Profi durchgeführt

Je älter die Befragten, desto öfter wird ein Dienstleister für den Umzug beauftragt.

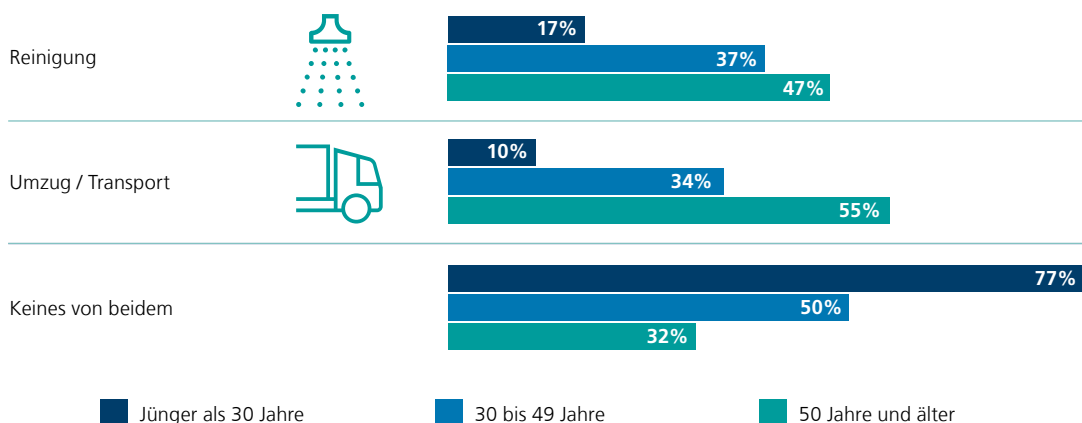
## Umzug durch Profi organisiert

Um den Stress beim Umzug zu mindern, helfen professionelle Dienstleister bei Transport und Reinigung. Allerdings griff nur eine Minderheit der Befragten auf ihre Dienste zurück. Weniger als die Hälfte hatte beim Umzug einen Dienstleister wie z. B. MOVU für Reinigung oder Transport in Anspruch genommen. Die Auswertung wird jedoch stark von jenen beeinflusst, die aus dem Elternhaus ausgezogen sind (30 Jahre und jünger). Nur etwa jede zehnte Person in dieser Altersgruppe beauftragte einen externen Profi. Der Split nach Alter zeigt: Je älter die Befragten, desto mehr werden Umzugsdienstleistungen für Transport und Reinigung genutzt.

Über die Hälfte (58%) engagiert weder für Reinigung noch für den Transport einen Dienstleister.

## Split Alter

Liessen Sie folgende Arbeiten bei einem Umzug durch einen Profi durchführen?  
(Reinigung oder Transport, Mehrfachantwort)



Quelle: Onlinebefragung Post CH AG



# Anbieterwechsel bei Umzug

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

## Anbieterwechsel

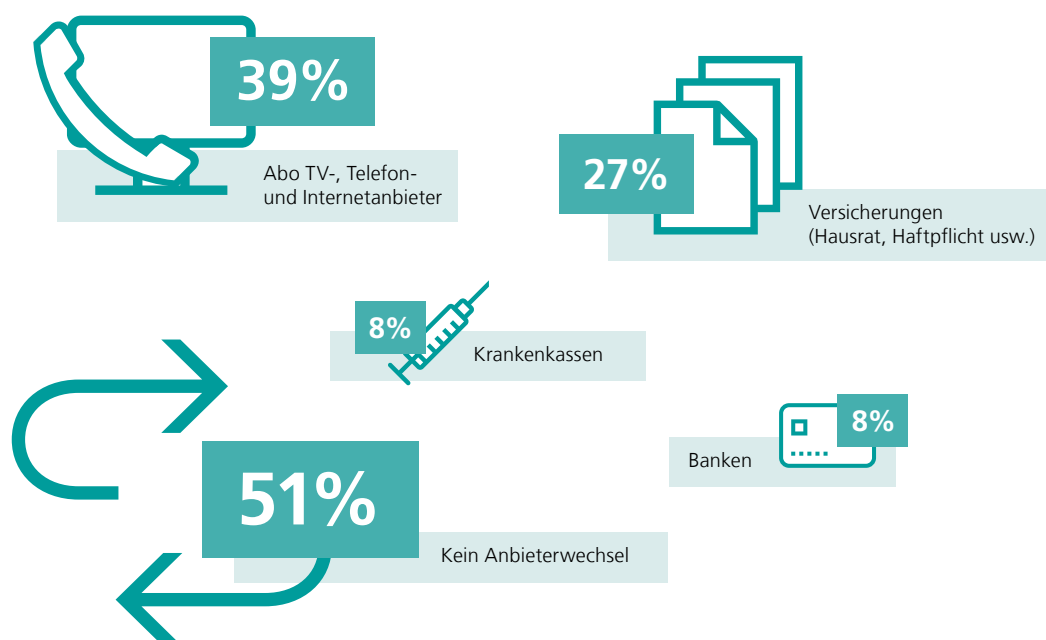
Ein Umzug bietet immer eine gute Gelegenheit, Angebote und Dienstleistungen zu vergleichen und bei Bedarf den Anbieter zu wechseln. Die Auswertung zeigt, dass gut die Hälfte der Befragten den Umzug für eine Vertragsänderung bzw. einen Neuabschluss mit einem oder mehreren der erwähnten Dienstleister genutzt hatte. Am häufigsten profitieren Telekom-Anbieter (39%) und Versicherungen (27%) von wechselwilligen Umziehenden.

## Treue Kunden

Treuer hingegen ist die Kundschaft von Banken oder Krankenkassen. Vor allem Junge, die aus dem Elternhaus ausgezogen sind, wechselten die Krankenkasse. Normalerweise können Krankenkassenpolice nur gegen Ende Jahr gekündigt werden, und ein Umzug innerhalb eines Kantons oder einer Stadt hat meistens keine Änderung der Krankenkassenpolice zur Folge.

Das gleiche Ergebnis spiegelt sich in den Auswertungen von MOVU wieder.

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

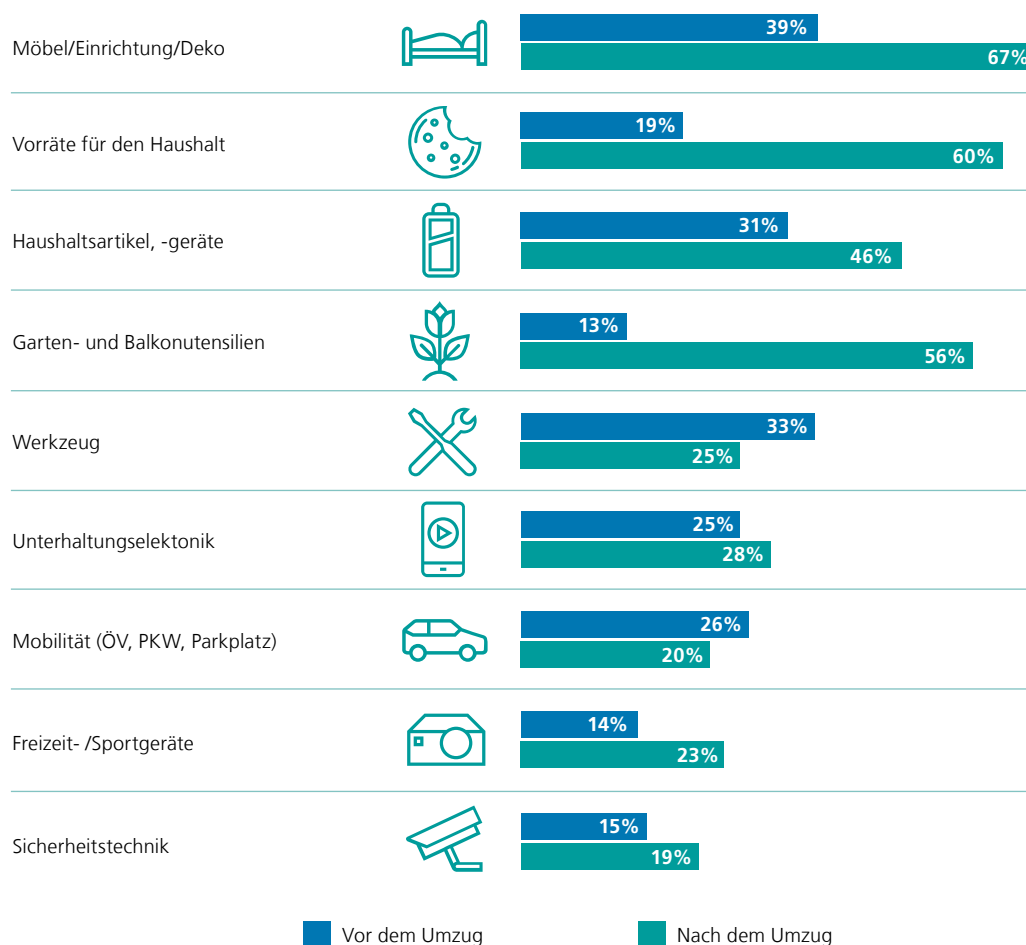


Quelle: Onlinebefragung Post CH AG / Online Kundenbefragung MOVU AG

# Anschaffungen bei Umzug

## Praktisch alle Umziehenden tätigen Neuanschaffungen während oder nach dem Umzug.

In welchen Kategorien haben Sie Anschaffungen vor bzw. nach dem Umzug getätigt, die im direkten Zusammenhang mit dem Umzug standen? (Mehrfachantwort)



### Neuanschaffungen

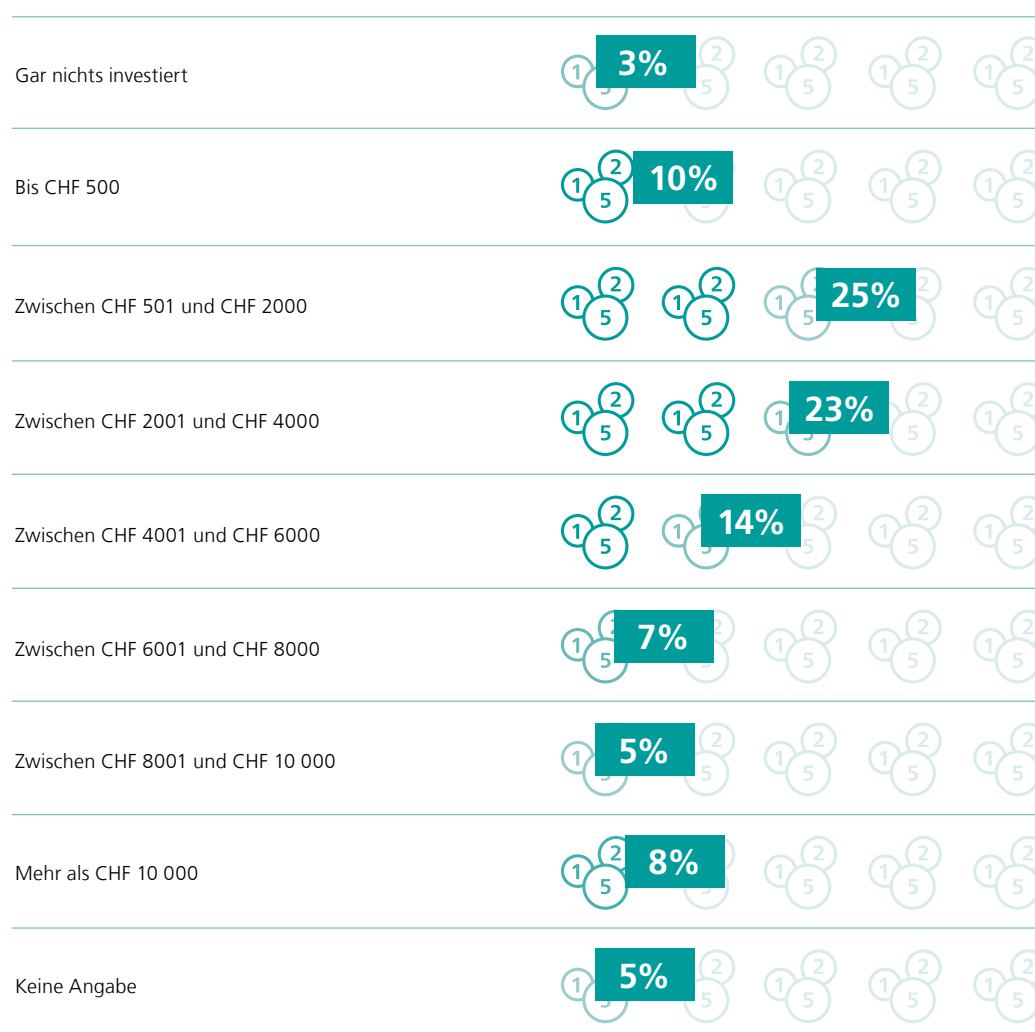
Die meisten aller Befragten (86%) haben Neuanschaffungen im Bereich Möbel/Einrichtung/Dekoration getätigt. Nur gerade 14 Prozent aller Umgezogenen besaßen bereits alles Nötige und gaben an, nichts Neues dazugekauft zu haben. Dies stützt die bekannte Aussage, dass Umziehende als besonders konsumfreudige Zielgruppe gelten, die gerade in der Phase ihres Umzugs relativ viele Neuanschaffungen tätigt. Zudem wird ein Umzug meist auch als «Neuanfang» angesehen, und das Zuhause soll möglichst nach den eigenen Bedürfnissen und Wünschen gestaltet werden.

Die meisten Neuanschaffungen werden erst nach dem Umzug getätigt. Dies kann daran liegen, dass die Gegebenheiten und die Raumverhältnisse am neuen Ort gegenüber dem alten Wohnort abweichen. Bei der Mobilität hingegen werden die Anschaffungen hauptsächlich vor dem Umzug getätigt. Ein weiteres besonderes Merkmal ist, dass Vorräte für den Haushalt vor allem nach dem Umzug gekauft werden. Diese müssen so nicht mit ein- und danach wieder ausgepackt werden.

# Investitionen für Umzug

## Umziehende geben während der Umzugsphase oft 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 ist immer ein kostenintensives Ereignis. 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 10 Prozent 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.

Bei der Differenzierung nach Altersgruppen zeigen sich deutliche Unterschiede. Personen über 30 Jahre geben viel mehr Geld für ihren Umzug aus als Personen unter 30 Jahren.

Quelle: Onlinebefragung Post CH AG

# Die Adressqualität der Post ist hoch



## Wussten Sie schon?

Über 90 Prozent der Umziehenden melden der Post ihre neue Adresse. Die Privatkundinnen und -kunden sind aktiv darum bemüht, dass die Briefe und Pakete korrekt an die neue Adresse zugestellt werden können, und erkennen die Relevanz der Post in diesem Prozess.

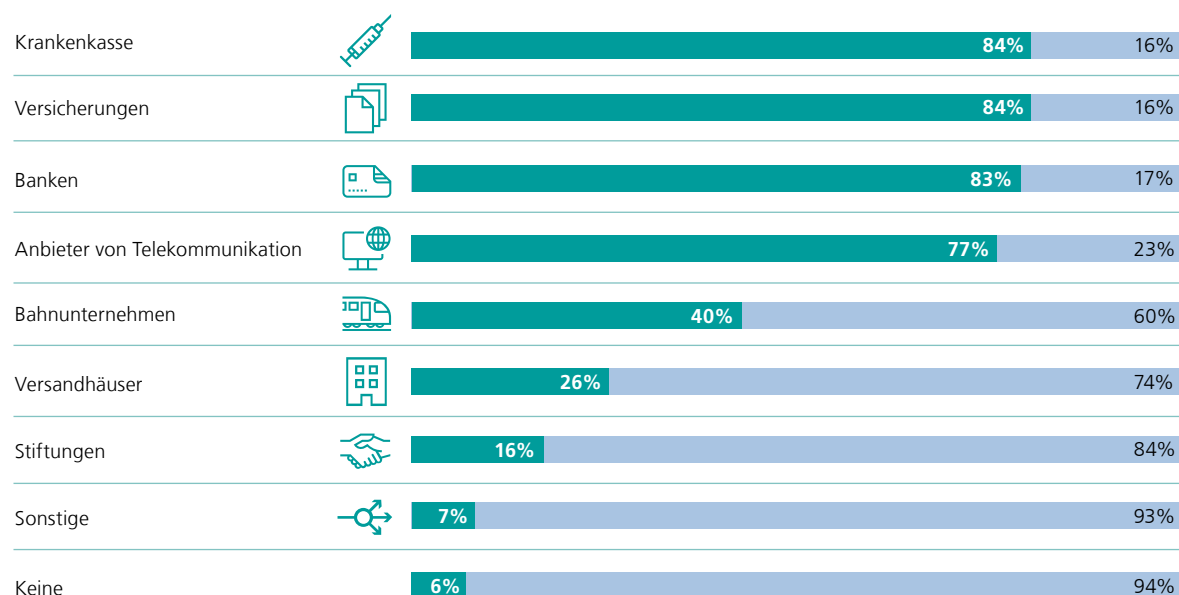
Rund 413 Kundenantworten aus der Umfrage von MOVU konnten zu diesem Thema ausgewertet werden. Über 91,3 Prozent der Befragten bestätigten, die Post über ihren Umzug informiert zu haben.

Quelle: Online Kundenbefragung MOVU 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

## Banken, Versicherungen und Krankenkassen werden bei einem Umzug fast immer benachrichtigt.

### Mitteilung an Dienstleister

Bei einem Umzug muss an vieles gedacht werden, darunter auch an die Mitteilung der neuen Adresse an die Vertragspartner. Dies geschieht im allerbesten Fall bereits vor dem Umzugstag per Brief, E-Mail, telefonisch, oder via Kontaktformular an das jeweilige Unternehmen. In der Praxis sieht dies leider etwas anders aus, was bei Unternehmen täglich zu unzähligen Retouren führt.

Die meisten Umziehenden denken daran, ihren Wohnortswechsel ihrer Bank, ihrer Krankenkasse und ihrer Versicherung zu melden. Tatsächlich bleiben aber auch in diesen Branchen nicht gemeldete Adressänderungen ein nicht zu verharmlosendes Problem. Wesentlich tiefer liegt der Anteil bei Bahnunternehmen. Ihnen werden nur rund zwei von fünf Umzügen gemeldet. Den Versandhäusern und Stiftungen wird sogar nur jede vierte bzw. sechste Adressänderung mitgeteilt. Gerade Stiftungen sind auf solche Umzugsmitteilungen angewiesen, da Spendenanschriften meistens brieflich erfolgen. Ein Grund für die tiefe Melderate bei diesen Dienstleistern in dieser Umfrage könnte sein, dass viele der Befragten ihre Adresse bei keinem dieser Dienstleister hinterlegt haben. 6 Prozent gaben sogar an, keinen der Vertragspartner zu informieren.

### Wussten Sie schon?

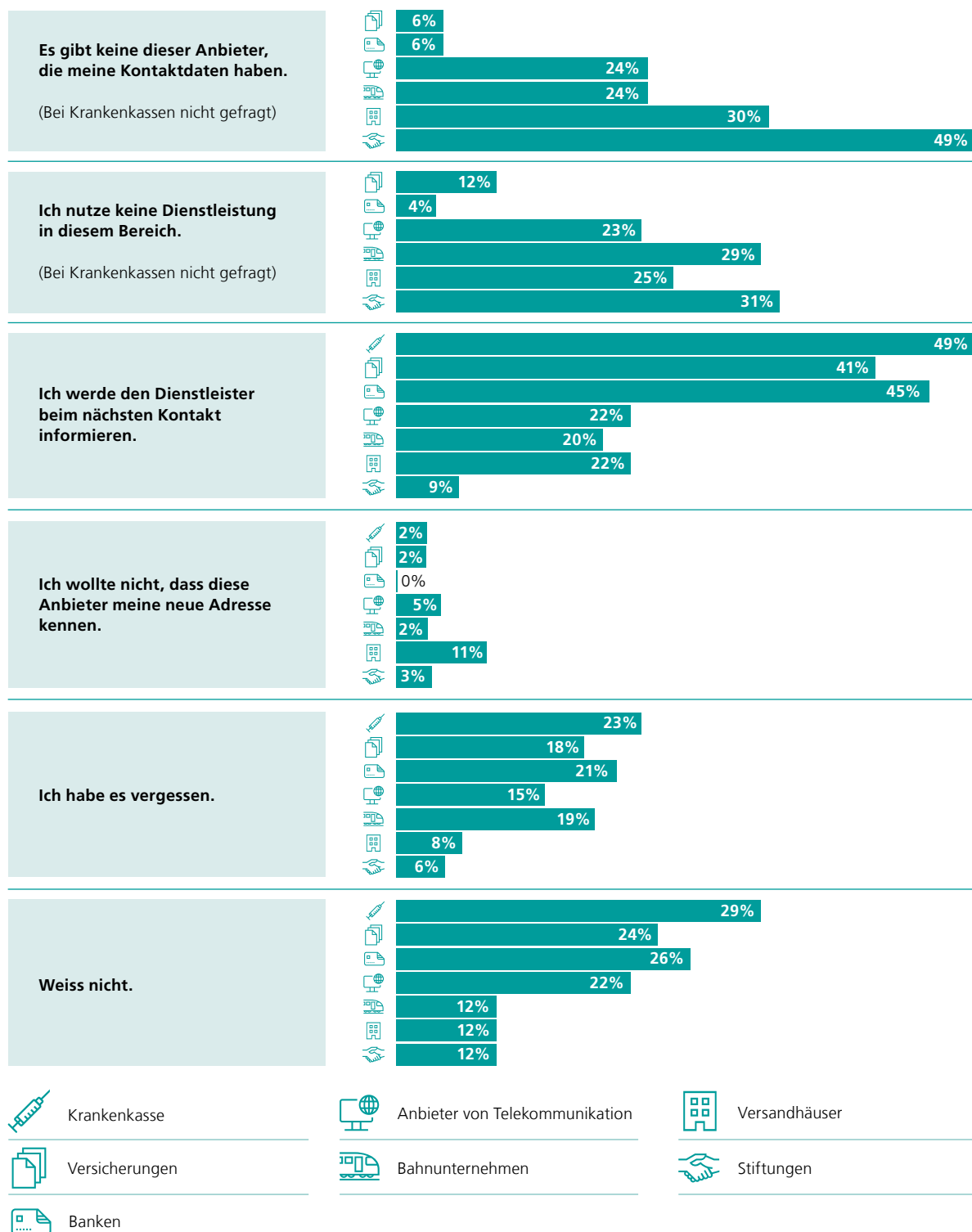
Die Schweizerische Post bietet ein breites Angebot an Dienstleistungen rund um den Umzug an. Über den Adressänderungsdienst können Privatkundinnen und -kunden ihre neue Adresse der Post melden und bei Bedarf einen Nachsendeauftrag in Auftrag geben. Damit stellen sie sicher, dass 12 Monate lang an die alte Adresse adressierte Post automatisch an die neue Adresse weitergeleitet wird. Weiter stellt die Post eine Umzugsmitteilungsplattform zur Verfügung, auf der mehr als hundert Unternehmen angeschaltet 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](http://www.post.ch/umzug)

# Gründe, weshalb die neue Adresse nicht gemeldet wurde

## Viele informieren ihre Dienstleister erst beim nächsten Kontakt.

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



# Warum wurde die neue Adresse nicht mitgeteilt?

**Oftmals wurde 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 Drittel an, keine Dienstleistungen in diesem Bereich zu beziehen. Bei Versandhäusern wünschten die Befragten oftmals nicht, dass sie die neue Adresse kennen. Stiftungen hingegen wurden grösstenteils nicht informiert, weil bis dahin kein direkter Kontakt bestanden hatte.

Bei den Krankenkassen, Versicherungen und Banken gab die Hälfte der Säumigen an, dass sie die Adressänderung erst bei der nächsten Kontaktaufnahme melden würden. Rund 20 Prozent gaben an, die Meldung vergessen zu haben und sogar etwas mehr gaben «Ich weiss es nicht» an. Diese Antwort könnte dahingehend gelesen werden, dass ein grosser Teil dieser Befragten wohl schlicht nicht an eine Umzugsmeldung gedacht hatte. Diese ausbleibenden Umzugsmeldungen können bei den betroffenen Instituten zu bedeutenden Mehraufwänden führen, wenn diese in der Zwischenzeit weiterhin die alte Adresse für die Kontaktaufnahme benutzen. Die Adressdaten der Dienstleister verlieren damit an Qualität und der Kontakt zur Kundschaft bricht schneller ab. Die Kundinnen und Kunden brauchen eine Möglichkeit, ihren Umzug allen betroffenen Vertragspartnern unkompliziert zu melden.

## **Schlusswort**

Mit dieser Studie wollen wir das Verständnis für den Umzugsmarkt in der Schweiz und dessen Schnellebigkeit schärfen. Das Ziel es, neue Erkenntnisse zum Umzugsmarkt Schweiz zu gewinnen und die grossen Auswirkungen eines Umzugs auf Unternehmen und ihre Adressbestände aufzuzeigen.

Um den Kontakt zu den Kundinnen und Kunden nicht zu verlieren, sind Umzugsadressen wichtig. Nicht aktuelle Adressdaten führen zu kostspieligen Mehraufwänden bei den Unternehmen. Hier unterstützen die Schweizerische Post und MOVU mit ihren Dienstleistungen rund um Umzug und Adressmanagement.

Die Studie zeigt auch mögliches Potenzial für Dienstleister wie auch für Privatkundinnen und Privatkunden auf, wie ein Umzug und alle dazugehörigen Prozesse optimiert werden 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 erspart sie den Unternehmen 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](mailto:adresspflege@post.ch)  
[www.post.ch](http://www.post.ch)

**DIE POST** 