



# So zieht Deutschland um

Die Umzugsstudie 2021

**POSTADDRESS**

# Immer die richtige Adresse: Deutsche Post Adress

Herausgeber der „Umzugsstudie 2021 – So zieht Deutschland um“ ist die Deutsche Post Adress, ein Gemeinschaftsunternehmen von Deutsche Post und Bertelsmann mit Standorten in Gütersloh, Mayen und Frankfurt am Main.

Wir entwickeln Adressmanagement-Lösungen, mit denen Unternehmen aller Größen und Branchen die Kontaktdaten ihrer Privat- und Firmenkunden überprüfen, korrigieren, aktualisieren, bereinigen und routinemäßig pflegen und so deren Erreichbarkeit sicherstellen. Mit unseren beiden Marken POSTADRESS und ADRESSRESEARCH sind wir Marktführer bei der Adressaktualisierung und der Anschriftenermittlung in Deutschland. Unter der Marke UMZUGSMEDIEN bieten wir werbetreibenden Unternehmen die Möglichkeit, Umziehende über Print- und Online-Kanäle zu erreichen.

Zur Deutsche-Post-Adress-Gruppe gehören die ABIS GmbH in Frankfurt, ein technologieführender Entwickler und Anbieter von Adressmanagement-Lösungen, sowie die RISER ID Services GmbH in Berlin, marktführender Onlinedienst für Melderegisterauskünfte direkt aus dem Einwohnermeldeamt. Für die Deutsche-Post-Adress-Gruppe arbeiten mehr als 130 Adress-Expert:innen.

## 3 Tipps

- Diese Umzugsstudie können Sie unter [www.postadress.de/umzugsstudie.pdf](http://www.postadress.de/umzugsstudie.pdf) als PDF-Dokument herunterladen.
- Sie möchten über aktuelle Dialogmarketing- und Adressmanagement-Themen auf dem Laufenden bleiben? Dann abonnieren Sie unseren **Newsletter** auf [www.postadress.de](http://www.postadress.de) und folgen Sie uns auf **XING** und **LinkedIn**!
- Bei Fragen, wie Sie mit Ihren Kunden in Kontakt bleiben und die Erreichbarkeit auch nach Adressänderungen sicherstellen können, erreichen Sie unsere Adressspezialistinnen und -spezialisten unter [info@postadress.de](mailto:info@postadress.de).

# Ergebnisse bestätigt

## Wussten Sie schon ...?

... dass hierzulande jedes Jahr mehr als 8 Millionen Menschen umziehen – über 22.000 am Tag? Gut, dass es die Umzugsdatenbank der Deutschen Post Adress gibt. Sie war bei ihrer Einführung 1994 eine Pionierleistung im deutschen Dialogmarketing. In all den Jahren haben unsere Kunden mit ihr mehr als eine halbe Milliarde Anschriften aktualisieren können.

Entsprechend viele Postrückläufer wurden vermieden, Empfänger:innen erhielten ihre Post trotz eines Umzugs an der neuen Adresse zugestellt, Unternehmen sparten sich die teure Postrückläuferbearbeitung und gut für die Umwelt ist unsere Umzugsdatenbank angesichts von 100.000 falsch adressierten Schreiben täglich (!) allemal.

Regelmäßig wurden und werden wir von Kunden, Partnern und anderen Unternehmen nach Zahlen, Daten und Fakten zum Umzugsmarkt gefragt. Das motivierte uns, 2018 unsere erste Umzugsstudie zu veröffentlichen.

Mit ihr legten wir erstmals eine umfangreiche und valide Auswertung des Umzugsverhaltens in Deutschland vor. Nun, drei Jahre später, wollten wir wissen, ob und wie sich die Zahlen geändert haben. Insbesondere waren wir gespannt, ob Auswirkungen der Corona-Pandemie zu erkennen sind.

Um es vorwegzunehmen: Das ist nicht bzw. kaum der Fall. **Im Wesentlichen wurden alle Werte der 2018er-Studie bestätigt.** Allein bei der Frage, in welchem Monat die meisten Umzüge stattfanden, ließ sich eine Verschiebung vom Frühjahr in den Herbst beobachten, die wir als „Corona-Effekt“ interpretiert haben. Insgesamt untermauert die Tatsache, dass die erhobenen Daten der Studien 2018 und 2021 meist eng beisammen liegen, die Validität der Befragungsergebnisse

Eine erkenntnisreiche Lektüre wünschen Ihnen

*Anselm Börs und Carsten Bohnen*  
Geschäftsführer Deutsche Post Adress

Gütersloh, im April 2021

## 3 Erkenntnisse aus unserer Studie, die Sie – vielleicht – überraschen

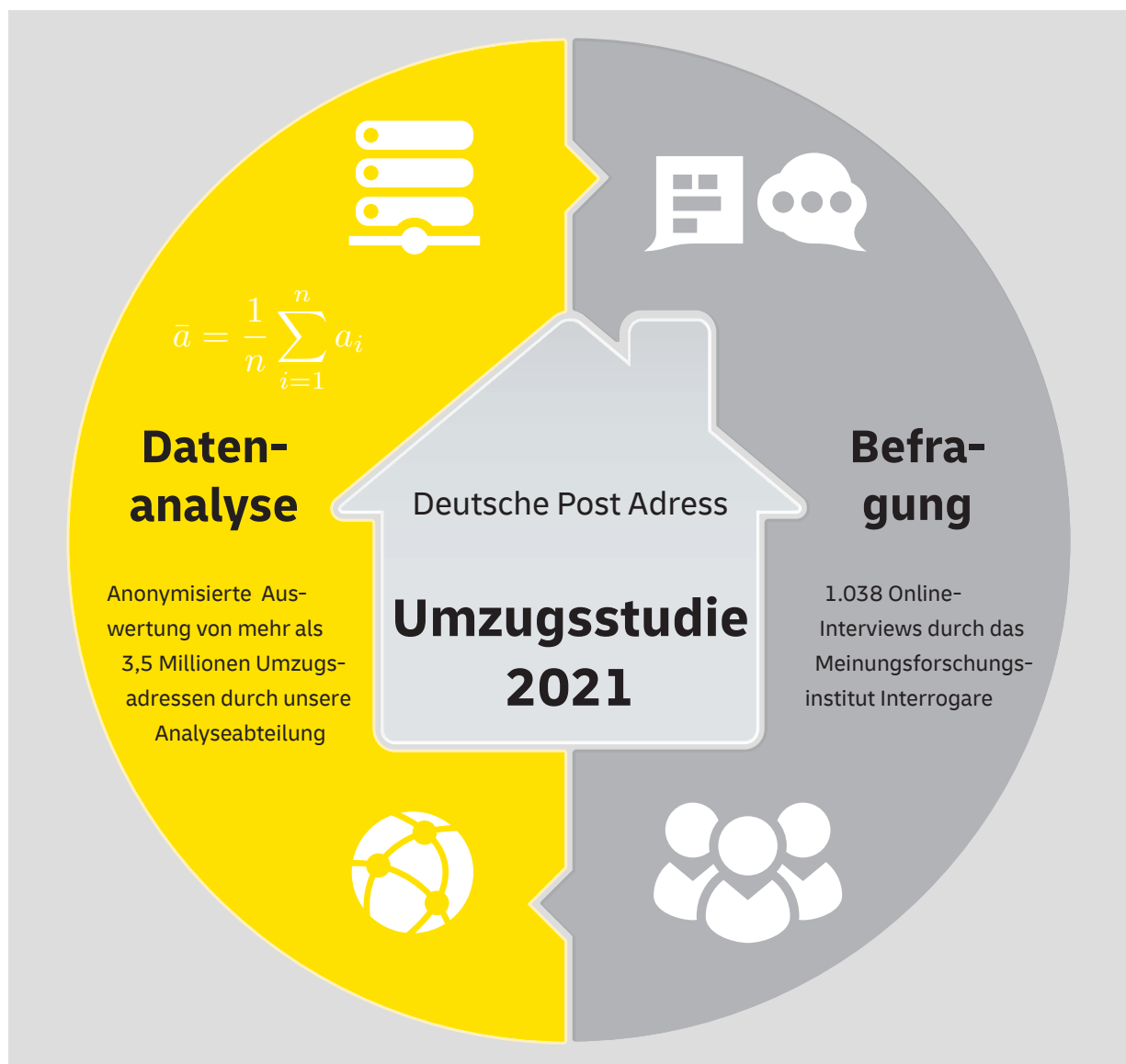
- 81,5 % der Umziehenden wechseln im Rahmen ihres Umzugs mindestens einen Anbieter. → S. 16
- Nutzer:innen des Nachsendeauftrags geben für ihren Umzug 44 % mehr Geld aus als Nicht-Nutzer:innen. → S. 22
- Fast jeder zehnte Umziehende informiert nicht einen einzigen Vertragspartner über seinen Umzug. → S. 23



# Eine Studie, zwei Quellen: Die Basis unserer Umzugsstatistiken

Die Umzugsstudie 2021 fußt auf zwei Quellen: unserer Umzugsdatenbank POSTADRESS MOVE, anonymisiert ausgewertet durch unser hauseigenes Analyseteam, und einer repräsentativen, web-

basierten Befragung von mehr als eintausend Umziehenden durch das Bielefelder Meinungsforschungsinstitut Interrogare, durchgeführt im Oktober 2020.





Die Auswertung unserer eigenen Datensubstanz nahm das Team unseres Datenlabors vor. Dort arbeiten Datenanalysten und IT-Entwickler interdisziplinär zusammen und nutzen dabei Methoden der agilen Entwicklung.

Sie erforschen, wie sich mit algorithmusgesteuerten Prognosemodellen die Qualität und die Leistung unser Lösungen weiter verbessern lässt. Innovative Analyseverfahren wie Advanced Analytics erlauben auf Grundlage massenhaft anfallender Daten mittlerweile fundierte Vorhersagen auch für die Adressaktualisierung und -recherche.

Die Erkenntnisse und Prognosen fließen längst in unsere Lösungen ein, so dass unsere Kunden unmittelbar davon profitieren. Wie einst mit Einführung der Umzugsdatenbank leisten wir erneut Pionierarbeit in Sachen Adressmanagement.

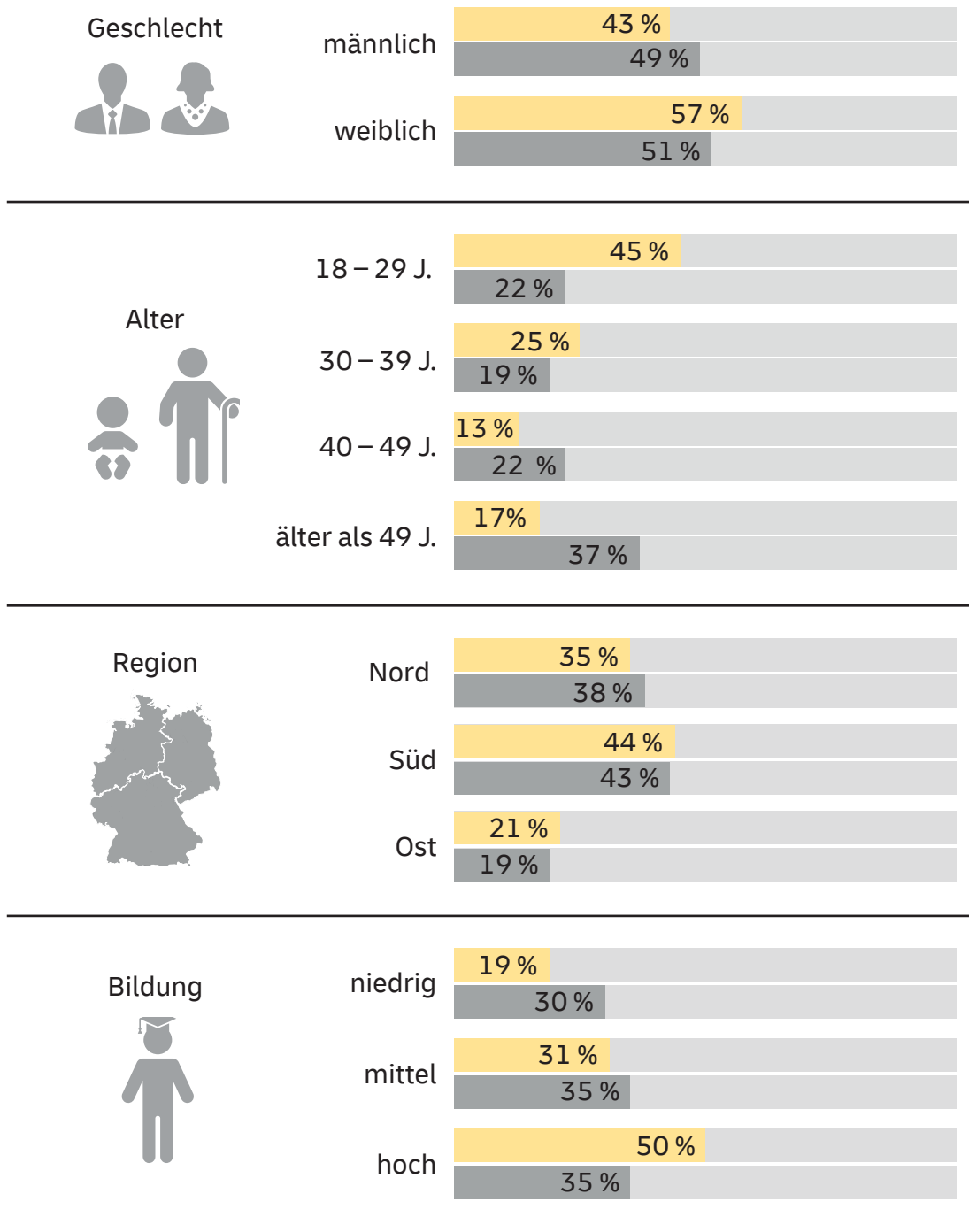
Das Datenlabor lieferte eine wichtige Zahlenbasis für diese Studie. Grundlage für dessen Analysen war unsere Umzugsdatenbank POSTADDRESS MOVE, die wiederum zum Großteil auf den Informationen aus den Nachsendeaufträgen an die Deutsche Post basiert. Für ihre Auswertung nutzten die Analysten mehr als 3,5 Millionen Umzugsinformationen aus dem Jahr 2020.

Sämtliche Anschriften waren dabei anonymisiert. Für unsere Statistiken und Modelle ziehen wir nur die reinen Adressen ohne Personenbezug heran. Der Datenschutz hat für uns auch an dieser Stelle oberste Priorität.

Übrigens haben interessierte Unternehmen die Möglichkeit, solche Umzugsadressen – ohne Personenbezug – als Rohdaten zu nutzen. Sie eignen sich für statistische Berechnungen, Potenzial-, Zielgruppen- und viele weitere Analysen.



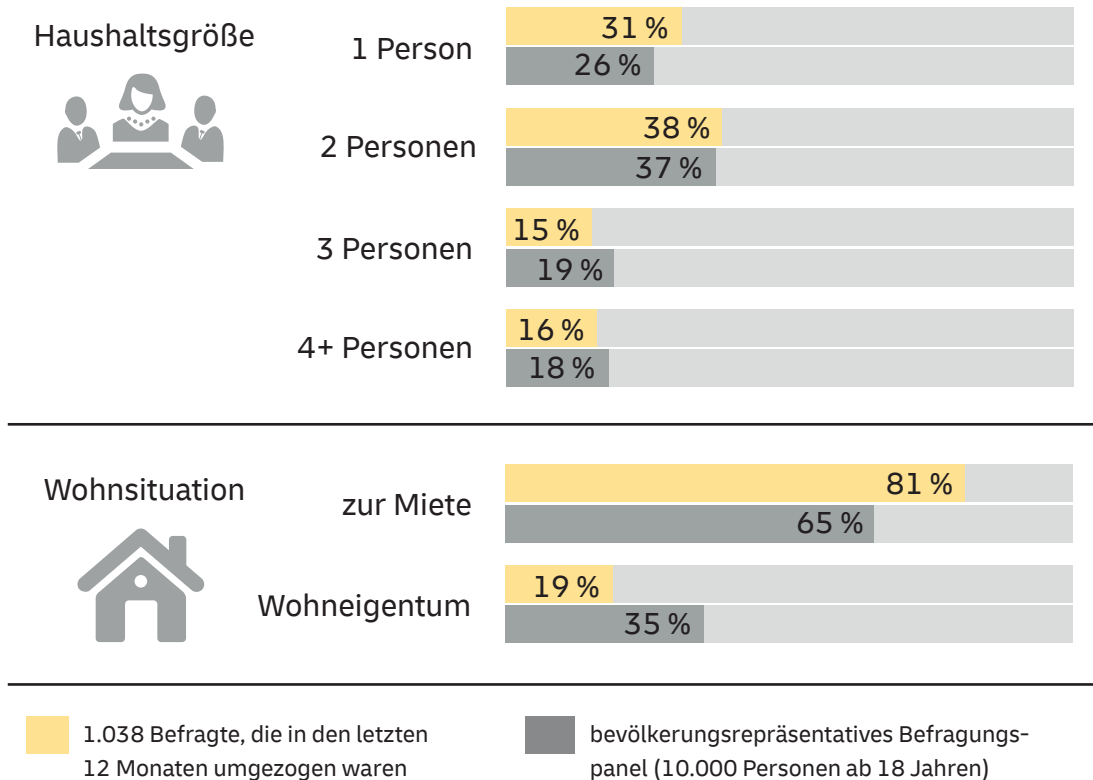
# Wenig überraschend: Jüngere ziehen häufiger um als Ältere



1.038 Befragte, die in den letzten 12 Monaten umgezogen waren

bevölkerungsrepräsentatives Befragungspanel (10.000 Personen ab 18 Jahren)

# Ebenfalls wenig überraschend: Wer zur Miete wohnt, zieht häufiger um



## Bevölkerungsrepräsentative Umfrage

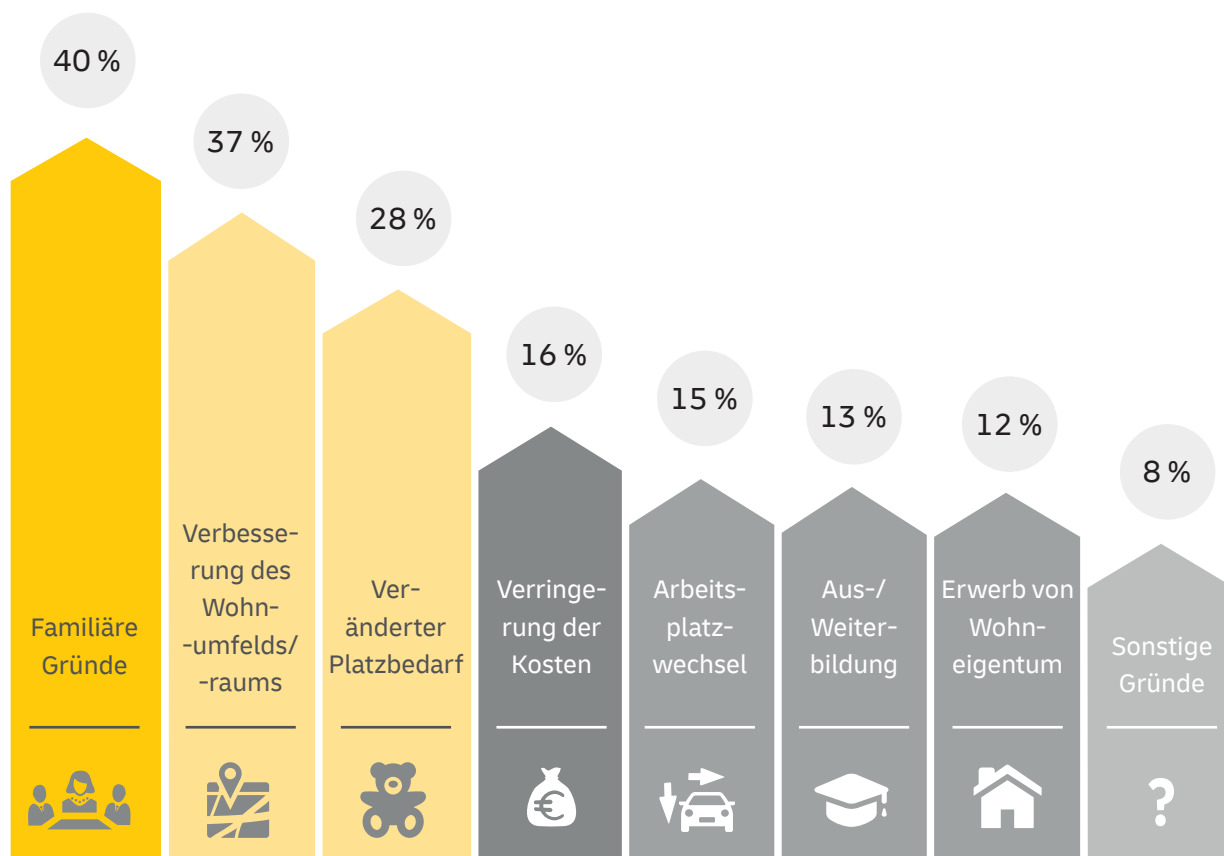
Wann ziehen Menschen um? Wohin? Wie oft? All das verraten uns die vom Analyse-Team aufbereiteten Zahlen aus der Umzugsdatenbank. Doch wer nur auf Zahlen schaut, dem bleibt vieles verborgen. Warum ziehen Menschen um? Vor welche Herausforderungen sehen sie sich dabei gestellt? Was geben sie für den Umzug aus? Das können wir aufgrund unserer eigenen Zahlen nicht beantworten – wollten es aber für unsere Studie wissen und belegen.

Deshalb haben wir eine Umfrage in Auftrag gegeben. Unser Kooperationspartner war das Meinungsforschungsinstitut Interrogare aus Bielefeld. Ein auf

Grundlage von Daten des Statistischen Bundesamts zusammengestellter bevölkerungsrepräsentativer Querschnitt von 10.000 Personen ab 18 Jahren nahm dabei an einer Befragung teil. 1.038 Personen davon, die nach eigenen Angaben in den letzten zwölf Monaten umgezogen waren, wurden detailliert zu umzugsrelevanten Themen im Rahmen eines online-basierten Interviews (CAWI, Computer Assisted Web Interviewing) befragt.

Inwieweit sich die interviewten Umziehenden vom bevölkerungsrepräsentativen Querschnitt aller Befragten unterscheiden, veranschaulichen die Zahlen auf diesen Seiten.

# 1. Bei den Umzugsanlässen überwiegen familiäre Gründe



Für mehr als die Hälfte aller interviewten Umziehenden gibt es nicht nur *einen* Umzugsgrund, sondern es finden sich gleich mehrere Argumente für einen Wohnungswechsel.

Am häufigsten werden familiäre Gründe angegeben, d. h. das Zusammenziehen mit einem Partner (21 %), mit Freunden (in eine WG, 7 %) oder auch die Trennung vom Partner (12 %). Deutlich mehr 18- bis 39-Jährige ziehen mit ihren Partnern zusammen, in der Altersgruppe ab 40 Jahren sind dagegen Trennungen häufiger ein Umzugsgrund.

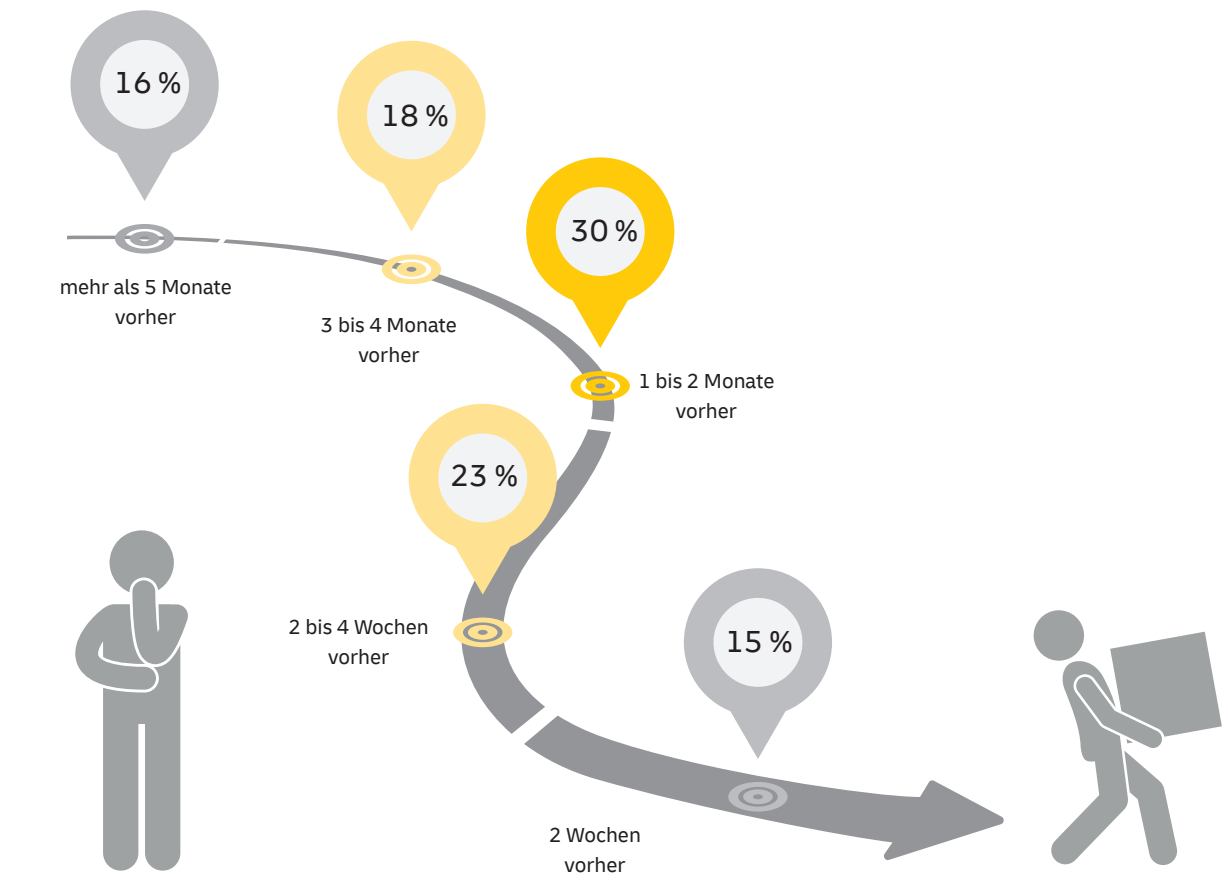
Zweithäufigster Umzugsgrund ist die Aussicht auf eine Verbesserung entweder der Wohnlage / des

Wohnumfelds oder auf eine „bessere“, hochwertigere Wohnung. Am dritthäufigsten ist ein veränderter, d. h. in den meisten Fällen erhöhter Platzbedarf ausschlaggebend, dies besonders in der Altersgruppe zwischen 30 und 49 Jahren. Mit zunehmendem Alter entschließen sich viele auch für ein „Downgrading“, d. h. sie suchen sich eine kleinere Wohnung. Anlässe können z. B. der Auszug der Kinder oder der Tod des Partners sein.

Als „sonstige Gründe“ wurden u. a. Eigenbedarf des Vermieters, Streitigkeiten mit Nachbarn, Baumängel, gesundheitliche Probleme z. B. aufgrund von Schimmel oder auch der Wunsch genannt, Haustiere halten zu können.



## 2. Umzüge werden unterschiedlich intensiv vorbereitet

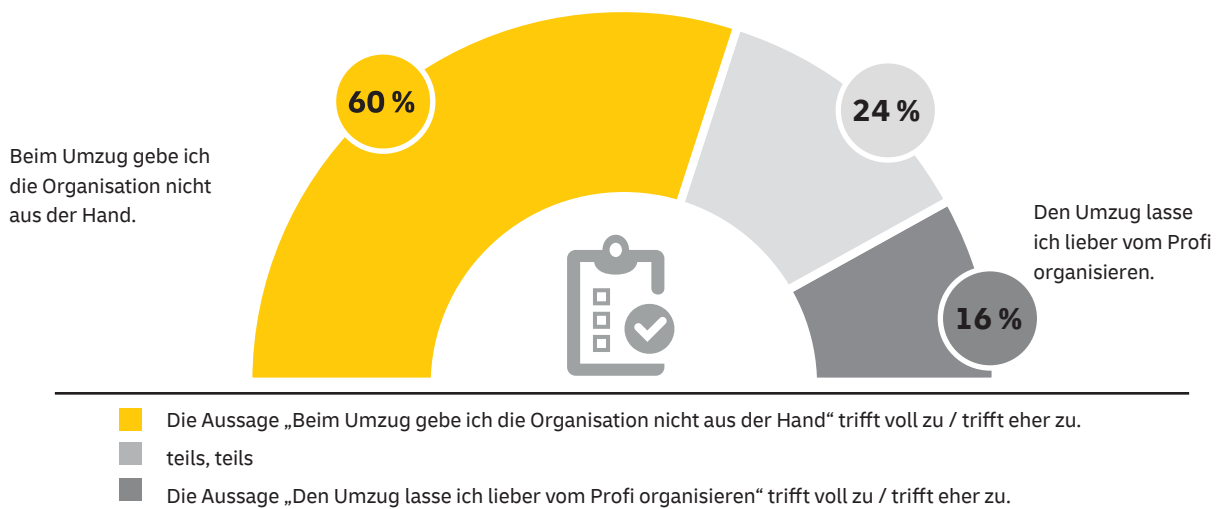
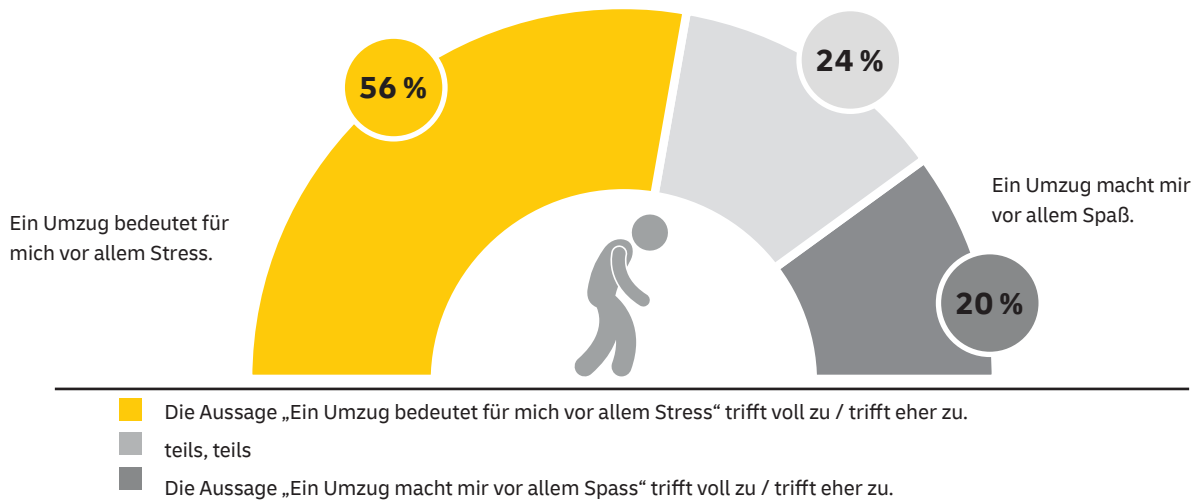


Wann beginnen Umziehende, sich gedanklich mit ihrem Umzug zu beschäftigen? Ab wann planen sie den „großen Tag“?

Rund jede:r achte Umziehende startet die Planungen relativ früh, nämlich mindestens fünf Monate vor dem Umzugstermin. Für die (relativ gesehen) meisten beginnt die „heiße Phase“ ein bis zwei Monate vor dem Umzug. Immerhin 15 % gehen es völlig gelassen an: Sie beschäftigen sich frühestens zwei Wochen vor Termin mit ihrem Umzug.

Auffallend: Haus- und Wohnungseigentümer:innen beginnen tendenziell eher mit den Planungen, als Mieter:innen dies tun. Sie nutzen für ihre Planungen auch häufiger Umzugschecklisten, wie sie z. B. auf [umziehen.de](https://www.umziehen.de) zur Verfügung stehen. Insgesamt lädt sich mehr als jede:r fünfte Umziehende (21 %) solche Listen als Planungshilfe aus dem Internet.

# 3. Die Mehrheit der Umziehenden empfindet den Umzug als stressig



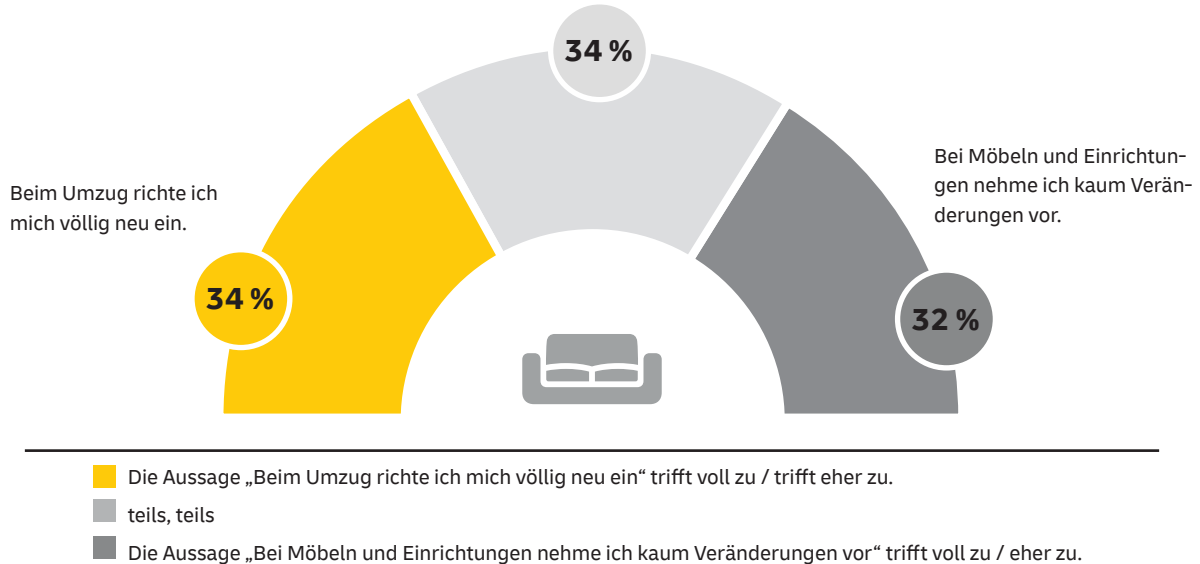
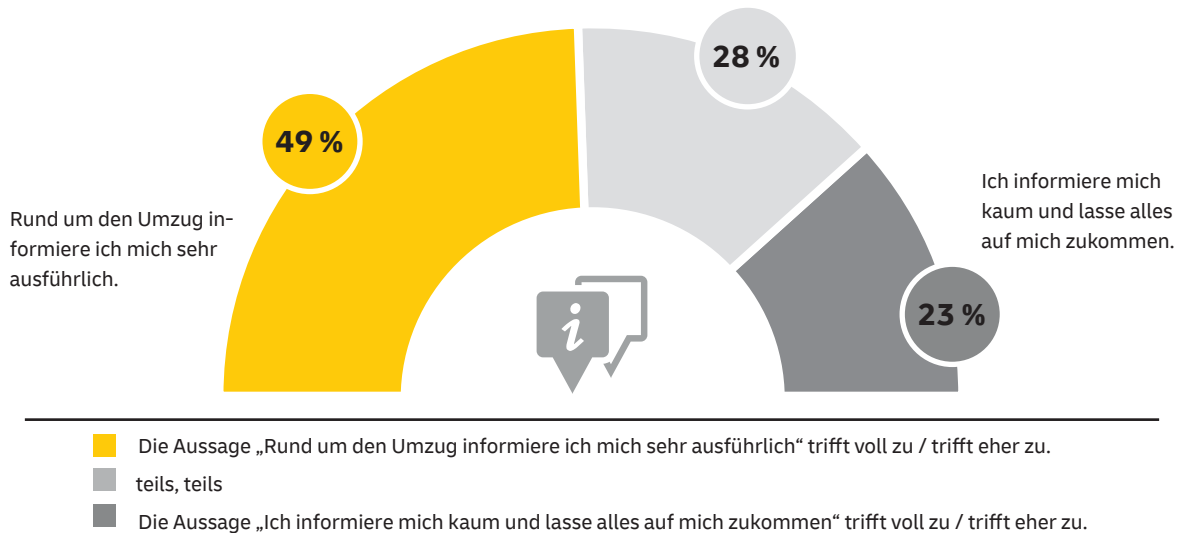
In ein neues Zuhause zu kommen, die Einrichtung zu planen, das Umfeld zu erkunden – das alles macht Spaß. Leider steht davor der Umzug selbst, und der bedeutet für eine Mehrheit der Betroffenen „Stress“.

Dennoch gibt der Großteil die Organisation nicht aus der Hand. Nur 16 % lassen den Umzug auf jeden Fall vom Profi organisieren. Immerhin sind das 6 Prozentpunkte mehr als in unserer ersten Befragung 2018. Der

Anteil der Selbst-Organisierenden sank von 70 auf 60 %.

Drei Viertel alle Umziehenden suchen vor einem Umzug nach Informationen zu Fragen, die sich rund um den Umzug ergeben. Nur ein Viertel informiert sich im Vorfeld gar nicht über das Umziehen – sei es, weil diese Personen ein Umzugsunternehmen angeheuert haben, oder sei es, weil sie keine Informationen zu benötigen glauben.

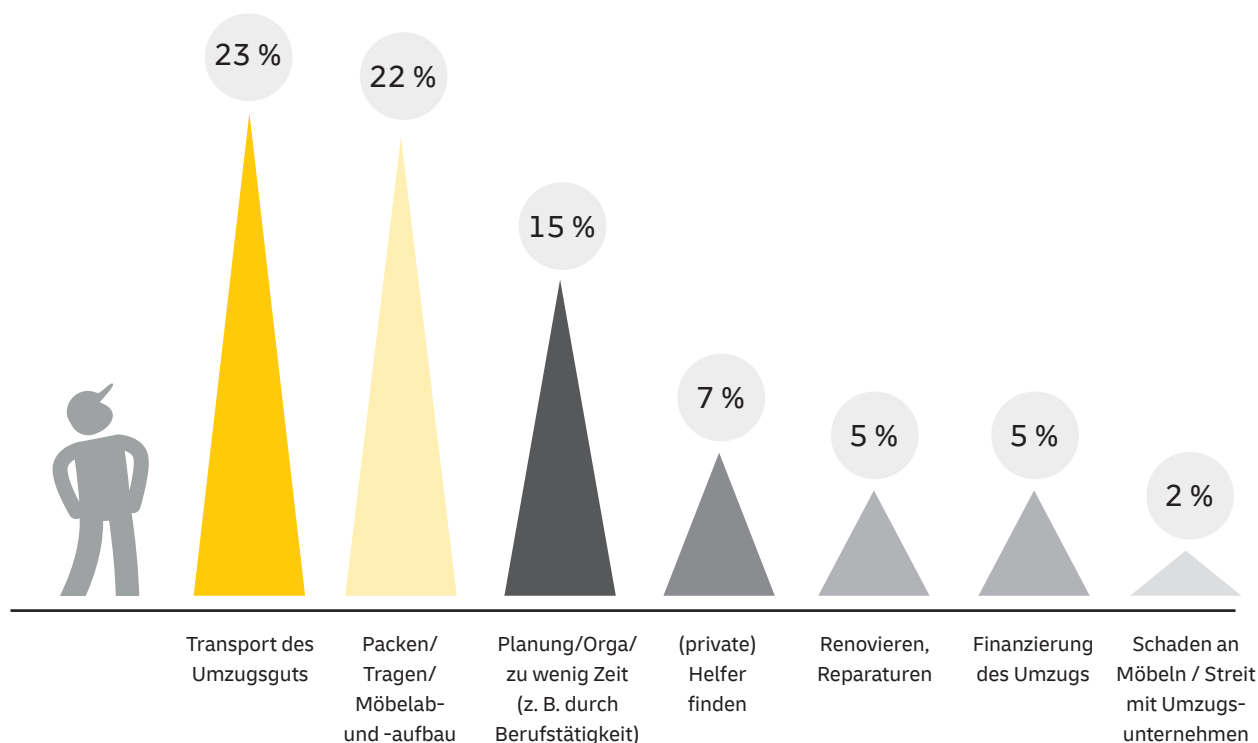
# Viele Umziehende richten sich im neuen Zuhause völlig neu ein



Rund zwei Drittel aller Umziehenden nutzen den Umzug, um sich neu einzurichten. 34 % gaben sogar an, sich in Sachen Möbeln und Einrichtungsgegenständen „neu zu erfinden“. Dies stützt die bekannte These von Umziehenden als besonders konsumaffine Zielgruppe, die gerade in der Umzugsphase relativ preisunsensibel reagiert.

Der Umzug wird oft als „Neustart“ und als Anlass gesehen, Gebrauchtes durch Neuanschaffungen zu ersetzen. Allerdings nimmt der Hang zu größeren Einrichtungsänderungen mit zunehmendem Alter ab. Umziehende ab 40 Jahren bestücken Ihr neues Zuhause tendenziell eher mit bereits vorhandenen Möbeln.

## 4. Packen und Transportieren sind die größten Herausforderungen



Wir fragten die Teilnehmenden unserer Umfrage: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Ablauf Ihres letzten Umzugs?“ Die gute Nachricht: Die überwiegende Mehrheit, nämlich 76 %, ist grundsätzlich zufrieden (davon 43 % sogar „vollkommen zufrieden“). Bei 17 % gab es kleine Haken und Ösen, und nur 5 bzw. 3 % geben an, mit dem Umzug „nicht“ bzw. „überhaupt nicht“ zufrieden gewesen zu sein.

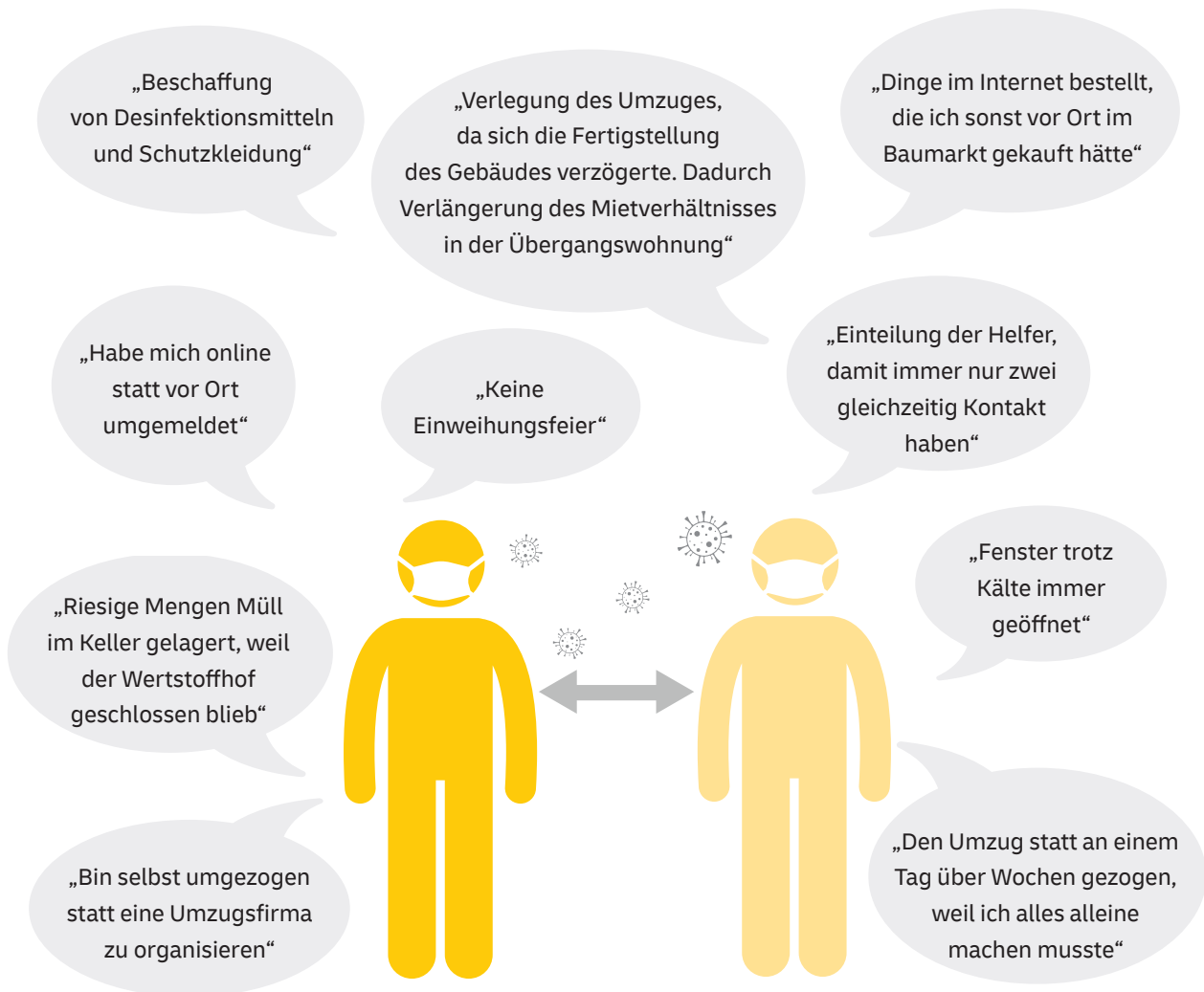
Dennoch: Herausforderungen hatten alle zu meistern, wie die obige Grafik veranschaulicht. Bei der Frage danach, bei welcher Tätigkeit im Laufe des Umzugs die größten Schwierigkeiten auftraten, waren die meistgenannten Antworten der Möbeltransport und das Packen und Tragen der Umzugskisten und Möbel. Immerhin 15 % kamen schon bei der Planung und Organisation ins Schwitzen.

Unter den Herausforderungen, die nicht in der obigen Grafik abgebildet sind, weil sie von weniger als 2 % der Befragten genannt wurden, gehören Bürokratisches rund um die Wohnung (Vermieterbescheinigung, Ummelden etc.), das Finden eines passenden Umzugsunternehmens, das rechtzeitige Funktionieren aller Anschlüsse (Internet, Telefon, TV, Strom, Wasser etc.), die Kinderbetreuung während des Umzugs, der Transport von Haustieren, das Wetter am Umzugstag und der Gesundheitszustand / die (mangelnde) Fitness der Umziehenden.

Nur 16 % der Befragten gaben an, dass der Umzug ihnen keinerlei Schwierigkeiten bereitet habe. Umso höher ist zu bewerten, dass trotz aller Fallstricke fast drei Viertel der Umziehenden ihren Wohnortwechsel letztlich als erfolgreich bewerteten.

# 5. Die Umzugsqualität litt unter der Corona-Pandemie kaum

Welche Maßnahmen haben Sie im Rahmen Ihres Umzugs auf Grund der Corona-Pandemie ergriffen?



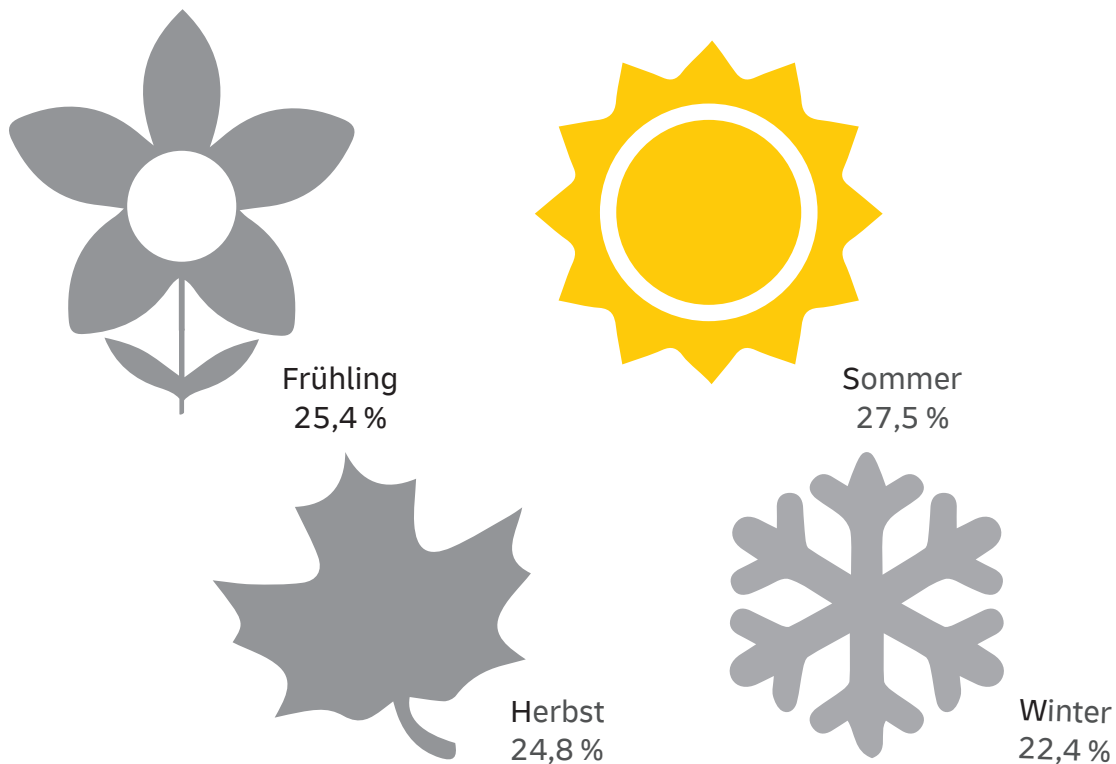
Wegen der Corona-Pandemie – die Befragung fand im Oktober 2020 statt – hatten einige Umziehende vor allem im März und April 2020 ihren Umzug verschieben müssen (s. S. 15). Dass die Qualität ihres Umzugs unter der Corona-Situation gelitten habe, behaupteten aber nur 7 % aller Befragten.

Wenn überhaupt, so wurde vor allem die wegen der Kontaktsperre fehlende Hilfe aus dem Bekanntenkreis beklagt, desweiteren Verzögerungen und Verschie-

bungen bei Liefer- und Handwerkerterminen sowie die eingeschränkten Einkaufsmöglichkeiten während der Lockdown-Phasen.

Zudem wollten wir wissen: „Welche Maßnahmen haben Sie im Rahmen Ihres Umzugs auf Grund der Corona-Pandemie ergriffen, die ohne Corona nicht nötig gewesen wären?“ Die weitaus häufigsten Antworten auf diese Frage lauteten „Abstand halten“ und „Maske tragen“. Weitere Antworten lesen Sie auf dieser Seite.

## 6. Umzugszeitpunkt: Der Juni ist der umzugsreichste Monat



Ein Anlass für die Erhebung unserer ersten Umzugsstudie 2018 war eine Statistik, die sich auf mehreren Internetseiten finden lässt. Demnach fänden 86 % aller Umzüge im Sommer statt. Dieser Wert dürfte jeden, der sich mit Umzugsadressen beschäftigt, misstrauisch werden lassen, und in der Tat: Bei näherem Hinsehen entpuppte sich die „Statistik“ als das Ergebnis einer bei Facebook durchgeführten Umfrage unter rund 400 Followern.

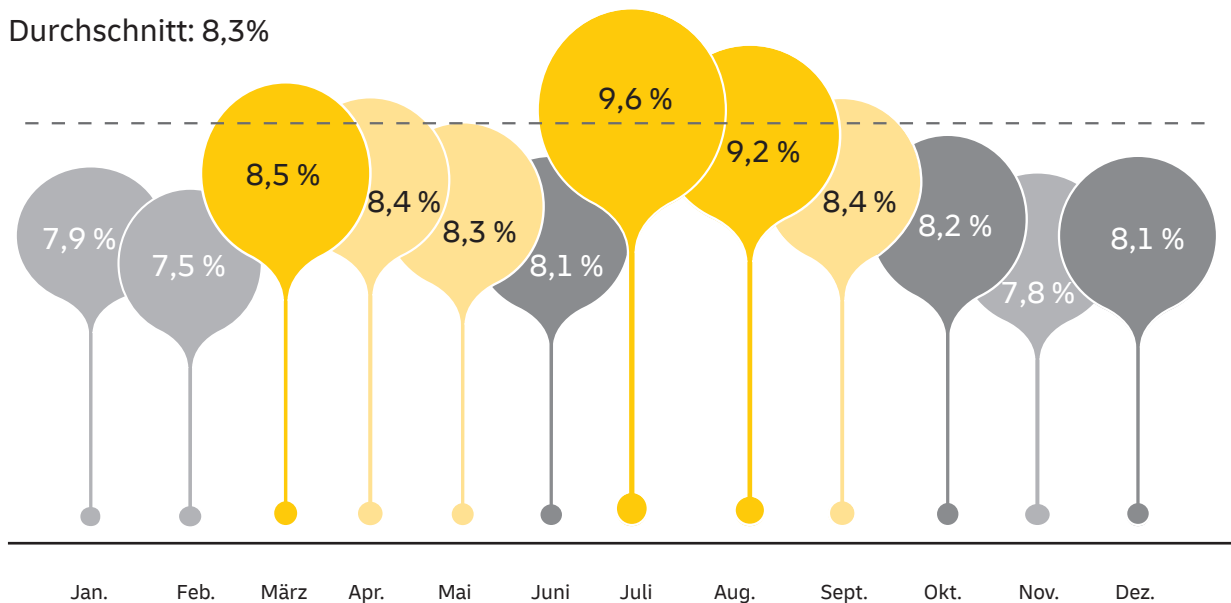
Diese Follower waren aber gar nicht gefragt worden: „In welcher Jahreszeit sind sie umgezogen?“, sondern: „In welcher Jahreszeit ziehen sie am liebsten um?“ Ein schönes Beispiel, wie falsche Zahlen entstehen, die dann von vielen Quellen ungeprüft übernommen werden und sich verbreiten.

Unsere eigene (jahres-)zeitliche anonymisierte Auswertung der Nachsendeaufträge zeigt: Es gibt bei der Anzahl der Umzüge im Verlauf eines Jahres zwar tatsächlich eine leichte Spitze im Sommer und eine leichte Delle im Winter, man kann aber insgesamt und wenig überraschend von einer Gleichverteilung der Umzüge auf die Jahreszeiten sprechen.

Schaut man sich an, in welchen Monaten die Nachsendeaufträge erteilt werden, zeigen sich trotz der relativen Gleichverteilung innerhalb der Jahreszeiten einige Spitzen und Senken bei den Monatsmengen. Die Monate mit den meisten Umzügen sind demnach der Juli und der August: Der Semester- und Ausbildungsbeginn sorgt für erhöhtes Umzugsaufkommen. Am wenigsten wird im November und im Februar (mit nur 28 Tagen) umgezogen.

# 2020 verschoben sich viele Umzüge vom Frühling in den Herbst

Durchschnitt: 8,3%



Anders als alle anderen Werte in unserer Studie beziehen sich die Zahlen für die Grafiken auf dieser Doppelseite auf das Jahr 2019. Der Grund: Die Corona-Maßnahmen in Deutschland ab März 2020 sorgten dafür, dass viele Umzüge verschoben wurden, und verfälschten das eigentliche Bild des Umzugsverhaltens. 2020 waren die Werte für April und Mai deutlich, für Juni und Juli leicht niedriger, dafür wurde im September etwas öfter, im November und Dezember sogar deutlich öfter umgezogen als in früheren Jahren.

Während unsere Umzugsdatenbank hinsichtlich der Monate der Umzüge ein recht genaues Bild vermittelt, bedarf die Betrachtung der Wochentage einer Interpretation. So können wir unseren Statistiken zwar entnehmen, wann der/die Umziehende den Beginn des Nachsendeverfahrens wünscht. Ob dies aber auch der Tag des Umzugs ist, bleibt offen. Es wird häufig,

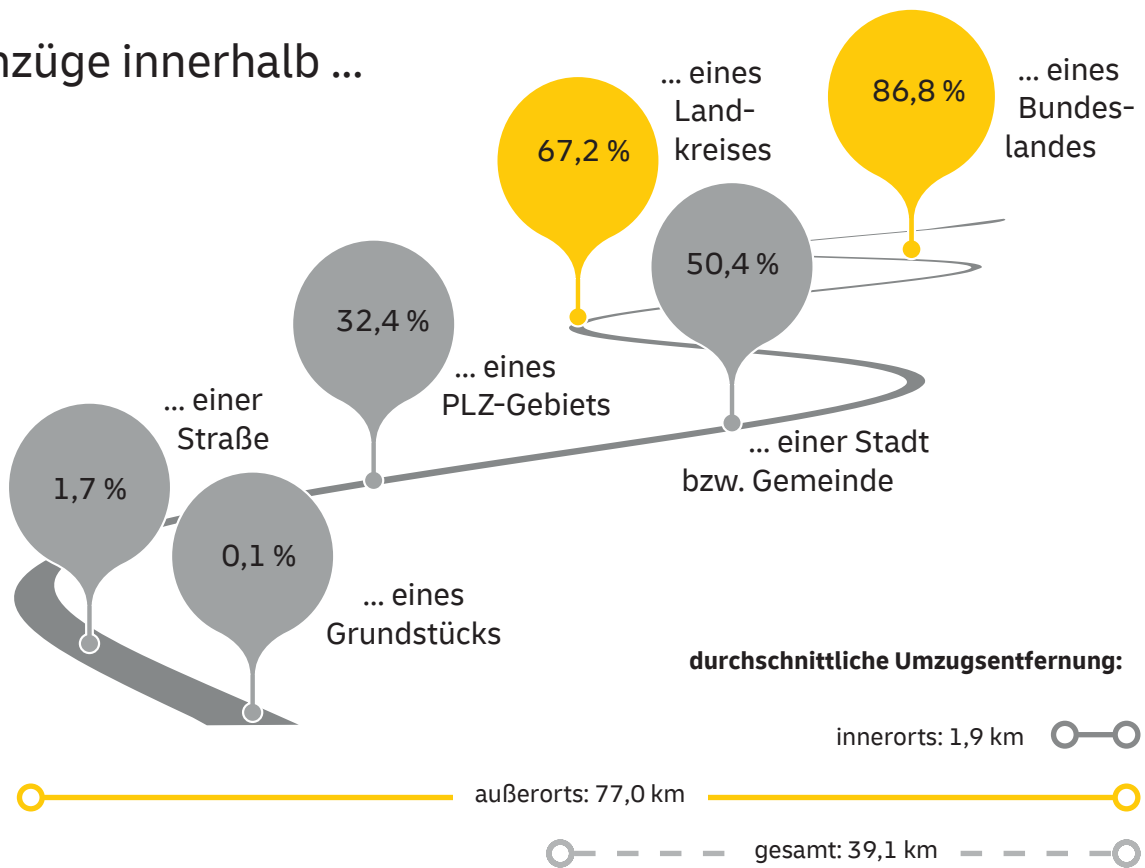
aber nicht immer der Fall sein. Jedenfalls sind der Montag und der Samstag die beiden Tage, an denen die meisten Umziehenden ihren Nachsendeauftrag beginnen lassen. Am seltensten soll die Nachsendung der Post donnerstags und sonntags starten:

## Beginn der Postnachsendung

| Wochentag  | Prozent |
|------------|---------|
| Montag     | 21,0 %  |
| Dienstag   | 15,7 %  |
| Mittwoch   | 15,5 %  |
| Donnerstag | 8,9 %   |
| Freitag    | 13,4 %  |
| Samstag    | 16,6 %  |
| Sonntag    | 8,9 %   |

# 7. Weite Umzugsentfernungen sind die Ausnahme

## Umzüge innerhalb ...



Die durchschnittliche Entfernung zwischen der alten und der neuen Wohnstätte beträgt bei Umzügen rund 40 Kilometer. Dieser Wert verschleiert ein wenig die Tatsache, dass viele Umziehende in ihrem bisherigen Wohnumfeld bleiben: 50,4 % aller Umzüge erfolgen innerhalb der eigenen Stadt oder Gemeinde.

Berechnet man die durchschnittliche Strecke bei diesen Innerorts-Umzügen, so ergibt sich ein Wert von unter 2 Kilometern. Einige Umziehende bleiben sogar auf dem bisherigen Grundstück, sie ziehen z. B. von Hausnummer 10 in Hausnummer 10a, oder es

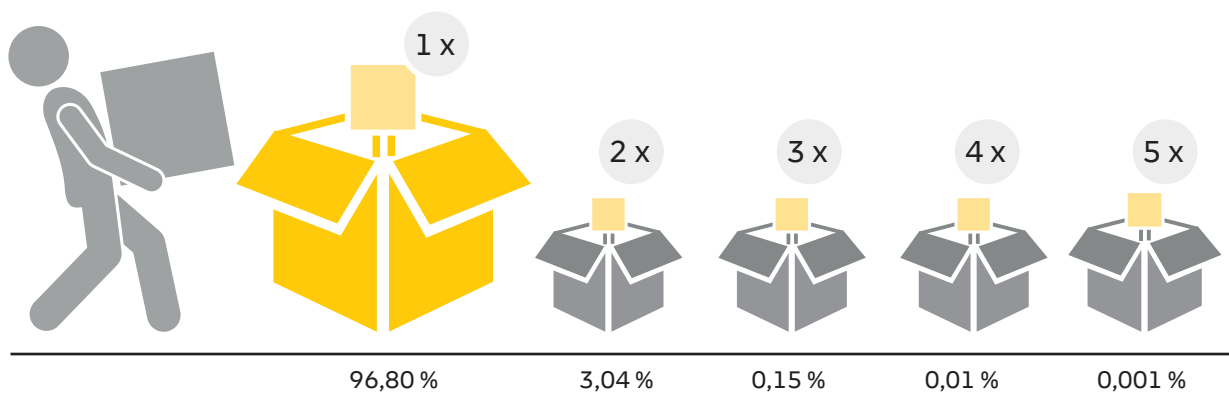
ändern sich bei einem Umzug innerhalb eines großen Wohnkomplexes lediglich Adresszusätze wie der Gebäudeteil, das Stockwerk, die Treppenhaus- oder die Türnummer.

Umzugsstrecken über 100 Kilometer sind demnach relativ selten. Nur etwa jede:r 8. Umziehende wechselt von einem Bundesland in ein anderes.

Die rund 1,5 % Auslandsumzüge haben wir bei der Berechnung der durchschnittlichen Umzugsstrecken unberücksichtigt gelassen.



## 8. Für einige wenige lohnt das Auspacken der Koffer nicht

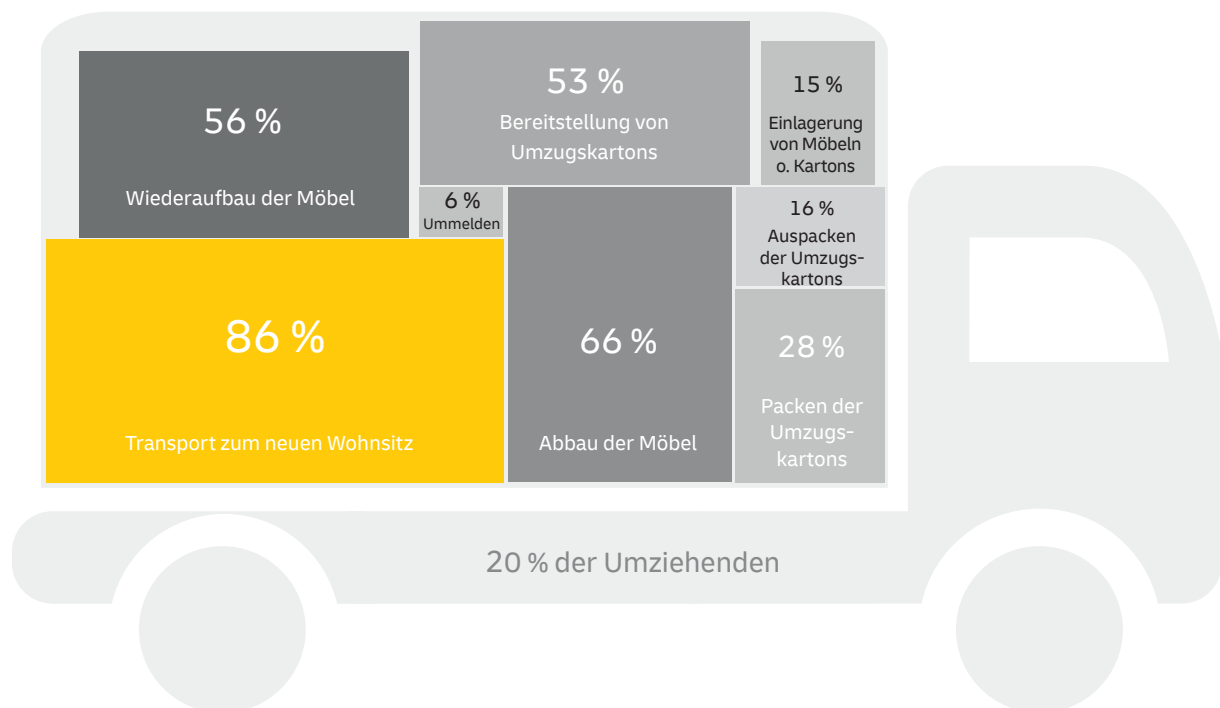


Gibt es Menschen, die häufiger als einmal im Jahr umziehen? Die gibt es, und zwar in sechsstelliger Zahl: Immerhin 3 % aller Privatpersonen, die einen Nachsendeauftrag erteilen, ziehen innerhalb eines Jahres ein weiteres Mal um.

Doch einige „Heavy-Umzieher“ können über solch zweifache Wohnungswechsel nur lächeln: Es gibt tatsächlich eine zweistellige Zahl von Menschen in Deutschland, die innerhalb der letzten zwölf Monate

mindestens (!) fünf Mal umgezogen sind (und sinnvollerweise bei jedem Umzug einen Nachsendeauftrag erteilt haben). Das beinhaltet auch Kreuz- und Kreisumzüge, also z. B. Personen, die von ihrer Stammdressen A für ein berufliches Projekt erst nach B, später nach C ziehen, dann nach A zurückkehren, ein längeres Projekt in D betreuen, danach aber wieder in A wohnen usw. Da lohnt es sich kaum, die Umzugskartons auszupacken ...

## 9. Jede/r Sechste beauftragt ein Umzugsunternehmen

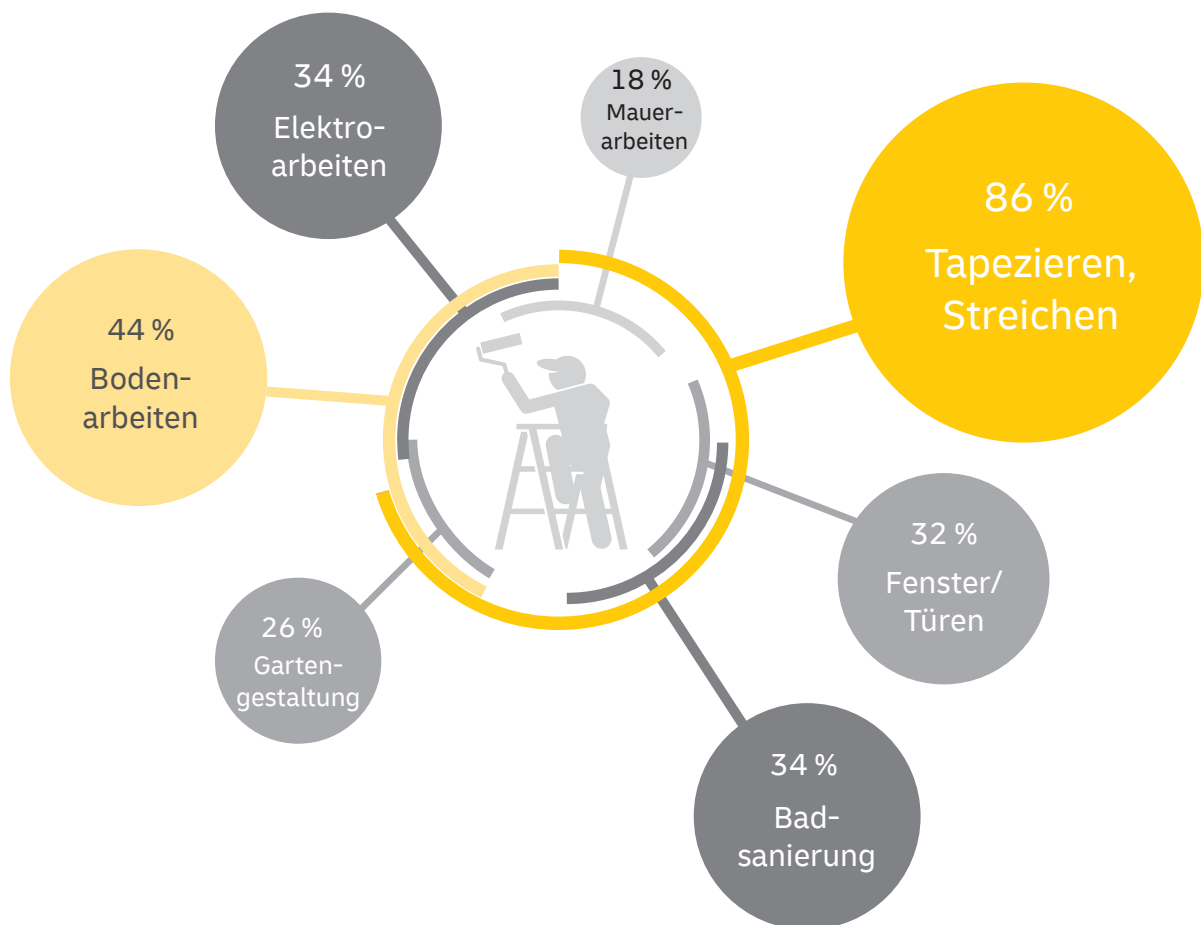


Nur jede:r fünfte Umziehende (20 %) engagiert für den Umzug einen Dienstleister. Die meisten führen ihren Umzug selbst durch: 47 % komplett in Eigenregie, d. h. inklusive Transport, 33 % mieteten zumindest einen geeigneten Transporter und/oder einen Anhänger.

Unter denen, die ein Umzugsunternehmen beauftragten, sind überproportional viele Eigentümer:innen von Häusern und Wohnungen, während die Mieter:innen eher selbst anpacken.

Wie die Grafik veranschaulicht, ließ eine deutliche Mehrheit von den 20 % der Umziehenden, die auf die Unterstützung eines Umzugsdienstleisters zurückgriffen, ihre Möbel ab- und aufbauen und zum neuen Wohnort transportieren. Rund die Hälfte bezog die Umzugskartons vom Dienstleister. Das Ein- und Auspacken der Kartons wiederum möchten die meisten lieber selbst durchführen. Professionelle Hilfe beim so wichtigen Ummelden bei Behörden nehmen bislang nur 6 % in Anspruch – das sind allerdings doppelt so viele wie bei unserer Befragung 2018.

# 10. Mehr als die Hälfte der Umziehenden renoviert



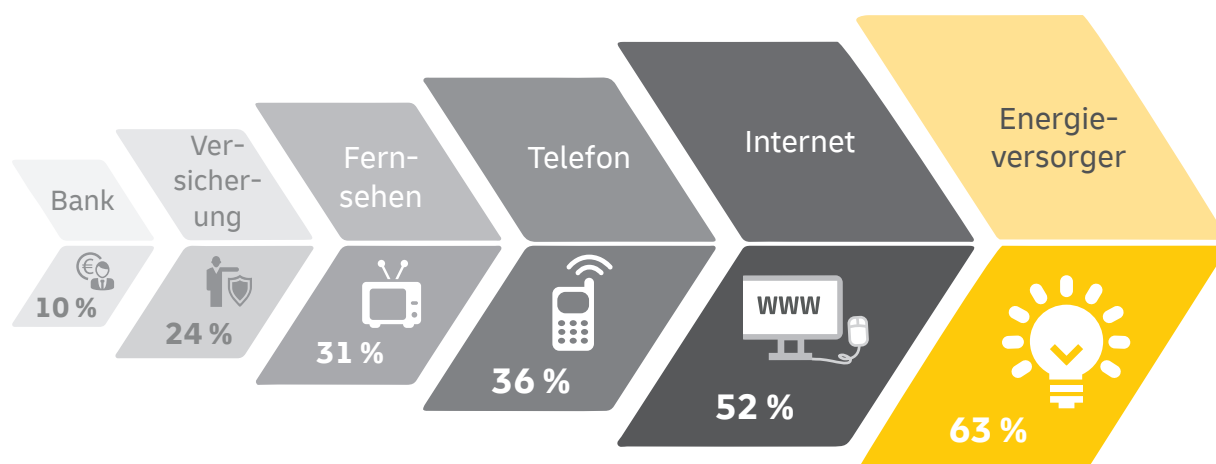
Mehr als die Hälfte aller Umziehenden, nämlich 53 %, führt in ihrem neuen Zuhause Renovierungs-, Sanierungs- oder Verschönerungsarbeiten durch.

Malerarbeiten wie tapezieren und streichen stehen dabei mit weitem Abstand an erster Stelle. Als „sonstige Arbeiten“ (in der Grafik nicht aufgeführt) wurden u. a. Küchenplanung, Kucheneinbau und Balkon- und

Terrassenbau genannt. Sie hatten mit zusammen nur 1 % der Nennungen statistisch kaum Relevanz.

Haus- und Wohnungseigentümer:innen renovieren und sanieren signifikant häufiger als Mieter:innen. Die Eigentümer:innen nannten im Schnitt mehr als drei der unterschiedlichen Bereiche, Mieter:innen nur 1,6 (gesamter Durchschnitt 1,9).

# 11. Ein Umzug ist häufig Anlass für einen Anbieterwechsel



Die Zielgruppe der Umziehenden gilt vielen Unternehmen als besonders attraktiv. Und das zu Recht: Umziehende sind nicht nur außergewöhnlich kauf-freudig, sondern auch im hohen Maße wechselaffin. In der neuen Umgebung orientieren sie sich neu und sind offen für einen Anbieterwechsel. Wie offen, das zeigt unsere Befragung: „Für welche der folgenden Dienstleistungen haben Sie im Zuge Ihres Umzuges den Anbieter gewechselt?“ wollten wir von den Teilnehmer:innen wissen.

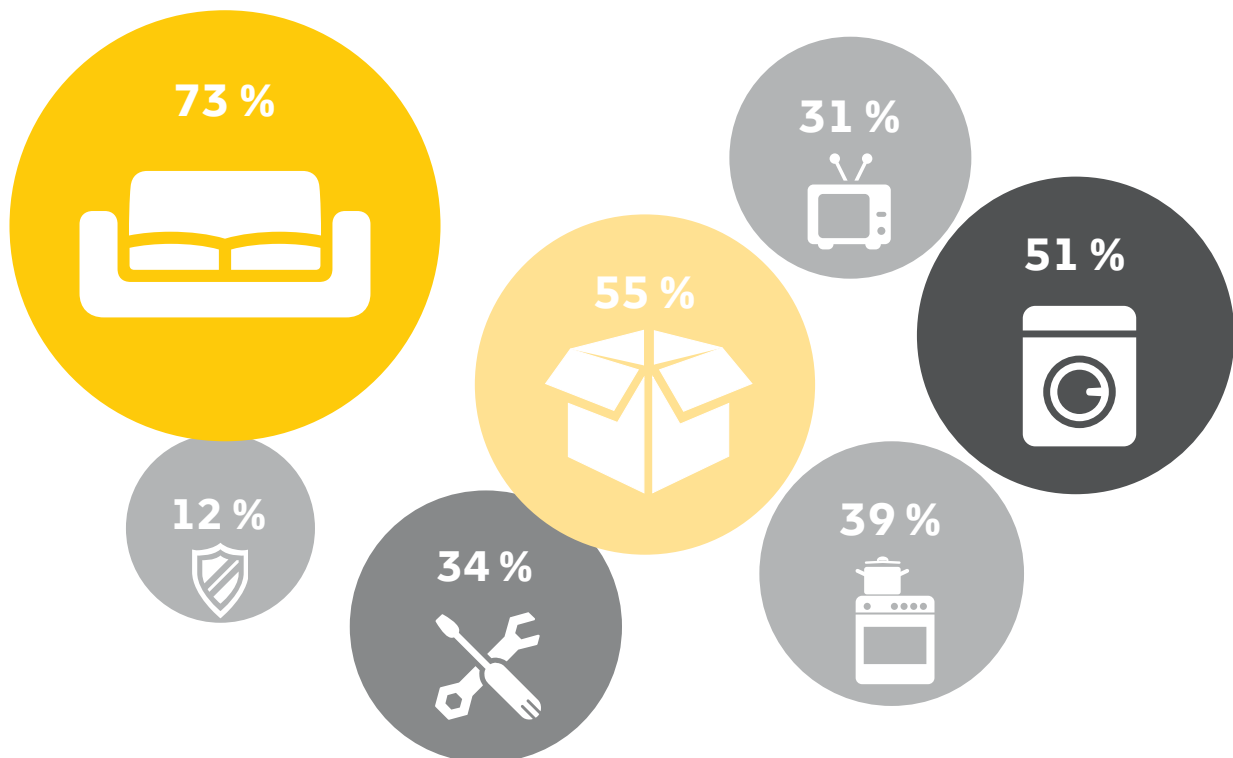
Ergebnis: 654 der 1.038 Befragten und damit 63 % hatten sich einen neuen Energieversorger gesucht (56 % Strom, 32 % Wasser, 25 % Fernwärme/Gas, Mehrfachnennungen waren möglich). Interessanter Aspekt dabei: 33 % der Wechselkunden hatten ihren neuen Energielieferanten erst *nach* ihrem Umzug gesucht. 42 % waren in den vier Wochen *vor* dem Umzug gewechselt, 15 % hatten bereits zwei Monate zuvor den Wechsel initiiert. 7 % waren noch vor-ausschauender und hatten sich in der Zeitspanne zwischen zwei und sechs Monaten vor dem Umzug nach einem neuen Strom-/Gas-/Wasseranbieter

umgesehen. Immerhin 3 % gaben an, schon länger als ein halbes Jahr den Wechsel geplant zu haben.

Von wechselwilligen Umzieher:innen profitierten auch Internet- und Telefonanbieter überproportional. Immerhin jede/r Vierte schloss einen neuen Ver-sicherungsvertrag ab: 19 % eine Hausrat-, 11 % eine Gebäudeversicherung. Am treuesten waren die Um-ziehenden ihrer Bank: 90 % blieben auch im neuen Zuhause bei ihrem Finanzdienstleister (bei den Über-50-Jährigen sogar 94 %).

Nur 192 der 1.038 Umziehenden und damit 18,5 % gaben an, im Rahmen des Umzugs überhaupt keinen Anbieter gewechselt zu haben. Die Auswertung nach Alter, Bildung und Wohneigentum ergab: Personen, die bei einem Umzug keinen Anbieter wechseln, sind tendenziell älter (über 40 Jahre), häufiger ohne einen höheren Bildungsgrad und mieten eher, als sie kaufen. Umgekehrt heißt das: Jüngere Menschen, Umzieh-ende mit höherem Bildungsstand und Wohnungs-/ Hauseigentümer:innen nutzen einen Umzug häufiger als Möglichkeit, neue Anbieter kennenzulernen.

# 12. Für die meisten gehören ins neue Zuhause neue Möbel



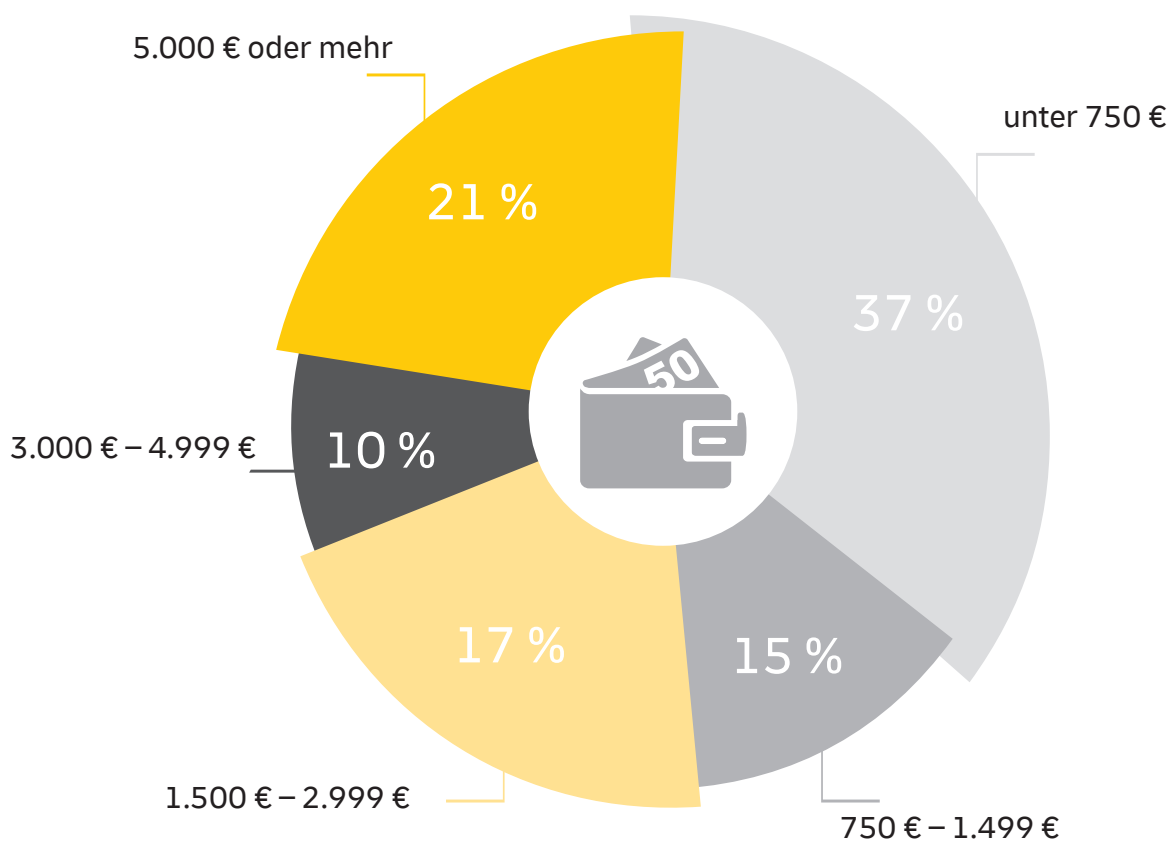
Was kaufen Umziehende im Rahmen eines Umzugs neu? Mit Abstand am häufigsten (und wenig verwunderlich) Möbel, gefolgt von umzugsspezifischem Verpackungsmaterial (Umzugskartons, Klebeband, Umzugsdecken, Bücherkisten, Seidenpapier ...) und einzelnen Haushaltsgeräten wie Geschirrspülern, Waschmaschinen, Klimageräten und Staubsaugern.

Mehr als jede/r Dritte schafft sich entweder einzelne Küchengeräte oder gar eine komplett neue Küche an, fast ebenso viele investieren in neues Werkzeug.

Rund 31 % leisten sich neue Unterhaltungselektronik (Fernseher, Musikanlagen, Spielekonsolen), 12 % rüsten im Zuge eines Umzugs ihre neue Wohnstätte mit Sicherheitstechnik gegen Feuer, Einbruch und Diebstahl auf.

Unter den „sonstigen“ Antworten der Befragten finden sich Neuanschaffungen wie Geschirr, Besteck, Rollos, Gardinen, Gartengeräte, Pflanzen, Home-trainer, (Kachel-)Öfen, Bettwäsche und Dekoartikel.

# 13. Wer Wohneigentum besitzt, gibt für den Umzug am meisten aus



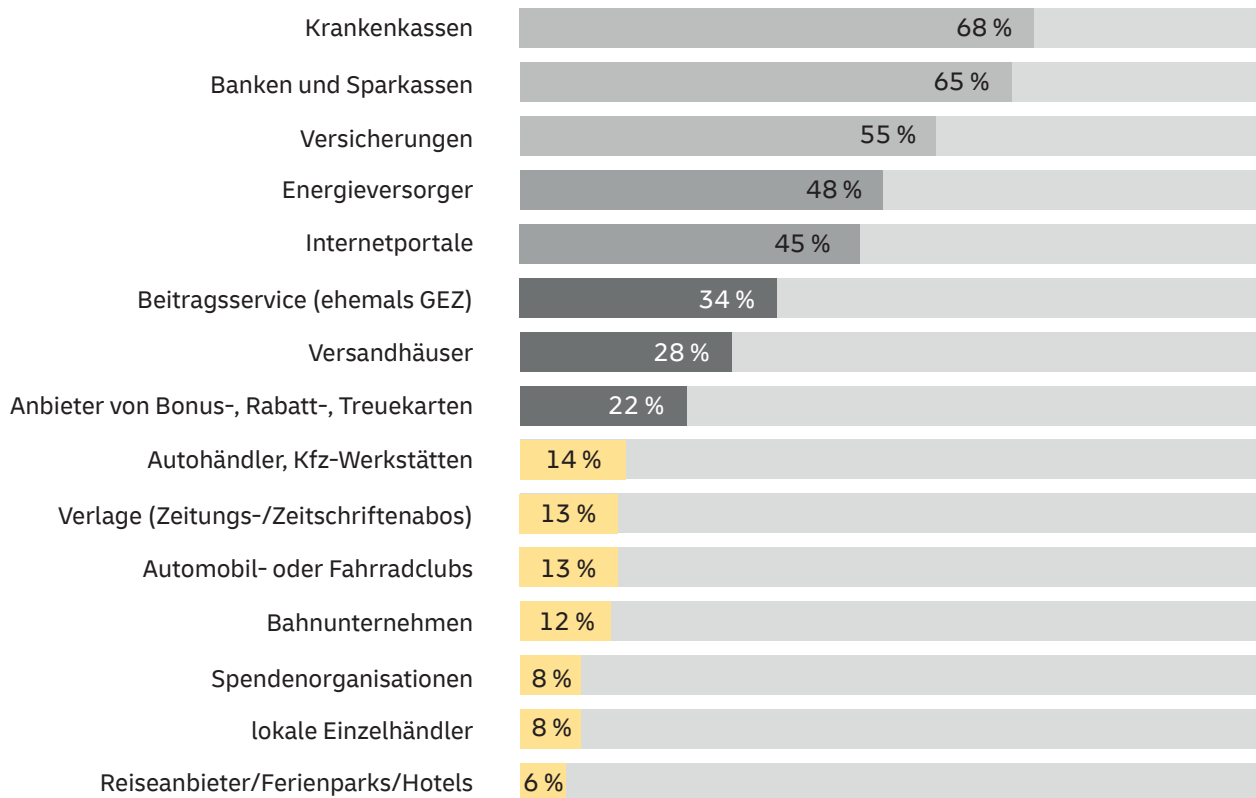
Die Ausgaben für Dienstleistungen und Neuanschaffungen rund um den Umzug summieren sich und zeigen, welch großes Potenzial in der Zielgruppe der Umziehenden liegt. Zwar kommen rund ein Drittel der Umziehenden nach eigenen Angaben mit höchstens 750 Euro aus. Doch mehr als ein Fünftel kauft Produkte und Leistungen im Wert von mindestens 5.000 Euro – zum Teil auch deutlich darüber und im fünfstelligen Bereich. So liegt die Summe der Ausgaben durchschnittlich bei 3.500 Euro.

Wie bei vielen anderen Fragestellungen zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen Immobilien-Eigentümer:innen und Mieter:innen: Die Mieter:innen geben im Schnitt „nur“ 2.490 Euro aus, die Eigentümer:innen dagegen 11.860 Euro.

Auch das Alter spielt eine große Rolle: 18–29-Jährige geben durchschnittlich 3.180 Euro aus, Über-50-Jährige 5.330 Euro.

Und eine letzte Auffälligkeit: Nutzer:innen des Nachsendeauftrags investieren in ihren Umzug im Schnitt 5.160 Euro, Nicht-Nutzer:innen 3.580 Euro.

# 14. Die wenigsten Umziehenden informieren ihre Vertragspartner



In einer perfekten Welt würden alle Umziehenden jeden ihrer Vertragspartner proaktiv und am besten schon vor dem Umzug per Brief, E-Mail, Online-Formular oder Anruf über ihre neue Adresse informieren. Die Realität sieht leider anders aus – was zu rund 100.000 Postrückläufern täglich führt.

Die beste Adressqualität in ihren Kundendatenbanken haben traditionell Finanzdienstleister. Eine deutliche Mehrheit der Umziehenden denkt daran, sich bei ihrer Bank, ihrer Krankenkasse und ihrer Versicherung zu melden. Doch selbst in diesen Branchen bleibt es ein nicht zu unterschätzendes Problem, dass den Unternehmen eben doch auch viele Umzüge unbekannt bleiben. Besonders Spendenorganisationen und Reiseanbieter haben darunter zu leiden, dass sich ihre Spender:innen bzw. Kund:innen nach einem Umzug

nicht bei ihnen melden. Obwohl sicherlich viele Umziehende ihnen gegenüber positiv eingestellt sind, werden sie im Umzugsstress abseits der Weihnachts- bzw. Urlaubssaison schlicht und einfach vergessen.

Ältere Menschen und Haus- und Wohnungseigentümer:innen nehmen signifikant häufiger aus eigenem Antrieb Kontakt mit ihren Vertragspartnern auf (Beispiele Banken und Versicherungen: 86 bzw. 81 % der Über-50-Jährigen, aber nur 57 bzw. 50 % der Unter-30-Jährigen.) Besonders jüngere Menschen und Mieter:innen sind es, die es versäumen oder unterlassen, ihre neue Adresse proaktiv zu kommunizieren.

9,5 % der von uns befragten Umziehenden gaben an, überhaupt kein Unternehmen informiert zu haben.

# 15. Umziehende informieren sich auf Umzugsportalen



Die Planung des Umzugs beginnt für viele mit einem Blick ins Internet. Eine beliebte Anlaufstation für Umziehende ist bereits seit 2009 das Portal [umziehen.de](http://umziehen.de), betrieben von der Deutschen Post Adress.

2020 nutzten 4,5 Millionen Unique User – bei rund 8 Millionen Umziehenden jährlich – das Angebot, um sich Tipps für den Umzug zu besorgen, den Nachsendeservice / eine Umzugsmitteilung zu beauftragen oder um sich eine (individualisierbare) Checkliste herunterzuladen. Die Checklisten sorgen dafür, dass

man im Umzugsstress keine wichtige Aufgabe vergisst. 31 % der Befragten gaben an, solche Checklisten (von [umziehen.de](http://umziehen.de) oder anderen Anbietern) zu nutzen. Dabei gab es große Unterschiede zwischen den Altersgruppen: bei den Unter-30-Jährigen waren es 39 %, bei den Über-50-Jährigen nur 16 %.

Wir fragten die Erwartungen an ein Umzugsportale wie [umziehen.de](http://umziehen.de) ab und wollten von den Umziehenden wissen: „1. Welche Themen/Inhalte/ Informationen erwarten Sie von einem Online-Portal zum



# umziehen.de liefert auf (fast) alle Umzugsfragen eine Antwort



Thema ‚Umziehen‘? 2. Auf welche Frage(n) sollte es Ihnen auf jeden Fall Antworten bieten?“ Die Themen konnten die Umziehenden aus einer Liste wählen, bei der zweiten Frage sollten sie ein Freitextfeld ausfüllen.

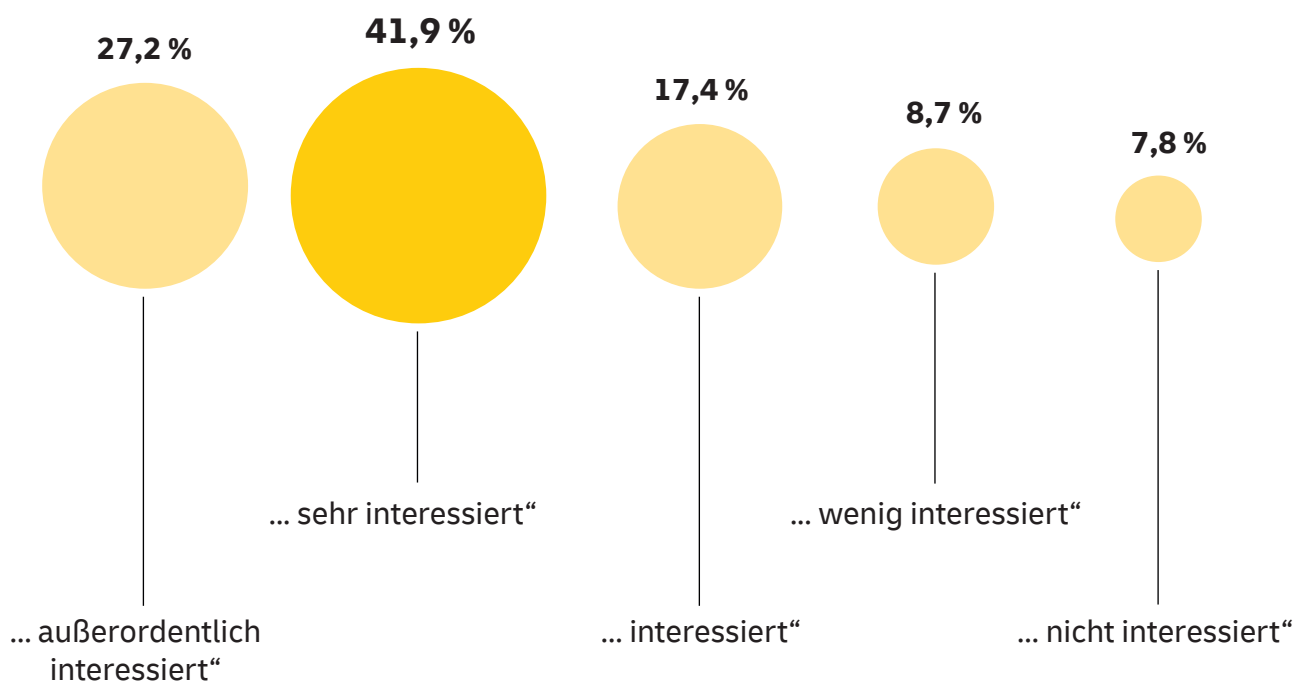
Die Liste der am meisten erwarteten Themen bestätigt uns durchaus, ein inhaltlich wertiges und hilfreiches Angebot aufgebaut zu haben. Nahezu alle

erwarteten und gewünschten Inhalte werden durch umziehen.de abgedeckt.

Anbieter umzugsrelevanter Produkte und Services haben die Möglichkeit, sich auf umziehen.de als sog. Umzugshelfer zu präsentieren. Wie die Befragung zeigt, sehen die Nutzer und Nutzerinnen des Portals auch solche Angebote durchaus als Mehrwert und erwarten sie geradezu.

# 16. Sieben von zehn Umziehenden sind an Coupons interessiert

„An Rabatt-Coupons, die ich während meines Umzugs erhalte, bin ich generell ...



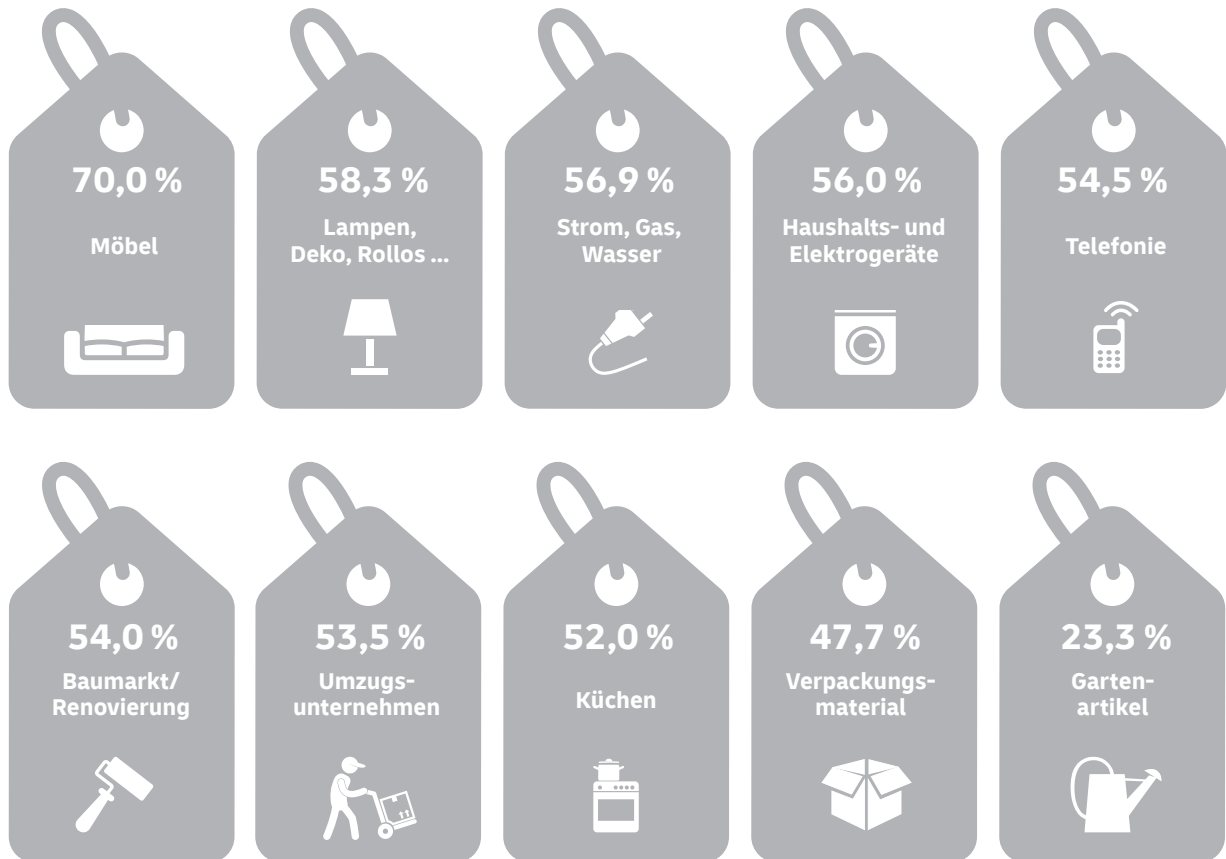
Rabatt-Coupons sind eine bewährte Art, Umziehende auf relevante Produkte und Services aufmerksam zu machen. Wir bieten werbetreibenden Unternehmen diese Möglichkeit der Zielgruppenansprache mit unseren UMZUGSMEDIEN – sowohl in digitaler Form wie auf unserem Portal [umziehen.de](https://umziehen.de) als auch in der klassischen Print-Variante als Beileger zu den postalisch verschickten Schreiben des Nachsendeverfahrens und der Umzugsmitteilung an.

Im Rahmen der Umzugsstudie wollten wir von den Befragten wissen: „Wie beurteilen Sie Rabatt-Coupons, die Sie während der Umzugsphase erhalten?“ Wenig überraschend – weil wir von den meisten unserer UMZUGSMEDIEN-Kunden wissen, wie viele Coupons von den Umziehenden eingelöst wurden – sind

86,5 % der Befragten an Rabatt-Coupons mindestens „interessiert“, mehr als jeder Vierte ist sogar „außerordentlich interessiert“. Nur jeder 20. Befragte kann mit Rabatt-Coupons überhaupt nichts anfangen und lehnt sie prinzipiell ab.

Über welchen Kanal erhalten Umziehende Coupons gerne? Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Mehr als die Hälfte (52,1 %) erhält die Rabatte demnach gerne per E-Mail. Die anderen Kanäle sind ungefähr gleich beliebt: Eingebunden in eine Website nutzen 35,2 % der Befragten die Coupons, über eine App 30,2 %, und über gedruckte Coupons, die sie per Post erreichen, freuen sich 27,8 % der Befragten.

# Rabatte für Möbel werden mit Abstand am attraktivsten beurteilt



„Welche Angebote bzw. Rabatte sind für Sie in der Umzugsphase interessant?“ Das „Ranking“ zu dieser Frage zeigt mit „Möbeln“ einen klaren Sieger und mit „Gartenartikeln“ ein etwas abgehangenes Schlusslicht. Alle anderen Produktgruppen liegen dagegen recht eng beieinander.

Auffallend ist die unterschiedliche Beurteilung der Altersgruppen: 77 % der Unter-30-Jährigen finden Möbel-Angebote interessant, aber nur 53 % der Über-50-Jährigen. Auch an Lampen/Dekoartikeln, Haushalts- und Elektrogeräten sowie Küchen haben jüngere Umziehende größeres Interesse als ältere. Umgekehrt interessierten sich 67 % der ältesten

Befragungsgruppe für Angebote von Umzugsunternehmen, aber nur 39 % der Jüngeren. Auch an den Angeboten zur Energieversorgung, Telefonie, zu Renovierungsarbeiten und Verpackungsmaterial steigt das Interesse mit den Lebensjahren der Befragten.

Weitere Informationen und die Mediadaten zu den UMZUGSMEDIEN der Deutschen Post Adress erhalten Unternehmen unter [www.umzugsmedien.de](http://www.umzugsmedien.de) oder durch eine E-Mail an [umzugsmedien@postadress.de](mailto:umzugsmedien@postadress.de). Zur Optimierung der Zielgruppenansprache bietet sich zudem die Nutzung unserer statistischen Umzugsdaten an, um Potenziale für das jeweilige Angebot auszuloten und die Effizienz der Kampagne zu optimieren.

**Deutsche Post Adress GmbH & Co. KG**

Am Anger 33  
33332 Gütersloh

Tel. +49 5241 5393-0  
Fax +49 5241 5393-6300  
[info@postadress.de](mailto:info@postadress.de)

**[www.postadress.de](http://www.postadress.de)**

Stand: April 2021