

Pressemitteilung

Deutsche Post Direkt Adress-Studie 2023:

Jede achte Kundenadresse ist falsch

- **Adressqualität deutscher Unternehmen optimierbar: 12,6 Prozent der Kundendaten fehlerhaft**
- **Banken verfügen über die beste Adressqualität, gemeinnütziger Sektor mit den meisten fehlerhaften Kundendaten**
- **Die Studie vergleicht regelmäßig die Qualität der Adressen von 200 Unternehmen in zehn Branchen**

Bonn, 18. April 2023: Kundendaten zählen zu den wichtigsten Vermögenswerten von Unternehmen. Aber immer noch ist jede achte Adresse in den Kundendatenbanken deutscher Unternehmen falsch. Das ist das Kernergebnis der aktuellen Adress-Studie 2023 der Deutschen Post Direkt. Die Datenqualität hat sich im Laufe der vergangenen fünf Jahre nur leicht gebessert: Der Anteil fehlerhafter Kundendaten sank um 3,8 Prozentpunkte auf 12,6 Prozent. Die auf Adress- und Datenmanagement spezialisierte Tochtergesellschaft der Deutschen Post hat für die Studie eine Stichprobe der im Jahr 2022 durchgeführten Adressbereinigungen untersucht. Dafür wurden Kundenaufträge von 200 Unternehmen aus zehn Branchen mit insgesamt rund 100 Millionen Adressen anonymisiert und ausgewertet.

Gepflegte Kundendaten sind unverzichtbar für das Dialogmarketing

Die Studie untersucht die Gründe, aus denen Post nicht an Kunden zugestellt werden kann. An erster Stelle stehen Umzüge und Todesfälle (6,7 Prozent). Gravierende Fehler bei Straßen- und Ortsnamen sowie nicht korrekte Postleitzahlen verhindern bei 2,9 Prozent der Adressen die Zustellung. Hinzu kommen falsche Hausnummern (0,6 Prozent). 2,4 Prozent der Adressen sind zwar bei den Unternehmen nicht aktuell, aber zu diesen Adressen liegen Umzugs-Informationen vor. Das heißt, mit Hilfe der Adressbereinigung kommt die Post bei der richtigen Person an ihrer neuen Adresse an. Auch Dubletten, also doppelte oder mehrfach gleiche Adressen, sind keine Seltenheit in den Datenbanken (3,2 Prozent). Sie verteuern überflüssigerweise die Kundenkommunikation. Hinzu kommen falsch geschriebene Adressen (5,2 Prozent), die zwar den Empfänger erreichen, deren Fehlerhaftigkeit sich aber möglicherweise negativ auf das Image des Unternehmens auswirkt.

„Um mit Kunden dauerhaft im Dialog zu bleiben, ist eine regelmäßige Adressaktualisierung unerlässlich. Das zeigen die Ergebnisse der Studie sehr deutlich“, sagt Petra Weber, Geschäftsführerin

Seite 1 von 3

Pressemitteilung

der Deutschen Post Direkt. „Adresspflege hilft zudem, veraltete Kundenadressen zu erkennen und Postrückläufer zu vermeiden. Damit werden Kosten und Emissionen für Papier und Transport gespart.“

Banken vorn, Spendenorganisationen auf dem letzten Platz

Die Studie zeigt deutliche Unterschiede zwischen den zehn untersuchten Branchen. Banken haben zu rund 91 Prozent aktuelle und richtige Interessenten- und Kundendaten. Ihre Adressqualität hat sich im Vergleich zu 2021 verbessert, um annähernd 4 Prozentpunkte. Die größten Verbesserungen erzielten Unternehmen des Touristik-Sektors (7,6 Prozentpunkte), von Banken (3,9 Prozentpunkte) und vom Einzelhandel (3,0 Prozentpunkte). Der gemeinnützige Sektor, zu dem vor allem Spendenorganisationen gehören, konnte seine Adressqualität zwar verbessern: Der Anteil unzustellbarer Adressen sank von 20 Prozent im Jahr 2021 auf nun 17,3 Prozent. Trotz Verbesserung reicht es jedoch nur für den letzten Platz im Branchenvergleich.

Ein Blick in die Statistik zeigt, dass Adressen permanenten Änderungen unterliegen. 2021 änderten sich in Deutschland 100 Ortsnamen und rund 9.000 Straßen wurden neu angelegt, aufgeteilt oder umbenannt. Zudem veralteten Adressen durch etwa 9 Millionen Umzüge, 1 Million Todesfälle sowie 360.000 Hochzeiten und 140.000 Scheidungen.

Die Studie kann unter postdirekt.de/studien heruntergeladen werden.

– Ende –

Sie finden die Pressemitteilung zum Download unter dpdhl.de/pressemitteilungen

Medienkontakt

Deutsche Post DHL Group

Media Relations

Alexander Edenhofer

Tel.: +49 228 182-9944

E-Mail: pressestelle@dpdhl.com

E-Postbrief: pressestelle.konzern@dpdhl.epost.de

Im Internet: dpdhl.de/presse

Folgen Sie uns: twitter.com/DeutschePostDHL

Pressemitteilung

Diese Kontaktdaten gelten ausschließlich für Medienanfragen.

Bei Fragen zu einzelnen Sendungen oder Dienstleistungen von Deutsche Post und DHL hilft der Kundenservice unter der Telefonnummer 0228 / 4 333 112.

Post & Paket Deutschland ist ein Unternehmensbereich der Deutsche Post DHL Group mit rund 190.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Kerngeschäft ist das nationale Brief- und Paketgeschäft – also das Transportieren, Sortieren und Zustellen von Briefen und Paketen. Der Unternehmensbereich ist in seiner Branche Vorreiter im Bereich der ökologischen und sozialen Nachhaltigkeit und in Deutschland mit zwei Marken vertreten:

Deutsche Post ist der größte Postdienstleister Europas und Marktführer im deutschen Briefmarkt. Unter diesem Geschäftsfeld werden im Wesentlichen die Produktsegmente Brief Kommunikation, Dialog Marketing und Presseservices gebündelt. Das Produkt- und Serviceangebot von Deutsche Post umfasst die Bearbeitung und Zustellung physischer Dokumente sowie ein breites digitales Portfolio in ihren Produktsegmenten.

DHL ist die weltweit führende Marke in der Logistik. Im Geschäftsfeld der Paketlogistik ist DHL Paket Marktführer in Deutschland. Der Unternehmensbereich ist Dienstleister erster Wahl für Versender- und Empfängerkunden im Online-Handel. Vielfältige Möglichkeiten von flexiblen Services erleichtern Kunden den Paketempfang und -versand. DHL Paket betreibt außerdem das größte Paketautomaten-Netz (Packstation) in Deutschland.

Post & Paket Deutschland ist Teil des Konzerns Deutsche Post DHL Group. Die Gruppe erzielte 2022 einen Umsatz von mehr als 94 Milliarden Euro. Mit Investitionen in grüne Technologien sowie dem Engagement für Gesellschaft und Umwelt leistet der Konzern einen positiven Beitrag für die Welt. Bis 2050 strebt Deutsche Post DHL Group die netto Null-Emissionen-Logistik an.