



Adress Report 2016

Erhebung typischer Anschriftenfehler



Inhalt

1	Die Studienergebnisse auf einen Blick.....	3
2	Untersuchungssteckbrief.....	4
2.1	Das Studiendesign.....	4
2.2	Begriffserläuterungen	5
2.2.1	Anrede	5
2.2.2	Titel.....	5
2.2.3	Vorname	5
2.2.4	Nachname	5
2.2.5	Straße.....	5
2.2.6	Hausnummer	6
2.2.7	Postleitzahl	6
2.2.8	Ort.....	6
3	Ergebnisse der einzelnen Adressbestandteile	7
3.1	Anreden	7
3.2	Titel	8
3.3	Vornamen	8
3.4	Nachnamen	9
3.5	Straßen	9
3.6	Hausnummern	10
3.7	Postleitzahlen	10
3.8	Orte	11
3.9	Fazit.....	12
4	Vergleich im Zeitablauf.....	13
5	Erfolgsfaktor Adressbereinigung.....	14
5.1	Erfolg mit korrekten Kundenadressen.....	14
5.2	Nutzen der Untersuchung.....	14
6	Impressum.....	16

1 Die Studienergebnisse auf einen Blick

Eine gute Kundenbeziehung ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für ein Unternehmen. Wenn der Kontakt zum Kunden weder persönlich noch am Telefon erfolgen kann, tritt an seine Stelle die geschriebene Information. Eine gepflegte Adressdatenbank ist somit zentrale Voraussetzung für einen kontinuierlichen und erfolgreichen Kundendialog.

Die Kundendatenqualität ist von zentraler Bedeutung für den Erfolg im Dialogmarketing. Denn was bringt das ansprechendste Mailing, wenn es den Kunden nicht, mit falscher Anschrift oder doppelt erreicht?

Die Fehlerquellen bei Adressdaten sind vielfältig. Viele Marketing- und CRM-Verantwortliche prüfen daher die Adressqualität per Abgleich mit Haushalts-, Umzugs- und Sterbedatenbanken, mit Plausibilitäts- und Dublettenprüfungen. Deutsche Post Direkt hat bereits in den Jahren 2010, 2012 und 2015 mit Studien zur Datenbankqualität gezeigt, dass in vielen Branchen Optimierungsbedarf bei der Kundendatenpflege besteht.

Mit der folgenden Untersuchung geht Deutsche Post Direkt noch mehr ins Detail und zeigt, in welchen Adressbestandteilen die meisten Fehler versteckt sind. Es wird untersucht, welche Teile einer Adresse besonders fehleranfällig sind und anschließend gezeigt, mit welchen Werkzeugen diese Fehler behoben werden können.

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick:

- Jede fünfte Adresse ist fehlerhaft. Insgesamt 21,77 Prozent der 100 Millionen untersuchten Anschriften im Jahr 2015 wiesen Fehler auf.
- Dabei verteilen sich die Fehler nicht gleichmäßig auf die einzelnen Adressbestandteile. Es gibt bestimmte Teile einer Adresse, die besonders anfällig für Fehler sind.
- Die Anrede „Herr“ oder „Frau“ ist bei Anschriften besonders häufig falsch. So wird aus „Herr Ben Beispiel“ schnell „Frau Ben Beispiel“. Insgesamt 6,3 Prozent aller untersuchten Adressen weisen eine falsche Anrede auf.
- Neben Anreden werden Straßen- und Ortsnamen besonders häufig falsch geschrieben.
- Die Ergebnisse sind im Zeitvergleich stabil. Auch 2014 wiesen Anreden, Straßennamen und Ortsnamen die meisten Fehler auf.

2 Untersuchungssteckbrief

2.1 Das Studiendesign

Die in der vorliegenden Studie analysierten Daten stammen aus einer Zufallsstichprobe der im Jahr 2015 von Deutsche Post Direkt durchgeführten Adressbereinigungsprojekte. Dabei wurden 100 Millionen Adressen aus anonymisierten Adressbereinigungsprojekten statistisch analysiert. Die Prüfung erfolgte für Adressen in Deutschland.

Es wurde ermittelt

- wie häufig eine Anrede falsch war und korrigiert wurde,
- wie häufig ein Titel falsch war und korrigiert wurde,
- wie häufig ein Vorname falsch war und korrigiert wurde,
- wie häufig ein Nachname falsch war und korrigiert wurde,
- wie häufig eine Straße falsch war und korrigiert wurde,
- wie häufig eine Hausnummer falsch war und korrigiert wurde,
- wie häufig eine Postleitzahl falsch war und korrigiert wurde,
- wie häufig ein Ort falsch war und korrigiert wurde.

Die Analyse erfolgte auf Grundlage der Postreferenz-Datei von Deutsche Post Direkt. In ihr sind mehr als 190 Millionen aktuelle und ehemalige Privatadressen gespeichert. Sie ist in Deutschland hinsichtlich Größe, Vollständigkeit und Aktualität einzigartig. Zur Adresspflege wird unter anderem die Anschriftenprüfung der Deutschen Post genutzt. Hierbei prüfen und bestätigen die Zusteller kontinuierlich, ob Adressen richtig geschrieben und zustellbar sind. Die Korrekturen fließen anschließend direkt in die Postreferenz-Datei ein. Zudem werden täglich tausende Umzugsmeldungen, Verstorbeneninformationen vom Bundesverband Deutscher Bestatter, von der Schufa und von weiteren Kooperationspartnern sowie Änderungen von Postleitdaten berücksichtigt.

Die durchgeführte Analyse zeigt, welche Bestandteile einer postalischen Adresse besonders fehleranfällig sind. Unternehmen erhalten dadurch Hinweise, welche Teile ihres Kundendatenmanagements optimierbar sind.

2.2 Begriffserläuterungen

Im Folgenden werden Privatkunden-Anschriften betrachtet, hinter denen eine physische Adresse mit einem Briefkasten steht. Nicht betrachtet werden Firmenadressen, Postfachsendungen und Sendungen an Packstationen.

Zunächst werden hier die einzelnen Bestandteile einer Adresse kurz erläutert:

2.2.1 Anrede

Die Anrede ist die Bezeichnung, mit der man eine Person oder Personengruppe anspricht. In der hier durchgeführten Untersuchung werden ausschließlich Anreden von Einzelpersonen, nicht von Personengemeinschaften betrachtet. Es wird untersucht, ob die Anredeformen "Herr" und "Frau" mit dem Geschlechtsmerkmal des Vornamens übereinstimmen.

2.2.2 Titel

Die Bezeichnung „Prof.“ (Professor) wird häufig als akademischer Titel und oft auch als „höchster akademischer Grad“ bezeichnet oder verstanden. Akademische Titel wie zum Beispiel "Dr.", "Prof. Dr." oder "Prof." werden von Deutsche Post Direkt angereichert bzw. korrigiert.

Akademische Grade sind Abschlussbezeichnungen, die von Universitäten aufgrund eines erfolgreich abgeschlossenen Studiums oder aufgrund einer besonderen wissenschaftlichen Leistung vergeben werden. Akademische Grade, wie zum Beispiel Dipl.-Ing. oder Dipl.-Kfm., werden von Deutsche Post Direkt bei der Adressprüfung nicht ergänzt oder korrigiert.

Auch Ehrentitel, die zur Würdigung einer Person verliehen werden, wie zum Beispiel „Exzellenz“ sowie Berufsbezeichnungen (z. B. Malermeister) werden nicht berücksichtigt.

2.2.3 Vorname

Während der Familienname die Zugehörigkeit zu einer Familie festlegt, soll der Vorname eine Person individuell identifizieren. Er dient somit auch zur Unterscheidung zwischen den Familienmitgliedern.

Deutsche Post Direkt prüft, ob der Vorname richtig geschrieben ist, wie zum Beispiel ob „Hegla Müller“ oder „Helga Müller“ korrekt ist.

2.2.4 Nachname

Der Nachname wird im Allgemeinen auch als Familienname bezeichnet. Er legt die Zugehörigkeit zu einer Familie fest. In der Untersuchung wird betrachtet, ob der Familienname richtig geschrieben wurde.

2.2.5 Straße

Innerörtliche Straßen haben in Deutschland in der Regel Namen. Normalerweise kommt in jedem Ort jeder Straßenname nur einmal vor, so dass die Straßen durch Nennung von Ort und Name eindeutig zu identifizieren sind.

Durch Eingemeindungen können Straßennamen mehrfach vorkommen. In der Regel wird dann die kleinere der betroffenen Straßen umbenannt.

Existieren Straßennamen mehrfach, ist eine genaue Identifikation über den Stadtteilnamen oder die Postleitzahl möglich.

Zur Adressbereinigung und -aktualisierung prüft Deutsche Post Direkt mithilfe der ADDRESSFACTORY die postalische Plausibilität von Adressen. Dazu werden die Informationen „Postleitzahl“, „Ortsname“ und „Straßenname“ in jedem Datensatz mit dem aktuellen Verzeichnis aller Postleitzahlen, Orte und Straßen Deutschlands verglichen und die erforderlichen Korrekturen vorgenommen.

2.2.6 Hausnummer

Eine Hausnummer identifiziert ein bestimmtes Gebäude in einer Straße oder einem Ort eindeutig. Sie dient der Adressierung, Orientierung und der Auffindbarkeit eines Gebäudes.

Deutsche Post Direkt prüft, ob die zur Anschrift gehörende Hausnummer bekannt und korrekt ist.

2.2.7 Postleitzahl

Die fünfstellige Postleitzahl grenzt den Zustellort ein. Neben den Postleitzahlen für Zustellgebiete gibt es Postleitzahlen für Großempfänger und Postfächer.

Deutsche Post Direkt prüft, ob die Postleitzahl bekannt und korrekt ist.

2.2.8 Ort

Ein Ortsname ist der Name einer Siedlung. Das kann ein Dorf, eine Stadt oder auch ein Einzelhof sein.

Deutsche Post Direkt prüft, ob der Ort in der Referenzdatenbank bekannt und korrekt geschrieben ist.

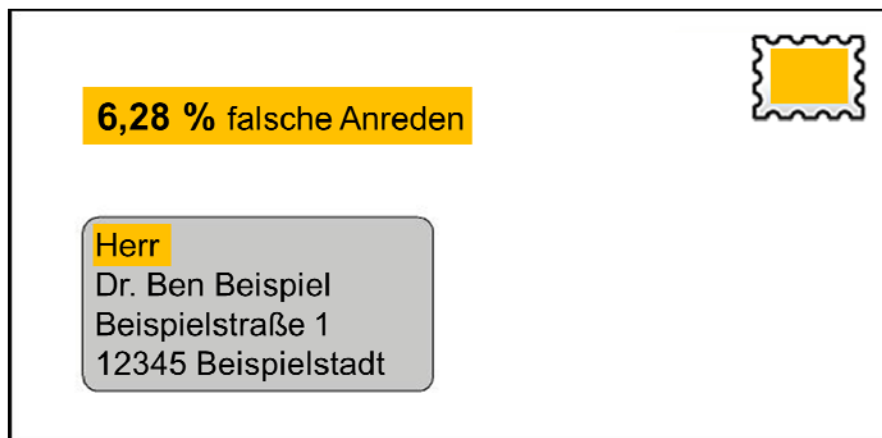
3 Ergebnisse der einzelnen Adressbestandteile

Im Folgenden werden die einzelnen Bestandteile einer Postanschrift näher auf ihre Fehleranfälligkeit hin untersucht. Dazu wurde eine Stichprobe im Umfang von 100 Millionen Adressen der im Jahr 2015 von Deutsche Post Direkt durchgeführten Adressbereinigungsprojekte gezogen. Die Privatkundenadressen stammen aus anonymisierten Adressbereinigungsprojekten. Es wurde untersucht, wie viele Fehler bei den einzelnen Adressbestandteilen vorkommen.

3.1 Anreden

In der hier durchgeführten Untersuchung werden ausschließlich Anreden von Einzelpersonen, nicht von Personengemeinschaften betrachtet. Es wurde untersucht, ob die Anredeformen "Herr" und "Frau" mit dem Geschlechtsmerkmal des Vornamens übereinstimmen.

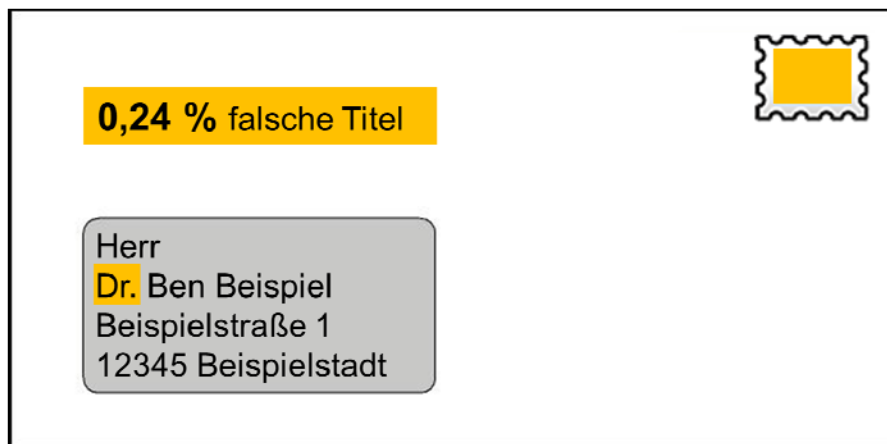
Dabei zeigte sich, dass im Durchschnitt 6,28 Prozent aller Anreden falsch waren. Dies ist zugleich der höchste Wert der Untersuchung. Kein anderer Adressbestandteil weist eine so hohe Fehlerquote auf. Das bedeutet, dass sich in vielen Datenbanken vor allem bei der Anrede Fehler einschleichen, häufiger noch als beispielsweise bei Vor- oder Nachnamen.



Ursache hierfür können zum Beispiel Vornamen von Personen fremdsprachlicher Herkunft sein, die keinen eindeutigen Rückschluss auf das Geschlechtsmerkmal geben und daher zu Fehleinträgen in der Datenbank führen. Auch Hör- oder Tippfehler bei der Adressanlage oder nicht geänderte Voreinstellungen in der Eingabemaske des CRM-Systems können in der Folge zu einer falschen Anrede führen.

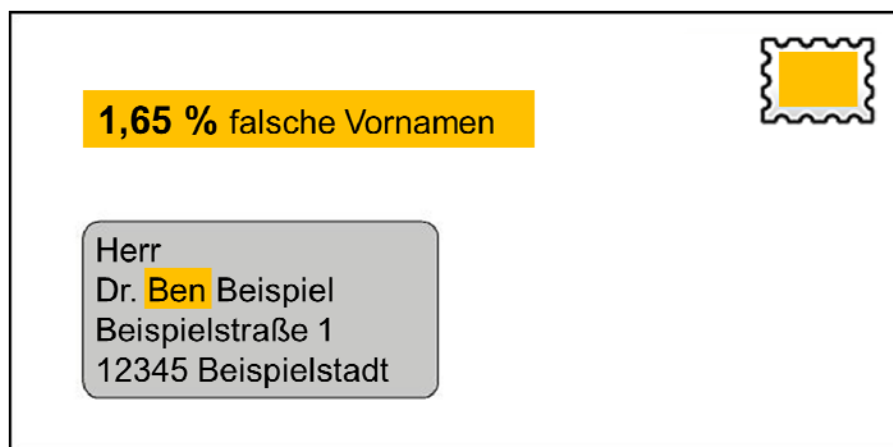
3.2 Titel

Ein falscher Titel kommt bei Interessenten- und Kundenadressen eher selten vor. Bei der Datenanalyse zeigte sich, dass im Durchschnitt nur 0,24 Prozent der 100 Millionen untersuchten Adressen einen Fehler bei der Nennung der Titel aufwiesen.



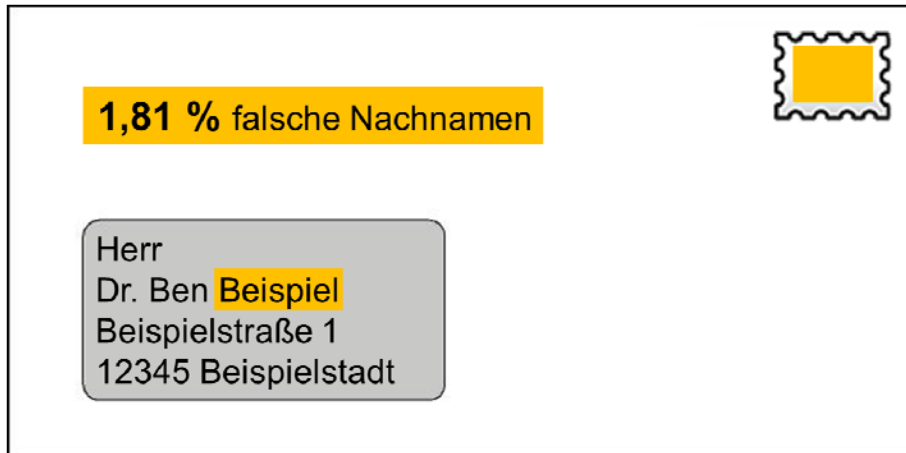
3.3 Vornamen

Häufiger als ein Titel werden dagegen Vornamen falsch geschrieben. Im Durchschnitt betrifft dies 1,65 Prozent aller Vornamen in den analysierten Adressdatenbanken.



3.4 Nachnamen

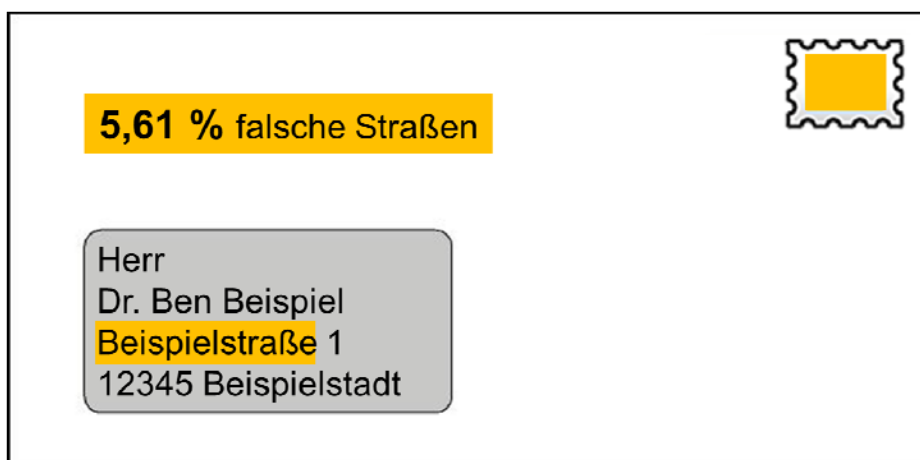
Fast ebenso häufig wie Vornamen werden Nachnamen falsch geschrieben. Im Durchschnitt sind 1,81 Prozent aller Familiennamen in den Interessenten- und Kundendatenbanken fehlerhaft.



3.5 Straßen

Straßennamen sind eine große Fehlerquelle bei der Adressanlage und -pflege. Im Jahr 2015 änderten sich in Deutschland allein 12.428 Straßen, etwa durch Neuanlage oder Umbenennung. Das belegt eine Auswertung der Straßendaten der DATAFACTORY STREETCODE, die auf den Original-Postleitdaten der Deutschen Post basieren. In dieser Datenbank der Deutschen Post Direkt sind insgesamt über 1,2 Millionen Straßennamen gespeichert.

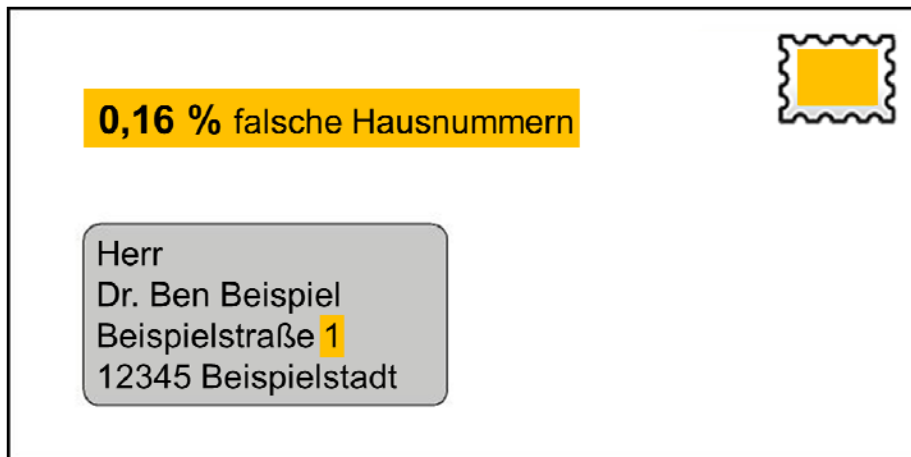
Die Auswertung der 100 Millionen untersuchten Adressen zeigt, dass im Durchschnitt 5,61 Prozent aller Straßennamen fehlerhaft sind. Straßennamen sind somit die zweithäufigste Fehlerquelle bei Privatkundenadressen.



3.6 Hausnummern

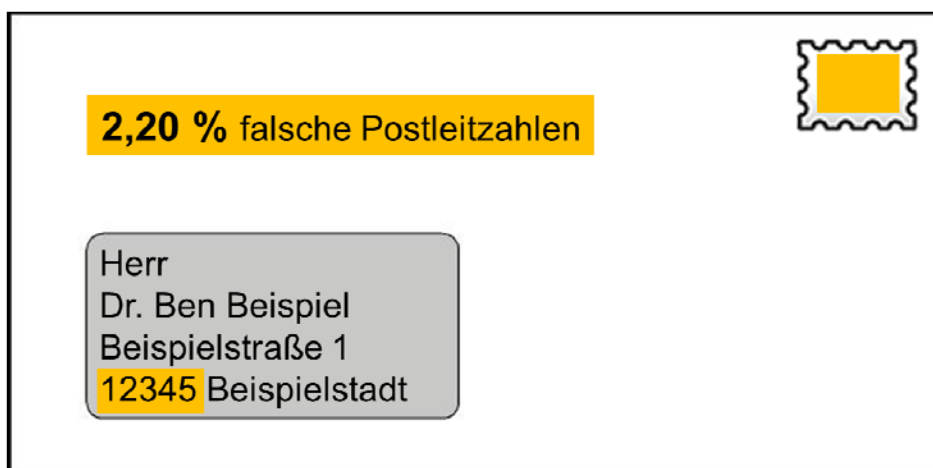
Sehr selten werden falsche Hausnummern in Adressdatenbanken gespeichert. Die Zahlen zeigen, dass nur 0,16 Prozent der untersuchten Adressen einen Fehler bei der Hausnummer aufweisen.

Dies ist der niedrigste Wert in der Untersuchung. Dies bedeutet im Umkehrschluss, dass in 99 Prozent aller Fälle Hausnummern richtig gespeichert werden.



3.7 Postleitzahlen

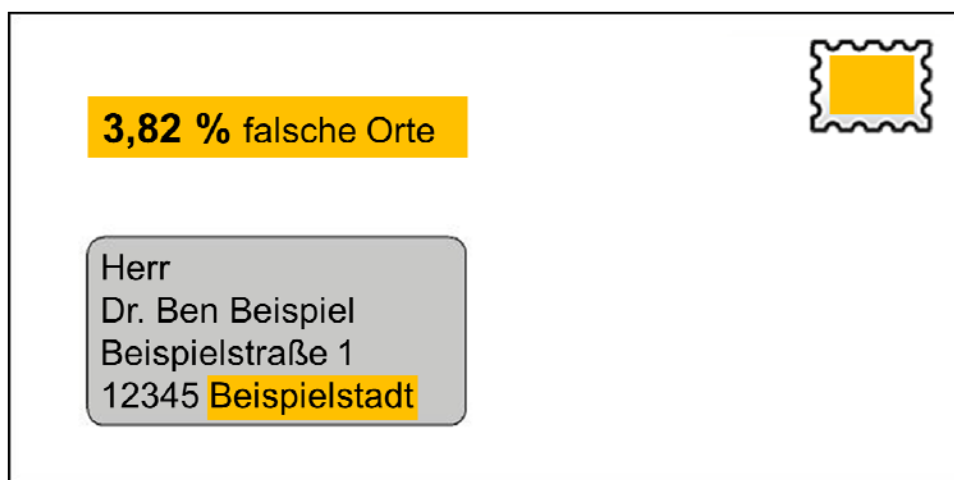
Nicht jede in einer Kundendatenbank gespeicherte Postleitzahl ist korrekt. Insgesamt zeigte sich, dass im Durchschnitt 2,2 Prozent aller Postleitzahlen Fehler aufweisen.



3.8 Orte

Noch häufiger als Postleitzahlen sind Ortsangaben mit Fehlern behaftet. So hat die Untersuchung ergeben, dass im Durchschnitt 3,82 Prozent aller 100 Millionen untersuchten Adressen Fehler bei der Ortsangabe aufweisen. Jede 26. Adresse ist damit im Bereich der Ortsangabe falsch.

Fehlerquellen sind dabei weniger geänderte Ortsbezeichnungen. Denn im Jahr 2014 änderten sich nur 312 Ortsbezeichnungen in Deutschland, im Jahr 2015 waren es sogar nur 168. Die Fehlerursachen sind somit eher in der Adressanlage zu suchen.



3.9 Fazit

Die Analyse hat gezeigt, dass Adressen häufig fehlerbehaftet sind. Insgesamt sind 21,77 Prozent aller 100 Millionen untersuchten Anschriften im Jahr 2015 falsch. Das bedeutet, dass jede fünfte in einer Interessenten- oder Kundendatenbank gespeicherte Adresse Fehler aufweist. Dabei verteilen sich die Fehler nicht gleichmäßig über die einzelnen Adressbestandteile. Es gibt bestimmte Teile einer Adresse, die besonders anfällig für Fehler sind. So hat die Datenanalyse gezeigt, dass insbesondere Anreden, Straßennamen und Ortsnamen häufig falsch sind.



Grafik: Die größten Fehlerquellen bei Adressen

4 Vergleich im Zeitablauf

Um zu prüfen, ob die bisher beschriebenen Ergebnisse aus dem Jahr 2015 allgemeine Gültigkeit besitzen, hat Deutsche Post Direkt diese mit den Werten des Vorjahres 2014 verglichen. Hierzu wurde ebenfalls eine Zufallsstichprobe im Umfang von 100 Millionen Adressen der im Jahr 2014 von Deutsche Post Direkt durchgeführten Adressbereinigungsprojekte gezogen. Die Privatkundenadressen stammen aus anonymisierten Adressbereinigungsprojekten. Auch hier wurde untersucht, wie viele Fehler bei den einzelnen Adressbestandteilen vorkommen. Die Werte im Jahresvergleich zeigt die folgende Tabelle.

	2015	2014
Anrede	6,28	5,30
Straße	5,61	5,19
Ort	3,82	4,54
Postleitzahl	2,20	1,76
Nachname	1,81	2,01
Vorname	1,65	2,14
Titel	0,24	0,40
Hausnummer	0,16	0,17
Insgesamt	21,77	21,51

Tabelle: Anteile der verschiedenen Fehler bei Adressen (Angaben in Prozent)

Der Vergleich der Jahre 2014 und 2015 zeigt insgesamt stabile Werte. Es gibt kaum Unterschiede bei den einzelnen Fehlerarten. Auch im Jahr 2014 ist die Anrede mit durchschnittlich 5,3 Prozent Fehlern die größte Fehlerquelle, gefolgt von Straßen mit durchschnittlich 5,19 Prozent und Orten mit 4,54 Prozent. Auffällig ist, dass auch im Jahr 2014 die Summe aller Fehlerarten in etwa den gleichen Wert aufweist wie im Jahr 2015. Unter der Annahme, dass keine Mehrfachfehler pro Adresse vorliegen, war auch im Jahr 2014 rund jede fünfte in Interessenten- und Kundendatenbanken gespeicherte Adresse falsch.

5 Erfolgsfaktor Adressbereinigung

5.1 Erfolg mit korrekten Kundenadressen

Die vorliegende Studie hat gezeigt, dass die Qualität von Adresdatenbanken optimierbar ist. Dabei gibt es typische Anschriftenfehler. Bei Anreden, Straßen und Orten ist die Gefahr eines Fehlers am größten.

Die meisten Unternehmen sind sich des Wertes ihrer Kundendaten bewusst. Sie wissen, dass Fehler bei der Anrede, Vor- und Nachnamen sowie der postalischen Anschrift eine gute Kundenbeziehung gefährden und das eigene Image negativ beeinflussen können. Dies möchte kein Unternehmen aufs Spiel setzen. Daher investieren erfolgreiche Unternehmen in die Pflege und Aktualisierung ihrer Kunden- und Interessentenadressen.

Die professionelle Pflege von Adresdaten gehört zu den Kernaufgaben von Deutsche Post Direkt. Qualitätsgarant ist dabei die einzigartige Postreferenz-Datei. Diese Datenbank enthält mehr als 190 Millionen aktuelle und ehemalige Privatadressen. Ehemalige und damit unzustellbare Adressen entstehen zum Beispiel bei Umzug, Namensänderung durch Heirat oder Sterbefällen. Hinsichtlich Größe, Aktualität und Vollständigkeit ist die Postreferenz-Datei einzigartig in Deutschland. Zur Pflege der Postreferenz-Datei wird u. a. die Anschriftenprüfung der Deutschen Post genutzt. Hierbei prüfen und bestätigen die Zusteller kontinuierlich, ob Adressen richtig geschrieben und zustellbar sind. Die Korrekturen fließen anschließend direkt in die Postreferenz-Datei ein. Zudem werden täglich tausende Umzugsmeldungen, Verstorbeneninformationen vom Bundesverband Deutscher Bestatter und von weiteren Kooperationspartnern der Deutschen Post Direkt sowie Änderungen von Postleitdaten berücksichtigt.

Im Ergebnis profitieren Unternehmen von einer hohen Adressqualität und machen damit den ersten Schritt zu einem langfristigen und erfolgreichen Kundendialog. Gleichzeitig senken sie mit einer frühzeitigen Adressbereinigung ihre Kosten für Mailingproduktion, Versand und Retouren, da der Kundendialog auf aktuellen und zustellbaren Adressen basiert.

5.2 Nutzen der Untersuchung

Die hier dargestellten Ergebnisse geben Auskunft über typische Fehlerquellen in Adressbeständen. Zusätzlich ermöglichen sie Unternehmen, den Zustand der eigenen Kundendatenbank ins Verhältnis zum Wettbewerb und zur Gesamtwirtschaft zu setzen. Voraussetzung dafür ist, dass die eigene Kunden- und Interessentendatenbank nach den beschriebenen Kriterien, wie z. B. Fehler in Namen, Straßen und Orten analysiert wird.

Deutsche Post Direkt bietet im Internet unter www.addressfactory-web.de einen Gratis-Check von Adresdaten. Als Ergebnis erhalten Unternehmen eine grafisch aufbereitete Übersicht über die untersuchten Kriterien, das

Aktualisierungspotenzial sowie die Kosten, die für eine Bereinigung anfallen würden. Eine anschließende Pflicht zur Beauftragung besteht nicht.

Mit Hilfe dieser statistischen Auswertung kann die Qualität der eigenen Datenbank mit den in der Analyse beschriebenen Ergebnissen direkt verglichen werden.

Welche Vorteile mit der Pflege von Kundendaten im Detail zu erzielen sind, können Unternehmen auf den [Referenzseiten](#) von Deutsche Post Direkt im Internet einsehen. Hier gewähren Firmen Einblick in die Praxis der Kundendatenpflege.

6 Impressum

Herausgeber der Studie „Adress Report 2016“ ist die Deutsche Post Direkt GmbH.

Deutsche Post Direkt bietet das komplette Leistungsspektrum im Adressmanagement. Die Tochtergesellschaft der Deutschen Post wurde 1998 gegründet und entwickelt heute mit mehr als 100 Mitarbeitern am Standort Troisdorf bei Bonn Standardprodukte und individuelle Adresslösungen zur Optimierung der Direktwerbung. Das Unternehmen ist in vier Geschäftsfelder gegliedert, deren Leistungen nahtlos kombiniert werden können: Adressbereinigung, Adressanreicherung, Adressanalyse, Adressvermietung.

Namhafte Kunden vor allem aus den Branchen Automotive, Finanzdienstleistungen, Fundraising, Handel/Konsumgüter, Telekommunikation und Verlage vertrauen auf das Know-how des Adressspezialisten: zum Beispiel Porsche, ING-DiBa, SOS-Kinderdorf, Procter & Gamble, The Phone House und Konradin Mediengruppe. Deutsche Post Direkt besitzt das IT-Sicherheitszertifikat nach ISO 27001 und ist Mitglied des Deutschen Dialogmarketing Verbands DDV.

Deutsche Post DHL – The Mail & Logistics Group

Deutsche Post Direkt GmbH

Junkersring 57
53844 Troisdorf
Telefon: +49 2241 2661-0
Telefax: +49 2241 2661-1111
E-Mail: info@postdirekt.de

www.postdirekt.de

Stand: April 2016

Ausgabe: 1