



# EV-Zufriedenheits-Studie 2023

eFahrzeuge aus Kundensicht

Pressehandout  
24.07.2023

UScale GmbH  
[www.uscale.digital](http://www.uscale.digital)

EV-Zufriedenheits-Studie 2023

## Ausgangslage



Im Vergleich zu Verbrennern, die über 100 Jahre lang optimiert wurden, stehen batterieelektrische Fahrzeuge noch am Anfang. Hersteller müssen die neuen Use-Cases der eMobilität verstehen und ihre Fahrzeugkonzepte an die e-Spezifika und Nutzerwünsche anpassen.

Die EV-Zufriedenheits-Studie beschreibt detailliert die Nutzungsgewohnheiten, Probleme und Empfehlungen von 4.522 eAuto-Fahrer:innen im Raum DACH.

Die Studie wurde im Eigenauftrag von UScale durchgeführt und wird Fahrzeugherstellern und Zulieferern zur Verbesserung ihrer Produkte angeboten.

## EV-Zufriedenheits-Studie 2023

# Zielgruppe

### Stichprobe:

- Zielgruppe: BEV-Besitzer:innen (keine PHEV)
- Stichprobe: N = 4.522
- Haltedauer: ca. 12 Monate

### Erhebung:

- Befragung: online
- Länder: DACH
- Rekrutierung: Social Media
- Feldphase: April - Mai 2023
- Fragebogen: 87 Fragen, davon: 16 Freitext
- Interviewdauer: ca. 20 - 25 min



## EV-Zufriedenheits-Studie 2023

# Inhalte

### Fahren



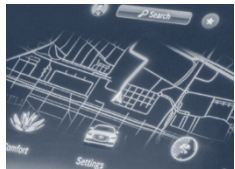
- Reichweite
- ECO-Modes
- Bremsverhalten (Rekup.)
- Fahr- und Funktionsgeräusche, AVAS

### Anzeige- und Bedienkonzept



- SoC vs. Reichweitenanzeige
- Energiemonitor
- Sonstige Anzeigen im Cockpit

### Navigationsystem



- Genutzte Funktionen
- Routenplanung
- Nutzungsgewohnheiten
- Probleme
- Empfehlungen

### Connect-App



- Genutzte Funktionen
- Nutzungsgewohnheiten
- Probleme
- Empfehlungen

### Lademanagement



- Ladeleistung
- Lade-Management
- Thermo-Mgmt. Batterie
- Ladekabel, Ladeklappe
- Ladeprobleme

### Heizung und Klimatisierung



- Nutzungsverhalten Features (Pre-Conditioning u.a.)
- Probleme
- Empfehlungen

Nutzungsgewohnheiten

Probleme

Konzeptreife

Empfehlungen an Hersteller

# Management Summary

1

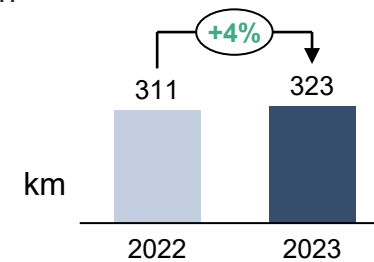
## Elektroautos werden objektiv besser.

Die Performance von Elektroautos verbessert sich kontinuierlich.

Beispiele:

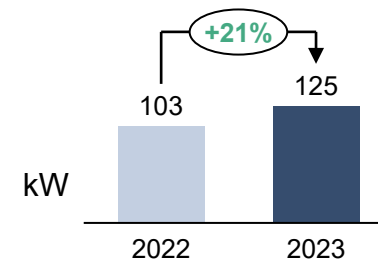
- Die durchschnittliche (wahre) Sommer-Reichweite steigt von 311 auf 323 km.
- Die durchschnittliche maximale DC-Ladeleistung steigt deutlich von 103 auf 125 kW.

Tatsächliche Sommerreichweite:



„Wie hoch ist die tatsächliche Sommer-Reichweite Ihres [Marke] in etwa?“

Maximale DC-Ladeleistung:



„Wie hoch ist die maximale DC-Ladeleistung Ihres [Marke] in etwa?“

# Management Summary

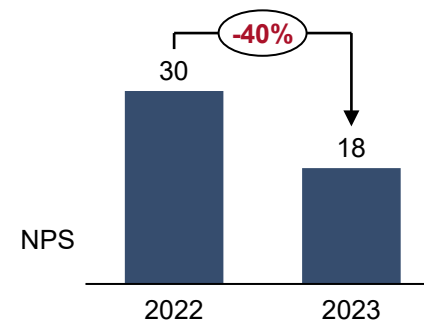
2

## Trotzdem Rückgang der Weiterempfehlungsbereitschaft.

Trotz der technischen Verbesserung vieler E-Fahrzeug-Modelle sinkt die Zufriedenheit der Besitzer mit ihren Fahrzeugen.

Der sogenannte NPS-Wert, eine Kennzahl für die Weiterempfehlungsbereitschaft, geht zurück.

Entwicklung des Net-Promotor-Scores (NPS) 2020 bis 2023:



„Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie Ihren [Marke] einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“

(NPS-Wert = Anteil Promotoren – Anteil Detraktoren)

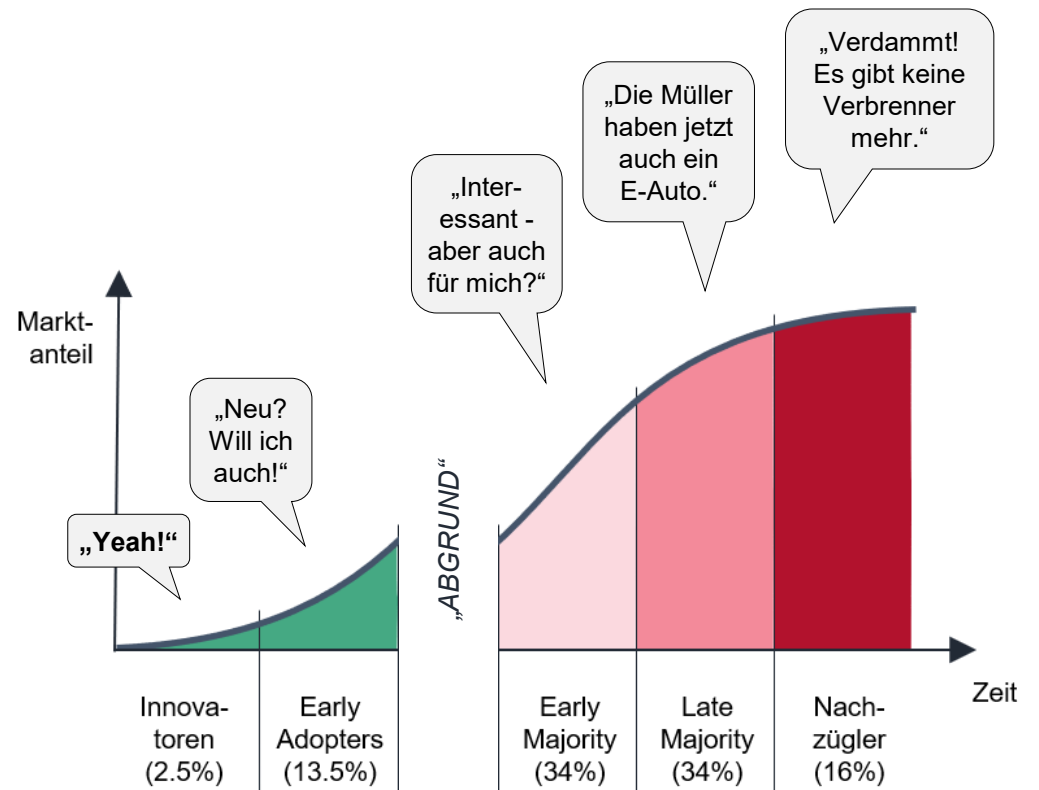
# Management Summary

3

## Exkurs: Adopter-Segmente von Innovationen.

Die Käufer:innen jedes Segments haben einen unterschiedlichen Blick auf das Produkt.

Nach den Early Adopters gibt es häufig einen Bruch.



**Marktanteil\*:**  
 Jan - Jun 23: 18,9%  
 Jan - Nov 22: 15,6%

\* Gemäß Kraftfahrtbundesamt (KBA)

# Management Summary

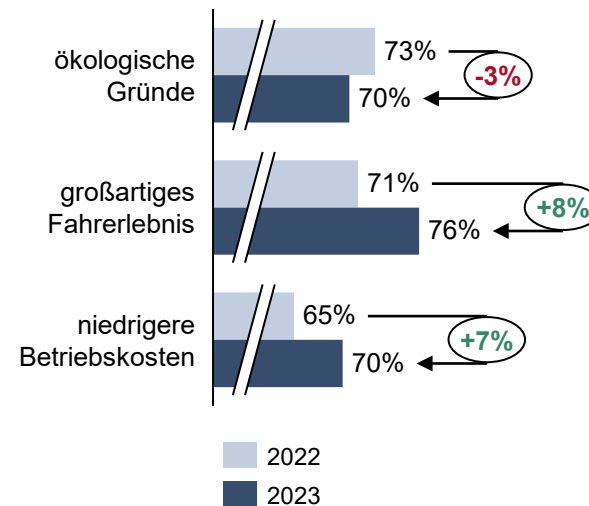
3

## Grund: Neue Kunden mit anderen Wechselmotiven und höheren Ansprüchen.

Während in den letzten Jahren ökologische Motive im Vordergrund standen, dominieren heute erstmals Fahreigenschaften und Kostenaspekte die Liste der Umstiegs-motive.

Neue Kundensegmente haben eine höhere Erwartungshaltung an ein E-Auto.

Hauptgründe für Umstieg auf ein eAuto: (Vergleich 2022 - 2023)



„Was war der Hauptgrund für Sie, sich ein eAuto zu kaufen?“



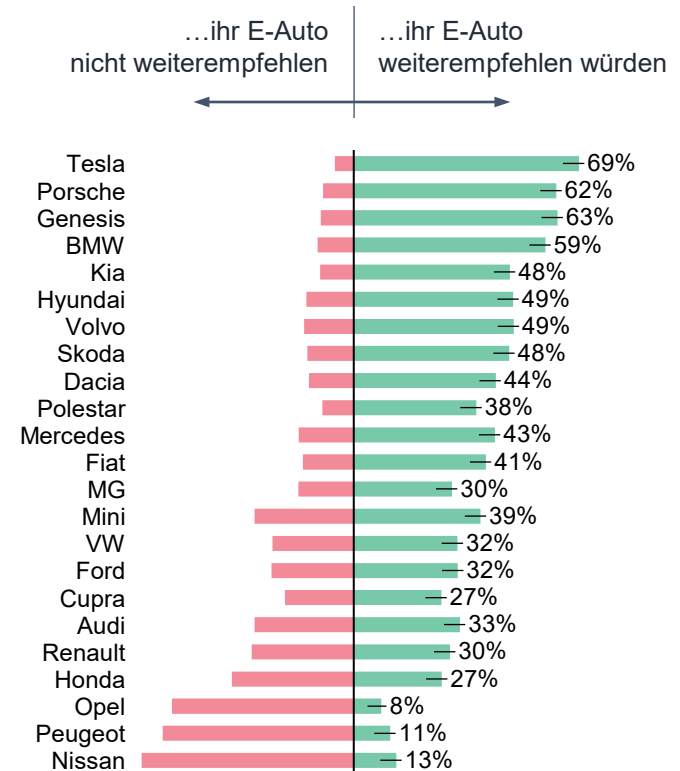
# Management Summary

4

## Sehr große Unterschiede zwischen den Marken.

Die Ergebnisse zeigen, wie unterschiedlich die Marken in der Lage sind, sich auf die Anforderungen des elektrischen Fahrens einzustellen.

Anteil der Fahrzeugbesitzer, die...



„Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie Ihr eAuto einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen würden?“

# Management Summary

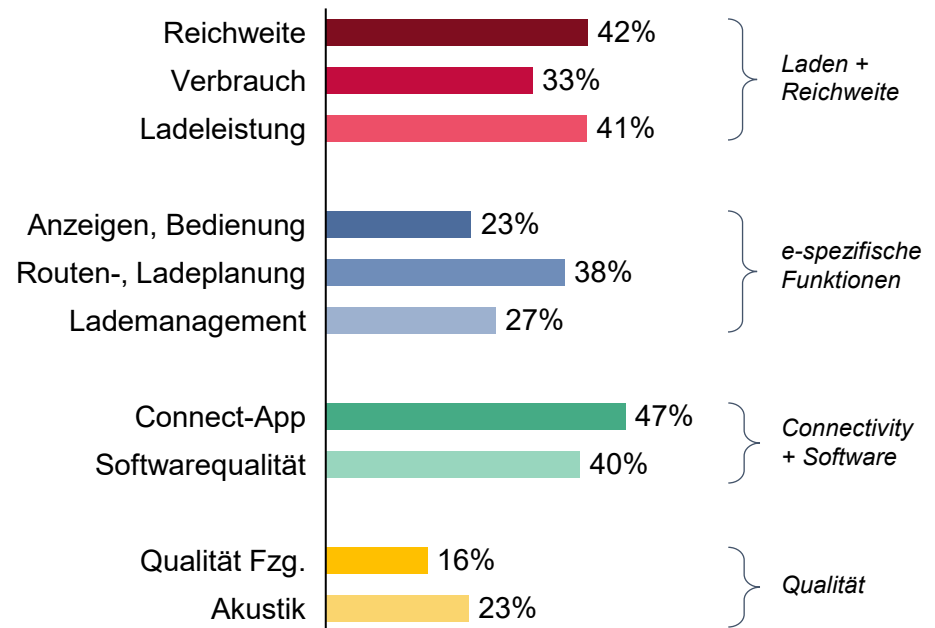
5

## Drei Großbaustellen.

Die Befragten sehen Handlungsbedarf in drei großen, für das elektrische Fahren wichtigen Themenblöcken.

*Lesebeispiel:  
42% sind der Meinung, dass die Hersteller vorrangig an der Reichweite arbeiten sollte.*

Themen mit besonderem Handlungsbedarf:



„Zusammenfassend:  
Woran sollte [Marke] vorrangig arbeiten?“

# EV-Zufriedenheits-Studie 2023

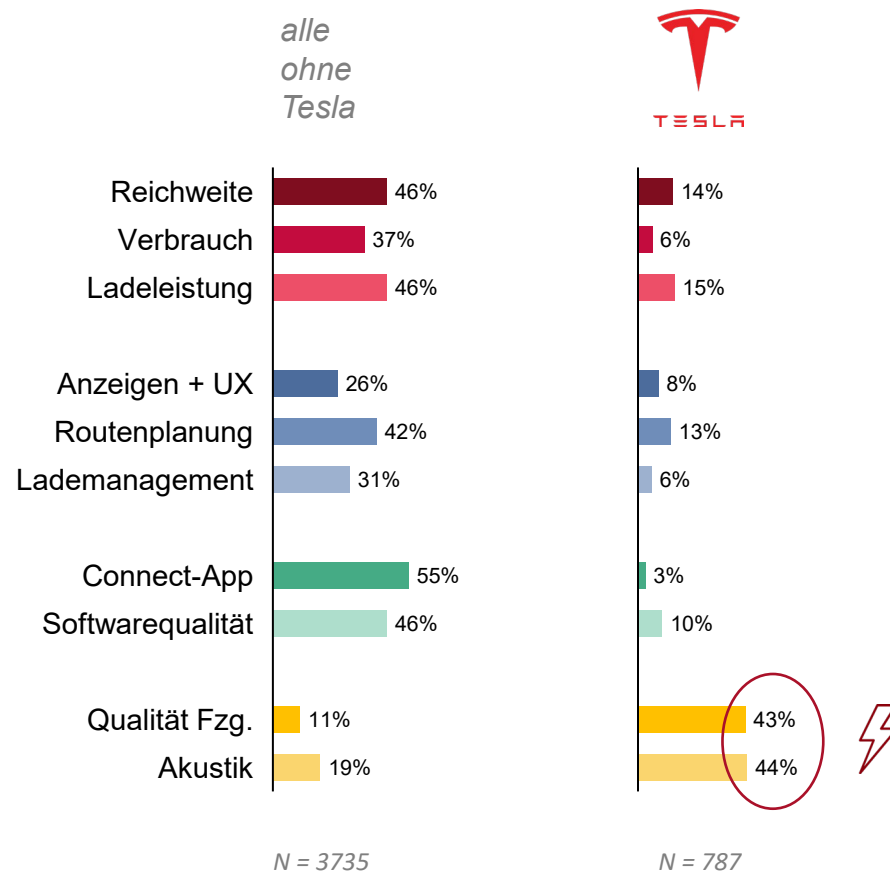
## Management Summary

5

### Tesla

Tesla punktet in allen EV-spezifischen Disziplinen.

Schwächen in der Qualität sind noch immer eklatant.

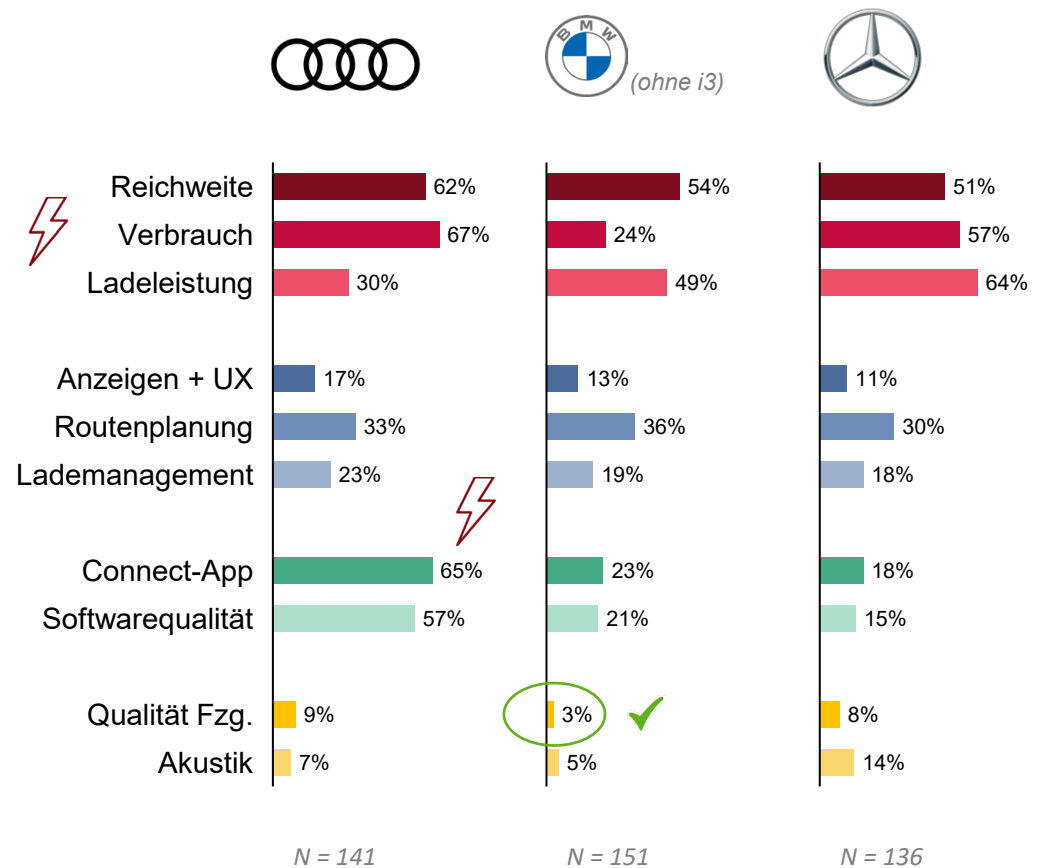


# Management Summary

5

## Deutsche Premium-Hersteller

Deutsche Premiums brillieren in den klassischen Kerndisziplinen des Automobilbaus, stehen aber vor großen Herausforderungen in e-spezifischen Themen.



# EV-Zufriedenheits-Studie 2023

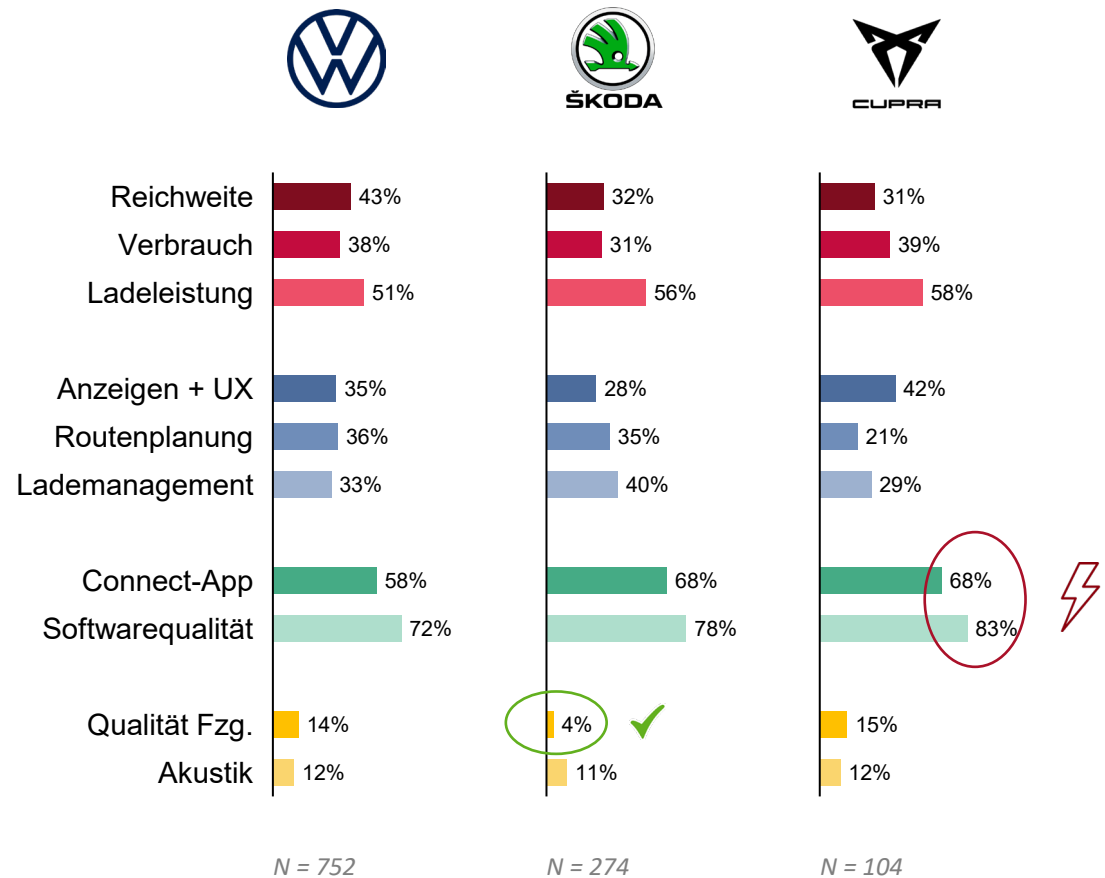
## Management Summary

5

### Volkswagen

Volkswagen beherrscht die klassischen Tugenden des Automobilbaus.

Die Softwareprobleme sind deutlich spürbar.



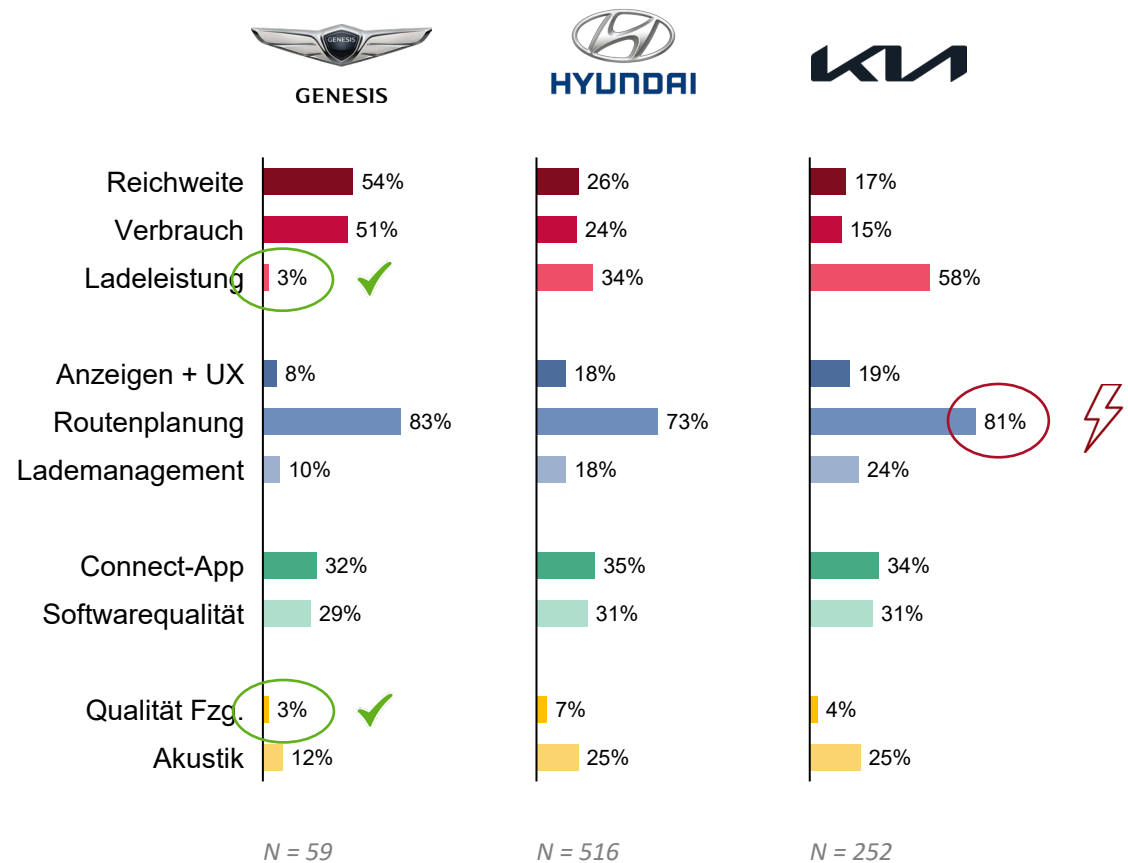
# Management Summary

5

## Koreanische Hersteller

Genesis, Hyundai und Kia haben sich gut auf die neuen Herausforderungen eingestellt.

Deutliche Schwächen zeigen sich bei der Routenplanung.



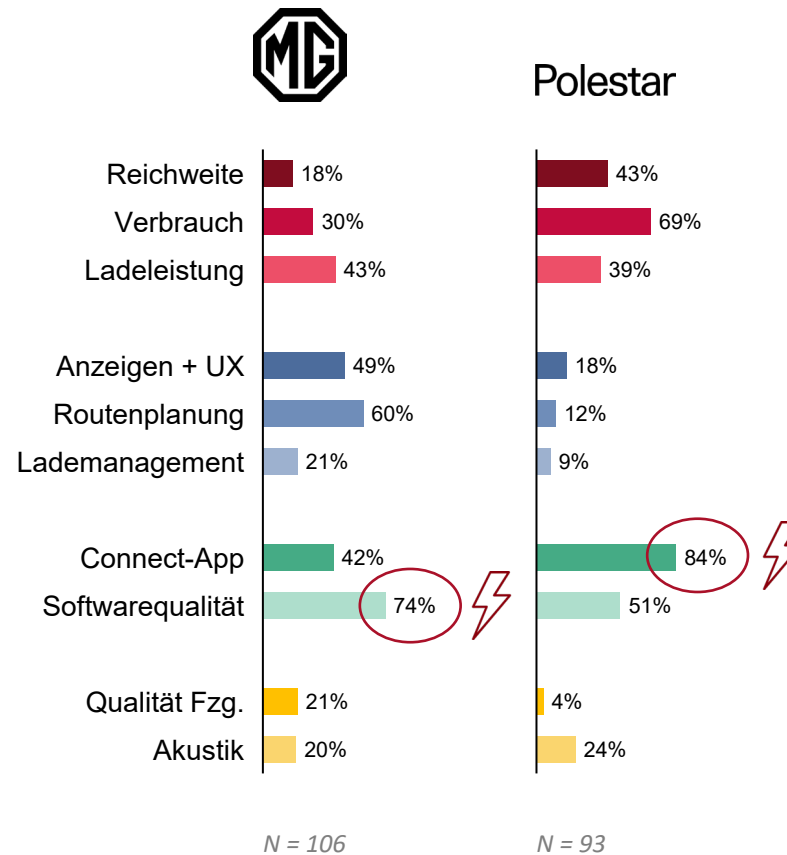
# Management Summary

5

## Chinesische Hersteller

Auch chinesische Hersteller kämpfen mit Softwareproblemen und der Konnektivität.

Polestar profitiert von der Zusammenarbeit mit Google.



## EV-Zufriedenheits-Studie 2023

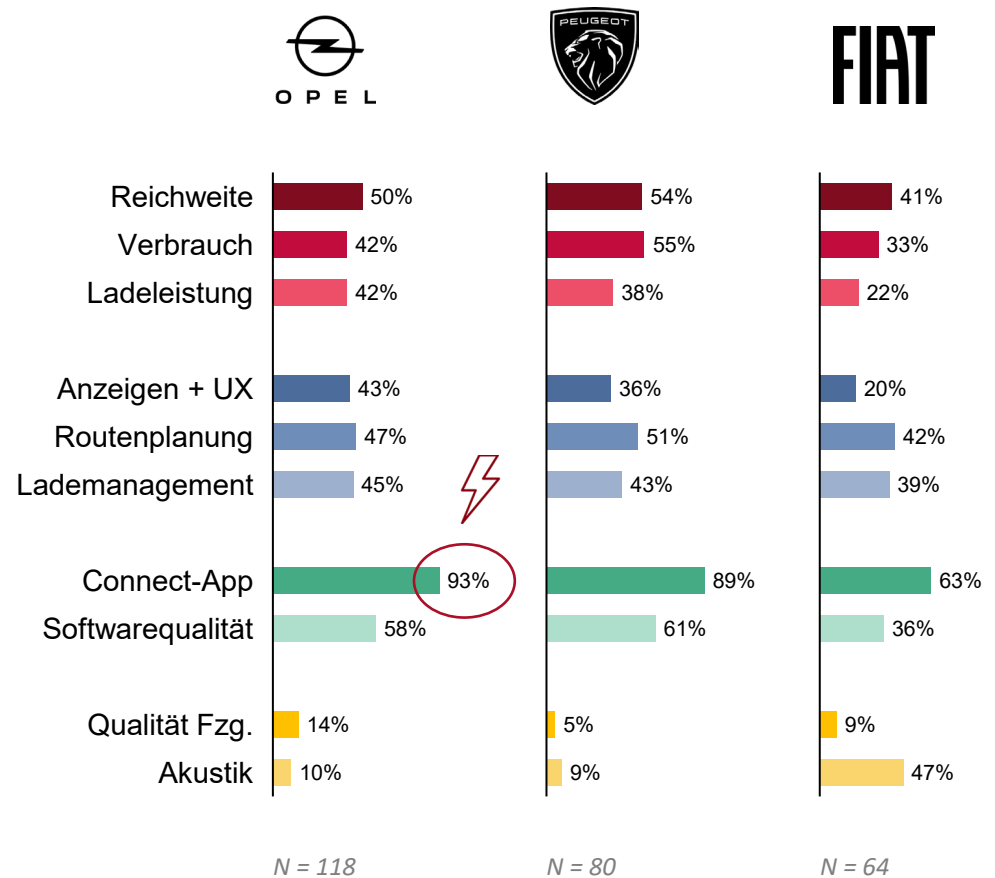
# Management Summary

5

### Stellantis

Die Marken von Stellantis zeigen großen Handlungsbedarf in nahezu allen Kategorien.

Massive Kritik gibt es zur Connect-App.







SCALE YOUR USER  
SCALE YOUR BUSINESS



Dr. Axel Sprenger

Gründer & Geschäftsführer  
UScale GmbH

mail [axel.sprenger@uscale.digital](mailto:axel.sprenger@uscale.digital)  
fon +49 172 1551 820  
web [www.uscale.digital](http://www.uscale.digital)  
post wizemann.space  
Quellenstraße 7a  
D - 70376 Stuttgart

# Über UScale

- UScale ist ein Beratungs- und Marktforschungsunternehmen zur eMobilität und innovativen Produkten mit Sitz in Stuttgart.
- UScale berät Hersteller von Fahrzeugen und Ladetechnik, Energieversorger und Dienstleister bei der kundenorientierten Gestaltung von Angeboten und der Entwicklung von KPI-Systemen zur Kundenwahrnehmung.
- Basis der Arbeit von UScale sind Customer-Insights-Studien zu allen Touchpoints der e-mobilen Customer Journey.



- UScale ist der einzige Anbieter eines auf eMobilität spezialisierten Panels mit über 8000 Panelisten im deutschsprachigen Raum.
- UScale macht die Kundenperspektive für Manager, Ingenieure und IT'ler greifbar.
- UScale verfügt über umfassende Branchenkenntnis zum Ökosystem der eMobilität.
- UScale verbindet die umfassende Erfahrung mit den Herausforderungen von Corporates mit der Agilität eines Start-ups.