

EV-Zufriedenheitsstudie 2024

Elektroautos aus Nutzersicht

Presse-Handout
01.08.24

USCALE GmbH
www.uscale.digital

Zielsetzung

Ausgangslage:

- Verglichen mit Verbrennern, die über 100 Jahre lang optimiert wurden, stehen batterie-elektrische Fahrzeuge noch am Anfang.
- Um im harten Wettbewerb zu bestehen, müssen Fahrzeughersteller und Importeure die Konzepte ihrer Fahrzeuge schnell an die Erwartungen der neuen Zielgruppen anpassen.

Fragestellung:

- Welche neuen Nutzungsgewohnheiten entwickeln sich aus dem elektrischen Antrieb? Welche Anforderungen ergeben sich daraus?
- Welche e-spezifischen Features sind besonders relevant und wie müssen sie ausgelegt werden?
- Wie bewerten EV-Fahrende die Konzepte? Wo sind die Stärken und Schwächen der verschiedenen Marken?
- Welche Empfehlungen haben Nutzer an die Autohersteller?



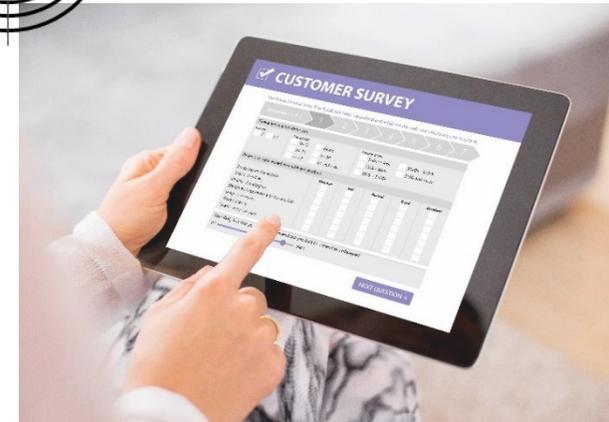
Zielgruppe

Befragung:

- Zielgruppe: Fahrerinnen und Fahrer von voll-batterieelektrischen Fahrzeugen (BEV) (keine Plug-in Hybrids)
- Markt: DACH
- Erhebung: Online (CAWI)
- Rekrutierung: Social Media
- Interviewlänge: 15 - 20 min
- Feldphase: Mai - Juli 2024

Stichprobe:

- Gesamt: N = 4.966



Abgefragte EV-spezifische Features und Use-Cases

Driving



- Reichweite
- Eco-Modes
- Bremsverhalten (Rekuperation)
- Fahr- und Funktionsgeräusche

Anzeige- und Bedienkonzept



- Reichweitenanzeige
- Ladeanzeige
- Energiemonitor
- Sonstige Anzeigen im Cockpit

Navigationsystem



- Genutzte Funktionen
- Nutzungsgewohnheiten
- Probleme
- Empfehlungen

Connect App



- Genutzte Funktionen
- Nutzungsgewohnheiten
- Probleme
- Empfehlungen

Lademanagement



- Routenplanung, Thermo-Mgmt.
- Ladeeinstellungen, Ladeleistung
- Lademanagement, Ladeprobleme
- Unterbringung Ladekabel, Position Ladeport

Heizung und Klimatisierung

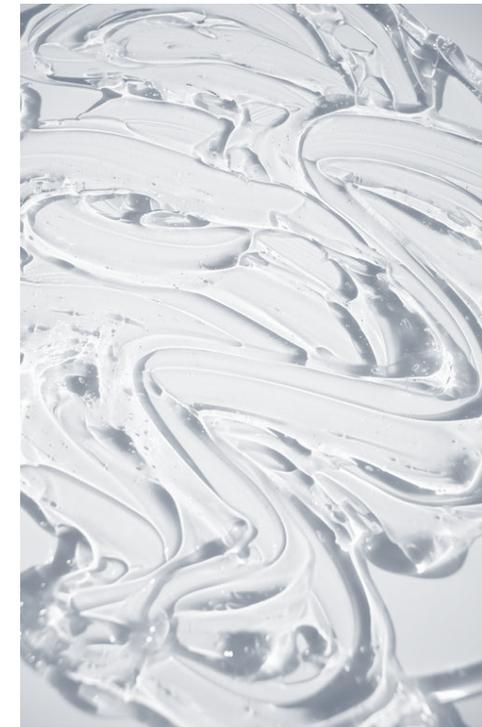


- Pre-Conditioning, Heizung, Klima
- Nutzungsverhalten
- Probleme
- Empfehlungen

Studienstruktur

Fahrerinnen und Fahrer von E-Autos wurden zu den EV-spezifischen Features befragt nach...

<p>Nutzungs- gewohnheiten</p>	<p>„Wie oft nutzen Sie ...?“ „Welche der folgenden Funktionen nutzen Sie...?“</p>
<p>Probleme</p>	<p>„Hatten Sie bereits Probleme mit ...?“ „Welche Art von Problemen hatten Sie?“</p>
<p>Konzeptreife</p>	<p>„Wie ausgereift sind die technischen Konzepte Ihres [Marke] ... bzgl. ...?“</p>
<p>Empfehlungen an Hersteller</p>	<p>„Haben Sie Empfehlungen an [Marke] zu ...?“</p>



Management Summary

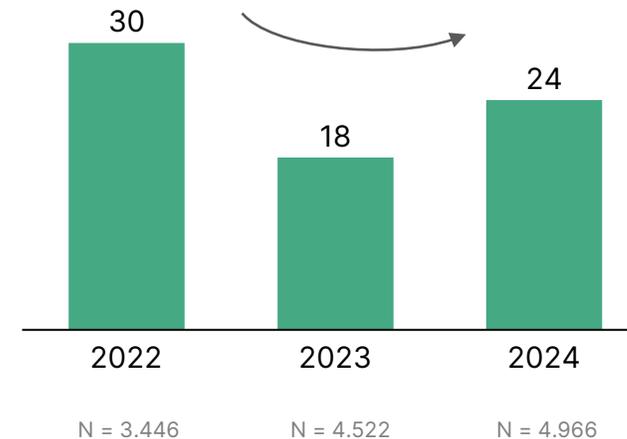
1

Gestiegene Weiterempfehlungsbereitschaft

Nach einem Rückgang im vergangenen Jahr steigt die Weiterempfehlungsquote gemäß Net-Promotor-Score wieder an.

Der NPS-Wert wird berechnet aus den Antworten auf die Frage nach der Weiterempfehlungsbereitschaft. Der Wert korreliert mit der Zufriedenheit.

Net Promoter Scores (NPS-Werte) für alle Fahrzeuge in der Studie:



NPS-Werte berechnet aus Antworten auf die Frage: "Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre [Marke] an einen Freund oder Kollegen weiterempfehlen würden?"

Management Summary

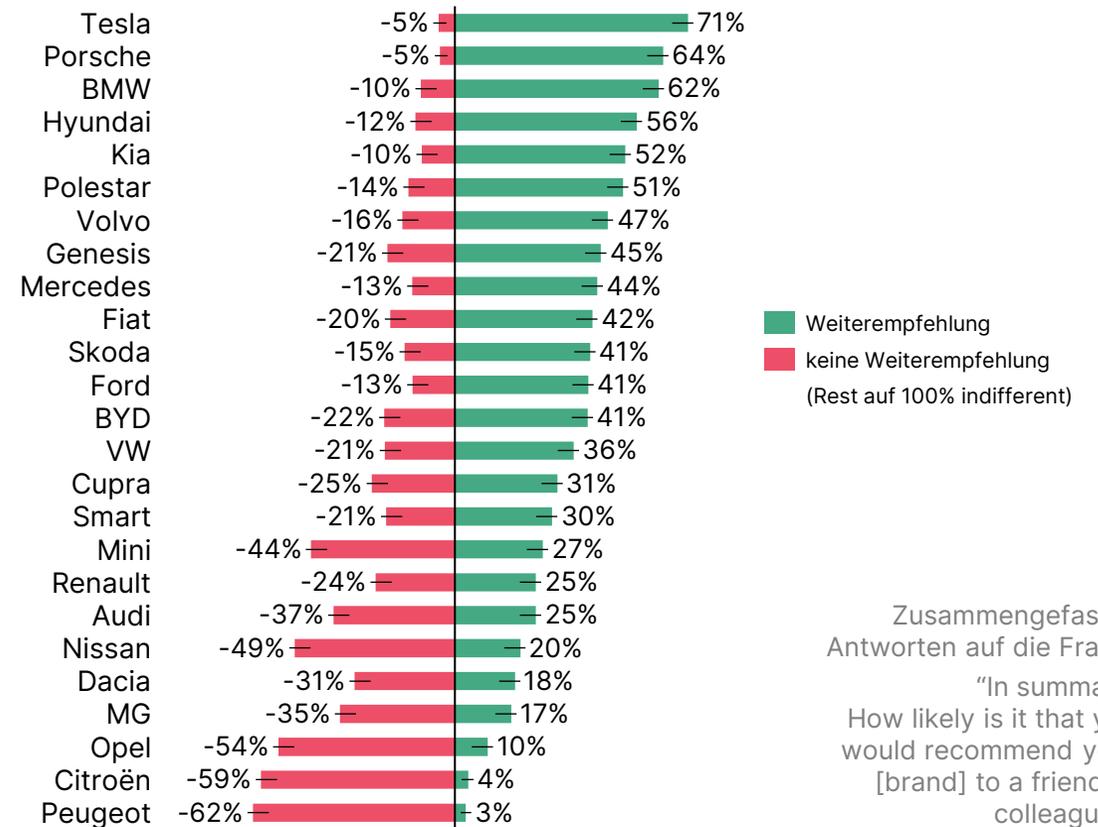
2

Große Unterschiede für die Marken

Die Leistung der einzelnen Marken ist jedoch sehr unterschiedlich. Tesla bleibt die unangefochtene Nummer eins, während die Marken von Stellantis die rote Laterne tragen.

Die chinesischen Marken (Polestar, Smart, BYD, MG) zeigen sehr unterschiedliche Leistungen.

Weiterempfehlungsbereitschaft auf Markenebene:



Zusammengefasste Antworten auf die Frage:
 "In summary:
 How likely is it that you would recommend your [brand] to a friend or colleague?"

N = 4.966

Management Summary

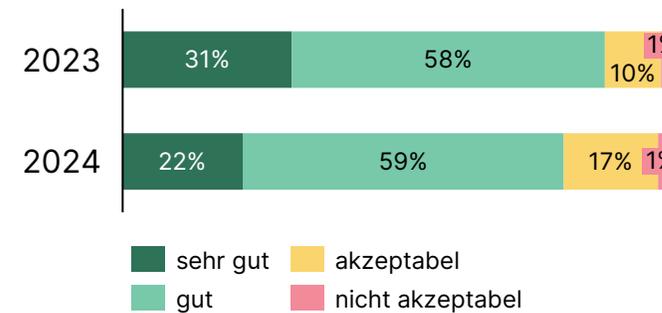
3

Gestiegene Erwartungen

Während letztes Jahr noch 31% der EV-Fahrenden eine reale Sommerreichweite von 400 km sehr gut bewertet hatten, sind es dieses Jahr nur noch 22%.

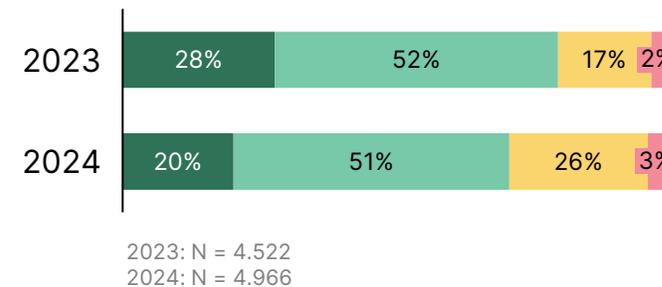
Auch bei der Ladeleistung steigen die Ansprüche: Nur noch 20% halten eine Ladeleistung von 150 kW für sehr gut. Letztes Jahr waren es noch 28%.

Bewertung einer "realen" Sommerreichweite von 400 km:



„Unabhängig von der Reichweite Ihres EV: Wie bewerten Sie eine „reale“ Sommerreichweite von 400 km?“

Bewertung einer Ladeleistung von 150 kW:



„Unabhängig von der Ladekapazität Ihres Fahrzeugs: Wie beurteilen Sie eine DC-Ladekapazität von 150 kW?“

2023: N = 4.522
2024: N = 4.966

Management Summary

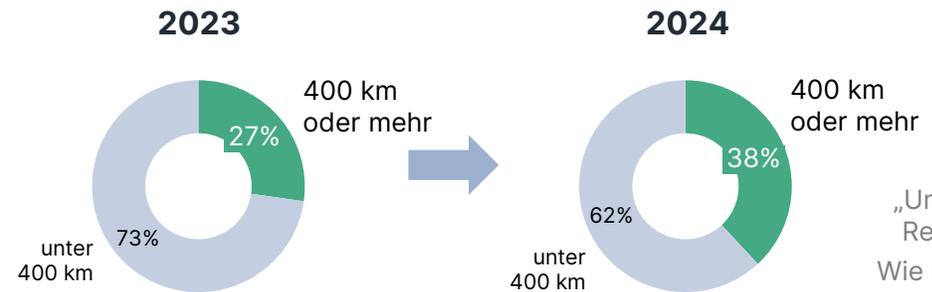
4

Höhere Reichweiten und Ladeleistungen

Gemittelt über alle Fahrzeuge im Markt ist die Reichweite deutlich gestiegen. 38% haben eine reale Sommerreichweite von 400 km oder darüber.

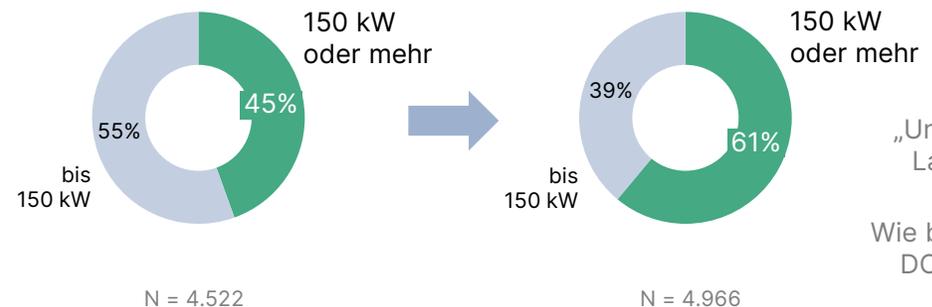
Auch die Ladeleistung ist gestiegen: 61% der Fahrzeuge verfügen über eine Ladeleistung von 150 kW oder mehr.

Tatsächliche Reichweite (alle Marken):



„Unabhängig von der Reichweite Ihres EV: Wie bewerten Sie eine „reale“ Sommerreichweite von 400 km?“

Tatsächliche Ladeleistung (alle Marken):



„Unabhängig von der Ladekapazität Ihres Fahrzeugs: Wie beurteilen Sie eine DC-Ladekapazitäten von 150 kW?“

Management Summary

5

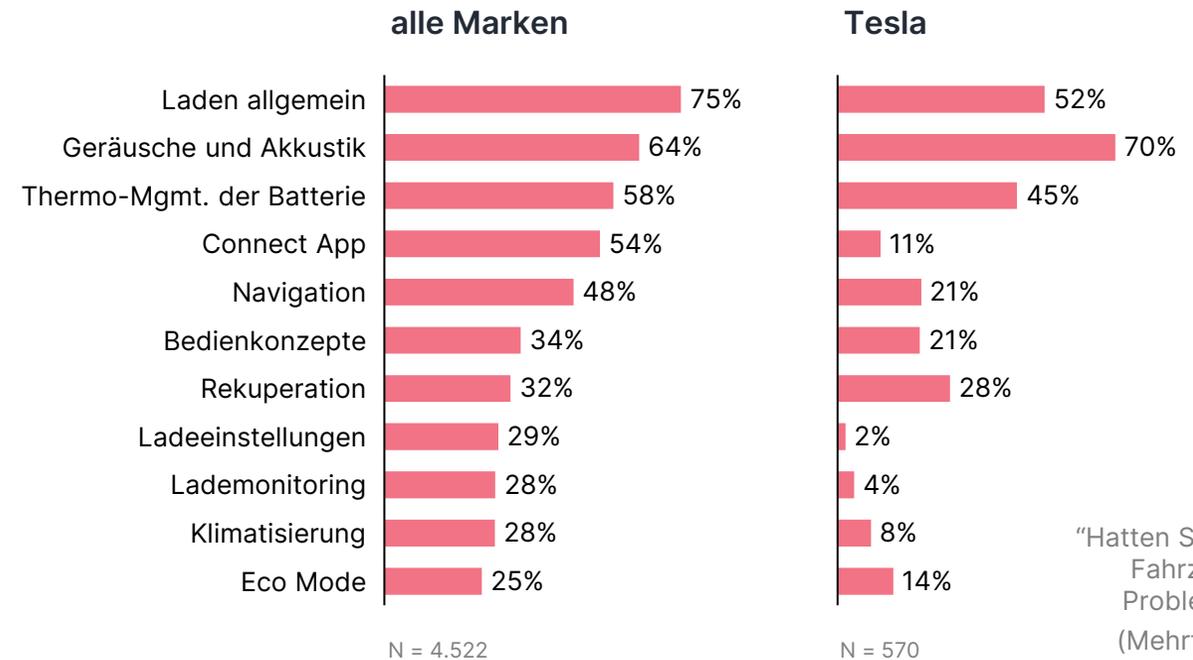
Vielzahl unterschiedlicher Probleme

Drei von vier E-Auto-Fahrenden hatten bereits Probleme beim Laden.

54% beklagen Probleme mit der Connect-App und 48% beklagen die Performance des Navigationssystems, das für die Suche von Ladesäulen und die Routenplanung von großer Bedeutung ist.

Die Tesla-Ergebnisse zum Vergleich zeigen, was vielfach möglich ist.

Probleme:



“Hatten Sie mit Ihrem Fahrzeug bereits Probleme mit ...?“
(Mehrfachantwort möglich)



SCALE YOUR USER
SCALE YOUR BUSINESS

Dr. Axel Sprenger

Geschäftsführer
USCALE GmbH

mail axel.sprenger@uscale.digital
fon +49 172 - 1551 820
web www.uscale.digital
post Silberburgstraße 112
70176 Stuttgart

