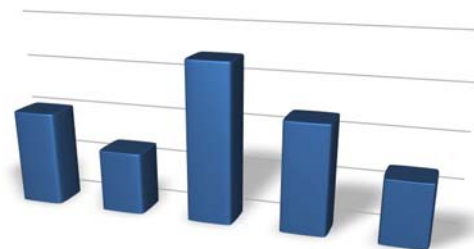


Pfäffikon ZH, 29. Juli 2010



Kundenumfrage TWIKE KLUB 2010 - Auswertung

Anlässlich der 12. Generalversammlung hat der TWIKE KLUB eine Kundenumfrage zur Fahrzeugflotte, zum technischen Zustand und zum Nutzerverhalten beschlossen. Die gesammelten Daten wurden nun ausgewertet und stehen dem TWIKE Klub und den Vertriebspartnern zur Verfügung. Die persönlichen Daten werden nicht an Dritte weitergegeben oder anderweitig verwendet.

Unter den eingegangenen Antworten wurde ein Satz Reifen für ein TWIKE im Wert von 150 CHF verlost. Der glückliche Gewinner ist Elmar Haun mit **TW 700**. Herzliche Gratulation!

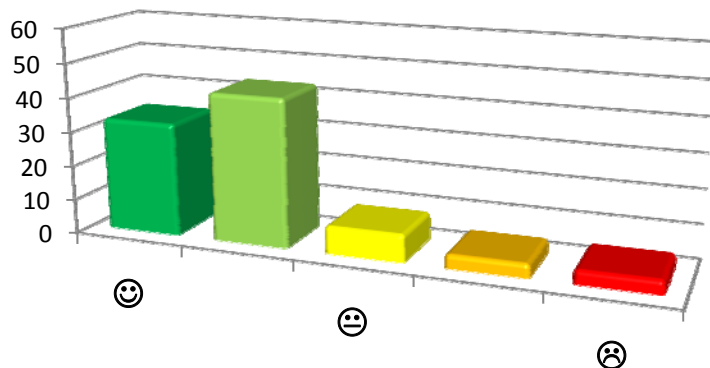
Vielen Dank allen Teilnehmern für die Teilnahme.

Auswertung

0. Information Teilnehmer

Anzahl Teilnehmer		91
nach Herkunft	CH	61
	D	26
	andere	04
Nach TWIKE Modell	active	83
	easy	08
Durchschnittsalter in Jahren		46.6
Leistung Total	in km	60'300
Leistung pro Jahr	in km	9'390
Batterie nach Typ	LION	27 (30 %)
	LiFePO4	10 (11 %)
	NiCd	54 (59 %)
durchschn. Batteriealter	in Jahren	2.9
nach Vertriebspartner	Möckli	25
	Mundwyler	07
	twikestation	19
	Bechtiger	04
	dreifels	04
	andere	32

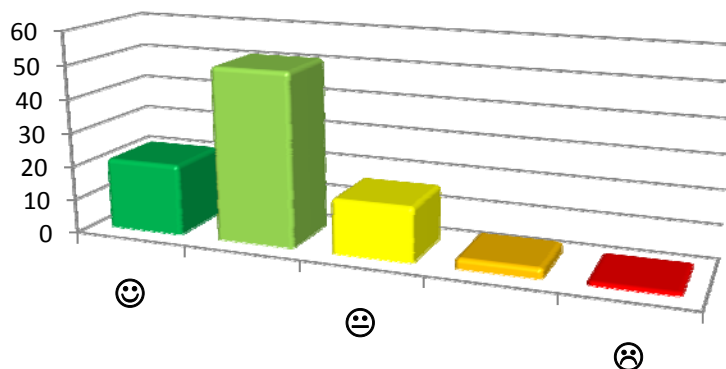
1. Wie zufrieden bin ich mit meinem TWIKE?



82.6 % der TWIKE Piloten sind zufrieden oder sogar sehr zufrieden (grün & hellgrün) mit ihrem TWIKE. Somit ist der grösste Teil sehr zufrieden mit dem Fahrzeug. 8.7 % sind nur teilweise zufrieden (gelb).

Die Restlichen 8.7 % sind insbesondere unzufrieden mit der **Zuverlässigkeit** und zu hohen **Unterhaltskosten**.

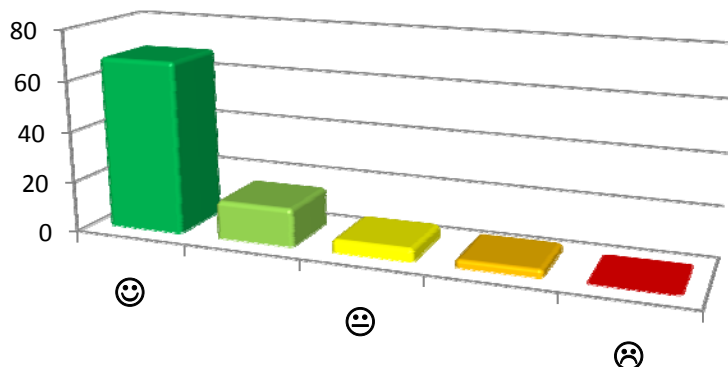
2. Wie ist der Zustand meines TWIKE?



78.3 % der Piloten sind zufrieden oder sehr zufrieden. Im Vergleich zu Frage 1 ergibt sich ein ähnliches Bild, es verschiebt sich aber etwas nach rechts (unzufriedener). Hier wünscht sich wohl der eine oder andere einen noch etwas besseren Zustand des eigenen Fahrzeuges, obwohl er eigentlich zufrieden ist. Den Zustand als absolut inakzeptabel bezeichnen deren 4 Piloten.

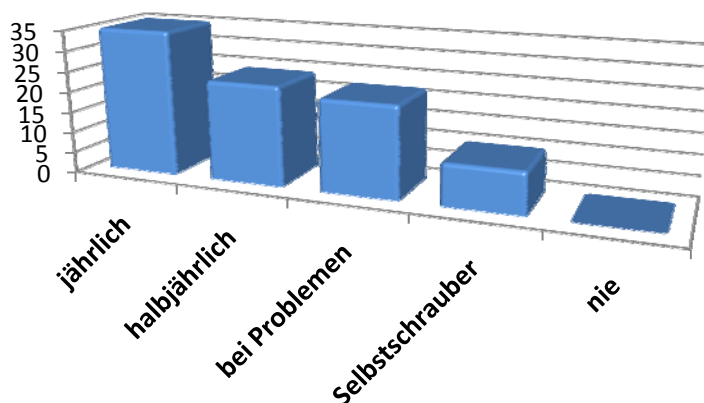
Der TWIKE KLUB ist offen, um mit den Betroffenen darüber zu diskutieren und nach Lösungen zu suchen. Erste Ansprechpartner sind aber die Vertriebspartner und/oder FINE Mobile GmbH.

3. Wie zufrieden bin ich mit meinem Servicepartner?



96.7 % der Piloten sind sehr zufrieden, zufrieden oder manchmal zufrieden. Nur selten zufrieden sind deren 3, absolut unzufrieden keiner. **Dies stellt den TWIKE Vertriebspartnern ein perfektes Zeugnis aus, auf welches sie stolz sein können!**

4. Wie oft kommt ein TWIKE in den Service?



64.8 % gehen jährlich oder halbjährlich zum Service. 24.1 % gehen zum Servicepartner, wenn etwas nicht mehr in Ordnung ist, knapp 11 % schrauben regelmässig selbst an ihrem Fahrzeug.

Empfehlungen des TWIKE KLUB:

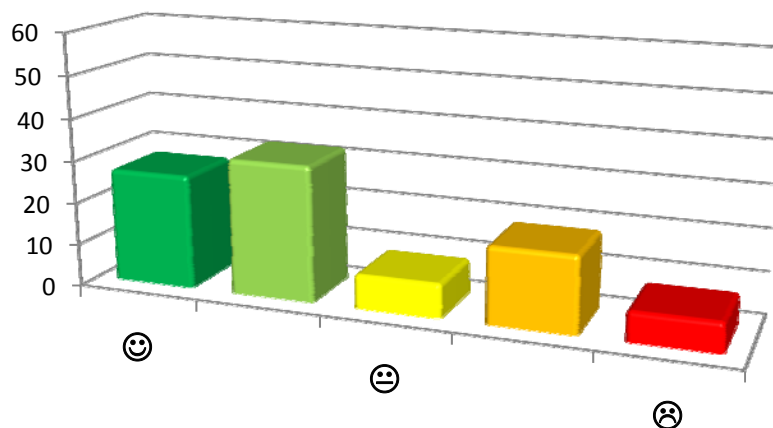
- ⇒ mind. ein Service pro Jahr oder alle 10'000km
- ⇒ **Selbstschauber handeln auf eigene Verantwortung!**
- ⇒ Häufig kann ein erfahrener Blick eines Servicespezialisten viele mögliche unnötige Schäden schon früh erkennen und so Kosten vermeiden. Deshalb empfiehlt der TWIKE KLUB das regelmässige Aufsuchen eines geschulten Servicepartners.

5. Welches Getriebe ist in meinem TWIKE verbaut?

Die Mehrheit der TWIKE Piloten, nämlich 54 %, wissen nicht, welcher Getriebetyp in ihrem TWIKE verbaut ist. Von den verbleibenden 46 % fahren:

- 57 % einen Landert Motor
- 17 % einen Rüetschi Motor
- 5 % einen ABM Motor
- 21 % einen 3x3 Motor

6. Wie steht es um die Zufriedenheit mit dem Antrieb/Getriebe?

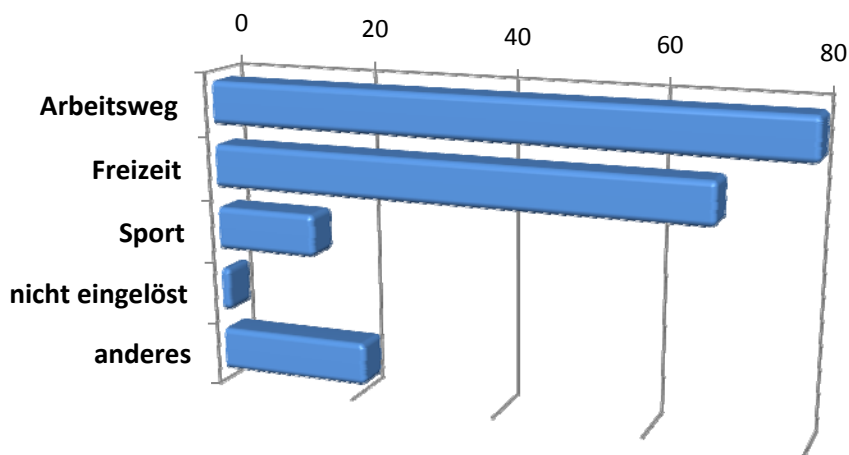


64.1 % sind zufrieden oder sehr zufrieden mit ihrem Getriebe. Ein relativ grosser Teil ist nur teilweise oder gar nicht zufrieden. Als wesentliche störende Punkte werden folgende sehr häufig genannt:

- Geräuschemission (sehr häufige Nennungen)
- Dichtigkeit, Ölverlust

Dies ist sicher ein schwacher Punkt bei vielen, insbesondere den älteren TWIKES. Der TWIKE KLUB wird zusammen mit den Vertriebspartnern und der FINE Mobile nach Lösungen suchen, welche die Qualität der alten und neuen Antriebe erhöhen können.

7. Wie wird das TWIKE eingesetzt?

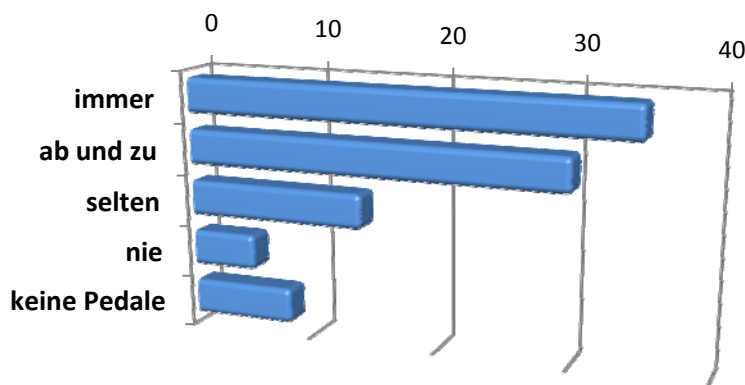


88% setzen ihr TWIKE auf dem Arbeitsweg ein.
 74% fahren damit auch in ihrer Freizeit herum.
 15% benutzen es als Sportgerät.
 23% benutzen es für andere Wege.
 1 Fahrzeug ist momentan nicht eingelöst.

Somit wird das TWIKE, welches ohnehin als DAS Pendelfahrzeug gilt, hauptsächlich für den Arbeitsweg eingesetzt. Obwohl im europäischen Pendelverkehr im Durchschnitt nur 1.1 Personen sitzen, sind die meisten Pendler mit vier oder mehr Sitzen (Auto) unterwegs. Da sind zwar zwei Sitze, wie sie im TWIKE drin sind, immer noch ein Luxus, aber schon viel vernünftiger als vier Sitze!

Das TWIKE wird also hauptsächlich als **Pendlerfahrzeug** eingesetzt.

8. Wie häufig werden die Pedalen benutzt?



70.6 % sind immer oder ab und zu am Pedalen. Die TWIKE-Gemeinde ist also fit! Nur gut 20 % pedalt nie oder nur ganz selten. Die restlichen 8.7 % fahren ein easy und können nicht pedalen.

9. Was ärgert mich am TWIKE?

Hier konnte aufgezählt werden, was einen am TWIKE ärgert. Die häufigsten Themen sind nun hier aufgelistet:

- lauter Antrieb, Getriebe, Motor, Pedalerie
- Schlechte Lüftung/Belüftung und damit verbundene Sichtprobleme bei nasser Witterung
- Luftwiderstand, Seitenwindanfälligkeit
- Unterhaltskosten
- nichts
- Lebensdauer Pneus/Reifen
- Ersatzteilpreise
- Servicenetz
- Verarbeitungsqualität
- Radioempfang
- Bremsmechanik

10. Was freut mich am TWIKE?

Hier konnte aufgezählt werden, was einem besondere Freude am TWIKE verschafft. Die häufigsten Themen sind nun hier aufgelistet:

- Zuverlässigkeit
- kompakt und klein, nie ein Parkplatzproblem
- effizient, sportlich, innovativ, energiebewusst
- Top Fahrgefühl!
- Lebensgefühl
- Design
- Leichtbau
- Konzept
- TWIKE KLUB
- kein CO₂
- Cabrio
- Kindermobil
- Wo das TWIKE hinkommt, entlockt es den Leuten ein Lächeln!
- Das beste Fahrzeug der Welt!
- Einfach so. Ich liebe es.
- angenehmes Reisen
- gutes Werbemittel
- praktisch

11. Wünsche an Hersteller/Vertriebspartner/KLUB

Wunschliste (häufigste Nennungen):

- baldiges Nachfolgemodell (günstiger als TWIKE III) und in Grossserie
- bessere Qualität der Neufahrzeuge
- mehr Unterstützung für Selbstschrauber
- LED Beleuchtung
- bessere und günstigere Batterien
- offene Schnittstelle am TWIKE Computer
- bessere Stossdämpfer (Anm. KLUB: Neuer Typ ist via Vertriebspartner erhältlich!)
- günstigere Ersatzteile
- günstiger in der Anschaffung
- Servicestelle im Tessin

Zudem gingen sehr viele schöne und nette Kommentare ein, gerichtet an das TWIKE und die ganze TWIKE Gemeinde!

12. Schlusswort

Dank dieser Umfrage kann der TWIKE KLUB-Vorstand der TWIKE-Szene sehr gut den Puls fühlen und mit entsprechenden Massnahmen unbefriedigende Punkte beseitigen. Auch die vielen positiven Punkte werden gebündelt und an die entsprechenden Stellen geleitet.

Einige der Fragen dienten auch dazu, um einen besseren Überblick über die TWIKE Szene zu erhalten, für euch, sowie auch für die Vertriebspartner und den TWIKE KLUB.

Mit gezielten Informationen und Newslettern wird der TWIKE KLUB informieren.

Nochmals herzlichen Dank für die Mitarbeit an dieser Umfrage.

Für den TWIKE KLUB, 30. Juli 2010

Christian Meyer, christian.meyer@dreifels.ch

Stephan Meister, pepi52@hotmail.com