

QUALITÄTS-REPORT

GUT GEMACHT

1 Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Auto?



Mit Autos wie dem Civic erreicht Honda den Gesamtsieg und hier den zweiten Platz

Platz	Marke	(SEHR) ZUFRIEDEN
1	Dacia	95,4
2	Honda	94,7
3	Porsche	94,5
4	Toyota	92,3
5	Mazda	91,7
6	Volvo	91,6
7	Mercedes	90,9
8	BMW	90,7
9	Audi	90,4
10	Land Rover	89,4
11	Opel	88,8
12	Kia	88,4
12	Volkswagen	88,4
14	Mini	88,2
14	Subaru	88,2
16	Skoda	88,0
17	Ford	86,8
Markendurchschnitt		86,6
18	Seat	86,3
19	Citroën	84,4
20	Mitsubishi	82,6
20	Smart	82,6
22	Alfa Romeo	82,3
22	Renault	82,3
24	Suzuki	81,9
25	Hyundai	81,3
26	Nissan	81,1
27	Peugeot	77,3
28	Chevrolet	76,1
29	Fiat	74,5

gleiche Prozentzahl = identische Platzierung

Honda, Porsche, Toyota und Volvo bieten ihren Kunden insgesamt die beste Qualität. Das ist das Ergebnis der großen Umfrage der AUTO ZEITUNG. Dabei wurden die Urteile von mehr als 12.500 Lesern über ihre Fahrzeuge der Baujahre 2010 bis 2015 ausgewertet. Alles in allem machten sogar mehr als 39.000 Teilnehmer bei der Qualitätsbefragung mit

Viele Faktoren sind entscheidend für das Qualitätsurteil von Autokunden – neben harten Fakten wie Pannenanfälligkeit und unerwartete Reparaturen auch weiche Kriterien: Sind die Käufer mit dem Gegenwert, den sie für ihr Geld bekommen haben, zufrieden? Sind Freunde und Bekannte mit der Kaufentscheidung einverstanden? Und ganz einfach: Fühlt sich der Fahrer in und mit seinem neuen Auto wohl? Jedes Jahr bitten wir deshalb unsere Leser, uns ihre Erfahrungen mit und ihre Meinungen über ihr Auto zu berichten. Gab es Werkstattärger, und wenn ja, welchen? Hat das neue Auto schon einmal oder öfter den Dienst verweigert? Wie zufrieden waren die Leser mit ihren Wagen? Dazu wurden mehr als 39.000 Antwortbögen ausgewertet, zum Schluss flossen mehr als 12.500 Berichte über Autos mit Erstzulassung von 2010 bis 2015 in

den Report ein. Schließlich soll es hier um möglichst aktuelle Modelle gehen. Für 29 Marken von Alfa Romeo bis Volvo lag am Ende eine ausreichende Datenbasis für ein repräsentatives Ergebnis vor – mit einem klaren Sieger: Honda holt sich mit einem Qualitätsindex von 109,6 Prozent den ersten Platz. Die Japaner, die im Vorjahr noch zweiter Sieger waren, behaupten sich vor Porsche und Toyota. Der größte Autohersteller der Welt gehört zu den Top-Aufsteigern, er verbessert sich im Vergleich zum Vorjahr um fünf Ränge. Bis Nissan auf Platz 14 (siehe Grafik unten) werden alle Marken besser als der Markendurchschnitt (100 Prozent) beurteilt. Die schlechtesten Noten erhalten diesmal Fiat, Alfa Romeo und Peugeot. Kia (plus 12), Smart (plus 10), Hyundai (plus 9) und Dacia (plus 5) verbessern sich dagegen deutlich.

Klaus Uckrow



2 Sind Sie in den letzten 12 Monaten liegen geblieben?



Der Dacia Duster ist nicht nur ein günstiges SUV, sondern auch sehr zuverlässig

Platz	Marke	(SEHR) ZUFRIEDEN
1	Mitsubishi	98,9
2	Dacia	98,5
3	Kia	98,2
4	Volvo	97,8
5	Chevrolet	97,0
5	Honda	97,0
7	Porsche	96,8
8	Nissan	96,5
9	BMW	96,3
10	Ford	96,1
10	Hyundai	96,1
12	Mercedes	95,9
13	Opel	95,5
Markendurchschnitt		94,8
14	Fiat	94,7
15	Audi	94,6
16	Citroën	94,3
17	Skoda	94,1
18	Seat	94,0
19	Renault	93,7
19	Toyota	93,7
21	Peugeot	93,5
21	Volkswagen	93,5
23	Mini	93,1
24	Mazda	92,9
25	Smart	92,4
26	Subaru	92,2
27	Land Rover	91,5
28	Suzuki	91,3
29	Alfa Romeo	88,5

3 Mussten Sie im letzten Jahr außerplanmäßig in die Werkstatt?



Der Honda CR-V ist wie alle anderen Autos der Marke ein zuverlässiger Begleiter

Platz	Marke	(SEHR) ZUFRIEDEN
1	Honda	85,7
2	Porsche	81,1
3	Toyota	78,6
4	Subaru	78,4
5	Hyundai	77,4
6	Smart	76,9
7	Mercedes	76,6
9	Nissan	76,6
7	Mitsubishi	76,3
10	Volvo	74,3
11	BMW	73,8

Platz	Marke	(SEHR) ZUFRIEDEN
11	Ford	73,8
13	Kia	73,0
14	Audi	72,4
15	Mini	71,8
Markendurchschnitt		
16	Chevrolet	71,6
17	Mazda	71,1
18	Renault	70,8
19	Peugeot	70,0
20	Seat	69,8
21	Skoda	69,3
22	Volkswagen	68,8
23	Suzuki	67,7
24	Citroën	67,6
25	Fiat	65,4
26	Alfa Romeo	65,3
27	Land Rover	61,7
27	Opel	61,7
29	Dacia	55,9



Autos wie der Ford S-MAX haben wenige Mängel, die Marke liegt hier meistens weit hinten

Platz	Motor	Elektrik/Elektronik	Kraftübertragung
1	Chevrolet	10,4	Land Rover 36,2
2	Mitsubishi	8,6	Fiat 25,4
3	Alfa Romeo	8,1	Alfa Romeo 19,4
4	Mini	7,9	Subaru 17,6
5	Volkswagen	6,6	Mazda 15,4
6	Porsche	6,3	Renault 15,0
7	Seat	6,0	Peugeot 14,4
8	Peugeot	5,8	Seat 13,3
9	Skoda	5,8	Smart 13,0
10	Opel	5,6	Ford 12,7
11	Audi	5,5	BMW 12,5
12	BMW	4,7	Citroën 12,3
13	Citroën	4,7	Volkswagen 11,7
14	Renault	4,5	Mercedes 11,3
15	Ford	4,0	Kia 11,1

4 Welche Probleme hatten Sie in den letzten 12 Monaten mit ihrem Auto?

Bei den Antworten auf diese Frage werden Schwachstellen einzelner Marken sichtbar: Modelle von Citroën und Fiat haben Probleme mit der Abgasanlage, die von Land Rover mit der Elektrik. Alfa und Dacia bereiten generell am häufigsten Ärger

An welchen Baugruppen traten die häufigsten Defekte auf?

Bremsanlage	Fahrwerk/Lenkung	Karosserie	Innenraum	Heizung/Lüftung/Klima	Beleuchtung Instrumente	Abgasanlage
Dacia 42,1	Fiat 8,1	Dacia 21,5	Alfa Romeo 25,0	Dacia 13,8	Chevrolet 16,4	Citroën 5,2
Alfa Romeo 12,1	Citroën 7,6	Subaru 19,6	Suzuki 19,7	Smart 10,9	Alfa Romeo 13,7	Fiat 3,3
Fiat 11,5	Alfa Romeo 7,3	Alfa Romeo 19,4	Smart 17,4	Chevrolet 10,4	Fiat 11,0	Alfa Romeo 3,2
Honda 10,5	Mitsubishi 6,5	Fiat 17,2	Fiat 15,8	Honda 9,0	Smart 9,8	Mazda 3,2
Citroën 10,4	Smart 5,4	Citroën 16,6	Nissan 14,9	Renault 8,4	Land Rover 8,5	Opel 2,9
Chevrolet 9,0	Renault 4,5	Nissan 14,4	Hyundai 14,2	Alfa Romeo 8,1	Honda 8,3	Renault 2,6
Renault 8,4	Audi 4,1	Suzuki 14,2	Mitsubishi 14,0	Fiat 7,7	Hyundai 8,3	Mercedes 2,3
Opel 7,8	Peugeot 4,0	Renault 13,6	Peugeot 13,7	Peugeot 6,5	Renault 8,1	Mitsubishi 2,2
Peugeot 6,1	Seat 3,9	Honda 13,5	Ford 13,2	Ford 6,0	Seat 7,5	Smart 2,2
Skoda 6,1	Porsche 3,9	Chevrolet 13,4	Renault 13,1	Opel 5,8	Ford 6,6	Volkswagen 2,1
Nissan 6,0	Honda 3,8	Peugeot 13,4	Seat 12,7	Volkswagen 5,3	Skoda 6,3	Nissan 2,0
Mazda 5,9	Suzuki 3,1	Hyundai 13,1	Volkswagen 12,6	Citroën 4,7	Toyota 6,3	Peugeot 1,8
Subaru 5,9	Ford 2,9	Seat 13,1	Skoda 12,4	Suzuki 4,7	Dacia 6,2	Seat 1,7
Toyota 5,8	Mercedes 2,9	Skoda 12,9	Chevrolet 11,9	Nissan 4,5	Volkswagen 6,2	Audi 1,6
Ford 5,2	Opel 2,9	Land Rover 12,8	Porsche 11,8	Kia 4,4	Peugeot 6,1	Ford 1,6

Probleme an einer dieser Baugruppen hatten in den letzten 12 Monaten

Platz	Marke	% GESAMT
1	Dacia	65,6
2	Fiat	54,1
3	Alfa Romeo	46,8
4	Renault	46,2
5	Citroën	45,0
6	Land Rover	44,7
7	Mitsubishi	44,1
8	Smart	42,4
9	Seat	40,2
10	Hyundai	39,8
11	Volkswagen	39,4
12	Skoda	39,2
13	Chevrolet	38,8
14	Ford	38,8
15	Suzuki	38,6

SERVICE-REPORT

DIENSTLEISTUNG

Nicht nur mit hoher Qualität der Neuwagen macht man Autofahrer glücklich – auch mit gutem Service in Autohäusern und Werkstätten. Beim zweiten Teil unserer großen Umfrage geht es um den Service, den 29 Marken ihren Kunden bieten



Erneut liegt Porsche beim Service-Report auf dem ersten Platz – die Werkstätten haben zwar ihren Preis, arbeiten aber gut



Der knuffige Swift ist der Top-Seller von Suzuki. Bei Kauf und Wartung fühlen sich die Kunden der Marke gut aufgehoben



Unbestritten gehören einige Porsche-Modelle zu den besten Autos der Welt. Aber nicht nur das: Auch die Vertragshändler und Werkstätten machen einen Top-Job. Zum zweiten Mal in Folge kommen die Servicebetriebe bei unserer großen Umfrage auf den ersten Platz, diesmal gefolgt von Suzuki, Subaru und Toyota. Diese Konstanz spricht für die Marken: Wie in den Jahren zuvor haben wir Kunden der Hersteller nach konkreten Erfahrungen in den vergangenen zwölf Monaten gefragt. Dabei reicht die Spanne der Fragen von der Möglichkeit zur Probefahrt bis zur Kulanzgewährung nach dem Kauf. Da man davon ausgehen darf, dass Kunden, die sehr viel Geld für ein Auto zahlen, auch besonders anspruchsvoll sind, müssen Porsche-Händler- und Werkstätten tatsächlich extrem gute Arbeit leisten. Schließlich sind die Servicebetriebe bei vielen Herstellern schon seit Jahren eine Großbaustelle: Konzepte wurden entwickelt und oft noch schneller wieder verworfen. Gab es einst einen Trend zu weniger großen Händlern mit >

12

Fragen rund um den Service bei Händlern und Werkstätten

- Wie groß war die Fahrzeugauswahl beim Händler?
- Wie gut fanden Sie die Beratung bei Ihrem Händler?
- Wie wurde bei der Abholung über das Auto informiert?
- Wie war die Kompetenz des Personals beim Händler?
- Wie gefiel Ihnen die Freundlichkeit des Personals?
- Wie waren die Probefahrtsmöglichkeiten beim Händler?
- Wie zufrieden sind Sie mit dem Werkstatt-Service?
- Wie bewerten Sie die Garantieleistungen?
- Wie bewerten Sie die Kulanzleistungen?

	BEIM HÄNDLER									WERKSTATT			
Alfa Romeo	65,4	86,0	80,4	68,5	81,1	94,4	78,8	92,2	63,6		91,0	82,5	86,7
Audi	82,8	83,1	83,2	77,8	81,7	89,3	83,4	81,0	65,9		86,8	83,9	81,1
BMW	81,8	84,5	80,7	75,0	81,7	89,4	82,1	80,7	61,9		86,7	83,2	78,9
Chevrolet	61,1	78,2	81,5	62,0	70,9	85,2	74,5	80,0	56,4		92,2	76,9	76,5
Citroën	68,0	78,0	79,5	77,8	82,9	89,0	65,7	79,2	71,1		86,8	89,2	89,7
Dacia	33,9	79,5	89,4	36,3	45,8	84,2	75,4	89,9	18,7		43,6	95,0	95,1
Fiat	70,8	77,4	78,3	68,9	82,4	84,6	69,8	78,3	68,4		72,9	69,6	60,0
Ford	73,2	82,8	81,2	77,0	82,8	91,6	69,9	82,1	73,0		90,7	84,8	77,7
Honda	75,4	86,3	81,4	72,7	79,3	93,3	80,3	87,8	71,1		89,7	90,3	84,4
Hyundai	74,7	85,5	80,6	65,1	79,3	90,7	67,3	76,8	58,5		77,6	90,8	86,2
Kia	75,1	79,5	76,4	66,9	79,9	85,3	71,6	86,7	68,0		78,9	89,1	85,1
Land Rover	60,5	93,2	88,6	80,0	88,6	95,5	70,5	79,5	50,0		80,5	76,2	69,2
Markendurchschnitt	74,2	83,6	83,0	73,3	81,1	90,0	76,8	83,4	64,5		84,8	85,5	81,3
Mazda	77,5	80,5	86,1	72,9	83,0	93,5	79,4	87,8	72,8		90,1	81,2	86,7
Mercedes	85,3	87,4	87,1	79,6	86,5	91,3	84,8	86,3	61,3		88,4	85,3	83,4
Mini	83,2	82,6	75,8	66,7	81,9	90,2	81,9	81,3	51,0		87,1	84,6	80,0
Mitsubishi	61,6	82,2	84,9	78,1	87,5	94,5	72,2	77,8	67,1		88,4	88,9	89,3
Nissan	74,8	83,3	87,2	80,0	85,8	89,6	76,7	86,5	77,9		80,3	82,8	80,6
Opel	76,2	82,2	81,5	72,0	81,3	91,4	72,5	85,5	62,3		90,6	85,9	83,8
Peugeot	75,7	81,3	84,0	75,7	75,3	89,6	73,8	80,6	67,5		86,4	82,4	75,2
Porsche	95,1	99,0	95,1	84,1	97,1	97,1	96,1	86,9	49,5		93,0	95,9	90,2
Renault	74,0	78,6	80,4	75,9	81,2	87,9	75,1	78,4	74,5		88,6	90,2	86,5
Seat	74,6	82,4	79,9	75,3	78,9	87,4	72,2	82,8	72,9		83,1	81,3	74,2
Skoda	72,1	77,3	78,2	71,6	78,8	87,1	63,2	74,1	66,7		83,2	82,0	70,3
Smart	88,7	80,6	86,4	66,7	82,3	90,3	82,3	78,7	47,5		81,4	89,6	83,3
Subaru	83,3	95,3	85,7	77,8	90,5	93,0	86,0	85,7	81,0		86,5	90,5	77,8
Suzuki	71,3	88,1	91,1	92,2	85,0	88,2	81,2	93,9	81,8		90,3	88,2	84,0
Toyota	80,5	87,6	82,3	82,7	83,7	88,7	86,5	90,7	76,0		92,5	90,9	87,4
Volkswagen	78,0	79,9	79,6	73,9	77,3	86,8	75,7	78,5	61,4		83,3	80,3	74,9
Volvo	78,1	83,2	80,0	71,1	79,9	91,0	77,5	87,8	71,5		90,0	87,4	79,2

 = Bestplatziertes



Käufer des Macan und anderer Porsche-Modelle fühlen sich gut beraten und informiert



Verkäufer von Subaru wie dem WRX STI gelten zusammen mit denen von Porsche als kompetent



Auch die Verkäufer des Toyota Prius erhalten von ihren Kunden sehr gute Noten



Bei Probefahrten, Finanzierung und Rabatten erhalten Suzuki-Händler die Bestnoten

vielen kleinen Servicepartnern, geht es inzwischen längst wieder in die andere Richtung: Viele gleichberechtigte Händler sollen in ihren Vertriebsgebieten um Kunden werben. Dass trotzdem viele Betriebe weiter das volle Vertrauen ihrer Kunden genießen, spricht für das Engagement. Das gilt auch für alle Marken, die mit ihrem Service in diesem Report auf den vorderen Rängen landen wie Mercedes, Honda, Mazda und Nissan. Audi, Volvo, Mitsubishi, Renault, Alfa Romeo, Ford, BMW und Opel sind ebenfalls besser als der Durchschnitt aller Anbieter, der bei genau 100 Prozent liegt.

Als erfolgreichster Aufsteiger klettert Suzuki um sage und schreibe 16 Positionen nach oben. Auch Ford (plus 7), Peugeot (plus 7) und Smart (plus 5) verbessern sich deutlich. Mit Seat, Volkswagen und Skoda dümpeln drei Marken des Wolfsburger Konzerns in der hinteren Hälfte der Ergebnis-Grafik. Das hat aber offenbar nichts mit der aktuellen Diesel-Thematik zu tun: Schon in den Jahren zuvor wurden die Servicebetriebe dieser Marken ähnlich schlecht bewertet. Das gilt auch für Dacia. Mit den Autos der Rumänen sind die Kunden zufrieden, mit den Händlern dagegen nicht. **Klaus Uckrow**