

Wo stimmt die Qualität?

Welche Automarken haben die zufriedensten Kunden, wo gibt es am wenigsten Pannen und Werkstattärger? Das hat die AUTO ZEITUNG ihre Leser gefragt – und mehr als 12.500 haben von ihren Erfahrungen berichtet. Das Ergebnis: Honda-Fahrer sind mit ihrem Auto besonders glücklich

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem jetzigen Auto insgesamt?



Mini hat die zufriedensten Kunden überhaupt, gefolgt von Honda und Audi

Platz	Marke	(sehr) zufrieden
1	Mini	96,4
2	Honda	95,0
3	Audi	93,5
4	Ford	92,9
4	Porsche	92,9
6	Mercedes	92,4
7	BMW	92,3
8	Mazda	90,9
9	Skoda	90,8
10	Seat	90,4
11	Volvo	90,0
Markendurchschnitt		88,7
12	Kia	88,5
13	Fiat	87,5
14	Volkswagen	87,0
15	Hyundai	85,2
16	Nissan	85,0
16	Toyota	85,0
18	Peugeot	82,1
19	Opel	80,1
20	Renault	75,4

Angaben in Prozent

Wie oft sind Sie mit Ihrem Auto in den letzten zwölf Monaten liegengeblieben?



Auch bei den Pannen siegt Mini, auf Platz zwei landet Kia mit nur wenigen Ausfällen

Platz	Marke	gar nicht
1	Mini	100,0
2	Kia	98,9
3	Porsche	97,6
4	Honda	97,5
5	Mazda	97,0
6	Hyundai	96,7
6	Toyota	96,7
8	Ford	96,6
9	Audi	96,2
10	Seat	96,1
Markendurchschnitt		95,3
11	BMW	95,1
12	Opel	95,0
13	Mercedes	94,9
13	Nissan	94,9
15	Skoda	94,7
16	Volkswagen	94,0
17	Fiat	93,8
18	Peugeot	92,5
19	Renault	89,0
20	Volvo	88,3

Angaben in Prozent



Wer wirklich wissen will, was ein Auto taugt, fragt am besten jemanden, der so ein Modell jeden Tag fährt. Genau das macht die AUTO ZEITUNG jedes Jahr. Und so haben wir auch 2016 unsere Leser wieder gebeten, uns ihre Erfahrungen mit ihren Fahrzeugen mitzuteilen. Mehr als 12.500 haben die ausgefüllten Fragebögen zurückgeschickt oder online beantwortet – die wichtigsten Ergebnisse finden Sie auf diesen beiden Doppelseiten. Um vergleichbare und aktuelle Resultate zu erhalten, haben wir nur Angaben zu

Autos der Baujahre 2011 bis 2016 ausgewertet. Zudem wurden nur Marken berücksichtigt, für die eine ausreichende Anzahl von Antworten vorlag, um ein repräsentatives Ergebnis zu erreichen. Marken wie Tesla, Subaru oder Maserati werden deshalb hier nicht aufgeführt.

So errechnet sich der Qualitätsindex
Die Antworten unserer Leser auf drei Fragen spielten bei diesem Qualitätsreport eine besondere Rolle: die nach der Zufriedenheit mit dem Auto sowie beiden die nach Pannen und

Reparaturen. Daraus errechneten wir den Qualitätsindex für die 20 relevanten Marken – das Ergebnis zeigt die Grafik auf der vorhergehenden Doppelseite: Honda, Toyota und Mazda liegen auf den ersten drei Plätzen, Opel, Peugeot und Renault bilden das Schlussfeld. Da wir die Fragestellung diesmal leicht verändert haben, sind die Ergebnisse übrigens nicht mit denen aus den Vorjahren vergleichbar. Die BMW-Tochter Mini hat mit 96,4 Prozent zufriedenen oder sogar sehr zufriedenen Fahrern die glücklichste Kundschaft. Vielleicht

erklärt sich das auch dadurch, dass keine der befragten Mini-Fahrer bislang eine Panne hatte. Zum Vergleich: Von den Volvo-Fahrern können das nur 88,3 Prozent angeben. Fast genauso wichtig wie der Qualitätsindex ist die Treue der Kundschaft. Die Frage, ob sie wieder ein Auto ihrer Marke kaufen würden, bejahen 92,5 Prozent der Porsche-Fahrer. Auch Audi, BMW und Ford schneiden hier gut ab. Bei Fiat und Peugeot sind es hingegen nur 68 Prozent, die sich noch einmal ein Modell dieser Hersteller kaufen würden.

Zudem haben wir die Fahrer nach ihren Erfahrungen mit Rückrufen befragt: Während unter den Ford-Besitzern nur 2,8 Prozent innerhalb der letzten zwölf Monate davon betroffen waren, waren es bei Volkswagen 23,9 Prozent – Folge des Dieselskandals. Bei der Zufriedenheit mit Verschleiß- und Reparaturkosten liegt Honda vorn, Porsche auf dem letzten Rang. Bei der Verarbeitungsqualität hat Audi die zufriedensten Kunden, bei Nissan herrscht Handlungsbedarf. Und in puncto Verbrauch liegen Seat sowie Toyota vorn, Fiat und Kia hinten. **Klaus Uckrow**

Fast jeder vierte VW-Fahrer von einem Rückruf betroffen

Wie viele Reparaturen hatten Sie schon?



Mit Autos wie dem neuen Toyota C-HR müssen Käufer nur selten in die Werkstatt

Platz	Marke	keine
1	Toyota	81,7
2	Honda	77,5
3	Mazda	74,7
4	Nissan	73,3
5	Ford	72,9
6	Porsche	71,4
7	Seat	71,2
8	Kia	70,1
9	Skoda	70,0
10	Mercedes	69,4
11	Fiat	68,8
Markendurchschnitt	66,8	
12	Audi	66,7
13	Mini	66,1
14	BMW	63,7
15	Hyundai	61,5
16	Volkswagen	58,0
17	Opel	56,8
18	Peugeot	55,2
19	Volvo	55,0
20	Renault	52,4

Angaben in Prozent

Würden Sie wieder ein Auto dieser Marke kaufen?



Fahrer von Porsche-Modellen, etwa dem SUV Macan, sind treue Kunden der Marke

Platz	Marke	Ja
1	Porsche	92,5
2	Audi	90,6
3	BMW	89,6
4	Ford	88,7
5	Mercedes	88,2
6	Honda	87,5
7	Seat	86,5
8	Mazda	85,7
9	Skoda	85,2
10	Toyota	85,0
10	Volvo	85,0
12	Hyundai	83,6
Markendurchschnitt	82,5	
13	Mini	82,1
14	Kia	79,3
15	Opel	79,2
16	Volkswagen	78,8
17	Nissan	73,3
18	Renault	72,0
19	Fiat	68,8
20	Peugeot	68,7

Angaben in Prozent

Waren Sie in den letzten zwölf Monaten von einem Rückruf betroffen?



Ford Kuga-Fahrer sind nur selten von einem Rückruf betroffen – anders VW-Kunden

Platz	Marke	Ja
1	Ford	2,8
2	Volvo	3,4
3	Mini	3,6
4	Hyundai	4,9
5	Mazda	5,1
6	Honda	5,3
7	Mercedes	5,8
8	Fiat	6,3
9	Renault	7,1
9	Kia	7,1
11	BMW	7,8
12	Seat	9,3
Markendurchschnitt	9,7	
13	Toyota	11,9
14	Opel	12,1
15	Peugeot	13,6
16	Skoda	14,5
17	Porsche	14,6
18	Nissan	16,7
19	Audi	17,8
20	Volkswagen	23,9

Angaben in Prozent

Wie zufrieden sind Sie mit den Kosten für Verschleiß und Reparatur?



Honda Civic-Fahrer sind mit den Kosten für fällige Wartungsarbeiten meist zufrieden

Platz	Marke	(sehr) zufrieden
1	Honda	82,5
2	Ford	81,3
3	Toyota	79,3
4	Seat	76,7
5	Skoda	76,6
6	Mazda	76,3
7	Nissan	74,6
8	Peugeot	70,1
9	Opel	69,8
10	Fiat	68,2
11	Hyundai	68,1
Markendurchschnitt	67,5	
12	Kia	64,6
13	Volvo	64,4
14	Audi	63,4
15	Volkswagen	62,4
16	BMW	59,2
17	Renault	57,6
18	Mercedes	54,9
19	Mini	50,9
20	Porsche	50,0

Angaben in Prozent

Wie zufrieden sind Sie mit der Verarbeitungsqualität Ihres Autos insgesamt?



Bei Tests der AUTO ZEITUNG und bei den Kunden stimmt die Audi-Qualität meist

Platz	Marke	(sehr) zufrieden
1	Audi	96,7
2	Porsche	92,9
3	Volvo	91,7
4	Mercedes	91,4
5	BMW	88,8
6	Skoda	86,5
7	Honda	85,0
8	Kia	83,9
9	Volkswagen	83,7
10	Seat	82,9
11	Ford	82,8
11	Mazda	82,8
Markendurchschnitt	81,3	
13	Mini	78,6
14	Hyundai	77,7
15	Opel	75,0
16	Peugeot	74,6
17	Toyota	73,3
18	Fiat	72,9
19	Renault	64,3
20	Nissan	61,0

Angaben in Prozent

Wie zufrieden sind Sie mit dem Verbrauch?



Fahrer von Seat sind mit dem Kraftstoffverbrauch ihres Autos in der Regel zufrieden

Platz	Marke	(sehr) zufrieden
1	Seat	80,3
2	Toyota	80,0
3	BMW	79,2
4	Volvo	78,3
5	Skoda	77,8
6	Ford	77,4
7	Audi	75,2
8	Nissan	74,6
9	Porsche	73,8
10	Mercedes	73,5
11	Volkswagen	72,9
12	Mazda	72,4
Markendurchschnitt	70,2	
13	Honda	70,0
14	Opel	68,9
15	Peugeot	68,7
16	Mini	67,9
17	Renault	62,7
18	Hyundai	53,3
19	Fiat	48,9
20	Kia	48,3

Angaben in Prozent