

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Wer liebt Subaru?

Unsere Frage nach der Zufriedenheit mit der eigenen Automarke bringt erstaunliche Ergebnisse: Kleine Marken kommen hier groß raus

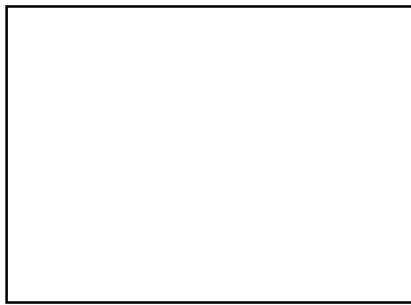
Die Deutschen jammern gern. Auf hohem Niveau zwar, aber zu kritisieren gibt es immer etwas für sie – heißt es zumindest in manchen Umfragen. Für Autofahrer scheint das jedoch nicht zu gelten. Denn die Deutschen sind grundsätzlich zufrieden mit ihrem Auto, ihrer Marke und ihrer Werkstatt. Das hat die alljährliche Kundenzufriedenheitsstudie des ADAC ergeben. 43 000 Motorwelt-Leser teilten uns bei der großen Umfrage im Juli-Heft

ihre Meinung mit und beschrieben akribisch die Erfahrungen mit ihrem Auto. In Noten heißt das: Alle 35 Automarken schneiden mit einer Eins oder einer Zwei vor dem Komma ab – die meisten Schüler wären froh, wenn sie so ein tolles Zeugnis hätten. Die gute Bewertung überrascht zunächst nicht: Schließlich will kaum jemand zugeben, dass er mit der (nach einer Immobilie) zweit teuersten Anschaffung seines Lebens völlig danebengelegt hat.

Die Anzahl der ausgefüllten Fragebögen unterscheidet sich je nach Marke sehr. Sie hängt stark davon ab, wie viele Autos eines Herstellers auf deutschen Straßen unterwegs sind: So stehen gut 5,2 Millionen Opel-Fahrern rund 34 000 Jaguar-Eigner gegenüber. Folglich konnten wir von Opel 4067 Fragebögen auswerten, von Jaguar nur 237. Statistische Endgültigkeit kann das Marken-Ranking deshalb nicht haben, aber Tendenzen lassen sich dennoch ableiten. „Die Kundenzufriedenheitsstudie ist ein kleiner Einblick in die Seele der deutschen Autofahrer“, erklärt Marcus Krüger, Referent für Automobilwirtschaft beim ADAC. „Es geht Autofahrern nicht darum, wie gut ihr Fahrzeug gemessen an der Konkurrenz tatsächlich ist. Sondern darum, ob ihre Erwartungen an ihr Auto er- →



Subaru top: Die japanische Marke hält, was sie verspricht – die Kunden freut's



Renault floppt: Die Franzosen bekamen die meiste Negativ-Resonanz von ihrer Kundschaft

Welche Marke die zufriedensten Autofahrer hat

Im Großen und Ganzen sind die ADAC-Mitglieder glücklich mit ihrem Auto

Rang 2010	Marke	Anzahl der aus-gewerteten Fragebögen	Wie zufrieden sind Sie mit ...			Würden Sie sich die gleiche Marke wieder kaufen?*
			... Ihrer Marke?*	... Ihrem Auto?*	... Ihrer Werkstatt?*	
1	Subaru	834	1,22	1,29	1,27	1,28
2	Lexus	181	1,37	1,36	1,43	1,46
3	Mitsubishi	778	1,39	1,43	1,43	1,53
4	Honda	1098	1,40	1,42	1,47	1,50
5	Dacia	357	1,44	1,49	1,59	1,47
6	Jaguar	237	1,49	1,33	1,66	1,50
7	Volvo	885	1,50	1,47	1,59	1,61
8	Toyota	2589	1,51	1,55	1,52	1,62
9	Daihatsu	299	1,55	1,46	1,61	1,56
10	Lancia	117	1,56	1,43	1,77	1,62
10	BMW	2530	1,56	1,48	1,69	1,56
12	Saab	293	1,57	1,48	1,64	1,60
12	Mazda	1454	1,57	1,56	1,60	1,69
14	Porsche	136	1,60	1,48	1,80	1,57
15	Skoda	1473	1,62	1,60	1,75	1,64
16	Land Rover	147	1,63	1,62	1,72	1,76
16	Audi	2611	1,63	1,54	1,79	1,61
18	Nissan	828	1,64	1,60	1,68	1,81
19	Suzuki	475	1,66	1,74	1,58	1,82
20	Mercedes	4706	1,69	1,66	1,74	1,75
21	Alfa Romeo	332	1,71	1,64	1,80	1,79
22	Hyundai	627	1,72	1,65	1,81	1,74
23	Seat	586	1,76	1,72	1,79	1,87
24	Smart	211	1,77	1,67	1,87	1,89
25	Citroën	1209	1,78	1,74	1,76	1,84
26	Chrysler	207	1,81	1,67	1,96	1,89
27	Kia	510	1,83	1,78	1,82	1,92
27	Opel	4067	1,83	1,80	1,80	1,92
27	Ford	2921	1,83	1,79	1,81	1,92
30	VW	5526	1,84	1,76	1,90	1,83
31	Fiat	587	1,90	1,81	1,92	2,03
32	Peugeot	1334	1,93	1,81	1,90	2,03
33	Chevrolet	195	2,09	1,94	2,01	2,25
34	Mini	114	2,14	1,71	2,14	1,91
35	Renault	2502	2,46	2,41	2,33	2,57

*Note 1 = sehr zufrieden bis Note 5 = gar nicht zufrieden

**Note 1 = ganz sicher bis Note 5 = ganz sicher nicht

füllt werden.“ Das heißt: Der Käufer eines Dacia Sandero für 7000 € rechnet nicht mit verchromten Türknöpfen oder technischen Finessen. Sein Fahrzeug muss zuverlässig von A nach B fahren – und wenn es das leistet, honoriert er das. Ein Mercedes-Kunde, der deutlich mehr bezahlt hat, stellt dagegen wesentlich höhere Ansprüche an Qualität, Sicherheit und innovative Technik.

Ganz oben in der Gunst der Kunden steht erneut Seriensieger Subaru. Seit 2006 belegen die Japaner den ersten Platz – ein Phänomen, das zeigt, wie sehr die Subaru-Fahrer ihrer Marke die Treue halten. Und offenbar genau das bekommen, was sie sich wünschen: Es gibt auch in diesem Jahr durchweg sehr gute bis gute Noten. Wenn die 834 Subaru-Fahrer in ihren Fragebögen Kritik geübt haben, dann an Design und Verbrauch.

Auffällig: Unter den ersten fünf sind ausschließlich kleine Marken mit überschaubaren Stückzahlen zu finden. Offenbar kümmern die sich besser um die einzel-

Von schlechten Nachrichten verschont, klettert die Marke Mitsubishi auf Rang drei

nen Kunden als Hersteller mit sehr großen Stückzahlen. Überrascht hat Mitsubishi. Die Japaner arbeiteten sich im Vergleich zum Vorjahr um drei Plätze nach vorn und liegen nun auf Rang drei. Marcus Krüger: „Vom Mauerblümchen hat sich Mitsubishi in der Wahrnehmung zur innovativen Marke entwickelt.“ Für das Image mag es eine Rolle spielen, dass der iMiEV als erstes Elektroauto eines Großserienherstellers bereits im Dezember bei den Mitsubishi-Händlern stehen wird. Vielleicht wichtiger: Von schlechten Nachrichten wie die Mitbewerber Opel (drohende Insolvenz) oder Toyota (Rückrufe) ist Mitsubishi 2010 verschont geblieben.

Am unteren Ende, auf Rang 35, liegt abermals Renault. Die Franzosen haben sich in den letzten sieben Jahren trotz aller Bemühungen und Qualitätsoffensiven kontinuierlich verschlechtert. Die Fahrer klagen in unserer Umfrage über Elektrik, Verbrauch und Werkstattkosten. Und: Bei keiner anderen Marke wurde bei den 31 Einzelbewertungen so oft die Note „fünf“ abgegeben. 461 Mal „mangelhaft“ – für die Franzosen eine kräftige Ohrfeige. Renault würde gut daran tun, sich die ei- →

gene neue Werbebotschaft „Drive The Change“ (Fahre die Veränderung) zu Herzen zu nehmen und schnell umzusetzen.

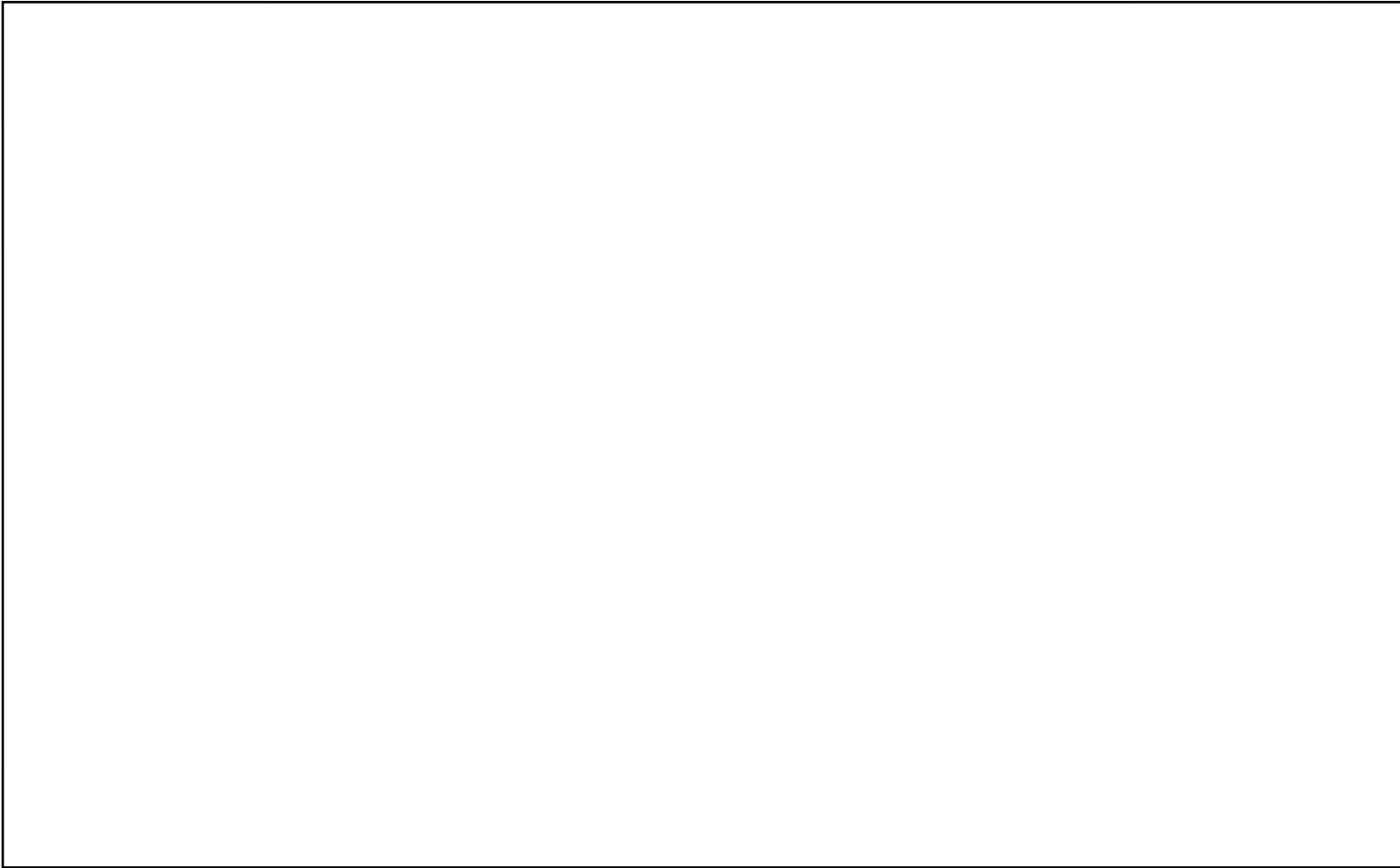
Wie sieht es bei den deutschen Herstellern aus? Durchwachsen. So muss sich die BMW-Konzernmarke Mini mit dem vorletzten Platz begnügen, die weißblaue Mutter konnte sich dagegen im Vergleich zum Vorjahr um fünf Punkte verbessern und landet auf dem zehnten Rang. Warum die Mini-Fahrer so unzufrieden sind, lässt sich an den Einzelbewertungen ablesen: Am Auto liegt es nicht, die Kunden sind von Straßenlage und Design begeistert. Für Verdruss sorgen die hohen Werkstattkosten. Hier klaffen Erwartung und Erleben weit auseinander. Wer meint, dass ein kleines Auto „Minikosten“ verursacht, ist enttäuscht. Der Mini hat bei Wartung und Reparatur Premium-Preise. Schließlich wird er in der BMW-Werkstatt betreut. Die gleiche Erwartung gilt für den Verbrauch, den viele Mini-Fahrer als zu hoch bemängeln. Das dürfte sich erst in den Umfragen der kommenden Jahre ändern, wenn das aktuelle Modell mit seinen sparsameren Motoren stärker in den Fokus rückt.



Die **Qualitätsmängel** der ersten Serie hängen Mini noch nach. Zudem sind Reparaturkosten hoch

Selbst bei Porsche klagen die Kunden über zu hohe Reparaturkosten – das ist aber nicht der alleinige Grund, warum die Marke um sechs Plätze nach unten auf Rang 14 gerutscht ist. Vielmehr haben die monatelangen Querelen um den Verkauf

an VW für Unsicherheit gesorgt und die etwas überhebliche Verhaltensweise der Zuffenhausener im Vorfeld für eine Image-Delle. Auch Opel hat schmerzhaft erfahren müssen, wie negative Schlagzeilen dem Ansehen schaden. Die Rüsselsheimer



Sind Sie mit Ihrem Auto zufrieden?

Gute Noten für deutsche Business-Limousinen

Platz	Modell	Anzahl Fragebögen*	Note Zufriedenheit Auto
1	BMW 5er (mit GT)	577	1,482
2	BMW 3er (mit Cabrio)	1163	1,504
3	Audi A6	521	1,528
4	Mercedes E-Klasse (Typ 211)	536	1,545
5	Toyota Corolla	569	1,548
6	Skoda Octavia	724	1,567
7	Audi A4 (mit Cabrio)	743	1,568
8	Mercedes C-Klasse (mit CLC)	1485	1,576
9	Audi A3 (mit Cabrio)	848	1,588
10	VW Golf (Bora/Vento/Sonstige)	698	1,654

*Minimum mind. 500 Einsendungen pro Modellreihe

konnten sich trotz guter Produkte nicht erholen, fallen um weitere zwei Plätze zurück und befinden sich mit Ford und VW im letzten Drittel der Tabelle.

Und mit welchem Auto sind die Motorwelt-Leser am glücklichsten? Der statisti-

BMW, Mercedes und Audi können auf der Modellebene bei den Kunden punkten

schon Verwertbarkeit wegen mussten sich dafür mindestens 500 Leser zu einem einzelnen Modell äußern. Das Ergebnis: Hier sind die deutschen Fabrikate spitze. Auf den ersten beiden Plätzen rangieren der BMW 5er und der 3er, auf Platz drei der Audi A6 und auf vier die Mercedes-E-Klasse. Was die Hersteller besonders freuen wird: Diese Fahrzeuge sind allesamt typische Geschäftswagen und damit Autos für Vielfahrer. Und das sind normalerweise besonders kritische Kunden.

FAZIT: Die Kundenzufriedenheitsumfrage zeigt: Auch wenn deutsche Fahrer generell recht zufrieden mit den Autoherstellern sind, klemmt es oft im Detail. Hier können die großen Marken von den kleinen lernen.

Text: Jochen Wieler