

GUT GEFAHREN

Mehr als 28 000 Leser der AUTO ZEITUNG haben die Zuverlässigkeit und die Produktqualität ihrer Autos beurteilt. Alles über die Stärken und Schwächen der Marken von Audi bis Volvo

Design, Technik, Image, Preis – beim Kauf eines Autos spielen viele Kriterien eine Rolle. Manches ist Geschmackssache oder eine Frage der Ansprüche. Auf einen Punkt legen aber alle gleichermaßen wert: Qualität. Um hier auf Nummer sicher zu gehen, fragt man am besten jemanden, der sich wirklich auskennt – die Käufer und Fahrer einer Marke, die jeden Tag mit ihrem Auto unterwegs sind. Für den großen Qualitäts- und Zuver-

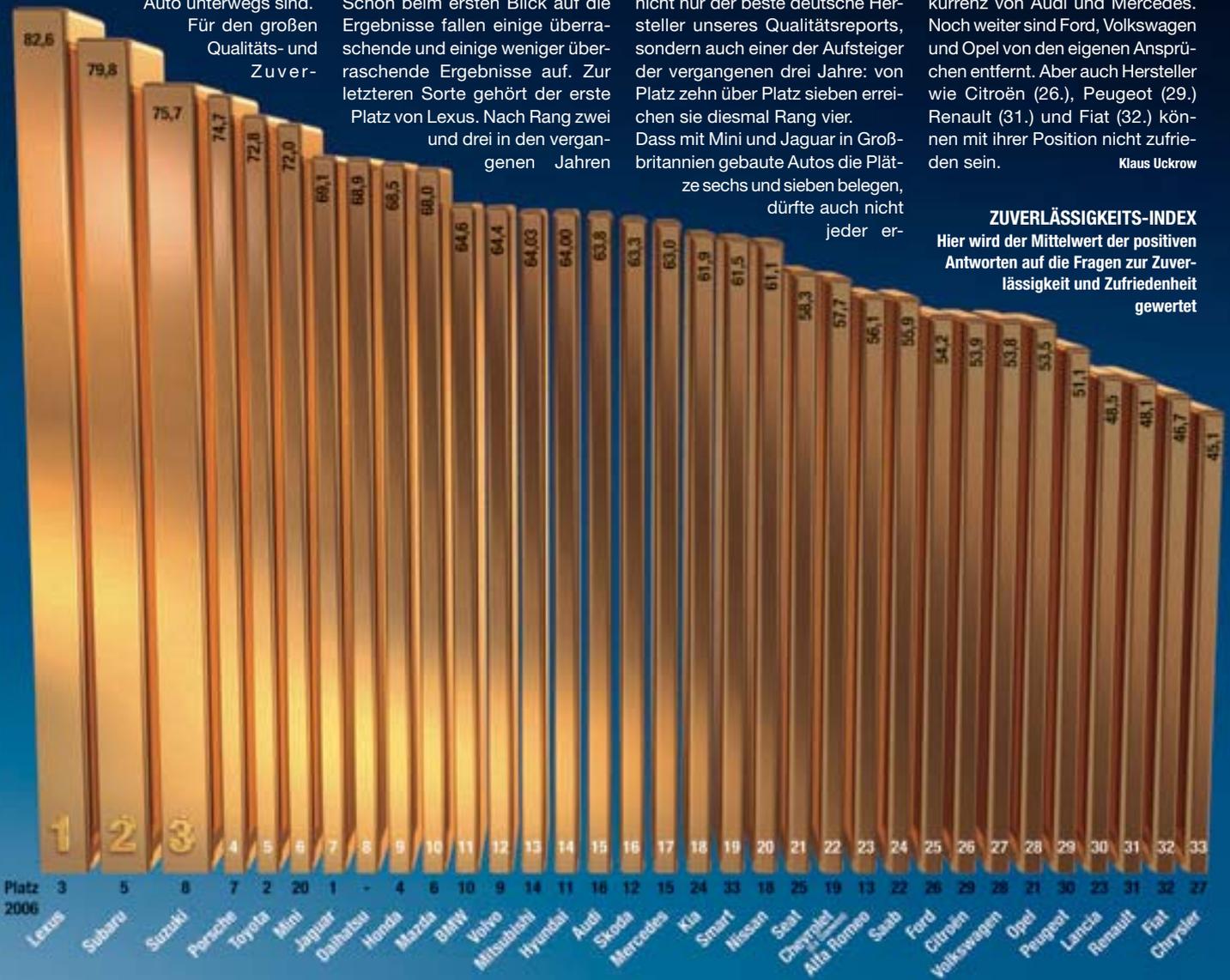
lässigkeitsreport haben wir deshalb im Frühjahr 2007 die Leser gebeten, uns über Erfahrungen mit ihrem Auto zu berichten. Mehr als 28 000 haben bei der Umfrage mitgemacht. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Wagen? Wie oft blieben Sie mit ihrem Auto liegen? Aus dem Mittelwert der Antworten zu diesen und anderen Fragen haben wir den Zuverlässigkeitsindex errechnet, die Hitparade der Qualität. Schon beim ersten Blick auf die Ergebnisse fallen einige überraschende und einige weniger überraschende Ergebnisse auf. Zur letzteren Sorte gehört der erste Platz von Lexus. Nach Rang zwei und drei in den vergangenen Jahren

hat sich Toyotas Premium-Marke an die Spitze gesetzt. Die Konzernmutter hingegen schwächelt: Nach den Plätzen eins (2005) und zwei (2006) rangiert Toyota in diesem Jahr auf Position fünf. Immer noch eine guter Wert, aber schlechter als gewohnt. Mit Subaru und Suzuki haben sich zwei japanische Hersteller an Toyota vorbeigeschoben. Und auch Porsche schneidet besser ab. Die Zuffenhausener sind nicht nur der beste deutsche Hersteller unseres Qualitätsreports, sondern auch einer der Aufsteiger der vergangenen drei Jahre: von Platz zehn über Platz sieben erreichen sie diesmal Rang vier. Dass mit Mini und Jaguar in Großbritannien gebaute Autos die Plätze sechs und sieben belegen, dürfte auch nicht jeder er-

wartet haben. Die Kultmarke Mini liegt damit fünf Positionen vor der Konzernmutter BMW. Jaguar hat mit Rang sieben unterstrichen, dass der Sieg im vergangenen Jahr kein Zufallsprodukt auf Grund relativ geringer Fallzahlen war. Daihatsu, Honda und Mazda komplettieren die Top Ten. Nicht mehr zu diesem Kreis gehört BMW. Die Münchner liegen aber immer noch deutlich vor der Konkurrenz von Audi und Mercedes. Noch weiter sind Ford, Volkswagen und Opel von den eigenen Ansprüchen entfernt. Aber auch Hersteller wie Citroën (26.), Peugeot (29.) Renault (31.) und Fiat (32.) können mit ihrer Position nicht zufrieden sein.

Klaus Uckrow

ZUVERLÄSSIGKEITS-INDEX
Hier wird der Mittelwert der positiven Antworten auf die Fragen zur Zuverlässigkeit und Zufriedenheit gewertet



Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Auto?

FRAGE 1 Kleinere, aber feine Marken haben die zufriedensten Kunden. Insgesamt sind die Autofahrer glücklicher mit ihren Wagen als vor einem Jahr

> **Vernunftfehen können glücklich sein**, sind aber nichts im Vergleich zu einer Heirat aus Liebe. Ähnlich ist es mit dem Autokauf: Wer seine Markenwahl von der Dienstwagenordnung oder dem knappen Budget diktiert bekommt, wird mit seinem Wagen nicht so richtig warm. Vorteil für Lexus, Porsche und Subaru, die meistens von wahren Fans gekauft werden und in diesem Jahr am besten bei der Frage nach der Zufriedenheit abschneiden. Rekordverdächtig: 70,1 Prozent der Lexus-Fahrer zeigten sich „sehr zufrieden“, 26,9 Prozent waren „zufrieden“. In der Addition ergibt das den Traumwert von 97 Prozent. Vorjahressieger Jaguar, diesmal auf Rang 13 abgerutscht, hatte 94,4 Prozent erreicht. Zu den Aufsteigern gehören neben Subaru (von 20 auf 3) auch Suzuki (von 17 auf 5) und Skoda (von 16 auf 7). Ordentlich ist auch das Abschneiden von Smart: Die Mini-Marke stieg vom 32. auf den 17. Rang auf. Insgesamt, vom ersten bis zum 33. Platz, liegen die erzielten Zufriedenheitswerte fast durchgängig über dem Ergebnis der Vorjahresumfrage. Selbst Schlusslicht Fiat, 2006 noch mit 57,7 Pro-

zent Träger der Roten Laterne, kommt diesmal auf 62,9 Prozent. Das bedeutet: Fast zwei Drittel aller Fiat-Käufer sind mit ihrem Auto zufrieden. Für die Italiener, einschließlich der Tochtermarken Alfa Romeo (24.) und Lancia (28.), bleibt aber noch Spielraum für Verbesserungen. Das gilt auch für die französischen Marken und ebenso für Opel, Ford und Volkswagen.

PLATZ 1

Qualitäts-Sieger Lexus schneidet bei der Zufriedenheit mit dem Traumwert 97 Prozent am besten ab



WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT IHREM JETZIGEN AUTO?

PLATZ	MARKE	SEHR ZUFRIEDEN*	„ZUFRIEDEN“*	% GESAMT
1	Lexus	70,1	26,9	97,0
2	Porsche	65,3	27,3	92,6
3	Subaru	67,2	25,4	92,6
4	Toyota	55,2	35,2	90,4
5	Suzuki	59,5	30,7	90,2
6	Mini	54,9	34,5	89,4
7	Skoda	41,9	47,3	89,2
8	Volvo	44,8	44,3	89,1
9	BMW	47,5	41,5	89,0
10	Audi	48,9	39,2	88,1
11	Mazda	45,2	42,6	87,8
12	Honda	49,5	37,4	86,9
13	Jaguar	51,2	34,1	85,3
14	Mercedes	41,6	42,4	84,0
15	Mitsubishi	35,5	47,8	83,3
16	Hyundai	35,3	46,7	82,0
17	Smart	29,5	51,4	80,9
18	Daihatsu	45,7	34,8	80,5
19	Saab	31,3	49,0	80,3
20	Nissan	31,2	46,8	78,0
21	Citroën	31,7	45,8	77,5
22	Seat	30,9	45,5	76,4
23	Volkswagen	29,4	46,9	76,3
24	Alfa Romeo	33,0	41,6	74,6
25	Peugeot	20,9	52,3	73,2
26	Ford	25,2	46,0	71,2
27	Opel	25,2	45,0	70,2
28	Lancia	23,5	45,6	69,1
29	Chevrolet (Ex-Daewoo)	25,4	43,3	68,7
30	Kia	33,3	34,8	68,1
31	Chrysler	18,7	46,2	64,9
32	Renault	23,6	41,0	64,6
33	Fiat	17,1	45,8	62,9

WIE OFT SIND SIE IN DEN LETZTEN ZWÖLF MONATEN UNTERWEGS LIEGEN GEBLIEBEN?

PLATZ	MARKE	„GAR NICHT“*
1	Lexus	95,5
2	Subaru	93,4
3	Jaguar	92,7
4	Mazda	91,4
5	Mini	91,2
6	Smart	90,8
7	Hyundai	90,7
8	Suzuki	90,1
9	Toyota	90,1
10	Porsche	89,3
11	Honda	88,6
12	BMW	88,4
13	Mercedes	88,4
14	Chevrolet (Ex-Daewoo)	88,1
15	Skoda	87,7
16	Volvo	87,2
17	Nissan	86,9
18	Seat	86,8
19	Audi	86,6
20	Mitsubishi	85,7
21	Citroën	83,7
22	Peugeot	83,2
23	Ford	83,0
24	Daihatsu	82,6
25	Opel	82,5
26	Kia	82,3
27	Saab	82,3
28	Alfa Romeo	81,9
29	Volkswagen	81,5
30	Lancia	79,4
31	Fiat	77,5
32	Renault	75,8
33	Chrysler	74,7

Bei gleichen Prozentwerten entscheiden die weiteren Stellen hinter dem Komma über die Platzierung

Wie oft blieben Sie mit Ihrem Auto liegen?

FRAGE 2 Eine Panne ist der Super-Gau für jeden Autofahrer. Käufer von Lexus und Subaru sind von dieser Gefahr am wenigsten bedroht

> **Nicht für jede Panne** ist der Autohersteller oder die Werkstatt verantwortlich. Ein selbstverursachter Reifenschaden, Marderbisse oder ein leergefahrener Tank können genauso zum Zwangsstopp führen. Dass die Autos mancher Marken aber doch anfälliger sind als andere, zeigt das Ergebnis der Leser-Befragung. Mit Lexus und Subaru, Jaguar, Mazda, Hyundai,

PLATZ 2

Für Subaru-Eigner gehören Pannen zu den eher seltenen Ereignissen im Autofahrer-Alltag



Suzuki und Toyota befinden sich auch 2007 wieder fast die gleichen (überwiegend japanischen) Hersteller unter den Top Ten, die auch schon 2006 dort vertreten waren. Vorjahressieger Hyundai ist zwar auf Platz sieben abgerutscht, hält sich aber immer noch gut. Neu im Spitzenfeld sind lediglich Mini (von 28 auf 5) und Smart (von 30 auf 6).

Ansonsten hat es im Feld der Hersteller, bei denen eine Panne nicht ganz so selten wie ein Sechser im Lotto ist, nur relativ geringfügige Platzwechsel gegeben. Deutlichster Aufsteiger ist Porsche (von 19 auf 10). Zu den Marken, bei denen die Pannenhäufigkeit zugenommen hat, zählen Saab (von 10 auf 27), Alfa Romeo (von 11 auf 28) und Volvo (von 9 auf 16). Chrysler, Renault, Fiat und Lancia bilden das Schlussquartett in der Pannenwertung. Erschreckend: Fast jedes vierte Auto dieser Marken ist in den letzten zwölf Monaten mindestens einmal liegengeblieben. Aber auch die deutschen Hersteller Volkswagen (29.), Opel (25.), Ford (23.) und Audi (19.) können sich nicht auf ihren Lorbeer ausruhen.

WIE OFT MUSSTEN SIE MIT IHREM AUTO AUSSERPLANMÄSSIG IN DIE WERKSTATT?

PLATZ	MARKE	AUSSAGE: „GAR NICHT“
1	Lexus	82,1
2	Subaru	78,7
3	Daihatsu	78,3
4	Suzuki	77,4
5	Toyota	73,2
6	Mitsubishi	70,9
7	Kia	70,2
8	Mini	69,9
9	Porsche	69,4
10	Honda	67,5
11	Mazda	67,3
12	Hyundai	66,0
13	Nissan	65,2
14	Smart	64,2
15	Jaguar	63,4
16	Volvo	61,2
17	Skoda	60,4
18	Chevrolet (Ex-Daewoo)	59,7
19	Mercedes	59,0
20	BMW	57,9
21	Seat	57,3
22	Audi	56,0
23	Ford	54,3
24	Saab	54,2
25	Alfa Romeo	53,4
26	Opel	52,9
27	Volkswagen	50,5
28	Peugeot	49,3
29	Citroën	46,3
30	Fiat	45,6
31	Renault	44,8
32	Lancia	42,6
33	Chrysler	41,8

Wie oft mussten Sie in die Werkstatt?

FRAGE 3 Ungeplante Werkstattbesuche kosten Zeit und Geld. Erfreulich: Diese nervigen Ereignisse gab es im Vergleich zum Vorjahr deutlich seltener

> **Mag der Werkstattmeister** auch noch so nett sein – Autofahrer sind in der Regel froh, wenn sie ihn möglichst selten sehen, am besten nur zu den turnusmäßigen Inspektionen. Deshalb sollten Lexus-Fahrer besonders glücklich sein: 82,1 Prozent von ihnen mussten in den vergangenen zwölf Monaten nicht einmal außerplanmäßig in die Werkstatt – das ist der Bestwert unter allen 33 gewerteten Marken. Auch Konzernmutter Toyota schlägt sich auf Platz fünf recht wacker. Zusammen mit Subaru, Daihatsu, Suzuki, Mitsubishi und Honda rangieren damit sieben japanische Hersteller unter den besten Zehn. Mini landet auf Platz acht, Kia auf Rang sieben. Zuverlässigste einheimische Marke ist Porsche auf dem neunten Rang. Die anderen Vertreter der deutschen Autoindustrie finden sich auf Plätzen in der unteren Tabellenhälfte wieder. Auffällig ist, dass sich dort auch alle Marken aus dem Volkswagenkonzern platzieren: Skoda auf Platz 17 ist noch die beste, gefolgt von Seat (21.), Audi (22.) und Volkswagen (27.). Die gemeinsam genutzte Technik scheint zu gemeinsamen Problemen zu führen. Aber auch

die Konkurrenz von Mercedes, BMW und Ford enttäuschte. Bei Peugeot, Citroën, Fiat, Renault und Chrysler war in den letzten zwölf Monaten sogar jedes zweite Auto außerplanmäßig in der Werkstatt. Insgesamt hat es im Vergleich zu 2006 aber einen deutlichen Rückgang gegeben. Die meisten Autofahrer sehen den Werkstattmeister tatsächlich nur zu den Inspektionen.

PLATZ 3

Gutes Ergebnis: Der Daihatsu Copen lässt sich nur selten in der Werkstatt blicken



> **Kein Automodell ist wie das andere**, jedenfalls wenn es um seine Schwachstellen geht. So müssen Daihatsu-Fahrer zwar nur ausgesprochen selten einen außerplanmäßigen Werkstattbesuch einlegen, aber dann haben sie meistens Probleme mit der Auspuffanlage oder der Kraftübertragung. Bei Saab-Fahrern geht's in den ebenfalls seltenen Krisensituationen meistens um Bremsen, Lenkung oder das Fahrwerk. Zu den eher unzuverlässigen Automarken gehört Lancia. Beim Blick auf die Tabellen (rechts) fällt das Problem sofort ins Auge: Besonders oft sorgen Elektrik, Beleuchtung und Motor für Verdross. Auch bei Jaguar, Porsche und Mercedes sind es besonders oft Störungen von Elektrik und Elektronik, die Kummer bereiten. Die größten Sorgen haben aber Autofahrer, deren Schwierigkeiten nicht beim ersten Werkstattbesuch beseitigt wurden. So sind 15 Prozent der Chrysler-Fahrer in den vergangenen zwölf Monaten dreimal oder sogar öfter zum Reparaturstopp gezwungen worden. Auch bei Jaguar, Renault und Fiat war ein nicht unerheblicher Teil der Kunden von solchem Ärger betroffen. Entsprechend gering ist die Zufriedenheit mit den Autos (siehe Grafik Seite 102). Aber auch bei den deutschen Herstellern Mercedes, Volkswagen und Ford haben eine ganze Reihe von Autofahrern solchen Erfahrungen machen müssen. Das ist wahrlich kein Gütesiegel für Qualität.

Weshalb musste Ihr Auto in die Werkstatt?

FRAGE 4 Hier geht es um die auftauchenden Technik-Defekte – von der ausgefallenen Instrumentenbeleuchtung bis zum Motorschaden

AN WELCHEN BAUGRUPPEN TRATEN DIE HÄUFIGSTEN DEFEKTE AUF?

PLATZ	MOTOR	ABGASANLAGE	ELEKTRIK/ ELEKTRONIK	KRAFTÜBERTRAGUNG	ACHSE	BREMSEANLAGE	FAHRWERK/ LENKUNG
1	Chevrolet ¹ 37,0	Daihatsu 40,0	Jaguar 53,3	Daihatsu 30,0	Lexus 36,4	Lancia 35,9	
2	Alfa Romeo 36,3	Peugeot 25,0	Lancia 48,7	Lancia 23,1	Kia 35,7	Chevrolet ¹ 33,3	
3	Opel 34,9	Citroën 21,4	Porsche 41,7	Alfa Romeo 21,6	Mitsubishi 32,9	Chrysler 28,3	
4	Renault 32,8	Fiat 21,4	Daihatsu 40,0	Jaguar 20,0	Saab 31,8	Hyundai 25,5	
5	Fiat 31,0	Mitsubishi 20,5	Renault 39,5	Chrysler 17,0	Lancia 30,8	Saab 25,0	
6	Lancia 30,8	Honda 20,4	Mercedes 38,0	Mercedes 16,9	Chevrolet ¹ 29,6	Alfa Romeo 24,5	
7	Chrysler 30,2	Opel 18,7	BMW 37,8	Toyota 15,8	Ford 28,1	Porsche 22,2	
8	Volkswagen 30,2	Chevrolet ¹ 18,5	Chevrolet ¹ 37,0	Fiat 14,7	Jaguar 26,7	Ford 21,3	
9	Audi 28,9	Lancia 17,9	Audi 36,8	Volvo 14,3	Mazda 26,6	Skoda 20,9	
10	Ford 28,2	Suzuki 16,1	Skoda 35,9	Audi 14,0	Renault 25,9	Seat 20,7	

AN WELCHEN WEITEREN BAUGRUPPEN TRATEN DIE HÄUFIGSTEN DEFEKTE AUF?

PLATZ	KAROSSERIE	INNENRAUM	HEIZUNG, LÜFTUNG, KLIMAAANLAGE	BELEUCHTUNG INSTRUMENTE	PLATZ	MARKE	„DREIMAL“ ODER HÄUFIGER
1	Mini 35,3	Lexus 36,4	Jaguar 20,0	Porsche 27,8	1	Chrysler	15,4
2	Subaru 26,9	Daihatsu 20,0	Skoda 16,5	Lancia 23,1	2	Jaguar	9,8
3	Seat 26,1	Alfa Romeo 18,6	Volvo 16,4	Mercedes 19,9	3	Renault	9,5
4	Smart 25,8	Saab 18,2	Nissan 15,2	Alfa Romeo 18,6	4	Fiat	8,9
5	Lancia 25,6	Mini 17,6	Chrysler 15,1	Toyota 17,9	5	Lancia	8,8
6	Hyundai 25,5	Chrysler 15,1	Chevrolet ¹ 14,8	Smart 17,7	6	Citroën	8,4
7	Porsche 25,0	BMW 13,8	Mini 14,7	Citroën 16,8	7	Mercedes	7,8
8	Mercedes 24,9	Toyota 13,0	Mercedes 14,6	Audi 16,6	8	Volkswagen	7,8
9	Chrysler 24,5	Nissan 12,8	Kia 14,3	Saab 15,9	9	Peugeot	7,8
10	Alfa Romeo 23,5	Peugeot 12,5	Opel 14,2	Volkswagen 15,8	10	Ford	6,8

¹ ehemals Daewoo

Bei gleichen Prozentwerten entscheiden die weiteren Stellen hinter dem Komma über die Platzierung

GUT BERATEN

Kompetente Verkäufer, günstige Finanzierungen und Garantien, gute Werkstätten – freundlicher Service ist auch bei den Vertragshändlern der Autohersteller immer noch nicht selbstverständlich

Die meisten Autohersteller haben in den vergangenen Jahren ihr Händler- und Werkstattnetz völlig umgekrempelt. Gleichzeitig sorgen sinkende Absatzzahlen für Druck. Umso wichtiger ist guter Service, der nicht viel kostet, aber große Wirkung zeigt. So darf man das Lächeln eines Verkäufers für selbstverständlich halten wie sein Wissen über die angebotenen Produkte.

Dass man sich darauf aber

keineswegs verlassen kann, zeigt der Service-Report der AUTO ZEITUNG, der sich erstmals ausschließlich mit den Vertragshändlern der Autohersteller befasst. Viele Kunden bemängeln Freundlichkeit und Kompetenz des Personals, aber auch die Präsentation und Auswahl der Ausstellungsfahrzeuge. Ein Problem, das natürlich besonders oft bei Herstellern mit großem Modell- und Motorenangebot auftaucht. Welcher VW-Händler kann schon alle Fahrzeuge in allen Versionen zur Probefahrt bereithalten? Auch des-

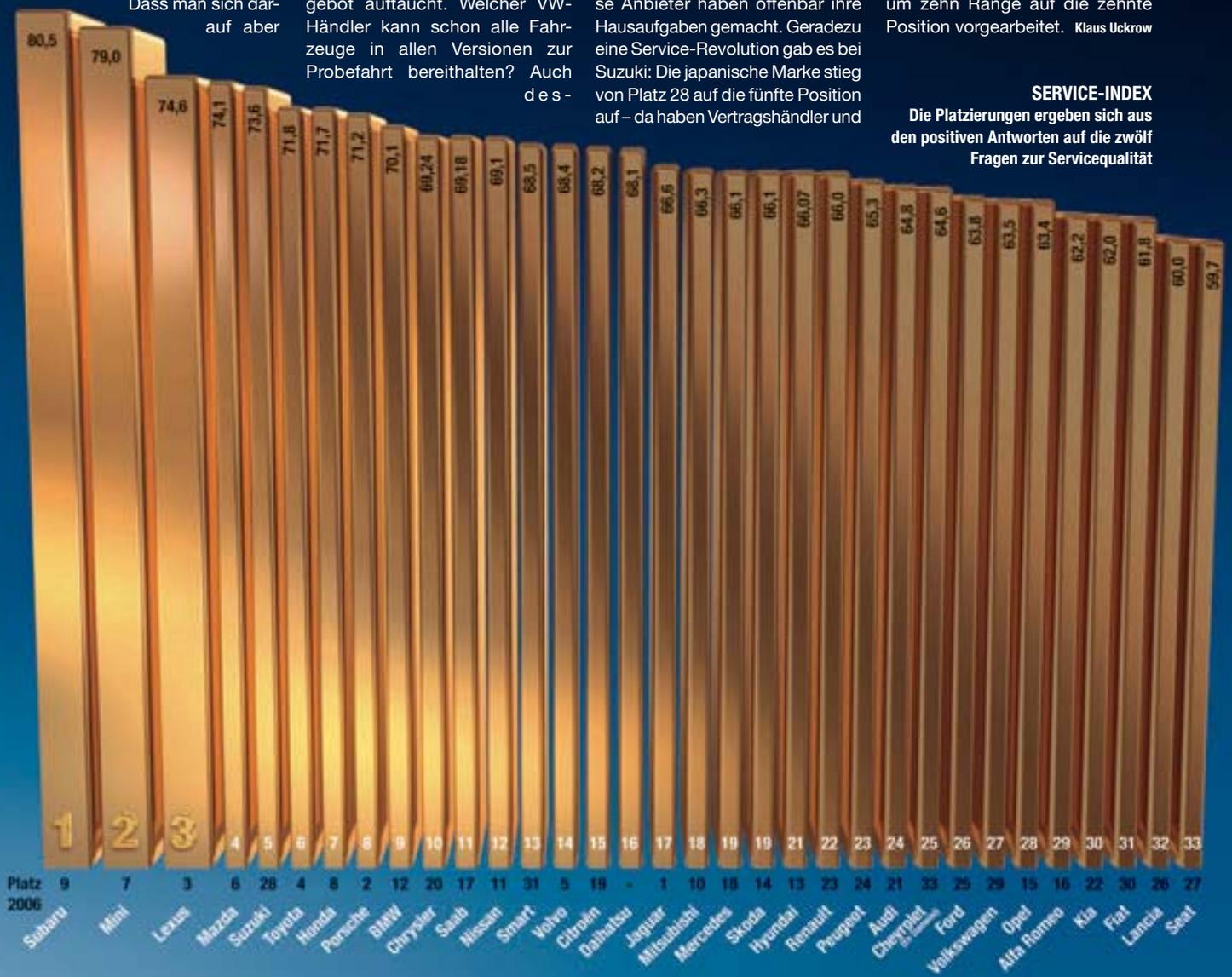
halb finden sich Mercedes, Renault, Peugeot, Audi, Ford, Volkswagen und Opel in der zweiten Hälfte des Service-Rankings wieder.

Der Umkehrschluss, dass Marken mit übersichtlicherem Angebot im Vorteil sind, bestätigt sich bei Subaru, Mini und Lexus. Subaru hat sich im Vergleich zum Vorjahr von Rang neun auf eins, Mini von sieben auf zwei verbessert. Lexus konnte Rang drei verteidigen. Diese Anbieter haben offenbar ihre Hausaufgaben gemacht. Geradezu eine Service-Revolution gab es bei Suzuki: Die japanische Marke stieg von Platz 28 auf die fünfte Position auf – da haben Vertragshändler und

Vertrieb gut gearbeitet. Mit Mazda, Toyota und Honda befinden sich drei weitere japanische Marken unter den Top Ten. Porsche auf dem achten und BMW auf dem neunten Rang sind die besten deutschen Hersteller. Die Stuttgarter Sportwagen-Spezialisten fielen allerdings um sechs Positionen zurück. Aus der anderen Richtung marschierte Chrysler nach vorn: Die frühere Daimler-Tochter hat sich um zehn Ränge auf die zehnte Position vorgearbeitet. **Klaus Uckrow**

SERVICE-INDEX

Die Platzierungen ergeben sich aus den positiven Antworten auf die zwölf Fragen zur Servicequalität



Wie zufrieden waren Sie mit der Präsentation der Fahrzeuge?

FRAGE 1 Mit geschmackvoll gestalteten Ausstellungsräumen und appetitlich arrangierten Fahrzeugen kann man Käufer anlocken

> **Es muss nicht immer der Glaspalast** sein – sonst wären die deutschen Premiumhersteller in diesem Kapitel uneinholbar vorn. Mini-Kunden mögen offenbar eher kleine, durchdesignte Ladenlokale – Platz eins. Und auch Subaru-Händler stehen nicht für Pracht und Protz. Mit Lexus, Porsche, BMW und Mercedes sind dann aber doch vier Premiumhersteller unter den Top Ten. Marken wie Volvo (11.), Audi (13.) oder Jaguar (23.) haben noch Nachholbedarf. Aber auch Volkswagen (21.), Opel (22.) und Ford (27.) müssen sich was einfallen lassen.



Hier gibt es ein Lebensgefühl zu kaufen – und natürlich den einen oder anderen Mini

BEWERTUNG DER PRÄSENTATION DER FAHRZEUGE

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Mini	90,1	17	Saab	67,6
2	Subaru	82,1	18	Alfa Romeo	67,3
3	Lexus	80,0	19	Renault	65,2
4	Porsche	79,5	20	Peugeot	65,0
5	BMW	75,5	21	Volkswagen	65,0
6	Chrysler	75,4	22	Opel	62,9
7	Toyota	74,8	23	Jaguar	62,5
8	Mercedes	74,1	24	Nissan	62,3
9	Mazda	73,9	25	Skoda	62,2
10	Suzuki	71,9	26	Citroën	61,0
11	Volvo	71,9	27	Ford	60,7
12	Smart	70,7	28	Hyundai	58,2
13	Audi	70,4	29	Lancia	56,3
14	Mitsubishi	69,9	30	Fiat	56,1
15	Honda	68,8	31	Daihatsu	54,1
16	Kia	68,0	32	Seat	50,7
			33	Chevrolet (Ex-Daewoo)	49,0

Wie groß war die Neuwagen-Auswahl bei Ihrem Händler?

BEWERTUNG DER AUSWAHL AN VORHANDENEN FAHRZEUGEN

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Mini	82,7	17	Audi	58,0
2	Subaru	76,2	18	Nissan	57,9
3	Mazda	70,2	19	Opel	57,6
4	Porsche	69,9	20	Volkswagen	57,3
5	Suzuki	69,2	21	Mitsubishi	57,2
6	BMW	68,9	22	Alfa Romeo	56,9
7	Mercedes	65,5	23	Citroën	56,6
8	Toyota	64,5	24	Renault	56,3
9	Volvo	62,1	25	Chrysler	56,1
10	Lexus	61,7	26	Kia	55,7
11	Honda	61,5	27	Peugeot	55,2
12	Chevrolet (Ex-Daewoo)	59,2	28	Fiat	52,6
13	Ford	58,8	29	Seat	50,7
14	Saab	58,8	30	Hyundai	50,0
15	Skoda	58,8	30	Jaguar	50,0
16	Smart	58,6	30	Lancia	50,0
			33	Daihatsu	48,6

FRAGE 2 Autos will man anschauen, anfassen und in ihnen Probe sitzen. Nur Prospekte durchzublättern, reicht den meisten potenziellen Käufern nicht

> **Nehmen wir den Kombi oder die Limousine?** Wer vor dieser Frage steht, will die Autos sehen, fühlen, riechen, alles ausprobieren – 30 000 oder 40 000 Euro gibt man schließlich nicht auf Verdacht aus. Bei diesem Kriterium sind natürlich Hersteller im Vorteil, die nur wenige unterschiedliche Modelle im Angebot haben. Dementsprechend sind Mini, Subaru, Porsche und Suzuki ganz weit vorn. Aber auch BMW, Mercedes und Lexus punkten hier mit ihren meist großzügig angelegten Autohäusern. Das Ergebnis von Smart (16.) und Audi (17.)

überrascht. Dass Massenhersteller mit großem Angebot hier ihre Probleme haben, ist nicht weiter verwunderlich – nur große Autohäuser, beispielsweise von Opel (19.) oder Renault (24.), können alle Modelle in ausreichender Anzahl auf dem Hof oder der Ausstellungshalle bereitstellen haben. Marken wie Daihatsu (33.), Lancia (30.), Jaguar (30.), Hyundai (30.) oder Seat (29.) sind wohl vorwiegend mit kleineren Autohäusern und weniger Kapital und weniger Platz verbunden – oder werden bevorzugt als Zweitmarke eines Händlers angeboten.

Wie gut fanden Sie die Beratung bei Ihrem Händler insgesamt?

FRAGE 3 Kompetente Beratung und seriöse Empfehlungen sollten selbstverständlich sein. Leider nicht überall, wie die Umfrage zeigt

> **Auch bei der Bewertung der Beratungsqualität** liegen Mini und Subaru vorn, Porsche ist diesmal wieder Dritter. Händler und Verkäufer dieser drei Marken betreiben ihr Geschäft offenbar mit Leidenschaft und Engagement. Bei Suzuki, im vergangenen Jahr noch auf Platz 18, scheint sich im Vertrieb viel getan zu haben. Eine Kompetenzwüste sind nach wie vor viele Chevrolet-Autohäuser. Die General Motors-Tochter landet wie 2006 abgeschlagen auf dem letzten Platz. Erfreulich: Insgesamt fühlten sich die Autokäufer 2007 deutlich besser beraten.



Kompetente Beratung: In Porsche-Autohäusern fühlen sich die Kunden gut aufgehoben

Bei gleichen Prozentwerten entscheiden die weiteren Stellen hinter dem Komma über die Platzierung

BEWERTUNG DER BERATUNGEN INSGESAMT

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Mini	88,9	17	Mitsubishi	75,1
2	Subaru	86,9	18	Citroën	73,9
3	Porsche	83,6	19	Audi	73,8
4	Lexus	83,3	20	Renault	73,3
5	Suzuki	82,9	21	Skoda	73,1
6	Chrysler	82,5	22	Daihatsu	73,0
7	Toyota	82,4	23	Peugeot	72,8
8	Honda	81,3	24	Ford	72,4
9	Mazda	81,3	25	Volkswagen	71,5
10	Saab	80,9	26	Hyundai	71,4
11	BMW	79,8	27	Opel	69,9
12	Nissan	79,4	28	Alfa Romeo	68,6
13	Jaguar	79,2	29	Fiat	67,1
14	Volvo	78,1	30	Lancia	66,7
15	Smart	76,7	31	Seat	66,3
16	Mercedes	75,9	32	Kia	66,0
			33	Chevrolet (Ex-Daewoo)	61,2

Wie gut war die Kompetenz des Personals bei Ihrem Autokauf?

FRAGE 4 Autoverkäufer, die sich wirklich auskennen und gut beraten, schaffen Vertrauen beim Kunden. Subaru und Lexus liegen wieder vorn



Mini-Verkäufer verstehen ihr Handwerk: 86 Prozent ihrer Kunden fühlen sich gut beraten

> **Autoverkäufer ist ein Ausbildungsberuf.** Trotzdem scheinen in der Branche viele ungelernete Kräfte tätig zu sein. Einzige Ausnahme: die japanischen Hersteller. Denn bis auf Mini (3.) und Porsche (5.) machen Marken von Subaru bis Daihatsu die Top Ten unter sich aus. Europäische und koreanische Anbieter bilden zusammen mit Chrysler das Verfolgerfeld. Bei Lancia (31.), Chevrolet (32.) und Seat (33.) fühlt sich nicht einmal jeder dritte Käufer gut beraten. Wie viele Interessenten durch schlechte Verkäufer abgeschreckt wurden, ist ein anderes Kapitel.

BEWERTUNG DER FACHKENNTNIS DES PERSONALS

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Subaru	86,9	17	Smart	74,1
2	Lexus	86,7	18	Hyundai	73,5
3	Mini	86,4	19	Saab	73,5
4	Mazda	84,5	20	Alfa Romeo	73,2
5	Porsche	83,6	21	Renault	73,0
6	Suzuki	82,9	22	Ford	72,7
7	Toyota	81,9	23	Peugeot	72,5
8	Honda	80,2	24	Audi	71,5
9	Mitsubishi	78,6	25	Volkswagen	71,0
10	Daihatsu	78,4	26	Jaguar	70,8
11	BMW	78,2	27	Fiat	70,6
12	Nissan	77,3	28	Opel	70,3
13	Citroën	76,8	29	Chrysler	70,2
14	Skoda	76,1	30	Kia	70,1
15	Mercedes	75,7	31	Lancia	68,8
16	Volvo	74,6	32	Chevrolet (Ex-Daewoo)	65,3
			33	Seat	64,6

Wie bewerten Sie die Freundlichkeit des Personals beim Autokauf?

BEWERTUNG DER HÖFLICHKEIT DES VERKAUFSPERSONALS

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Daihatsu	97,3	17	Mercedes	86,7
2	Subaru	94,0	18	Suzuki	86,3
3	Mini	93,8	19	Citroën	85,7
4	Lexus	91,7	20	Renault	85,7
5	Mazda	91,1	21	Audi	85,0
6	Nissan	89,9	22	Skoda	84,8
7	Smart	89,7	23	Alfa Romeo	83,7
8	Chrysler	89,5	24	Opel	83,6
9	BMW	89,3	25	Volkswagen	83,4
10	Honda	89,1	26	Jaguar	83,3
11	Porsche	89,0	27	Peugeot	83,1
12	Toyota	88,8	28	Ford	82,7
13	Saab	88,2	29	Lancia	81,3
14	Mitsubishi	87,3	30	Chevrolet (Ex-Daewoo)	79,6
15	Volvo	87,1	31	Fiat	79,6
16	Hyundai	86,7	32	Seat	78,9
			33	Kia	77,3

FRAGE 5 Freundlichkeit gehört zum Kleinen Einmaleins des Verkaufens. In einigen Autohäusern fehlt es sogar an solchen Selbstverständlichkeiten

> **Der Kunde ist König,** der Autohändler ist Kaiser. Nach diesem Motto scheint es immer noch bei den Händlern einiger Hersteller zuzugehen. Oder schlägt die schlechte Stimmung in einigen Betrieben auch auf die Laune des Personals? Wie auch immer: Bei Kia (33.), Seat (32.), Fiat (31.) oder Chevrolet (30.) scheint einiges schief zu laufen: Dort wird im Durchschnitt jeder vierte Käufer, der immerhin einen fünfstelligen Euro-Betrag abliefern, zum Dank auch noch angemault. Chevrolet, Kia und Fiat gehörten bereits im vergangenen Jahr zu den Schluss-

lichtern im Freundlichkeits-Ranking. Aber auch andere Marken haben keinen Grund, sich auf ihren Lorbeeren auszuruhen: Rang 28 für Ford, Rang 25 für Volkswagen und Rang 24 für Opel sind ebenfalls ziemlich bescheiden, Mercedes ist auf Platz 17 nur unwesentlich besser. Wie so oft sind auch hier unter den besten 15 fast alle japanischen Anbieter, deren Personal den unmittelbaren Zusammenhang zwischen Höflichkeit und Verkaufserfolg offenbar erkannt haben. Nur bei Suzuki scheint es noch einigen Nachholbedarf zu geben.

Wie fanden Sie die Probefahrtmöglichkeiten bei Ihrem Autohaus?

FRAGE 6 Noch ein Punkt aus dem kleinen Verkaufs-Einmaleins: Mit einer Probefahrt gewinnen Autohäuser Kunden. Bitte weitersagen!

> **Frage des Kunden:** „Ich würde den Wagen gern nach Feierabend ausprobieren.“ Antwort des Verkäufers: „Das geht nicht, mit dem fahre ich abends nach Hause.“ So oder ähnlich läuft es immer noch in manchen Autohäusern. Während zur selben Zeit die Autohersteller mit aufwändigen Aktionen für Probefahrten werben. Auch bei dieser Frage schnitten wieder einmal die japanischen Marken auffällig gut ab, mit Chrysler (4.), Mini (6.) und Smart (9.) konnten sich immerhin auch drei andere Hersteller unter den besten Zehn platzieren.



Eine Probefahrt, dazu eine ausführliche Einweisung: Bei Honda stimmt der Service meistens

BEWERTUNG DER PROBEFAHRT-MÖGLICHKEIT BEIM AUTOKAUF

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Daihatsu	94,6	17	Lancia	83,3
2	Lexus	93,3	18	Nissan	82,6
3	Honda	92,2	19	Renault	81,7
4	Chrysler	91,2	20	Saab	80,9
5	Mitsubishi	90,2	21	Hyundai	80,6
6	Mini	90,1	22	Mercedes	80,5
7	Mazda	89,2	23	Alfa Romeo	79,7
8	Subaru	88,1	24	Jaguar	79,2
9	Smart	87,1	25	Ford	79,1
10	Suzuki	87,0	26	Citroën	79,0
11	Porsche	86,3	27	Audi	78,9
12	Toyota	84,5	28	Opel	78,6
13	BMW	83,7	29	Skoda	77,4
14	Chevrolet (Ex-Daewoo)	83,7	30	Volkswagen	77,3
15	Volvo	83,6	31	Fiat	77,2
16	Peugeot	83,4	32	Seat	76,9
			33	Kia	76,3

Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem Autokauf mit den Rabatten?

FRAGE 7 Ein ordentlicher Nachlass gehört heute zum guten Ton. Aber in dieser Rubrik liegen Hersteller und Händler ungern auf den vorderen Plätzen

> **Zehn, zwölf oder mehr Prozent Nachlass** sind keine Seltenheit. Wer weniger Rabatt aushandelt, fühlt sich fast schon übervorteilt. Bei den Ergebnissen zu dieser Frage bietet sich ein anderes Bild: Porsche, Smart und Mercedes auf den hinteren Plätzen werden ihrem Ruf gerecht. In Spitzenpositionen liegen Subaru, Jaguar und Citroën. VW (28.), Opel (24.), aber auch Fiat (30.) werden mit ihren Positionen zufrieden sein. Wie andere Marken auch gewähren sie Nachlässe meist über Finanzierungen oder Inzahlungnahmen von Gebrauchtwagen.



Mit den von Saab-Händlern gewährten Rabatten sind die Käufer der schwedischen Marke zufrieden

BEWERTUNG DER GEWÄHRTEN RABATTE

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Subaru	77,4	17	Renault	58,7
2	Jaguar	75,0	18	Lancia	58,3
3	Citroën	70,2	19	Toyota	56,4
4	Saab	69,1	20	Seat	55,8
5	Mazda	65,8	21	BMW	55,3
6	Suzuki	65,8	22	Chrysler	54,4
7	Honda	64,6	23	Mini	54,3
8	Hyundai	64,3	24	Opel	53,7
9	Lexus	63,3	25	Kia	53,6
10	Daihatsu	62,2	26	Audi	53,5
11	Volvo	62,1	27	Alfa Romeo	52,9
12	Skoda	61,7	28	Volkswagen	52,3
13	Chevrolet (Ex-Daewoo)	61,2	29	Mitsubishi	51,4
14	Nissan	60,3	30	Fiat	48,1
15	Peugeot	59,4	31	Mercedes	42,5
16	Ford	58,7	32	Smart	41,4
			33	Porsche	41,1

Wie gut waren die Finanzierungsangebote Ihres Autohauses?

BEWERTUNG DER FINANZIERUNGSANGEBOTE

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Suzuki	67,8	17	Jaguar	50,0
2	Chevrolet (Ex-Daewoo)	67,3	18	Fiat	49,8
3	Subaru	66,7	19	Seat	49,7
4	Smart	60,3	20	Mini	49,4
5	Mazda	58,6	21	Peugeot	49,1
6	Honda	57,8	22	Alfa Romeo	49,0
7	Mitsubishi	57,8	23	Kia	48,5
8	Hyundai	56,1	24	BMW	47,8
9	Toyota	55,9	25	Opel	47,6
10	Citroën	55,1	26	Ford	47,5
11	Renault	54,9	27	Volkswagen	47,3
12	Skoda	54,5	28	Audi	46,0
13	Daihatsu	54,1	29	Lancia	45,8
14	Lexus	51,7	30	Saab	44,1
15	Nissan	51,0	31	Volvo	43,0
16	Chrysler	50,9	32	Porsche	41,1
			33	Mercedes	39,2

FRAGE 8 Gute Konditionen und eine vernünftige Finanzierung sind für viele Kunden wichtige Voraussetzungen für eine Kaufentscheidung

> **Autoverkäufer haben viele Möglichkeiten**, ihren Kunden geldwerte Vorteile zu bieten – zum Beispiel eine günstige Finanzierung mit 0,0, 0,9 oder 1,9 Prozent Zinsen. Wer dazu noch das passende Paket mit den richtigen Versicherungen schnürt, ist auf der sicheren Seite. Die Befragungsergebnisse zeigen, dass einige Marken gezielt auf diese Marketingmaßnahmen setzen. Smart, bei Rabatten auf dem vorletzten Platz, rangiert hier zum Beispiel an vierter Position. Saab, bei Nachlässen großzügig, ist wiederum bei günstigen Finanzierungen knauseriger. Suzuki, Subaru, Mazda,

Honda, Hyundai und Citroën, die bei beiden Fragen unter die jeweils besten zehn kamen, scheinen ihren Kunden optimale Pakete zu schnüren. Die Premiumhersteller zeigen sich auch bei den Finanzierungen eher zurückhaltend. Mercedes, Porsche, Volvo, Audi, BMW und Mini gehören der zweiten Hälfte der Ergebnisliste an. Sie locken Kunden meist nicht mit günstigen Kreditzinsen, sondern eher mit niedrigen Leasingraten. Davon profitieren dann in erster Linie gewerbliche Kunden. Opel, hier auf Platz 25, setzt auch bei privaten Käufern auf günstige Leasingpakete.

Wie wurde bei der Abholung über das Fahrzeug informiert?

FRAGE 9 Eine ausführliche Einweisung ins neue Auto sollte in der Automobilbranche selbstverständlich sein. Es gibt aber noch Defizite

> **Autos werden immer komplizierter**, die Bedienungsanleitungen erreichen fast Telefonbuch-Format. Schön, wenn sich der Verkäufer dann Zeit für eine ausführliche Einweisung nimmt. Bei Daihatsu, Mini und Subaru scheint das die Regel zu sein, bei Lancia und Opel eher die Ausnahme. Wie bei vielen Fragen zum Service schneiden auch hier japanische Hersteller sehr gut ab. Lediglich Mitsubishi fällt mit Platz 23 etwas aus dem Rahmen. Die deutschen Marken positionieren sich bis auf Porsche, BMW und Mercedes in der zweiten Hälfte.



Bei Daihatsu scheint man sich bei der Abholung des Autos noch Zeit für den Kunden zu nehmen

BEWERTUNG DER ERKLÄRUNG BEI DER FAHRZEUGABHOLUNG

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Daihatsu	94,6	17	Alfa Romeo	79,1
2	Mini	90,1	18	Hyundai	78,6
3	Subaru	88,1	19	Skoda	76,9
4	Porsche	86,3	20	Renault	76,7
5	Mazda	84,5	21	Smart	76,7
6	Chrysler	84,2	22	Audi	76,4
7	Toyota	83,7	23	Mitsubishi	76,3
8	Lexus	83,3	24	Chevrolet (Ex-Daewoo)	75,5
9	Nissan	82,6	25	Ford	75,0
10	Suzuki	82,2	26	Peugeot	74,6
11	Honda	81,8	27	Volkswagen	74,3
12	BMW	81,0	28	Kia	73,2
13	Saab	80,9	29	Fiat	73,0
14	Volvo	80,1	30	Seat	72,1
15	Mercedes	79,5	31	Jaguar	70,8
16	Citroën	79,4	32	Mercedes	70,8
			33	Opel	70,8

Bei gleichen Prozentwerten entscheiden die weiteren Stellen hinter dem Komma über die Platzierung

Wie zufrieden sind Sie mit dem Werkstatt-Service?

FRAGE 10 Kompetente Meister und zuverlässige Mechaniker sorgen für hohe Kundenzufriedenheit. Die Werkstatt-Qualität stimmt aber nicht überall

> **Reparaturen kosten viel Geld**, dafür erwartet der Kunde ordentliche Qualität und guten Service. Saab, Lexus und Subaru können hier am stärksten punkten. Neben den japanischen Herstellern schneiden auch Mini, BMW und Porsche in diesem Kapitel gut ab. Volvo, Citroën und Smart liegen im Mittelfeld. Das Tabellenende zieren südeuropäische Hersteller wie Lancia, Alfa Romeo und Seat. Auch die Koreaner Kia (31.), Hyundai (27.) und Chevrolet (26.) überzeugen nicht. Bei Mercedes (17.) und Audi (20.) gibt es ebenfalls Diskussionsbedarf.



Auch bei den Werkstätten rangiert Mini unter den besten zehn, hier stimmt der Service

BEWERTUNG DER WERKSTÄTTLEISTUNG

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Saab	83,7	17	Mercedes	72,5
2	Lexus	81,8	18	Opel	72,1
3	Subaru	80,8	19	Jaguar*	71,4
4	Mazda	80,1	20	Audi	70,8
5	Daihatsu	80,0	21	Peugeot	70,8
6	Suzuki	79,2	22	Volkswagen	70,8
7	Porsche	78,1	23	Fiat	70,5
8	BMW	77,9	24	Skoda	69,7
9	Mini	77,8	25	Renault	69,6
10	Toyota	77,2	26	Chevrolet (Ex-Daewoo)	69,2
11	Nissan	76,7	27	Hyundai	68,9
12	Chrysler	76,5	28	Mitsubishi	67,6
13	Volvo	75,2	29	Ford	67,2
14	Citroën	75,1	30	Seat	66,9
15	Smart	74,1	31	Kia	60,5
16	Honda	73,8	32	Alfa Romeo	60,4
			33	Lancia	55,6

Wie bewerten Sie die Garantieleistungen?

FRAGEN 11 BIS 12 Ärgerlich, wenn beim neuen Auto Defekte auftreten. Wie gut sind Kulanz, Gewährleistung und Garantien der Hersteller?

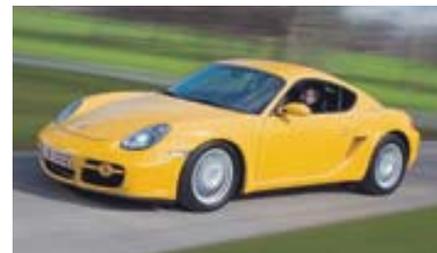
> **Bis auf BMW bieten** alle von uns aufgeführten Marken freiwillige Garantien von mindestens zwei und längstens fünf Jahren (Kia c'eed/Sportage). Die bayrischen Autobauer beschränken sich auf die allerdings freiwillig erweiterte gesetzliche Gewährleistung von zwei Jahren. Trotzdem landen sie bei dieser Umfrage auf Rang 14, während Kia im Garantie-Ranking auf Rang 23 positioniert wird. Offenbar spielt hier das subjektive Empfinden der Autofahrer eine entscheidende Rolle.

Mit Mini, Subaru und Lexus liegen auch bei Garantien/Gewährleistung wieder drei Marken an der Spitze, die von ihren Kunden beim Service generell sehr positiv wahrgenommen werden. Jaguar und Saab können sich bei diesem Thema unter den besten zehn behaupten.

Bis auf BMW (14.) und Porsche (12.) haben die deutschen Hersteller bei den Garantien und Gewährleistungen keinen besonders guten Ruf. Das gilt auch bei der Kulanz, die dann greift, wenn alle Garantien abgelaufen sind. Nur Porsche, BMW und Mercedes platzieren sich in der ersten Hälfte, Opel, Ford, Volkswagen und Audi rangieren weiter hinten. Daihatsu, sonst einer der Gewinner unserer Service-Befragung, landet hier sogar auf dem letzten Rang. Fast umgekehrt verhält es sich mit Chevrolet/Daewoo: Die koreanische GM-Tochter wird von ihren Kunden eher kritisch beurteilt. Bei der Kulanz zeigen sich Händler und Hersteller aber offenbar recht großzügig. Jedenfalls erreicht die Marke mit Rang vier ihre beste Position in der Leserbefragung der AUTO ZEITUNG.



Fahrer des Suzuki Swift dürfen mit guten Garantien und bei der Kulanz mit Entgegenkommen rechnen



Die Garantien von Porsche reißen keinen Kunden vom Hocker, die Kulanz wird aber gelobt



Auch bei Smart stimmen Garantien und Kulanz, sagen die Fahrer der Marke

BEWERTUNG GEWÄHRLEISTUNG/GARANTIE

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Mini	77,8	17	Mercedes	55,2
2	Subaru	76,9	18	Peugeot	54,9
3	Lexus	72,7	19	Renault	54,5
4	Toyota	68,9	20	Skoda	53,7
5	Jaguar	64,3	21	Opel	52,7
6	Smart	62,1	22	Fiat	52,6
7	Nissan	61,2	23	Kia	52,6
8	Saab	60,5	24	Ford	51,1
9	Suzuki	60,4	25	Chrysler	51,0
10	Citroën	60,0	26	Audi	50,6
11	Mazda	59,6	27	Chevrolet (Ex-Daewoo)	50,0
12	Porsche	59,4	27	Daihatsu	50,0
13	Honda	58,3	29	Volkswagen	49,7
14	BMW	57,0	30	Seat	46,7
15	Volvo	56,0	31	Mitsubishi	45,6
16	Hyundai	55,6	32	Alfa Romeo	44,8
			33	Lancia	44,4

BEWERTUNG DER KULANZLEISTUNG

PLATZ	MARKE	% GESAMT	PLATZ	MARKE	% GESAMT
1	Mini	66,7	17	Skoda	44,1
2	Subaru	61,5	18	Fiat	44,0
3	Porsche	56,3	19	Toyota	43,1
4	Chevrolet (Ex-Daewoo)	53,8	20	Jaguar	42,9
5	Honda	51,2	21	Peugeot	42,8
6	Mazda	50,3	22	Renault	42,7
7	Smart	50,0	23	Volkswagen	42,3
8	Chrysler	49,0	24	Audi	42,1
9	Hyundai	48,9	25	Kia	42,1
10	Suzuki	47,9	26	Saab	41,9
11	Nissan	47,4	27	Opel	41,3
12	Volvo	47,2	28	Ford	40,0
13	BMW	46,5	29	Lancia	38,9
14	Citroën	45,9	30	Mitsubishi	38,2
15	Mercedes	45,7	31	Seat	37,3
16	Lexus	45,5	32	Alfa Romeo	30,2
			33	Daihatsu	30,0