

Treue gibt es nicht umsonst

42 700 Leser haben beim ADAC-Praxistest ihr Fahrzeug und ihre Werkstätten beurteilt: Ganz vorn liegen die Kleinen: Subaru, Lexus und Jaguar. Warum das so ist, erklären wir hier

Zufriedene Kunden kosten Geld – und der Einsatz ist trotzdem jeden Cent wert. Wie viel genau, beschreibt ein Marketing-Strategie eines Fahrzeugherstellers so: »Nehmen wir mal an, wir müssten einen Euro investieren, um einen aktuellen Kunden so zufriedenzustellen, dass er das nächste Mal automatisch wieder ein Auto von uns kauft. Dann würde es mindestens zehn Euro kosten, ihn in einigen Jahren wieder zurückzugewinnen,



Enttäuschung: Mini erfüllt die Erwartungen der Kunden nicht

wenn er sich mal so geärgert hat, dass er inzwischen ein anderes Fabrikat fährt.«

Nur zufriedene Kunden sind auch treu. Doch wie ist die aktuelle Stimmung unter den deutschen Autofahrern? 42 700 ADAC-Mitglieder füllten beim großen ADAC-Praxistest den detaillierten Fragebogen aus, den wir in der Juli-Motorwelt und gleichzeitig im Internet bereitstellten. Bei der wohl umfangreichsten Leserbefragung zum Thema Zufriedenheit der Autofahrer wurden

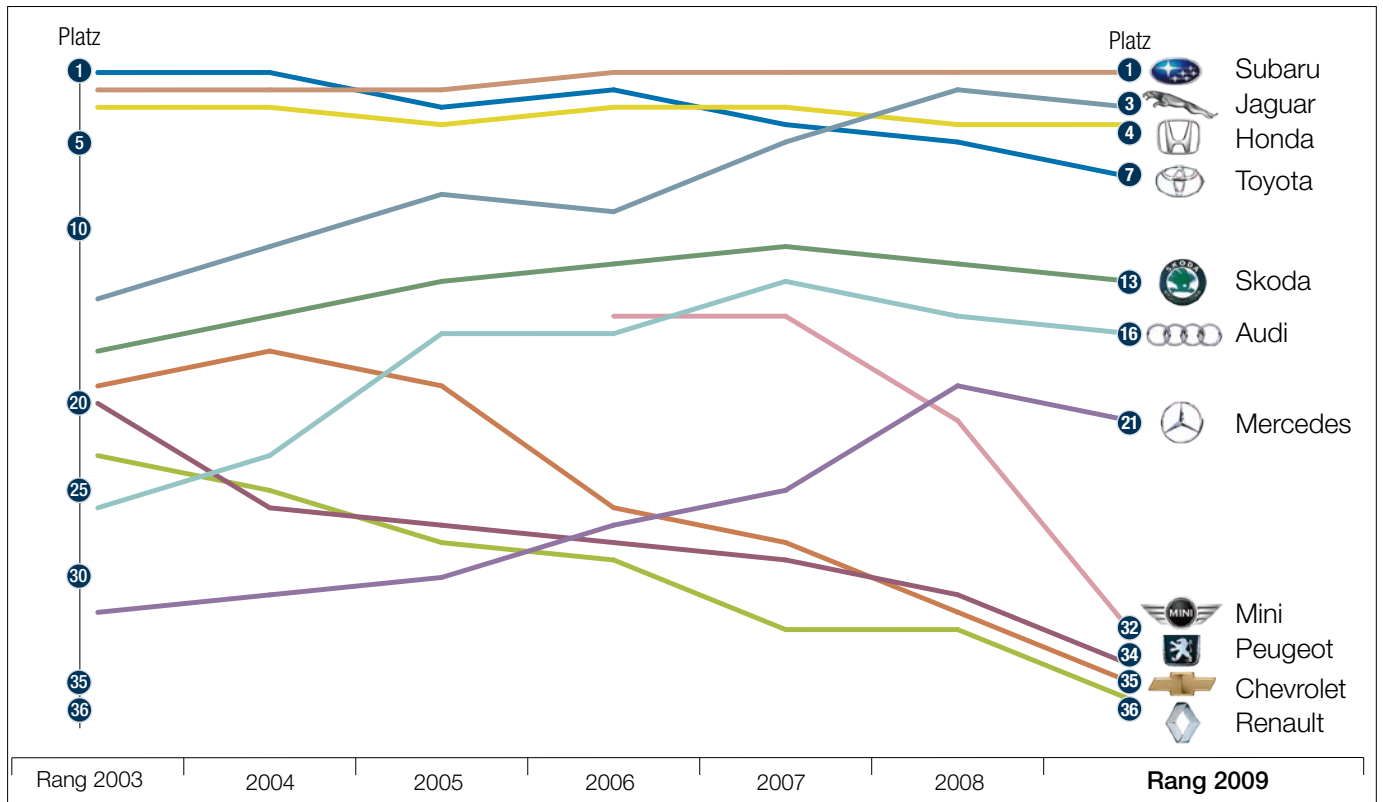
nicht nur die Alltagsqualitäten des eigenen Wagens abgefragt, sondern auch die Erfahrungen mit den Werkstätten des jeweiligen Herstellers oder Importeurs. Als Antwort zum Ankreuzen war eine Beurteilungsspanne von »sehr zufrieden« bis »gar nicht zufrieden« vorgegeben, was – angelehnt an die üblichen Schulzensuren – einer Notenskala von 1 bis 5 entspricht.

AUTO. Welcher der 36 ausgewerteten Hersteller (siehe Tabelle Seite 32) baut aus Sicht der deutschen Käufer die besten Autos? Im ersten Themenkomplex des Beurteilungsbogens mussten für das eigene Auto 14 Fragen zu Zuverlässigkeit, Qualität und Fahrzeugeigenschaften beantwortet werden – von der Elektronik bis zum Fahrspaß.

Der eindeutige Sieger in der Kategorie Produkt ist die Marke Lexus, deren Modelle teilweise mit der Traumnote 1,0 bewertet wurden. Der in diesem Jahr zum ersten Mal aufgelistete noble Ableger von ▶



Seriensieger: Subaru gewinnt den Praxistest zum vierten Mal in Folge



Die Platzierungen ausgewählter Marken seit sechs Jahren: Ganz oben besetzt der Allradspezialist Subaru die Spitze, Honda bleibt stabil dahinter, und Toyota fällt von Rang 1 auf 7 – überholt vom Aufsteiger Jaguar. Zeitlos beständig ist die Kurve des Preis-Leistungs-Spezialisten Skoda, während die früher sehr kritisch beurteilten Premium-Marken Audi und Mercedes in der Beliebtheit steigen. Am wenigsten zufrieden sind die Kunden von Peugeot, Chevrolet und Renault

Seit 2009 Erweiterung von 32 auf 36 ausgewertete Marken

Toyota konzentriert sich aktuell auf exklusive Nischenprodukte mit hoher Qualität, würde zukünftig mit moderner Hybridtechnik aber auch gern ins Mittelklassesegment expandieren.

Hier haben die Modelle der Konzernmutter Toyota wieder Platz gemacht, nachdem sie die Ergebnislisten der ersten ADAC-Kundenzufriedenheitsstudien von 2003 und 2004 noch unangefochten dominierten: Aktuell belegen Auris & Co. in der Autowertung nur den 10. Platz. Was ist passiert? Toyota hat es geschafft, der größte Autohersteller der Welt zu werden. Doch für dieses Ziel blieben viele – kostenintensive – Maßnahmen zur Qualitätssicherung auf der Strecke. Und das fällt nicht nur den ADAC-Ingenieuren beim Erstellen der Pannenstatistik, auf sondern auch jedem einzelnen Toyota-Fahrer. Größe allein zählt



Aufstieg: Die Kunden beurteilen Mercedes inzwischen besser

nichts: Das musste der Ex-Branchenführer GM schmerzlich erfahren – und das beachtet hoffentlich auch der VW-Konzern, der den Gipfel erklimmen will.

Auf Rang 2 geschafft haben es die Jaguar-Modelle, die im Praxistest 2003 auf Rang 14 starteten. Das Erfolgsrezept: eine Modellpalette, die zwar keinen Kleinwagen, aber dafür einen Diesel-Kombi bietet, zeitloses Design und eine inzwischen zuverlässige Technik. Für die zeichnet der Interimsbesitzer Ford verantwortlich – die Früchte erntet der indische Tata-Konzern als heutiger Eigentümer.

Subaru kann seine Modelle Justy, Impreza, Forester, Outback, Legacy und Tribeca auf Rang 3 platzieren. Der Kunde honoriert damit den

(fast immer) serienmäßigen Allradantrieb, die gute Fahrzeugqualität und – gerade in Zeiten hoher Spritpreise – das breite Angebot mit günstigem Flüssiggas.



Wie im richtigen Leben: Audi nur knapp hinter dem Rivalen BMW

Das allein ist aber kein Erfolgsgarant – wie der zweite Flüssiggas-Pionier Chevrolet feststellen muss. Bis 2005 hieß die GM-Tochter noch Daewoo. Der Label-Wechsel brachte zwar in Europa den erhofften Absatzschub, doch gleichzeitig sank die Zufriedenheit der Daewoo-/Chevrolet-Fahrer mit ihren Autos in den

Praxistest 2009

Wie zufrieden sind Sie mit ...

Rang	Hersteller	... Ihrer Marke?	... Ihrem Auto?	... Ihrer Werkstatt?
1	Subaru	1,23	1,29	1,28
2	Lexus	1,29	1,23	1,38
3	Jaguar	1,29	1,26	1,42
4	Honda	1,33	1,35	1,43
5	Dacia	1,35	1,39	1,61
6	Mitsubishi	1,42	1,47	1,48
7	Toyota	1,42	1,47	1,47
8	Porsche	1,44	1,31	1,56
9	Volvo	1,44	1,39	1,52
10	Mazda	1,52	1,55	1,56
11	Daihatsu	1,53	1,50	1,60
12	Lancia	1,55	1,47	1,57
13	Skoda	1,56	1,57	1,67
14	Suzuki	1,57	1,66	1,58
15	BMW	1,59	1,48	1,71
16	Audi	1,62	1,50	1,80
17	Hyundai	1,63	1,62	1,71
18	Jeep	1,65	1,54	1,59
19	Saab	1,67	1,59	1,71
20	Nissan	1,67	1,64	1,67
21	Mercedes	1,70	1,65	1,77
22	Seat	1,71	1,72	1,71
23	Citroën	1,72	1,67	1,77
24	Chrysler	1,72	1,56	1,82
25	Alfa Romeo	1,74	1,64	1,91
26	Opel	1,75	1,73	1,76
27	Land Rover	1,77	1,72	1,84
28	VW	1,80	1,72	1,88
29	Ford	1,80	1,74	1,81
30	Kia	1,83	1,82	1,85
31	Smart	1,93	1,78	1,92
32	Mini	1,93	1,81	2,04
33	Fiat	2,01	1,87	1,99
34	Peugeot	2,02	1,90	1,97
35	Chevrolet	2,10	1,92	1,96
36	Renault	2,44	2,36	2,35

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

Keller – von damals Rang 19 auf den aktuell vorletzten Platz 35. Schlimmer dran ist – wie in den letzten beiden Jahren – nur noch Renault. Die Franzosen leiden massiv unter den Qualitätsproblemen ihrer Fahrzeuge. Die Zahlen der ADAC-Pannenstatistik der letzten drei Jahre zeigen zwar klar nach oben, doch bis sich das im Praxistest niederschlägt, dauert es noch.

WERKSTATT. Renault wird die rote Laterne bei der Beurteilung der Service-Betriebe nicht los. Doch das liegt nicht unbedingt an der Qualität der Werkstätten, sondern auch an der Tatsache, dass Renault-



Verlierer: Seit drei Jahren hat Renault die unzufriedensten Kunden

Fahrer häufiger als andere dort sind – und deswegen mehr Gelegenheit haben, schlechte Erfahrungen zu machen.

Auf Mini-Fahrer trifft dies nicht zu, denn deren Fahrzeuge sind in der Pannenstatistik Spitze. Und doch erreichen die Mini-Werkstätten nur den vorletzten Platz. Warum? Weil spätestens in der Werkstatt die Erwartungen nicht mit der Wirklichkeit deckungsgleich sind. Konkret: Der Mini-Fahrer kauft eben keinen Kleinwagen wie den Kia Picanto oder den Daihatsu Cuore, sondern für drei Mal so viel Geld einen teuren Mini. Aber: In der Werkstatt wird er trotzdem nicht auf dem roten Teppich empfangen, die Preise haben BMW-Niveau, und konkurrierende Mini-Werkstätten gibt es in der Nähe nicht. Das gleiche Phänomen extrem schwacher Service-Beurteilungen konnten wir in den vergangenen Jahren bei der Marke Smart beobachten. Doch Änderungen in der Vertriebsstruktur und im Werkstattkonzept verbesserten die Situation. Dass der Smart übrigens auch als Auto nicht die hohen Erwartungen erfüllt, beweist dessen schlechter Platz 31.



Abstieg: Toyota fällt in der Beliebtheit auf Rang 7 zurück

Alles richtig machen wieder Subaru, Lexus und Jaguar, die schon bei den Modellen überzeugen und auch im Serviceklasse sind. Hier gilt die Devise der Kleinen, aber feinen Werkstätten, wo der Kunde noch sprichwörtlich auf Händen getragen wird.

Stabil: Skoda etabliert sich als Brot-und-Butter-Marke von VW



MARKE. Welcher Hersteller hat nun alles in allem die zufriedenen Kunden? Die abschließende Frage des Praxistestbogens fließt nicht nur in den ADAC-AutoMarX ein, sondern bestimmt zu einem Teil auch den Sieger des ADAC-Preises Gelber Engel 2010 in der Kategorie »Qualität«. Das Votum fiel eindeutig aus: Subaru ist die Marke, mit der die deutschen Autofahrer am zufriedensten sind – dicht gefolgt von Lexus und Jaguar. Alle drei schaffen es vorbildlich, nicht nur gute Autos zu bauen, sondern auch im Service zu glänzen. König Kunde – hier stimmt's!

THOMAS KROHER