ADAC-Umfrage: BMW und Audi haben die zufriedensten Kunden

Premiummarken bekommen von ihren Kunden Bestnoten bei der Zufriedenheit mit dem Auto. Das ist das Ergebnis des ADAC-Kundenbarometers, einer Online-Umfrage unter 20 000 Personen. Die beste Bewertung erhielt BMW. Dahinter rangiert Audi. Es folgen Mini, Mercedes-Benz und Volvo. Schlusslicht ist Chevrolet.

Abgefragt wurden unter anderem Fahreigenschaften, Verarbeitung, Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die Servicequalität. Auch „Markentreue“ war Gegenstand der Untersuchung. Ergebnis: Mercedes-Fahrer wechseln ihre Marke am seltensten (62 Prozent Markentreue). Ähnlich treue Fahrer haben Volswagen (55 Prozent) und Suzuki (49 Prozent).

Auf Modellebene sind die BMW-X3-Fahrer am zufriedensten mit ihrem Auto. Unter allen Modellen, die in die Statistik eingeflossen sind, bekommt das SUV aus München die meisten Punkte (80,7 von 100). Dass der X3 so gut abschneidet, liegt vor allem daran, dass BMW die Kritik seiner Kunden annimmt. In der ersten X3-Baureihe wurden noch die Federung und ungenügende Materialqualität moniert. Dass die Münchner inzwischen nachgebessert und alle Mängel behoben haben, wird jetzt mit der führenden Position unter allen abgefragten Modellen belohnt. Auch Audi schneidet auf der Modelle-Ebene gut ab. Durchgehend Spitzen-Bewertungen erhielten A1, A3 und A5 in den Fahrzeugklassen Kleinwagen, untere Mittelklasse sowie Mittelklasse. Die Erwartungen an den Kleinstwagen erfüllte der Smart Fortwo als Sieger in seinem Segment am besten.

Eine echte Image- und Markenoffensive kombiniert mit einem optimierten Qualitätsmanagement muss dagegen Chevrolet leisten, meint der ADAC. Die Marke kommt mit 60 von 100 möglichen Zufriedenheitspunkten im Gesamtmarkenranking auf den letzten Platz. Die Befragten kritisieren unter anderem die Motoren, eine schlechte Verarbeitung und den teils hohen Verbrauch ihrer Autos. (ampnet/jri)

Bilder zum Artikel:

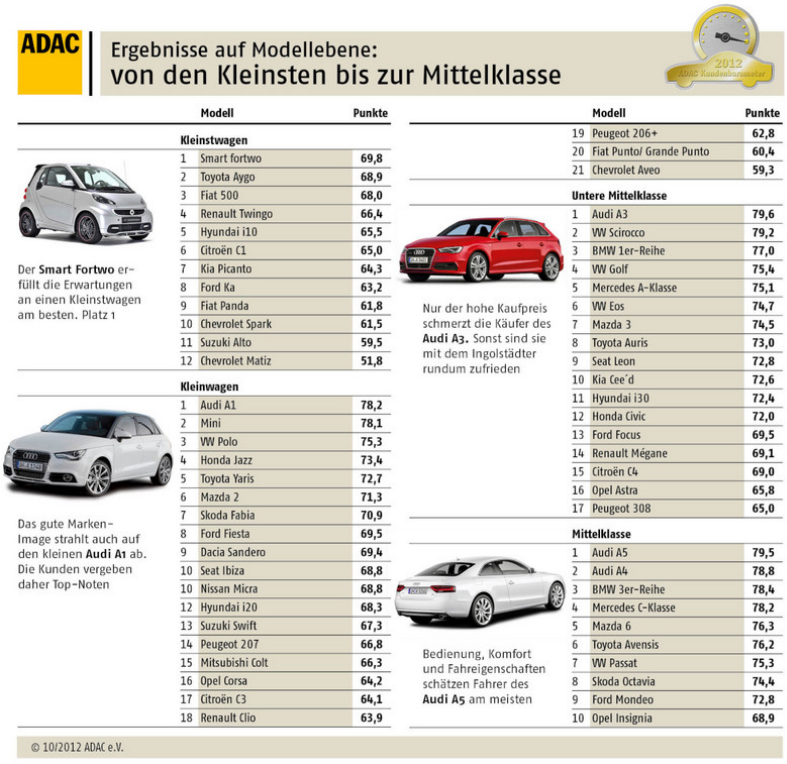
ADAC Kundenbarometer:
Welche Automarke hat die zufriedensten Kunden?

Rang	Marke	Punkte*	Rang	Marke	Punkte*
1	BMW	77,6	14	Seat	70,3
2	Audi	77,3	15	Ford	70,2
3	Mini	76,6	16	Smart	70,0
4	Mercedes	76,5	17	Hyundai	69,9
5	Volvo	75,7	18	Kia	69,5
6	Mazda	74,1	19	Citroën	69,4
7	VW	73,7	19	Renault	69,4
8	Honda	73,5	21	Alfa Romeo	68,0
9	Toyota	73,0	22	Suzuki	67,7
10	Skoda	71,9	23	Opel	66,9
11	Dacia	71,5	24	Peugeot	66,5
12	Nissan	70,8	25	Fiat	63,8
13	Mitsubishi	70,5	26	Chevrolet	60,2

*maximale Zufriedenheit = 100 Punkte

© 10/2012 ADAC e.V.

ADAC-Kundenbarometer.



ADAC
Ergebnisse auf Modellebene:
von den Kleinsten bis zur Mittelklasse

	Modell	Punkte
Kleinstwagen		
1	Smart fortwo	69,8
2	Toyota Aygo	68,9
3	Fiat 500	68,0
4	Renault Twingo	66,4
5	Hyundai i10	65,5
6	Citroën C1	65,0
7	Kia Picanto	64,3
8	Ford Ka	63,2
9	Fiat Panda	61,8
10	Chevrolet Spark	61,5
11	Suzuki Alto	59,5
12	Chevrolet Matiz	51,8

Der **Smart Fortwo** erfüllt die Erwartungen an einen Kleinstwagen am besten. Platz 1

	Modell	Punkte
Kleinwagen		
1	Audi A1	78,2
2	Mini	78,1
3	VW Polo	75,3
4	Honda Jazz	73,4
5	Toyota Yaris	72,7
6	Mazda 2	71,3
7	Skoda Fabia	70,9
8	Ford Fiesta	69,5
9	Dacia Sandero	69,4
10	Seat Ibiza	68,8
10	Nissan Micra	68,8
12	Hyundai i20	68,3
13	Suzuki Swift	67,3
14	Peugeot 207	66,8
15	Mitsubishi Colt	66,3
16	Opel Corsa	64,2
17	Citroën C3	64,1
18	Renault Clio	63,9

Das gute Marken-Image strahlt auch auf den kleinen **Audi A1** ab. Die Kunden vergeben daher Top-Noten

	Modell	Punkte
	19 Peugeot 206+	62,8
	20 Fiat Punto/ Grande Punto	60,4
	21 Chevrolet Aveo	59,3
Untere Mittelklasse		
1	Audi A3	79,6
2	VW Scirocco	79,2
3	BMW 1er-Reihe	77,0
4	VW Golf	75,4
5	Mercedes A-Klasse	75,1
6	VW Eos	74,7
7	Mazda 3	74,5
8	Toyota Auris	73,0
9	Seat Leon	72,8
10	Kia Cee'd	72,6
11	Hyundai i30	72,4
12	Honda Civic	72,0
13	Ford Focus	69,5
14	Renault Mégane	69,1
15	Citroën C4	69,0
16	Opel Astra	65,8
17	Peugeot 308	65,0

Nur der hohe Kaufpreis schmerzt die Käufer des **Audi A3**. Sonst sind sie mit dem Ingolstädter rundum zufrieden

	Modell	Punkte
Mittelklasse		
1	Audi A5	79,5
2	Audi A4	78,8
3	BMW 3er-Reihe	78,4
4	Mercedes C-Klasse	78,2
5	Mazda 6	76,3
6	Toyota Avensis	76,2
7	VW Passat	75,3
8	Skoda Octavia	74,4
9	Ford Mondeo	72,8
10	Opel Insignia	68,9

Bedienung, Komfort und Fahreigenschaften schätzen Fahrer des **Audi A5** am meisten

© 10/2012 ADAC e.V.

ADAC-Kundenbarometer.

ADAC-Kundenbarometer.

ADAC

Ergebnisse auf Modellebene: von der oberen Mittelklasse bis zu den SUVs

Top: Der **BMW 5er**

	Modell	Punkte
Obere Mittelklasse		
1	BMW 5er-Reihe	**80,1**
2	Audi A6	**79,2**
3	Skoda Superb	**78,8**
4	Mercedes E-Klasse	**78,2**

Er ist praktisch, groß, aber auch teuer: Der **VW T5** hat eine treue Fangemeinde

	Modell	Punkte
Van		
1	VW T5	**77,1**
2	Ford S-MAX	**76,6**
3	VW Touran	**76,5**
4	VW Sharan	**75,4**
5	Toyota Verso	**74,9**
6	Seat Altea	**73,5**
7	Renault Scénic / Grand Scénic	**73,4**
8	Mazda 5	**72,5**
9	Mercedes B-Klasse	**72,3**
10	Citroën C4 Picasso	**71,7**
11	Opel Meriva	**70,5**
12	Ford C-MAX	**69,7**
13	Opel Zafira	**69,2**

Beliebt: Der **Skoda Roomster**

	Modell	Punkte
Hochdachkombi		
1	Skoda Roomster	**75,2**
2	Dacia Logan MCV	**74,2**
3	VW Caddy	**73,1**
4	Renault Kangoo	**72,2**
5	Citroën Berlingo	**68,7**

Mit dem **BMW X3** sind die Kunden auch insgesamt am zufriedensten

	Modell	Punkte
SUV		
1	BMW X3	**80,7**
2	Audi Q5	**80,5**
3	BMW X1	**78,3**
4	VW Tiguan	**76,1**
5	Skoda Yeti	**75,5**
6	Dacia Duster	**75,0**
7	Nissan Qashqai	**73,7**
8	Ford Kuga	**72,3**

An der repräsentativen Online-Umfrage zum **Kundenbarometer** haben mehr als 20 000 Autofahrer teilgenommen, deren Fahrzeuge zwischen sechs Monaten und 3,5 Jahren alt waren. Um in die Statistik einfließen zu können, mussten pro Automodell mindestens 50 Fragebögen vorliegen.

*maximale Zufriedenheit = 100 Punkte

© 10/2012 ADAC e.V.