

Alter Schwede! Volvo ist

Das wird bestimmt 'ne rauschende Party mit Knäckebrot und Aquavit! Grattis (zu Deutsch: Glückwunsch) an Volvo. Die Schweden gewinnen die Zufriedenheitsstudie der Marktforschungsexperten J.D. Power und sichern sich mit ihrem V70/XC70 außerdem den Sieg

in der Oberklasse. Alter Schwede, Volvo ist Spitze – und Sie fragen sich: J.D. Power, was ist das denn? Wir sagen es Ihnen.

Was genau verbirgt sich hinter dem J.D. Power Report? J.D. Power ist eine der bekanntesten Marktforschungsfirmen der Welt. Das Insti-

tut aus den USA fragt weltweit Autobesitzer, wie zufrieden sie mit ihren Fahrzeugen sind. Seit 2002 gibt es den J.D. Power Report, also die Zufriedenheitsuntersuchung, auch bei uns. Sie wird exklusiv präsentiert von AUTO TEST, dem Magazin zur Kaufberatung von AUTO BILD.

Wie funktioniert die Umfrage? Für den aktuellen Report wurden 17937 Autofahrer per Online-Interview nach ihren Erfahrungen mit ihrem Fahrzeug befragt. Die Teilnehmer fahren das jeweilige Modell seit etwa zwei Jahren. Ganz wichtig: In die Wertung schaffen es nur Modelle, für die mindestens 50 auswertbare Antworten vorliegen. Bei der Herstellerwertung müssen es mindestens 100 Antworten sein.

Wie lässt sich Zufriedenheit messen? Dafür gibt es in dem Report vier Kategorien: Qualität/Zuverlässigkeit, Attraktivität, Service und Unterhaltskosten. Bei der Gewichtung ist die Attraktivität mit 28 Prozent der bedeutendste Posten, die Unterhaltskosten fließen zu einem Viertel ein. Qualität/Zuverlässigkeit gehen mit 24, Service mit 23 Prozent ins Ranking ein. Das so ermittelte Zufriedenheitsergebnis für die Marken und die einzelnen Modelle wird in Prozentpunkten von 100 Prozent abgebildet. So erreicht Volvo mit 83,2 Prozent Platz eins, Fiat wird mit 73,3 Prozent Letzter.

Wer ist neben Volvo der Gewinner im J.D. Power Report? Ganz klar: Toyota. Die Japaner stellen mit dem Hybridmodell Prius den Sieger in der Fahrzeugwertung und fahren mit Verso, Avensis, Auris und Yaris gleich mit vier weiteren Modellen unter die Top 15 in diesem Klassement. Dass sich Toyota trotzdem nicht den Sieg in der Hersteller-Rangliste sichert und hinter Volvo Zweiter wird, liegt am Kleinwagen Aygo. Der gewinnt zwar in seiner Mini-Klasse, landet aber insgesamt gesehen nur auf Platz 64.

Und es gibt noch eine Überraschung: Citroën, sonst eher auf die hinteren Plätze abonniert, schafft es mit dem Golf-Gegner C4 auf Platz sieben der Fahrzeugwertung, muss sich bei den Kompakten nur Prius und Mazda 3 geschlagen geben und fährt dem Golf davon, der in dieser Wertung nur Neunter wird (Golf Plus: 5.).



84,9%
Zufriedenheit

Sieger Oberklasse:
Volvo V70/XC70

Ein Schwede düpiert die deutsche Dienstwagen-Liga: Hinterm Volvo V70 landen Audi A6, Mercedes E-Klasse und BMW 5er

HERSTELLERWERTUNG

Volvo ganz oben mit einem Zufriedenheitsindex von 83,2 Prozent! Schon 2011 waren die Schweden vorn, im vergangenen Jahr wurden sie Achte. Den größten Sprung nach oben macht Honda, von Platz elf auf sechs. Hyundai hingegen verschlechtert sich von Rang 12 auf 20.

Platz	Marke	Zufriedenheitsindex in %	Platz 2012
1.	Volvo	83,2	8. ▲
2.	Toyota	81,6	2. ■
3.	Mercedes	81,0	1. ▼
4.	Mazda	80,8	4. ■
5.	Mitsubishi	80,7	3. ▼
6.	Honda	80,6	11. ▲
7.	Skoda	79,8	7. ■
7.	Volkswagen	79,8	5. ▼
9.	Audi	79,4	8. ▼
10.	Nissan	79,3	14. ▲
11.	BMW	79,0	5. ▼
MARKENSCHNITT		78,9	
12.	Mini	78,5	–
13.	Seat	78,1	13. ■
13.	Suzuki	78,1	18. ▲
15.	Kia	77,8	17. ▲
15.	Renault	77,8	16. ▲
17.	Ford	77,5	10. ▼
17.	Opel	77,5	14. ▼
19.	Citroën	77,3	23. ▲
20.	Hyundai	77,2	12. ▼
21.	Smart	77,1	20. ▼
22.	Dacia	76,7	22. ■
23.	Peugeot	76,1	19. ▼
24.	Chevrolet	73,7	25. ▲
25.	Fiat	73,3	21. ▼

▲ = Aufsteiger ▼ = Absteiger ■ = wie im Vorjahr

FAHRZEUGWERTUNG

Toyota bärenstark: Von 100 bewerteten Fahrzeugmodellen finden sich gleich fünf Toyota unter den ersten 15, wobei die Japaner mit dem Prius sogar den Sieger stellen. Der Hybrid erreicht einen Zufriedenheitsindex von 85,4 Prozent.

Platz	Modell	Zufriedenheitsindex in %
1.	Toyota Prius	85,4
2.	Honda CR-V	85,2
3.	Volvo V70/XC70	84,9
4.	Mercedes GLK	84,7
5.	Skoda Yeti	84,4
6.	Mazda 3	84,1
7.	Citroën C4	83,7
7.	Seat Altea	83,7
9.	VW Passat CC	82,8
10.	Toyota Verso	82,7
11.	Toyota Avensis	82,4
12.	VW Tiguan	82,3
13.	Audi A6	82,2
13.	Toyota Auris	82,2
15.	Toyota Yaris	82,1
16.	VW Golf Plus	81,9
17.	Audi A5	81,6
18.	Kia Sportage	81,5
18.	Mercedes C-Klasse	81,5
20.	VW Touran	81,3

85,4%
Zufriedenheit

Sieger Kompakte:
Toyota Prius
Der Hybrid ist mit 85,4 Prozent Zufriedenheit bestes Auto der J.D. Power-Studie



Spitze

Na hoppla: Die Skandinavier gewinnen den J. D. Power Report zur Kundenzufriedenheit. Den Sieg in der Fahrzeugwertung holt Toyota mit dem Prius

Wer ist der Verlierer im J. D. Power Report?

Auch hier gibt es eine Tendenz: Hyundai zählt zu den Absteigern in der Studie, fällt vom zwölften auf den 20. Platz zurück. Mark Lendrich, der bei J. D. Power die Marktforschung in Europa leitet: „In unserer Studie werden nicht nur die Attraktivität der Fahrzeuge, sondern auch Unterhaltskosten und Serviceerlebnis abgebildet. Besonders bei Letzterem hat sich Hyundai gegenüber 2012 merklich verschlechtert.“



77,6%
Zufriedenheit

Sieger Kleinstwagen:

Toyota Aygo

Der Aygo siegt vor Smart Fortwo und Hyundai i10. Aber: Kein anderer Kategorie-Sieger hat Werte unter 80 Prozent



82,1%
Zufriedenheit

Sieger Kleinwagen:

Toyota Yaris Kleinwagen sind flott, bezahlbar und sparsam, liegen daher voll im Trend. Der Yaris fährt den anderen in Sachen Kundenzufriedenheit davon: Mit 78,9 Prozent folgt der Mini, dahinter der VW Polo (78,2 Prozent)



Den kompletten J. D. Power Report mit allen Modellen lesen Sie in der aktuellen Ausgabe der Zeitschrift AUTO TEST

ANZEIGE

50€
WENN SIE
UNS MÖGEN

100€
WENN
NICHT

> Das kostenlose Girokonto mit Zufriedenheitsgarantie¹.

- Kostenlose Kontoführung
- Kostenlose Visa-Karte
- Kostenlos Bargeld weltweit²

04106-70 88
www.comdirect.de **.comdirect**

¹ Details unter www.comdirect.de/zufriedenheitsgarantie. ² Im Ausland an Geldautomaten mit der Visa-Karte, im Inland mit der girocard an rund 9.000 Automaten der Commerzbank, Deutschen Bank, HypoVereinsbank und Postbank.



82,8%
Zufriedenheit

Sieger Mittelklasse:

VW Passat CC

Als CC fährt der Passat auf Platz eins vor Toyota Avensis und Audi A5

Sieger Vans:

Seat Altea

Der Spanier mit VW-Technik siegt, dahinter folgen Toyota Verso, VW Touran und Mazda 5



83,7%
Zufriedenheit

Sieger Kompaktvans:
Opel Meriva
Mini-Vans sind groß im Kommen - dieser Opel hat die zufriedens-ten Fahrer. Dahinter: Honda Jazz, Citroën C3 Picasso und Kia Venga

80,6%
Zufriedenheit



85,2%
Zufriedenheit

Sieger Kompakt-SUV:

Honda CR-V

Der kompakte Japan-SUV ließ in Sachen Kundenzufriedenheit zwölf Konkurrenten hinter sich. Dicht dahinter sind Mercedes GLK und Skoda Yeti. Letzter: Dacia Duster (77,1 Prozent)

Fazit

Volvo fährt zwar in Tests selten ganz vorn mit, gewinnt aber die Herzen der Kunden. Die sind zufrieden mit ihrer Marke. Dass mit dem Prius Toyotas erster Hybrid den Sieg in der Pkw-Wertung holt, überrascht mich nicht. Denn der hat auch in unserem Dauertest überzeugt.

Andreas May



FOTOS: HERSTELLER (2), S. KRIEGER (2), T. BADER (2), A. EMMERLING, BRUCE BENEDICT, C. BITTMANN