

BEILAGE ZUR AUTO TEST (AUSGABE 07/2009) - KORREKTURMITTEILUNG

Sehr geehrte AUTO TEST Leser und Partner,

leider müssen wir die in AUTO TEST (Ausgabe 07/2009) abgedruckten Ergebnisse unserer J.D. Power Kundenzufriedenheitsstudie VOSS 2009 leicht korrigieren. Erst nach Drucklegungsschluss der vorliegenden Ausgabe ist eine Unstimmigkeit in den Daten entdeckt worden, die uns dazu veranlasst hat, einige Rückmeldungen für ungültig zu erklären. Ein kleiner Teil der Stichprobe – kleiner 1 Prozent – wurde als mögliche Mehrfachrückmeldung einzelner Kunden identifiziert. Leider ist unsere Qualitätskontrolle erst im Nachgang auf diese Schwachstelle bei der Datenbereinigung durch unseren Datenlieferanten aufmerksam geworden.

Wir bedauern zutiefst, diese Unstimmigkeit erst nach Drucklegung festgestellt zu haben. Wir werden unsere internen Prozesse so verändern, dass dieses zukünftig nicht mehr passieren kann.

Die **Abweichungen** einzelner Werte sind zumeist **minimal** und bewegen sich im Nachkommabereich. Da aber das Feld der 113 gelisteten Modelle an einigen Stellen sehr eng beisammen liegt, kommt es durch unsere Berichtigung zu einigen Verschiebungen im Fahrzeug-, aber auch im Markenranking.

- Die **Award Winner** der einzelnen Segmente haben sich **nicht verändert**.
- Bei der **Reihenfolge der Modelle** sortiert nach Kundenzufriedenheit gibt es **vereinzelte Veränderungen**. Auf Basis der neuen Daten ergibt sich folgendes Bild:

Revidiertes Gesamtfahrzeugranking:

| Platz | Modell | Kategorie | Zufriedenheits-index | Gesamt | Qualität / Zuverlässigkeit | | | Attraktivität | | | Service Händler/ Werkstatt | Unterhalts- kosten |
|-------|---|-----------|----------------------|--------|----------------------------|-----------|------------|------------------------|-----------|------------|----------------------------------|-----------------------|
| | | | | | Mechanik | Innenraum | Karosserie | Leistungs- vermögen | Innenraum | Karosserie | | |
| 1 | Mercedes-Benz CLK | | 87,4% | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | BMW Z4 | | 86,3% | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | Nissan Qashqai | | 85,8% | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 4 | Mercedes-Benz E-Klasse | | 85,6% | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| | Renault Laguna | | 85,6% | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 6 | Toyota Prius | | 85,5% | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 7 | Honda Accord | | 84,7% | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| | Mazda 6 | | 84,7% | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 9 | Audi A6, RS6, S6, Allroad Quattro | | 84,6% | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| | Skoda Roomster | | 84,6% | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | Mercedes-Benz M-Klasse | | 84,3% | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 |
| 12 | Volkswagen Sharan | | 84,2% | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 13 | Mercedes-Benz B-Klasse | | 84,0% | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| | Toyota Corolla Verso | | 84,0% | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | Volkswagen Golf Plus | | 84,0% | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | BMW 3er | | 83,9% | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| | Toyota Avensis | | 83,9% | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| | Toyota Corolla | | 83,9% | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| | Volvo V70 | | 83,9% | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 20 | Audi A8, S8 | | 83,7% | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| | Daihatsu Sirion | | 83,7% | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 22 | Toyota Auris | | 83,6% | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 23 | BMW 1er | | 83,5% | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | BMW 5er | | 83,4% | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 25 | Hyundai Tucson | | 83,3% | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | Mercedes-Benz SLK | | 83,3% | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 27 | Alfa Romeo 159 | | 83,1% | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| | Audi A4, RS4, S4 | | 83,1% | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| | Honda Civic | | 83,1% | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| | Mercedes-Benz C-Klasse | | 83,1% | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | MINI | | 83,0% | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| | Nissan Note | | 83,0% | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | Skoda Octavia | | 82,9% | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 34 | Honda Jazz | | 82,8% | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | Skoda Fabia | | 82,7% | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 36 | Citroën C3 | | 82,6% | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| | Honda CR-V | | 82,6% | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | Mazda 5 | | 82,6% | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 39 | Toyota Yaris | | 82,4% | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 40 | Ford Mondeo | | 82,2% | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | Renault Modus | | 82,2% | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | Toyota Aygo | | 82,2% | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| | Volkswagen Touran | | 82,2% | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 44 | BMW X3 | | 82,1% | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 45 | BMW X5 | | 82,0% | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 46 | Volkswagen Touareg | | 81,9% | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 47 | Mazda 2 | | 81,8% | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | Mazda 3 | | 81,8% | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| | Toyota RAV4 | | 81,8% | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 |
| | Volkswagen Eos | | 81,8% | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 51 | Opel Zafira | | 81,7% | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | Volkswagen Jetta | | 81,7% | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 53 | Peugeot 207 | | 81,6% | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 54 | Peugeot 407 | | 81,5% | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| | Volkswagen Passat | | 81,5% | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 56 | Audi A3, S3 | | 81,4% | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| | Citroën Xsara Picasso | | 81,4% | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| | Seat Altea / Altea XL / Altea Freetrack | | 81,4% | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 59 | Kia cee'd | | 81,3% | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 60 | Dacia Logan | | 81,0% | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 |
| | Ford Fusion | | 81,0% | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| | Ford Galaxy | | 81,0% | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 63 | Audi TT | | 80,8% | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| | Mercedes-Benz A-Klasse | | 80,8% | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 65 | Seat Leon | | 80,7% | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| | Volkswagen Polo | | 80,7% | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 67 | Mitsubishi Colt | | 80,6% | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| | Suzuki Swift | | 80,6% | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 69 | Kia Picanto | | 80,5% | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | Volkswagen Golf | | 80,5% | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 71 | Volvo V50 | | 80,3% | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 72 | Renault Scénic | | 80,2% | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 73 | Ford Focus C-MAX | | 80,1% | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| | Volkswagen Caddy | | 80,1% | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 75 | Citroën C4 | | 80,0% | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| | Renault Kangoo | | 80,0% | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |

Revidiertes Gesamtfahrzeugranking (Fortsetzung).

| Platz | Modell | Kategorie | Zufriedenheitsindex | Gesamt | Qualität / Zuverlässigkeit | | | Attraktivität | | | Service | Unterhaltskosten |
|-------|----------------------|-----------|---------------------|--------|----------------------------|-----------|------------|-------------------|-----------|------------|-------------------|------------------|
| | | | | | Mechanik | Innenraum | Karosserie | Leistungsvermögen | Innenraum | Karosserie | Händler/Werkstatt | |
| 77 | Opel Vectra | | 79,9% | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| | Seat Ibiza | | 79,9% | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 79 | Renault Mégane | | 79,8% | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 80 | BMW 7er | | 79,7% | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 81 | Ford Focus | | 79,6% | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 82 | Opel Meriva | | 79,5% | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 83 | Renault Clio | | 79,4% | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 84 | Fiat Doblo | | 79,3% | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 85 | smart forfour | | 79,2% | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 86 | Citroën C1 | | 78,9% | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| | Renault Grand Scénic | | 78,9% | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 88 | Citroën C2 | | 78,8% | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 89 | Peugeot 1007 | | 78,6% | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 90 | Citroën Berlingo | | 78,5% | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| | Opel Astra | | 78,5% | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 92 | Hyundai Atos | | 78,4% | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| | Opel Corsa | | 78,4% | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| | Volkswagen Multivan | | 78,4% | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 95 | Chevrolet Matiz | | 78,3% | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| | Renault Twingo | | 78,3% | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | Ford Fiesta | | 78,2% | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | Ford S-MAX | | 78,2% | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| | Nissan Micra | | 78,2% | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 100 | Fiat Panda | | 77,9% | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 101 | Opel Tigra | | 77,8% | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 102 | Kia Rio | | 77,7% | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 103 | Fiat Grande Punto | | 77,5% | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 104 | Peugeot 206 | | 77,3% | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 105 | Peugeot 307 | | 77,2% | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 106 | smart fortwo | | 76,7% | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 107 | Hyundai Getz | | 76,4% | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 108 | Peugeot 107 | | 75,4% | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 109 | Chevrolet Kalos | | 74,1% | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 110 | Ford Ka | | 73,8% | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 111 | Chevrolet Nubira | | 73,7% | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 112 | Volkswagen Fox | | 73,2% | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 113 | Fiat Punto | | 72,9% | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------|------------|---------------------|--------------|------------|------------|------|--------------|
| Legende | Kleinstwagen | Kleinwagen | Untere Mittelklasse | Mittelklasse | Oberklasse | Sportwagen | Vans | Geländewagen |
|---------|--------------|------------|---------------------|--------------|------------|------------|------|--------------|

5 = sehr gut (sehr zufrieden), 4 = gut, 3 = befriedigend, 2 = ausreichend, 1 = mangelhaft (sehr unzufrieden)

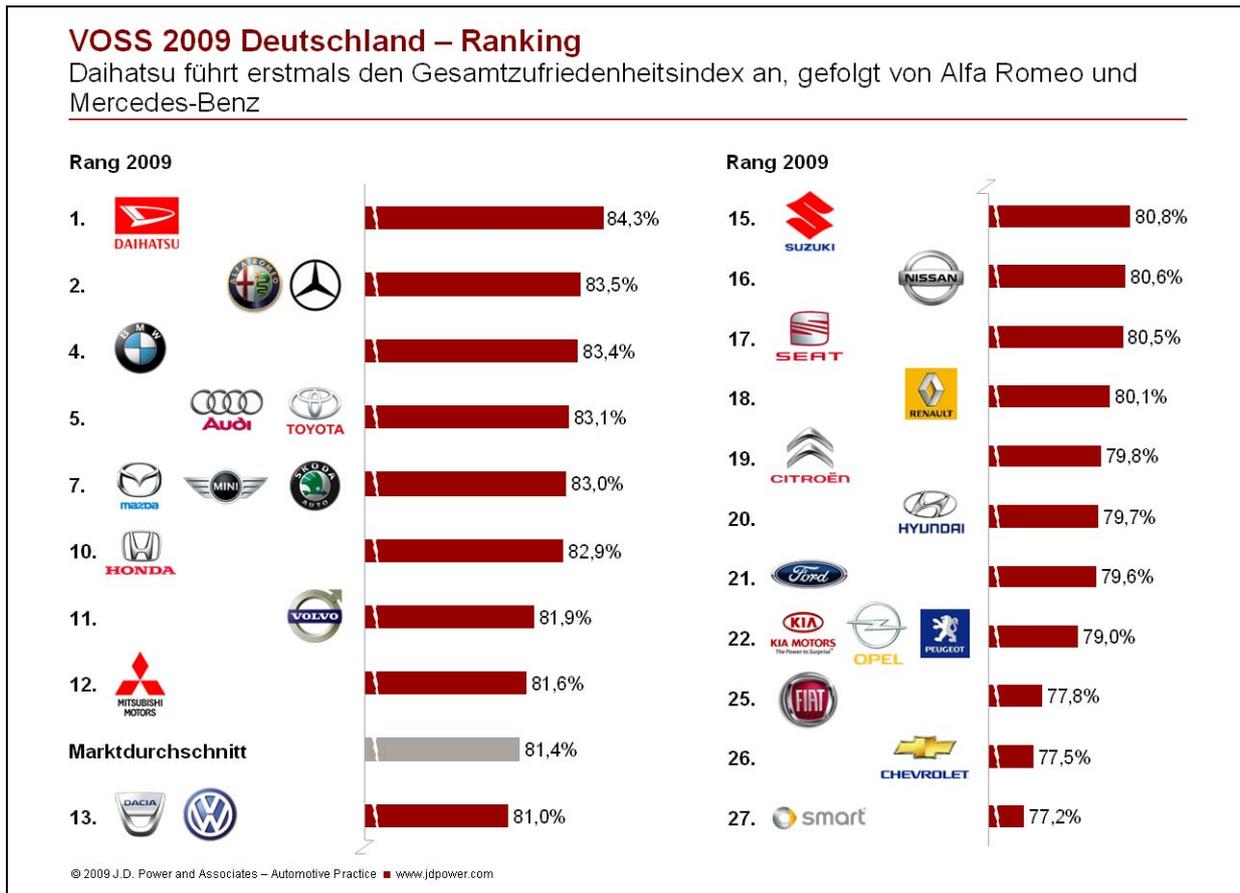
Revidiertes Markenranking:

Die bedeutendste Veränderung im Markenranking betrifft die sehr dicht beisammen liegenden Plätze 2-4.

BMW verliert 0,1% und rutscht damit von einem geteilten Platz 2 auf Platz 4, da

Alfa-Romeo gleichzeitig 0,1% gewinnt und damit von 4 auf 2 vorrückt.

Mercedes-Benz bleibt unverändert mit 83,5% - nun gemeinsam mit Alfa-Romeo - auf Platz 2.



Vielen Dank für Ihr Verständnis. Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne persönlich zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Brian Walters
Vice President European Operations

Martin Volk
Senior Manager Research