



Die Stars von Leipzig

Volle Hütte auf der AMI 2012: So viele Hersteller wie noch nie haben sich zur Leipziger Automesse angekündigt. Von A wie Audi bis V wie Volvo präsentieren alle großen Autobauer vom 2. bis 10. Juni 2012 ihre Neuheiten. Mittendrin: BMW mit der Weltpremiere des neuen 3er Touring! autobild.de zeigt alle Stars der Messe in einem großen Themenspezial.

www.autobild.de/ami-leipzig



Gebrauchte Cabrios

Ein Blick auf die steigenden Temperaturen verrät: Höchste Zeit, sich seinen lang gehegten Traum vom Cabrio zu erfüllen. Und es muss noch nicht einmal teuer sein: In unserem Gebrauchtwagenmarkt warten Schnäppchen und Perlen auf ihren neuen Besitzer. Riskieren Sie einen Blick, auf großen Bildern liefern wir einen passenden ersten Eindruck von Ihrem Traumauto. Viel Erfolg!

gebrauchtwagen.autobild.de



Hamburg-Berlin Klassik 2012



Die Rallye im Norden für Oldtimer und Youngtimer. Im Hamburger Hafen stechen im September 2012 neben Ozeanriesen auch Straßenkreuzer in See. Auf den schönsten Nebenstraßen Norddeutschlands geht es an drei Tagen und in fünf Etappen von der Elbe über die Mecklenburger Seenplatte bis nach Berlin. Die Nennfrist läuft bis zum 30. Juni 2012. Bewerben Sie sich jetzt unter:

www.hamburg-berlin-klassik.de

MOBIL.AUTOBILD.DE

UNTERWEGS IMMER AKTUELL

RATGEBER KUNDENZUFRIEDENHEIT



Der Stern strahlt wieder



Der Markt-Report von J.D. Power zeigt: Mercedes hat aktuell die zufriedensten Kunden. Hier alle 25 Marken im Vergleich

Mercedes ganz vorn – früher (fast) Gesetz, heute nicht mehr automatisch der Fall. Doch bei der großen Kundenzufriedenheitsstudie von J.D. Power fährt die Marke mit dem Stern nach 2010 auch 2012 wieder an die Spitze, verdrängt Vorjahressieger Volvo. In drei von sieben Fahrzeugklassen reicht es sogar zum Klassensieg (siehe rechts). Bedeutet: Die Schwaben haben unter 25 ausgewerteten Automarken die glücklichsten Kunden (siehe Ranking in der Tabelle unten). Wie kommt es zu diesem Ergebnis? Das klären wir hier.

Wer ermittelt das Zufriedenheits-Ranking? Das macht J.D. Power and Associates, eines der weltweit renommiertesten Marktforschungsinstitute. Ge-

gründet 1968 und benannt nach dem Gründer J.D. Power, ist das Unternehmen seitdem eine Institution bei der Ermittlung der Kundenzufriedenheit. Bei uns in Deutschland gibt es die Untersuchung zum Segment Autos seit 2002. Sie wird exklusiv präsentiert von AUTO TEST, dem Magazin zur Kaufberatung von AUTO BILD.

Wie funktioniert der J.D. Power Report?

Beim Report 2012 wurden mehr als 14 000 Autofahrer per Online-Interview nach den Erfahrungen mit ihrem Fahrzeug befragt. Die Teilnehmer fahren das jeweilige Modell seit etwa zwei Jahren. In die Wertung schaffen es nur Modelle, für die mindestens 50 auswertbare Antworten vorliegen. Bei der Herstellerwertung müssen es mehr als 100 Antworten sein.

Wie misst man Zufriedenheit von Autohaltern?

Die Fragen des Reports sind in folgende vier Kategorien untergliedert:

Qualität/Zuverlässigkeit, Attraktivität, Service und Unterhaltskosten. Alle Bewertungen werden gewichtet und bilden einen Gesamtzufriedenheitswert in Prozent. Dabei geht die Attraktivität mit 28 Prozent am stärksten ein, die Unterhaltskosten mit 25 Prozent, die Qualität/Zuverlässigkeit mit 24 Prozent sowie der Service mit 23 Prozent. Das so ermittelte Zufriedenheitsergebnis für die Marken und die einzelnen Modelle wird in Prozentpunkten von 100 Prozent ausgewiesen. Der Sieger Mercedes beispielsweise erreicht 82,4 Prozent. Chevrolet, als Letzter im Ranking, 63,4 Prozent.

Welchen Nutzen bietet der J.D. Power Report?

Die Autokäufer erhalten so nützliche Tipps für den Autokauf, denn Siegermarken und Siegermodelle sorgen nicht nur für Zufriedenheit während der eigenen Nutzung, Top-Plätze im Ranking sind als Imagefaktor auch für einen späteren Wiederverkauf wichtig. Die Autohersteller wiederum können von der Studie für ihre Servicekonzepte profitieren. Welche Modelle machen glücklich, und welche Hersteller haben sich am besten auf ihre Kundschaft eingestellt? Wer das weiß, fährt voraus – als Autohersteller wie als Autokäufer.

HERSTELLERWERTUNG

Mercedes, Zweiter des Vorjahres, springt mit einem Zufriedenheitsindex von 82,4 Prozent auf Platz eins. Vorjahressieger Volvo rutscht auf Platz acht ab. Toyota, Mitsubishi und VW verbessern sich klar. Dacia fällt stark, von Platz zehn auf Platz 22.

Platz	Marke	Zufriedenheitsindex in %	Platz 2011
1.	Mercedes	82,4	2. ▲
2.	Toyota	80,8	9. ▲
3.	Mitsubishi	79,9	26. ▲
4.	Mazda	79,8	3. ▼
5.	BMW	79,1	8. ▲
5.	VW	79,1	12. ▲
7.	Skoda	79,0	6. ▼
8.	Audi	78,8	6. ▼
8.	Volvo	78,8	1. ▼
10.	Ford	78,0	11. ▲
11.	Honda	77,9	5. ▼
12.	Hyundai	77,8	18. ▲
13.	Seat	77,7	13. □
14.	Nissan	77,3	16. ▲
14.	Opel	77,3	21. ▲
16.	Renault	77,1	15. ▼
17.	Kia	76,8	19. ▲
18.	Suzuki	76,4	16. ▼
19.	Peugeot	75,4	22. ▲
20.	Smart	75,2	24. ▲
21.	Fiat	75,1	23. ▲
22.	Dacia	74,5	10. ▼
23.	Citroën	73,4	27. ▲
24.	Alfa Romeo	73,1	20. ▼
25.	Chevrolet	63,4	28. ▲



Die ganze Studie mit allen Modellen finden Sie jetzt als Booklet zur aktuellen Ausgabe von AUTO TEST

DIE SIEGER DER EINZELNEN FAHRZEUGKLASSEN

Kleinstwagen:

Ford Ka

Der Frauenliebling siegt in seiner Klasse vor Toyota Aygo und seinem baugleichen Bruder Fiat 500. Als einzige Kategorie bleibt diese unter 80 Prozent Zufriedenheit.

78,9%
Zufriedenheit



Untere Mittelklasse: **Mercedes A-Klasse**

Seine 83,3 Prozent machen den Kleinsten mit Stern zum Klassenwie zum Gesamtsieger unter allen der 79 bewerteten Modelle.

83,3%
Zufriedenheit



80,5%
Zufriedenheit

Kleinstwagen: **Toyota Yaris**

In einer der umkämpftesten Klassen punktet der Japaner vor allem mit seinen sehr guten Kosten- und Servicewerten – und siegt so vor Mitsubishi Colt und Mazda 2.



ANZEIGE

50€
WENN SIE
UNS MÖGEN

100€
WENN
NICHT

> Das kostenlose Girokonto mit Zufriedenheitsgarantie¹.

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

Deutschlands Beste Bank

Gesamtsieger 2012
Ausgabe 5/2012

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

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

Mittelklasse:

Mazda 6

Mit seiner Optik, seiner Fahrdynamik und in der Wertung für den Service holt sich Mazdas Mittelklasse den Sieg vor Toyota Avensis sowie VW Passat CC.

82,9%
Zufriedenheit



Oberklasse:

82,3%
Zufriedenheit

Mercedes E-Klasse

Bis auf die Kosten sehr gut bewertet, das reicht für den Sieg vor Audi A6 und BMW 5er.



81,9%
Zufriedenheit

Premium-Mittelklasse: **Mercedes C-Klasse**
In sieben von acht Wertungskategorien holt sich das Modell die Note „Sehr gut“ – und hängt so BMW 3er und Audi A4 ab.



82,2%
Zufriedenheit

Vans: **Toyota Verso**

Der Japan-Van punktet vor allem bei den Kapiteln Service und Unterhaltskosten, lässt so den VW Golf Plus und den VW Touran hinter sich.

FOTOS: T. BADER (3), A. LINDENBERGER (1), S. KRUEGER