

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 Fretrack		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)

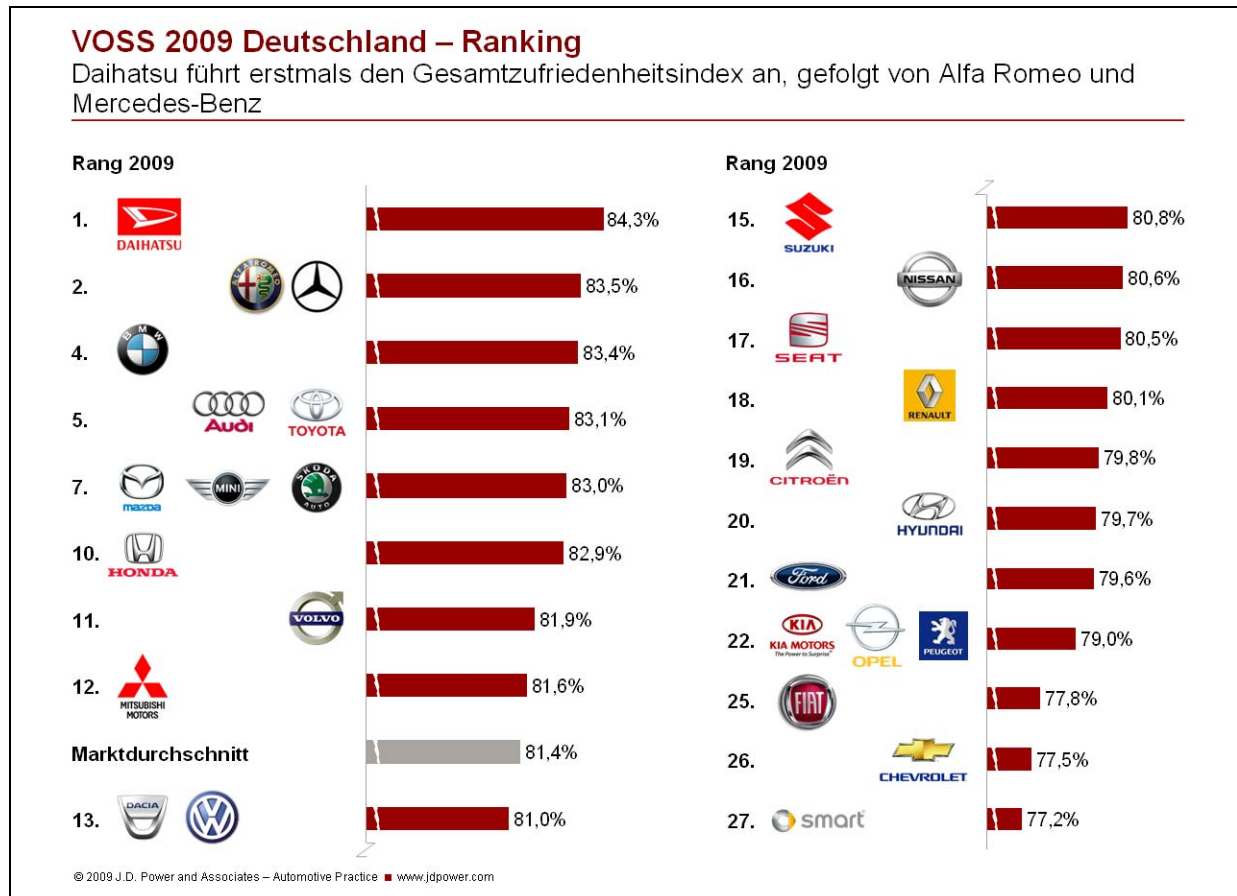
Revidiertes Markenranking:

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