

ADAC-Kundenbarometer: Japaner verdrängen BMW und Volvo

Die europäischen Hersteller sind in Bedrängnis, wenn es um den Service in der Werkstatt und beim Autokauf geht. Im aktuellen ADAC-Kundenbarometer bescheinigen die Verbraucher Honda, Toyota und Mitsubishi aktuell den besten Service. Honda macht in der Studie einen Riesensprung. 2012 war die Marke noch auf dem elften Platz, jetzt belegt sie Rang Eins. Toyota, jetzt an zweiter Position, war vergangenes Jahr im Service noch auf dem fünften Platz.

Die Nummer Drei, Mitsubishi, konnte sich um eine Position verbessern. Volvo, 2012 noch Nummer Eins, rutschte auf den fünften Platz ab und BMW – ehemals auf dem zweiten Platz - wurde jetzt bezüglich Service auf die vierte Position verdrängt. Schlusslicht im Service-Ranking, einem wichtigen Teilaspekt des Kundenbarometers, ist – wie auch schon im Vorjahr – Chevrolet.

In der Wertung „Marke“ führen immer noch die Deutschen: BMW ist hier die Nummer Eins, den zweiten Platz belegt Audi. Aber auch hier sind die Japaner im Kommen: Honda hat den dritten Rang inne.

Auf der Modellebene sieht es ähnlich gut für die Japaner aus. Im Kleinstwagensegment belegt der Toyota Aygo den dritten Platz hinter VW Up und Smart Fortwo. Bei den Kleinwagen führt der Mini von BMW. Der Honda Jazz ist in diesem Segment, nach dem Audi A1 (Platz Zwei), aber ebenfalls schon in den Top Drei angekommen. Die Spitzenreiter der Mittelklasse (Audi A5, BMW 3er-Reihe, Audi A4) werden ebenfalls bedrängt. Der Toyota Avensis liegt jetzt punktgleich mit dem Audi A4 auf dem dritten Platz, 2012 war dieses Modell noch auf dem sechsten Rang. Die obere Mittelklasse führt der A6 an, vor der BMW-5er-Reihe und dem Skoda Superb. Der Audi A6 hat auch die höchsten Zufriedenheitswerte, und zwar über alle Modellgrenzen hinweg. Die untere Mittelklasse dominieren der A3, der BMW 1er und der VW Golf. Der Toyota Auris folgt auf dem vierten Platz.

Für das vor einem Jahr eingeführte ADAC-Kundenbarometer wurden in einer Online-

Umfrage mehr als 20 000 Personen zu Erfahrungen und zur Zufriedenheit mit ihrem eigenen Auto befragt. Es handelt sich um Deutschlands größte Kundenzufriedenheitsstudie. (ampnet/jri)