



ADAC Kundenbarometer - BMW, Audi und Mini haben die zufriedensten Kunden

ADAC Kundenbarometer - BMW, Audi und Mini haben die zufriedensten Kunden
Mercedesfahrer gehen kaum fremd
Premiummarken bekommen von ihren Kunden Bestnoten bei der Zufriedenheit mit ihren Autos. Das ist das Ergebnis des ADAC Kundenbarometers, einer neuen, repräsentativen Online-Umfrage unter 20 000 Personen. Die beste Bewertung erhielt BMW. Dahinter rangiert Audi. Es folgen Mini, Mercedes und Volvo. Schlusslicht im Gesamtranking ist Chevrolet. Abgefragt wurden unter anderem Fahreigenschaften, Verarbeitung, Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die Servicequalität. Auch "Markentreue" war Gegenstand der Untersuchung. Ergebnis: Mercedes-Fahrer wechseln ihre Marke am seltensten (62 Prozent Markentreue). Ähnlich treue Fahrer haben VW (55 Prozent) und Suzuki (49 Prozent).
Auf Modellebene sind die BMW X3-Fahrer am zufriedensten mit ihrem Auto. Unter allen Modellen, die in die Statistik eingeflossen sind, bekommt das SUV aus München die meisten Punkte (80,7 von 100). Dass der X3 so gut abschneidet, liegt vor allem daran, dass BMW die Kritik seiner Kunden annimmt. In der ersten X3-Baureihe wurden noch die Federung und ungenügende Materialqualität moniert. Dass die Münchner inzwischen nachgebessert und alle Mängel behoben haben, wird jetzt mit der führenden Position unter allen abgefragten Modellen belohnt. Auch Audi schneidet auf der Modelle-Ebene gut ab. Durchgehend Spitzen-Bewertungen erhielten A1, A3 und A5 in den Fahrzeugklassen "Kleinwagen", "untere Mittelklasse" sowie "Mittelklasse". Die Erwartungen an den Kleinwagen erfüllte der Smart fortwo als Sieger in seiner Klasse am besten.
Eine echte Image- und Markenoffensive kombiniert mit einem optimierten Qualitätsmanagement muss dagegen Chevrolet leisten. Die Marke kommt mit 60 von 100 möglichen Zufriedenheitspunkten im Gesamtmarkenranking auf den letzten Platz. Die Befragten kritisieren unter anderem die Motoren, eine schlechte Verarbeitung und den teils hohen Verbrauch ihrer Autos. Der Chevrolet Matiz bildet auch im Segment der Kleinwagen das Schlusslicht.
Das ADAC Kundenbarometer nimmt die Hersteller im Sinne des Verbraucherschutzes noch stärker in die Pflicht. Das Clubmagazin ADAC Motorwelt berichtet im Novemberheft ausführlich über die neue Zufriedenheitsstudie.

Pressekontakt

ADAC

81373 München

Firmenkontakt

ADAC

81373 München

1903 in Stuttgart gegründet, ist der ADAC kontinuierlich zum größten europäischen Automobil-Club herangewachsen. Über 14 Millionen Mitglieder sprechen für sich. Wir helfen, wir informieren und wir vertreten engagiert die Interessen der Autofahrer. Gleichzeitig mit den wachsenden Aufgaben und der damit verbundenen Verantwortung, hat der ADAC immer darauf geachtet, die innere Struktur effizient zu gestalten und weiter zu entwickeln. Mit 14 Millionen Mitgliedern ist der ADAC der größte Automobilclub in Europa und der zweitgrößte Automobilclub der Welt, nach AAA, America Automobile Association, 30 Millionen Mitglieder