

20 Hersteller auf dem Prüfstand

# Wie gut oder schlecht sind unsere Autos?



Seit 2001 veröffentlicht AUTO BILD einmal im Jahr den Qualitätsreport. Er bietet eine fundierte Orientierungshilfe über die Zuverlässigkeit, Langzeitqualität und Kundenzufriedenheit der wichtigsten Automarken in Deutschland. Der Blick geht zwar in die

Vergangenheit, Uralt-Sünden, die zehn oder mehr Jahre zurückliegen, werden allerdings nicht berücksichtigt. Der Fokus liegt auf den drei bis sieben Jahre alten Autos. So ist es möglich, Schwachstellen ans Licht zu befördern, die in normalen Tests oder Fahrberich-

ten nicht in Erscheinung treten. Dass eine solche Betrachtung die Qualität der aktuell vom Band laufenden Modelle nicht berücksichtigen kann, liegt auf der Hand. Die Gesamtnote für einen Hersteller ergibt sich aus bis zu sieben Einzelwertungen (s. unten), die zu glei-

chen Teilen gewichtet werden. Die ADAC-Pannenstatistik wurde bereits 2004 aus dem Qualitätsreport gestrichen. Grund: Sie liefert ein stark verzerrtes Bild über die Zuverlässigkeit, seit immer mehr Autohersteller Liegenbleiber im Rahmen ihrer Mobilitätsgarantie flottmachen.

## So wertet **AUTO BILD**

### 1. AUTO BILD-Umfrage

■ Repräsentative schriftliche Befragung zum Thema Qualität/Zuverlässigkeit, erstellt von der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) auf Basis von 8610 Interviews mit Autofahrern. Kernfrage: Wie beurteilen Sie die Qualität Ihrer eigenen Automarke auf einer Skala von 1 bis 10 Punkten?

### 2. Rückrufe/Nachbesserungen

■ Welche Störungen oder Ausfälle gab es? Waren die Nachbesserungen sicherheitsrelevant? Wie viele Fahrzeuge waren betroffen? Wie hat das Werk reagiert? Wurden die betroffenen Kunden kulant behandelt? Waren die Hersteller-Informationen transparent und verständlich?

### 3. TÜV-Report

■ Bremsen, Lenkung, Achsen, Karosserie, Licht: Hier geht es um die Betriebssicherheit. Ein Extrakt aus 7,3 Mio. Hauptuntersuchungen an 211 Modellen, nachzulesen im jährlich erscheinenden Sonderheft AUTO BILD TÜV-Report 2011. Die HU nach neun bzw. elf Jahren fließt nicht in die Note ein.

### 4. AUTO BILD-Dauertest

■ 100 000 Kilometer oder mehr im Zeitraffer. Ständig wechselnde Fahrer und Einsatzbedingungen auf Testtour quer durch Europa. Am Ende wird der Wagen komplett zerlegt und Bilanz gezogen: Gab es Liegenbleiber? Was ging kaputt, was hat sich bewährt? Wie hoch waren die Kosten?

### 5. AUTO BILD-Kummerkasten

■ Etwa 9000 Briefe und E-Mails erreichen pro Jahr den AUTO BILD-Kummerkasten - von Lesern, die sehr oft große Probleme mit ihrem Auto haben. Hauptthemen: Produktfehler, Werkstattärger.

### 6. AUTO BILD-Werkstatt-Test

■ Ein von der DEKRA mit Mängeln präpariertes Auto durchläuft in acht Betrieben die große Inspektion. Wie viele Fehler entdecken die Vertragswerkstätten? Wird der Service-Plan vollständig abgearbeitet?

### 7. Garantie/Gewährleistung

■ Welchen Schutz hat der Autofahrer, wenn die Technik ausfällt? Hier setzen seit Jahren die Asiaten den Maßstab, während dies sonst so selbstbewussten europäischen Hersteller bei den Garantieleistungen geizen.

### Die Noten (1-5)

- ↑ sehr gut
- ↘ schwach
- ↗ gut
- ↘ ungenügend
- ↔ durchschnittlich
- keine Wertung

# Auto Bild QUALITÄTSREPORT 2011

## WERBUNG & WAHRHEIT

**Frust bei Ford:** Ralf Müller-Stüben wartete wochenlang auf das Ersatzteil



Blitzende Karosserien, traumhafte Landschaften, markige Sprüche. Die schöne, heile Welt der Werber - sie gibt es nur im Prospekt. Der Auto-Alltag ist grau und rau. Und voller Typen, auf die kein Verlass ist

Wenn Ford-Fahrer Ralf Müller-Stüben von seinem S-Max spricht, fällt kein böses Wort. Extrem geräumig sei der Wagen, variabel und rundum praktisch. „Ein tadelloses Auto“, findet der Hamburger Software-Spezialist. Und dann sagt er etwas, das jedem Auto-Manager zu denken geben sollte: „Ich kaufe nie wieder einen Ford.“ Ein einziges Ereignis hat gereicht, um zu diesem Entschluss

zu kommen: Der vier Jahre alte S-Max springt eines Morgens nicht an und wird in die nächste Vertragswerkstatt geschleppt. Die Diagnose ergibt, dass ein Kabelstrang defekt ist und ersetzt werden muss. Wartezeit laut Werkstatt: ein Monat. Einen Tag nach Ablauf der Frist ruft Müller-Stüben die Ford-Hotline an, will wissen, ob sich die Lieferung irgendwie beschleunigen lässt. „Statt Hilfe oder wenig-

tens einer Erklärung bekam ich nur patzige Antworten. Am anderen Ende der Leitung fand man es offenbar normal, die Kunden zapeln zu lassen.“

Schließlich wartete Müller-Stüben sechseinhalb Wochen auf den Kabelstrang, zahlte 1100 Euro für die Reparatur. Es gab weder einen Ersatzwagen noch eine Entschuldigung des Herstellers. „Feel the difference“ - Fühle den Unter-

schied. Für Jörg Müller-Stüben hat Fords flotter Firmenslogan jetzt eine ganz eigene Bedeutung.

Erkenntnis Nummer eins: Viele Autobesitzer ärgern sich weniger über die Wehwechen ihrer Lieb- linge als über die nonchalante Art, wie Hersteller und die Werkstätten damit umgehen. Erkenntnis Nummer zwei: Wenn Werbung und Wirklichkeit so krass aufein- treffen, ist es nur eine Frage der Zeit. Weiter auf Seite 101 ▶



Audi Vorsprung durch Technik

WERBUNG

### WAHRHEIT Rückschritt durch Rost

#### Audi A6: Korrosion an mehreren Stellen



**Pflegefall:** Korrosion im Einstiegsbereich von Schuchardts A6

Mancher Fahrer des ab 2004 produzierten A6 (Typ 4F) reibt sich verwundert die Augen. Sein Audi rostet, und das gleich an mehreren Stellen: an allen vier Türen unter der unteren Kunststoffleiste, an den Einstiegen und unterhalb der Rückleuchten. Betroffen sind Autos bis zur Modellpflege im Herbst 2008. „Einzelfälle“, wie ein Audi-Sprecher beteuert. Eine zufällige Stichprobe von AUTO BILD förderte an zwei von drei A6 Rost zutage. In Internetforen wird das Thema längst heiß diskutiert.



**Audi-Besitzer Dennis Schuchardt aus Itzehoe bleibt auf den Reparaturkosten für seinen A6 3.0 TDI, Baujahr 2006, sitzen**



#### AUTO BILD-Umfrage

9,0 Qualitätspunkte. Laut Umfrage kommt BMW auf Top-Bewertungen in den Kapiteln Innenraum- und Karosseriequalität. BMW-Fahrer sind Überzeugungstäter und stehen ihrer Marke äußerst positiv gegenüber.

#### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Steuerketten (116i), Scheiben (M3 GTS), Dieselfilterheizung (1er, 5er, 7er, X3, X5, X6), Fußgängerschutz (6er Cabrio), 2010: Bremskraftverstärker (5er, 6er, 7er), LED-Rückleuchten (1er Coupé und Cabrio), Klebelenkung (Z4), 2009: brüchige Bremscheiben (X5 und X6).

#### TÜV-Report

Ein gemischtes Bild ergibt sich bei BMW: 1er, 3er und 7er liefen bei den Dreijährigen ein gutes Ergebnis ab, während 5er (Platz 99) und X5 (Platz 104) deutlich schlechter abschneiden als der Durchschnitt. Der 5er leidet schon nach drei Jahren unter zu großem Lenkungsspiel, der X5 hat mit seinem hohen Gewicht zu kämpfen, überdurchschnittlich häufig sind die Achsgelenke ausgeschlagen. Bei den Elfjährigen erzielt der Z3 ein gutes Ergebnis, nur 21,7 Prozent haben erhebliche Mängel. Bei 3er, 5er und 7er beanstandet der TÜV häufig verschlissene Achsgelenke und Lager.

#### AUTO BILD-Dauertest

Zuletzt überzeugten die Autos aus Bayern mit überdurchschnittlich guten Leistungen auf der 100 000-Kilometer-Distanz. Auch der X1 xDrive 18d, der aktuell im Testfuhrpark Kilometer sammelt, steuert auf eine gute Endnote zu.

#### AUTO BILD-Kummerkasten

Die Steuerkettenproblematik beim 116i verhindert eine bessere Note. Außerdem beschwerten sich mehr BMW-Fahrer über Schäden am Turbolader beim 320d von 2006.

#### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Die Arbeitsqualität der Werkstätten war 2008 spitze: zwei Goldene Schraubenschlüssel. Kritik gab es für den Kundenservice.

#### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Gewährl.): 2 Jahre ohne km-Limit
- Gegen Durchrostung: 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: 5 Jahre

#### AUTO BILD-Urteil

TÜV-Bilanz, Kundenbehandlung und die Garantieleistungen sind bei BMW nicht unbedingt „premium“.



#### AUTO BILD-Umfrage

9,0 Qualitätspunkte. Ein Top-Ergebnis, auch im Vergleich zu den anderen sogenannten Premiumherstellern. Nur jeder 20. Befragte kritisiert die Materialqualität im Innenraum.

#### Rückrufe/Nachbesserungen

2009 bis 2011: Rostbeseitigung Türen (A6), 2011: Zündspule (diverse Modelle), 2010: Airbag (Q5), 2009: Kühlerlüfter (A6).

#### TÜV-Report

Ein gutes Ergebnis, alle Modelle sind fast immer besser als der Durchschnitt. Bei der ersten HU haben nur 3,3 Prozent der geprüften A3 erhebliche Mängel, das ergibt einen guten 13. Platz bei den Dreijährigen. Der TT folgt auf Platz 20, der A4 auf 31, der A6 belegt den 47. Platz. Selbst in der Prüfgruppe der Elfjährigen leistet sich Audi keine großen Patzer. Dort schneiden lediglich A4 und A6 etwas schlechter ab als der Durchschnitt. Bei beiden sind ausgeschlagene Lenkgelenke und poröse Bremschläuche alterstypische Probleme.

#### AUTO BILD-Dauertest

In den letzten fünf Jahren war Audi im Dauertest eher selten vertreten. Dem derzeit im Einsatz befindlichen A4 2.0 TDI Avant blieben

Totalausfälle bislang erspart. Allerdings gibt es einen Getriebeaustausch zu vermelden.

#### AUTO BILD-Kummerkasten

Im Vergleich zum Vorjahr haben die Zuschriften leicht abgenommen. Ein Schwerpunkt bleibt jedoch der Turbolader beim 1.9 TDI (Baujahre 2005 bis 2007). Erfreulich: Der TT spielt kaum noch eine Rolle, auch die Beschwerden über das stufenlose Multitronic-Getriebe sind deutlich zurückgegangen.

#### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Eine reife Leistung: Beim Werkstatt-Test 2008 schnitten sieben der acht geprüften Audi-Betriebe mit „sehr gut“ oder „gut“ ab. Einmal gab es sogar den Goldenen Schraubenschlüssel.

#### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 2 Jahre ohne km-Limit
- Gegen Durchrostung: 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: unbegrenzt

#### AUTO BILD-Urteil

Bei den Umfragewerten ist Audi ja längst Spitze. Aber auch bei berechtigten Kundenbeschwerden wird offenbar kulanter verfahren als früher.

WERBUNG



Freude am Fahren

WAHRHEIT

### Frust am Stehen



**Defekter Kettenspanner bei Kilometerstand 58 000: Hanna Fluhrer aus Marktheidenfeld in Unterfranken mit ihrem BMW**

#### BMW 116i: Steuerkette macht schlapp

Beim BMW 116i mit 115-PS-Motor kann wegen fehlerhafter Kettenspanner die Steuerkette überspringen. Schlimmstenfalls berühren sich dabei Ventile und Kolben - die Folge ist ein Motorschaden. Betroffen sind von März 2004 bis August 2007 gebaute Autos. Danach wurde der Spanner modifiziert.

Bereits 2007 wies AUTO BILD auf das Problem hin (rechts). Im Oktober 2008 startete BMW eine „technische Aktion im Rahmen der Service-Aufenthalte“. Eine aktive Benachrichtigung der Kunden gab es nicht.

1000 Euro Schaden, Kulanz abgelehnt: Anne Stickan mit schlapper Steuerkette



Beim BMW 116i gab es einige Motorschäden mit gravierenden Defekten beim 1er der Baujahre 2004 und 2005 gab es einige kapitale Motorschäden. Ursache war jedesmal eine abgewinkelte Steuerkette. BMW machte die Triebwerke austauschen aus, eine Rückrufaktion wegen eventueller fehlerhafter Kettenspanner oder Getriebeschäden gab es jedoch nicht. Zweimal wurden allerdings die vierstündigen Dienstbesuche zur Nachbesserung in

FOTOS: R. TIMM (2), A. HÄNDER, S. BECKFELDT, S. KRIEGER

## Citroën

### AUTO BILD-Umfrage

8,0 Qualitätspunkte. Fast ein Viertel der befragten Citroën-Besitzer moniert eine mangelnde Materialqualität im Innenraum.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Elektrik (C-Crosser), Bremsen (C4, C4 Picasso, C5 I, C5 II, Jumpy). 2010: Bremsleitungen (C3 Picasso), Kugelgelenk-Heckscheibendämpfer (Berlingo, C5), Gaspedal (C1), Kraftstoffleitung, Bremse (Jumpy). 2009: Lichtsteuergerät (C2, C3, C3 Pluriel), Bremsen (C4), Bremskraftverstärker (C-Crosser), Hitzeschutzblech (Berlingo).

### TÜV-Report

Einzig der C1 schneidet bei der ersten HU mit einer durchschnittlichen Mängelquote ab, alle anderen Modelle landen auf den hinteren Plätzen. Jedem zehnten C2 (Platz 122 von 128) und C5 (120) verweigert der TÜV nach nur drei Jahren die Plakette. Kaum besser: C3 (104), Berlingo (108) und C4 (116). Die häufigsten Mängel: Ölverlust, erhöhtes Lenkungs spiel, ungleichmäßige Bremswirkung. Kurios: Je älter der C5 wird, desto weiter arbeitet er sich in der TÜV-Statistik nach vorn. Bei den Sieben- und Neunjährigen erzielt er sogar überdurchschnittlich gute Ergebnisse.

### AUTO BILD-Dauertest

Während frühere Dauerläufer mit miesem Abschneiden von der lässigen Qualität der Franzosen kündeten, überrascht aktuell ein C5 Tourer HDi 140 mit fast fehlerfreiem Fahrbetrieb.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Deutlicher Rückgang der Zuschriften, die Note 2 ist in greifbarer Nähe. Betroffen sind hauptsächlich die Modelle C4 und C5, aber ohne eindeutigen Mängelschwerpunkt.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

2009 schaffte Citroën auch wegen des Totalausfalls (keinen Fehler gefunden) eines inzwischen gekündigten Werkstattbetriebes nur eine Erfüllungsquote von 62,5 Prozent.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 2 Jahre ohne km-Limit
- Gegen Durchrostung: 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: unbegrenzt

### AUTO BILD-Urteil

Das war nichts. Allein der aktuelle Dauertest lässt hoffen, dass es mit der Langzeitqualität bergauf geht.

## Ford

### AUTO BILD-Umfrage

8,2 Qualitätspunkte. Knapp unterm Schnitt.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Scheinwerfer-Steuer software (Mondeo, S-Max, Galaxy), Waschdüsen (Kuga), Rückbankverriegelung (Grand C-Max), Lenkung (Ka). 2010: Ganganzeige Automatik (Ranger), Bremsen (Focus RS). 2009: Bremskraftverstärker (C-Max, Focus, Focus CC, Galaxy, Kuga, Mondeo, S-Max). Lenkradnabe (Transit), Kühlerlüfter-Steuergerät (Focus).

### TÜV-Report

Bei den Dreijährigen schneidet Ford ausgezeichnet ab: Der Fusion erreicht Platz sieben (von 128), die Mängelquote ist nur halb so hoch wie beim Durchschnitt. Auch Mondeo (Platz 26), Fiesta (26), Focus C-Max (39) und Focus (44) sind sehr gut. Einzig der Ka (76) ist nach drei Jahren etwas schlechter als der Durchschnitt. Im Alter wandelt sich das Bild bei Ka und Mondeo: Bei den siebenjährigen Ka haben 22,7 Prozent erhebliche Mängel, bei den Elfjährigen sind es 38,9 Prozent - schlechter schneidet bei den Elfjährigen kein anderes Auto ab.

### AUTO BILD-Dauertest

C-Max 2.0 TDCi (Note 4), S-Max 2.0 TDCi (Note

2), Mondeo Turnier 2.0 TDCi (Note 3-) waren die letzten Dauerläufer von Ford. Der aktuelle Fiesta 1.25 lässt sich noch nicht abschließend beurteilen, fehlerfrei ist sein Auftritt nicht.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Kundenbeschwerden im Kummerkasten arbeitet Ford nicht fix, aber kontinuierlich ab. Rost am Mondeo ist kaum noch ein Thema, dafür aber am Focus. Unmut erzeugen auch die langen Lieferzeiten beim S-Max.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Beim Werkstatt-Test vor zwei Jahren stand einer guten Arbeitsleistung (46 von 56 Fehlern behoben) ein allenfalls durchschnittlicher Kundenservice gegenüber.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 2 Jahre ohne km-Limit
- Gegen Durchrostung: 12 Jahre\*
- Mobilitätsgarantie: 2 Jahre

\* Ranger: 6 Jahre; Ka: 8 Jahre

### AUTO BILD-Urteil

Ein guter Auftritt beim TÜV reicht nicht. Im Umgang mit Kunden gibt es noch Raum für Verbesserungen.

## Fiat

### AUTO BILD-Umfrage

7,6 Qualitätspunkte. Fast jeden vierten Fiat-Fahrer nervt Klappern oder Quietschen.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Kabelstrang (Grande Punto, Punto Evo), Lenkung (Panda, 500). 2010: Vorderachs-Stabi (Doblò), Kupplung (Abarth 500), Gaspedal (Bravo und Stilo). Kraftstoffleitung, Bremse (Scudo). 2009: Fahrwerkfeder, Lenkwelle (Grande Punto), Lenkwinkelsensor (Panda).

### TÜV-Report

Ein Lichtblick im ansonsten düsteren TÜV-Kapitel von Fiat: der seit 2007 gebaute Bravo. Die Quote an erheblichen Mängeln nach drei Jahren beträgt 4,7 Prozent, damit erreicht der Bravo einen guten 47. Platz. Am anderen Ende der Statistik: Fiat Doblò (Platz 126), Punto (107) und Panda (99). Fast jeder achte Doblò fällt schon durch die erste TÜV-Prüfung. Typische Mängel: Ölverlust, rostende Abgasanlagen, ausgeschlagene Achsgelenke und unzureichende Bremswirkung. Bei der zweiten HU fällt jeder fünfte Stilo durch, bei den Neunjährigen ist es fast jeder dritte.

### AUTO BILD-Dauertest

Nachdem Fiat in den letzten Jahren mit posi-

tiven Dauertest-Ergebnissen überraschte, ist momentan ein Fiat 500 1.4 („Luigi“) in der Langzeiterprobung. Der Austauschmotor, eingebaut bei Kilometerstand 55 000, hat jetzt 100 000 Kilometer fehlerfrei absolviert.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Knapp Note 2 verpasst. Sorgenkind scheint der Punto zu sein, die Beschwerden betreffen Probleme an den Steuergeräten bei den Achtventilern (1.2/1.4.) und der Servolenkung.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Beim Test vor zwei Jahren leisteten sich die Werkstätten zwar keine schweren Patzer bei der Arbeitsleistung, aber der Kundenservice bekam dreimal die Note „Mangelhaft“.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 2 Jahre ohne km-Limit\*
- Gegen Durchrostung: 8 Jahre
- Mobilitätsgarantie: 2 Jahre\*

\* Fiat Sedici 3 Jahre, 100 000 km

### AUTO BILD-Urteil

Leichte positive Tendenzen beim TÜV und im Kummerkasten. Das lässt Liebhaber der Marke hoffen.

## FORD S-Max: Ersatzteil nicht lieferbar



Verlassen vom Ford-Service: Ralf Müller-Stüben mit dem raren Kabelstrang



... und warte wochenlang

WAHRHEIT

Viele Kunden nervt nicht der Fehler am Auto an sich. Sondern die Art, wie Hersteller damit umgehen. Der Ford S-Max (Baujahr 2007) von Ralf Müller-Stüben aus Hamburg sprang eines Morgens nicht an, kam in die Werkstatt. Diagnose: Kabelstrang zum PCM-Modul defekt. Wartezeit aufs Ersatzteil: sechseinhalb Wochen. Ford fand das völlig normal. Es gab weder eine Entschuldigung noch einen Ersatzwagen.

## Honda

### AUTO BILD-Umfrage

8,7 Qualitätspunkte. Das ist ein Wert knapp unter Mercedes und vor Mitbewerber Toyota. Offenbar existiert eine große Zufriedenheit innerhalb der Honda-Gemeinde. Bestnoten gibt es in der Umfrage für die geringe Rost- und Reparaturanfälligkeit.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Spannungswandler (Jazz Hybrid), Partikelfilter (Accord), Wasserpumpen-Riemenscheibe (Civic, FR-V), Hybrid-Steuer software (CR-Z), Dichtung Kraftstoffpumpe (CR-V). 2010: Beleuchtung (Jazz), Reifen (Jazz), Bremspedal (Civic, Jazz). 2009: Airbag (Accord und Civic).

### TÜV-Report

Ein homogenes Bild bei Honda: Egal welche Baureihe, egal welche Altersklasse, Honda liegt immer mit vorn. Bei den Dreijährigen erzielen Jazz (Platz 13 von 128), Civic (39), CR-V (63) und Accord (69) überdurchschnittlich gute Ergebnisse. Das schlechteste Ergebnis: Siebenjährige Civic weisen eine Mängelquote von 18 Prozent auf (Durchschnitt 16,7 Prozent). Häufigste Beanstandungen beim Civic: Beleuchtungsmängel und unzureichende Bremswirkung.

### AUTO BILD-Dauertest

In dieser Disziplin glänzen die Japaner. Drei Honda durchliefen in den letzten fünf Jahren den Dauertest, und alle erreichten gute oder sehr gute Noten: Accord Tourer 2.2 DTEC (1-), Civic 1.8i Sport (2-), Jazz 1.4 (2-).

### AUTO BILD-Kummerkasten

Leichte Zunahme der Zuschriften. Probleme mit den Bremsen beim Civic in den Baujahren 2007/2008 sowie früher Kupplungsverschleiß beim CR-V aus den Jahren 2006/2007.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Kein Werkstatt-Test in den vergangenen fünf Jahren.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 3 Jahre, 100 000 km
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: 3 Jahre

### AUTO BILD-Urteil

Der einstige Musterschüler zeigt leichte Schwächen, Nachbesserungen und Kundenbeschwerden haben gegenüber dem Vorjahr etwas zugenommen.

## Hyundai

### AUTO BILD-Umfrage

8,1 Qualitätspunkte. Beim Eigenimage haben die Koreaner noch Aufholbedarf.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: keine Nachbesserungen bekannt. 2010: Rost an Achslenkern (Santa Fe, Trajet). 2009: Reifen (i20), Bremslichtschalter (Sonata).

### TÜV-Report

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich Hyundai um eine Note verbessert. Grund: Der 2008 eingestellte Getz erweist sich im Alter als ein haltbares Auto mit geringer Mängelquote, bei den fünf und sieben Jahre alten Fahrzeugen schneidet er deutlich besser ab als der Durchschnitt. Alle anderen Modelle sind durchschnittlich oder schlechter. Besonders schlecht: der Atos, der bei den Dreijährigen mit einer Mängelquote von 12,2 Prozent den 127. Platz in der TÜV-Statistik belegt - von 128 Plätzen. Meist beanstandet der TÜV beim Atos Mängel an der Bremsanlage. Häufige Mängel bei dreijährigen Tucson und Santa Fe: ausgeschlagene Achsgelenke vorn; die SUV leiden unter ihrem hohen Gewicht.

### AUTO BILD-Dauertest

An die Spitze der Zuverlässigkeitsrangliste hat

es Hyundai bislang nicht geschafft. Bis dahin scheint es aber nur eine Frage der Zeit zu sein. Aktuell ist ein i30cw 1.6 auf der Zielgeraden - und große Probleme gab es bislang nicht.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Leichte Häufung von Schäden an den Radlagern beim Getz sowie Beschwerden über lange Lieferzeiten beim i30.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Die Koreaner überraschten 2006 mit einem erstklassigen Testergebnis. Von 56 präparierten Mängeln übersahen die Werkstätten gerade mal zehn - das ist Premiumniveau.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 5 Jahre ohne km-Limit\*
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre\*\*
- Mobilitätsgarantie: 15 Jahre

\*i10, i20, Santa Fe, ix55: 3 Jahre

\*\*Hi: 10 Jahre

### AUTO BILD-Urteil

Die Koreaner leisten sich keine groben Patzer und stehen auch in diesem Jahr im Qualitätsreport oben - vor den Japanern und den Deutschen.

anderprallen, wird es peinlich für das Unternehmen. Denn wer eine dicke Lippe riskiert, muss damit rechnen, beim Wort genommen zu werden.

„Das Beste oder nichts“, der aktuelle Mercedes-Slogan, ist ein gutes Beispiel für sorglosen Umgang mit Versprechungen. Der markige Spruch steigert die Kundenerwartungen derart, dass für Fehler praktisch kein Raum bleibt. Womöglich wollen die Verantwortlichen die qua-

## Hoher Innovationsdruck, enges Kostenkorsett

litative Sonderstellung von Mercedes, welche die Marke bis Anfang der 90er-Jahre innehatte, zurückholen. Ein gewagtes Unterfangen. Zu stark sind die Wettbewerber, zu hoch ist der Innovationsdruck, zu eng das Kostenkorsett. Dass zuletzt immer wieder Korrosionsprobleme ans Licht kamen, dass massiver Motorenrager erst beim Diesel und dann bei den teuren V6- und V8-Benzinern die Kundschaft vergrätzte, werten wohl nur Liebhaber der Marke als Verkettung unglücklicher Umstände.

Das ist aber nur die eine Seite. Auf der anderen Seite läuft da zur-

## Auto Bild QUALITÄTSREPORT 2011

zeit ein weißer Mercedes C180 im AUTO BILD-Dauertestfuhrpark, der all das verkörpert, was den Stern einst hell über der Konkurrenz erstrahlen ließ. Dieses C-Klasse-Exemplar hat inzwischen 240 000 Kilometer weitgehend störungsfrei abgespult, und auch die gefühlte Qualität ist top. Nichts klappert oder knirscht. Der C180 fährt sich nach knapp einer viertel Million Kilometern frischer als mancher Mitbewerber, der schon mit 100 000 Kilometern auf der Uhr ausgelutscht wirkt.

Die Frage ist nur: Honoriert die Kundschaft solche Langzeitqualitäten? Sind Investitionen ins Design oder in vordergründige Qualitätsmerkmale wie Haptik oder Spaltmaße aus Sicht der Autohersteller nicht lohnender?

Jürgen Varwig, Präsident der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ), glaubt das nicht: „Die Hersteller haben erkannt, dass das Image einer Marke in einem sehr hohen Maße von der langfristigen Gebrauchstauglichkeit der Produkte

Weiter auf Seite 103 ►

## Kia

### AUTO BILD-Umfrage

8,0 Qualitätspunkte. Unterdurchschnittlich.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Parksperre (Magentis). 2010: Tankstutzen (Picanto), rostende Vorderachsen (Magentis), Gurtführung (Venga), ausfallende Bremskreise (Cee'd). 2009: defekte Bremslichtschalter (Carens, Carnival, Sorento, Sportage).

### TÜV-Report

Ein dunkles Kapitel. Dass die Note besser ist als im Vorjahr, liegt am seit 2007 gebauten, sehr soliden Cee'd, der bei der ersten HU überdurchschnittlich gut abschneidet. Auch der Rio ist mit einer Mängelquote von 4,5 Prozent nach drei Jahren etwas besser als der Durchschnitt. Die große Katastrophe ist der Carnival, dessen miserable TÜV-Bilanz das Ergebnis von Kia verschlechtert. In jeder Altersklasse belegt der Van den letzten Platz. Der TÜV verweigert jedem vierten dreijährigen Carnival die Plakette. Auch der SUV Sorento kann beim TÜV nicht punkten: Ölverlust, Rost und ausgeschlagene Achsgelenke hinten sorgen für unterdurchschnittliche TÜV-Ergebnisse.

### AUTO BILD-Dauertest

Derzeit ist ein Kia Venga 1.4 CVT im Dauer-

test-Einsatz. Ausfälle bisher: keine. Zuverschloss ein Cee'd 1.6 CRDi mit einer glatten 1 ab, ein Soul 1.6 bekam die Note 2-.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Die Zahl der Zuschriften von Kia-Besitzern ging im Vergleich zum Vorjahr leicht zurück. Beim Picanto 1.1 scheint die Riemenscheibe der Kurbelwelle anfällig zu sein.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Beim letzten Test vor fünf Jahren haben sich die Koreaner blamiert. Die Hälfte der eingebauten Fehler fanden die Werkstätten nicht.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 7 Jahre, 150 000 km
- Gegen Durchrostung (Garantie): 7 Jahre, 150 000 km\*
- Mobilitätsgarantie: 3 Jahre ohne km-Limit

\* Carens: 7 Jahre ohne km-Limit; Cee'd, Venga, Sorento, Soul: 12 Jahre ohne km-Limit

### AUTO BILD-Urteil

Warum Kia in vielen Punkten schlechter abschneidet als Konzernmutter Hyundai, wissen wohl nur die Koreaner selbst. Vorbildlich: die Garantie.

## Mazda

### AUTO BILD-Umfrage

8,5 Qualitätspunkte. Die Zufriedenheitswerte erreichen nicht das hohe Niveau der Vorjahre. Besonders oft kritisiert: die Rostanfälligkeit.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Scheibenwischer (Mazda 3), Motorpleuel (Mazda 6), 2010: Spritpumpe (Mazda 5), Servolenkung (Mazda 3, 5), Rostprobleme (Mazda 3, 5, 6, MX-5, RX-8), 2009: Ölverdünung bei DPF-Dieseln (Mazda 3, 5 und 6).

### TÜV-Report

Mazda ist ein Musterknabe beim TÜV. Vor allem bei den Dreijährigen erzielt die Marke eine Traumbilanz: Mazda 2 auf Platz zwei (von 128), Mazda 3 auf elf, der MX-5 auf 15, der Mazda 6 auf 18 und der Mazda 5 auf 26. Alle Volumenmodelle haben viel weniger Mängel als der Durchschnitt. Selbst bei den Elfjährigen klebt der TÜV meist im ersten Anlauf eine frische Plakette, MX-5 und der Kompaktvan Premacy landen unter den zehn Besten. Aber: Neun Jahre alte Premacy, 626 und MX-5 fallen auf wegen Rost an tragenden Teilen.

### AUTO BILD-Dauertest

In der Zuverlässigkeits-Rangliste reihen sich die Modelle von Mazda schon seit Jahren ganz

### AUTO BILD-Kummerkasten

oben ein. Ein Mazda 3 1.6 MZR und ein Mazda 5 2.0 MZR bekamen die Note 1, ein Mazda 6 Sport 1.8 MZR schnitt im 100 000-Kilometer-Test sogar mit einer 1+ ab.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Kein Werkstatt-Test in den vergangenen fünf Jahren.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 3 Jahre, 100 000 km
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre\*
- Mobilitätsgarantie: unbegrenzt

### AUTO BILD-Urteil

Der eigentlich solide Japaner, einst die Nummer eins im Qualitätsreport, ist nicht ohne Makel. Korrosion beschäftigt nach wie vor die Kundschaft, bei der Garantie sind die Koreaner besser.

## Mercedes

### AUTO BILD-Umfrage

8,8 Qualitätspunkte. Mercedes-Fahrer sind von ihrem Auto offenbar sehr überzeugt.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Kettenräder Steuerkette (ML-Klasse, SLK, C-Klasse, CLK, E-Klasse, CLS, S-Klasse, CL, SL, R-Klasse), Tempomat (M-Klasse), 2010: Servolenkung (C-Klasse, E-Klasse, GLK), Tankentlüftung (A-Klasse, B-Klasse), 2009: Injektoren (C-, E- und GLK-Klasse), Federbeine, Active Body Control (S-Klasse), EasyPack-Heckklappe (M-Klasse), Reserveradhalterung (Vito/Viano).

### TÜV-Report

Mercedes, einst Bastion für Langzeitqualität, ist beim TÜV nur durchschnittlich. Bei den Dreijährigen fallen nur B- (Platz 34 von 128) und C-Klasse (Platz 11) positiv auf. Die meist auf Langstrecken genutzten E-, S- und M-Klassen kranken häufig an ausgeschlagenen Achsgelenken vorn und erzielen bei den Dreijährigen nur mittelmäßige Resultate. Bei den Elfjährigen kann sich Mercedes besser profilieren: SLK (Platz sechs von 70), C- (Platz 27) und S-Klasse (Platz elf) zeigen sich überdurchschnittlich solide und punkten mit geringen Mängelquoten. A- (Platz 37) und E-Klasse (Platz 41) erzielen bei den Elfjährigen nur durchschnittliche Ergebnisse.

### AUTO BILD-Dauertest

Die letzten Mercedes schnitten gut ab im Dauertest. Besondere Aufmerksamkeit genießt seit 2007 ein C 180 K mit inzwischen über 240 000 Kilometern auf dem Tacho. Seine niedrige Fehlerquote stützt das Vertrauen in den Stern.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Die Anzahl der Zuschriften ist einigermaßen konstant. Schaden: Der Rost schleicht von E- und C-Klasse jetzt zur A- und B-Klasse.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Zwei Goldene Schraubenschlüssel und viermals die Note „Sehr gut“ beim letzten Test 2008. Dieses Ergebnis kann sich sehen lassen.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 2 Jahre ohne km-Limit
- Gegen Durchrostung (Garantie): 30 Jahre
- Mobilitätsgarantie: 30 Jahre

### AUTO BILD-Urteil

Ob Motorenprobleme oder Korrosion: Mercedes muss häufig aufwendig nachbessern, um die verwöhnte Kundschaft bei der Stange zu halten.

## Mitsubishi

### AUTO BILD-Umfrage

8,5 Qualitätspunkte. Ein Wert, der leicht über dem Durchschnitt liegt. Klapper- und Quietschgeräusche monieren Mitsubishi-Besitzer besonders oft, ebenso die Materialqualität im Innenraum. Glänzend steht die Marke hingegen in Sachen Zuverlässigkeit da: Nur ein Prozent der Befragten beschwert sich über eine zu hohe Reparaturanfälligkeit. Die Loyalität zur Marke, die sich in der Wiederkaufbereitschaft ausdrückt, ist ebenfalls top.

### AUTO BILD-Dauertest

Nichts Neues von Mitsubishi. Im AUTO BILD-Dauertest spielte diese Marke in den letzten Jahren keine Rolle.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Diese Marke ist ein nahezu unbeschriebenes Blatt, Zuschriften an den Kummerkasten sind selten und ohne Schwerpunkte.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Kein Werkstatt-Test in den vergangenen fünf Jahren.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 3 Jahre, 100 000 km
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: 20 Jahre

### AUTO BILD-Urteil

Auffällig unauffällig: Mitsubishi fällt weder positiv noch negativ aus dem Rahmen. Bemerkenswert ist die starke Bindung der Besitzer zur Marke.

der Outlander exakt im Mittelfeld, Ölverlust und Beleuchtungsmängel verhindern bei diesem Modell eine bessere Platzierung.

### AUTO BILD-Dauertest

Nichts Neues von Mitsubishi. Im AUTO BILD-Dauertest spielte diese Marke in den letzten Jahren keine Rolle.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Diese Marke ist ein nahezu unbeschriebenes Blatt, Zuschriften an den Kummerkasten sind selten und ohne Schwerpunkte.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Kein Werkstatt-Test in den vergangenen fünf Jahren.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 3 Jahre, 100 000 km
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: 20 Jahre

### AUTO BILD-Urteil

Auffällig unauffällig: Mitsubishi fällt weder positiv noch negativ aus dem Rahmen. Bemerkenswert ist die starke Bindung der Besitzer zur Marke.



Opfer kaputter Kettenräder: Daniela Wirtz (ML 350, l.), Manfred Obrist (CLS 350)

## Mercedes V8 und V6: teure Motorschäden

Ein Materialfehler führt zu Motorschäden bei Mercedes' V6- und V8-Benzinern. Bei Autos des Bauzeitraums April 2004 bis September 2006 kann sich ein Zahnrad an der Steuerkette frühzeitig abnutzen. Der Schaden kündigt sich durch das Aufleuchten der Motorkontrolllampe an. Wie viele Autos genau betroffen sind, ist nicht ganz klar. Mercedes verbaute die Motoren der Baureihen M272 (2,5-, 3,0- und 3,5-Liter-V6) und M273 (Fünfliter-V8) in zehn Modellreihen. Ein Firmensprecher sagte gegenüber

AUTO BILD, dass es „eine sehr geringe Ausfallquote von circa einem Prozent“ gebe – rund 1500 Schadensfälle. Die Reparaturkosten liegen teilweise über 4000 Euro.



Früher Verschleiß: abgenutztes Kettenrad (links), Neuteil (rechts)

**WERBUNG**

Mercedes-Benz  
Das Beste oder nichts.

Zweite Wahl beim Material

**WAHRHEIT**

geprägt wird“ (siehe Interview unten). Deshalb, so der Experte, brauche die Branche mehr unabhängige Untersuchungen in dieser Richtung – wie zum Beispiel den AUTO BILD-Qualitätsreport.

## Imageveränderungen sichtbar machen

In diesem Sinne sieht sich die vor zehn Jahren ins Leben gerufene Untersuchung als Instrument, das Aussagen zu Kundenzufriedenheit, Zuverlässigkeit und Langzeitqualität trifft und langfristige Imageveränderungen sichtbar macht.

Dabei liegt es in der Natur der Sache, dass nicht die Qualität der aktuell vom Band laufenden Autos gemeint ist. Vielmehr geht es um solche, die im Kern drei bis sieben Jahre alt sind, also meist außerhalb der

Garantiezeit, wenn der erste große Ärger losgeht.

Wer im Qualitätsreport nach oben kommen will, muss langfristig Veränderungen herbeiführen, um vielleicht erst nach Jahren die Früchte zu ernten. Kurzfristig zeigt eigentlich nur eine Verbesserung der Garantiebedingungen Wirkung.

Alles falsch gemacht hat in dieser Hinsicht Opel („Wir leben Autos“). Mit großem Getöse präsentierten die Rüsselsheimer Strategen 2011 eine „lebenslange Garantie“, die ihren Namen nicht verdiente. Sie bedeutete zwar eine Verbesserung gegenüber der bisherigen Zwei-Jahres-Regelung, doch ein verwirrendes Geflecht aus Fußnoten, das die Bedingungen und Zahlungsverpflichtungen regelte, machte das Konstrukt für Normalverbraucher undurchschaubar.

Nur wenige Monate später verabschiedete sich Opel von



Lassen Sie Ihr Leben nicht länger vom nächtlichen und häufigen **HARNDRANG\***

bestimmen. Nutzen Sie aus der Apotheke die doppelte Pflanzenkraft von Prostagutt forte 180/120mg

Stark bei nächtlichem Harndrang\* Reduziert effektiv und dauerhaft häufigen Harndrang – Tag und Nacht.

Intensive Doppelwirkung Profitieren Sie von den wirksamen Spezialextrakten aus Sägepalme und Brennnessel.

Pflanzlich und gut verträglich Kontrollieren Sie den Harndrang auf verträgliche Weise, damit Sie wieder ausgeschlafen in den Tag starten können.



www.prostagutt.de

\* bei altersassoziiertem Prostatavergrößerung Prostagutt forte 180/120 mg: 180/120 mg Nigell, Wirkstoffe: Sägepalmeextrakt und Brennnesselwurzel. Anwendungsgebiete: Störungen beim Wasserlassen bei gutartiger Prostatavergrößerung. Zu Risiken und Nebenwirkungen lesen Sie die Packungsbeilage und fragen Sie Ihren Arzt oder Apotheker. Dr. Wilmar Schwabe GmbH & Co. KG, Karlsruhe. Stand: 05/2008 P/05/10

## INTERVIEW

# „Mehr Transparenz im Umgang mit Fehlern“



Dr. Jürgen Varwig, DGQ-Präsident

### AUTO BILD: Wie würden Sie den Begriff Qualität umschreiben?

Varwig: Qualität ist das, was der Kunde will, was er als gut und nützlich für sich empfindet. Übertragen aufs Auto heißt das: ein hoher technischer Standard, gepaart mit Langlebigkeit und Zuverlässigkeit. Und das auf nachvollziehbarem Preisniveau.

### Ist Qualität auf den ersten Blick sichtbar?

Nein, sie zeigt sich erst im Gebrauch. Beim Auto muss man sich diese Qualität im Wortsinne er-fahren. Sie ergibt sich daraus, wie der Nutzer die Gebrauchstauglichkeit wahrnimmt.

### In der Autobranche schreibt sich jeder das Thema Qualität groß auf die Fahnen, mancher firmiert gar als „Premiumhersteller“.

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) ist eine gemeinnützige, unabhängige Organisation „zur Förderung von Spitzenleistung“. Sie ist tätig in Wirtschaft, öffentlicher Verwaltung, Gesellschaft und Politik. Ursprünglich als technisch-wissenschaftlicher Verein gegründet, hat sich die DGQ zum Dienstleister auf dem Gebiet des Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagements entwickelt. Ziel der DGQ ist es, das Wissen und die Methoden beim Qualitätsmanagement branchenunabhängig weiterzuentwickeln und deren praktische Umsetzung zu fördern. In der DGQ sind knapp 1000 Unternehmen vertreten, darunter BMW, Mercedes und VW.

### Sehen Sie eine Kluft zwischen Anspruch und Wirklichkeit?

Ich beobachte eine Tendenz, sehr technikverliebt zu sein. Die Autohersteller sehen häufig das als Qualität an, was das neue Modell im Moment bietet. Zum Maßstab ihrer Betrachtung wird dann die technologische Innovation, während der langfristige Nutzen für den Kunden in den Hintergrund rückt. Hersteller müssen Kundenerwartungen und -bedarf vorwegnehmen und ins Auto produzieren.

### Sollten Autohersteller offensiv mit ihren Fehlern umgehen?

Zunächst einmal sollten sie die richtigen Schlüsse ziehen, um diese in Zukunft zu vermeiden. Hinsichtlich der Transparenz im Umgang mit Fehlern sehe ich in der Tat Verbesserungs-

potenzial. Der Kunde will ernst genommen werden mit seinen Sorgen, darauf muss man eingehen.

### Interessieren sich die Hersteller überhaupt für Themen wie Langzeitqualität, Zuverlässigkeit, Kundenzufriedenheit?

Ja, denn sie haben erkannt, dass das Image einer Marke in einem hohen Maße von der langfristigen Gebrauchstauglichkeit der Produkte geprägt wird. Ein ansprechendes Design allein reicht nicht. Deshalb brauchen wir mehr unabhängige Untersuchungen, die in diese Richtung gehen – wie Ihren AUTO BILD- Qualitätsreport.



## Nissan

### AUTO BILD-Umfrage

8,4 Qualitätspunkte. Ein durchschnittlicher Wert. Die Loyalität zur Marke ist nicht besonders ausgeprägt, so liegt die Wiederkaufbereitschaft mit 87 Prozent im unteren Bereich.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Bremsleitungen (Qashqai), Räder (Navara). 2010: Motorsteuerung (Micra, Navara, Pathfinder), Airbag (Cube), Bremspedal (Navara, NV200, Pathfinder), Motor-Lagerschäden (GT-R), Bremslicht (Pixo). 2009: Lenkung (Qashqai und Xtrail), Handbremse, Gurtschlösser (Primastar), Kraftstoffschläuche (Note und Qashqai), Lufteinlasskanäle (Murano).

### TÜV-Report

Ein Lichtblick bei Nissan: Der seit 2006 gebaute Note fährt beim TÜV fast immer mangelfrei vor. Nach drei Jahren haben nur 4,3 Prozent erhebliche Mängel: Platz 34 (von 128). Bei den Siebenjährigen kann der Almera punkten, nur 12,1 Prozent haben erhebliche Mängel (Durchschnitt 16,7 Prozent). Micra und X-Trail liefern ordentliche Ergebnisse im statistischen Mittelfeld, während der 2007 eingestellte Primera vor allem in der Prüfgruppe der Fünfjährigen versagt: Fast doppelt so viele Mängel

wie der Durchschnitt ergeben einen miserablen Platz 112 (von 117).

### AUTO BILD-Dauertest

Der Erfolgstyp bei Nissan heißt Qashqai. Sein Abschneiden im Dauertest vor zwei Jahren (Note 3+) ließ noch Luft nach oben.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Die Zuschriften von Nissan-Besitzern sind leicht angestiegen, die Note 2 ist aber nicht in Gefahr. Etwas auffällig sind die Mängel an der Steuerkette beim Micra.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Kein Werkstatt-Test in den vergangenen fünf Jahren.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 3 Jahre, 100 000 km
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: 10 Jahre

### AUTO BILD-Urteil

Viele Nachbesserungen trüben das Bild. Untypisch für einen Japaner ist auch das durchwachsende Abschneiden beim TÜV. Da ist Luft nach oben.

## Opel

AUTO BILD-Umfrage 8,3 Qualitätspunkte - knapp unterm Schnitt.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Rost am Tank (Agila), Airbagabdeckung (Corsa), Hupe (Astra, Zafira). 2010: Airbagmodul (Insignia), Sitzschrauben (Astra), Druckregler Einspritzanlage (Astra, Vectra, Zafira), Gasventil (Zafira CNG, Combo CNG), Handbremse (Corsa), Sitzverschweißungen (Movano), Steuerungssoftware (Insignia), Klimaregelung (Corsa), Lenkung (Antara), Rost Vorderachse (Astra, Vectra). 2009: Handbremse (Vivaro), Kühlmittelkanäle (Vectra, Signum), Sitzverschraubung (Corsa), Handbremse (Vectra), Kurbelwellendichtring, Hinterachsventil (Insignia), Rost Vorderachse (Astra, Vectra, Zafira).

### TÜV-Report

Bei den Dreijährigen erreicht Opel überdurchschnittlich gute Ergebnisse, vor allem Corsa D (Platz 39 von 128), Astra (Platz 31), Vectra (Platz 24), Tigra (Platz 34) und Meriva (Platz 22) überzeugen. Bei den Fünfjährigen wandelt sich das Bild: Außer Tigra TwinTop und Zafira schneiden alle Modelle maximal durchschnittlich ab, Corsa und Vectra sind durchschnittlich. Grund: Lenkungsspiel und ausgeschlagene Achsgelenke. Positiv: Rost bemängelt der TÜV nur bei

elfjährigen Corsa B und Vectra B. Beim häufig in der Stadt genutzten Agila sind oft die Bremsen verschlissen, ansonsten ist er unauffällig.

### AUTO BILD-Dauertest

Während der derzeit im Test laufende Astra 1.7 CDTI keine Bestnoten bekommen wird, sieht die Bilanz des Insignia Sports Tourer 2.0 CDTI kurz vor Testende ganz ordentlich aus.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Die Lichtmaschinen beim 2.0DTI und 1.9 CDTI scheinen etwas zu schwächeln.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Beim Werkstatt-Test 2009 wurden gut drei Viertel aller Mängel gefunden. Stark verbesserungswürdig war der Kundenservice.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 2 Jahre ohne km-Limit
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: 1 Jahr

### AUTO BILD-Urteil

Opel liefert ein enttäuschendes Ergebnis ab. Und bei den Garantieleistungen wurde eine Chance vertan.

## Opel Corsa: verformte Plastiklager am Pedal

Beim Opel Corsa D der Baujahre 2007 bis 2009 kann es vorkommen, dass die Bremsen permanent schleifen - unter Umständen, bis die Scheiben glühen. Schuld ist ein Kunststofflager im Pedalbock. Dieses verformt sich bei eingeschalteter Fußraumheizung und verhindert, dass das Bremspedal in seine Ausgangsstellung zurückkehrt. Der Mangel sei nicht sicherheitsrelevant, so Opel. Außerdem seien nur wenige Fälle bekannt. Betroffenen Kunden werde „eine kulante Regelung“ angeboten.



Kulante Regelung? Beim 2008er Corsa von Dieter Henke (oben) glühten die Bremsen. Pedalbock (unten) und Bremsbeläge wurden getauscht. Kosten: 770 Euro



WERBUNG

Wir leben Autos.

... bis die Bremse glüht

WAHRHEIT

## Peugeot

### AUTO BILD-Umfrage

7,9 Qualitätspunkte. Reparaturanfälligkeit, Klapper- und Quietschgeräusche beunruhigen Peugeot-Fahrer überdurchschnittlich oft.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Bremse (308, 407, 607, 807, Expert), Elektrik (4007). 2010: Gaspedal (107), Lichtsteuergerät (307, 308, Expert), Motorhauberverriegelung (308), Rücklaufleitung, Bremse (Expert), Heckscheibendämpfer (Partner). 2009: Hauptbremszylinder (308), Hitzeschutzblech am Reserveradhalter (Partner), Bremskraftverstärker (4007).

### TÜV-Report

Der günstigste und kleinste Peugeot ist auch der beste, zumindest beim TÜV: Der in Zusammenarbeit mit Toyota entwickelte und gebaute 107 ist der einzige Peugeot, der beim TÜV gute Ergebnisse einfährt. Ansonsten sieht es ganz miserabel aus für Peugeot: Bei den Dreijährigen fallen jeder zehnte 307 und 407 bereits durch die erste TÜV-Prüfung. Bei den neunjährigen 307 erhält fast jeder vierte 307 keine neue Plakette. Die Gründe: Bei 206, 307, 407 und 1007 moniert der TÜV ausgeschlagene Achsgelenke und erhöhtes Lenkungsspiel. Auch Ölverlust ist ein häufiges Problem.

### AUTO BILD-Dauertest

Der Partner Tepee 110 konnte nicht überzeugen. Der aktuell eingesetzte 5008 155 THP scheint auf einem besseren Weg zu sein.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Bei Peugeot bewegt sich etwas, die Zahl der Zuschriften ist deutlich zurückgegangen. Die Automatik beim 307 macht etwas Sorgen, beim 207 könnte das ESP besser arbeiten.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

2009 schraubten die Peugeot-Werkstätten mit gerade mal 40 beseitigten Fehlern (von 56) eher schlaff. Außerdem bekam ein Viertel der getesteten Betriebe ein „Mangelhaft“.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 2 Jahre ohne km-Limit
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: unbegrenzt

### AUTO BILD-Urteil

Peugeot hat großen Nachholbedarf in Sachen Qualität und Zuverlässigkeit. Vor allem das Abschneiden beim TÜV gibt Anlass zur Sorge.

## Renault

### AUTO BILD-Umfrage

8,2 Qualitätspunkte. Die hohe Reparaturanfälligkeit wird besonders oft bemängelt.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Servolenkung (Mégane, Fluence). 2010: Feststellbremse (Scénic II), Rückbankverriegelung (Grand Modus), Gurtraffer (Laguna III). 2009: Handbremse (Trafic), Bremspedal (Mégane III/Scénic III), Servolenkung (Kangoo II/Scénic II), Lenkgetriebe (Koleos), Fahrersitz, ABS-Warnlampe (Twingo II), Gurtschlösser (Trafic), Motor-Kabelstrang (Twingo I).

### TÜV-Report

Ein dunkles Kapitel. Positiv nur das Abschneiden von Clio, Modus und Scénic bei der ersten HU, in den älteren Prüfgruppen erzielen Modus und Scénic durchschnittliche Ergebnisse. Miserabel: Laguna, Kangoo und Espace weisen Mängelquoten auf, die teils doppelt so hoch sind wie beim Durchschnitt der geprüften Autos. So verweigert der TÜV jedem fünften Laguna bei der zweiten HU die Plakette, jeder zehnte Espace fällt bereits bei der ersten HU durch. Bei fast jedem Modell bemängelt der TÜV erhöhtes Lenkungsspiel und ausgeschlagene Achsgelenke, zudem sind die Bremsachsen vieler Renault sehr verschleißanfällig.

### AUTO BILD-Dauertest

Zwar hat Renault noch keinen fehlerfreien Dauerlauf hingelegt, ein totales Debakel blieb aber ebenfalls aus. Die Modelle landeten zuletzt im Mittelfeld. Momentan sieht's so aus, als ob der aktuelle Grand Scénic dCi130 tatsächlich den Sprung an die Spitze schaffen könnte.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Es gibt keine großen Probleme, lediglich eine kleine Auffälligkeit bei der Heizungssteuerung in Modus und Mégane.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Kein Werkstatt-Test in den vergangenen fünf Jahren.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 2 Jahre ohne km-Limit\*
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: unbegrenzt

\* Espace, Laguna, Latitude, Koleos: 3 Jahre, 150 000 km

### AUTO BILD-Urteil

Auch wenn die Franzosen seit Jahren Besserung geloben: Langzeitqualität zählt sicher nicht zu den herausragenden Stärken.

## AUTO BILD-UMFRAGE

Im Rahmen einer repräsentativen Stichprobe hat die Nürnberger Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) 8610 Interviews mit Autofahrern ausgewertet. Die Kernfrage der AUTO BILD-Exklusiv-Untersuchung lautet: Wie beurteilen Sie die Qualität Ihrer Marke auf einer Skala von eins bis zehn Punkten - das sogenannte Eigenimage (nebenstehende Tabelle). Die Antworten auf Fragen nach Qualitätsmängeln im Detail geben Hinweise auf die Problemzonen der Hersteller (Tabelle ganz rechts). Obwohl die Aussagen zur eigenen Marke subjektiv geprägt sind, decken sich die Angaben der Befragten erstaunlich oft mit Erkenntnissen aus AUTO BILD-Artikeln - etwa Probleme mit vorzeitiger Korrosion bei Ford, Mazda und Mercedes oder die verbesserungswürdige Zuverlässigkeit bei Fiat, Peugeot und Renault. Gewertet werden nur Autos, die nicht älter als sieben Jahre sind.



## Qualitätsnote

Marke	Qualitätsnote
Audi	9,0
BMW	9,0
Mercedes	8,8
Honda	8,7
Toyota	8,6
Skoda	8,6
VW	8,6
Mazda	8,5
Mitsubishi	8,5
Nissan	8,4
Ford	8,2
Opel	8,2
Suzuki	8,2
Renault	8,2
Hyundai	8,1
Citroën	8,0
Kia	8,0
Seat	8,0
Peugeot	7,9
Fiat	7,6
Durchschnitt	8,4

## Qualitätsmängel im Detail

FRAGE „Was beanstanden Sie an Ihrem Auto?“	Autos Bj. 2004 und jünger; alle Angaben in %						
	Klapper- oder Quietschgeräusche	Reparaturanfälligkeit	Lackqualität	Rostanfälligkeit	Materialqualität im Innenraum	Karosserierqualität (z. B. Spaltmaße)	Nichts davon
Audi	8	4	3	1	5	2	81
BMW	6	5	3	2	7	1	79
Citroën	19	8	6	2	24	7	56
Fiat	24	11	5	5	16	6	56
Ford	17	7	8	7	13	6	61
Honda	9	2	8	1	12	4	71
Hyundai	16	3	9	4	15	7	66
Kia	13	6	8	6	14	6	63
Mazda	14	2	3	9	10	4	69
Mercedes	9	4	4	7	6	2	76
Mitsubishi	20	1	10	3	19	8	60
Nissan	18	6	8	7	14	3	63
Opel	18	7	8	6	13	5	61
Peugeot	21	13	8	1	11	6	57
Renault	15	11	5	1	12	6	66
Seat	13	6	9	5	17	5	64
Skoda	11	3	5	2	8	4	75
Suzuki	19	3	4	6	17	7	63
Toyota	12	3	7	2	14	4	72
VW	14	5	6	3	9	4	70
Durchschnitt	15	5	6	4	13	5	66

deutlich besser als der Durchschnitt (grün) / deutlich schlechter als der Durchschnitt (rot)

## Skoda

### AUTO BILD-Umfrage

8,6 Qualitätspunkte. Beim Eigenimage hat Skoda in den letzten Jahren zugelegt und ist nun auf Augenhöhe mit Konzernmutter Volkswagen. Bemerkenswert: Die Wiederkaufbereitschaft liegt bei 95 Prozent - der beste Wert unter allen 20 Marken im Qualitätsreport.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: nichts. 2010: nichts. 2009: Kombiinstrumente (Superb II, Octavia II), Gurtschlösser (Roomster), Zusatzheizung (Superb II).

### TÜV-Report

Eine nur mittelmäßige TÜV-Bilanz trübt den rasanten Aufstieg von Skoda. Positiv: Fabia (Platz 34 von 128) und Octavia (Platz 63) erzielen bei der ersten HU nach drei Jahren überdurchschnittliche Ergebnisse, der Octavia fährt auch bei der zweiten HU meist mangelfrei vor. Der Roomster hingegen liefert nach drei Jahren nur Mittelmaß, in den älteren Prüfgruppen erzielen Skoda ebenfalls nur durchschnittliche Ergebnisse.

### AUTO BILD-Dauertest

Die Wolfsburger können stolz darauf sein, wie sich die tschechische Tochter entwickelt hat. In diesem Sinne sind derzeit ein Yeti 1.8 TSI so

wie ein Superb Combi 2.0 TSI am Kilometer sammeln - und laufen und laufen...

### AUTO BILD-Kummerkasten

In diesem Jahr beschwerten sich die - mittlerweile sehr anspruchsvollen - Skoda-Fahrer wieder etwas häufiger. Die meisten Zuschriften kamen zum Octavia, darunter viele wegen defekter Klimakompressoren.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Zweimal Goldener Schraubenschlüssel, dazu vier sehr gute und gute Leistungen. Das überaus erfreuliche Ergebnis des diesjährigen Werkstatt-Tests macht das Skoda-Debakel aus dem Jahr 2004 vergessen.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 2 Jahre ohne km-Limit
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: unbegrenzt

### AUTO BILD-Urteil

Dieses Ergebnis kann sich sehen lassen. Innerhalb des Volkswagen-Konzerns spielen die Tschechen mittlerweile qualitativ die erste Geige.

## Suzuki

### AUTO BILD-Umfrage

8,2 Qualitätspunkte. Die Bereitschaft, wieder ein Auto derselben Marke zu kaufen, liegt mit 80 Prozent deutlich unter den Werten anderer japanischer Marken (z. B. Mitsubishi mit 93 Prozent Wiederkaufbereitschaft).

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Rost an Federbeinen (Swift), Keilriemen (Grand Vitara, Kizashi), Befestigung Außenspiegel (Swift, SX4). 2010: Servolenkung (Jimny, Vitara), scheuernde Spritschläuche (Swift), ausfallende Bremslichter (Alto). 2009: Kofferraumverkleidung, Gurtaschen (Swift).

### TÜV-Report

Klarer Trend: Der neue Swift und der SX4 sind solide Typen und machen beim TÜV keinen Kummer. Deshalb schneidet Suzuki eine Note besser ab als im Vorjahr. Der SX4 erreicht einen tollen siebten Platz (von 128) in der Prüfungsgruppe der Dreijährigen, nur 2,7 Prozent haben erhebliche Mängel. Auch der 2005 vorgestellte Swift liefert überdurchschnittlich gute Ergebnisse ab. Selbst der oft strapazierte Geländewagen Grand Vitara schneidet in allen Jahrgängen gut ab. Ein Problem: Schon als Dreijähriger fällt der Grand Vitara mit Ölverlust auf, nach fünf Jahren mit Rost.

### AUTO BILD-Dauertest

Suzuki ist ein eher seltener Teilnehmer am Dauertest. Aktuell befindet sich ein Kizashi Sport 2.4 im Fuhrpark, der bereits nach 40 000 Kilometern wegen eines Kupplungsschadens abgeschleppt werden musste.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Mehr Beschwerden als im letzten Jahr, Mängelschwerpunkte sind allerdings kaum auszumachen. Einige Swift-Besitzer beklagten sich über den frühen Verschleiß der Kupplung.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Kein Werkstatt-Test in den vergangenen fünf Jahren.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 3 Jahre, 100 000 km
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre\*
- Mobilitätsgarantie: 10 Jahre
- \*Jimny: 6 Jahre

### AUTO BILD-Urteil

Die kleine japanische Marke legt - vor allem beim TÜV - einen sehr ordentlichen Auftritt hin. Beim Eigenimage hapert es noch.

## Toyota

### AUTO BILD-Umfrage

8,6 Qualitätspunkte. Ein guter Wert - allerdings etwas unter Vorjahresniveau.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Lenkung (Prius), Spritleitungen (Aven-sis). 2010: Kühlmittelpumpe (Prius), Servolenkung (iQ), klemmende Gaspedale (Auris, Aven-sis, Aygo, Corolla, iQ, RAV4, Verso, Yaris), Lenkung, ESP-Probleme (Land Cruiser). 2009: Gurtstraffer (Yaris).

### TÜV-Report

Ein anderes Wort für Haltbarkeit? Toyota. Egal welches Modell und welches Alter: Toyota ist immer an der Spitze der TÜV-Statistik. Ernst-hafte Schwachstellen gibt es nicht. Zweifeln an der komplizierten Hybridtechnik begegnet der Prius mit einem souveränen ersten Platz bei den Dreijährigen. Selbst als Elfjähriger macht Toyota selten Kummer: Unter den zehn Bestplatzierten beim TÜV sind vier Toyota. Ein elfjähriger RAV4 hat eine geringere Mängelquote als manch französische Mittelklasse-limousine nach drei Jahren.

### AUTO BILD-Dauertest

Ganz ohne Fehler durch den 100 000-Kilometer-Marathon? Toyota hat es einmal mit dem

Prius II fast geschafft (Heft 42/2006). Ganz so weit nach vorn werden die derzeit im Fuhrpark laufenden Prius III und Verso 1.8 wohl nicht kommen. Immerhin ist der Prius III aber so gut, dass er in die Verlängerung darf - auf die große 200 000-Kilometer-Distanz.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Die Anzahl der Zuschriften von Toyota-Besitzern an den Kummerkasten ist angestiegen. Dazu beigetragen hat der (in Frankreich gebaute) Yaris - vor allem wegen Beschwerden über die Bremsanlage (ABS).

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Kein Werkstatt-Test in den vergangenen fünf Jahren.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 3 Jahre, 100 000 km
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: 3 Jahre

### AUTO BILD-Urteil

Die einstige Nummer eins musste Federn lassen, Rückrufe kratzten am Image. Super aber, wie gut Toyota die Hybridtechnik beherrscht.

## VW

### AUTO BILD-Umfrage

8,6 Qualitätspunkte - wie Skoda und Toyota.

### Rückrufe/Nachbesserungen

2011: Motorsteuersoftware, Türbowdenzüge, Schiebetüren, Kühlmittelschlauch (Sharan). 2010: quietschende TSI-Motoren (1.4 TSI), Türdichtung (Sharan), Kühlmittel (Polo), Drucksensor Partikelfilter (Passat), Motorssoftware (Golf, Jetta, Touran, Tiguan, Scirocco, Eos), Motorhaubenarretierung (TS), Frostbeulen Tür Golf V, defekte Luftausströmer Golf-VI-Fußraum. 2009: Leistungseinbußen nach EU5-Software-Update (Tiguan), DSG-Probleme (diverse Typen), Stirnrad-Lager beim 2.0 TDI (Passat/Sharan), Bremskontrollleuchte (Golf/Golf Plus), Fensterheber (Golf).

### TÜV-Report

Der Golf schneidet in allen Altersgruppen deutlich besser ab als der Durchschnitt. Bei den Dreijährigen liegt er auf Platz 22 (von 128), bei den Siebenjährigen auf einem sehr guten 16. Platz (von 96). Noch besser der Golf Plus: Platz sechs (von 128) bei den Dreijährigen, Platz sieben bei den Fünfjährigen. Da können Fox und Polo nicht mithalten, jeder vierte Polo fällt bei der dritten HU im ersten Anlauf durch. Sorgen-kind ist der Sharan: 29 Prozent der Siebenjäh-

rigen haben erhebliche Mängel: Rost an Auf-puff und Bremsleitungen, erhöhtes Lenkungs-spiel, ausgeschlagene Achsgelenke.

### AUTO BILD-Dauertest

Nach diversen Versagern landete VW mit einem Tiguan 2.0 TSI und einem Golf VI 1.4 TSI zuletzt zwei Dauertest-Volltreffer in Folge.

### AUTO BILD-Kummerkasten

Die Zahl der Zuschriften ist so hoch wie im Vor-jahr. Auffällig: mehr Beschwerden über Schä-den an der Steuerketteneinheit beim 1.4 TSI (140 PS) der Baujahre 2006 bis 2008.

### AUTO BILD-Werkstatt-Test

Beim letzten Test 2011 erschraubten sich fünf Betriebe (von acht) das Prädikat „sehr gut“.

### Garantie/Gewährleistung

- Technik (Garantie): 2 Jahre ohne km-Limit
- Gegen Durchrostung (Garantie): 12 Jahre
- Mobilitätsgarantie: unbegrenzt

### AUTO BILD-Urteil

Nach schweren Sünden in der Vergangenheit (Frostmo-toren) zeigt die Qualitätskurve von VW nach oben.

# QUALITÄTSREPORT 2011 Das Gesamtergebnis

## Die Platzierungen der Vorjahre

2010	2008	2007	2006
1. Hyundai	1. Toyota	1. Mazda	1. Mazda
2. Honda	Honda	2. Toyota	2. Toyota
Audi	2. Mazda	3. Honda	3. Honda
3. Mazda	4. Opel	4. Suzuki	4. Hyundai
Toyota	5. Hyundai	5. Nissan	5. Nissan
6. Mitsubishi	6. Mitsubishi	6. Chevrolet	6. Chevrolet
7. Suzuki	Audi	Audi	Volvo
8. BMW	7. Mercedes	7. Mercedes	7. Suzuki
Mercedes	Nissan	Mitsubishi	Mitsubishi
Nissan	10. BMW	10. Volvo	10. Opel
10. Seat	10. Volvo	11. Hyundai	Audi
Skoda	12. Suzuki	12. Opel	11. BMW
Ford	13. Skoda	13. Skoda	Smart
13. Kia	13. Smart	13. Smart	14. Skoda
Opel	15. Kia	15. BMW	15. Mercedes
VW	15. VW	16. VW	Ford
17. Renault	17. Seat	17. Citroën	16. Seat
Citroën	18. Ford	17. Seat	VW
18. Fiat	19. Fiat	19. Ford	19. Kia
20. Peugeot	20. Citroën	20. Kia	20. Alfa Romeo
	21. Renault	21. Alfa Romeo	21. Citroën
	22. Peugeot	22. Renault	22. Renault
		23. Fiat	Fiat
		23. Peugeot	23. Peugeot
2004	2003	2002	2001
1. Mazda	1. Toyota	1. Toyota	1. Toyota
2. Toyota	2. Mazda	2. Mazda	2. Mazda
3. Honda	3. Nissan	3. Nissan	3. BMW
Hyundai	4. Mitsubishi	4. BMW	4. Mercedes
Nissan	5. BMW	5. Audi	5. Ford
6. Mitsubishi	6. Mercedes	6. Ford	6. VW
7. Opel	7. Audi	7. Skoda	7. Peugeot
8. Volvo	8. Ford	8. Peugeot	8. Opel
9. Smart	9. Seat	9. Mercedes	9. Renault
10. Ford	10. Peugeot	10. Mitsubishi	10. Fiat
Citroën	11. Opel	11. Seat	
Mercedes	12. Skoda	12. VW	
13. Seat	13. Renault	13. Renault	
Audi	14. VW	14. Opel	
14. BMW	15. Fiat	15. Fiat	
Peugeot			
Renault			
Skoda			
VW			
20. Fiat			

Der AUTO BILD-Qualitätsreport startete 2001. Anfangs waren zehn Marken dabei, später bis zu 24, derzeit sind es 20. Wegen schlechter Datenlage fielen zuletzt Alfa Romeo, Chevrolet, Smart und Volvo weg. Die Auswahl der Marken richtet sich nach ihrer Stärke am deutschen Markt. Nischenhersteller (z. B. Porsche, Subaru) werden nicht berücksichtigt. 2005 und 2009 gab es keinen Qualitätsreport.

## Die Rangliste 2011

Rang	Hersteller	Wertung	Note (1-5)*
1.	Hyundai	↗	2,43
	Honda	→	2,50
2.	Mazda	→	2,50
	Toyota	→	2,50
5.	Skoda	→	2,57
	Audi	→	2,71
6.	BMW	→	2,71
	Mercedes	→	2,71
9.	Mitsubishi	→	2,80
	Seat	→	2,83
10.	Suzuki	→	2,83
12.	VW	→	2,86
13.	Nissan	→	3,00
	Ford	→	3,14
14.	Kia	→	3,14
16.	Renault	→	3,16
17.	Opel	→	3,29
18.	Fiat	↘	3,57
19.	Citroën	↘	3,71
20.	Peugeot	↘	3,86

\* gerundet auf zwei Stellen hinter dem Komma

## Fazit: Hyundai wiederholt den Triumph vom Vorjahr

Der Sieg von 2010 war also keine Eintagsfliege: Hyundai steht im Qualitätsreport ganz oben. Die Koreaner leisten sich keine gravierenden Schwächen und schlagen das erfolgsverwöhnte Japan-Trio Honda, Mazda, Toyota. Die europäischen Marken knausern bei den Garantieleistungen und vergeben so wertvolle Punkte.