

Pressemitteilung

Die J.D. Power Studie zur Langzeitqualität zeigt: Technologiebedingte Probleme begrenzen die hinsichtlich der Fahrzeugzuverlässigkeit erzielten Verbesserungen

Škoda erhält Segment-Auszeichnungen für zwei seiner Modelle; Kia, Opel und Toyota für jeweils ein Modell

MÜNCHEN: 20. Juli 2016 — Laut der J.D. Power 2016 Germany Vehicle Dependability Study (VDS), die heute in Zusammenarbeit mit AUTO TEST veröffentlicht wird, trägt der Rückgang von Problemen mit Motor und Getriebe sowie Innenraum zu einer leichten Verbesserung der Fahrzeugzuverlässigkeit in Deutschland bei.

Die Langzeit-Qualitätsstudie erfasst die in den letzten 12 Monaten von Autofahrern erlebten Probleme mit ihren 1 bis 3 Jahre alten Fahrzeugen. Die Umfrage untersucht insgesamt 177 Problemsymptome in acht Kategorien: Motor und Getriebe, Karosserie, Fahrerlebnis, Bedienelemente/Displays, Infotainment/Kommunikation/Navigation, Sitze, Klimatisierung sowie Innenraum. Die Gesamtzuverlässigkeit wird mit der Anzahl der Probleme pro 100 Fahrzeuge (PP100) berechnet, wobei eine geringere Punktzahl für bessere Qualität spricht.

Der Gesamtdurchschnitt der Branche ist von 129 PP100 im Vorjahr auf 127 PP100 leicht gesunken. Diese Verbesserung ist größtenteils auf die Reduzierung in Höhe von 2 PP100 in den Kategorien Motor und Getriebe sowie Innenraum zurückzuführen. Andererseits beziehen sich vier der sechs häufigsten Probleme auf Infotainment, Kommunikation und Navigation, die dabei gängigsten betreffen Bluetooth-Verbindung sowie Radioempfang. Die Kategorie im Ganzen fällt dadurch 0,5 PP100 schlechter aus als 2015.

“Autohersteller legen sehr viel Wert auf die Qualität ihrer Fahrzeuge und deshalb ist es ermutigend, eine leichte Verbesserung der Zuverlässigkeit zu sehen” erklärte **Dr. Axel Sprenger, Leiter J.D. Power Europa**. “Die Zunahme der technologiebedingten Probleme im Bereich Infotainment, Kommunikation und Navigation lässt sich auf die Tatsache zurückführen, dass sowohl Marktdurchdringung als auch Nutzungsraten dieser Ausstattungen ansteigen. Wir erwarten, dass die Anzahl an Technologie in den Fahrzeugen weiter zunimmt und somit zu einem Schwerpunktbereich für Automobilhersteller wird.”

Sprenger stellte fest, dass Zuverlässigkeit nicht nur die Gewährleistungskosten der Automobilhersteller beeinflusst, sondern auch Auswirkungen auf Loyalität und Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden hat. “Die Zuverlässigkeit hat einen direkten Einfluss auf Kaufentscheidungen und Markenloyalität”, fügte Sprenger hinzu. “Kunden in Deutschland erwarten, dass ihnen ihr Fahrzeug keine Probleme macht - und das nicht nur in den ersten Tagen der Nutzung, sondern während der nächsten Jahre nach dem Kauf. Wenn Autobesitzer auch nur ein einziges Problem mit ihrem Fahrzeug haben, kann dies zu einem Vertrauensverlust in das Fahrzeug und in die Marke führen.”

Von Eigentümern, die keine Probleme mit ihrem Fahrzeug haben, sagen 55% dass sie dieselbe Marke “auf jeden Fall erneut kaufen bzw. leasen“ werden, und 68% sagen, dass sie diese Marke oder dieses Modell “auf jeden Fall weiter empfehlen“ werden. Im Vergleich dazu sagen von Besitzern, die ein Problem mit ihrem Fahrzeug haben, nur 46% dass sie dieselbe Marke erneut kaufen werden und lediglich 60% werden diese Marke oder das Modell weiter empfehlen. Mit jedem zusätzlich erlebten Problem gehen Loyalität und

Weiterempfehlung weiter zurück. Bei Kunden, die mit ihrem Fahrzeug fünf oder mehr Probleme haben, sinkt die Loyalität auf 28% und die Weiterempfehlungsrate auf 32%.

Nicht alle Probleme entstehen auf gleiche Weise

Wenn Kunden ihr Fahrzeug zu einem Händler bringen, gibt es je nach Art der Beanstandung große Unterschiede hinsichtlich der Möglichkeiten zur Behebung des Problems. Die VDS Studie misst sowohl Defekte als auch Design-Probleme. Defekte sind Funktionsstörungen oder Schäden, Design-Probleme hingegen sind auf unerfüllte Erwartungen des Besitzers zurückzuführen, obwohl technisch alles einwandfrei funktioniert. Defekte, wie etwa eine kaputte Glühbirne oder Batterie, können in der Regel beim Händler behoben werden. Indessen können Design-Probleme, wie beispielsweise übermäßige Windgeräusche oder die meisten Probleme im Bereich Infotainment, Kommunikation und Navigation, in der Regel von der Werkstatt nur schwer oder überhaupt nicht gelöst werden und bleiben somit über die gesamte Nutzungsdauer des Fahrzeugs bestehen.

“Dies veranschaulicht die kritische Natur der Probleme beim Infotainment, da wenig getan werden kann, um sie zu beheben. Und wenn die Entscheidung zum Kauf eines neuen Fahrzeugs näher rückt, müssen sich die Kunden immer noch mit diesen Themen auseinandersetzen”, sagte Sprenger.

Platzierungen

Škoda erhält zum zweiten Mal in Folge für zwei Modelle (Fabia und Superb) Segment-Auszeichnungen.

Opel (Adam), **Kia** (Sportage) und **Toyota** (Auris) erhalten jeweils einen Award.

Mitsubishi liegt mit einer Punktzahl von 77 PP100 an der Spitze. **Peugeot** liegt mit 92 PP100 auf dem zweiten Platz, gefolgt von **Škoda** mit 95 PP100; **Volvo** mit 96 PP100; und **SEAT** mit 99 PP100.

Die 2016 J.D. Power VDS basiert auf den Antworten von mehr als 15.000 Besitzern von 1 bis 3 Jahre alten Fahrzeugen. Die Studie wurde von Februar bis April 2016 durchgeführt.

Zusätzliche Ergebnisse der Studie werden exklusiv in der Ausgabe 5/2016 von AUTO TEST – Der Kaufberater veröffentlicht, die am 27. Juli 2016 erscheint.

Media Relations Ansprechpartner

Mark Lendrich; J.D. Power; München; Tel: +49 (0)89-288 03 66-11; mark.lendrich@jdpa.com

Tobias Franzke; AUTO TEST; Tel: +49 (0)9122 63 13 100; tobias.franzke@autobild.de

John Tews; J.D. Power; Troy, Mich., USA; +1 248-680-6218; media.relations@jdpa.com

Über J.D. Power und den Richtlinien zur Werbung und Promotion, besuchen Sie

www.jdpower.com/about-us/press-release-info

Über AUTO TEST

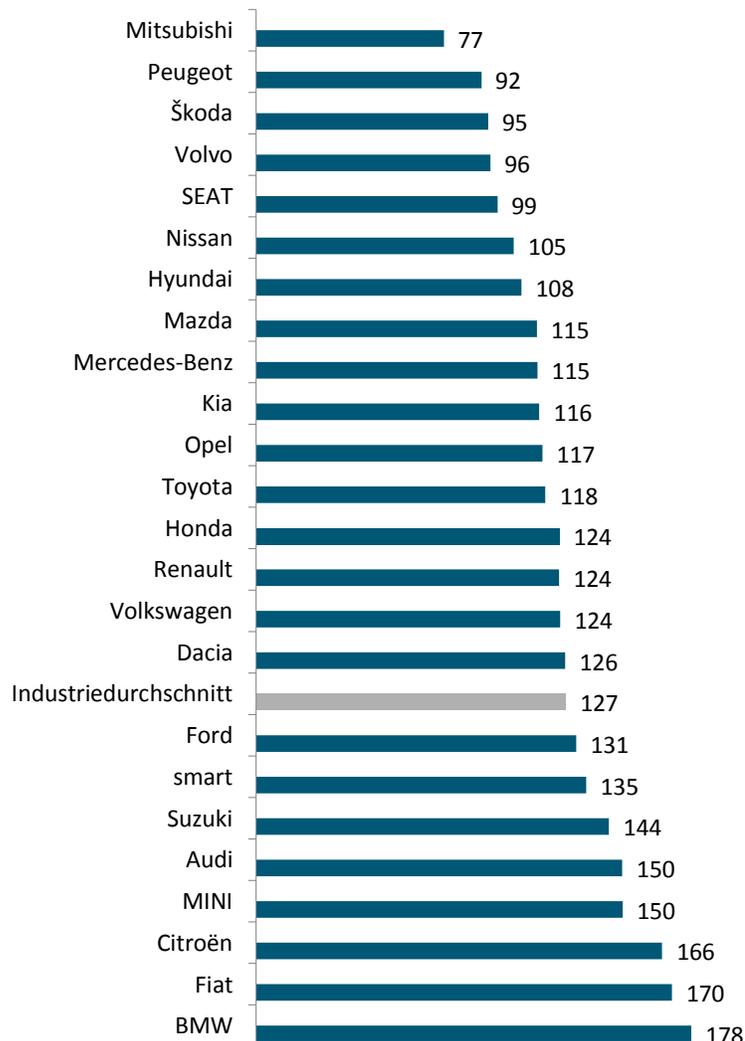
AUTO TEST gehört zur internationalen AUTO BILD-Gruppe des Axel Springer Verlags. Seit 2003 ist AUTO TEST das führende Fachmagazin für Leser, die einen Neuwagenkauf planen. Jährlich werden rund 500 Autos getestet und mehr als 1 Million Kilometer gefahren, um den Lesern detaillierte und objektive Fahrzeugbewertungen zu bieten, damit sie das für ihr Geld beste Auto auswählen können. Außerdem erhalten Leser dort auch Tipps zu den Themen Reduzierung von Betriebskosten, Gebrauchtwagen, Service, Finanzierung und Zubehör.

###

J.D. Power 2016 Germany Vehicle Dependability StudySM (VDS)

Markenranking

Probleme pro 100 Fahrzeuge (PP100)



Note: Jeep, Land Rover und Porsche wurden in dieser Studie berücksichtigt, jedoch wegen geringer Fallzahl nicht gelistet.

Quelle: J.D. Power 2016 Germany Vehicle Dependability StudySM (VDS)

Wenn Tabellen und Grafiken aus dieser Pressemitteilung verwendet werden, müssen J.D. Power als Herausgeber und die Studie, aus der diese stammen, als Quelle angegeben werden. Die Rangfolgen basieren auf numerischen Ergebnissen und nicht notwendigerweise auf statistischer Signifikanz. Die in dieser Pressemitteilung enthaltenen Informationen oder Umfrageergebnisse von J.D. Power dürfen nicht ohne eine zuvor schriftlich eingeholte, ausdrückliche Zustimmung von J.D. Power für Werbe- oder sonstige verkaufsfördernde Zwecke verwendet werden.

J.D. Power

2016 Germany Vehicle Dependability StudySM (VDS)

Die drei führenden Modelle pro Segment

Kleinstwagen

Beste Platzierung: Opel Adam

Hyundai i10
Volkswagen Up!

Kompakt SUV

Beste Platzierung: Kia Sportage

Volkswagen Tiguan
Opel Mokka

Kompaktklasse

Beste Platzierung: Toyota Auris

Hyundai i30
SEAT Leon*
Škoda Octavia*

Mittelklasse

Beste Platzierung: Škoda Superb

Mercedes-Benz C-Class
Ford Mondeo

Kleinwagen

Beste Platzierung: Škoda Fabia

Renault Clio
Hyundai i20

** Der dritte Platz wurde an zwei Modelle vergeben.*

Hinweis: Damit eine Segmentauszeichnung verliehen werden kann, müssen mindestens vier Modelle mit ausreichenden Fallzahlen 67 Prozent der am Markt erzielten Verkäufe eines Auszeichnungssegments ausmachen. Es wurden keine Auszeichnungen für die Segmente Oberklasse, Kompakt-Vans, Vans, Große SUV und Sportwagen verliehen, da keine ausreichende Marktrepräsentation unter bewertbaren Modellen in diesen Segmenten erzielt wurde.

**Für mehr Detailergebnisse zu Fahrzeugqualität und Zuverlässigkeit,
besuchen Sie www.jdpower.com/dependability**

Quelle: J.D. Power 2016 Germany Vehicle Dependability StudySM (VDS)

Wenn Tabellen und Grafiken aus dieser Pressemitteilung verwendet werden, müssen J.D. Power als Herausgeber und die Studie, aus der diese stammen, als Quelle angegeben werden. Die Rangfolgen basieren auf numerischen Ergebnissen und nicht notwendigerweise auf statistischer Signifikanz. Die in dieser Pressemitteilung enthaltenen Informationen oder Umfrageergebnisse von J.D. Power dürfen nicht ohne eine zuvor schriftlich eingeholte, ausdrückliche Zustimmung von J.D. Power für Werbe- oder sonstige verkaufsfördernde Zwecke verwendet werden.