

Toyota red stormen af

De danske bilejere er kommet med deres årlige vurdering af deres eget bilmærke i FDMs AutoIndex-undersøgelse. Toyota er fortsat i top, mens Chevrolet igen rammer bunden

Arets AutoIndex var ventet med spænding, da det ellers så sejrsvante Toyota kom i strid vintermodvind. Medier over hele verden var fyldt med historier om speedere, der blev siddende fast, så bilen spurtede af sted med flere dødsulykker til følge. „Fantastiske Toyota“ var altså ikke 112 procent i orden. Hvordan ville Toyota-ejerne reagere på det?

Svarene i AutoIndex er indsamlet i januar, februar og marts, så den uheldige sag for Toyota kunne måske aflæses i kampen om podiepladserne. Men det kunne den ikke. Toyota er stadig bilmærket med de mest tilfredse ejere, mens BMW og Audi er henholdsvis nummer to og tre – som sidste år.

Til gengæld er Mercedes gået frem og har kilet sig ind på en delt fjerdeplads med Volvo og Saab.

Toyota-ejere stadig tilfredse

Toyotas triumf trods den hårde modvind i medierne er ikke så underlig ifølge Mikkel Korntved, der er direktør i Loyalty Group, der som FDMs partner i AutoIndex indsamler og bearbejder alle bilejernes svar.

– Alle kunder vil grundlæggende acceptere, at der kan opstå et problem i samarbejdet med deres leverandør, men det er altafgørende for kundens fremtidige opfattelse af samarbejdet, hvordan leverandøren håndterer denne krise. Hvis leverandøren hurtigt og tydeligt viser, at problemet behandles professionelt, vil kunden blive bekræftet i, at leverandøren er det rigtige valg, og tilliden og loyaliteten vil derfor blive styrket, forklarer Mikkel Korntved.

AutoIndex viser, at Toyota-ejernes eget syn på mærkets image er steget 0,9 procent, efter at problemerne blev offentliggjort, mens alle andre bilejeres syn på Toyotas image gennemsnitligt er faldet 4,4 procent. Toyota-ejernes loyalitet er altså ikke reduceret, men der er stadig et stort arbejde for at overbevise alle andre.

– Ved først at sikre relationen til Toyotas eksisterende kunder vil der efterfølgende være en væsentlig opgave for Toyota i at genoprette omverdenens syn på mærket. Det vil dog hjælpes godt på vej af de mange eksisterende og stadig tilfredse kunder, som kan fortælle historien om Toyotas professionelle håndtering af krisen.

Chevrolets fremgang ikke nok

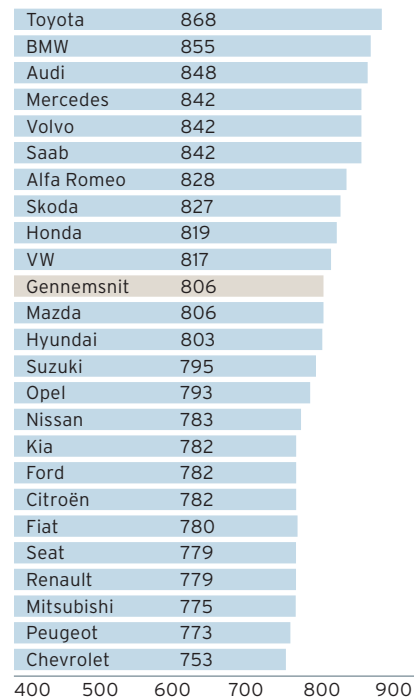
I bunden af AutoIndex finder man stadig Chevrolet, der dog har den tredjestørste fremgang i forhold til sidste år. Men 19 af de 24 mærker i undersøgelsen har oplevet fremgang, så der skal noget ekstraordinært til, inden Chevrolet for alvor kan gøre sig gældende.

Generelt er bilejerne blevet mere tilfredse, og spændet mellem høj og lav er blevet indsnævret. Peugeot, der sidste år oplevede en lille optur, er igen faldet ned i feltet og indtager pladsen som næstsiddst. Den besad Renault sidste år, men mærket er årets højdespringer med en pointvækst på 4,4 procent, og det rækker i år til en plads som fjerdesiddst.

Årets næstbedste højdespringer er Suzuki, der gået frem fra pladsen som tredjesiddst og helt op som en samlet nr. 13. Tredjesiddst i årets AutoIndex er Mitsubishi.

Af Anders Wendt Jensen

ÅRETS RESULTAT



Generelt er bilejerne blevet mere tilfredse, og gennemsnittet er steget med otte indekspoint i forhold til sidste års resultat



AUTO INDEX 2010

AutoIndex-undersøgelsen er bilejernes samlede vurderinger af deres eget bilmærke og består af fire elementer:

- Bilens egenskaber og kvalitet, der indgår med 40 procent
- Oplevelsen hos forhandleren, der indgår med 20 procent
- Oplevelsen på værkstedet, der indgår med 20 procent
- Loyaliteten over for mærket, der indgår med 20 procent

AutoIndex måler tilfredseshedsgraden hos den enkelte bilejer, og når et mærke ligger i den tunge ende af feltet, betyder det ikke nødvendigvis, at ejerne er utilfredse, men blot at de er mindre tilfredse end førerfeltet. Bilisterne angiver deres tilfredshed på en skala fra 0 til 7, og svarene omregnes til en skala med indekspoint fra 0 til 1.000.


AutoIndex 2010 er gennemført i perioden januar-marts i Danmark, Sverige og Norge. Mere end 47.000 danske (i alt mere end 76.000 skandinaviske) bilejere har besvaret årets undersøgelse, og svarene er indsamlet og bearbejdet af konsulentvirksomheden Loyalty Group A/S, som er FDMS partner i undersøgelsen. Deltagerne er udvalgt efter deres bilmærke, om bilen er købt brugt eller fra ny, og om bilen er 0-4 år gammel eller 5-7 år gammel.

I dette nummer af Motor gennemgår vi det samlede resultat og resultaterne for selve bilen. Forhandlere og værksteder behandler vi i kommende numre.

SUBARU HITTER I SVERIGE

Subaru	890
BMW	869
Toyota	854
Honda	842
Audi	832
Gennemsnit	802
Nissan	773
Opel	772
Ford	766
Peugeot	759
Seat	747


400 500 600 700 800 900

 Svenskerne sværger stadig til Subaru, og igen i år får Seat bundplaceringen

TOYOTA PÅ TOPPEN I NORGE

Toyota	857
BMW	852
Audi	851
Skoda	841
Subaru	837
Gennemsnit	807
Suzuki	781
Citroën	778
Opel	771
Renault	766
Chrysler	710

400 500 600 700 800 900

 Toyota vinder i Norge, mens Chrysler er dumpet ned på sidstepladsen



Bilens funktionalitet

Audi overhaler BMW, når ejerne skal vurdere bilens præstationer. Mercedes E-klasse løber med sejren som bedste bilmodel i Skandinavien

Brændstofforbrug, sikkerhedsudstyr, elektronik, design, rust og meget andet ligger til grund for ejernes vurdering af deres oplevelse af bilen. Her er kun tale om de nye biler i undersøgelsen – d.v.s. biler, der er op til fire år gamle.

Audi-ejerne er de mest tilfredse, når man udelukkende ser på bilen, og i toppen er der således byttet plads i forhold til sidste år, da BMW nu ligger som nummer to. Saab og Volvo indtager de næste pladser, mens Toyota i år må tage til takke med femtepladsen mod sidste års tredjeplads.

I bunden er der flade franske fornemmelser. Trioen Renault, Citroën og Peugeot ligger side om side et stykke over Chevrolet, der pointmæssigt er gået frem i forhold til sidste år, men stadig ligger langt bagude.

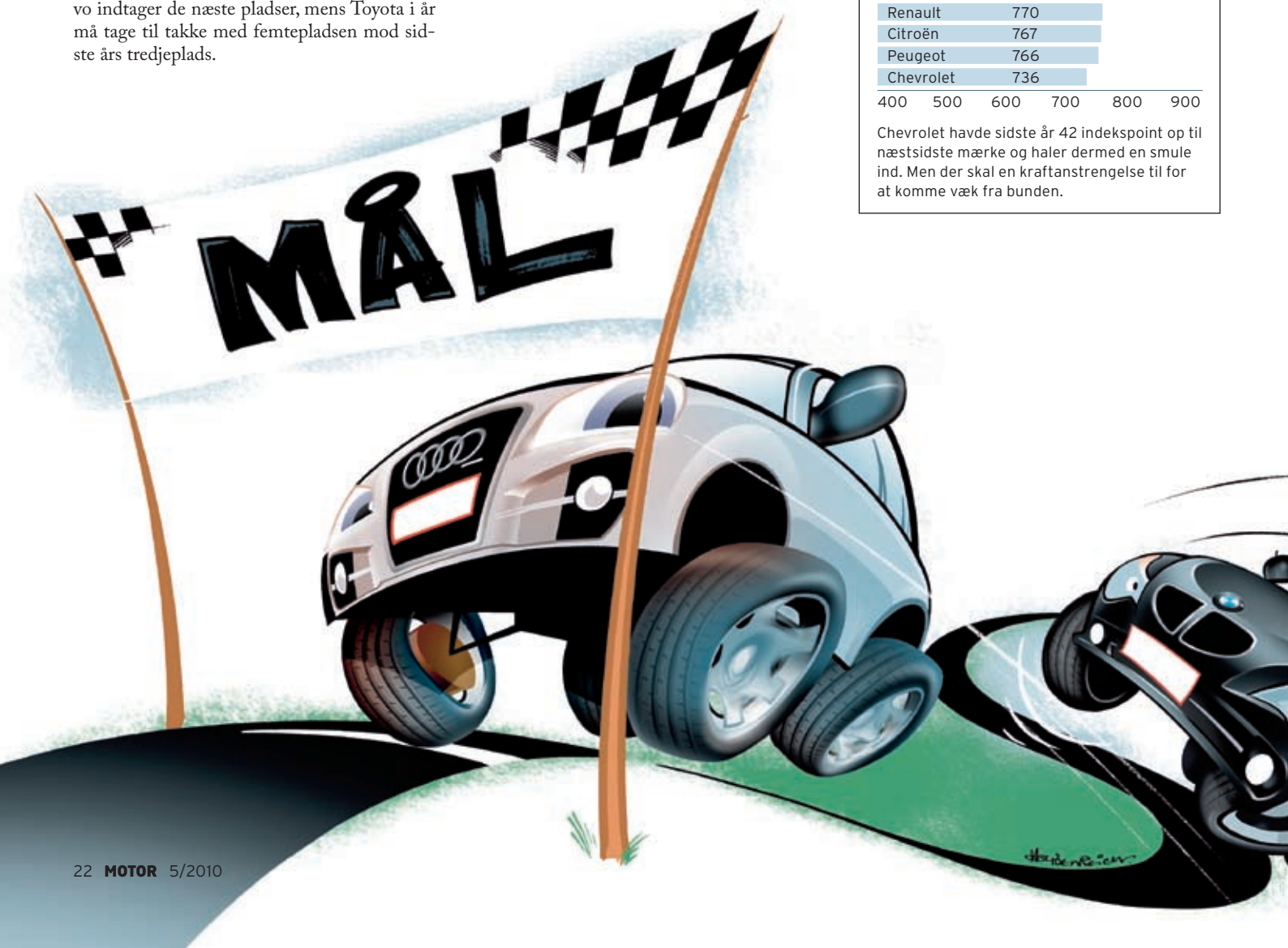
Her på siderne får du også en samlet rangliste over bilmodellerne i Skandinavien, og for nogle af bilmærkerne er det tydeligt at se, hvilke modeller der trækker både op og ned i den samlede vurdering af mærket.

BILEJERNES VURDERING AF DERES BIL

Audi	882
BMW	880
Saab	869
Volvo	860
Toyota	858
Mercedes	848
Skoda	835
Honda	832
Alfa Romeo	830
VW	829
Gennemsnit	809
Mazda	807
Opel	796
Seat	794
Hyundai	787
Ford	784
Mitsubishi	782
Nissan	782
Suzuki	780
Kia	777
Fiat	773
Renault	770
Citroën	767
Peugeot	766
Chevrolet	736

400 500 600 700 800 900

Chevrolet havde sidste år 42 indekspoint op til næstsidste mærke og haler dermed en smule ind. Men der skal en kraftanstrengelse til for at komme væk fra bunden.



TAK FOR INDSATSEN

Hver bilejer, der har medvirket i AutoIndex, har slidt sig igennem ca. 150 spørgsmål, og FDM takker alle for deres store indsats og har trukket lod om disse præmier:

Rejsegavekort a 10.000 kr.

Svend Thomsen, Frederikssund

Rejsegavekort a 5.000 kr.

Peter Toft, Esbjerg V
Susan Andresen, Ballerup
Mogens Friis Jensen, Brønderslev

Køretekniske kurser på FDM Jyllandsringen eller FDM Sjællandsringen

Søren Rahbek, Esbjerg N
Torsten Fels, Værløse
Fenja Rønning, Smørum
Peter Larsen, Skørping
Susanne W. Petersen, Glostrup

Årsabonnement på MotorClassic

Kjeld Egebjerg, Frederikssund
Ole B. Larsen, Svaneke
Jes Kellberg, Viby J
Carsten Nielsen, Hasselager
Henrik Dyhr, Odense V
Lars Rasmussen, Havdrup
Niels-Peter Heje, Hjørring
Torben Hansen, Herlev
Susanne Nielsen, Frederiksberg
Torben Jensen, Tommerup

SKANDINAVERNES TILFREDSHED MED BILMODELLERNE

Placering	Mærke	Model	Indekspoint	Placering	Mærke	Model	Indekspoint
1	Mercedes-Benz	E-klasse	888	58	Peugeot	207	807
2	BMW	3-serie	879	59	Mazda	3-serie	806
3	Toyota	Prius	878	60	Citroën	C5	804
4	Subaru	Outback	875	61	Suzuki	SX-4	804
5	BMW	5-serie	875	62	Kia	Ceed/Proceed	801
6	Toyota	Verso	868	63	Renault	Modus/Gr. Modus	801
7	Skoda	Superb	868	64	Opel	Corsa	801
8	Audi	A4	865	65	Mazda	6-serie	799
9	BMW	1-serie	862	66	Citroën	C3 Picasso	798
10	Audi	A6	861	67	Ford	Mondeo	798
11	VW	Jetta	861	68	Hyundai	Sonata	796
12	Toyota	Avensis	859	69	Peugeot	107	796
13	Audi	A3	857	70	Alfa Romeo	159	794
14	Volvo	XC70	857	71	Suzuki	Ignis	793
15	Mercedes-Benz	C-klasse	856	72	Suzuki	Alto	792
16	Subaru	Legacy	855	73	Skoda	Roomster	792
17	VW	Golf/Golf Plus	851	74	Peugeot	407	790
18	Subaru	Forester	850	75	Citroën	C4	789
19	Toyota	Yaris	849	76	Ford	Fusion	789
20	Volvo	C30	847	77	Opel	Meriva	786
21	VW	Tiguan	845	78	Fiat	Panda	785
22	Toyota	RAV4	845	79	Mazda	5-serie	784
23	Subaru	Impreza	844	80	Nissan	X-Trail	784
24	Honda	Accord	843	81	Citroën	C4 Picasso	784
25	VW	Polo	843	82	Renault	Twingo	782
26	Suzuki	Splash	842	83	Fiat	Punto	781
27	Mercedes-Benz	B-klasse	841	84	Ford	S-Max	781
28	Toyota	Corolla	839	85	Ford	Focus	781
29	Volvo	S80	839	86	Suzuki	Swift	778
30	Volvo	S60	838	87	Citroën	C1	778
31	Skoda	Octavia	834	88	Opel	Astra	778
32	Toyota	Sportsvan	834	89	Ford	Focus C-Max	775
33	Opel	Insignia	833	90	Mitsubishi	Lancer	774
34	Hyundai	i30	832	91	Opel	Vectra	772
35	Renault	Mégane	831	92	Peugeot	206	772
36	VW	Passat	830	93	Kia	Picanto	771
37	Fiat	Bravo/Brava	830	94	Seat	Altea	771
38	Hyundai	i20	828	95	Mitsubishi	Colt	769
39	Toyota	Corolla Verso	827	96	Fiat	Grande Punto/Punto Evo	769
40	Honda	Civic	827	97	Nissan	Note	768
41	Honda	CR-V	826	98	Honda	FR-V	768
42	Volvo	XC90	826	99	Suzuki	Vitara/Grand Vitara	766
43	Volvo	S/V/C70	825	100	Suzuki	Liana	763
44	Saab	9.3	825	101	Citroën	C3/Pluriel	762
45	Toyota	Auris	823	102	Hyundai	Getz	758
46	Peugeot	308	819	103	Seat	Leon	757
47	Saab	9.5	819	104	Seat	Ibiza	756
48	Nissan	Qashqai	817	105	Peugeot	Partner	750
49	Volvo	S/V40/V50	816	106	Opel	Zafira	750
50	Ford	Fiesta	816	107	Peugeot	307	749
51	Mitsubishi	Outlander	813	108	Nissan	Primera	748
52	Skoda	Fabia	812	109	Hyundai	Matrix	738
53	Toyota	Aygo	810	110	Citroën	Xsara Picasso	737
54	VW	Touran	810	111	Citroën	Berlingo	719
55	Renault	Espace/Gr. Espace	809	112	Chevrolet	Nubira	700
56	Hyundai	Santa Fe	809	113	Kia	Carnival	695
57	Mazda	2-serie	808				

Rangliste over tilfredsheden med bilmodellerne på nye biler på op til fire år i Danmark, Sverige og Norge tilsammen.



Udvalgte bilmærkers sorte får og præmietyre

Ud fra den skandinaviske rangliste på forrige side kan man se, hvilke modeller der er med til at trække bilmærkerne op og ned. Her er en overskuelig gennemgang af modellernes placeringer inden for nogle af mærkerne.

Der er tale om nye biler, der er op til fire år gamle. Her kan man bl.a. se, at Hyundai er på rette vej med deres i-modeller, mens Partner og 307 er klodser om benet på Peugeot.

HYUNDAIS NYE SUPERSTJERNER



Placering	Model
34	i30
38	i20
56	Santa Fe
68	Sonata
102	Getz
109	Matrix

Det nye kuld af i-modeller hos Hyundai er i den grad med til at trække mærket i den rigtige retning med de bedste placeringer på den skandinaviske modelrangliste. Matrix er af den gamle Hyundai-familie og er helt i bund i feltet.

PEUGEOTS PROBLEMBØRN



Placering	Model
46	308
58	207
69	107
74	407
92	206
105	Partner
107	307

Hos Peugeot er det 307 og Partner, der er de problematiske biler. De trækker gennemsnittet markant ned, mens den nye 308-model klarer det meget flot.

CITROËNS BITRE BERLINGO-EJERE



Placering	Model
60	C5
66	C3 Picasso
75	C4
81	C4 Picasso
87	C1
101	C3/Pluriel
110	Xsara Picasso
111	Berlingo

Der er stor forskel på Citroën-ejernes vurdering af deres biler. Den store firmabil C5 klarer sig hæderligt, mens Xsara Picasso og Berlingo lander blandt de sidste pladser på den store skandinaviske rangliste.

OPEL INSIGNIA FØRER AN



Placering	Model
33	Insignia
64	Corsa
77	Meriva
88	Astra
91	Vectra
106	Zafira

Zafira er fra Opel-generationen, hvor der til tider har været problemer med kvaliteten. Det ses på placeringen blandt de dårligste. Til gengæld er der lys forude for Opel, da den nye Insignia klarer sig markant bedre end de øvrige Opel-biler.

SUPER SKODA



Placering	Model
7	Superb
31	Octavia
52	Fabia
73	Roomster

Skoda klarer sig generelt godt i undersøgelsen, men der er alligevel forskel på ejernes vurdering, afhængigt af om de kører Roomster og Fabia eller den nyere, luksuriøse Superb. Sidstnævnte har en fornem placering.

SPREDTE SUZUKI-MODELLER



Placering	Model
26	Splash
61	SX-4
71	Ignis
72	Alto
86	Swift
99	Vitara/Grand Vitara
100	Liana

Der er stor spredning i populariteten af Suzukis modeller, hvor den relativt nye Splash helt klart hiver flest point hjem på tilfredshedskontoen hos ejerne.

TOYOTA OVER HELE LINJEN



Placering	Model
3	Prius
6	Verso
12	Avensis
19	Yaris
22	RAV4
28	Corolla
32	Sportsvan
39	Corolla Verso
45	Auris
53	Aygo

Samtlige Toyota-modeller ligger i den bedste halvdel. Det er minibilen Aygo, der scorer mindst tilfredshed. Storsællerten Avensis klarer sig til topkarakter.

STABILE VW



Placering	Model
11	Jetta
17	Golf/Golf Plus
21	Tiguan
25	Polo
36	Passat
54	Touran

VW ligger lunt i feltet med fire modeller i top-25 på den skandinaviske rangliste. Touran halter dog en smule bagud i forhold til de øvrige. Sjovt nok klarer Jetta sig en smule bedre end den næsten identiske Golf.

VERDENS STØRSTE TÆNKERE
ER ENIGE:
7 ÅRS GARANTI
ER BESTEMT LÆNGERE END 3

Næh, man behøver ikke være matematikprofessor for at regne ud, at 7 er mere end 3.

Mere overbevisende nyt er det nok, at du nu får 7 års fabriksgaranti med på vejen, uanset hvilken KIA, du vælger! Samtidig dækker vores 7 års fabriksgaranti fra kofanger til kofanger, så du sikrer dig mod uventede mellemregninger. Prøv fx en KIA Picanto, en cee'd eller en Soul.

Kig ind til din forhandler i morgen, og kør trygt videre i år efter år efter år ...



Ny KIA Picanto fra kr. 94.999*



Ny KIA Soul fra kr. 199.999*



Ny KIA cee'd SW fra kr. 194.999*



www.kiamotors.dk

* Bilen kan være vist med ekstraudstyr. Prisen er ekskl. levering (kr. 3.680) og evt. farvetillæg. Forbrug: Eu-norm er 14,7 - 22,7 km/l ved blandet kørsel. CO₂: 114 - 162 g/km. 7 års fabriksgaranti dog maks. 150.000 km i henhold til KIA's garantikontrakt.

KIA
KIA MOTORS
The Power to Surprise®