

# TOYOTA på toppen

Toyota bevarer førstepladsen i AutoIndex, hvor Motor beder danske bilejere vurdere deres egen bil. Chevrolet ligger stadig sidst, og Nissan er årets højdespringer

Af Anders Wendt Jensen · Illustrationer: Claus Lunau

**E**n, to, tre sejre på stribe kan Toyota nu bryste sig af i FDMs årlige Auto-Index-undersøgelse. Bilmærket kan nemlig igen kalde sig Danmarks bedste, efter at ikke færre end 37.221 danske bilejere har vurderet deres egen bils egenskaber

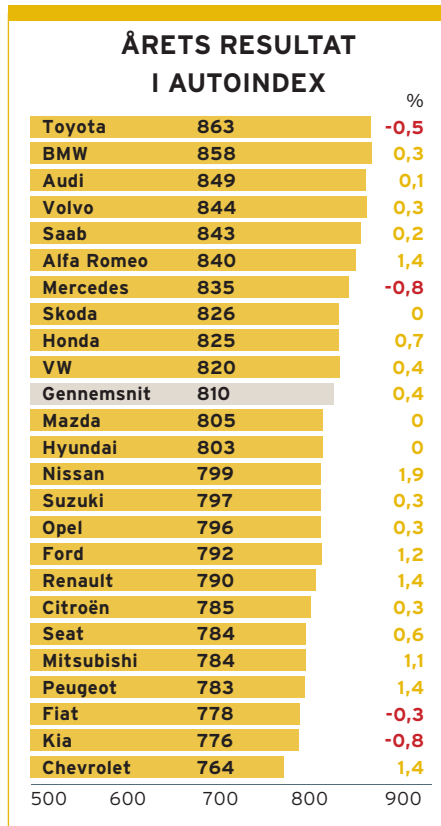
samt evnerne hos forhandleren og på værket. Sådan var det også i 2010 og 2009.

Selvom det ser suverænt ud, er der alligevel malurt i sejrspokalen, da Toyota samtidig er det bilmærke, der er gået næstmest tilbage i forhold til sidste års undersøgelse – kun overgået af Kia. Forspringet til konkurrenterne er altså skrumpet, og hvor der sidste år var 13 indekspoint ned til BMW på andenpladsen, så er der i årets undersøgelse kun fem points forskel. Med Audi på tredjepladsen er der ikke sket ændringer på podiepladserne i forhold til sidste år.

Generelt er tilfredsheden med bilmærkerne steget, og spændet mellem højeste og laveste placering er svundet ind. Sidste år var der 115 indekspoint i forskel mellem Toyota på førstepladsen og Chevrolet som nummer sjok. I år er forskellen nede på 99 indekspoint, og Chevrolet er da også blandt de mærker, der er steget mest, selv om det stadig ligger sidst i feltet. Årets højdespringer er

dog Nissan, der går frem med 16 indekspoint og udskifter sidste års 15.-plads med en placering som nummer 13.

I bunden finder man foruden Chevrolet også Kia, der er faldet hele syv pladser tilbage og nu er næstsids. Kia er kun faldet seks indekspoint, men er alligevel blevet overhalet af konkurrenterne, og mærket har dermed tabt pusten i de senere års fremgang. Også Fiat er faldet ned i den tunge ende som tredjesids.



Skemaet viser danskernes vurdering af bilmærkerne, og tallet til højre er forskellen i procent i forhold til sidste års undersøgelse





## OP OG NED SIDEN SIDSTE ÅRS AUTOINDEX

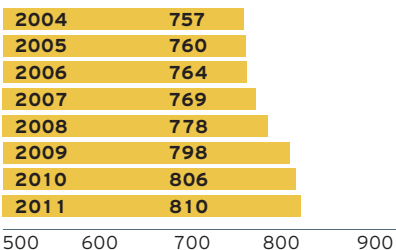
Her er de bilmærker, der er steget og faldet mest i forhold til sidste års AutoIndex-undersøgelse. Den gennemsnitlige vurdering af bilmærkerne er steget.

	Procent
Nissan	1,9
Chevrolet	1,4
Renault	1,4
Alfa Romeo	1,4
Peugeot	1,4
Gennemsnit	0,4
Fiat	-0,3
Toyota	-0,5
Kia	-0,8
Mercedes	-0,8



## BILEJERNE BLIVER MERE TILFREDSE

Da Motor i 2004 bragte AutoIndex-undersøgelsen, lå gennemsnittet af bilejernes tilfredshed på 757 indekspoint. Siden er det steget løbende, så det i dag er på 810. Selvom tallene dækker over op- og nedture mærkerne imellem, er den samlede tilfredshed blandt bilejerne med bilerne, værkstederne og forhandlerne altså steget.



## SÅDAN HAR VI GJORT

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

Loyalty Group, der er FDMS partner i AutoIndex, indsamler og bearbejder svarene fra bilejerne, der angiver deres tilfredshed på en skala fra 1 til 7, som omregnes til en skala med indekspoint fra 0 til 1.000.

AutoIndex 2011 er gennemført i perioden januar-marts, og mere end 37.000 danske bilejere har gennemført årets undersøgelse. 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.



# Testet af hverdagen

Når bilejerne vurderer deres biler i AutoIndex, er det en glimrende rettesnor for bilens funktionalitet i hverdagen. De vurderer jo bilen ud fra mange tusind timers praktisk brug

Hvis du ikke lige har tid til at prøvekøre 24 bilmærker, kan det være en idé at lade sig inspirere af resultaterne i AutoIndex, inden du køber din næste bil. Med vurderinger fra 37.221 bilejere er der tale om Danmarks største hverdagstest af bilmærkerne på det danske marked. Nogle af de spørgsmål, der ligger til grund for resultatet, er bl.a. vurdering af sikkerhedsudstyr, brændstofforbrug, design, kabinestøj, elektronik og sammenhæng mellem pris og kvalitet.

Selvom BMW, Audi og Volvo løber af med topplaceringerne som de biler, ejerne er mest tilfredse med, betyder det ikke, at alle styrter ud og køber et af de tre dyre mærker.

– Danskerne er jo underlagt et af de største prispres i verden, når det gælder køb af biler, så man kan ikke blot vælge den bedste på markedet. Man køber, hvad man har råd til, og har ofte bilen i mange år, så derfor er det vigtigt at vælge rigtigt, forklarer bilteknisk redaktør på Motor Søren W. Rasmussen.

## Pris vinder over kvalitet

Han har prøvekørt samtlige bilmærker på det danske marked i utallige modeller og varianter og er i den grad bevidst om fjumret funktionalitet og designmæssige dumheder, når det gælder praktisk brug af bilen. Han synes, at AutoIndex er et godt supplement til Motors biltest, der i sagens natur er af helt nye biler og i et afgrænset tidsrum.

– Resultaterne i AutoIndex er jo en test af, hvor langtidsholdbar bilen er, og om den også er til at holde ud at køre i, når man har haft den i flere år. Man husker kvaliteten, længe efter at man har glemt prisen,

og det er et stort irritationsmoment at køre i en bil, man ikke er helt tilfreds med. Derfor kan f.eks. 20.000 kr. ekstra for en bedre bil være givet godt ud i længden. Desuden er det vigtigt at prøvekøre flere biler, inden man køber, og her kan man jo udvælge bilmærker i samme priskategori og skele til de bedst placerede i AutoIndex, siger Søren W. Rasmussen.

I det lys kan det virke paradoksalt, at Peugeot, Chevrolet og Suzuki er i topfire over de meste solgte bilmærker i Danmark, når de alle ligger blandt de dårligst vurderede i AutoIndex, m.h.t. bilens funktionalitet.

– De bilmærker, der er de mest solgte, er ikke nødvendigvis de bedste. Men det viser, hvor meget prisen betyder for bilkøbet, når slagtilbud og massiv markedsføring er med til at hæve middelmådige bilmærker og modeller op i toppen af salgslisterne. Omvendt kan man så også se i AutoIndex, at de ikke scorer højt i dagligdagstesten.

## Alt det udenom

En anden spøjst ting i AutoIndex er, at Toyota samlet ligger nummer ét, selvom bilisternes vurdering af selve bilen, der vægter med 40 procent i det samlede resultat, „kun“ efterlader Toyota på en femteplads. Her er det forhandlere og værksteder, der løfter hele bilmærket og er med til at bevare kundernes loyalitet.

– Toyota har ikke nødvendigvis markedets bedste biler, men der er til gengæld styr på alt det udenom, og folk føler sig godt behandlet, når de på den ene eller anden måde er i kontakt med Toyotas organisation. Her køber man ikke kun en bil, men en pakkeløsning, forklarer Søren W. Rasmussen.



## BILENS FUNKTIONALITET

Bilejerne har svaret på 18 spørgsmål om bilens funktionalitet - bl.a. vurdering af sikkerhedsudstyr, brændstofforbrug, design, kabinestøj, elektronik og sammenhæng mellem pris og kvalitet.

Bilmærke	Score	Ændring (%)
BMW	885	0,6
Audi	877	-0,5
Volvo	863	0,4
Saab	858	-1,4
Toyota	852	-0,7
Mercedes	849	0,1
Honda	839	0,8
Alfa Romeo	835	0,6
Skoda	832	-0,3
VW	828	0
Gennemsnit	810	0
Mazda	804	-0,5
Nissan	795	1,6
Opel	794	-0,2
Ford	791	0,9
Hyundai	789	0,2
Seat	785	-1,2
Renault	784	1,8
Mitsubishi	780	-0,3
Suzuki	775	-0,7
Peugeot	772	0,8
Kia	771	-0,7
Fiat	770	-0,4
Citroën	769	0,2
Chevrolet	749	1,7

Det bekræftes af Toyotas førsteplads i kategorierne værksted og forhandler, hvor bilmærkerne i mange år har været solidt foran konkurrenterne.

Se, hvem der følger efter Toyota når det gælder værksted og forhandler, på side 34.

## DANSKERNES TILFREDSHED MED BILMODELLERNE

Graver man dybere i AutoIndex og sorterer tilfredsheden efter bilmodeller, løber BMW 5-serie af med sejren. Skemaet viser ranglisten over tilfredsheden med bilmodeller på op til fire år i Danmark.

Nr.	Mærke	Model	Indekspoint	Nr.	Mærke	Model	Indekspoint
1	BMW	5-serie	883	45	Opel	Meriva	798
2	Mercedes-Benz	C-klasse	876	46	Skoda	Roomster	797
3	BMW	3-serie	874	47	Ford	Mondeo	797
4	BMW	1-serie	870	48	Ford	S-Max	796
5	Audi	A4	870	49	Renault	Clio	796
6	VW	Golf/Golf Plus	867	50	Citroën	C4	796
7	Audi	A6	862	51	Toyota	Aygo	795
8	Toyota	Avensis	861	52	Ford	Focus	795
9	Audi	A3	861	53	Peugeot	Partner	793
10	Honda	Jazz	857	54	Opel	Corsa	793
11	VW	Polo	857	55	Peugeot	407	788
12	Volvo	S/V/C70	853	56	Ford	Fiesta	787
13	Peugeot	3008	850	57	Fiat	Panda	786
14	Volvo	S/V40/V50	849	58	Peugeot	206	786
15	Skoda	Octavia	843	59	Peugeot	207	783
16	Skoda	Superb	843	60	Kia	Ceed/Proceed	782
17	VW	Passat	841	61	Mazda	2-serie	781
18	Toyota	Auris	840	62	Seat	Ibiza	780
19	Honda	Accord	839	63	Hyundai	Sonata	780
20	Toyota	Yaris	839	64	Suzuki	Swift	780
21	Saab	9-3	838	65	Opel	Vectra	779
22	Honda	Civic	829	66	Citroën	C4 Picasso	777
23	Toyota	Corolla Verso	828	67	Suzuki	Vitara	772
24	Porsche	Panamera	828			/Grand Vitara	772
25	Renault	Laguna	828	68	Mitsubishi	Lancer	768
26	Opel	Insignia	827	69	Mitsubishi	Colt	766
27	Fiat	500	824	70	Suzuki	Alto	766
28	Peugeot	308	823	71	Kia	Picanto	764
29	Suzuki	Splash	817	72	Fiat	Grande Punto/ Punto Evo	764
30	Hyundai	i30	817	73	Citroën	C3 Pluriel	763
31	Citroën	C5	812	74	Seat	Altea	763
32	Mazda	3-serie	811	75	Mazda	5-serie	763
33	Nissan	Qashqai	810	76	Peugeot	307	762
34	Hyundai	i20	809	77	Fiat	Punto	762
35	Suzuki	SX-4	808	78	Peugeot	107	760
36	Skoda	Fabia	806	79	Honda	Insight	760
37	Renault	Mégane	805	80	Hyundai	Getz	760
38	Ford	Focus C-Max	804	81	Suzuki	Liana	758
39	Seat	Leon	802	82	Citroën	C1	758
40	VW	Touran	802	83	Hyundai	i10	757
41	Opel	Astra	800	84	Opel	Zafira	755
42	Mazda	6-serie	799	85	Citroën	Berlingo	730
43	Fiat	Bravo/Brava	799	86	Hyundai	Matrix	718
44	Renault	Scénic					
		/Grand Scénic	799				





## TAK FOR INDSATSEN

Deltagerne i AutoIndex har slidt sig igennem ca. 150 spørgsmål, og FDM takker alle for deres store indsats og har trukket lod om følgende præmier:

### REJSEGAVEKORT 10.000 KR.

Michael B. Mortensen, Kolding

### REJSEGAVEKORT 5.000 KR.

Lone Ibsen, Kalundborg  
Birger N. Wielandt, Glostrup  
Kristian Pedersen, Ferritslev Fyn

### KØRETEKNISKE KURSER PÅ FDM JYLLANDSRINGEN ELLER FDM SJÆLLANDSRINGEN

Michael Ring, Skanderborg  
Lillian Hansen, Værløse  
Morten Jensen, Ringsted  
Lone Clausen, Kbh. S  
Anders S. Nielsen, Randers SV

### ÅRSABONNEMENT PÅ MOTORCLASSIC

Jens Thomsen, Allingåbro  
Peter P. Müller, Fredensborg  
Povl B. Jensen, Saltum  
Morten Ravnholt, Frederikssund  
Rene Søndergaard, Slangerup  
Elizabeth Jäger, Gilleleje  
Henrik Kikkenborg, Ribe  
John Æ. Hansen, Viby J  
Erik Degn, Viborg  
Ellen Rask, Ullerslev

## PÅ VÆRKSTEDET: BMW FALDER IGENNEM

Mens BMW kan krone sig som den bedste i bilkategorien, må bilmærket slikke sårene, når det gælder værkstedet. BMW falder ti pladser på ranglisten fra nummer fem til en plads som nummer 15. Det er et fald på 1,1 procent eller ni indekspoint. Det betyder meget på listen, hvor kun Hyundai, Volvo og Kia er gået tilbage, mens resten enten er gået frem eller står stille.

Størst fremgang har Mitsubishi, der er steget med 4,1 procent i forhold til sidste års AutoIndex, og bilmærket springer derfor fra en plads som næstsidst til nummer ni - lige over gennemsnittet.

Seat, Alfa Romeo og Nissan er de efterfølgende mærker, der har taget store skridt op, og gennemsnittet for alle bilmærkerne er steget med én procent.

Helt i top ligger Toyota, der igen i år sætter konkurrenterne til vægs og har hele 34 indekspoint ned til nummer to. I undersøgelsen er der bl.a. spurgt til værkstedets fleksibilitet i forbindelse med garanti, om alt er repareret som aftalt, og fleksibilitet og service.

### VURDERING AF VÆRKSTEDET

		%
Toyota	882	0,5
Suzuki	848	2,6
Hyundai	840	-0,1
Alfa Romeo	832	3,4
Saab	828	0,6
Nissan	816	2,8
Citroën	816	0,8
Skoda	816	0
Mitsubishi	816	4,1
Gennemsnit	814	1
Volvo	812	-0,2
Fiat	812	0
Mercedes	811	0
Mazda	810	1,9
Honda	810	1,5
BMW	810	-1,1
Peugeot	805	1,9
Chevrolet	805	1,3
Renault	802	0,4
Opel	801	1,1
Seat	798	3,7
VW	798	1,2
Audi	795	1,6
Ford	792	1,1
Kia	788	-0,4

## HOS FORHANDLEREN: MERCEDES MOD MIDTEN

Bilejernes vurdering af deres forhandler er det delresultat i AutoIndex, hvor der er sket de største ændringer i forhold til sidste års undersøgelse. Gennemsnitligt er tilfredsheden steget med én procent, men det dækker over mange op- og nedture.

Værst er det gået for Mercedes, der sidste år fik en medalje, der er lige så sølvfarvet som mange af deres biler. I år må bilmærket tage til takke med en plads som nummer otte, hvilket svarer til et fald på 2,4 procent. Næstringeste er Mazda, der falder fra en plads som nummer 11 til nummer 19.

Blandt de opløftende nyheder kan Alfa Romeo glæde sig over en fremgang på 3,3 procent, der får bilmærket op på en plads som nummer ti - væsentlig bedre end sidste års placering som nummer 20. Peugeot og Chevrolet er også kommet bedre med i denne kategori og er gået henholdsvis 2,4 og 2,3 procent frem.

I undersøgelsen er der bl.a. spurgt til forhandlerens kundefølelse, engagement, venlighed og kendskab til produktet. ■

### VURDERING AF FORHANDLEREN

		%
Toyota	896	-0,2
Suzuki	856	1,5
Hyundai	851	0,8
Saab	844	1,5
Nissan	841	1,4
Skoda	841	0,7
Volvo	840	0,7
Mercedes	840	-2,4
Peugeot	839	2,4
Alfa Romeo	838	3,3
BMW	838	1,8
Renault	836	0,1
VW	835	1,2
Gennemsnit	834	1
Honda	834	1,7
Opel	831	1,1
Citroën	830	0,1
Chevrolet	828	2,3
Audi	828	1,4
Mazda	823	-0,7
Ford	820	1,4
Mitsubishi	813	0,9
Kia	813	-0,3
Fiat	807	-1,4
Seat	803	1,7