

En, bevalt-ie een

Slapeloze nachten als je een geluidje hoort dat niet thuis hoort in je nieuwe auto. Zo iets kan toch niet meer in deze hightech tijd? Of een motormanagement lampje dat schreeuwt om aandacht, of een stuurbekrachtigingspomp die kreunt en steunt. Het doet afbreuk aan de geweldige vrijheidsbeleving die een auto zou moeten zijn. Het kost immers niet niks allemaal! Bent u een beetje tevreden over uw auto? Het is weer tijd om u uit te spreken en de Modellen Monitor van de **AutoWeek Tevredenheids Trofee** in te vullen. Hoe beoordeelt u uw auto? Doe mee via www.autoweek.nl!

Tekst **Tonie Broekhuijsen** en **Luc Vranken**, foto's **archief AutoWeek**, **Pieter E. Kamp**



Voor negen van de tien consumenten bepaalt het budget grotendeels de autokeuze. Maar ervaringen van andere automobilisten zijn ook van grote invloed. Collega's, familieleden of vrienden die uiterst tevreden zijn over het model dat u net op uw lijstje hebt staan, zijn welkom. Of andersom: mensen

die niet overtuigd zijn of enge dingen hebben meegemaakt met de auto die u op het oog heeft, die maken je onrustig. En terecht! De onvolprezen rubriek MyReview op www.autoweek.nl bevat een schat aan informatie over hoe blij mensen zijn met een auto. En wat ze allemaal meemaken met hun auto en hoe dat wordt

opgelost. Het doel van deze Modellen Monitor is om u, onderbouwd en wel, te voorzien van goede argumenten om uw auto grondig, kritisch en zo objectief mogelijk te beoordelen. In *AutoWeek* nummer 42, die woensdag 14 oktober uitkomt, worden de resultaten van de enquête gepubliceerd.

Klassement AutoWeek Tevredenheids Trofee Modellen Monitor 2008

1	Honda Jazz	109,7	28	Toyota RAV4	103,5	53	Skoda Fabia	100,4	81	Alfa Romeo 147	97,2
2	Toyota Prius	109,0	29	BMW 3-serie	103,4	56	Audi Q7	100,3	83	Ford Fiesta	97,1
3	Honda Accord	108,3	30	Dacia Logan	103,2	56	Volvo S40/V50	100,3	83	Opel Meriva	97,1
4	Daihatsu Cuore	107,5	30	Mitsubishi Grandis	103,2	58	Ford Galaxy	100,2	85	Volkswagen Passat	96,8
5	Toyota Auris	106,6	32	Audi A3	103,1	59	Mazda 5	100,1	85	Kia Picanto	96,8
6	Lexus IS	106,4	33	Skoda Roomster	103,0	59	Skoda Octavia	100,1	87	Kia Sorento	96,6
7	Mazda 3	106,1	34	Fiat Croma	102,9	61	Seat Altea	100,0	88	Seat Leon	96,4
8	Toyota Corolla Verso	105,8	34	Volvo S60	102,9	62	Ford Mondeo	99,9	89	Alfa Romeo GT	96,3
9	Suzuki Swift	105,7	36	Citroën C1	102,7	63	Volkswagen Golf	99,8	89	Volkswagen Polo	96,3
9	Volvo C30	105,7	37	Citroën C4 Picasso	102,6	64	Mitsubishi Colt	99,4	91	Volkswagen Fox	96,2
9	Mercedes-Benz B-klasse	105,7	37	BMW 5-serie	102,6	65	Opel Corsa	99,3	92	Renault Clio	96,1
12	Subaru Impreza	105,2	39	Volkswagen Golf Plus	102,5	66	Volkswagen Jetta	99,0	92	Seat Ibiza	96,1
12	Toyota Corolla	105,2	39	Subaru Legacy	102,5	67	Volkswagen Touran	98,9	92	Opel Vectra	96,1
12	BMW 1-serie	105,2	41	Mitsubishi Lancer	102,3	67	Volvo V70/XC70	98,9	95	Opel Zafira	96,0
15	Honda CR-V	105,1	42	Mazda 6	102,2	69	Volkswagen Eos	98,8	96	Hyundai Tucson	95,8
16	Toyota Aygo	105,0	42	Fiat Bravo	102,2	70	Peugeot 207	98,7	96	Citroën C5	95,8
17	Subaru Forester	104,6	44	Mini	102,1	71	Ford Focus	98,6	98	Renault Laguna	95,3
17	Nissan Qashqai	104,6	44	Suzuki SX4	102,1	72	Ford S-Max	98,5	99	Chevrolet Captiva	94,5
19	Mercedes-Benz C-klasse	104,5	46	Kia Cee'd	102,0	73	Renault Espace	98,3	100	Kia Cerato	94,4
20	Nissan Note	104,2	46	Ford C-Max	102,0	74	Mercedes-Benz E-klasse	98,1	101	Peugeot 206	94,2
20	Mitsubishi Outlander	104,2	48	Peugeot 107	101,8	75	Renault Scénic	97,9	102	Suzuki Grand Vitara	93,9
20	Honda Civic	104,2	49	Volvo XC90	101,4	76	Kia Sportage	97,8	103	Citroën C4	93,7
23	Toyota Yaris	104,1	49	Audi A6	101,4	77	Kia Rio	97,6	104	Renault Mégane	92,8
24	Fiat Panda	104,0	51	Daihatsu Sirion	101,2	77	Opel Astra	97,6	105	Peugeot 307	91,5
25	Mercedes-Benz A-klasse	103,8	52	Volvo S80	100,9	79	Fiat Grande Punto	97,4	106	Peugeot 407	89,7
26	Hyundai Santa Fe	103,7	53	Toyota Avensis	100,4	80	Kia Carens	97,3			
26	Audi A4	103,7	53	Alfa Romeo 159	100,4	81	Saab 9-3	97,2			

Uitslag 2008: Honda en Toyota overtuigen

De *AutoWeek Tevredenheids Trofee 2008* was vooral een feestje voor de merken Honda en Toyota. De Honda Jazz ging opnieuw met de totaalzege aan de haal (voor de derde keer!), maar Honda pakte ook de zege in de middenklasse met de Accord en in de SUV-klasse met de CR-V. Toyota won de compacte middenklasse met de Prius en de MPV-categorie met de Verso. Alleen BMW kon een volslagen Japanse overheersing voorkomen door in de executive-klasse de hoogste tevredenheid te scoren met de 5-serie.





beetje?

Hoe werkt het?

Samen met het marktonderzoeksbureau Trendbox, bekend in de autobranche en gerenommeerd op dit gebied, meten we de consumenttevredenheid met zoveel mogelijk nieuwe modellen. Het gaat om auto's van zes tot dertig maanden oud, uit de bouwjaren 2007 en 2008. Iemand die net een nieuwe auto heeft, is behalve apetrots, vanzelfsprekend ook enthousiast. Daarbij vinden we dat iemand wel wat kilometers in zijn nieuwe auto achter de rug moet hebben voordat hij of zij een gefundeerd oordeel over die auto kan vellen. De modellen in de *AutoWeek* Tevredenheids Trofee Modellen Monitor 2009 staan allemaal nog in de showroom, en daarmee zijn ze interessant voor de autoconsument die een nieuwe auto of een jonge occasion zoekt. Om opgenomen te kunnen worden in de ranglijst van de Modellen Monitor moet een automodel door minimaal dertig geënquêteerden zijn beoordeeld. Daarna worden de modellen die de drempel hebben gehaald gegroepeerd in zes klassen: de mini/compacte klasse, de compacte middenklasse, de middenklasse, de executive-klasse, de MPV-klasse en de SUV-klasse. Voor bezitters van een SUV kunnen voor de tevredenheid immers andere aspecten een rol spelen dan voor

mensen die in een auto uit de compacte klasse rijden. We vergelijken auto's dus binnen hetzelfde segment. De tevredenheid van de automobilist met zijn auto wordt bepaald aan de hand van 27 vragen. Die vragen gaan over alle aspecten die de tevredenheid kunnen beïnvloeden, van betrouwbaarheid tot veiligheidsvoorzieningen, van bijgeluiden - kraakjes en rammeltjes - tot de besturing, van rijeigenschappen tot de vormgeving van de auto. Drie kernvragen dienen als basis voor de algemene tevredenheid met het model:

- Hoe is de algemene waardering van de auto?
- Voldoet de auto aan de verwachtingen?
- Zou u opnieuw kiezen voor hetzelfde model?
- Dat levert per model een bepaalde score op.

Zo leest u de scores

De scores in het totaalklassement stellen indexcijfers voor, waarbij het gemiddelde op 100 is gesteld. Bij een score van 104 of hoger zijn de rijders van dat model bovengemiddeld tevreden over hun auto, bij een score tussen de 97 en 104 is men gemiddeld tevreden en bij een score onder de 97 zijn de rijders niet direct ontevreden, maar gemiddeld wel minder enthousiast dan eigenaren van de andere modellen. ■



Nog altijd een heerlijke rijmachine, maar beginnen de jaren toch wat te tellen voor de 5-serie van BMW, die vorig jaar de Executive-klasse won?



Veel waar voor je geld, vond u vorig jaar van de Mazda 3. Het was de grootste stijger in de compacte middenklasse. Gaat hij nu voor goud?



In de mini/compacte klasse bleek deze Honda Jazz de afgelopen tijd onverslaanbaar. Kijken of de slimme Japanner dat vast kan houden.



Mogelijke winnaar van de executive-klasse: de Audi A6. Vorig jaar de grootste stijger in dit segment, maar moest de 5-serie voor zich dulden.



Hoogste binnenkomer in de middenklasse: de Fiat Croma. Kan hij de lijn doortrekken? Hij moet de A4, 3-serie, C-klasse, IS en Accord verslaan.



Bezig met een opmars in de compacte klasse: de guitige Mini. Zeker in dit segment is de Japanse concurrentie echter prominent aanwezig.



De nieuwe Prius is onderweg maar als er één hybride is doorgebroken, is het deze Toyota wel. Kijken of de mensen nog steeds zo tevreden zijn.



De afstand met merkgenoot Prius was nog best fors, maar de Toyota Auris was in 2008 de hoogste binnenkomer in de compacte middenklasse.



AutoWeek Tevredenheids Trofee 2009

De *AutoWeek* Tevredenheids Trofee Modellen Monitor is het grootste onafhankelijke tevredenheidsonderzoek over auto's van Nederland. In de edities van de afgelopen jaren namen

telkens meer dan 10.000 autoconsumenten de moeite om te reageren en de enquête in te vullen. We schreven het eerder al: een modelwisseling heeft duidelijk invloed op de tevredenheidsscore. Neem de Opel Vectra. In 2002 kwam de auto er met een gemiddelde score uit. Drie jaar later, in 2005, blijkt de modelwisseling van de Vectra wel degelijk van invloed, want de score was er behoorlijk op vooruitgegaan. Over het algemeen glijden nieuwe modellen vrij snel na de introductie van een hoog niveau af naar een meer gemiddeld niveau. Logisch ook; aanvankelijk ben je als consument vooral dolblij en na verloop van tijd kunnen zich de nodige ergernissen voordoen en bekoelt de liefde enigszins. Dat is echter geen standaardgegeven. Er zijn ook wel auto's die de hoge tevredenheid van direct na de introductie weten vast te houden.

Wie nieuwsgierig is naar de tevredenheid over een merk in het algemeen of een dealerorganisatie van een bepaald merk, kan te rade gaan bij de uitslagen van de *AutoWeek* Tevredenheids Trofee van de afgelopen jaren op www.autoweek.nl. Importeurs weten het al jaren: je verandert de kwaliteit van de service en de tevredenheid van consumenten over een compleet merk niet op een achternamiddag. Daar gaan jaren overheen. Vandaar ook dat in die uitslagen van 2001 tot en met 2006 weinig verschuivingen zitten, aanmerkelijk minder dan als het gaat over modellen.

Voor informatie over specifieke dealers kunt u altijd terecht op onze website, waar u in de rubriek MyReview Dealer de recensies van andere consumenten over garagebedrijven kunt raadplegen.



Vul de vragenlijst in op www.autoweek.nl

We vragen eigenaren van auto's van 6 tot 30 maanden oud, uit de bouwjaren 2007 en 2008, om de uitgebreide enquête op onze website in te vullen. Dat kost u ongeveer een kwartiertje. Als u graag wilt meedoen, maar niet de beschikking hebt over een internetverbinding, kunt u de vragenlijst schriftelijk opvragen bij de redactie van *AutoWeek*, o.v.v. 'Enquêteformulier Modellenmonitor 2009'. Het adres is: Postbus 23134, 1100 DP Amsterdam. Binnen enkele dagen ontvangt u dan de vragenlijst thuis.