



## **Mercedes-Benz mit Bestwerten in Kundenzufriedenheitsstudie**

17. Juni 2011

**Stuttgart – Mercedes-Benz hat die zufriedensten Kunden. Dies zeigt die aktuelle J.D. Power Vehicle Ownership Satisfaction Studie (VOSS<sup>SM</sup>) Deutschland des weltweit renommierten Marktforschungsunternehmens J.D. Power and Associates über die Zufriedenheit von Autokäufern. Sowohl die C- als auch die E- und die M-Klasse erhielten in ihrem Segment die besten Noten. Auch in der Kategorie Servicezufriedenheit hat sich die Marke mit dem Stern erneut den ersten Platz im Premiumsegment gesichert. Außerdem gewann die Mercedes-Benz E-Klasse Silber beim Redaktionspreis der Zeitschrift AUTO TEST, dem über 500 Tests und Kaufberatungen zugrunde liegen.**

Stärken und Schwächen eines Autos zeigen sich im Alltagsbetrieb am besten. Diese Erkenntnis liegt der J.D. Power 2011 Vehicle Ownership Satisfaction Study (VOSS<sup>SM</sup>) zugrunde. Sie untersucht aufwändig, wie zufrieden Autobesitzer mit ihrem Fahrzeug sind, und stellt als Ergebnis eine Bestenliste von über 100 Modellen von 28 Herstellern in acht Kategorien auf. Drei Mal stehen in der aktuellen Studie Mercedes-Benz Modelle auf dem ersten Platz und auch beim Service schneidet Mercedes-Benz hervorragend ab:

- Im Ranking „Overall VOSS<sup>SM</sup> - Compact Executive“ belegt die C-Klasse den Spitzenplatz und hat damit die zufriedensten Kunden aller Modelle in der Premium-Mittelklasse.
- Die E-Klasse nimmt in der Wertung der Oberklasse den ersten Rang als Zufriedenheits-Sieger ein, gefolgt von der S-Klasse.
- Die M-Klasse lässt im „SUV“-Segment alle anderen Modelle in der Kundenzufriedenheit hinter sich.
- Mercedes-Benz belegte den ersten Rang unter allen Premium-Herstellern in der Kategorie Servicezufriedenheit.

Bereits 2010 schlossen die Mercedes-Benz C-Klasse und der CLK in ihrem Segment als Sieger ab. Den ersten Platz unter allen Marken belegte Mercedes-Benz. In der Kategorie Servicezufriedenheit konnte Mercedes-Benz sich schon in den Jahren 2009 und 2010 deutlich vor den Premium-Wettbewerbern platzieren. Befragt wurden die Kunden zu Kriterien wie der Freundlichkeit des Serviceberaters, dem Zustand der Serviceeinrichtungen und der Gründlichkeit der geleisteten Servicearbeiten. Dr. Joachim Schmidt, Mitglied der Geschäftsleitung Mercedes-Benz Cars, Vertrieb & Marketing: „Wir freuen uns, dass unsere Kunden hohe Qualität täglich erleben können und dies zu schätzen wissen. Denn wir wollen begeisternde Produkte bieten, gepaart mit hervorragender Betreuung und bestem Service. Das gehört fest zur Marke Mercedes-Benz. Die Ergebnisse der neuen Studien bestätigen unsere Arbeit.“

Die J.D. Power Vehicle Ownership Satisfaction Study des weltweit agierenden, 1968 gegründeten Marktforschungsunternehmens J.D. Power mit Hauptsitz in Los Angeles gilt als wichtiger Kaufberater. Für die aktuelle Studie haben die Marktforschungsspezialisten online über 17.000 Autofahrer in Deutschland nach den Erfahrungen mit ihrem Fahrzeug befragt. Alle hatten ihr Automodell bereits seit etwa zwei Jahren gefahren und damit fast 39.000 Kilometer zurückgelegt. Die Untersuchung stützt sich damit auf eine Erfahrung von über 650 Millionen Kilometer im Alltagsbetrieb. Um Stärken und Schwächen jedes Modells zuverlässig erfassen zu können, mussten die Besitzer Gesamtzufriedenheit und Zuverlässigkeit, Attraktivität, Service sowie Unterhaltskosten beurteilen.

Das positive Bild der Premium-Automobilmarke Mercedes-Benz rundet der Redaktionspreis in Silber der Fachzeitschrift AUTO TEST für die E-Klasse ab. Diese Untersuchung basiert auf über 500 Tests und Kaufberatungen sowie fast zwei Millionen Kilometer Erfahrung und bietet eine kompetente Kaufberatung.

Mercedes-Benz Fahrzeuge nehmen damit unter den begehrtesten Premium-Automobilen Spitzenpositionen ein und erweisen sich überdies als sehr zuverlässig und wertbeständig.

**Ansprechpartner:**

Wolfgang Zanker, Telefon: +49 (0)711 17-75847, [wolfgang.zanker@daimler.com](mailto:wolfgang.zanker@daimler.com)  
Michael Allner, Telefon: +49 (0)711 17-75846, [michael.allner@daimler.com](mailto:michael.allner@daimler.com)  
Verena Müller, Telefon: +49 (0)711-41963, [verena.mueller@daimler.com](mailto:verena.mueller@daimler.com)

Weitere Informationen von Mercedes-Benz sind im Internet verfügbar:  
[www.media.daimler.com](http://www.media.daimler.com) und [www.mercedes-benz.com](http://www.mercedes-benz.com)