



Zepterübergabe

Sie haben entschieden: Der König Kunde Award 2011 geht erstmals an die Marke Adria.



Damit hat niemand gerechnet: Nach drei Jahren Dominanz haben die Leser von Reisemobil International der Firma Dethleffs erstmals den Sprung auf das oberste Siegereppchen verwehrt. Der letztjährige Zweitplatzierte Adria konnte die Isnyer beim Gesamtsieg des König Kunde Award 2011 knapp verdrängen.

Die Slowenen mit Importeur Reimo waren dem Freund der Familie bereits im letzten Jahr dicht auf die Pelle gerückt. In diesem Jahr war es dann so weit: Die Besitzer von Reisemobilen der Marke Adria waren laut Fragebogen 2011 in weiten Teilen noch zufriedener mit ihren Produkten als Dethleffs-Besitzer. Besonders beim Wohnkomfort konnte Adria Boden gutmachen. Den wichtigsten Aspekt der Kundenorientierung (Markenweiterempfehlung, Wiederkauf) hat 2011 Adria für sich allein entscheiden können. 2010 waren sie mit Dethleffs noch gleichauf. In zwei wichtigen Bereichen hat Dethleffs aber weiterhin die Nase vorn: beim Service und in der Werkstatt.

Nach zwei Jahren Abstinenz steht auch wieder Hymer auf dem Treppchen. Mit vier dritten und drei vierten Plätzen konnten sich die Bad Waldseer vor Bürstner und Eura Mobil auf den Bronze-Platz schieben. Dies lag sicher-

lich auch daran, dass Hersteller Hymer seine Kunden darin motivieren konnte, den Fragebogen auszufüllen. Der Hersteller macht seit zwei Jahren ähnliche Befragungen bei seinen Fahrzeugbesitzern und will damit Qualität und Service verbessern.

Die Awards der Premium-Klasse

Bei den Premiumherstellern, die wegen kleinerer Fallzahlen gesondert bewertet werden, konnte Carthago seinen ersten Platz sichern. Nach einem denkbar knappen Verlauf im letzten Jahr war es beim diesjährigen Award fast ein Kantersieg: Sieben Kategorien konnten gewonnen werden. Auf dem zweiten Platz landete Concorde und verdrängte Phoenix. Der Premiumhersteller konnte seine Kunden 2011 wohl nicht aktivieren und musste wegen zu geringer Fallzahlen aus der Wertung genommen werden. Niesmann & Bischoff gelang erstmals der Sprung aufs Podest, konnte sogar Concorde bei Service, Werkstatt und Preis/Leistung überholen.

Die Awards beim Zubehör

Die Zubehör-Awards wurden 2011 erstmals mit Fragenkomplexen hinterlegt. So wurde auch nach dem Preis-Leistungs-Verhältnis und dem Service gefragt. Große Verschiebungen brachte dies nicht mit sich, aber die Differenzierung der Marken wird deutlicher. So konnte sich Alde bei den Heizsystemen wiederum ►

Gesamtsieger

Gesamtsieger wird der Reisemobilhersteller, der in allen Wertungskriterien die besten Platzierungen erreicht. Die erreichten Ränge werden nach dem olympischen System in Punkte übertragen. Ein 1. Platz gibt fünf Punkte, ein 2. drei und ein 3. Platz einen Punkt. Zusätzlich wird der für die Studie wichtigste Wertungsaspekt der Kundenorientierung doppelt gezählt.

2011 verdrängt Adria den dreimaligen Gewinner Dethleffs vom 1. Platz, gewinnt in 7 von 9 Einzelkategorien und erreicht die höchste Gesamtwertung nach Punkten. Dethleffs sichert sich mit ersten Rängen bei Werkstatt und Service den 2. Platz. Auf den 3. Rang wählen die Kunden nach einem Jahr Pause die Marke Hymer.

In der Premiumklasse klettert wieder Carthago aufs oberste Treppchen. Concorde und Niesmann & Bischoff belegen Rang 2 und 3.

- 1. Adria
- 2. Dethleffs
- 3. Hymer

Volumen

- 1. Carthago
- 2. Concorde
- 3. Niesmann + Bischoff

Premium



bzw. Wohn-/Sch...
Innendesign gesam...
Küchenausstattung
Komfort im Aufbau
fort

Das sind die Sieger in den Einzelkategorien

Kundenorientierung

Das wichtigste Kriterium beim König Kunde Award ist die Kundenorientierung. Sie enthält die Antworten zur Zufriedenheit, der Marken-Loyalität sowie der Kundenbindung und bündelt somit alle maßgeblichen „Wohlfühl-Faktoren“. Diese Fragen lauten:

- Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Reisemobil insgesamt?
- Würden Sie erneut ein Fahrzeug des Herstellers kaufen?
- Würden Sie Ihr Reisemobil einem guten Freund weiterempfehlen?

Dieses Jahr wurde Dethleffs von der Marke Adria vom 1. Rang verdrängt, da deren Kunden ihre Fahrzeuge in diesen drei Punkten 2011 besser bewerteten.

Hymer konnte sich wieder auf das Siegereppchen schieben und verdrängt den Vorjahres-Zweiten Eura Mobil auf den vierten Rang.

In der Premiumklasse zieht wieder Carthago an seinem Wettbewerber Concorde vorbei. Niesmann & Bischoff erklimmt erstmals das Podest.

- 1. Adria**
2. Dethleffs
3. Hymer

- 1. Carthago**
2. Concorde
3. Niesmann + Bischoff

Volumen
 Premium



Wohnkomfort



Hier ist alles gebündelt, was ein Reisemobil zum Wohnmobil macht. Die Antwortmöglichkeiten reichten von sehr zufrieden bis völlig unzufrieden.

- Sitzkomfort im Aufbau
- Schlafkomfort
- Bedienfreundlichkeit des Aufbaus
- Stauraumangebot
- Isolation
- Zuverlässigkeit/Funktion der Heizungsanlage
- Sanitärkomfort
- Zuverlässigkeit der Bordelektrik

- 1. Adria**
2. Eura Mobil
3. Dethleffs

Volumen

Hier kann Adria fast alle Punkte für sich entscheiden – bis auf die Isolation und das Stauraumangebot. Diese Punkte meistert Eura Mobil nach Ansicht seiner Besitzer am besten.

- 1. Carthago**
2. Concorde
3. Niesmann + Bischoff

Premium

Minimale Bewertungsunterschiede in der Premiumklasse machen in dieser Kategorie eigentlich alle Marken zu Gewinnern, was wiederum gemessen am Preis nicht wundern darf.



Qualität

Wichtige Punkte, die eine lang anhaltende Freude am Fahrzeug sichern sollen, sind in der Kategorie Qualität vereint.

- Aufbaudichtigkeit
- Verarbeitung des Aufbaus
- Zuverlässigkeit des Reisemobils
- Bewertung der Qualität „Ihrer“ Marke, nicht Ihres Fahrzeugs
- Technische Probleme am Fahrzeug in den letzten 2 Jahren
- Verarbeitung des Fahrerhauses beim Fahrzeug

- 1. Adria**
- 2. Dethleffs**
- 3. Hymer**

Volumen

Hier kann Adria in allen Bereichen Bestnoten erzielen, stets dicht gefolgt von Dethleffs und Hymer. Nur bei der niedrigsten Anzahl der technischen Probleme hat Knaus die Nase vorn.

- 1. Carthago**
- 2. Concorde**
- 3. Niesmann + Bischoff**

Premium

Carthago überzeugt bei Verarbeitung und Zuverlässigkeit. Außerdem wird die Qualität der Marke am höchsten bewertet.



Reisekomfort

So beurteilen die Leser ihr Fahrzeug auf großer Reise:

- Straßenlage
- Motorleistung
- Verbrauch
- Sitzkomfort im Fahrerhaus
- Fahrgeräusche im Fahrerhaus
- Fahrgeräusche im Aufbau

- 1. Adria**
- 2. Dethleffs**
- 3. Hymer**

Volumen

Beim Sitzkomfort und den Fahrgeräuschen im Fahrerhaus kann sich Adria am deutlichsten von Dethleffs und Hymer absetzen. Die anderen Disziplinen werden recht ähnlich bewertet.

- 1. Carthago**
- 2. Niesmann + Bischoff**
- 3. Concorde**

Premium

Carthago kann in dieser Disziplin in allen Belangen überzeugen und liegt durch 0,3 bis 0,8 Notenpunkte vor den Wettbewerbern.



Preis-Leistungs-Verhältnis

Adria-Fahrer sind der Meinung, am meisten für ihr Geld zu bekommen. In der Premiumklasse sind die Noten tendenziell ein wenig schlechter, aber Carthago bleibt auf eins, während Niesmann & Bischoff Concorde verdrängen kann.

- 1. Adria**
- 2. Dethleffs**
- 3. Bürstner**

Volumen

- 1. Carthago**
- 2. Niesmann + Bischoff**
- 3. Concorde**

Premium



Werkstatt

Die typischen Fragen rund um den Werkstattaufenthalt bündelt diese Kategorie:

- Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Stammwerkstatt?
- Wie lange warteten Sie auf einen Termin?
- Sind die Mitarbeiter kundenorientiert und technisch kompetent?
- Wie gut wurde das Basisfahrzeug gewartet?
- Wurde der Aufbau fachgerecht repariert?
- Wurde der vereinbarte Kostenrahmen eingehalten?
- Wie teuer waren Reparatur und Wartungsarbeiten?

- 1. Dethleffs**
- 2. Adria**
- 3. Bürstner**

Volumen

Eine lange Tradition und viel Engagement seitens des Herstellers bringen Dethleffs hier in allen Kategorien auf Rang eins. Bürstner kommt hier in drei Kategorien auf Platz 2, was letztendlich den Sprung aufs Podest bedeutet.

- 1. Carthago**
- 2. Niesmann + Bischoff**
- 3. Concorde**

Premium

Hier müssten eigentlich drei erste Plätze vergeben werden, denn die Premiumhersteller schenken sich hier nichts. Nur beim Warten auf Termine sind Concorde-Besitzer unzufrieden.

Designpreis

Dieser Sonderpreis wurde mit Hilfe der Antworten auf diese Fragen vergeben:

- Attraktivität des Fahrzeugprogramms
- Außendesign Ihres Fahrzeugs
- Innendesign
- Küchendesign

1. Adria
2. Dethleffs
3. Hymer

Volumen

Alles Geschmacksache oder Entscheidungskriterium? Adria-Besitzern gefallen ihre Fahrzeuge am besten. Dies gilt auch unumschränkt für Carthago.

1. Carthago
2. Concorde
3. Niesmann + Bischoff

Premium



vor Truma durchsetzen – aber es bleibt ja in der Familie. Bei den Klimaanlage rangiert Dometic vor Truma. Dies aber ausschließlich wegen eines besseren Preis-Leistungs-Verhältnisses, besagt die Auswertung 2011.

Bei den Markisen kann sich Omnistor vor Fiamma halten, da sagenhafte 82 Prozent der Besitzer noch nie ein Problem mit den Produkten hatten. Dies gilt übrigens auch für die Trägersysteme von Omnistor. Hier teilt sich die Marke Platz eins mit der Mutter Thule, und Fiamma rangiert auf drei. Bei den Sat-Anlagen vertrauen die Leser von RMi auf Qualität und sind mit Oyster-Produkten von tenHaaft am zufriedensten. Es folgen mit Abstand Kathrein und Camos auf den Plätzen.

Bei der Fahrwerkstechnik, die teilweise ab Werk oder nachgerüstet in den Fahrzeugen vorzufinden ist, kann sich auch 2011 Goldschmitt vor Al-Ko platzieren. Bei den Rückfahrsystemen rangiert Waeco wie im Vorjahr auf Platz eins, aber Luis konnte Camos von Platz zwei verdrängen.

Sonderpreise

Die Sonderpreise 2011 wurden in den Kategorien Familie und Vielfahrer vergeben. Hier können sich **Knaus** und **Bürstner** – beide mit der gleichen Wertung – als familienfreundlichste Marken freuen. **Eura Mobil** geht 2011 als die beliebteste Marke bei Vielfahrern ins Ziel.

Service

Wichtige Bereiche im After-Sales sind hier gebündelt und erklären das Umfeld der Fahrzeuge:

- Kulantes Verhalten
- Große, bekannte Marke
- Kompetente, gute Hotline
- Verständliche Bedienungsanleitungen
- Informativer Internet-Auftritt

1. Dethleffs
2. Adria
3. Hymer

Volumen

Bestnoten in allen Bereichen für Dethleffs. Adria kann Hymer in Schach halten, weil die Kulanz und die Bedienungsanleitung gut bewertet werden.

1. Concorde
2. Carthago
3. Niesmann + Bischoff

Premium

Concorde kann sich in dieser Kategorie knapp vor Carthago schieben, da bekannter und kulanter laut der Besitzer.

Die Gewinner in der Kategorie Zubehör

Heizung

1. Alde
2. Truma
3. Webasto

Klimaanlage

1. Dometic
2. Truma

Markise

1. Omnistor
2. Fiamma

Lastenträger

1. Thule/Omnistor
2. Fiamma
3. Sawiko

Satellitenanlagen

1. ten Haaft
2. Kathrein
3. Camos

Fahrwerkstechnik

1. Goldschmitt
2. Al-Ko
3. SMV

Rückfahrkamerasysteme

1. Waeco
2. Luis
3. Camos