

POLSKI RANKING NIEZAWODNOŚCI MAREK

Po raz drugi polscy kierowcy wybrali najbardziej niezawodne marki. W rankingu znalazło się kilka zaskoczeń, ale prym wiodą Japończycy.



Lud przemówił: tysiące kierowców oceniło samochody i usługi motoryzacyjne w ramach programu Wybór Kierowców. W tym w najważniejszej dziedzinie, jaką jest niezawodność marek aut. To druga edycja rankingu, którego wyniki bazują na udziale maksymalnych ocen za niezawodność wystawionych danemu producentowi. Na przykład Dacii najwyższą ocenę w tej dziedzinie przyznało tylko 47,2% klientów.

Zaprzecza i potwierdza

Powstały dzięki ankietom kierowców ranking potwierdza niektóre stereotypy na temat samochodów używanych, a innym całkowicie zaprzecza. Żadna z marek włoskich ani francuskich nie przedostała się do pierwszej połowy zestawienia, a najwyższą pozycję (wyższą o 3 oczka niż rok temu) spośród producentów z tych krajów zyskał Citroen – również opinie mechaników potwierdzają, że nowoczesne Citroeny to samochody dopracowane i mało usterkowe.

Z marek niemieckich najwięcej straciły Opel i Audi. I to mimo że obaj ci producenci ostatnio mają całkiem niezłą passę, a Audi to przecież najchętniej

wyszukiwana marka w ogłoszeniach (według Otomoto.pl). Zyskuje natomiast Mercedes, i to aż trzy oczka w stosunku do zeszłego roku. Tyle że startowano z naprawdę słabego poziomu – reputacji nadszarpniętej przez rdzewiejące modele z przełomu wieków.

Największy, wręcz katastrofalny spadek ocen przypadł Mitsubishi. Ten japoński producent wydaje się być w słabej kondycji. Coraz częściej słyszy się, że jego modele nie są wolne od rdzy.

Cztery na pięć

Cztery z pięciu najlepiej ocenionych marek pochodzą z Japonii. To dość jednoznacznie świadczy o pozycji japońskich producentów na polskim rynku. Niezawodność aut dalekowschodnich wynika też w pewnej mierze z ich technicznego konserwatyzmu: Japończycy powoli i ostrożnie wprowadzają mechaniczne nowinki, na które niemal „rzucają się” wytwórcy europejscy. W ofercie producentów japońskich mocno trzymają się zwykle, wolnossące silniki benzynowe – ostoja niezawodności na rynku zdominowanym obecnie przez skomplikowane wersje turbo.



Jak powstał ranking?

Uczestnicy programu Wybór Kierowców oceniają m.in. niezawodność marek aut. Prezentowane obok wyniki przedstawiają udział tych, którzy za niezawodność wystawili danej marce najwyższą ocenę.



Miejsce	Marka	Wynik
26	Dacia	47,2%
25	Chevrolet	53,6%
24	Alfa Romeo	53,8%
23	Renault	54,5%
22	Jeep	57,5%
21	Fiat	64,5%
20	Opel	68,4%
19	Seat	69,6%
18	Volkswagen	70,6%
17	Peugeot	72,9%
16	Citroen	73,8%
15	Skoda	74,0%
14	Mitsubishi	75,3%
13	Ford	75,5%
12	Nissan	76,1%
11	BMW	76,2%
10	Mercedes	77,9%
9	Hyundai	78,2%
8	Audi	79,3%
7	Kia	81,5%
6	Subaru	83,7%
5	Volvo	84,2%
4	Suzuki	88,2%
3	Honda	89,8%
2	Mazda	89,9%
1	Toyota	91,6%



1. TOYOTA

Pierwsze miejsce dla Toyoty: tak jak rok temu. 91,5% kierowców oceniło ją najwyżej!

91,5%



Od wczesnych lat 90. Toyota nieprzerwanie buduje swoją renomę w Polsce jako marki traktującej niezawodność priorytetowo. Może i Toyoty nie są najbardziej ekscytującymi samochodami, a za ich zakupem rzadko kiedy przemawiają osiągi czy funkcjonalność, ale tu liczy się bezawaryjność. Rzeczywiście, większość dotychczasowych modeli jest wolna od usterek, nawet tych drobnych, a inżynierskie potknięcia Toyoty są oceniane

szczególnie surowo. Z ostatnich lat możemy przypomnieć tylko trzy, z czego dwa dotyczą niezbyt udanego Avensisa II: opadające tuleje cylindrowe w dieslu 2.0 i 2.2 z serii AD, zużycie oleju w silniku 2.0 z serii AZ oraz silnik 1.3 Dual VVT-i z Yarisą zatykający się nagarem. Nie wpłynęły one jednak na ogólny wynik. Z pewnością w ostatnich latach wiele dobrego dla niezawodności Toyoty zrobiły samochody hybrydowe. Hybrydy kojarzą się

dość jednoznacznie z Toyotą, a od ok. 2-3 lat zaczęły zyskiwać realne znaczenie na rynku wtórnym. Klienci dostrzegli w nich ciekawą alternatywę dla diesli: hybrydy są mniej wysiłone, a przez to trwalsze. Doceniają je także taksówkarze. Do ogólnego wyniku Toyoty wliczyliśmy także wynik Lexusa, który kształtuje się bardzo podobnie – po ich rozdzieleniu Toyota i Lexus nadal okupowałyby dwa pierwsze miejsca w rankingu.

YARIS

Czy Yaris jest niezawodny? Raczej tak, ale trzecia generacja w wersji 1.3 Dual VVT-i okazuje się czuła na eksploatację na krótkich odcinkach. Dochodzi wtedy do zbierania się nagarów w silniku. Serwisy mają procedurę rozwiązywania problemu nawet w okresie pogwarancyjnym. Pozostałe wersje Yarisą są wolne od wad fabrycznych. Trzycylindrowy 1.0 VVT-i był wielokrotnie nagradzany jako silnik roku, 1,4-litrowy diesel to sprawdzona konstrukcja o bardzo małym spalaniu, a dostępny od 2012 r. wariant hybrydowy jest równie niezawodny jak pozostałe hybrydy z gamy Toyoty – i podobnie jak one niezbyt dobrze znosi długotrwałą jazdę w trasie.



Używane Yarisy znakomicie trzymają cenę

AURIS

Druga generacja Aurisy ma już pięć lat, pierwsza skończyła 10. Obie jak na razie można nazwać niezawodnymi. W początkowych egzemplarzach Aurisy I montowano niedopracowany silnik Diesla z serii AD (2.0 i 2.2), ale w 2010 r. wprowadzono zmiany, które wyeliminowały problem. Aurisa traktujemy w zestawieniu łącznie z sedanem Corolla, z którym dzieli platformę. Obie generacje Aurisy występują jako hybryda, ale Auris I był dostępny tylko jako hatchback. Aktualny model oferowany jest także w wersji kombi, która zdecydowanie podbiła jego sprzedaż. Jeśli chodzi o zastrzeżenia użytkowników wobec Aurisy, to głównie słabe materiały w kabinie.



AVENSIS

Model dość kontrowersyjny. Jego pierwsze wcielenie było nadzwyczaj udane, drugie (z lat 2003-09) do tak trwałych już nie należy, głównie z powodu wadliwych diesli, zużywających płyn chłodniczy. Mowa o silnikach wysokoprężnych z lat 2006-2009. Klienci narzekali też na niską trwałość reflektorów ksenonowych. Avensis III rozprawił się z usterkami poprzednika, za to pojawiły się nowe powody do utyskiwań – niedostateczna sztywność nadwozia objawiająca się postukiwaniem kłap podczas jazdy, a po dużych przebiegach wycie ze skrzyni biegów. Ta ostatnia przypadłość powstaje zdecydowanie z winy użytkowników, wierzących w „dożywotni” charakter oleju w skrzyni.



RAV4

Wszystkie generacje tego uterenowionego auta są udane, ale najpopularniejsza na rynku, czyli trzecia, ma swoje problemy. O wadliwych dieslach 2.2 piszemy już powyżej, ponadto niektóre silniki 2.0 VVT-i zużywają olej. Niezbyt dobre oceny zbiera RAV4 III generacji w wersji X ze specjalnymi oponami run-flat – są bardzo drogie i w zakupie, i w wymianie, ale to akurat nie ma wpływu na ogólną niezawodność pojazdu. Obecnie produkowane wcielenie RAV4 jest zbyt nowe, żeby można było pokusić się o ocenę jego awaryjności. Auta pierwszej generacji z lat 1994-2000 powoli przechodzą do kategorii youngtimerów. Dały się poznać z najlepszej strony.



VERSO

W przypadku tego minivana łącznie rozpatrujemy Corollę Verso II z lat 2004-2009 oraz zastępujący ją, produkowany od 2009 r. model Verso. Trudno zachwycić się przestrzennością Verso – jak na samochód siedmioosobowy jest za krótkie, lepiej więc wybrać wersję pięcioosobową. Poważne usterki praktycznie się nie przytrafiają. Najwięcej cierpkich słów pada pod adresem wykończenia kabiny: rozkleja się tapicerka, zwłaszcza boczki drzwiowe, matowieje lub pęka szybka zestawu wskaźników, czasem brakuje styku w instalacji elektrycznej. Ciekawa wersja układu napędowego to 1.8 VTI ze skrzynią bezstopniową – jak na CVT wysoce niezawodną.



PRIUS

Pierwsza hybryda i do dziś samochód najsilniej kojarzony z napędem benzynowo-elektrycznym. Początkowo sceptyczni klienci szybko przekonali się, że mariaż benzyny z prądem przynosi im spore korzyści w postaci bardzo niskiego spalania i znikomej awaryjności. Akumulatory trakcyjne Priusa należą do niezwykle trwałych. Auto nie lubi jedynie szybkiej jazdy w trasie i zaczyna wtedy zużywać olej. Po ogromnych przebiegach, pokonanych często na taksówce, pojawiają się wycieki oleju z układu napędowego i nie bardzo jest jak z nimi walczyć. Jednak to przypadki ekstremalne. Jedno, co Prius znosi naprawdę źle, to długotrwały postój, zwłaszcza na zimnie.



Po latach nieufności klienci przekonują się do hybryd

LAND CRUISER

Jedna z najsolidniejszych terenówek – a na pewno jedna z dwóch najdroższych jako używana (droższy jest tylko Mercedes klasy G). Obecna generacja J15, produkowana od 2010 r., jak na razie wypada znakomicie. W starszej, typu J12, potrafiły przedwcześnie zużyć słę wtryskiwacze common rail, wyjątkowo drogie w zakupie – nawet ponad 10 tys. zł za komplet. Uwaga: nazwa Land Cruiser jest używana także w odniesieniu do większego modelu terenowego z silnikami 6- i 8-cylindrowymi. Te gigantyczne pojazdy nie są popularne w Europie. Z jednej strony należą do wybitnie niezawodnych, z drugiej – są niestychanie wręcz paliwożerne.



SERWISY AUTORYZOWANE



Klienci których marek są najbardziej zadowoleni z usług serwisowych?

Sprzedaż auta to jednorazowy sukces. Sprawienie, by klient ze swojego wyboru był zadowolony latami, wymaga o wiele wysiłku. Duże znaczenie odgrywa w tym zakresie satysfakcja z późniejszej obsługi serwisowej.

Kontakt z autoryzowanymi stacjami obsługi bywa konieczny nawet wtedy, gdy z samochodem nic złego się nie dzieje – dopóki obowiązuje gwarancja ASO odwiedza się zwykle regularnie. Ważne jest zatem, aby serwis nie był zbyt daleko, ani nie trzeba było umawiać się

na wizyty z długim wyprzedzeniem. Istotny jest w takim przypadku także terminowy odbiór i wydanie auta po przeglądzie.

Podobnie jest, gdy auto zaczyna przysparzać problemów. Aby jego eksploatacja nie zamieniła się w koszmar, potrzebny jest fachowy mechanik, który rozpozna usterkę i usunie ją bez konieczności poprawek, a także komunikatywny doradca serwisowy, który wyjaśni, na czym polegał problem. Tylko po spełnieniu takich warunków można liczyć na dobry wynik w badaniu Wybór Kierowców.

Co wpływa na wybór serwisu

Zadowolenie klienta to gwarancja jego powrotu do serwisu. Wpływa na to wiele czynników. Do najważniejszych ankietowani zaliczali przede wszystkim pozytywne doświadczenie z wcześniej świadczonych usług, wygodną lokalizację oraz renomę stacji. W dalszej części prezentujemy oceny satysfakcji klientów ASO poszczególnych marek.

Miejsce	Marka	Wynik
22	Seat	30,1%
21	Alfa Romeo	31,5%
20	Opel	35,0%
19	Fiat	35,7%
18	Volvo	36,9%
17	Audi	38,2%
16	Volkswagen	41,0%
15	BMW	43,2%
14	Mercedes	43,8%
13	Hyundai	44,0%
12	Honda	44,2%
11	Mitsubishi	44,3%

Wynik to procentowy udział kierowców, którzy przyznali danej marce najwyższą ocenę ogólną

10. NISSAN

W tegorocznym rankingu zalicza awans do pierwszej dziesiątki

45,3%

W zeszłym roku Nissan znajdował się na 11. miejscu, teraz zamienił się pozycją z Mitsubishi. Generalnie potwierdza się zaufanie, jakim klienci darzą firmę z Japonii. Doceniana jest fachowość pracowników i skuteczność napraw – dotyczy to nie tylko bieżącej obsługi, ale i poważniejszych prac.

Jakość obsługi ●●●○○
 Fachowość/kompetencje ●●●●○
 Skuteczność napraw ●●●●○



9. RENAULT

Łatwy dostęp do serwisu wynikający z rozbudowanej sieci ASO

46,9%

Wynik Renault dokładnie odpowiada średniej dla wszystkich marek – 46,9 proc. ankietowanych przyznało maksymalne noty. Kontakt z serwisem nie jest stresującym przeżyciem, przede wszystkim dzięki wysokiej jakości obsługi oraz profesjonalizmowi mechaników.

Jakość obsługi ●●●●○
 Fachowość/kompetencje ●●●●○
 Skuteczność napraw ●●●○○



8. SKODA

Dobre wyniki sprzedaży połączone z zadowoleniem klientów serwisu

47,6%

Autoryzowane stacje zbierają dobre noty za jakość obsługi i skuteczność napraw, nieco gorzej ankietowani ocenili pracę mechaników. Ale dzięki rozbudowanej sieci serwisowej nie ma przynajmniej większych kłopotów z umówieniem się na wizytę w dogodnym terminie.

Jakość obsługi ●●●●○
 Fachowość/kompetencje ●●●○○
 Skuteczność napraw ●●●●○



7. KIA

Rozwój sieci serwisowej na miarę pozycji rynkowej koreańskiej firmy

Kia sukcesywnie rozwija gamę aut, na szczęście towarzyszy temu utrzymywanie satysfakcji klientów z jakości obsługi serwisowej. W tegorocznym rankingu stacje Kii awansowały o jedną pozycję, zyskując dobre noty w dziedzinie jakości obsługi, fachowości mechaników i skuteczności napraw.

Jakość obsługi ●●●●○
 Fachowość/kompetencje ●●●●○
 Skuteczność napraw ●●●●○

47,7%



6. SUZUKI

Pomimo dość niszowej gamy aut klienci serwisów nie narzekają na jakość usług

Spadek o jedną pozycję, choć odsetek klientów najbardziej zadowolonych z usług w porównaniu z zeszłym rokiem zmalał minimalnie. Na szkolne „czwórki” wypadły oceny zadowolenia z obsługi, profesjonalizmu serwisantów oraz skuteczności napraw.

Jakość obsługi ●●●●○
 Fachowość/kompetencje ●●●●○
 Skuteczność napraw ●●●●○

52,8%



5. MAZDA

Najwyższy wzrost odsetka zadowolonych klientów w pierwszej dziesiątce

Kolejny dobry wynik japońskiej marki. W tym roku firma zaliczyła awans o jedno miejsce – do pierwszej piątki. Najbardziej doceniany jest profesjonalizm pracowników, a serwisy dobrze radzą sobie z usuwaniem awarii.

Jakość obsługi ●●●●○
 Fachowość/kompetencje ●●●●○
 Skuteczność napraw ●●●●○

54,5%



4. FORD

Dzięki zachętom dla kierowców używanych aut poszerza się grono klientów

W przypadku Forda często organizowane są promocje dla kierowców starszych aut, co pozwala na zwiększenie liczby klientów mających kontakt z ASO. Co ważne, w większości są oni zadowoleni z jakości świadczonych usług we wszystkich ocenianych kategoriach.

Jakość obsługi ●●●●○
 Fachowość/kompetencje ●●●●○
 Skuteczność napraw ●●●●○

58,2%



3. PEUGEOT

Zadowolonych klientów przybywa, pewne miejsce na podium

Podobnie jak w zeszłym roku najniższe miejsce na podium przypadło Peugeotowi, a ogólna liczba zadowolonych kierowców w tym czasie nawet się trochę zwiększyła – sięga już blisko dwóch trzecich. Maksymalne noty zbierane są za jakość obsługi oraz skuteczność napraw. Wizyta w serwisie jest zatem w ocenie ankietowanych przyjemnością, nie ma też większego ryzyka, że będzie ją trzeba powtarzać z uwagi na powracające usterki, które nie zostały usunięte podczas wcześniejszych napraw. Klienci mają więc poczucie, że ich samochody trafiają we właściwe ręce.

Jakość obsługi ●●●●○
 Fachowość/kompetencje ●●●●○
 Skuteczność napraw ●●●●○

65,4%



2. CITROEN

W bratobójczym pojedynku udało się zająć miejsce przed Peugeotem

Zbieżność wyników nie jest chyba przypadkowa – Peugeot i Citroen zajęły miejsca na podium z niewielką różnicą w odsetku najbardziej zadowolonych klientów. W Citroenie prawie siedmiu na dziesięciu klientów przyznaje ASO najwyższe oceny. Zbliżone rezultaty uzyskano także w szczegółowych ocenach dotyczących jakości obsługi, kompetencji mechaników i doradców serwisowych oraz skuteczności napraw. Zdarzają się też miłe zaskoczenia, np. ceny niekiedy okazują się niższe niż wstępnie przewidywał kosztorys.

Jakość obsługi ●●●●○
 Fachowość/kompetencje ●●●●○
 Skuteczność napraw ●●●●○

68,4%



1. TOYOTA 76,0%

Maksymalne noty praktycznie we wszystkich ocenianych kategoriach

Różnice wyników pomiędzy kolejnymi sieciami serwisowymi z pierwszej dziesiątki nie są wielkie... z jednym wyjątkiem. Przewaga zwycięzcy jest bezapelacyjna – aż trzech na czterech ankietowanych przyznaje autoryzowanym stacjom obsługi Toyoty najwyższe noty. Także w poszczególnych kategoriach ocena pracy ASO japońskiej firmy wypada znakomicie. Zeszłoroczne wyniki nie były więc przypadkiem, zyskały całkowite potwierdzenie w aktualnej edycji badania Wybór Kierowców.

Jakość obsługi ●●●●○
 Fachowość/kompetencje ●●●●○
 Skuteczność napraw ●●●●○

WYBÓR
KIERWCÓW
2017

