

MEINUNGS-BÖRSE

Kundenzufriedenheit

Aufholjagd

GÜNTER HOFFMEISTER

Nur ein zufriedener Kunde ist ein guter Kunde. Egal ob im kleinen Bäckerladen oder im großen Autohaus. Dass die Japaner auch bei der Kundenzufriedenheit die Nase vorn haben, mag nicht verwundern. Erstaunlich, dass Subaru, eher ein kleiner japanischer Anbieter, zu den beiden großen Honda und Toyota aufgeschlossen hat. Bemerkenswert ist aber auch, dass die deutschen Autobauer den Japanern auf den Fersen sind. Vor allem VW holt kräftig auf. Die von Ex-VW-Manager Wolfgang Bernhard in allen Bereichen ge-

legten Optimierungslinien zeigen Wirkung. Hinzu kommt der frische Schwung und Qualitätsgeist, den der neue VW-Chef Martin Winterkorn mitgebracht hat.

Kundenzufriedenheit ist bei den deutschen Autobauern offenbar Chefsache. Das ist auch notwendig, denn die jüngsten Absatzzahlen im Inland sind alles andere als strahlend. Kundenzufriedenheit muss man sich hart erarbeiten. Toyota gilt als Vorbild, schwächelte aber jüngst bei der Qualität. Der Kunde hat's gemerkt. Jetzt ist Honda Spitze.

Holtzbrinck expandiert im Internet

Neuss/Stuttgart (dpa). Die Holtzbrinck-Gruppe will ihre Expansion im Internet mit der Übernahme der Abacho AG fortsetzen. Die Holtzbrinck Networks GmbH werde allen Aktionären ein Angebot von 4,20 Euro je Aktie machen, teilte die Abacho AG mit. Damit hat die Übernahme ein Volumen von rund 56 Millionen Euro. Der Abacho-Gründer Ingo Endemann, der 30 Prozent der Anteile hält, will die Offerte annehmen. Abacho mit einem Umsatz von zuletzt 4,4 Millionen Euro betreibt die Internet-Suchmaschine Abacho.de und die Handwerkerbörse My-Hammer.de.

Tariflöhne in Deutschland im Aufwind

Düsseldorf (AP). Die Tariflöhne in Deutschland sind im ersten Halbjahr um durchschnittlich 3,7 Prozent gewachsen. In etlichen Branchen bestehen Chancen auf einen Reallohnzuwachs. Das ergibt eine Studie des Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Instituts (WSI) der Hans-Böckler-Stiftung. Das WSI prognostiziert für das gesamte Jahr eine vorläufige Tarifsteigerung von 2,3 Prozent. 2006 waren es 1,5 Prozent.

Bundeskartellamt braucht mehr Personal

Bonn (dpa). Das Bundeskartellamt muss nach eigenen Angaben mit weniger Leuten über den freien Wettbewerb wachen als das Kartellamt der Niederlande. „Wir haben 300 Mitarbeiter für die drittgrößte Volkswirtschaft der Welt“, sagte der neue Kartellamtspräsident Bernhard Heizer bei der Vorlage des Tätigkeitsberichts für 2005/2006. Die Niederlande seien von der Wirtschaftskraft her etwa so stark wie Nordrhein-Westfalen und hätten 450 Mitarbeiter.

Viel Kaufkraft im besten Alter

Berlin (AP). Verbraucher zwischen 59 und 69 Jahren werden als Konsumenten immer interessanter. 73 Prozent dieser sogenannten Best Ager reisen in den Urlaub, wie eine Studie des Bereichs Marktforschung der Axel Springer AG zeigt. Sie stellen 42 Prozent der Neuwagenkundschaft, kaufen zu etwa 40 Prozent gesundheitsfördernde Lebensmittel und interessieren sich zu 46 Prozent für Geldanlagen. Die Best Ager verfügen über rund 100 Milliarden Euro.

Das Geld der Alten lockt die Banken

Breites Angebot für über 60-Jährige

VON UNSEREM KORRESPONDENTEN PETER JANSEN

Düsseldorf. Banken und Sparkassen in NRW wollen mit speziellen Angeboten das finanzielle Potenzial älterer Menschen nutzen. Allein im größten Bundesland werden 2,9 Millionen Haushalte mit Menschen über 60 Jahre gezählt, 80 Prozent von ihnen lebten „in einer finanziell guten bis sehr guten“ wirtschaftlichen Lage, sagte Generationsminister Armin Laschet (CDU).

Laschet vereinbarte mit Vertretern von Banken und Sparkassen, spezielle Angebote in der Finanzwirtschaft sowie im Wohn- und Dienstleistungsbereich für Senioren zu entwickeln. Speziell geschulte Berater sollen Älteren bei der Orientierung im Finanzdschungel helfen. „Ältere Menschen scheuen das Risiko, sie

wollen Sicherheit, Rendite und Liquidität“, sagte der Vorsitzende der Bankenvereinigung NRW, Heiner Leberding.

Riesige Investitionschancen sehen die Bankenvertreter bei der Umrüstung zu altersgerechten barrierefreien Wohnungen. Das NRW-Handwerk schätzt die Aufwendungen auf 1,4 bis 58 Milliarden Euro, je nach Investitionsaufwand pro Wohnung. Bereits jetzt fördert die NRW-Bank diese Umbauten.

Große Perspektiven werden auch bei Versicherungsleistungen für ältere Menschen gesehen. Dazu zählen Unfall- und Rentenversicherung, Pflegegeld, Krankenzusatzleistungen und Rechtsschutz.

In den USA hat sich die Immobilienrente bewährt, bei der der Verkäufer in seinem Eigentum bis zum Tode wohnen bleibt und Abschlagszahlungen erhält.

PERSÖNLICH



Reinhard Jung (56) wird Chef der tschechischen VW-Tochter Skoda. Jung solle ab 1. Oktober den Posten von Detlef Witig übernehmen, der in den Ruhestand geht, teilte VW nach dem Beschluss des Skoda-Aufsichtsrates mit. In Wolfsburg werde der neue Konzern-Produktionsvorstand Jochen Heizmann Jungs bisherige Aufgaben mit übernehmen. FOTO: DPA



Franck Riboud (54), Chef des französischen Lebensmittelkonzerns Danone, hat den niederländischen Konkurrenten Numico für 12,3 Milliarden Euro gekauft. Analysten zufolge passt das Geschäft mit Baby-Nahrung von Numico gut zu Danones Aktivitäten. Riboud sagte, er setze auf gesteigerte Umsätze und Kosteneinsparungen durch Synergie-Effekte. FOTO: DPA



Lockerer Auftritt: Außerhalb des TV-Studios wirkt Sabine Christiansen sichtlich entspannt.

FOTO: ANDREAS ZOBE

Die Blonde und die Manager

Katag-Cheftagung: Gerhard Weber erläutert Bekanntheit der Marke

VON HEIDI HAGEN-PEKDEMIR

Bielefeld. Für Gerhard Weber konnte der Zeitpunkt nicht besser gewählt sein. Just zur Cheftagung der Katag in Bielefeld hatte der Modeproduzent aus Halle gestern neue Erfolgswahlen parat. Der Bekanntheitsgrad der Marke Gerry Weber bei Frauen hat die 72-Prozent-Marke erreicht.

„Als Gewinner dieser Studie hat man sich dieses Ergebnis früher vielleicht erträumt.“ Doch er träume nicht so viel, er sei Realist, machte der von Katag-Chef Daniel Terberger als „einer der ganz Großen in der Branche“ angekündigte Weber deutlich. Die Katag, mit einem Umsatz von zuletzt 587 Millionen Euro der größte Einkaufsverbund der Tex-

tilbranche, lädt jedes Jahr ihre Partner aus dem Einzelhandel nach Bielefeld ein.

In seinen Ausführungen zum Thema „Marke und Handel“ ging Weber den Gründen für die wachsende Bekanntheit der Mode aus Halle nach. Vor den

seinen Produkten präsent ist ein weiteres Mitglied der Modeszene, das in Bielefeld sein jüngstes Projekt vorstellte. Jette Joop hat bisher Schmuck- und Damenkollektionen entwickelt und auch schon Fertighäuser geplant. Nach ihrer ersten Koope-

ration mit der Katag in diesem

Frühjahr, der Uniform für Air Berlin-Flugbegleiter, folgte jetzt eine zweite. Die studierte Auto-Designerin präsentierte ihre Kinderkollektion „Jette by Staccato“ aus insgesamt 100 Kleidungsstücken für Mädchen zwischen 2 und 14 Jahren. Der erste Auslieferungstermin ist der 1. Novem-

ber, der zweite im Februar 2008.

Joop und die Bielefelder brachten gemeinsam eine Charity-Aktion an den Start. Ein Teil des Erlöses, genau 5 Prozent vom Verkaufspreis, kommt einem DRK-Kinderhilfsprojekt zugute. Daniel Terberger, Vater eines Sohnes, sagte, man wolle etwas für die tun, denen es nicht gut gehe.

Zur traditionellen Talkrunde mit Sabine Christiansen hatte die Fernsehmoderatorin im Ruhestand neben Terberger und Weber auch Günther Oettinger und den Mode-Einzelhändler Roland Reischmann aus Ravensburg um sich versammelt. Die Teilnehmer tauschten sich aus über den Boom der Luxusmarken, den Erfolg vertikaler Marken und die Folgen der Mehrwertsteuer-Erhöhung.

Nach dem ersten Aufschlag ging es aufwärts

ersten Gerry Weber Open, dem Tennisturnier, wussten im Jahr 1993 nur 14 Prozent der Frauen zwischen 30 und 64 Jahren mit dem Namen etwas anzufangen. Nach dem ersten Aufschlag im Stadion kannten ihn im folgenden 21 und im übernächsten Jahr 50 Prozent.

Prominent und vielerorts mit

ration mit der Katag in diesem Frühjahr, der Uniform für Air Berlin-Flugbegleiter, folgte jetzt eine zweite. Die studierte Auto-Designerin präsentierte ihre Kinderkollektion „Jette by Staccato“ aus insgesamt 100 Kleidungsstücken für Mädchen zwischen 2 und 14 Jahren. Der erste Auslieferungstermin ist der 1. Novem-

Oettinger lobt Schröders Agenda 2010

„Alt-Kanzler hat großen Anteil an Deutschlands Aufschwung“ / Doppel-Auftritt in Bielefeld

VON LOTHAR SCHMALEN

Bielefeld. Für Baden-Württembergs Ministerpräsident Günther Oettinger (CDU) hat der frühere Bundeskanzler Gerhard Schröder (SPD) großen Anteil am wirtschaftlichen Aufschwung in Deutschland. Die Agenda 2010 mit ihrer Stärkung von Markt und Wirtschaft und der Schaffung von mehr Freiräumen für die Unternehmen, die Schröder gegen den Willen seiner Partei durchgesetzt habe und wegen der er letztlich auch abgewählt worden sei, sei wegweisend gewesen. Außerdem hätten Deutschlands Arbeitnehmer mit ihrem maßvollen Lohnforderungen der vergangenen Jahre einen wichtigen Beitrag zur wirtschaftlichen Gesundung geleistet.

Oettinger sprach gestern im Bielefelder Textilunternehmen Katag AG – und das gleich zweimal: Zunächst am Nachmittag vor den Chefs der mit der Katag verbundenen Bekleidungshäuser, dann am Abend vor den Mitgliedern des Industrie- und Handelsclubs Ostwestfalen-Lippe.

Oettinger glaubt allerdings nicht, dass Deutschland mit seinem Reformprozess am Ende angelangt sei. Das Problem bestehe allerdings darin, dass es in der Bevölkerung keine Mehrheit für weitere Reformen gebe. „Uns geht es zu schnell wieder zu gut“, formulierte der Stuttgarter Regierungschef. Die Deutschen müssten deshalb jetzt überzeugt werden, dass es weiterer Veränderungen bedürfe, damit der momentane Aufschwung keine Übergangerscheinung bleibe.



Prominenter Gast: Günther Oettinger (l.) mit Katag-Chef Daniel Terberger. FOTO: ANDREAS ZOBE

Oettinger nannte mehrere „Baustellen, auf denen noch einiges passieren“ müsse: Die Deutschen müssten sich auf eine längere Lebensarbeitszeit einstellen, deshalb werde die Rente mit 67 kommen. Außerdem müsse der Kündigungsschutz weiter gelockert werden. „Weniger Kündigungsschutz bedeutet mehr Beschäftigung“, glaubt der CDU-Politiker.

Die Verschuldung der öffentlichen Haushalte müsse noch von dieser Generation zurückgeführt werden, um wieder mehr Ausgabenspielräume zu erhalten. Und: Die Lohnnebenkosten müssten gesenkt werden. Oettingers weitere „Baustellen“: eine Verbesserung von Schienen- und Straßennetz und mehr Förderung von Technik und Forschung.

Bei Kundenzufriedenheit liegen Japaner vorn

Honda vor Toyota / Von den deutschen Marken BMW auf Platz 5 / VW holt gewaltig auf

Berlin (AP). Japanische Autobauer haben bei der Kundenzufriedenheit in Deutschland die Kategorie Fahrzeugattraktivität teilt sich Audi den Spitzenplatz mit Gesamtsieger Honda, auf dem dritten Platz folgt BMW. Diese Kategorie ging aber nur zu einem Viertel in die Endabrechnung des Rankings mit ein. Darüber hinaus untersuchten die Marktforscher noch die Fahrzeugqualität, die Unterhaltskosten und die Zufriedenheit mit dem Vertragshändler.

Unterm Strich erreicht Gesamtsieger Honda in allen vier Kategorien besonders hohe Werte und liegt mit 848 von 1.000 möglichen Punkten auf dem Spitzenplatz, mit nur einem einzigen Punkt vor Toyota.

Der Spitzenreiter der vergangenen fünf Rankings überzeugte die Kunden den Marktforschern zufolge bei der Qualität und den Unterhaltskosten. Die befragten

des-Benz (achter Platz) hätten sich bei der Kundenzufriedenheit deutlich verbessert. In der Kategorie Fahrzeugattraktivität teilt sich Audi den Spitzenplatz mit Gesamtsieger Honda, auf dem dritten Platz folgt BMW. Diese Kategorie ging aber nur zu einem Viertel in die Endabrechnung des Rankings mit ein. Darüber hinaus untersuchten die Marktforscher noch die Fahrzeugqualität, die Unterhaltskosten und die Zufriedenheit mit dem Vertragshändler.

Unterm Strich erreicht Gesamtsieger Honda in allen vier Kategorien besonders hohe Werte und liegt mit 848 von 1.000 möglichen Punkten auf dem Spitzenplatz, mit nur einem einzigen Punkt vor Toyota.

Der Spitzenreiter der vergangenen fünf Rankings überzeugte die Kunden den Marktforschern zufolge bei der Qualität und den Unterhaltskosten. Die befragten

Automarken Kundenzufriedenheit		
Marke	Veränderung zu 2006	1.000 Pkt. Skala
Honda	+10	848
Toyota	-4	847
Subaru	+13	836
BMW	+18	832
Mazda	-3	831
Volvo	+8	831
Audi	+13	827
Mercedes	+18	817
Skoda	+13	816
Mini	+7	805
Mitsubishi	-18	803
Opel	0	798
VW	+25	798
Hyundai	+9	795
Ford	-2	793
Nissan	+5	792
Alfa Romeo	-2	790
Fiat	+20	790
Seat	+14	790
Renault	+4	789
Citroen	+6	786
Peugeot	+3	783
Kia	+8	782
Suzuki	+20	778
Chrysler	-1	763
Smart	+6	762
Chevrolet	+23	759

Autofahrer schätzen laut J.D. Power vor allem den Service japanischer Hersteller: In einer auf diese Kategorie beschränkten Rangliste belegen die ersten fünf Plätze allein japanische Marken. „Zur Zeit ist hier noch japanische Dominanz angesagt“, erklärte Geschäftsführer David Lauth.

Doch die europäischen Hersteller bemühten sich weiter, nach vorn zu kommen. In der Bewertung von 112 einzelnen Modellen landete mit dem Toyota Prius zum ersten Mal ein Hybrid-Fahrzeug ganz vorn, gefolgt vom Toyota Yaris Verso und dem Honda Accord. Bestes deutsches Modell ist der BMW 5er. Für die Studie befragten die Marktforscher mehr als 20.000 Fahrer, deren Wagen im Durchschnitt zwei Jahre alt sind. Insgesamt kamen 27 Hersteller und 112 Modelle in die Auswertung.

> Meinungs-Börse

Schieder-Affäre: Auch Jajawi geständig

Schieder-Schwalenberg (fr/jab). Nach Andreas Hillbrink, Chef-Controller des insolventen Möbelriesen Schieder, hat jetzt auch der ehemalige Finanzchef Samir Jajawi bei mehrtägigen Vernehmungen der Staatsanwaltschaft Bielefeld ein weitgehendes Geständnis abgelegt. Nach gut vier monatiger Untersuchungshaft durfte der 42-jährige Düsseldorfer am Mittag das Gefängnis Bielefeld-Brackwede verlassen. Gegen eine Kaution in Höhe von 175.000 Euro – in Form einer selbstschuldnerischen Bankbürgschaft – sei die Untersuchungshaft unterbrochen worden, sagte Oberstaatsanwaltschaft Eckhard Baade. Allerdings habe Jajawi Meldeauflagen und dürfe nach den millionenschweren Bilanzmanipulationen bei Schieder mit den übrigen Beschuldigten keinen Kontakt aufnehmen.

Der geständige Hillbrink war gegen eine Kaution von nur 75.000 Euro freigekommen. Nun sitzen noch Unternehmensgründer Rolf Demuth und Ex-Beiratschef Heinrich Griem im Gefängnis. Der Streit zwischen Demuths Verteidiger und der Staatsanwaltschaft um häufigere Besuche im Gefängnis „ruht“ laut Baade. „Wir haben nicht genug Personal, um wöchentliche Besuche zu überwachen.“ Für die von der Arbeitslosigkeit bedrohten Mitarbeiter des Schieder-Konzerns wurde gestern für drei Monate ein Bürgerbüro in Schieder eröffnet.

Kranich steuert auf Rekord zu

Frankfurt (dpa). Die Deutsche Luft Hansa steuert auf ein weiteres Rekordjahr zu. In den ersten sechs Monaten 2007 wurden fast 27 Millionen Fluggäste gezählt. Das waren 5,9 Prozent mehr als im ersten Halbjahr 2006, wie das Unternehmen mitteilte. Die Auslastung erreichte 76,1 Prozent, lag 2,1 Punkte über dem Vorjahresniveau. Im Frachtgeschäft wurden im ersten Halbjahr 877 000 Tonnen befördert, 2,8 Prozent mehr als im Vorjahreszeitraum.

Schon 2006 hatte die Luft Hansa zum vierten Mal in Folge ein Passagierplus verzeichnet und einen Spitzenwert von 53,4 Millionen Fluggästen gezählt. In Europa stieg die Gästezahl um 5,7 Prozent auf 20,9 Millionen. Amerika legte plus 7,8 Prozent auf 3,0 Millionen Passagiere zu. Asien verbuchte mit 2,1 Millionen Passagieren ein Plus von 6,4 Prozent. Bei der Auslastung der Plätze wurde im Juni ein Spitzenwert von 80,0 Prozent erreicht.

Größte Terminbörse der Welt in Chicago

Chicago (rtr). Die Fusion der beiden traditionsreichen Chicagoer Terminbörsen CME und CBOT zum weltgrößten Markt für Finanzderivate ist perfekt. Nach einer neunmonatigen Bieterschlacht stimmten die Aktionäre der beiden Firmen der knapp zwölf Milliarden Dollar schweren Übernahme zu. Gemeinsam kontrollieren die CME und die CBOT künftig mehr als 85 Prozent des US-Marktes für Futures. Weltweit übernehmen sie den Platz eins von der deutsch-schweizerischen Eurex.

Zypern und Malta bekommen den Euro

Brüssel (AP). Der Beitritt Maltes und Zyperns zur Eurozone zum 1. Januar 2008 ist perfekt: Die EU-Finanzminister bestätigten nach Angaben aus Diplomatenkreisen formal die Entscheidung des EU-Gipfels im Juni. Zugleich legten sie die endgültigen Wechselkurse fest. Ein Euro entspricht demnach 0,59 zypriischen Pfund und 0,43 maltesischen Lira. Mit Aufnahme der Mittelmeerinseln wächst die Währungsunion auf 15 Staaten an. Zuletzt wurde in Slowenien der Euro eingeführt.