

**Präsentation für die BfR-Konferenz
„Was kostet die Krise?“**



Mangelhaft –

**wie die STIFTUNG WARENTEST zu ihren
Urteilen kommt und sie kommuniziert**

Hermann-Josef Tenhagen

Berlin, 5. September 2005



Exkurs STIFTUNG WARENTEST

STIFTUNG WARENTEST wurde 1964 vom Bundestag gegründet

STIFTUNG WARENTEST lebt weitgehend vom Verkauf ihrer Ergebnisse in Zeitschriften, Büchern und im Internet

STIFTUNG WARENTEST erarbeitet fast 90 Prozent ihrer Mittel durch Publikationen

Zwei Zeitschriften der STIFTUNG WARENTEST seit 1991

test: verkaufte Auflage monatlich 600.000

FINANZtest: verkaufte Auflage monatlich 300.000

Anzeigenfrei



Gliederung:

I) Wie kommen Testurteile zustande?

II) Wie vermitteln die Redaktionen der
STIFTUNG WARENTEST diese
Urteile?

III) Welche Auswirkungen solcher
Urteile kennen wir?



I) Testurteile

1) Mitarbeiter/innen der Stiftung, Mitglieder ihrer Gremien, Verbraucherschützer oder auch Produzenten haben eine Idee für einen Test

2) Die Stiftung macht sich diese Idee zu eigen



I) Testurteile

3) Das Kuratorium der STIFTUNG WARENTEST widerspricht dem Testvorhaben nicht

4) Projektleiter/innen entwickeln ein erstes Testdesign, sprechen darüber natürlich mit Fachleuten im Haus, in der Branche und mit den Redaktionen



I) Testurteil

5) Projektleiter/innen diskutieren ihr Testdesign im Fachbeirat mit der Branche, mit Verbraucherschützern und Wissenschaftlern und entscheiden dann über das endgültige Testdesign

6) Testdesign sieht (häufig) Qualitätsurteile vor



I) Testurteil

Die Stiftung erstellt Marktüberblicke und Rankings, vor allem aber vergibt sie in ihren Tests Qualitätsurteile.

Im Jahr 2004 hat die Stiftung Warentest 1.583 Qualitätsurteile vergeben.

97-mal lautete das Urteil „mangelhaft“

I) Testurteile (FINANZtest 5/2004 und test 4/2005)

● Guter Rat ist Mangelware

Nur wenige Banken haben die Kunden über ihre Baufinanzierung richtig beraten und gut informiert.

Institut	FINANZtest – Qualitätsurteil	Bewertungskriterien (Gewichtung im Qualitätsurteil)					Begleitumstände (5 Prozent)
		Aufbau der Finanzierung (35 Prozent)	Ermittlung der Gesamtbelastung (35 Prozent)	Informationen über Kredite (20 Prozent)	Ermittlung der Nebenkosten (5 Prozent)		
Frankfurter Volksbank	GUT (1,7)	+ (2,3)	+ (2,0)	++ (0,5)	++ (0,5)	++ (1,2)	
Stadtsparkasse Köln	GUT (2,3)	○ (2,6)	+ (2,4)	+ (2,0)	++ (0,9)	+ (1,7)	
SEB	GUT (2,5)	+ (2,4)	○ (2,7)	○ (2,9)	+ (1,6)	+ (2,1)	
Deutsche Bank	BEFRIEDIGEND (2,6)	○ (3,2)	○ (3,5)	++ (0,7)	++ (1,2)	++ (1,3)	
Südwestbank	BEFRIEDIGEND (2,9)	○ (3,0)	+ (2,5)	⊖ (3,6)	○ (2,8)	+ (2,3)	
BBBank	BEFRIEDIGEND (3,1)	○ (2,9)	○ (3,3)	⊖ (3,7)	+ (2,3)	+ (2,5)	
Hypovereinsbank	BEFRIEDIGEND (3,1)	○ (2,8)	○ (3,5)	○ (3,4)	++ (1,4)	+ (2,4)	
Commerzbank	BEFRIEDIGEND (3,3)	○ (3,4)	○ (3,4)	○ (3,4)	+ (1,9)	+ (2,2)	
Sparda-Bank Baden-Württemberg	BEFRIEDIGEND (3,3)	+ (2,5)	⊖ (3,8)	⊖ (4,2)	+ (2,2)	○ (3,0)	
Sparda-Bank Südwest	BEFRIEDIGEND (3,5)	○ (3,4)	⊖ (3,7)	⊖ (4,1)	+ (1,9)	+ (2,4)	
LBBW	AUSREICHEND (3,6)	○ (3,5)	⊖ (3,7)	⊖ (4,4)	+ (2,1)	+ (2,4)	
Dresdner Bank	AUSREICHEND (3,7)	⊖ (3,9)	⊖ (3,9)	⊖ (3,6)	+ (1,9)	+ (2,3)	
Berliner Volksbank	AUSREICHEND (3,8)	⊖ (3,7)	⊖ (4,4)	⊖ (4,0)	+ (1,7)	+ (2,4)	
Sparkasse Leipzig	AUSREICHEND (3,9)	⊖ (3,6)	⊖ (4,1)	– (4,6)	○ (2,7)	○ (2,6)	
Hamburger Sparkasse	AUSREICHEND (4,2)	–* (4,8)	○ (2,8)	+ (2,0)	++ (1,0)	+ (1,9)	
Stadtsparkasse München	AUSREICHEND (4,4)	–* (4,8)	○ (2,6)	○ (3,0)	+ (2,0)	+ (2,2)	
Postbank	MANGELHAFT (4,7)	–* (5,1)	○ (3,1)	+ (2,4)	○ (3,3)	○ (2,8)	
Berliner Sparkasse	MANGELHAFT (4,9)	–* (4,8)	⊖ (3,7)	○ (3,3)	+ (2,3)	+ (2,4)	
Allbank	MANGELHAFT (5,3)	–* (4,8)	⊖ (4,1)	⊖ (4,3)	○ (2,7)	○ (3,1)	
Citibank	MANGELHAFT (5,5)	–* (5,3)	⊖ (4,4)	⊖ (4,2)	⊖ (3,7)	⊖ (3,6)	

++ = sehr gut (0,5-1,5). + = gut (1,6-2,5). ○ = befriedigend (2,6-3,5). ⊖ = ausreichend (3,6-4,5). – = mangelhaft (4,6-5,5).

* Führt zur Abwertung des Qualitätsurteils um eine Note.

STIFTUNG WARENTEST



test Brotbackautomaten		4 / 2005					
www.test.de	Mittlerer Preis in Euro ca.	Backen	Handhabung	Haltbarkeit	Stromverbrauch	Sicherheit	test-QUALITÄTSURTEIL
GEWICHTUNG		45%	30%	10%	10%	5%	100%
Unold Backmeister Onyx 8695	85,00	+	+	+	+	+	GUT (2,2)
Panasonic SD 253	179,00	+	+	+	+	+	GUT (2,3)
AFK BM-2N	37,50	+	○	+	○	+	GUT (2,4)
Germatic BM-2	37,50	baugleich mit AFK BM-2N					GUT (2,4)
Back-Profi 2011	99,00	+	+	+	○	+	GUT (2,4)
Bomann CB 584	55,00	○	+	+	+	⊖	BEFRIEDIG. (2,6)
Clatronic BBA 2785	60,00	baugleich mit Bomann CB 584					BEFRIEDIG. (2,6)
Clatronic BBA 2594	55,00	○	+	+	+	+	BEFRIEDIG. (2,6)
Bomann CB 556	50,00	baugleich mit Clatronic BBA 2594					BEFRIEDIG. (2,6)
Otto / Hanseatic Best.-Nr. 782706	70,00	baugleich mit Clatronic BBA 2594					BEFRIEDIG. (2,6)
Kenwood BM 300	130,00	○	+	+	+	+	BEFRIEDIG. (2,6)
Alaska BM 2000 ¹⁾	45,50	○	○	+	+	+	BEFRIEDIG. (2,8)
SHG BB 475	50,00	○	○	+	+	○	BEFRIEDIG. (2,9)
Princess Silver Breadmaker 1935 ²⁾	130,00	○	○	+	○	-*)	MANGELH. (4,9)
Severin BM 3985	45,00	⊖	+	-*)	++	○	MANGELH. (5,0)
Neckermann/Lloyds Best.-Nr. 0473/459	40,00	baugleich mit Severin BM 3985					MANGELH. (5,0)

Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse: ++ = Sehr gut (0,5–1,5), + = Gut (1,6–2,5), ○ = Befriedigend (2,6–3,5), ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5), – = Mangelhaft (4,6–5,5).
 Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet.

*) Führt zur Abwertung. 1) U. a. erhältlich bei Metro, Real, Extra, Kaufhof. 2) Internetangebot.



II) Redaktionen

1) Redaktionen sind bei der Themenplanung federführend

2) Redaktionen von test und FINANZtest begleiten den Entwicklungsprozess der Tests

3) Redaktionen entscheiden über die Darstellung der Testergebnisse



II) Redaktionen

4) Redaktionen wünschen für die anschauliche Darstellung möglichst differenziertes Urteil

5) Redaktionen freuen sich über Qualitätsurteile

6) Redaktionen heben Auffälligkeiten, die unsere Wissenschaftler gefunden haben, hervor, um die Beurteilung möglichst lebensnah darzustellen



II) Redaktionen

6) Redaktionen wollen Entscheidungshilfe bieten:
eine Minute/10 Minuten/eine Stunde

- **Überschrift und Unterzeile – no nonsense**
- **Unser Rat – was soll der Verbraucher tun**
- **Tabelle, die mit wenig Arbeit schnell zum Ziel führt
und mit viel Arbeit Optimierungen zulässt**

7) Ziel der Redaktionen ist es, dem Leser
handlungsleitende Informationen zu bieten



III) Auswirkungen

1) Ziel der Arbeit der STIFTUNG WARENTEST sind Auswirkungen auf das Verhalten der Verbraucher

In unserer Satzung heißt es u. a.:

„Zweck der Stiftung ist es ... die Verbraucher über Möglichkeiten und Techniken der optimalen privaten Haushaltsführung ... aufzuklären.“



III) Auswirkungen

2) Was sind z. B. handlungsleitende Informationen beim Kauf?

Der Verbraucher soll die für ihn benötigte Qualität zum besten Preis herausfinden können.

test September 2005

STIFTUNG WARENTEST

test		Waschmaschinen (Frontlader, 1400 U/min)					9 / 2005	
www.test.de		Mittlerer Preis in Euro ca.	Funktion	Dauerprüfung	Handhabung	Schutz vor Wasserschäden	Umwelteigenschaften	test-QUALITÄTSURTEIL
GEWICHTUNG			40 %	20 %	15 %	10 %	15 %	100 %
Miele W 2241 WPS		950	+	++	+	++	+	GUT (1,8)
AEG Lavamat 74800 ¹⁾		710	+	++	+	++	○	GUT (1,9)
Electrolux EWF 1484		610	+	++	+	++	+	GUT (1,9)
Quelle/Privileg 9484 Best.-Nr. 2941284		700	+	++	+	++	+	GUT (1,9)
Siemens WXL 1442		710	+	++	+	++	+	GUT (1,9)
Bosch WFO 2842		685	Im technischen Aufbau gleich mit Siemens WXL 1442					GUT (1,9)
Whirlpool AWM 6121/2		435	○	++	○	⊖	○	BEFRIEDIG. (2,7)
Candy CBD 145 ²⁾		415	○	++	○	⊖	⊖	BEFRIEDIG. (2,8)
LG WD 14223 FD		785	○	○	+	⊖	+	BEFRIEDIG. (2,8)
Ariston AVD 149		565	+	⊖ ^{*)}	○	⊖	○	AUSREICH. (3,7)
Blomberg WAF 1340 A		605	+	⊖ ^{*)}	+	++	○	AUSREICH. (4,2)
Bauknecht WAK 8788 ²⁾		605	+	- ^{*)}	+	++	○	MANGELH. (5,5)
Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse: ++ = Sehr gut (0,5–1,5), + = Gut (1,6–2,5), ○ = Befriedigend (2,6–3,5), ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5), – = Mangelhaft (4,6–5,5). Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet. ^{*)} Führt zur Abwertung.								
¹⁾ Laut Anbieter inzwischen neue Produktbezeichnung AEG-Electrolux Lavamat 74800. ²⁾ Laut Anbieter Auslaufmodell.								

III) Auswirkungen

2) Was sind z. B. handlungsleitende Informationen nach dem Vertragsschluss?

90 Millionen Kunden zahlen in eine Lebensversicherung. Eine Kündigung ist ungünstig, was sind die Alternativen (FINANZtest August 2005)?

Einmal im Jahr zahlen

Wer seine Beiträge jährlich zahlt, erhält eine höhere Ablaufleistung.

Zahlungsweise	Ablaufleistung (in Euro) bei 4 Prozent Gesamtverzinsung	Ablaufleistung (in Euro) bei 5 Prozent Gesamtverzinsung
1 200 Euro jährlich	47 706	56 077
600 Euro halbjährlich	46 776	54 985
300 Euro vierteljährlich	46 325	54 455
100 Euro monatlich	45 446	53 421
So viel höher ist die Ablaufleistung bei jährlicher statt monatlicher Zahlung	2 260	2 656

Der Berechnung liegt ein Vertrag mit einer Laufzeit von 25 Jahren für einen 35-jährigen Mann zugrunde. Die üblichen Kosten von 5, 3 und 2 Prozent für monatliche, viertel- und halbjährliche Zahlungsweise wurden eingerechnet. Die Abschlusskosten betragen 3 Prozent der Beitragssumme.



III) Auswirkungen

3) Welche Konsequenzen haben Informationen der STIFTUNG WARENTEST im Markt?

Unsere Informationsquellen sind:

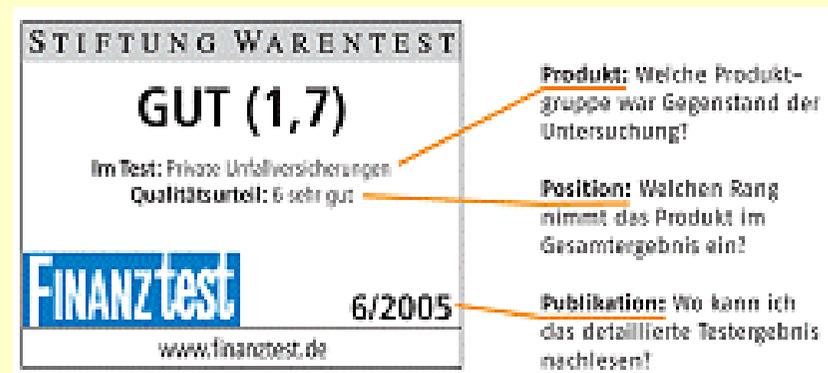
- **80.000 Leserkontakte im Jahr per Mail, Fax oder Telefon**
- **Verbraucher, die uns mitteilen, dass sie nach unseren Empfehlungen anders gekauft haben**
- **Vertriebsmitarbeiter, die sich bei der STIFTUNG WARENTEST beschweren**
- **Vorstände, die klagen, dass schlecht beurteilte Produkte wie Blei in den Regalen liegen**



III) Auswirkungen (Beispiele)

Wir beobachten z. B. folgende Entwicklung bei den Herstellern und im Handel

Hersteller, Anbieter und Händler, die mit bestimmten Qualitätsurteilen werben





III) Auswirkungen (Beispiele)

Wir beobachten z. B. folgende Entwicklung bei den Herstellern und im Handel

- **Brotbackautomaten (Anbieter wie AFK behält Gerät im Programm)**
- **Trekkingräder (alle Modelle von Stevens profitierten)**
- **Girokonten (die PSD-Bank kommt beim kostenlosen Konto kaum nach)**
- **Tagesgeldkonten (die DIBA konnte den Ansturm kaum bewältigen)**



III) Auswirkungen (Beispiele)

Wir beobachten z. B. folgende Entwicklung bei den Herstellern und im Handel

Anbieter wie die Berlin-Kölnische Versicherung, die nach mehreren „Mangelhaft“ ihre privaten Krankenpolice nicht mehr unter diesem Namen vermarktet. Die Tarife werden aber zum Teil unter dem Namen Gothaer Krankenversicherung weiter angeboten.

Anbieter wie die TUI, die nach massiver Kritik der STIFTUNG WARENTEST aus dem Geschäft mit dem Timesharing wieder aussteigt.

Anbieter wie Bauknecht, der nach dem „Mangelhaft“ für seine Waschmaschine eine freiwillige Umtauschaktion gleich über mehrere Modelle erstreckt.



III) Auswirkungen (Beispiele)

Wir beobachten z.B. folgende Entwicklung bei den Herstellern und im Handel

Händler wie Quelle oder Aldi, die Produkte, die von uns nicht mindestens mit „gut“ beurteilt werden, auslisten.

Bei einem „Mangelhaft“ wird das Produkt sofort zum Hersteller zurückgekartt (Multivitaminsaft).

Bei Billigwerkzeugen werden die Geräte aus dem Verkauf genommen und zum Teil im Prospekt angekündigte Werkzeuge nicht mehr vertrieben.



DANKE!