

Grundsätzliche Prüfgrundlagen

Die Notenermittlung für die Zertifizierung TÜV Kundenurteil erfolgt auf Basis eines Online- Home-Use -Tests und der Produktbeurteilung durch unabhängige, vom TÜV Saarland rekrutierte Tester. Bei den Testern handelt es sich um Verbraucher, die das Produkt in ihrer gewohnten Nutzungsumgebung unter gewohnten Bedingungen testen.

Für die Auszeichnung „TÜV Kundenurteil“ müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

1. Die Gesamtzufriedenheit mit dem Produkt muss von den Probanden mit mindestens gut (2,2) bewertet werden.
2. Die Gesamtzufriedenheit mit wichtigen Kerneigenschaften des Produkts muss von den Probanden mit mindestens gut (2,2) bewertet werden.
3. Es dürfen im Test keine schwerwiegenden Mängel des Produkts deutlich werden, welche die Sicherheit der Nutzer potenziell gefährden.

Auswahlverfahren der Probanden

Die Probanden werden vom TÜV Saarland über Online-Access-Panels oder vergleichbare Verfahren für die Teilnahme am Test rekrutiert. Voraussetzung für die Teilnahme ist, dass die Personen den zu testenden Produkttyp grundsätzlich verwenden, also zur Zielgruppe für das Testprodukt zählen.

Größe und Zusammensetzung der Testgruppe

Für eine Zertifizierung sind mindestens 100 vollständig bewertete Produkttests durch Verbraucher erforderlich. Die Zusammensetzung der Stichprobe entspricht in wesentlichen Kriterien der potenziellen Käufergruppe der Produktgruppe. Von der Mindestfallzahl kann nur nach vorheriger Freigabe durch den TÜV Saarland abgewichen werden, wenn es sich um besonders teure Testprodukte handelt, deren Wiederverwendung / Rückgabe nach Durchführung des Tests nicht möglich ist (z.B. Hygieneartikel). Die geringere Fallzahl muss dann durch eine besonders exakte Quotierung der Testgruppe ausgeglichen werden (Produkterfahrung, Nutzungsverhalten und Markenerfahrung müssen an reale Gegebenheiten im Markt angepasst sein).

Folgende grundsätzliche Verteilung der Probanden wird in der Brutto-Rekrutierung der Teilnehmer angestrebt:

Faktor 1:

1. Bevölkerungsrepräsentative Verteilung in der Bundesrepublik Deutschland
2. Repräsentative Verteilung der Altersgruppen innerhalb der Altersspanne 18 bis 65 Jahre
3. Repräsentative Geschlechterverteilung

Faktor 2:

1. Zur Teilnahme zugelassen werden nur Personen, die Produktgruppe grundsätzlich bereits verwenden.
2. Wenn sich durch die Bedingung aus Faktor 2 sowie die Natur des Produkts eine andere Verteilung ergibt, als in Faktor 1 dargestellt, so ist die betreffende Bedingung aus Faktor 1 durch eine Zufallsauswahl der Probanden innerhalb der in Faktor 2 definierten Gruppe zu treffen.

Beispiel zur Erläuterung:

Ein Reinigungsmittel für Brillen kann nur von Brillenträgern bewertet werden. Eine Abweichung zur Zufallsauswahl wie unter Faktor 1 beschrieben ergibt sich somit aus der Nutzergruppe.

Bisheriges Nutzungsverhalten der Probanden

Der Online-Home-Use-Test (OHUT) ist ein Produkttest unter natürlichen Nutzungsbedingungen der Verbraucher in gewohnter Nutzungsumgebung. Es ist nicht vollständig auszuschließen, dass bisher genutzte Produkte die Bewertung des Testprodukts durch gelernte Produkteigenschaften beeinflussen. Um diesen Faktor zu minimieren, sind folgende Faktoren zu berücksichtigen:

1. Markengewöhnung an bisher verwendete Produkte: Dominieren im Markt des Testprodukts bis zu drei Hersteller den Markt, so ist die Brutto-Rekrutierung der Teilnehmer im Wesentlichen an die Marktanteile im realen Markt anzupassen – mindestens jedoch mit einer Anzahl von 25 Testern in den dominanten Gruppen. Voraussetzung für eine diesbezügliche Quotierung der Teilnehmer sind belegte Zahlen über Marktanteile.
2. Liegen im betreffenden Markt keine oder widersprüchliche Zahlen vor, so erfolgt die Rekrutierung per Zufallsauswahl.
3. Sind auf einem Markt eine große Anzahl von Herstellern tätig, die eine Quotierung im Rahmen der Stichprobe nicht sinnvoll zulassen, so erfolgt die Rekrutierung per Zufallsauswahl.

Angewandte Bewertungsmethodik

Die Produktbewertung durch die Tester erfolgt nach Abschluss des Testzeitraums mittels eines Online-Fragebogens. Der Befragte bewertet jede Produkteigenschaft auf der Bewertungsskala:

- 1 = sehr gut
- 2 = gut
- 3 = befriedigend
- 4 = ausreichend
- 5 = ungenügend

Für die Durchschnittsnoten wird das arithmetische Mittel aller Probandenbewertungen separat für jede Produkteigenschaft ermittelt.

K.-o. - Kriterien

Wichtige Kerneigenschaften des Produkts, die vom TÜV Saarland für die jeweilige Produktgruppe definiert werden, sowie die Gesamtzufriedenheit dürfen im Mittel nicht schlechter als 2,2 bewertet werden. Erreicht nur eine wichtige Kerneigenschaft diese Hürde nicht, so hat das Produkt den Test nicht bestanden und erhält kein Siegel.

Die Notenvergabe

Relevant für die im Siegel ausgewiesene Testnote ist grundsätzlich die Gesamtzufriedenheit der Probanden mit dem Testprodukt nach Abschluss des Testzeitraums. Als „sehr gut“ wird definiert, wenn vier Bewertungspunkte erreicht werden. Als „gut“ im Sinne des Zertifizierverfahrens des TÜV Saarland gelten alle Werte, die im Mittel mindestens den Wert von 2,2 oder besser erreichen.

KRITERIEN FÜR DIE ZERTIFIKATSVERGABE

1,0 bis 1,7 = sehr gut
(wenn 4 Bewertungspunkte erreicht sind)

1,8 bis 2,2 = gut

Der TÜV Saarland bewertet mit „sehr gut“, wenn in dem Test mindestens vier Bewertungspunkte erreicht werden. Für ein „gut“ ist ein Bewertungspunkt bei der Note Gesamtbewertung erforderlich.

Gesamtbewertung

Mittelwert 1,0 bis 1,4	= 4 Punkte
Mittelwert 1,5	= 3 Punkte
Mittelwert 1,6	= 2 Punkte
Mittelwert 1,7 bis 2,2	= 1 Punkt
Weiterempfehlung $\geq 90\%$	= 1 Punkt
Anteil „sehr gut“ $\geq 50\%$	= 1 Punkt

Dok.-Nr.: PGKU072017

Prüfgrundlagen

Stand: Juli 2017
Seite 3 von 3