



RESEARCH

Verbraucherinformation  
TÜV Kundenurteil –  
Produktbewertung  
Henkel AG & Co. KGaA

Getestetes Produkt:  
Somat Excellence 4 in 1 Caps  
Im Januar 2022

# Inhalt



- Allgemeine Hinweise zu Prüfzeichen und Tipps
- Erläuterungen zum Prüfzeichen TÜV Kundenurteil – Produktbewertung
- Untersuchungsaufbau und Zertifizierungsrichtlinien
- Zertifizierungsergebnisse
- Fragen und Antworten zum Prüfzeichen



# Allgemeine Hinweise zu Prüfzeichen und Tipps

# Verbraucherhinweis: Thema Produkttests

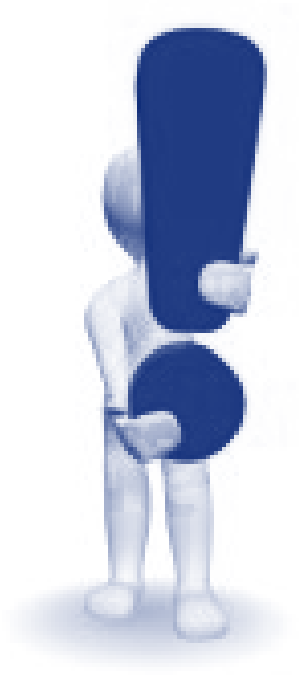


- Bei teuren und langlebigen Konsumgütern empfehlen wir, sich vor dem Kauf umfassend zu informieren.
- Informationen erhalten Sie auch bei unabhängigen Testorganisationen (z.B. Ökotest) oder in den entsprechenden Fachzeitschriften (z.B. „Auto, Motor & Sport“, „Computerbild“, „Bike-Magazin“, etc.).
- Auch bei Verbraucherschutzorganisationen können Sie sich entsprechend informieren. Vergleichen Sie am besten unterschiedliche Testberichte.



# Erläuterungen zum Prüfzeichen TÜV Kundenurteil – Produktbewertung

# Allgemeine Hinweise zum Prüfzeichen und Tipps



## TÜV Kundenurteil: Was ist das?

- Es handelt sich bei TÜV Kundenurteil um einen Verbraucher-Test. Eine repräsentative Gruppe von mindestens 100 Personen, die bereits Erfahrung mit vergleichbaren Produkten gemacht hat, testet ein Produkt über einen gewissen Zeitraum zu Hause unter ganz normalen Nutzungsbedingungen. Nach Ablauf der Testzeit geben diese Personen ein Urteil über das Produkt ab. Bewertet werden dabei für den Gebrauch wichtige Eigenschaften des Produkts und der Gesamteindruck, den die Tester vom Testprodukt haben.

## Was ist TÜV Kundenurteil nicht?

- Es liegt in diesem Fall keine technische Prüfung zugrunde. Informationen hierzu finden Sie in der TÜV Saarland Zertifikatsdatenbank unter:

<https://www.tuev-saar.de/zertifikate-pruefzeichen/>

# Welche Produkte eignen sich für diesen Test?



- Grundsätzlich sind alle Produkte geeignet, deren Produkt-eigenschaften ein Durchschnittsverbraucher bewerten und beurteilen kann.
  
- Produkte, deren Folgewirkungen vom Verbraucher nicht bewertet werden können, sind beim TÜV Saarland für dieses Testverfahren nicht zugelassen. Dieser Ausschluss umfasst folgende Produktgruppen:
  - Sämtliche Produkte für Kinder und Jugendliche
  - Lebensmittel
  - Kosmetika
  - Produkte aus der Gesundheitsbranche
  - Nahrungsergänzungsmittel

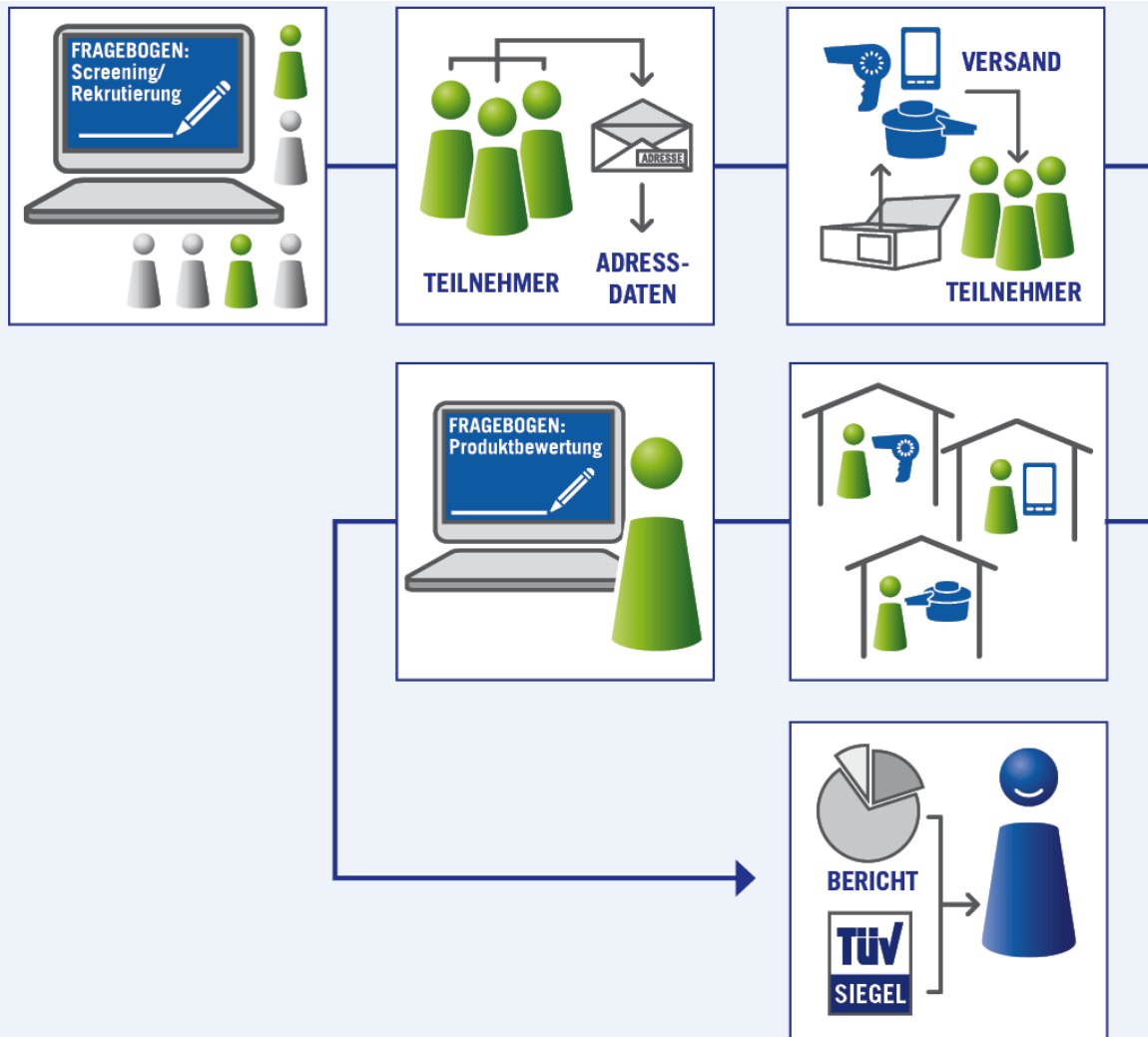
# Allgemeine Auswahlkriterien einer Stichprobe



- Die Zusammensetzung der Stichprobe entspricht in wesentlichen Kriterien der potenziellen Käufergruppe der Produktkategorie. Folgende grundsätzliche Verteilung der Probanden wird in der Brutto-Rekrutierung der Teilnehmer angestrebt:
  - Bevölkerungsrepräsentative Verteilung in der Bundesrepublik Deutschland
  - Repräsentative Verteilung der Altersgruppen innerhalb der Altersspanne 18 bis 65 Jahre
  - Repräsentative Geschlechterverteilung
- Hinweis: Zur Teilnahme zugelassen werden nur Personen, welche die Produktkategorie grundsätzlich bereits verwenden. Somit kann es zu Abweichungen bei der oben erläuterten Stichproben-zusammensetzung kommen.
- Beispiel: Ein Reinigungsmittel für Brillen kann nur von Brillenträgern bewertet werden. Eine Abweichung zur Zufallsauswahl, wie oben beschrieben, kann sich somit aus der Nutzergruppe ergeben.



# Untersuchungsaufbau: Schematische Darstellung



1. Nach der Rekrutierung wird den Probanden das Produkt nach Hause geliefert.
2. Die Probanden testen das Produkt in ihrem gewohnten Umfeld mehrere Wochen zuhause.
3. Am Ende der Testperiode bewerten die Probanden das Produkt mit einem standardisierten Fragebogen.



# Untersuchungsaufbau und Zertifizierungsbedingungen

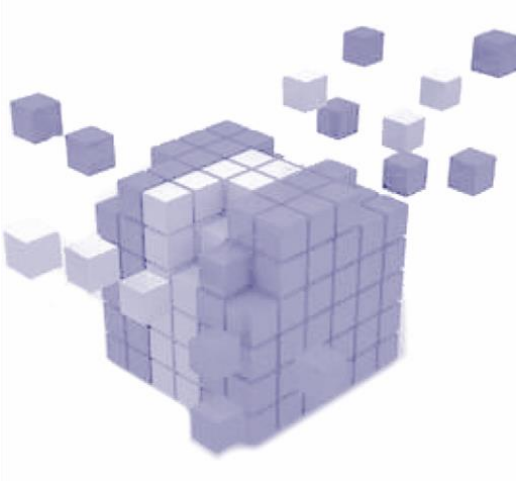
# Die Auswahl der Testpersonen



- Bevölkerungsrepräsentative Stichprobe hinsichtlich:
  - Geschlecht (nicht bei geschlechtsspezifischen Produkten)
  - Wohnort (nach Bundesländern)
  - Alter (in der Gruppe zwischen 18 und 65 Jahren)
  - Üblicherweise genutzte Produktmarke (bei Marken mit Marktanteil >10%)
- Testzeitraum: November / Dezember 2021
- Anzahl Teilnehmer: n = 136
- Personen, die folgende Eigenschaften erfüllen:
  - Personen, die die getestete Produktkategorie regelmäßig im heimischen Umfeld verwenden und das Produkt daher vergleichen und beurteilen können.
  - Während des Tests werden dem TÜV Saarland regelmäßig aktuelle Produkterfahrungen mitgeteilt (im standardisierten Fragebogen und in offenen Berichten)

Die Stichprobe entspricht den Auswahlkriterien der TÜV Saarland Prüfgrundlagen

# Ziele der Untersuchung



- Messung der Gesamtzufriedenheit der Probanden mit dem Produkt
- Messung der Zufriedenheit mit der Handhabung des Produkts
- Messung der Zufriedenheit mit Leistungsfaktoren des Produkts
- Messung der Zufriedenheit mit Rahmenfaktoren des Produkts

# Zertifizierungsrichtlinien: TÜV Kundenurteil – Produktbewertung



- **Gesamtzufriedenheit mit dem Produkt:** Auf der 5-stufigen Skala muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden. Dieser Wert ist entscheidend für die Gesamtnote, sofern die folgenden Voraussetzungen ebenfalls erfüllt werden.
- **Gesamtzufriedenheit mit der Produktleistung:** Auf der 5-stufigen Skala muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden. .
- **Gesamtzufriedenheit mit der Handhabung:** Auf der 5-stufigen Skala muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden.
- **Gesamtzufriedenheit mit weiteren Leistungsmerkmalen:** Auf der 5-stufigen Skala muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden
- **Notenermittlung:** Die Probanden bewerten anhand einer 5-stufigen Notenskala (1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = befriedigend, 4 = ausreichend, 5 = ungenügend). Jeder der Teilaspekte muss die Zertifizierungsvoraussetzungen erfüllen. Erreicht ein Kriterium den Mindestwert nicht, so hat das Produkt den Test nicht bestanden.



Testergebnisse

# Testprodukt



# Testkriterien: Die Bewertungsergebnisse

		Anzahl	Prozent
Gesamtzufriedenheit	sehr gut	87	64,0%
	gut	42	30,9%
	befriedigend	5	3,7%
	ausreichend	2	1,5%
	ungenügend	0	0,0%
Gesamtzufriedenheit Handhabung	sehr gut	97	71,3%
	gut	35	25,7%
	befriedigend	3	2,2%
	ausreichend	0	0,0%
	ungenügend	1	0,7%
Gesamtzufriedenheit Reinigungsleistung	sehr gut	73	53,7%
	gut	54	39,7%
	befriedigend	8	5,9%
	ausreichend	0	0,0%
	ungenügend	1	0,7%
Gesamtzufriedenheit Materialschonung und Glanz	sehr gut	77	57,0%
	gut	51	37,8%
	befriedigend	6	4,4%
	ausreichend	0	0,0%
	ungenügend	1	0,7%



# Zertifizierung erfolgreich!

	Mittelwert	Status	Note
Gesamtbewertung Produkt	1,4	erfüllt	sehr gut
Gesamtkategorien			
Teil 1: Handhabung	1,3	erfüllt	
Teil 2: Reinigungsleistung	1,5	erfüllt	
Teil 3: Materialschonung und Glanz	1,5	erfüllt	

# Prüfsiegel





# Fragen und Antworten zum Prüfzeichen

# Häufige Fragen und Antworten



Kann man sich als Verbraucher auf das Ergebnis verlassen?

- Das Gesamtergebnis zeigt das durchschnittliche Ergebnis aller Befragten an. Je besser das Ergebnis, desto mehr Verbraucher haben das Produkt gut oder sehr gut bewertet. Ein gutes oder sehr gutes Gesamtergebnis bedeutet jedoch nicht, dass es gar keine unzufriedenen Kunden bei dem entsprechenden Produkt gibt. Es wird immer Fälle geben, in denen ein Kunde nicht vollkommen zufrieden ist. Allerdings ist der Anteil bei Produkten mit guten Noten sehr klein.

Persönliche Erlebnisse decken sich nicht mit der Note im Prüfzeichen

- Es kommt vor, dass wir von Kunden kontaktiert werden, deren persönliche Erfahrungen sich nicht mit unserem Testergebnis decken. Dies ist immer möglich, denn persönliche Präferenzen können sich immer von der großen Gesamtheit unterscheiden.

# Häufige Fragen und Antworten



Ich will mich über ein getestetes Produkt beim TÜV Saarland beschweren.  
Was kann ich machen?

- Damit wir den Fall genau nachvollziehen können, benötigen wir eine exakte Beschreibung dessen, was sich zugetragen hat. Dies sollte möglichst mit für uns nachvollziehbaren Beweisen geschehen. Um die Form einzuhalten, bitten wir die Verbraucher, den Fall schriftlich bei uns einzureichen und so exakt wie möglich zu beschreiben. Wir werden den Fall prüfen und das Unternehmen über das Problem informieren.

TÜV Saarland Holding GmbH  
TSC Marktforschung  
Beschwerden  
Am TÜV 1  
66280 Sulzbach/Saar

Tel: 06897 506 96  
Email: [info@tuev-saar.de](mailto:info@tuev-saar.de)



Am TÜV 1  
66280 Sulzbach  
Tel. +49 6897 506-96  
Fax +49 6897 506-575  
info@tuev-saar.de  
www.service-tested.de