



Verbraucherinformation  
TÜV Kundenurteil Produktbewertung  
Hersteller:  
Henkel AG & Co. KGaA

Produkt:  
Somat EXCELLENCE 5in1 Caps

Dezember 2024

# Allgemeine Verbraucherhinweise:

- 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

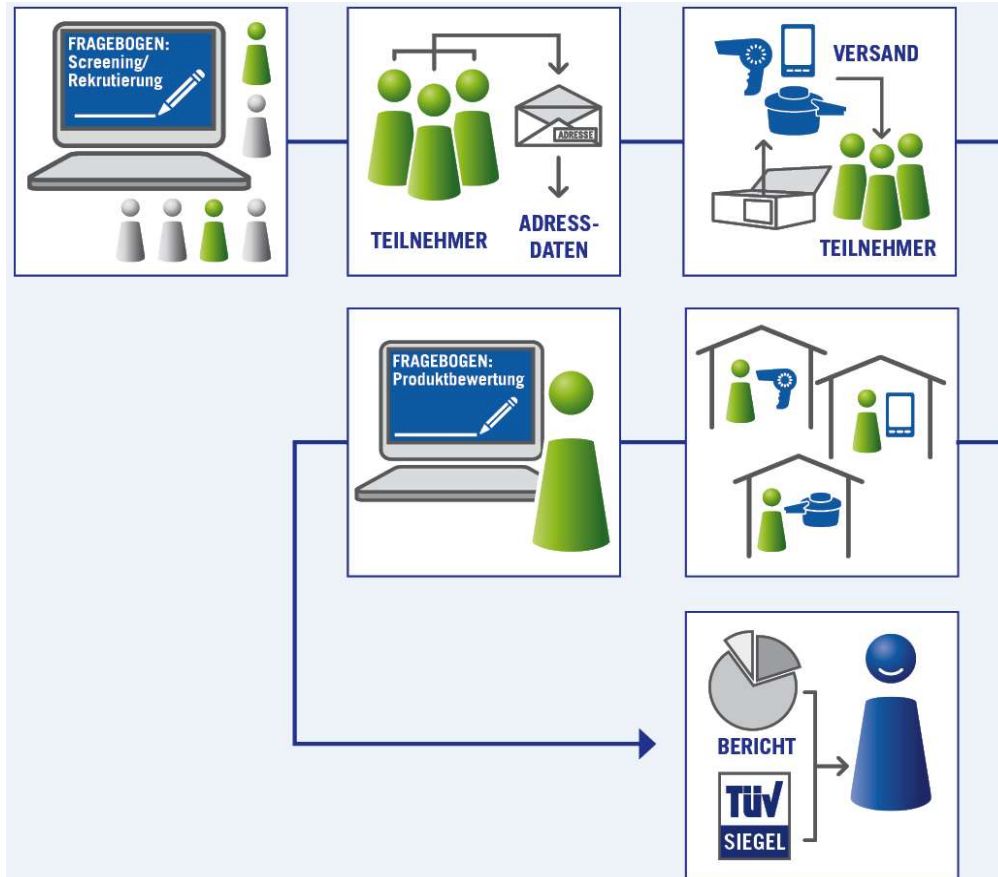
**Was ist TÜV Kundenurteil?** Es handelt sich bei TÜV Kundenurteil um einen Verbraucher-Test. Eine repräsentative Gruppe von mindestens 100 Personen, die bereits Erfahrung mit vergleichbaren Produkten gemacht hat, testet ein Produkt über einen gewissen Zeitraum zu Hause unter ganz normalen Nutzungsbedingungen. 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 NICHT geprüft wird:** 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/>

## Vorgehensweise:

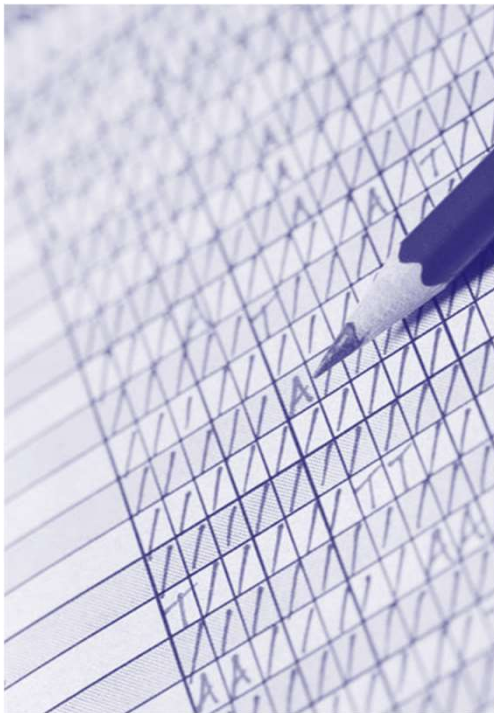
- TÜV Kundenurteil basiert auf Kundenmeinungen aus einer Referenzgruppe von Testpersonen. Es handelt sich dabei um Konsumenten, die das Produkt im Rahmen des häuslichen Alltags testen und anschließend bewerten.  
  
Die Zusammensetzung der Stichprobe entspricht in wesentlichen Kriterien der potenziellen 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
- Zur Teilnahme zugelassen werden nur Personen, welche die Produktkategorie grundsätzlich bereits verwenden. Somit kann es zu Abweichungen bei der oben erläuterten Stichprobenszusammensetzung 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.

# Ablauf:



- Nach der Rekrutierung wird den Probanden das Produkt nach Hause geliefert. Falls möglich, ist das Produkt verblindet. (Markenbezeichnung unkenntlich gemacht)
- Die Probanden testen das Produkt in ihrem gewohnten Umfeld mehrere Wochen zuhause.
- Am Ende der Testperiode bewerten die Probanden das Produkt mit einem standardisierten Fragebogen.

# Zertifizierungsrichtlinien:



TÜV Kundenurteil basiert auf einem erfolgreichen Home-Use-Test durch Konsumenten. Das Siegel wird nur an Unternehmen vergeben, die von der Probandengruppe entsprechend gut bewertet werden. Die entscheidenden Aspekte sind:















- 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 den wichtigsten Hauptkategorien: 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.

# Untersuchungsdesign und Zertifizierungskriterien:



- Online Home Use Test des Produkts Somat EXCELLENCE 5in1 Caps.
- Am Test nahmen 131 Personen teil.
- Die Zertifizierung basiert auf folgenden Urteilen der Probanden:
  - Gesamturteil
  - Beurteilung von Faktoren zur Handhabung des Produkts.
  - Beurteilung von Faktoren zur Produktleistung
  - Beurteilung von Rahmenfaktoren der Produktverwendung
  - Weiterempfehlungsbereitschaft

# Zufriedenheit der Probanden mit den Zertifizierungskriterien:

			Prozent	Mittelwert
Gesamtzufriedenheit	sehr gut		60,3%	1,5
	gut		34,4%	
	befriedigend		4,6%	
	ausreichend		0,8%	
	ungenügend		0,0%	
Handhabung	sehr gut		65,6%	1,4
	gut		32,1%	
	befriedigend		0,8%	
	ausreichend		1,5%	
	ungenügend		0,0%	
Leistungskriterien	sehr gut		64,1%	1,4
	gut		32,1%	
	befriedigend		3,8%	
	ausreichend		0,0%	
	ungenügend		0,0%	
Rahmenfaktoren	sehr gut		61,5%	1,4
	gut		35,4%	
	befriedigend		3,1%	
	ausreichend		0,0%	
	ungenügend		0,0%	

# Zertifizierungsergebnis

## Zertifizierungsergebnis:

**sehr gut**

Gesamtzufriedenheit mit dem Produkt	1,5	erfüllt
Handhabung	1,4	erfüllt
Leistungskriterien	1,5	erfüllt
Rahmenfaktoren	1,4	erfüllt
Weiterempfehlungsbereitschaft der Probanden	90,1%	sehr hoch



# Prüfsiegel



# 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.

## ■ **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 Solutions GmbH  
Beschwerden  
Hochstraße 59  
66115 Saarbrücken  
Email: [info@tuev-saar.de](mailto:info@tuev-saar.de)

Wir werden den Fall entsprechend prüfen und auch das Unternehmen über das Problem informieren.



TÜV Saarland Solutions GmbH  
Hochstraße 59  
66115 Saarbrücken

Telefon:  
Tel. +49 (0) 6897 506 700  
Fax +49 (0) 6897 506 575  
[www.service-tested.de](http://www.service-tested.de)