

### Der **ADAC Verbraucherschutz** führt vergleichende Waren- und Dienstleistungstests, Tests von Infrastruktureinrichtungen sowie Umfragen und Preisvergleiche durch.

Dabei orientiert sich der ADAC an der **DIN 66054** sowie dem **ISO/IEC Guide 46**, die Grundlage des sogenannten Kerntestprozesses des ADAC Verbraucherschutzes sind. Zudem ist der ADAC Verbraucherschutz nach **ISO 9001:2015** zertifiziert und arbeitet im Rahmen eines definierten Qualitätsmanagementsystems.

### Marktanalyse

Am Anfang eines jeden Tests steht eine umfangreiche **Marktanalyse**, um ausreichende Kenntnisse über das jeweilige Testfeld zu erlangen bezüglich des Angebots und der Anbieter sowie der **Bedürfnisse** der **Verbraucher**. Aus der Marktanalyse ergeben sich die **Kriterien** für die Auswahl von Testobjekten.

### Auswahl von Testobjekten

Als Grundlage der Festlegung von Kriterien für die Auswahl von Testobjekten (Selektionskriterien) stehen vor allem deren **Vergleichbarkeit** und **Relevanz** für den Verbrauchermarkt im Mittelpunkt. Bei Warentests kommen Aspekte wie Funktion, Preis, Marktbedeutung, Innovation oder Langlebigkeit hinzu.

### Prüfmuster

Die bei **Warentests** erforderliche Beschaffung von Prüfmustern geschieht in der Regel durch anonymen Einkauf im Handel. Falls dies nicht möglich ist, wird durch stichprobenartige Auswahl aus einer Gesamtmenge sichergestellt, dass das jeweilige Produkt den handelsüblichen Qualitätsstandards entspricht und alle Produkte vergleichbare Vorgeschichten aufweisen (z.B. Lager- und Transportbedingungen). Prüfmuster im Rahmen von **Dienstleistungs-** oder **Infrastrukturtests** können entweder die Angebote selbst sein oder Produkte als Teilangebote aus einem Angebot sowie physische Proben von solchen Produkten. Soweit wirtschaftlich vertretbar, werden - im Falle eines sich laufend verändernden Zustands eines Angebots oder eines Produkts - mehr als nur eine Prüfung vorgenommen. Zeitpunkt und Ort des Erwerbs bzw. der Prüfung werden dabei schriftlich festgehalten.

### Testmethodik

Testkriterien werden zusammen mit den verfügbaren internen, vor allem aber auch mit externen Experten erarbeitet. Als Grundlage für einen Kriterienkatalog dienen gültige **Gesetze und Regelungen**, internationale **Normen** als auch Norm-Entwürfe. Sind diese nicht oder nicht ausreichend vorhanden, um die Marktrealität und damit den „**State of the Art**“ abzubilden, können Testanforderungen auch darüber hinausgehen sofern sie den Gebrauchseigenschaften des Produktes entsprechen.

Bei Tests von Dienstleistungen und Infrastruktureinrichtungen kooperiert der ADAC mit externen Fachinstituten und Experten (z.B. Sachverständige) als technischen Partnern, die über **Ausschreibungen** gefunden werden und ihre **Neutralität** schriftlich bestätigen müssen. Zusammen mit diesen technischen Partnern wird dann unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus der **Marktanalyse** ein methodischer Ansatz erarbeitet, der sich auf die Selektion von Testobjekten, die Testkriterien und deren Gewichtung sowie die Vorgehensweise bezieht. Dieser Ansatz wird im Zuge von sogenannten Fachbeiräten mit Branchenvertretern, Betreibern, Verbänden, Verbrauchervertretern, Verantwortlichen aus Politik und Verwaltung sowie Forschung und Wissenschaft diskutiert und bei Bedarf modifiziert.

Sachgerechte Planung, Umsetzung und Aufbereitung der einzelnen Projektphasen werden wie bei Tests von Dienstleistungen und Infrastruktur nach dem **ADAC Kerntestprozess** durchgeführt

Im Falle von internationalen Kooperationen werden Testdesign und Testkriterien mit den Partnern diskutiert und entwickelt.

## Durchführung der Prüfungen

Im Testlabor Landsberg werden die erforderlichen Mess- und Prüfeinrichtungen - falls nicht vorhanden - beschafft und durch **regelmäßige Audits zertifiziert**. Bei Subjektivbeurteilungen, die nicht zu vermeiden sind (z.B. innerhalb des Reifentests), werden einzelne Prüfmuster gekennzeichnet und über die gesamte Testdauer anonym behandelt. Für jede Subjektivbewertung wird zusätzlich eine zweite Einschätzung eines Experten eingeholt (4-Augen-Prinzip). Die Qualität von extern durchgeführten Messungen wird durch den verantwortlichen Projektleiter kontrolliert und abgenommen.

Bei Tests von Dienstleistungen und Infrastruktureinrichtungen kommt der Kriterienkatalog kurz vor der Feldphase noch einmal auf den Prüfstand, wenn er im Zuge von Pretests, an denen alle Tester teilnehmen müssen, seine Praxistauglichkeit unter realen Bedingungen unter Beweis stellen muss. Mit den letzten Änderungen aus den Pretests werden der Kriterienkatalog und damit die Checkliste finalisiert, die einheitlich zum Test von sämtlichen Testobjekten angewandt wird. Die Vorgehensweise für die Durchführung der Tests vor Ort ist in klaren Handlungsanweisungen für die Tester festgelegt.

## Auswertung der Ergebnisse

Um die Qualität und Richtigkeit der erhobenen Daten sicher zu stellen, werden der gesamte Datensatz und die daraus resultierenden Ergebnisse im Rahmen eines umfangreichen Prozesses mindestens nach dem 4-Augen-Prinzip plausibilisiert und auf Richtigkeit überprüft. Zusätzlich dient die umfangreiche Dokumentation sämtlicher Einzeltests zur Qualitätssicherung. Die wichtigsten Ergebnisse werden den betroffenen Betreibern bzw. Anbietern zur Kommentierung und somit Qualitätsabsicherung übermittelt.

## Veröffentlichung der Ergebnisse

Die Testergebnisse werden in einer für den Verbraucher **verständlichen** und **standardisierten Form** dargestellt. Dabei wird auch darauf geachtet, dass mittels Detailergebnissen im Internet sowie Erklärungen von Methodik und Vorgehensweise eine möglichst hohe Transparenz für Verbraucher und Anbieter entsteht. Zusätzlich werden Verbrauchern erklärende Texte und Hinweise sowie gegebenenfalls **Tipps** für richtiges **Verbraucherverhalten** an die Hand gegeben.

Herausgeber/Impressum

ADAC e.V.  
Test und Technik  
81360 München  
E-Mail [tet@adac.de](mailto:tet@adac.de)  
[www.adac.de](http://www.adac.de)