

Über 300 Label im Test



Die Themen

- Bio-Siegel:** Auf welche Sie sich verlassen können S. 34
- Spielzeug-Label:** Darauf sollten Eltern achten S. 62
- Finanzprodukte:** Abzocke mit Gütestempel S. 104
- TÜV, GS, DIN:** Was die Zeichen nicht halten S. 184
- Der Blaue Engel:** nicht überzeugend S. 196

Außerdem: Label für Bauprodukte, Fairtrade-Siegel, Naturkosmetik-Label und vieles mehr



Liebe Leserinnen,
liebe Leser,

eines der wichtigsten Label fehlt in diesem Heft. Denn die Beurteilung von ÖKO-TEST überlassen wir Ihnen, liebe Leserinnen und Leser – und anderen. „10 Prozent Hysterie, 10 Prozent Ökospießertum und 80 Prozent Verbraucherberatung vom Feinsten“ ist für die Wochenzeitung *Die Zeit* unsere Arbeit.

Einer Studie aus dem Jahr 2008 zufolge vertrauen uns fast doppelt so viele, wie dem staatlichen Bio-Siegel. Nicht 80 und nicht 50 Prozent Beratung, sondern 100 Prozent Verbrauchertäuschung sind viele der von uns in diesem Heft untersuchten Label. Egal ob Firmen von dubiosen Institutionen ausgezeichnet werden oder sie sich das Label gleich selbst verleihen. Immer geht es darum, Verbraucher hinteres Licht zu führen. Mit diesem ÖKO-TEST Kompass Gütesiegel wollen wir solche Praktiken ans Licht zerren – und Ihnen Orientierung im Labeldickicht geben.

Ihr Jürgen Stelpflug



Jürgen Stelpflug,
Chefredakteur



PS: Das monatlich erscheinende ÖKO-TEST-Magazin untersucht alles, was zum Leben wichtig ist: Lebensmittel und Shampoos, Babynahrung und Wandfarben, Autoreifen und Versicherungen, Medikamente und Hundefutter. Mit einem Abo verpassen Sie keinen unserer Tests. Die Bestellmöglichkeit finden Sie im Internet unter www.oekotest.de



Foto: [M] Dado Krcmar/FotoBank.com

Mit Brief und Siegel

Qualitätszeichen sollen dem Verbraucher eigentlich den Überblick erleichtern und ein Auswahlkriterium sein. Doch vor allem im Wellnessbereich gibt es eine Vielzahl an Prüfsiegeln.

Als kleiner Wellnessurlaub war die dreitägige Auszeit geplant, doch der Ausflug vom Alltag erwies sich als Flop: Das Schwimmbad glich eher einem Planschbecken, die Infrarotkabine war außer Betrieb und der Masseur griff voll daneben. Damit solche ärgerlichen Überraschungen gar nicht erst passieren, sollen Qualitätssiegel bestimmte Standards garantieren und dem Verbraucher die Entscheidung erleichtern. Doch in Deutschland gibt es für den Wellnessbereich eine Vielzahl verschiedener Zertifizierungen mit unterschiedlichsten Kriterien – manche sind sogar eher regionale Marketinginstrumente als objektive Prüfsiegel.

Wer nicht nur Wellness, sondern Medical Wellness bucht, will mehr als nur Massagen und Packungen. Aktiv werden, etwas für die Gesundheit tun, schlechte Gewohnheiten ablegen, das Leben ein wenig umstellen – dafür können entsprechende Angebote ein guter Anfang sein. Auch wenn Fachleute den Trend zu Gesundheitsreisen positiv sehen, gibt es selbst bei Medical Wellness das Problem unklarer Qualitätsstandards. Noch hat sich kein Prüfsiegel durchgesetzt. Bei manchen Organisationen muss ein Betrieb Fördermitglied werden, um ein Zertifikat zu erhalten

– eine objektive Beurteilung darf dann zu Recht bezweifelt werden. Teilweise sind die Kriterien nicht veröffentlicht, das Verfahren nicht transparent. Auch die Kompetenz von Prüfern ist ein schwieriges Thema. Da Medical Wellness unter ärztlicher Aufsicht erfolgen sollte, kann die Qualität letztlich auch nur von Medizinern beurteilt werden. Das macht die Prüfung von Angeboten teuer und schwierig.

Den Urlaub auf Krankenschein gibt es nicht. Allerdings haben die Krankenkassen die Möglichkeit, qualifizierte Gesundheitskurse zu bezuschussen – auch am Urlaubsort. Der

Versicherte zahlt Anreise, Unterkunft und Verpflegung, die Kasse den Kurs. Allerdings handhaben die Kassen das sehr unterschiedlich, sodass es ratsam ist, vorab nachzufragen. Es geht aber auch ohne Reisen: Wer an einem vom Deutschen Olympischen Sportbund zertifizierten Kurs mit dem Siegel *Sport pro Gesundheit* teilnimmt oder in einem vom TÜV Rheinland zertifizierten Fitnessstudio trainiert, kann auf Unterstützung durch die Krankenkasse hoffen. Die Chancen sind am größten, wenn der Kurs bereits als Präventionsmaßnahme anerkannt wurde.

Im **Wellnessbereich** gibt es sowohl Anbieter, die medizinisches Fachpersonal beschäftigen, als auch Einrichtungen, die einfachsten Anforderungen nicht genügen.



Foto: Udo Kraemer/Fotofix.com

Wellness

Wellness Wellness Premium Sehr gut Wellness Premium Exzellent

Wer vergibt es? Der Deutsche Wellness Verband (DWW).



Was bedeutet es? Seit 2002 verleiht der DWW sein Zertifikat, das es in den Abstufungen „Basis-Prüfsiegel“ und „Premium-Prüfsiegel“ gibt, wobei es die Premium-Zertifikate mit den Prädikaten *Sehr gut* und *Exzellent* gibt. Ausgezeichnet werden Hotels, Thermen, Freizeitbäder, Urlaubsclubs und Spa-Einrichtungen. Jede dieser Einrichtungen kann beim DWW eine Qualitätszertifizierung beantragen. Die Prüfung nimmt nicht der DWW selbst vor, sondern dafür qualifizierte Sachverständige. Wer sich als Hotel um die kostenpflichtige Prüfung bewirbt, muss mit Tests über mehrere Tage rechnen. Für das Basis-Prüfsiegel *Wellness Zertifiziert* müssen 75 Prozent von 600, für die Premium-Zertifikate 75 Prozent von rund 1.500 nicht veröffentlichten Prüfkriterien aus den Bereichen Hotel, Gastronomie und Wellness/Spa erfüllt werden. In das Gesamtergebnis gehen Funktion und Qualität zu 22 Prozent, Kundenfreundlichkeit und Fachkompetenz zu 21 Prozent, Pflege/Sauberkeit sowie Ausstattung/Angebot je 15 Prozent, Gesundheits- und Umweltschutz zu elf Prozent sowie Service/Information und Erwartung/Erfüllung zu je acht Prozent ein. Je nach Grad der Kriterienerfüllung gibt es dann die Prädikate *Sehr gut* oder *Exzellent*. Die Betriebe erhalten die komplette Dokumentation des Audits.

Während es sich bei dem Basisiegel um eine kurze offene Prüfung handelt, kommt der Prüfer für die Premium-Zertifikate unangemeldet und anonym für zwei bis drei Tage ins Hotel. Zu den Grundvoraussetzungen zählen unter anderem eine umweltbewusste Betriebsführung, komfortable Gästezimmer ausgestattet mit einem Badezimmer mit hochwertigen Körperpflegeartikeln und einem Bademantel pro Gast, hinreichend großer Spa- und Wellnessbereich, qualifizierte Fachkräfte im Wellnessbereich, gesundheitsfördernde Wellnessangebote zu Bewegung, aktiver Entspannung und Stressmanagement. Das Siegel gilt höchstens zwei Jahre. Auf Antrag wird dann in vollem Umfang neu geprüft.

Auch Ferienclubs im In- und Ausland können sich um eine Prüfung bewerben. Anonyme Tester bewerten zu einem den Hoteliers unbekanntem Zeitpunkt die Qualität anhand von mindestens 600 Kriterien, darunter Hygiene, Kompetenz und Service. Derzeit tragen elf Clubs, verteilt über Deutschland, die Schweiz, Österreich, Spanien, die Türkei, Portugal, Marokko und Ägypten das *Sehr gut*-Siegel.

Bewertung: Verlässliches Gütesiegel, das auf einer sehr umfangreichen Prüfung basiert.

Wellness im Kurort

Wer vergibt es? Der Deutsche Heilbäderverband (DHV).



Was bedeutet es? Das Gütesiegel *Wellness im Kurort* wird staatlich anerkannten Heilbädern oder Kureinrichtungen erteilt, die die vom DHV geforderten Qualitätskriterien erfüllen. Dazu zählen Service, Kultur, Erleben und Kommunikation sowie die staatlich anerkannten Qualitätsmerkmale: die Verwendung natürlicher Heilmittel des Bodens, des Meeres, des Klimas sowie der Therapie nach Sebastian Kneipp. Teilnehmen können nur die Mitglieder der Heilbäder-Landesverbände. Ähnlich wie beim Siegel *Prävention im Kurort* werden die Auskünfte des Anbieters nach Aktenlage geprüft. Bislang wurde das Label an 136 Angebote in 31 Orten vergeben. Es gilt für drei Jahre, Überprüfungen finden stichprobenartig statt.

Bewertung: Ein Marketinginstrument der Heilbäder mit schwammig formulierten Anforderungen.

Wellnessbaum

Wer vergibt es? Die Hotelkooperation Wellness-Hotels-Deutschland.



Was bedeutet es? Bundesweit tragen 44 Hotels sowie sechs weitere in den Niederlanden, Österreich, der Schweiz und Italien das Zeichen. Es handelt sich um Hotels auf Vier- bis Fünf-Sterne-Niveau, die folgende Qualitätsmerkmale aufweisen: ruhige Lage, Vitalküche, qualifiziertes Personal, Kultur- und Erlebnisangebote, rauchfreie Zimmer und mindestens ein komplett rauchfreies Restaurant sowie die Verpflichtung zu fortlaufender Qualitätsprüfung und -sicherung. Zusammen mit dem TÜV Rheinland hat die Hotelkooperation eine 300-Punkte-Liste erarbeitet, die aber nicht öffentlich gemacht wird. Die Aufnahmeprüfung wird offiziell angekündigt, Wiederholungsprüfungen finden im Abstand von zwölf bis 18 Monaten statt. Dabei kann der Hotelinhaber entscheiden, ob er seine Mitarbeiter über die anstehende Prüfung informiert. 14 der 50 Hotels gelten als Medical-Wellness-Hotels. Dies setzt voraus, dass ein Arzt permanent im Haus ist. Oft sind dies die Inhaber selbst.

Bewertung: Intransparentes Siegel, das nur wenig über die Qualität aussagt.

Wellvital in Bayern

Wer vergibt es? Die Bayern Tourismus Marketing GmbH.



Was bedeutet es? Das Markenzeichen *Wellvital in Bayern* tragen derzeit 119 Wellnesshotels und 28 bayerische Orte. Nach einer Selbstauskunft prüft ein unabhängiger Prüfer die Angaben und macht eine Betriebsbegehung. Es sind bestimmte Kriterien (alle Muss- und 50 Prozent der wünschenswerten Kriterien) hinsichtlich Anwendungen, Service, regionale Küche sowie Einrichtung der Zimmer und des Wellnessbereichs zu erfüllen. Weitere Voraussetzungen: Es handelt sich um mindestens Drei-Sterne-Hotels mit naturnaher Lage, mindestens 20 Prozent Nichtraucherzimmern und Kursangeboten zu Bewegung, Entspannung und Ernährung. Alle drei

Jahre findet eine Überprüfung vor Ort statt. Nur wenn es häufigere Beschwerden von Gästen gibt, werden die betroffenen Häuser mit unangekündigten Besuchen geprüft.

Wellvital-Orte benötigen mindestens drei Partnerbetriebe, die die beiden Bereiche Unterkunft und Kulinarisches abdecken. Der Gast bucht seinen Wellnessaufenthalt über den Ort, kommt beispielsweise in einer Pension unter und bekommt über die Kurverwaltung oder das örtliche Gesundheitszentrum Gesundheitsleistungen angeboten.

Bewertung: Ein Siegel mit eher weichen Kriterien.

Wellness Hotel w, ww und www

Wer vergibt es? Der Hotelverband Deutschland (IHA) und der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA Bundesverband).



Was bedeutet es? Nach der Verbandsdefinition setzt die Auszeichnung als *Wellness-Hotel* mindestens den Drei-Sterne-Standard gemäß der deutschen Hotelklassifizierung und eine klare Ausrichtung auf den Wellnessgast voraus. Weitere Kriterien sind: naturnahe Lage, umweltbewusster Betrieb, Vital-Küche, immissionsfreie Bereiche, Beratung und Betreuung sowie Spa- und Wellnessbereich. Mit steigender Ausstattung (Anzahl, Mindestgröße und -öffnungszeiten der Saunen, Größe des Innenpools) steigt die Zahl der Wellness-w's. Die Einstufung beruht auf der Selbstauskunft des Hotels, eine Prüfung findet nicht statt. Aktuell werben 53 Häuser mit einem der drei Symbole *w*, *ww* oder *www*.

Bewertung: Wenig hilfreiches Siegel, da die Angaben nicht überprüft werden.

Wellness Stars

Wer vergibt es? Die Heilbäder und Kurorte Marketing Baden-Württemberg GmbH (HKM).



Was bedeutet es? Hotels mit mindestens drei bis fünf Sternen sowie Thermen und Sanatorien können sich um die *Wellness Stars* bewerben. Ursprünglich nur in Baden-Württemberg verbreitet, sind inzwischen auch Einrichtungen in Niedersachsen, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Südtirol zertifiziert. Insgesamt tragen derzeit 54 Hotels die *Wellness Stars*. Geprüft wird nicht die Hotel-einrichtung als solche, sondern nur der Wellnessbereich. Mindestvoraussetzungen sind zum Beispiel qualifiziertes Personal und tägliche Reinigung des Wellnessbereichs. Nach der Erstzertifizierung erfolgt im zweiten Jahr zusammen mit dem TÜV Rheinland ein anonymer Testbesuch, im dritten Jahr erfolgt wieder eine Gesamtprüfung. Die Prüfer kommen aus dem Hotel- oder Klinikbereich und werden von der Gesellschaft geschult. Der eigentliche Kriterienkatalog ist nicht öffentlich zugänglich, Gäste bzw. Interessenten können sich im Internet und in den Katalogen der HKM lediglich über die wichtigsten Anforderungen informieren. Laut HKM werden die Kriterien jährlich fortgeschrieben.

Bewertung: Wegen der eher schwammigen und zum Teil intransparenten Kriterien ein nur begrenzt aussagekräftiges Siegel.

Relax Guide Lilien

Wer vergibt es? Die Relax Guide & Magazin Werner Medien GmbH.



Was bedeutet es? Der österreichische Verlag Relax Guide hat über 2.200 Hotels in Deutschland und Österreich bewertet, die Wellness- und/oder Gesundheitsangebote machen – sich aber nicht zwangsläufig selbst als Wellnesshotels sehen. Unterschieden wird in die vier Kategorien Wellness („ohne Arzt“), Kur („Arzt für chronisch Kranke“), Gesundheit (Prävention – „Arzt für Gesunde“) und Beauty (Schönheitsfarmen). Der Test erfolgt auf Kosten des Verlages anonym vor Ort, dauert in der Regel einen Tag und schließt mindestens eine Körperbehandlung ein. Die Prüfer dürfen keine Journalisten oder Hotelfachleute sein. Als wesentliche Kriterien werden Natur und Lage, Ausstattung und Ambiente, Dienstleistungsqualität und Wohlfühlkriterien genannt. In seiner aktuellen Ausgabe 2010 führt der *Relax Guide* in Deutschland 1.312 Hotels auf, davon haben fünf Hotels mit vier Lilien die höchste Auszeichnung erhalten, 17 Hotels erreichen drei Lilien, 64 zwei Lilien und 190 eine Lilie. In Österreich wurden 31 Prozent der getesteten 960 Hotels mit Lilien ausgezeichnet. Der Rest pendelt zwischen „gutem Branchendurchschnitt“ und „unangenehm“.

Die Hotels erhalten keinen Prüfbericht und haben keinen Einfluss auf die Textgestaltung im *Relax Guide*. Es gibt keinen allgemein gültigen Kriterienkatalog: Die Bewertung erfolgt nicht nach einem starren Schema, stattdessen wird das System an den besten Hotels als Messlatte ausgerichtet.

Bewertung: Mit etwas Vorsicht zu genießen, da Kriterien und Prüfung nicht nachvollziehbar sind.

Alpine Wellness

Wer vergibt es? Die Alpine Wellness International, eine Dachmarke von Tourismusgesellschaften in der Alpenregion.



Was bedeutet es? Das ursprünglich von Tourismusverbänden in Bayern, Österreich, der Schweiz und Südtirol vorangetriebene Zertifikat spielt inzwischen praktisch nur noch im Salzburger Land eine Rolle (20 zertifizierte Hotels und mit Bad Kleinkirchheim ein ausgezeichnete Ort). Wichtigste Voraussetzungen sind die Lage im Alpenbogen und alpenspezifische Angebote. Die Kriterien – unterschieden in Muss- und Zusatzkriterien – sind allgemein zugänglich. Betriebe müssen ihren Gästen in zirka 15 Minuten das Erreichen eines Ausgangspunktes für ein „Alpin-Wellness-Erlebnis“ in mindestens 1.200 Metern Höhe ermöglichen. Die Küche setzt auf regionale Produkte. Anwendungen und Behandlungen wie Massagen, Heubäder oder Inhalationen mit Almkräutern werden ausschließlich von Personen mit anerkannter Ausbildung durchgeführt. Unabhängige Prüfer sind zwei Tage vor Ort. Das Zertifikat wird für drei Jahre vergeben.

Bewertung: Hilfreiches Siegel bei der Suche nach Wellnessangeboten im Alpenraum.