

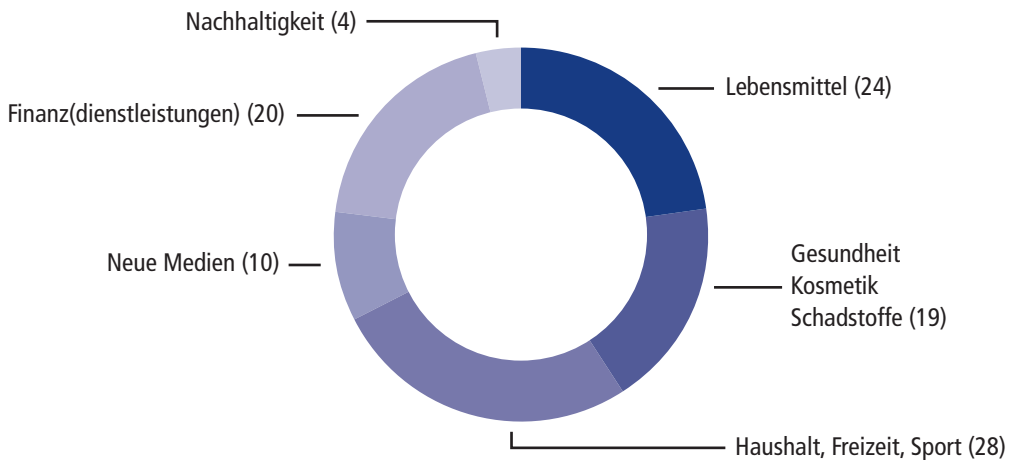
Tätigkeitsbericht 2022



Verein für Konsumenteninformation

Tests, Reports und Markterhebungen

2022 veröffentlichte der VKI insgesamt 105 Tests, Reports und Markterhebungen. Diese wurden hausintern entwickelt und durchgeführt. Einige dieser Projekte entstanden in Kooperation mit anderen Verbraucherorganisationen – insbesondere mit der deutschen Stiftung Warentest sowie der internationalen Testplattform International Consumer Research and Testing (ICRT). Auf diese Weise blieben Ressourcen für jene Tests frei, die aufgrund nationaler Besonderheiten nicht gemeinsam durchgeführt werden können – etwa in den Bereichen Ernährung, Finanzdienstleistung oder Gesundheit.



Bilder:

1. Test Sommerreifen (ICRT 3/2022): 34 Sommerreifen für Kleinwagen und die untere Mittelklasse im Test.
2. Test Jausenboxen (7/2022): 14 Boxen im Test, zwei enttäuschten.



Begriffe aus der Testarbeit

Warentests

Der Warentest bildet von jeher einen Schwerpunkt unserer Arbeit. Die wichtigste Form ist der vergleichende Produkttest, bei dem Waren unterschiedlicher Hersteller untersucht und einer genauen Prüfung unterzogen werden. Getestet werden Produkte aus den verschiedensten Bereichen. Am Ende werden die Qualitätsurteile „sehr gut“, „gut“, „durchschnittlich“, „weniger zufriedenstellend“ oder „nicht zufriedenstellend“ vergeben.

Beispiele: Kaffeevollautomaten (KONSUMENT 12/2022), Salat und Spinat (KONSUMENT 10/2022)



Z. B. Test Restmenge bei Lippenpflegeprodukten

Ethik- und CSR-Tests und -Reports

Zusätzlich zu den klassischen Warentests veröffentlicht der VKI seit 2000 auch regelmäßig sogenannte Ethik- oder CSR-Tests und -Reports. Dabei stellen wir die sozialen und ökologischen Bedingungen auf den Prüfstand, unter denen bestimmte Produkte hergestellt werden.

Beispiele: Greenwashing-Check (monatlich in jeder KONSUMENT-Ausgabe),
Report Sharing Economy, Tauschen statt kaufen (9/2022)

Dienstleistungstests

Anders als bei Warentests reicht bei Dienstleistungstests ein Vergleich der Produkteigenschaften oft nicht aus. Je nach Test werden deshalb auch Informationen über das (Finanz-)Produkt, die individuelle Beratung oder den Kundendienst in die Bewertung miteinbezogen. Durchgeführt werden die Untersuchungen von entsprechend geschulten Testpersonen bzw. Expert:innen.

Beispiele: Test Hauszusteller (KONSUMENT 7/2022), Test Zahnreinigung (KONSUMENT 6/2022),
Test Mobilfunkanbieter-Hotlines (KONSUMENT 8/2022)

Markt- und Preisübersicht

Nicht immer ist es sinnvoll, viele Einzelprodukte zu testen. Manchmal ist es für Verbraucher:innen hilfreicher, sich einen Überblick über das bestehende Angebot verschaffen zu können. In diesem Fall erstellen wir eine detaillierte und objektive Erhebung, die als Orientierungshilfe in einem zunehmend komplexer werdenden Markt dienen kann.

Beispiele: Report Supermarktpreise (10/2022),
Serie Geldanlage (Mehrere Ausgaben KONSUMENT in 2022)

Kurztests

Im Rahmen von Kurztests nehmen wir häufig solche Produkte unter die Lupe, die bei Diskontern nur für einen begrenzten Zeitraum angeboten werden. Dabei wählen wir Waren aus Produktgruppen, die bereits in der Vergangenheit von uns getestet wurden. Meist prüfen wir in diesem Zusammenhang nur maßgebliche Einzelaspekte wie z.B. die Gebrauchstauglichkeit. Die Ergebnisse werden zeitnah auf [konsument.at](https://www.konsument.at) veröffentlicht.

Testverfahren

Alle Tests und Untersuchungen des VKI durchlaufen mehrere Schritte, die die Objektivität und Transparenz der Gesamturteile sicherstellen.

1

Recherche und Planung

Unsere Tests beginnen mit einer ausführlichen Recherche. Anhand von Verbraucherwünschen, Leser:innenbefragungen und den Vorschlägen unserer Mitarbeiter:innen wird entschieden, welche Produkte und Dienstleistungen tatsächlich getestet werden sollen. Auch die Arbeit anderer Testorganisationen sowie die Ergebnisse aktueller Marktforschung werden in die Planung miteinbezogen.

2

Entwicklung eines Untersuchungsdesigns

Sobald es für eine Untersuchung grünes Licht gibt, erstellen unsere zuständigen Projektleiter:innen ein passendes und detailliertes Prüfprogramm. Dabei werden u.a. die Kriterien festgelegt, die ein bestimmtes Produkt erfüllen soll.

3

Markterhebung und Einkauf

Im nächsten Schritt wird zunächst eine Marktübersicht erstellt. So können wir sicher gehen, dass die Auswahl der zu prüfenden Produkte nicht willkürlich geschieht. Steht die Auswahl fest, kaufen wir die Waren in den entsprechenden Supermärkten oder Fachmärkten ein. Dabei verhalten sich unsere Tester:innen wie normale Kunden, das heißt, sie bleiben anonym und geben sich nicht zu erkennen.

4

Der Test

Beim klassischen Warentest führen wir eine technische und eine praktische Prüfung durch. Im technischen Teil testen wir beispielsweise die Gebrauchsfähigkeit, die Umweltverträglichkeit oder die chemische Zusammensetzung der Produkte. Im Praxisteil lassen wir Laien und Expert:innen die Testobjekte beurteilen. Mögliche Kriterien sind z.B. Bedienungs- und Tragekomfort oder bei Lebensmitteln Aussehen, Geruch und Geschmack der Produkte.

5

Bewertung und Gewichtung der Ergebnisse

Sobald alle Ergebnisse aus dem Test vorliegen, sehen wir uns diese im Detail an. Für die abschließende Bewertung eines Produktes oder einer untersuchten Dienstleistung vergeben wir Testurteile auf einer fünfstufigen Skala („sehr gut“ bis „nicht zufriedenstellend“).

6

Veröffentlichung

Am Ende ist es Aufgabe unserer Redakteur:innen, über die durchgeführten Tests zu berichten und die Ergebnisse aufzubereiten. Die fertigen Artikel werden in unserem Testmagazin KONSUMENT und auf der Website [konsument.at](https://www.konsument.at) veröffentlicht.



Prüfsituationen aus den Testszenarien z. B. von Skibrillen und Saugrobotern (Stiftung Warentest).

Testmagazin KONSUMENT

Das Testmagazin KONSUMENT erschien erstmals im August/September 1961. Es ist das wichtigste Sprachrohr des VKI. Hier informieren wir jeden Monat branchenübergreifend über das Angebot und die Qualität von Waren und Dienstleistungen sowie über allgemeine verbraucherrechtliche Belange. Um unsere Unabhängigkeit zu garantieren, ist unser Magazin zu 100 Prozent inseratenfrei. Damit entspricht KONSUMENT dem internationalen Standard seriöser Verbraucherzeitschriften und nimmt in der österreichischen Presselandschaft eine Sonderstellung ein.

Testmagazin KONSUMENT

43.367

Print-Abos

9.073

Online-Abos

1.114.107

Visits auf [konsument.at](https://www.konsument.at)



Abozahlen und Einzelverkauf

Besonderes Interesse bestand im Jahr 2022 zum Beispiel an den Titel-Themen „TEST Kaffee, „TEST Olivenöl“ oder "TEST Sonnenschutzmittel". KONSUMENT verzeichnete 2022 rund 43.300 Abonnent:innen.

KONSUMENT online

Das Online-Angebot von KONSUMENT ist angesichts der Änderungen des Mediennutzungsverhaltens von steigender strategischer Bedeutung. [Konsument.at](https://www.konsument.at) verzeichnete zum Jahresende 2022 etwa 9.000 Online-Abos.

KONSUMENT auf Facebook und TikTok

2022 konnten wir auf der KONSUMENT-Facebook-Fanseite (facebook.com/konsument.at) eine Gesamtreichweite von 1.894.755 Personen erzielen. Mit Jahresende erreichten wir mit 92.932 Fans.

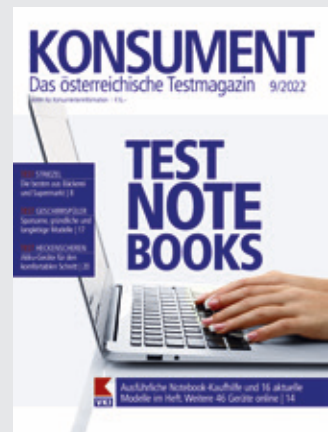
Mit 4.4.2022 wurde unser TikTok Kanal tiktok.com/@vki_konsumentenschutz eröffnet. Die meist aufgerufensten TikTok Videos drehten sich um Paw Patrol, unsere KONSUMENTe und Messbecher mit bis zu 238.000 Aufrufen pro Video.

Qualität kostet – der Preis der Unabhängigkeit

Gelegentlich werden wir gefragt: Warum ist KONSUMENT im Vergleich zu anderen Zeitschriften teuer? Unsere Antwort: Unabhängigkeit hat ihren Preis. Andere Zeitschriften verdienen Millionen mit Werbung. Der Verzicht auf Inserate bedeutet einen Verzicht auf beträchtliche Einnahmen. Dazu kommt: Testen ist teuer. Die Ergebnisse müssen „wasserdicht“ sein, denn für uns und die Anbieter steht viel auf dem Spiel. Daher sind die meisten Inhalte von KONSUMENT kostenpflichtig. Um diese lesen zu können, stehen Konsument:innen folgende Möglichkeiten offen: das Print-Abonnement für 61 Euro (bei dem ein Online-Zugang automatisch inkludiert ist), das reine Online-Abonnement für jährlich 45 Euro, das Einzelheft im Trafikverkauf und das Online-24h-Ticket für je 6 Euro.

Übrigens: Immer wieder versichern uns Leser:innen, dass schon EIN guter Tipp aus KONSUMENT das Jahres-Abo lohnt.

Testmagazin KONSUMENT – Ausgaben 2022



KONSUMENT
Das österreichische Testmagazin 4/2022



TEST Extrawurst. 47 Produkte aus dem Supermarkt und vom Discounter »

WESF Induktionsgeschleifer
Kuchen mit Turbinen für schnell
und sicher sind sie. [»](#)

Haarfarben

SEITE 1000 Unser Meer
Die Dünene und ihre
Bedeutung für unsere Erde 10



ERHALTUNG. Wie gut sich die Lebensdauer einer Haushaltsgröße verlängern lässt | 8

KONSUMENT
Das österreichische Testmagazin 6/2022



FREIGHT ACTIVATION: BEST E-books und Wandertafeln
Serie: Backlist am Land | best.ebooks.org | wandertafel.net

KONSUMENT
Das österreichische Testmagazin 10/2022



WARENKÖRBE IM VERGLEICH: Massiver Anstieg vor allem im Billigsegment. Wie ist schuld? I.B.

KONSUMENT
Das österreichische Testmagazin 11/2022



HAUSHALTSHYGIENE. Beim Einsatz desinfizierender Produkte ist Zurückhaltung angebracht | 34

KONSUMENT
Das österreichische Testmagazin 12/2022



PREMIER LAD GUT: Smartphones, Notebooks, Tablets, E-Reader und E-Mobilitätsanbieter | 8

Bücher und Sonderpublikationen

Manche Themen würden den Umfang von KONSUMENT sprengen. Aus diesem Grund gibt der VKI auch Bücher heraus, in denen komplexe Themen auf Basis von Expert:innenwissen allgemein verständlich und in klarer Sprache aufbereitet werden. Ein Großteil der KONSUMENT-Sonderpublikationen wird dabei über unseren eigenen Vertrieb abgesetzt. Unsere Bücher sind aber auch im Buchhandel und in gut sortierten Trafiken erhältlich, wobei das Segment Buchhandel in den letzten Jahren tendenziell erfreuliche Zuwächse aufweist.

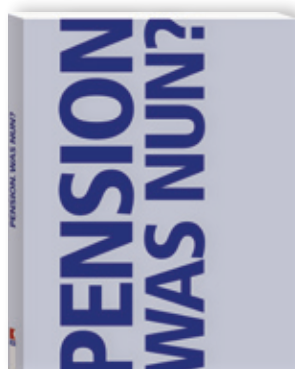
Die Backlist enthält einige beliebte „Longseller“ mit immer noch erfolgreichen Neuauflagen. Darüber hinaus ist es in den letzten Jahren gelungen, erfolgreiche Neuerscheinungen zu platzieren.

Insgesamt umfasst das Verlagsprogramm über 50 Titel.

Unsere Toptitel



Ein weiterer Auszug aus unserem Buchprogramm



„KONSUMENT in der Schule“

Im Schuljahr 2022/2023 hat der Verein für Konsumenteninformation sein erfolgreiches Bildungsprojekt „KONSUMENT in der Schule“ bereits zum sechsten Mal durchgeführt. Schüler:innen sollen im Rahmen des Projekts gezielt an die Themen „Verbraucherinformation“ und „Konsumentenschutz“ herangeführt werden.

Der VKI hat sich mit diesem Projekt zum Ziel gesetzt, einen wirksamen pädagogischen Beitrag zur Bildung von Verbraucherkompetenz bei jungen Erwachsenen zu leisten und so die Jugendlichen in Zusammenarbeit mit den Lehrkräften in ihrer Rolle als mündige Verbraucher:innen zu stärken.

Aus 43 Bewerbungen wurden insgesamt 35 Schulklassen von der 9. bis zur 12. Schulstufe aus ganz Österreich ausgewählt, die von Oktober 2022 bis Juni 2023 einen Klassensatz KONSUMENT-Ausgaben als Lehr- und Lernunterlagen zur Verfügung gestellt bekamen.

Es beteiligte sich abermals das Europäische Verbraucherzentrum an diesem Projekt.

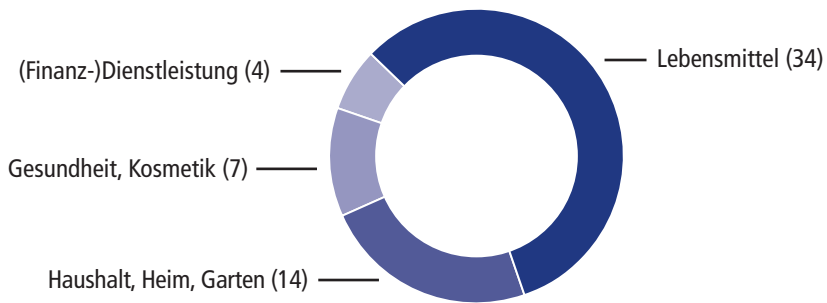


KONSUMENT-Testplakette

Für viele Unternehmen ist das Werben mit Testurteilen des Magazins KONSUMENT ein beliebtes Marketinginstrument. Doch wer die Testplakette des VKI verwenden will, muss strenge Regeln einhalten. Diese werden vom VKI auch überprüft – bei Verstößen gehen wir mit rechtlichen Schritten gegen den Lizenznehmer vor. Damit können Konsument:innen beim Einkauf auf die KONSUMENT-Testplakette vertrauen – genauso wie Unternehmen, die vertragskonform mit dem Siegel werben.

Auf [konsument.at](https://www.konsument.at) ist eine Liste jener Produkte und Dienstleistungen abrufbar, die berechtigt sind, die Testplakette zu tragen.

2022 wurden insgesamt 59 Testplaketten (2021: 74) neu ausgestellt, dazu kamen 36 Verlängerungen von bestehenden Testplaketten. Weitere Informationen zur VKI-Testplakette gibt es unter [konsument.at/testplakette](https://www.konsument.at/testplakette).



Beratungsangebot

Probleme mit der Versicherung, eine überhöhte Rechnung oder ein übereilt geschlossener Vertrag – in Konfliktsituationen ist für Verbraucher:innen vor allem rasche und unbürokratische Hilfe wichtig. Rund 23.000 Erstberatungen und Expert:innen-Beratungen führte der VKI 2022 durch.



Das Beratungsangebot im Überblick

Telefonische Beratung, Videoberatung oder persönliche Beratung

Aufgaben: Erstanlaufstelle und Beratung zu allen konsumentenrechtlichen Fragen (z.B. Gewährleistung, überhöhte Rechnungen, Inkassobüros, Lieferverzug). Komplexere Anfragen (z.B. Banken und Versicherungen) werden an Expert:innen weitervermittelt.

Bei umfassenden Fragen und Problemen bieten wir Ihnen einen Austausch per Videoberatung oder persönlichem Gespräch.

VKI-Beratungszentrum
Mariahilfer Str. 81, 1060 Wien
Telefonische Erstberatung: Mo – Do 9 – 16 Uhr
Details dazu unter vki.at/beratung

Beratungsstelle Tirol

Aufgaben: Telefonische und persönliche Rechtsberatung für Tiroler Konsument:innen, Beratung bei grenzüberschreitenden Verbraucherproblemen.

VKI-Landesstelle Tirol, Maximilianstraße 9, 6020 Innsbruck, Tel.: 0512 58 68 78, Mo – Do 8–12 Uhr

Wirtschaftsdaten

Gemäß seinen Statuten ist der VKI eine gemeinnützige, nicht auf Gewinn ausgerichtete Verbraucherorganisation.

Träger des Vereines ist die Bundesarbeitskammer als ordentliches Mitglied. Außerordentliches Mitglied ist die Republik Österreich, vertreten durch das zuständige Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz. Dieses steuert als Abgeltung für den gesellschaftlichen Auftrag des VKI eine Basissubvention bei.

Betriebsleistung 2022 (15.804.640 € gesamt)

