

Vorm Urlaub Klick machen

Internet-Reiseportale

Vermittler von Pauschalreisen verkaufen überwiegend das Gleiche. Beim Service gibt es aber erhebliche Unterschiede.

Für ihre schönsten Wochen des Jahres nehmen sich Internetnutzer viel Zeit. Neun Stunden verbrachten sie 2010 im Schnitt für die Planung einer Urlaubsreise auf 13 verschiedenen Websites. Viele surfen sogar bis zu 25 Stunden auf 50 verschiedenen Portalen, ergab eine Studie der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen.

Auf welchen Seiten lohnt sich die Suche am meisten? Wo ist die Auswahl groß, auf Preise und Reiseinformationen Verlass? Wo klappt es mit der Beratung und Buchung am besten? Wir haben neun Vermittlungsportale für Pauschalreisen getestet. Nur drei schneiden gut ab: Lastminute.de, Travelscout24.de und Travelchannel.de.

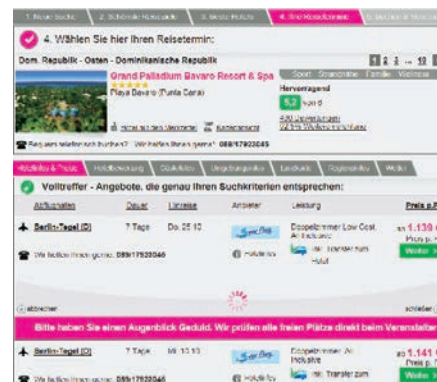
Neun Portale, ein Lieferant

Die Portale im Test wickeln ihre Buchungen hauptsächlich über Traveltainment ab, einen der größten Anbieter von Softwarelösungen für die Touristik. Obwohl Millionen von Urlaubern über die Aachener Firma buchen, ist sie weitgehend unbekannt. Traveltainment arbeitet im Hintergrund. Sie liefert die Buchungssoftware, die nicht nur mehr als 11000 Reisebüros nutzen, sondern auch alle großen Online-Reiseportale, darunter die im Test. Sie beziehen ihre Reiseinformationen und -preise sozusagen von ein und demselben Großhändler.

Unterschiede gibt es dennoch. So bietet Traveltainment den Reiseportalen verschiedene Module an, die sich beispielsweise in der Seitengestaltung und der Auswahl der Reiseveranstalter unterscheiden. Außerdem können die Portale weitere Zulieferer mit meist kleineren Veranstaltern in ihre Systeme integrieren. ▶



Zulieferer. Alle getesteten Reiseportale haben weitgehend dieselben Preise: Sie alle wickeln ihre Buchungen über die Aachener Firma Traveltainment ab.



Verfügbarkeit. Die nach der Suche aufgelisteten Reisen müssen Nutzer immer auf Verfügbarkeit prüfen. Achtung: Der Preis kann sich dabei ändern.



FOTO: COLOURBOX



Preise vergleichen

Viele Euro sparen

Die Reisebuchung im Internet hat für den Verbraucher zu einer bis dahin unbekanntem Preistransparenz geführt. Bei Online-Reisebüros kann der Kunde ganz einfach den Preis für eine Reise bei verschiedenen Veranstaltern checken. Außerdem kann er prüfen, wie sich der Wechsel des Abflughafens, des Reiseterrains oder des Hotels in derselben Kategorie auf den Preis auswirken. So ist es möglich, das wirklich günstigste Angebot zu wählen.

Die günstigsten Abflugtage. Da alle getesteten Portale die meisten Reisedaten vom selben Anbieter beziehen, dem Aachener Unternehmen Traveltainment, sind die Angebote preislich weitgehend gleich. Unterschiede im Test rührten meist daher, dass die Reisen nicht völlig identisch waren. Unsere Buchungsmodelle gaben kein bestimmtes Hotel vor, sondern nur die Kategorie. Bei zwei Portalen, Expedia und Holidaycheck, genügt ein Klick, um den günstigsten Preis für eine Reise über einen Zeitraum von mehreren Wochen zu ermitteln. Der „Sparkalender“ zeigt die günstigsten Abflugtage.

Tipp: Variieren Sie die Suche bei der Reisezeit, beim Hotel und Abflughafen. Wer flexibel ist, kann manchmal mehrere hundert Euro sparen.

Pauschalreisen

Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.
		03.10.12 1.119,- €	04.10.12 1.028,- €	05.10.12 1.041,- €
06.10.12 Preis über 1.160,- €	09.10.12 Preis über 1.160,- €	10.10.12 Preis über 1.160,- €	11.10.12 Preis über 1.160,- €	12.10.12 Preis über 1.160,- €
15.10.12 1.004,- €	16.10.12 Preis über 1.160,- €	17.10.12 817,- €	18.10.12 993,- €	19.10.12 873,- €
22.10.12 1.144,- €	23.10.12 987,- €	24.10.12 941,- €	25.10.12 1.019,- €	26.10.12 1.107,- €

Sparkalender. Bei Holidaycheck und Expedia genügt ein Klick, um den günstigsten Urlaubstermin zu ermitteln. Ersparnis im Beispiel: mehr als 300 Euro.

Angaben zu den Reisenden

Nr.	Anrede *	Name der Reisenden *	Vorname *
1.	Herr		
2.	Herr		

unverbl. Anmerkung

Reiserücktrittskosten-Versicherung

Für Ihren perfekten Urlaub haben wir bereits den passenden Reiseschutz für Sie ausgewählt. Die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) der Allianz Global Assistance sind Bestandteil der Reiseversicherung. Wenn Sie keinen Versicherungsschutz in Anspruch nehmen möchten, markieren Sie dies bitte mit dem entsprechenden Symbol.

ELVIA Reiserücktritt-Vollschutz Prämie gesamt 64 EUR
 ELVIA Komplettschutz Prämie gesamt 154 EUR
 Ich verzichte auf den angebotenen Reiseschutz.

Versicherungen. Bei vier Portalen im Test war eine Reiseversicherung vorgeschaltet. Das ist verbraucherunfreundlich und führte zur Abwertung.

Unser Rat

Travelscout24.de ist die erste Adresse für diejenigen, die bei der Onlinebuchung einer Pauschalreise beraten werden möchten. Für alle anderen Nutzer bieten sich auch Lastminute.de und Travelchannel.de an. Alle getesteten Online-Reiseportale beziehen Reiseinformationen und Preise hauptsächlich von der Datenbank Traveltainment. Deshalb gibt es kaum Preisunterschiede. Aber die Anzahl an buchbaren Reiseveranstaltern ist bei den getesteten Portalen unterschiedlich.



lastminute.de

Lastminute.de

GUT (2,3)

Beste Website. Übersichtliche Website, sehr gute Suche. Aber nur beschränkte Sortiermöglichkeiten der Ergebnisse. Der Buchungsprozess ist gut strukturiert. Verlässliche Preisangaben. Beratungsanfragen wurden meist beantwortet, aber sehr knapp und wenig individuell. Sehr gute Verfügbarkeit der Reisen.

TRAVEL SCOUT 24

Travelscout24.de

GUT (2,3)

Beste Beratung. Lieferte als einziger Anbieter im Test eine gute Beratung, die Hotline ist kostenlos. Gute Suche. Gute Buchungsinformationen. Verlässliche Preisangaben. Die Preistransparenz während der Buchung könnte besser sein. Sehr gute Infos zu Reise-Regionen. Gute Verfügbarkeit der Reisen.



Travelchannel.de

GUT (2,4)

Kostenlose Hotline. Das Portal war gut erreichbar und bietet eine akzeptable Beratungsqualität. Die Preistransparenz ist hoch. Die Website ist übersichtlich.



Expedia.de

BEFRIEDIGEND (2,9)

Schlechteste Verfügbarkeit. Jeder dritte Treffer war nicht buchbar. Beste Stornierungsinfos. Weist als einziges Portal explizit auf die Stornierungsmöglichkeiten der Reise hin. Gute Suche. Verlässliche Preisangaben. Insgesamt schwache Beratungsqualität.



Weg.de

BEFRIEDIGEND (3,0)

Beste Suche. Abwertung wegen voreingestellter Reiseversicherung. Sehr detaillierte Suchmöglichkeiten, auch wenn die Werbeeinblendungen stören. Sehr gute Verfügbarkeit der gefundenen Reiseangebote. Mittelmäßige Beratungsqualität, aber gute Erreichbarkeit.



Holidaycheck.de

BEFRIEDIGEND (3,2)

Sehr gute Buchungsinformation. Abwertung wegen voreingestellter Reiseversicherung. Funktional gestaltete und gut zu bedienende Website. Die Preistransparenz während der Buchung könnte besser sein. Beratungsqualität lässt zu wünschen übrig.



Opodo.de

BEFRIEDIGEND (3,2)

Viele Treffer. Abwertung wegen voreingestellter Reiseversicherung. Die Suche erbrachte insgesamt viele Treffer. Verlässliche Preisangaben. Gute Verfügbarkeit der Reisen. Die Beratungsqualität ist insgesamt schwach.



Ab-in-den-Urlaub.de

AUSREICHEND (3,6)

Preisangaben unzuverlässig. Nur bei 2 von 15 Buchungen blieb der Preis während des Buchungsprozesses konstant. Gute Suche, aber sehr störende Werbeeinblendungen. Schwache Beratung. Das Portal war schwer erreichbar. Keine Speichermöglichkeiten der Trefferliste.



Ebookers.de

AUSREICHEND (3,6)

Oberflächliche Beratung. Abwertung wegen voreingestellter Reiseversicherung. Insgesamt oberflächliche und lückenhafte Beratung. Nur bei 4 von 15 Buchungen blieb der Preis während des Buchungsprozesses konstant. Keine Speichermöglichkeiten der Trefferliste. Sehr gute Verfügbarkeit der Reisen.

test Vermittlungsportale für

	Gewichtung	Lastminute.de
test - QUALITÄTSURTEIL	100 %	GUT (2,3)
REISEINFORMATIONEN	40 %	gut (1,9)
Suche		++
Ergebnisdarstellung		○
Verlässlichkeit von Preisen und Reiseinformationen		++
BUCHUNG	30 %	befriedigend (3,1)
Beratung		⊖
Buchungsinformationen		+
Reiseversicherung nicht voreingestellt		++
WEBSITE	30 %	gut (2,1)
Navigation/Information		○/+++
Umgang mit Nutzerdaten		+
MÄNGEL IN DEN AGB	0 %	sehr gering
ANGEBOTSMERKMALE (laut Anbieter)		
Anzahl der buchbaren Reiseveranstalter		76
Beratungshotline		0 180 5/77 72 57
Telefonkosten in Euro pro Minute		0,14 aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 0,42

Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:

+++ = Sehr gut (0,5–1,5). ++ = Gut (1,6–2,5). ○ = Befriedigend (2,6–3,5). ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5). — = Mangelhaft (4,6–5,5).

FOTO: THINKSTOCK

Antwort nach zweieinhalb Wochen

Das schwache Abschneiden vieler Portale ist hausgemacht. Fast alle versprechen eine schnelle und sachgerechte Beratung. Doch nur Travelscout24 erfüllte die Zusage im Test. Sechsmal hieß es für die Beratungsqualität: ausreichend. Wir haben jeden Anbieter zweimal telefonisch und dreimal per E-Mail um Rat gebeten. Neben allgemeinen Fragen wie nach Gütesiegeln, Zahlungsmodalitäten, Datensicherheit und Stornierungsbedingungen ging es auch um die Besonderheiten der Hotels.

Schwach beim Beratungsservice ist Ab-in-den-Urlaub. In einem Fall mussten die Tester für eine telefonische Anfrage 17-mal anwählen. Endlich durchgekommen verharren sie elf Minuten in der kostenpflichtigen Warteschleife, bis sich endlich ein Mitarbeiter meldete. Noch schlechter ist die E-Mail-Beratung des Leipziger Portals. Alle drei Anfragen wurden erst nach zweieinhalb Wochen mit einem Formschreiben beantwortet. Auf die angesprochenen Themen ging es kaum ein.

Enttäuschend auch das Ergebnis von Expedia, das sich auf der Homepage als „extrem serviceorientiert“ brüstet. Zwei E-Mails hat Expedia gar nicht beantwortet.

Am Telefon waren die Portale besser erreichbar. Zwei Hotlines sind kostenlos, die von Travelscout24 und von Travelchannel. ▶

So haben wir getestet

Im Test: 9 Vermittlungsportale für Pauschalreisen, die einen Preis-Leistungs-Vergleich zwischen verschiedenen Reiseveranstaltern bieten. Anhand von fünf fiktiven Reisevorhaben (Strandurlaub, Familienurlaub, Fernreise, Aktivurlaub, Eventreise) wurden Suchanfragen gestellt. Der Buchungsprozess wurde für jeden Anbieter fünfzehnmal bis zum letzten Schritt vor der endgültigen Buchung durchgeführt. Fünf verschiedene Beratungsfragen wurden pro Anbieter zweimal an die Hotlines und dreimal an den elektronischen Kundenservice gestellt. Alle Abläufe wurden in standardisierten Erhebungsbögen dokumentiert. Die Prüfungen wurden durch zwei Serviceexperten unabhängig voneinander durchgeführt.

Erhebungszeitraum: Juni bis Juli 2012.
Anbieterbefragung: September 2012.

ABWERTUNGEN

War Buchung ausreichend, wurde das Qualitätsurteil um eine halbe Note abgewertet. War „Reiseversicherung nicht voreingestellt“ mangelhaft, wurde Buchung um eine halbe Note abgewertet.

REISEINFORMATIONEN: 40 %

Bei der **Suche** waren eine übersichtliche Suchmaske und vielfältige Such- und Filtermöglichkeiten relevant. Bei der **Ergebnisdarstellung** wurden Sortierfunktionen, Informationen zum Reiseangebot, Hotelbewertungen sowie Möglichkeiten

zum Speichern der Trefferliste bewertet. Die **Verlässlichkeit von Preisen und Reiseinformationen** wurde anhand von Verfügbarkeit, Preisstabilität und Preistransparenz geprüft.

BUCHEN: 30 %

Bewertet wurde die Kompetenz und der Service bei der telefonischen und schriftlichen (E-Mail) **Beratung** von Kunden zu Buchungsbedingungen, Zahlungsmöglichkeiten oder Besonderheiten der Angebote. Bei den **Buchungsinformationen** waren unter anderem Hinweise auf die Zahlungsmodalitäten und Stornierungsbedingungen wichtig. Bei der Buchung sollte die **Reiseversicherung nicht voreingestellt** sein, also vom Kunden aktiv ausgewählt werden können.

WEBSITE: 30 %

Geprüft wurde unter anderem, ob die **Navigation** auf den Seiten übersichtlich gestaltet ist, keine aufdringlichen Werbeeinblendungen stören und ob beispielsweise eine **Information** zu Kontaktmöglichkeiten gegeben wird. Der **Umgang mit Nutzerdaten** sollte insbesondere durch eine Datenverschlüsselung gesichert sein.

MÄNGEL IN DEN AGB: 0 %

Ein juristischer Gutachter prüfte, ob die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) unzulässige Klauseln enthalten, die den Kunden benachteiligen.

Pauschalreisen

Travelscout24.de	Travelchannel.de	Expedia.de	Weg.de ¹⁾	Holidaycheck.de ¹⁾	Opodo.de ¹⁾	Ab-in-den-Urlaub.de	Ebookers.de
GUT (2,3)	GUT (2,4)	BEFRIEDIGEND (2,9)	BEFRIEDIGEND (3,0)	BEFRIEDIGEND (3,2)	BEFRIEDIGEND (3,2)	AUSREICHEND (3,6)	AUSREICHEND (3,6)
gut (1,9)	gut (2,2)	gut (2,5)	gut (1,7)	gut (2,5)	gut (2,0)	gut (2,4)	gut (2,3)
+	+	+	++	+	+	+	+
○	○	○	○	○	○	+	○
+	+	○	++	○	++	○	+
gut (2,3)	befriedigend (2,6)	befriedigend (3,1)	ausreichend (3,9) ^{*)}	ausreichend (3,6) ^{*)}	ausreichend (4,0) ^{*)}	ausreichend (3,6) ^{*)}	ausreichend (4,5) ^{*)}
+	○	⊖	○	⊖	⊖	⊖	⊖
+	○	+	+	++	+	○	+
++	++	++	— ^{*)}	— ^{*)}	— ^{*)}	++	— ^{*)}
befriedigend (2,7)	befriedigend (2,7)	befriedigend (3,1)	gut (2,4)	gut (2,2)	gut (2,4)	befriedigend (3,5)	befriedigend (2,8)
○/+	○/+	⊖/○	○/++	○/++	○/+	⊖/○	○/○
+	+	+	+	+	+	+	+
gering	keine	keine	keine	gering	keine	sehr gering	sehr gering
92	81	70	120	106	90	210	35
0 800/1 00 41 16	0 800/1 01 45 14	0 69/9 45 19 23 20	0 180 5/18 55 55	0 180 5/60 04 10	0 180 5/67 63 61	0 180 5/70 11 00	02 28/5 048 89 98
Gebührenfrei	Gebührenfrei	0,14 aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 0,42	0,14 aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 0,42	0,14 aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 0,42	0,14 aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 0,42	0,14 aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 0,42	Festnetzverbindungspreis

Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet.
*) Führt zur Abwertung (siehe „So haben wir getestet“ auf Seite 75).

Mängel in den AGB (allgemeine Geschäftsbedingungen):
keine, sehr gering, gering, deutlich, sehr deutlich.

1) Laut Anbieter Reiseversicherung inzwischen nicht mehr voreingestellt.
Anbieter siehe Seite 96.

Je nachdem, welchen Hotline-Mitarbeiter der Tester an der Strippe hatte, reichte das Verhalten von wortkarg bis engagiert und auskunftsfreudig. Die Beratungsqualität sollte aber nicht von der Tagesform der Mitarbeiter abhängig sein.

Von Aktivurlaub bis Flitterwochen

Wer genau weiß, was er will, und sich mit den Internetgepflogenheiten auskennt, hat kaum Probleme mit der Onlinebuchung einer Pauschalreise. Wir haben es anhand von fünf fiktiven Modellen getestet. Dazu gehörten unter anderem ein Aktivurlaub in Italien, Flitterwochen in der Dominikanischen Republik und Badeferien für eine Familie in Ägypten.

Auch wenn sich die Schutzmasken auf den ersten Blick ähneln, gibt es Unterschiede. So bieten Lastminute.de und Weg.de mehr Möglichkeiten für eine individuelle Auswahl der Reiseziele als die anderen Portale.

Jeder zehnte Treffer ausgebucht

Die Hotels in der Trefferliste sind oft nach dem Preis pro Person gelistet. Es gibt aber auch andere Sortiermöglichkeiten, etwa nach der Bewertung der Hotels. Ob die angezeigten Reisen wirklich buchbar sind, muss der Nutzer durch einen Klick auf das gewünschte Angebot bei allen Portalen selbst prüfen. Wir haben bei den fünf Modellen immer die drei günstigsten Treffer gecheckt. Bei Ebookers.de, Lastminute.de und Weg.de waren jeweils alle drei Preissieger buchbar. Bei Expedia hieß es dagegen

bei jeder dritten Reise: ausgebucht. Insgesamt war bei allen Portalen etwa jedes zehnte Angebot nicht verfügbar.

Geht der Buchungsprozess weiter, werden die Reisedetails aufgeführt. Der Kunde muss seine persönlichen Daten angeben und sich für eine Bezahlvariante entscheiden – je nach Veranstalter kann er zwischen Bankeinzug, Überweisung und Kreditkarte wählen. Danach unterbreiten die Portale Zusatzangebote wie Reiseversicherungen – nicht immer auf die seriöse Art.

Versucht, Versicherung unterzujubeln

Den Kunden bei der Flugbuchung eine Reiseversicherung unterzujubeln, ist verbraucherunfreundlich. Im Juli 2012 hat der Europäische Gerichtshof es ausdrücklich untersagt, die Policen automatisch mitzukaufen. Während der Testphase von Juni bis Juli haben vier Anbieter genau das versucht – mit einem Häkchen, also einer Voreinstellung der Versicherung (*siehe rechts*). Holidaycheck, Opodo und Weg.de haben dies inzwischen geändert. Ob er eine Versicherung wünscht, entscheidet der Buchende jetzt aktiv durch Setzen des Häkchens – oder er lässt es eben sein.

Schlecht bei der Buchung sind auch fehlende oder unklare Infos. Bei einigen Reisen war nicht klar, ob sie einen Flughafen transfer enthalten. Als einziges Portal informierte Expedia vor dem Buchungsklick über die Stornierungsbedingungen. Kein Wunder, dass Surfer im Netz viel Zeit mit Suchen verbringen. ■

Reiseversicherungen

Sinnvolle Policen

Bei vier Portalen in unserem Test waren im Testzeitraum Reiseversicherungen während der Buchung voreingestellt: bei Weg.de, Holidaycheck, Opodo und Ebookers.de. Das ist verbraucherunfreundlich. Wir haben diese vier Vermittler abgewertet. Seit Juli 2012 ist es Internetportalen sogar untersagt, mit der Reise automatisch auch Versicherungen zu verkaufen. Das hat der Europäische Gerichtshof entschieden. Mittlerweile halten sich viele an das Urteil. Sie bieten nun Reiseversicherungen an, die Kunden extra abschließen müssen. Doch der Schutz ist häufig nicht der beste. Finanztest hat im Januar 2012 Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherungen von Billigfliegern getestet. Ergebnis: Oft bekommen Kunden direkt beim Versicherer bessere und manchmal günstigere Tarife. Ein Vergleich lohnt sich. Die wichtigsten Policen:

Auslandsreisekrankenversicherung. Mitglieder von Krankenkassen sind nicht versichert, wenn ihr Ziel außerhalb Europas liegt. Auch innerhalb der EU ist die Police sinnvoll. Denn für einen Krankenrücktransport in die Heimat kommen die Kassen nie auf. Privat Versicherte brauchen den Schutz, wenn ihr Tarif keinen Krankenrücktransport finanziert. Für sehr guten Schutz zahlen Einzelpersonen rund 10 Euro, Familien 20 Euro im Jahr.

Reiserücktrittsversicherung. Vor allem bei einem Urlaub mit Kindern und teureren Reisen ist sie sinnvoll. Ohne den Schutz zahlen Kunden leicht 80 Prozent des Reisepreises als Stornokosten, wenn sie kurzfristig stornieren – zum Beispiel wegen unerwarteter Krankheit.

Reisegepäckversicherung. Die brauchen Urlauber nicht unbedingt. Kunden bekommen häufig kein oder wenig Geld vom Versicherer.

Tests und mehr Informationen finden Sie unter www.test.de/thema/reiseversicherung.



Lastminute.de
Barthstr. 26
80339 München
Tel. 0 180 5/77 72 57
Fax 0 89/4 44 69 06 82
www.lastminute.de

Opodo.de
Mönckebergstr. 27
20095 Hamburg
Tel. 0 180 5/67 63 61
Fax 0 180 5/66 66 15
www.opodo.de

Travelchannel.de
Travel Overland
Flugreisen
Leopoldstr. 252
80807 München
Tel. 0 800/1 01 45 14
Fax 0 89/30 79 86 33
www.travelchannel.de

Travelscout24.de
Triplemind
Berliner Str. 2
63065 Offenbach
am Main
Tel. 0 800/1 00 41 16
www.TravelScout24.de

Weg.de
Comvel
Hanauer Str. 56
80992 München
Tel. 0 180 5/18 55 55
Fax 0 23 34/5 79 64 78
www.weg.de

Autokindersitze
Seite 78–81

Bebecar
Utilidades para
Crianca, S.A.
Rua Domingos Oliveira
Santos 62, Apartado 8
4509–903 Caladas
de S. Jorge
Portugal
Tel. 00351/256/91 04 00
Fax 00351/256/91 13 46
www.bebecar.com

BeSafe
HTS BeSafe Safety AB
Postfach 12 01 55
30671 Pattensen
Tel. 0 180 5/32 76 27
Fax 0 180 5/48 74 87
www.besafe.eu

Brevi
Via Lombardia, 15/17
24060 Telgate (BG)
Italien
Tel. 00 39/35/8 35 93 11
www.brevi.eu

Chicco
Artsana Germany
Borsigstr. 1
63126 Dietzenbach
Tel. 0 60 74/49 52 14
Fax 0 60 74/49 52 00
www.chicco.de

Concord
Postfach 11 62
95342 Stadtsteinach
Tel. 0 95 25/9 55 00
Fax 0 95 25/9 55 55
www.concord.de

Cybox
Columbus
Trading-Partners
Riedinger Str. 18
95448 Bayreuth
Tel. 09 21/78 51 10
Fax 09 21/78 51 19 99
www.cybox-online.com

Graco
Postfach 14 18
32112 Hiddnhausen
Tel. 0 52 23/87 98 93
Fax 0 52 23/87 98 70
www.graco.de

Jane
siehe Concord

Kiddy
Schaumburgstr. 8
95032 Hof
Tel. 0 92 81/7 08 00
Fax 0 92 81/70 80 21
www.kiddy.de

Kiwy
Protexer Consulting
Holzhäuser Str. 11
61352 Bad Homburg
Tel. 0 61 72/6 82 68 43
www.protexer.de

Maxi Cosi
Dorel Germany
Augustinusstr. 9 c
50226 Frechen
Tel. 0 22 34/9 64 30
Fax 0 22 34/96 43 33
www.maxi-cosi.de

Peg Perego
Peg
Postfach 17 80
85201 Dachau
Tel. 0 81 31/5 18 50
Fax 0 81 31/51 85 40
www.peg.de

Recaro
Guttenbergstr. 2
95352 Marktlegast
Tel. 0 92 55/7 70
Fax 0 92 55/77 13
www.recaro-cs.com

Römer
Britax Römer
Postfach 34 49
89024 Ulm
Tel. 0 73 1/9 34 50
Fax 0 73 1/9 34 52 10
www.britax-roemer.de

Takata
Bahnweg 1
63743 Aschaffenburg
Tel. 0 60 21/6 50
Fax 0 60 21/65 11 78
www.takata-childseats.com

Verbraucherinstitutionen

Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)
Markgrafenstr. 66, 10969 Berlin
Tel. 0 30/25 80 00
info@vzbv.de, www.vzbv.de

DHB – Netzwerk Haushalt.
Berufsverband der Haushaltsführenden
Oxfordstr. 10, 53111 Bonn
Tel. 02 28/23 77 18
www.dhb-netzwerk-haushalt.de

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
77694 Kehl, Bahnhofplatz 3
Standort Kiel:
24103 Kiel, Andreas-Gayk-Str. 15
Tel. 0 78 51/99 14 80, Fax 0 78 51/99 14 81 11,
info@cec-zev.eu, www.cec-zev.eu

VerbraucherService Bayern im KDFB
Landesgeschäftsstelle
Dachauer Str. 5/V, 80335 München
Tel. 0 89/51 51 87 43
info@verbraucherservice-bayern.de
www.verbraucherservice-bayern.de

Beratungsstellen:
E-Mail-Adressen der Beratungsstellen: Ort
(z. B. augsburg)@verbraucherservice-bayern.de

63739 Aschaffenburg, Dalbergstr. 15
(Rathaus, Sitzungsgebäude)
Tel. 0 60 21/3 30 12 18

91522 Ansbach, Nürnberger Str. 32/1
Tel. 09 81/97 78 97 93

86152 Augsburg, Ottmarsgässchen 8
Tel. 08 21/15 70 31

96047 Bamberg, Grüner Markt 14
Tel. 09 51/20 25 06

93413 Cham, Obere Regenstr. 15
Tel. 099 71/67 53

86609 Donauwörth, Münsterplatz 4
Tel. 09 06/82 14

91301 Forchheim, Sattlertorstr. 5
Tel. 09 191/6 46 89

85049 Ingolstadt, Kupferstr. 24
Tel. 08 41/95 15 99 90

85375 Neufahrn, Bahnhofstr. 32
Tel. 0 81 65/6 07 48,
verbraucher@neufahrn.de

94032 Passau, Ludwigsplatz 4/1
Tel. 08 51/3 62 48

93047 Regensburg, Frauenberg 14
Tel. 09 41/5 16 04

92421 Schwandorf,
Spitalgarten 1 (neues Rathaus),
Tel. 0 94 31/4 52 90

83278 Traunstein, Bahnhofstr. 1
Tel. 08 61/6 09 08

97070 Würzburg, Bahnhofstr. 4–6
Tel. 09 31/30 50 80

VerbraucherService im
Katholischen Deutschen Frauenbund
Bundesgeschäftsstelle
Kaesenstr. 18
50677 Köln
Tel. 02 21/86 09 20
bundesverband@frauenbund.de
www.frauenbund.de

Aktion Bildungsinformation
Verbraucherschutz in Bildungsfragen
Lange Str. 51
70174 Stuttgart
Tel. 07 11/22 02 16 30
info@abi-ev.de,
www.abi-ev.de

Stiftung
Warentest



Herausgeber und Verlag

Stiftung Warentest, Lützowplatz 11–13, 10785 Berlin,
Postfach 30 41 41, 10724 Berlin.
Telefon: 0 30/26 31-0, Telefax: 0 30/26 31 27 27
Internet: www.test.de
Postbank Berlin, Konto: 306 02 100/BLZ 100 100 10

Verwaltungsrat Prof. Dr. Andreas Oehler (Vorsitzender), Volker Angres, Gerd Billen, Prof. Dr. Manfred Hennecke, Prof. Dr. Lucia Reisch, Isabel Rothe, Prof. Dr. Volker Wolff

Kuratorium Dr. Günter Hörmann (Vorsitzender), Dr. Thomas Förster, Christoph Hahn, Dr. Sven Hallscheidt, Dr. Jutta Harre, Prof. Dr. Heinrich Heidt, Wolfgang Hellhake, Dr. Markus Hild, Prof. Dr. Herbert Kubicek, Sigrid Lewe-Esch, Dr. Stefanie Märzheuser, Dr. Klaus Mayer, Klaus Müller, Prof. Dr. Friedrich Wilhelm Schwartz, Prof. Dr. Achim Stiebing, Cornelia Tausch, Dr. Ralph Walther, Prof. Dr. Reiner Wittkowski

Vorstand Hubertus Primus

Weiteres Mitglied der Geschäftsleitung Dr. Holger Brackemann

Bereich Untersuchungen Dr. Holger Brackemann (Bereichsleiter)
Preiserhebungen: Manfred Groß; Prüfmustereinkauf: Dirk Weinberg
Claudia Gaca, Susanne Neunzerling, Sibylle Schalock, Hartmut Schäfer
Jürgen Nadler (Wissenschaftlicher Leiter); Projektleiter: Dr. Markus Bautsch, Jenny Braune, Dr. Dirk Lorenz, Marcus Pritsch, Dr. Bernd Schwenke, Simone Vintz, Dr. Kirstin Wethemak; Marktanalyse und Projektassistenz: Heike Clemens, Philipp Dammschneider, Thomas Grund, Lutz Konzag, Danielle Leven Henning Withöft (Journalistischer Leiter); Redakteure: Ronald Dammschneider, Peter Knaak, Stephan Scherfenberg, Christian Schlüter, Michael Wolf

Verifikation Elke Gehrke (Wissenschaftliche Leiterin); Projektleiter: Hans-Peter Brix, Christiane Böttcher-Tiedemann, Renate Ehrnsperger, Dr. Konrad Giersdorf, Henry Görnitz, Till Kolja Oppel, Dr. Dagmar Saurbier, Anke Scheiber, Dr. Peter Schick, Jörg Siebolds; Marktanalyse und Projektassistenz: Ingo Bengelsdorf, Toralf Hainisch, Wolfgang Lerch, Simone Lindemann, Yvonne Sanguinetti, Michael Vogt

Multimedia Lothar Beckmann (Journalistischer Leiter); Redakteure: Brigitte Kluth-Kosnik, Michael Koswig, Cecilia Meusel, Thomas Müller, Falk J. Murko, Herbert Noll, Jürgen Tewes

Haus, Energie, Freizeit und Verkehr Dr. Ursula Loggen (Wissenschaftliche Leiterin); Projektleiter: Katrin Andruschow, Dr. Heike Dieckmann, Dr. Birgit Luther, Christiane Nientimp, Dr. Birgit Rehler, Janine Schlenker, Dr. Gunnar Schwan, Dr. Jochen Wettach; Marktanalyse und Projektassistenz: Michaela Backhus, Julia Leise, Harry Mallok, Anngret Plock, Nada Quenzel, Gabriele Scheefe

Ernährung, Kosmetik und Gesundheit Isabella Eigner (Journalistische Leiterin); Redakteure: Ina Bockholt-Lippe, Ursula Lüders, Nicole Merbach, Dr. Bettina Sauer, Sara Waldau, Swantje Watertraat

Weiterbildung Dr. Michael Cordes (Wissenschaftlicher Leiter); Projektleiter: Dr. Anett Brauner, Sandra Baumert, Gabriele Gollnick; Verifikation: Dr. Andrea Goldenbaum; Marktanalyse und Projektassistenz: Benjamin Barkmeyer, Sylvia Keske-Fouda, Andrea Kiesner

Marketing, Leserservice und Vertrieb Alrun Jappe (Journalistische Leiterin); Redakteure: Christina Engel, Andrea Frey
Vertrieb Zeitschriften: Frank Beich (Ltg.); ZENIT Pressevertrieb GmbH, Julius-Hölder-Straße 47, 70597 Stuttgart, Tel. 07 11/7 25 21 90, Fax 07 11/7 25 23 40
Heike van Laak (Leiterin), Ute Bränzel, Bettina Dingler, Petra Rothbart

Presse

Redaktion test

Chefredakteurin Anita Stocker (verantwortlich)

Stellvertretender Chefredakteur Peter Gurr

Textchefin Marina Pauly

Redaktionsassistent Britta Ossig-Moll

Grafik Nina Mascher (Art Direction), Susanna Donau, Anne Lehmann, Katja Späth, Beate Theill, Susann Unger

Bildredaktion Kerstin Babrikowski, Margrit Porzelt, Gabriele Theune

Produktion Catrin Knaak, Martin Schmidt, Yuen Men Cheung

Produktfotos Ralph Kaiser, Michael Haase

Verlagsherstellung Rita Brosius (Leitung), Susanne Beeh

Weitere Mitarbeiter dieser Ausgabe Roland Aulitzky, Kerstin Backfons, Michael Beumer, Michael Bruns, Martin Gobbin, Alena Hecker, Aline Klett, Sophie Mecchia, Susanne Meunier, Michael Sittig, Thomas Walbröhl, Simone Weidner, Marion Weitemeier

Litho tiff.any GmbH Berlin

Druck Umschlag: KonradinHeckel Nürnberg; Bestellskarte: Offsetdruck Nürnberg; Innenteil: PRINOVIS Nürnberg

Abonnement Jahresabonnement Inland: 51,70 Euro (inklusive gesetzlicher MwSt. und Versandkosten); Jahresabonnement Ausland: Euro-Länder 51,70 Euro, Schweiz 87,60 sfr., andere Länder 57,70 Euro
Preis für das Einzelheft: 4,90 Euro (inklusive gesetzlicher MwSt.)
Auslandspreis für das Einzelheft: 4,90 Euro/8,50 sfr (bei Postzustellung zuzüglich Porto)

ISSN 0040–3946

Bildnachweis Titel: A. Plewinski; Thinkstock / Digital Vision
Rücktitel: DeLonghi; Stockfood / A. Plewinski; Thinkstock
Fotos: Ralph Kaiser; Michael Haase; Anke Jacob (S. 3); Lego (S. 39); Gigaset (S. 43); LG (S. 49)
Infografiken: Kati Hammling / www.ktgrafix.de

Tarife der Servicenummern

Die Preise gelten für Anrufe aus dem deutschen Festnetz. Die Kosten aus dem Mobilfunknetz dürfen 42 Cent pro Minute oder 60 Cent pro Anruf nicht überschreiten.

0 700 Kostenfrei. **0 180 3** 9,0 Cent/Min.
0 800 Kostenfrei. **0 180 5** 14 Cent/Min.
0 180 1 3,9 Cent/Min. **0 188 09** 49 Cent/Min.
0 180 2 6,0 Cent/Anruf. **0 900 1** Hier können Kosten von 49 bis 124 Cent/Min. entstehen.