

Ratlos nach der Beratung

Weiterbildung Bei unserem ersten Test vor vier Jahren scheiterten die Arbeitsagenturen bei der Weiterbildungsberatung. Verbessert hat sich seither nichts.

Nach der Beratung bei der Agentur für Arbeit war Ute B. so ratlos wie zuvor. Aus Angst, ihren Arbeitsplatz zu verlieren, hatte sich die 41-jährige Physiotherapeutin dort über Möglichkeiten der Weiterbildung informieren wollen. „Einer Kollegin wurde gerade gekündigt“, sagt Ute B. „Ich will mich unbedingt weiterqualifizieren, damit mir das nicht passiert.“ Mit ihrer Teilzeitstelle ernährt die alleinerziehende Mutter sich und ihre beiden Kinder.

Doch bei der Arbeitsagentur – per Gesetz zur Beratung in puncto Weiterbildung verpflichtet – war Ute B. an der falschen Adresse. Welche Weiterbildungen in ihrem Beruf sinnvoll sind, konnte ihr der Berater nicht sagen. Stattdessen gab es eine Adressliste der Berufsverbände. Sein einziger Kommentar zu Ute B.s Existenzängsten: Mit Hartz IV habe sie doch genauso viel Geld im Monat zur Verfügung wie jetzt als alleinerziehende Mutter mit Teilzeitjob.

Schon bei unserem ersten Test vor vier Jahren versagten die Arbeitsagenturen bei der Weiterbildungsberatung. Unsere aktuelle Untersuchung zeigt: Geändert hat sich seither nichts: „Ausreichend“ lautet unser

Qualitätsurteil. Ein Berater war überfragt, weil er das Berufsbild des Ergotherapeuten nicht kannte. Ein anderer beriet in Vertretung eines Kollegen und gab zu, in diesem Fall nicht kompetent zu sein. Eine Agentur begrenzte die Beratungszeit generell auf nur 15 Minuten.

Doch nicht nur die Arbeitsagenturen, auch die anderen Beratungsstellen im Test hatten Schwächen. Das Hauptproblem: Konkrete Lösungen und Weiterbildungsstrategien für die Ratsuchenden konnten die Berater meist nicht aufzeigen, weil sie sich nicht individuell genug mit den Anliegen und Berufsbiografien unserer Testpersonen auseinandersetzten. Häufig wurden vorab zugesandte Lebensläufe im Gespräch einfach ignoriert.

Alternativen zu den Agenturen

Im Test waren neben den Arbeitsagenturen drei Industrie- und Handelskammern (IHK), vier Handwerkskammern (HWK) und fünf kommunale Beratungsstellen, darunter mit „Kobra“ in Berlin auch eine Frauenberatungsstelle. Diese Einrichtungen sind Alternativen zu den Agenturen, dem größ-



test Weiterbildungsberatung der Arbeitsagenturen		
	Gewichtung	
test -QUALITÄTSURTEIL	100%	AUSREICHEND (3,8)
QUALITÄT DES BERATUNGSGESPRÄCHS	60%	ausreichend (3,8) *)
Bestandsaufnahme und Zielvereinbarung		⊖
Verhalten des Beraters und Gesprächsverlauf		○
Lösungen aufzeigen		⊖
SERVICEQUALITÄT	40%	befriedigend (2,7)
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). *) Führt zur Abwertung (siehe „Ausgewählt ...“ auf S. 14).		

test Weiterbildungsberatung neu		
Qualität des Beratungsgesprächs	Bestandsaufnahme und Zielvereinbarung	
	Verhalten des Beraters und Gesprächsverlauf	
	Lösungen aufzeigen	
Servicequalität		
Reihenfolge nach Alphabet. 1) Basis der Bewertung nur 2 Fälle.		

ten Anbieter neutraler Weiterbildungsberatung. Denn auch sie versprechen unabhängige und kostenlose Beratungen, obwohl sie häufig eigene Kurse anbieten.

Die Kammern sind in erster Linie etwas für aufstiegsorientierte Fachkräfte und in den meisten größeren Städten präsent. Kommunale Beratungsstellen stehen jedem offen, sind aber auf die einzelnen Bundesländer höchst ungleich verteilt.

In die Beratungen haben wir 15 Menschen in verschiedenen Jobsituationen geschickt: eine Sekretärin zum Beispiel, die nach der Elternzeit zurück in den Beruf möchte, einen Elektriker, der seine Karriere ankurbeln will, einen Geisteswissenschaftler, der betriebswirtschaftliches Wissen für seinen Job braucht, oder auch die alleinerziehende Physiotherapeutin Ute B., die ihren Arbeitsplatz gefährdet sieht.

Die beste Beratung fanden wir bei einer kommunalen Stelle, bei der Bildungs- und Weiterbildungsberatung der Landeshauptstadt München. Sie wies in fast allen Punkten eine hohe Qualität auf. Nur im Prüf-

punkt „Lösungen aufzeigen“ verfehlte der Anbieter diese Bewertung ganz knapp.

Der Berater dort machte zunächst eine intensive „Bestandsaufnahme“. Er nahm die Lebensläufe unserer Tester unter die Lupe („Wie kam es zu Ihren Auslandsaufenthalten?“), fragte nach der Familiensituation („Wie alt sind Ihre Kinder?“), den persönlichen Wünschen („Können Sie sich eine Führungsposition vorstellen?“) und machte auf dieser Basis Vorschläge für mögliche Weiterbildungswege. Darüber hinaus wies der Berater auf Datenbanken im Internet für die Kurssuche, gab Tipps zu Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten, nannte Adressen für weitere Recherchen und machte unseren Testern außerdem noch Mut. Motiviert kamen die nach jeweils gut zwei Stunden von ihrem Termin zurück.

Besser zweimal beraten lassen

In unserem Test waren gute Beratungen zwar selten, aber es gab sie quer durch alle Anbietergruppen. Verbraucher sollten sich also besser zwei- als einmal beraten lassen, und zwar bei verschiedenen Anbietern. Vorsicht ist bei den Handwerkskammern geboten: Nicht alle Beratungen waren wirklich neutral. Den Beratern ging es zu oft darum, möglichst kammereigene Bildungsangebote zu verkaufen.

Bei „Kobra“ in Berlin, der einzigen Frauenberatungsstelle im Test, wurden die Bedürfnisse von Frauen auf dem Arbeitsmarkt zwar berücksichtigt, doch nicht immer war die Beratung wirklich auf die Anliegen unserer Testerinnen zugeschnitten.

Zum Erfolg der Beratung beitragen können Ratsuchende, indem sie sich selbst gut vorbereiten (siehe *Tipps rechts*) und im Gespräch darauf achten, dass der Berater ihre persönlichen Voraussetzungen und Vorstellungen beachtet. Denn wenn schon ▶

Tipps

Bestandsaufnahme: Klären Sie vor der Beratung, wo Sie heute beruflich stehen und was Sie erreichen möchten. Denn im Gespräch sollten Ihre berufliche Entwicklung und Ihre persönlichen Vorstellungen im Mittelpunkt stehen. Überlegen Sie, wie viel Zeit Sie für eine Weiterbildung haben und wie viel sie kosten darf.

Selbsteinschätzung: Versuchen Sie vorab, Wissens- und Qualifikationslücken aufzuspüren. Setzen Sie sich dazu mit Ihren Fähigkeiten und Neigungen auseinander. Wenn Ihnen eine Einschätzung schwerfällt, machen Sie einen Eignungstest im Internet. Für Erwachsene gibt es gute und teilweise auch kostenlose Produkte (www.weiterbildungstests.de).

Lebenslauf: Bereiten Sie einen Lebenslauf für die Beratung vor. Im Gespräch hat der Berater Ihren Werdegang dann immer vor Augen.

Angebote: Wenn Sie schon eine Vorstellung von einer infrage kommenden Weiterbildung haben, suchen Sie in Weiterbildungsdatenbanken im Internet nach geeigneten Kursen. Eine Liste solcher Datenbanken finden Sie beim Infoweb Weiterbildung auf www.iwwb.de.

Fragen: Notieren Sie all Ihre Fragen an den Berater. Aspekte wie Arbeitsmarktchancen, Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten sollten Sie unbedingt ansprechen.

Unser Rat

Beratungen in Sachen Weiterbildung sind zwar überall kostenlos, aber leider selten gut. Die beste Beratung gab es bei der **Bildungs- und Weiterbildungsberatung der Landeshauptstadt München**. Der Berater dort ging intensiv auf unsere Tester ein, nur die Lösungsvorschläge hätten konkreter sein müssen. Ratsuchende sollten sich gut auf das Gespräch vorbereiten (siehe *Tipps*) und notfalls eine zweite Beratungsstelle aufsuchen.

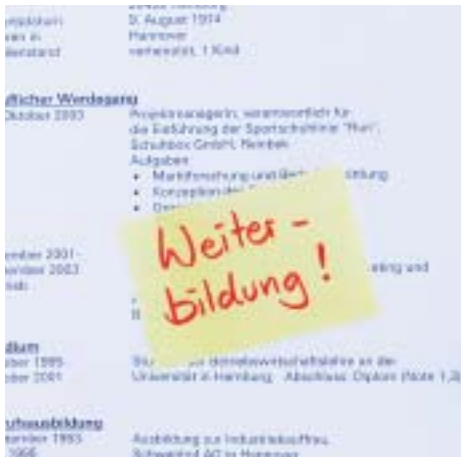
FOTOS: PLAINPICTURE / M. WOLFF, NADA QUENZEL



traler Beratungsstellen

Industrie- und Handelskammern			Handwerkskammern				Kommunale Beratungsstellen				
Berlin ¹⁾	Dresden	Leipzig	Berlin	Hamburg	Köln ¹⁾	Leipzig	Bildungs- und Weiterbildungsberatung der Landeshauptstadt München ¹⁾	Kobra	Lernladen Pankow	Walter-Kolb-Stiftung	Weiterbildung Hamburg
●●	●●	●●	●	●●	●	●●	●●●	●●	●	●●	●●
●●	●●●	●●	●●	●●	●●	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●●
●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●	●●	●●
●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●

Bewertung: ●●● = Hoch. ●● = Mittel. ● = Niedrig.



die Bestandsaufnahme misslingt, droht auch das Aufzeigen von Lösungen zu scheitern. Beispiele dafür sind die Arbeitsagenturen und der „Lernladen Pankow“ in Berlin.

Mehr Geld fürs lebenslange Lernen

Eine professionelle und passgenaue Weiterbildungsberatung, wie Experten sie seit Jahren fordern, ist in Deutschland noch eher die Ausnahme als die Regel. Verbraucher werden noch zu häufig allein gelassen bei der Entscheidungsfindung und Orientierung auf einem unübersichtlichen Weiterbildungsmarkt mit rund 400 000 Angeboten. Dabei ist lebenslanges Lernen heute ein Muss für ein erfolgreiches Berufsleben und die Beratung stellt wichtige Weichen. Geht es nach Bundesbildungsministerin Annette Schavan, soll sich daran bald etwas

ändern. Denn die Ministerin hat ein ehrgeiziges Ziel: Künftig sollen sich mehr Menschen als bisher weiterbilden. Deutschland hinkt im internationalen Vergleich deutlich hinterher. Ihr Rezept dafür lautet: Bessere Beratung durch Qualitätsstandards und professionellere Berater und – mehr Geld für Weiterbildung.

Am 1. Dezember führt die Bundesregierung daher auf Schavans Initiative die Bildungsprämie ein (siehe Kasten unten). Wer den Zuschuss für Weiterbildungskurse bekommen möchte, muss sich vorher beraten lassen. Der Staat will sein Geld schließlich gut angelegt sehen.

Welche Beratungsstellen zuständig sein werden, stand bei Redaktionsschluss noch nicht fest – vermutlich aber auch die Anbietergruppen aus unserem Test. ■

Geld für berufliche Weiterbildung

Was Bund und Länder zuschießen

Bildungsprämie: Maximal 154 Euro spendiert der Staat als Zuschuss zum Weiterbildungskurs, wenn man diese Summe auch selbst investiert. Das Angebot gilt ab 1. Dezember für Geringverdiener (Jahreseinkommen bis 17900 Euro) nach vorheriger Beratung. Weitere Infos ab 1. Dezember unter www.bildungspraemie.info

Bildungsscheck: In Hessen und Nordrhein-Westfalen bekommen Angestellte von Unternehmen mit weniger als 250 Mitarbeitern eine Weiterbildung zum halben Preis. 50 Prozent der Kurskosten, maximal

aber 500 Euro im Jahr, werden nach einer Beratung in den Bildungsberatungsstellen der Länder übernommen. Das Geld kommt aus dem Europäischen Sozialfonds.

Bildungsgutschein: Wer arbeitslos oder von Arbeitslosigkeit bedroht ist, kann bei den Arbeitsagenturen einen Bildungsgutschein für Weiterbildung beantragen. Der wird dann bei einem Bildungsanbieter eingelöst. Antragsteller müssen den Arbeitsberater aber in der Beratung davon überzeugen, dass der geplante Kurs die Chancen auf Arbeit erhöht.

Ausgewählt, geprüft, bewertet

Im Test: 40 Beratungsgespräche bei Arbeitsagenturen, Industrie- und Handelskammern, Handwerkskammern und kommunalen Beratungsstellen, darunter eine Frauenberatungsstelle. Die Testpersonen hatten einen Beratungsbedarf und entsprachen den Zielgruppen der getesteten Einrichtung. Bei den Arbeitsagenturen wurden Qualitätsurteile auf der Basis von sieben Testfällen vergeben. Die anderen Anbieter wurden auf der Basis von in der Regel drei Fällen bewertend beschrieben. **Durchführungszeitraum:** Marktrecherche im Frühjahr 2008. Beratungsgespräche von Mai bis Juli 2008.

ABWERTUNG

Das test-Qualitätsurteil konnte nicht besser sein als das Gruppenurteil „Qualität des Beratungsgesprächs“.

BERATUNGSGESPRÄCH: 60 %

Drei Bereiche wurden geprüft:

Bestandsaufnahme und Zielvereinbarung:

Wir haben unter anderem geprüft, inwieweit das Beratungsanliegen erkannt wurde und ob der Berater gemeinsam mit dem Ratsuchenden Beratungsziele entwickelt hat.

Verhalten des Beraters und Gesprächsverlauf:

Hier wurde unter anderem geprüft, wie Empfang und Gespräch waren, wie Vorgehensweisen und Möglichkeiten entwickelt wurden, ob die Ratsuchenden mit ihren Interessen, Fähigkeiten und Bedürfnissen einbezogen wurden. Sozial-kommunikative Aspekte wurden berücksichtigt. Wir haben auf die eingesetzten Informations- und Arbeitsmittel geachtet und auf Versuche der Beeinflussung.

Lösungen aufzeigen: Wichtig war, ob die Vorschläge im Einklang mit dem Anliegen der Testpersonen waren, welche Möglichkeiten der Weiterbildung eröffnet wurden, ob das Gesprächsergebnis zusammengefasst wurde, ob weitere Beratungsangebote aufgezeigt wurden und inwieweit die Beratung die Ratsuchenden weitergebracht hat. Zudem fanden Aspekte wie Motivation durch die Beratung, Klarheit der nächsten Schritte, Nützlichkeit und Einschätzung der Erfolgsaussichten Berücksichtigung.

SERVICE: 40 %

Geprüft wurden die Terminvereinbarung und die Rahmenbedingungen. Dazu zählten auch die Kontaktaufnahme, Wartezeiten, die Termintreue, die Angemessenheit der Gesprächsdauer und die Beratungsatmosphäre.

Hinweis: Dieser Test wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung gefördert.

Weiterbildung Seite 12–14

Bildungs- und Weiterbildungsberatung der Landeshauptstadt München
Schwanthaler Str. 40
80336 München
Tel. 0 89/23 32 65 67
Fax 0 89/23 32 58 17
www.muenchen.de/bildungsberatung

Bundesagentur für Arbeit
Regensburger Str. 104
90478 Nürnberg
Tel. 09 11/17 90
Fax 09 11/17 91 213
www.arbeitsagentur.de

HWK Berlin
Blücherstr. 68
10961 Berlin
Tel. 0 30/2 59 03 01
Fax 0 30/25 90 32 35
www.hwk-berlin.de

HWK Hamburg
Elbcampus Kompetenzzentrum der HWK
Zum Handwerkszentrum 1
21079 Hamburg
Tel. 0 40/35 90 57 77
www.elbcampus.de

HWK Leipzig
Dresdner Str. 11/13
04103 Leipzig
Tel. 03 41/2 18 80
www.hwk-leipzig.de

HWK zu Köln
Heumarkt 12
50667 Köln
Tel. 02 21/2 02 20
www.hwk-koeln.de

IHK Berlin
Fasanenstr. 85
10623 Berlin
Tel. 0 30/31 51 08 12
www.berlin.ihk24.de

IHK Dresden
GB Bildung
Mügelner Str. 40
01237 Dresden
Tel. 03 51/2 80 25 05
www.dresden.ihk.de

IHK Leipzig
Goerdelerring 5
04109 Leipzig
Tel. 03 41/1 26 70
Fax 03 41/12 67 14 21
www.leipzig.ihk.de

Kobra
Kottbusser Damm 79
10967 Berlin
Tel. 0 30/6 95 92 30
www.kobra-berlin.de

Lernladen Pankow
Lernnetz Berlin-Brandenburg
Stargarder Str. 67
10437 Berlin
Tel. 0 30/40 00 32 12
www.LNBB.de

Walter-Kolb-Stiftung
Beratungsstelle für Weiterbildung Rhein-Main
Kurt-Schumacher-Str. 41
60313 Frankfurt/M.

Tel. 0 69/21 24 09 00
Fax 0 69/21 24 09 01
www.walter-kolb-stiftung.de

Weiterbildung Hamburg
Lange Reihe 81
20099 Hamburg
Tel. 0 40/2 80 84 60
Fax 0 40/28 08 46 99
www.weiterbildung-hamburg.de

Butter Seite 22–28

Aldi (Nord)/Milsani
Postfach 13 01 10
45291 Essen
Tel. 02 01/8 59 30
Fax 02 01/8 59 33 18
www.aldi-nord.de

Aldi (Süd)/Milfina
Postfach 10 01 52
45401 Mülheim a.d.R.
Tel. 02 08/99 27 36 10
Fax 02 08/99 27 36 10
www.aldi-sued.de

Alnatura
Darmstädter Str. 63
64404 Bickenbach
Tel. 0 62 57/9 32 20
Fax 0 62 57/9 32 21 60
www.alnatura.de

Andechser Natur
Andechser Molkerei
Scheitz
Biomilchstr. 1
82346 Andechs
Tel. 0 81 52/37 90
Fax 0 81 52/37 91 01
www.Andechser-Molkerei.de

Berchtesgadener Land
Milchwerke Berchtesgadener Land
Chiemgau
Postfach 11 06
83448 Piding
Tel. 0 86 51/7 00 40
www.molkerei-bgl.de

Beste Butter van Antje
Niederländisches Büro für Milchzeugnisse
Niederlandse Zuivel
Organisatie
Postbus 165
2700 Ad Zoetermeer
Niederlande
Tel. 00 31/79/3 43 03 00
www.nzo.nl

Denree
Hofer Str. 11
95183 Töpen
Tel. 0 92 95/1 80
www.denree.de

Domspitzmilch
Postfach 12 03 69
93025 Regensburg
Tel. 09 41/4 60 30
www.domspitz-milch.de

Edeka/Gü Wertkost/ Gut & BioSting
22291 Hamburg
Tel. 0 40/6 37 70
www.edeka.de

Greenfields
Westdeutsche Butter
Postfach 10 22 49
45422 Mülheim a.d.R.
Tel. 02 08/49 50 10
Fax 02 08/4 95 01 10

Grünes Land
MGB Metro
Postfach 23 03 62
40089 Düsseldorf
Tel. 02 11/96 90
www.metrogroup.de

Hansano
Hansa-Milch
Meiereiweg 1
23936 Upahl
Tel. 03 88 22/5 00
www.hansa-milch.de

Heirler
Heirler Cenovis
Postfach 13 80
78303 Radolfzell
am Bodensee
Tel. 0 77 32/80 71
www.heirler-cenovis.de

Kaiser's Tengelmann/A&P
Postfach 10 06 55
41706 Viersen
Tel. 0 21 62/10 50
www.kaisers-tengelmann.de

Kerrygold
IDB Deutschland
Kerrygoldstr. 1
47506 Neukirchen-Vluyn
Tel. 0 180 2/21 31 78
www.kerrygold.de

Landliebe
Campina
Postfach 31 51
74021 Heilbronn
Tel. 0 71 31/48 90
Fax 0 71 31/48 94 47
www.campina.de

Lidl/Bioness/Milbona
Stiftsbergstr. 1
74167 Neckarsulm
Tel. 0 800/4 35 33 61
Fax 0 71 32/94 22 36
www.lidl.de

Mark Brandenburg Campina Buttergold
siehe Landliebe

Meggle
Wasserburg
Megglestr. 6–12
83512 Wasserburg
Tel. 0 80 71/7 30
Fax 0 80 71/7 34 44
www.meggle.de

Milchbrise
siehe Hansano

Minus L
Omira Oberland-Milchverwertung
Jahnstr. 10
88214 Ravensburg
Tel. 07 51/88 70
www.omira.de

Molkerei Schrozberg
Molkereigenossenschaft Hohenlohe-Franken
Molkereistr. 2
74575 Schrozberg
Tel. 0 79 35/9 11 50
www.molkerei-schrozberg.de

Norma/Landfein
Heisterstr. 4
90441 Nürnberg
Tel. 09 11/9 73 90
Fax 09 11/7 59 35 90
www.norma24.de

Penny/Weidestern
50603 Köln
Tel. 0 180 3/33 10 10
Fax 02 21/1 49 90 00
www.penny.de

Plus/Alpa/Bio Bio
Postfach 10 15 54
45415 Mülheim a.d.R.
Tel. 0 180 5/22 25 33
Fax 02 08/5 83 24 82
www.plus.de

Ravensberger
Humana Milchunion
32046 Herford
Tel. 05 22/18 10
Fax 05 22/18 13 00
www.humana.de

Rewe/Bio/ja!
50603 Köln
Tel. 02 21/14 90
Fax 02 21/1 49 90 00
www.rewe-group.com

Sachsenmilch Die Gute
An den Breiten
01454 Leppersdorf
Tel. 0 35 28/43 40
Fax 0 35 28/43 47 32
www.sachsenmilch.de

Söbbeke
Molkerei Söbbeke
Amelandsbrückenweg 131
48599 Gronau-Epe
Tel. 0 25 65/9 30 30
Fax 0 25 65/93 03 60
www.soebbeke.de

Tip
siehe Grünes Land

Weihenstephan
Staatliche Molkerei
Weihenstephan
85350 Freising
Tel. 0 81 61/17 20
Fax 0 81 61/17 21 00
www.molkerei-weihenstephan.de

Kajalstifte
Seite 31–33
Artdeco
Postfach 11 20
85749 Karlsfeld
Tel. 0 81 31/39 01
Fax 0 81 31/39 01 10
www.artdeco.de

Astor
Coty
Rheinstr. 4e
55116 Mainz
Tel. 0 61 31/30 60
Fax 0 61 31/30 67 45
www.coty.de

Clarins
Postfach 15 62
82317 Starnberg
Tel. 0 81 51/26 03 30
Fax 0 81 51/26 03 45
www.clarins.de

Clinique
Estée Lauder
Postfach 46 03 40
80911 München
Tel. 0 89/23 68 60
Fax 0 89/23 68 61 11
www.esteelauder.de

Contapharm
Solitudestrasse
71638 Ludwigsburg
Tel. 0 71 41/9 71 99 55
Fax 0 71 41/9 71 99 99
www.eyecarekosmetik.de

dm/p2
dm-drogerie markt
Carl-Metz-Str. 1
76185 Karlsruhe
Tel. 07 21/55 20 13
www.dm-drogeriemarkt.de

Dr. Hauschka
Wala
Postfach 11 91
73085 Bad Boll/

Eckwälden
Tel. 071 64/93 00
Fax 071 64/93 02 97
www.wala.de

Essence
Cosnova
Am Limespark 2
65843 Sulzbach
Tel. 061 96/7 61 56 64
Fax 061 96/7 61 56 18 59
www.cosnova.com

H & M
Postfach 74 07 80
22097 Hamburg
Tel. 0 40/3 50 95 50
Fax 0 40/3 50 95 58 58
www.hm.com

L'Oréal
Georg-Glock-Str. 18
40474 Düsseldorf
Tel. 0 180 1/00 20 10
Fax 0 180 1/00 20 40
www.lorealparis.de

Manhattan
Dr. Scheller
Postfach 13 63
73050 Eisingen
Tel. 0 71 61/80 30
Fax 0 71 61/80 33 00
www.dr-scheller-cosmetics.com

Max Factor by Ellen Betrix
Procter & Gamble
65823 Schwalbach/Ts.
Tel. 061 96/89 01
Fax 061 96/89 14 53
www.procterundgamble.de

Maybelline Jade
Georg-Glock-Str. 18
40474 Düsseldorf
Tel. 0 180 1/00 20 50
Fax 0 180 1/00 20 60
www.maybelline-jade.de

Nivea Beauté
Beiersdorf
20245 Hamburg
Tel. 0 40/4 90 90
Fax 0 40/49 09 34 34
www.beiersdorf.de

Rossmann/Rival de Loop
Dirk Rossmann
Isernhägener Str. 16
30938 Burgwedel
Tel. 051 39/89 80
www.rossmann.de

Yves Rocher
Albstadtweg 10
70567 Stuttgart
Tel. 07 11/7 83 40
Fax 07 11/7 83 42 18
www.yves-rocher.de

Schreibtech-PCs
Seite 38–42
Acer
Kornkamp 4
22926 Ahrensburg
Tel. 0800/2 24 49 99
Fax 0800/2 24 49 98
www.acer.de

Apple
Arnulfstr. 19
80335 München
Tel. 0800/2 00 01 36
Fax 089/99 64 01 80
www.apple.de

Atelco
Dieselweg 6
Gewerbepark
Möhnesee-Nord
59519 Möhnesee
Tel. 0 180 5/11 51 52
Fax 0800/11 44 45
www.atelco.de

Compaq
siehe HP

Dell
Unterschweinstiege 10
Main Airport Center
60549 Frankfurt/M.
Tel. 0800/3 35 56 61
Fax 0 69/3 48 24 80 00
www.dell.de

Fujitsu Siemens
Mies-van-der-Rohe-Str. 8
80807 München
Tel. 0 180 5/37 21 00
Fax 0 180 5/37 22 00
www.fujitsu-siemens.de

HP
Hewlett-Packard
Herrenberger Str. 140
71034 Böblingen
Tel. 0 180 5/32 62 22
Fax 0 180 5/31 61 22
www.hp.com/de

Hyrican
Kalkplatz 5
99638 Kündelbrück
Tel. 0 180 5/00 79 30
Fax 03 63 75/51 30
www.hyrican.de

Lenovo
Gropiusplatz 10
70563 Stuttgart
Tel. 0 180 1/84 46 51
www.lenovo.de

Medion
Am Zehnthof 77
45307 Essen
Tel. 0 180 5/63 34 66
Fax 02 01/83 83 11 12
www.medion.de

Druckertinte
Seite 43–45
Canon
Postfach 5 28
47705 Krefeld
Tel. 0 180 5/00 60 22
Fax 0 21 51/34 51 02
www.canon.de

Geha
German Hardcopy
Alte Heeresstr. 25
59929 Brilon
Tel. 0 29 61/9 74 70
Fax 0 29 61/97 47 47
www.geha-hardcopy.de

Jet Tec
Industriest. 6
76275 Ettlingen
Tel. 07 42/3 72 70
Fax 07 42/3 72 77 10
www.jettec.de

KMP
Postfach 12 50
84302 Eggenfelden
Tel. 0 87 21/77 30
Fax 0 87 21/77 33 30
www.kmp-ag.de

Peach
3T Supplies
Peach Division
Chaltenbodenstr. 6
CH-8834 Schindelleggi
Tel. 00 41/44/7 87 68 31
www.3pp3.ch/

Pearl/Color
Pearl Agency
Pearlstr. 1–3
79426 Buggingen
Tel. 0 76 31/36 04
Fax 0 76 31/36 04 44
www.pearl.de

Pelikan
Wertstr. 9
30163 Hannover
Tel. 05 11/6 96 90
Fax 05 11/6 96 92 12
www.pelikan.com

Sat-Empfänger Seite 48–52

Boca
Zillenhardtstr. 41
73037 Göppingen
Tel. 0 71 61/98 45 40
Fax 0 71 61/9 84 54 90
www.boca.de

Comag
Zillenhardtstr. 41
73037 Göppingen
Tel. 0 71 61/50 30 60
Fax 0 71 61/50 30 61 11
www.comag-ag.de

Humax
Karl-Hermann-Flach-Str. 19
61440 Oberursel/Ts.
Tel. 0 61 71/62 08 30
Fax 0 61 71/62 08 39
www.humax-digital.de

Kathrein
Postfach 10 04 44
83004 Rosenheim/
Oberbayern
Tel. 0 80 31/18 40
Fax 0 80 31/18 43 06
www.kathrein.de

Philips
Lübeckertordamm 5
20099 Hamburg
Tel. 0 40/2 89 90
Fax 0 40/28 99 28 17
www.philips.de

Skymaster
SM Electronic
Waldweg 2
22145 Stapelfeld/Braak
Tel. 0 40/67 50 90
Fax 0 40/67 50 92 90
www.sm-electronic.de

Smart
Industriest. 29
78112 St. Georgen
im Schwarzwald
Tel. 0 77 24/94 78 30
Fax 0 77 24/9 47 83 33
www.smart-electronic.de

TechniSat
Postfach 5 60
54541 Daun
Tel. 0 65 92/71 26 00
Fax 0 65 92/49 10
www.technisat.de

Techno Trend
Betastraße 10 e
85774 Unterföhring
Tel. 0 89/2 55 51 52 23
Fax 0 89/2 55 51 52 29
www.technotrend.de

Telestär
Vulkanhöhe/
An der B 410
54552 Dreis-Brück
Tel. 0 65 92/2 03 84 60
Fax 0 65 92/2 03 84 19
www.telestär.de

Titan
St. communication & technology
Kleistweg 2
31675 Bückeburg
Tel. 0 57 22/89 05 80
Fax 0 57 22/89 05 89
www.sl-ct.de

Topfield
Lichtstr. 43 H
50825 Köln
Tel. 02 21/5 00 65 70
Fax 02 21/50 06 57 19
www.topfield-europe.com

Wisi
Wilhelm-Sihn-Str. 5–7
75223 Niefern-Öschelbronn
Tel. 0 72 33/6 60
Fax 05 11/6 63 09
www.wisi.de

Zehnder
Postfach 40
78142 Tennenbronn
Tel. 0 77 29/88 10
Fax 0 77 29/8 81 72
www.zehnder-sat.de

Digitalkameras Seite 53–55

Canon
Europark Fichtenhain A10
47807 Krefeld
Tel. 0 180 5/00 60 22
Fax 0 21 51/34 51 02
www.canon.de

Casio
Bornbarch 10
22848 Norderstedt
Tel. 0 180 5/86 50
Fax 0 40/52 86 51 00
www.casio.de

Fujifilm
Benzstr. 2
47533 Kleve/
Niederrhein
Tel. 0 180 5/89 89 80
Fax 0 180 5/89 89 82
www.fujifilm.de

Kodak
Hedelfinger Str. 54–60
70327 Stuttgart
Tel. 07 11/40 60
Fax 07 11/4 06 54 34
www.kodak.de

Nikon
Tiefenbroicher Weg 25
40472 Düsseldorf
Tel. 02 11/9 41 40
Fax 02 11/9 41 43 11
www.nikon.de

Olympus
Wendenstr. 14–18
20097 Hamburg
Tel. 0 40/23 77 30
Fax 0 40/23 07 61
www.olympus.de

Panasonic
Winsberggring 15
22525 Hamburg
Tel. 0 180 5/01 51 40
Fax 0 180 5/01 51 45
www.panasonic.de

Samsung
Am Kronberger Hang 6
65824 Schwalbach/Ts.
Tel. 0 180 5/12 12 13
Fax 0 180 5/12 12 14
www.samsung.de

Sony
Kemperplatz 1
10785 Berlin
Tel. 0 180 5/25 25 86
Fax 0 180 5/25 25 87
www.sony.de

Waschmaschinen
Seite 58–67
AEG-Electrolux
Muggenhofer Str. 135
90429 Nürnberg
Tel. 0 180 5/55 45 55
Fax 09 11/3 23 21 15
www.aeg-electrolux.de

Bauknecht
Postfach 80 08 08
70508 Stuttgart
Tel. 0 180 3/25 23 25
www.bauknecht.de

Blomberg
Beko Deutschland
Postfach 14 53
63234 Neu-Isenburg
Tel. 0 61 02/7 18 20
www.beko-deutschland.de

Bosch
Carl-Wery-Str. 34
81739 München
Tel. 0 180 5/30 40 50
www.bosch-hausgeraete.de

Electrolux
siehe AEG-Electrolux
www.electrolux.de

Gorenje
Postfach 20 09 53
80009 München
Tel. 0 89/50 20 70
www.gorenje.de

Miele
Postfach 24 00
33325 Gütersloh
Tel. 0 52 41/8 90
www.miele.de

Otto/hanseatic
Wandsbeker Str. 3–7
22172 Hamburg
Tel. 0 180 5/30 30
www.otto.de

Quelle/Privileg
90750 Fürth
Tel. 0 180 5/31 00
www.quelle.de

Siemens
Carl-Wery-Str. 34
81739 München
Tel. 0 180 5/22 23
www.siemens-hausgeraete.de

Whirlpool
siehe Bauknecht
www.whirlpool.de

Winterreifen
Seite 70–75

Barum
Continental
Postfach 169
30001 Hannover

Tel. 05 11/9 38 01
Fax 05 11/93 88 17 70
www.conti.de

BFGoodrich
siehe Michelin

Bridgestone
Postfach 14 63
61284 Bad Homburg
v.d.Höhe
Tel. 0 61 72/4 08 01
Fax 0 61 72/40 84 90
www.bridgestone.com

Ceat
siehe Pirelli

Continental
siehe Barum

Dunlop
Postfach 22 51
63412 Hanau
Tel. 0 61 81/68 01
Fax 0 61 81/68 12 83
www.dunlop.de

Firestone
siehe Bridgestone
www.firestone-eu.com

Fulda
Künzeller Str. 59–61
36043 Fulda
Tel. 0 66 61/1 40
Fax 0 66 61/14 22 04
www.fulda.com

Gislaved
siehe Continental

Goodyear
Postfach 10 08 43
50448 Köln
Tel. 02 21/97 66 61
Fax 02 21/97 66 65 85
www.goodyear.de

Hankook
Siemensstr. 5 a
63263 Neu-Isenburg

Tel. 0 61 02/5 99 82 00
Fax 0 61 02/5 99 82 49
www.hankookreifen.de

Kumho
Brüsseler Platz 1
63067 Offenbach
Tel. 0 69/9 43 31 80
Fax 0 69/49 00 67
www.kumhotire.de

Linglong
Hämmerling
Bielefelder Str. 216
33104 Paderborn
Tel. 0 52 54/9 97 90
Fax 0 52 54/99 79 42
www.haemmerling-group.de

Maloya
siehe Vredestein
www.maloya.de

Marshal
siehe Kumho

Matador
Inselstr. 11
40479 Düsseldorf
Tel. 02 11/4 91 58 40
Fax 0 52 54/99 79 42
www.matador-reifen.de

Maxxis
Kaddenbusch 31
25578 Dägeling
Tel. 0 48 21/8 90 60
Fax 0 48 21/89 06 70
www.maxxis.de

Michelin
Postfach 21 09 51
76159 Karlsruhe
Tel. 07 21/53 00
Fax 07 21/5 30 12 90
www.michelin.de

Nankang
Delticom
Brühlstr. 11
30169 Hannover

Tel. 0 180 5/33 58 42
Fax 05 11/33 61 16 55
www.delti.com

Nokian
Neuwieder Str. 14
90411 Nürnberg
Tel. 09 11/52 75 50
www.nokian-reifen.de

Pirelli
Postfach 50 04 25
80974 München
Tel. 0 89/14 90 80
Fax 0 89/14 90 85 64
www.pirelli.de

Sava
M-Plus
Oberfeldweg 42
76661 Philippsburg
Tel. 0 72 56/88 86 55

Semperit
siehe Continental

Tigar
siehe Michelin

Uniroyal
siehe Continental

Vredestein
Postfach 13 70
56173 Vallendar
Tel. 02 61/8 07 66 00
www.vredestein.com

Wanli
Deldo Autobanden
Norderlaan 660
Haven 500
2030 Antwerpen
Belgien
Tel. 00 32/3/5 44 49 49
www.deldo.com

Yokohama
Monschauer Str. 12
40549 Düsseldorf
Tel. 02 11/52 94 11
www.yokohama.de



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. Karl-Heinz Fezer (Vorsitzender), Volker Angres, Gerd Billen, Prof. Dr. Manfred Hennecke, Dr. Günter Mächler, Prof. Dr. Andreas Oehler, Prof. Dr. Lucia Reisch
Kuratorium	Dr. Günter Hörmann (Vorsitzender), Gabriele Francke, Dr. Jörg Freiherr Frank von Fürstenwerth, Christoph Hahn, Dr. Sven Hallscheidt, Dr. Jutta Harre, Prof. Dr. Heinrich Heidt, Prof. Dr. Herbert Kubicek, Joseph Leifeld, Sigrud Lewe-Esch, Prof. Wolfgang Lohrer, Klaus Müller, Prof. Dr. Friedrich Wilhelm Schwartz, Prof. Dr. Achim Stiebing, Cornelia Tausch, Klaus Wilmsen, Prof. Dr. Klaus-Peter Wittmer, Prof. Dr. Reiner Wittkowski
Vorstand	Dr. Werner Brinkmann
Weiteres Mitglied der Geschäftsleitung	Hubertus Primus (Bereichsleiter Publikationen)
Untersuchungen	Dr. Holger Brackemann (Bereichsleiter)
Produkttests I	Jürgen Nadler (Leiter); Projektleiter: Dr. Markus Bautsch, Jenny Braune, Dr. Dirk Lorenz, Marcus Pritsch, Dr. Bernd Schwenke, Simone Vintz, Dr. Kirstin Wohlfart; Marktanalyse und Projektassistent: Heike Clemens, Thomas Grund, Lutz Konzag, Danielle Leven
Produkttests II	Elke Gehrke (Leiterin); Projektleiter: Hans-Peter Brix, Christiane Böttcher-Tiede- mann, Renate Ehrnsperger, Dr. Konrad Giersdorf, Henry Görnitz, Martin Hofmann, Dr. Dagmar Saurbier, Dr. Peter Schick, Achim Schröder, Jörg Siebolds; Marktanalyse und Projektassistent: Ingo Bengelsdorf, Toralf Hainsch, Wolfgang Lerch, Michael Vogt
Produkttests III	Dr. Ursula Loggen (Leiterin); Projektleiter: Katrin Andruschow, Dr. Heike Dieckmann, Dr. Birgit Luther, Sabine Melz, Christiane Nientimp, Dr. Birgit Rehlender, Anke Scheiber, Janine Schwarzkopf, Dr. Jochen Wettach; Marktanalyse und Projektassistent: Michaela Backhus, Harry Mallo, Anngret Plock, Nada Quenzel, Gabriele Scheefe
Weiterbildungstests	Verifikation: Susanne Neunzerling, Helmut Otten, Dr. Wolfgang Paterno Preiserhebungen: Manfred Groß, Prüfmustereinkauf: Dirk Weinberg, Finanz- und Umweltanalyse: Anngret Jende, Simone Lindemann Internationales Sekretariat: Dr. Heinz Willnat Projektleitung: Dr. Michael Cordes, Sandra Mämecke, Alfred Töpfer; Verifikation: Anett Brauner; Marktanalyse und Projektassistent: Benjamin Barkmeyer, Johanna Keske-Fouda, Andrea Kiesner
Marketing, Leserservice und Vertrieb	Jens-Peter Liedtke (Bereichsleiter); 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
Pressestelle	Heike van Laak (Leiterin), Ute Bränzel, Bettina Dingler, Petra Rothbart

Redaktion test

Chefredakteur	Hubertus Primus (verantwortlich)
Stellvertretender Chefredakteur	Peter Gurr
Textchefin	Marina Pauly
Ernährung, Kosmetik, Gesundheit	Isabella Eigner (Leitung), Ina Bockholt-Lippe, Ursula Lüders, Nicole Merbach, Dorothee Soehle-Lennert Journal Gesundheit: Carl-Friedrich Theill (Leitung), Ursula Falkenstein
Computer, Telefon, Bild, Ton	Henning Willhöft (Leitung), Peter Knaak, Sandra Müller, Herbert Noll, Michael Wolf
Haushalt, Garten, Freizeit, Verkehr	Lothar Beckmann (Leitung), Brigitte Kluth-Kosnik, Michael Koswig, Frederik Leven, Thomas Müller, Falk J. Murko, Jürgen Tewes Geld, Recht: Michael Bruns
Weiterbildung	Nina Gerstenberg (Leitung), Thorsten Breustedt, Christina Engel Redaktionsassistent: Britta Ossig-Moll, Christine Jannack, Ina Schiemann
Grafik	Susann Unger, Nina Mascher (Art Direction), Susanna Donau, Liane Hoßfeld, Katja Späth, Beate Theill
Bildredaktion	Kerstin Babrikowski, Margrit Porzelt, Gabriele Theune
Produktion	Catrin Schroeter, Dieter Körner, Martin Schmidt
Produktfotos	Ralph Kaiser
Verlagsherstellung	Rita Brosius
Litho	tiff.any GmbH Berlin
Druck	Umschlag: KonradinHeckel Nürnberg; Bestellkarte: Offsetdruck Nürnberg; Innenteil: PRINOVIS Nürnberg
Jahresabonnement	Inland: 44,40 Euro, Jahresabonnement Inland, das den Bezug des laufenden test- Jahrbuches oder der test-CD-Rom mit einschließt: 49,80 Euro (alle Preise Inland inkl. 7 % Mehrwertsteuer). Euro-Länder: 44,40 Euro. Andere Länder: 50,40 Euro. Im Voraus zahlbar. Preis für das Einzelheft 4,20 Euro (einschl. Mehrwertsteuer). Auslandspreise für das Einzelheft: 4,20 Euro; sfr 8,00. (Bei Postzustellung zugzfl. Porto.) Abonnenten in der Schweiz erhalten eine Rechnung in ihrer Landes- währung: test 75,60 sfr.
ISSN	0040–3946
Bildnachweis	Titel: Antje Plewinski Rücktitel: Getty / Digital Vision / M. Blaum; Hama Fotos: Ralph Kaiser, Michael Haase, Garmin (S. 36) Editorial: Anke Jacob Infografiken: Kati Hammling / www.ktgrafix.de

Rechte: Alle in test veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt.
Das gilt auch gegenüber Datenbanken und ähnlichen Einrichtungen. Die Reproduktion – ganz oder in Teilen – durch Nachdruck, fototechnische Vervielfältigung oder andere Verfahren – auch Auszüge, Bearbeitungen sowie Abbildungen – oder die Übertragung in eine von Maschinen, insbesondere Datenverarbeitungsanlagen verwendbare Sprache oder die Einspeisung in elektronische Systeme bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verlags. Alle übrigen Rechte bleiben vorbehalten.

Verbraucherzentralen

Baden-Württemberg
Paulinenstr. 47, 70178 Stuttgart
Tel. 07 11/66 91 10, Fax 07 11/66 91 50
info@vz-bw.de, www.vz-bw.de

Bayern
Mozartstr. 9, 80336 München
Tel. 0 89/53 98 70, Fax 0 89/53 75 53
info@verbraucherzentrale-bayern.de
www.verbraucherzentrale-bayern.de

Berlin
Bayreuther Str. 40, 10787 Berlin
Tel. 0 30/21 48 50, Fax 0 30/2 11 72 01
www.verbraucherzentrale-berlin.de

Brandenburg
Templiner Str. 21, 14473 Potsdam
(Landesgeschäftsstelle,
hier keine Beratung)
info@vzb.de, www.vzb.de

Bremen
Altenweg 4, 28195 Bremen
Tel. 0 42 1/16 07 77, Fax 04 21/1 60 77 80
info@verbraucherzentrale-bremen.de
www.verbraucherzentrale-bremen.de

Hamburg
Kirchenallee 22, 20099 Hamburg
Tel. 0 40/24 83 20, Fax 0 40/24 83 22 90
info@vzh.de
www.verbraucherzentralehamburg.de

Hessen
Große Friedberger Str. 13–17
60313 Frankfurt/Main
Tel. 0 180 5/97 20 10 (0,14 Euro/Min.)
Fax 0 69/97 20 10 50
vzh@verbraucher.de, www.verbraucher.de

Mecklenburg-Vorpommern
Strandstr. 98, 18055 Rostock
Tel. 0 381/20 87 00, Fax 0 381/2 08 70 30
info@nvzmv.de, www.nvzmv.de

Niedersachsen
Herrenstr. 14, 30159 Hannover
Tel. 05 11/91 19 60, Fax 05 11/9 11 96 10
info@vzniedersachsen.de
www.vz-niedersachsen.de

Nordrhein-Westfalen
Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf
Tel. 02 11/3 80 90, Fax 02 11/3 80 92 16
vz.nrw@vz-nrw.de, www.vz-nrw.de

Rheinland-Pfalz
Ludwigstr. 6, 55116 Mainz
Tel. 0 61 31/2 84 80, Fax 0 61 31/28 48 66
info@vz-rlp.de, www.vz-rlp.de

Saarland
Landesgeschäfts- und Beratungsstelle:
66111 Saarbrücken,
Trierer Str. 22 (Haus der Beratung)
Tel. 06 81/50 08 90, Fax 06 81/5 00 89 22
vz-saar@vz-saar.de, www.vz-saar.de

Sachsen
Brühl 34–38, 04109 Leipzig
Tel. 03 41/69 62 90, Fax 03 41/6 89 28 26
vzs@vzs.de
www.verbraucherzentrale-sachsen.de

Sachsen-Anhalt
Steinbockgasse 1, 06108 Halle
Tel. 03 45/2 98 03 29, Fax 03 45/29 80 26
vzsa@vzsa.de, www.vzsa.de

Schleswig-Holstein
Bergstr. 24, 24103 Kiel
Tel. 04 31/59 09 90, Fax 04 31/59 90 97 77
info@verbraucherzentrale-sh.de
www.verbraucherzentrale-sh.de

Thüringen
Eugen-Richter-Str. 45, 99085 Erfurt
Tel. 03 61/55 51 40, Fax 03 61/5 55 14 40
info@vzth.de, www.vzth.de