

Das offizielle Buch
zur erfolgreichen
TV-Sendung

MARKEN CHECK

IKEA, Aldi, Apple, ADAC, McDonald's,
Ferrero, Coca-Cola, Media Markt, dm, Lidl,
adidas, Aral, REWE/EDEKA, TUI, H&M

WDR¹ **Das Erste**¹

Vorwort

Marken stellen in unserem Konsumentenalltag eine wichtige Orientierung dar. Sie helfen uns bei Kaufentscheidungen, die wir angesichts der Vielfalt des Angebots häufig nur schwer treffen können. Oft verbinden wir mit Marken eine bestimmte Qualität, manchmal – bei Kleidung etwa – soll das Markenimage vielleicht auch ein wenig auf uns abstrahlen.

Tatsächlich wissen wir aber über Marken, die uns alltäglich begegnen, nur sehr wenig. Am besten beherrschen wir Kunden noch den Preisvergleich, doch selbst da sind die *Markenchecks* auf jede Menge Überraschungen gestoßen. Unsere Urteilsfähigkeit in puncto Qualität ist noch schwächer ausgeprägt: Psychologische Experimente fördern immer wieder Wahrnehmungsfehler zutage: Nicht die Qualität eines Produktes stellt uns in Wirklichkeit zufrieden, sondern das Wissen um die dahinterstehende Marke. Gar unmöglich ist es, einen Blick hinter die Fassaden zu werfen: Mit welchen Tricks bindet ein Unternehmen Kunden an seine Marke? Und wie passen eigentlich die Arbeitsbedingungen mit dem schönen Schein zusammen?

In der Wirtschaftsredaktion des Westdeutschen Rundfunks haben wir uns immer wieder mit einzelnen dieser Fragen befasst. Die so entstandenen Filmbeiträge liefen zum Beispiel in der ARD im Wirtschaftsmagazin *plusminus* oder im WDR Fernsehen in der Sendung *markt*. Was jedoch fehlte, war eine Gesamtschau. Bis die Idee aufkam, alle bisherigen Teilaspekte in 45 Minuten langen Filmen über jeweils eine Marke zu bündeln. Nach einem erfolgreichen Pilotversuch folgten ab Sommer 2011 in insgesamt vier Staffeln Checks über 15 verschiedene Marken, zunächst im WDR Fernsehen, seit 2012 im Ersten.

Dieses Buch liefert alle Ergebnisse dieser 15 *Markenchecks* gebündelt – immer mit dem Informationsstand des ersten Ausstrahlungstermins, der Grundlage für die Check-Urteile ist. Ergänzt werden die Check-Berichte um zahlreiche Hintergrundinformationen: Wie kamen bestimmte Ergebnisse zustande? Was haben die Filmautoren am Rande der Dreharbeiten erlebt? Was ist seit Ausstrahlung der Checks passiert? Wie haben die Unternehmen auf Kritik von außen – unter anderem in den *Markenchecks* – reagiert?

Ich verspreche Ihnen viele Aha-Erlebnisse und wünsche gute Unterhaltung. Ein besonderer Dank gilt Franziska Prüber für ihre tatkräftige Unterstützung.

Köln, im März 2013

Detlef Flintz

Der ADAC-Check

»Sind immer da, wenn man sie braucht.« »Wir haben ein kleines Kind und beim Autositzkauf direkt geschaut: Was sagt denn der ADAC?« Seinen Pannenhelfern und seinen Tests von Autoraststätten bis Badegewässern verdankt der ADAC seine Popularität. Seine politische Macht bezieht er aus seiner Mitgliederstärke – eigenen Angaben zufolge über 18 Millionen. Doch wie gut hilft der ADAC wirklich? Denen, die Auto fahren – und denen, die es nicht tun.

Die Firma hinter der Marke

Die »Firma« ADAC ist formal ein eingetragener Verein: 1903 wurde in Stuttgart die Deutsche Motorradfahrer-Vereinigung (DMV) gegründet, die 1911 in den Allgemeinen Deutschen Automobil-Club umgewandelt wurde. Nachdem im Dritten Reich alle Automobil- bzw. Kraftfahrervereinigungen zusammengeschlossen worden waren, gründete sich der ADAC nach dem Krieg neu – 1946 zunächst nur für Bayern.

Das Regionalprinzip spielt beim ADAC eine große Rolle. Er gliedert sich heute in 18 Regional-Clubs, auch Gaue genannt. Außerdem gibt es rund 1.800 Ortsclubs. An der Spitze des ADAC-Bundesvereins steht ein achtköpfiges, ehrenamtliches Präsidium, das alle vier Jahre auf einer Hauptversammlung gewählt wird. Dessen Präsident ist derzeit der Spediteur Peter Meyer.

Die Frage liegt nahe, wie so viel Ehrenamt und Vereinsmeierei zu den zahllosen kommerziellen Aktivitäten des ADAC passen. Der macht mit rund 20 Firmen beispielsweise Geschäfte als Autovermieter, Reiseveranstalter oder Finanzdienstleister. Kritiker monieren, das wirtschaftliche Gebaren sei wenig transparent. Von Quersubventionierung des Vereins durch die kommerziellen Töchter ist die Rede. Die ADAC-Spitze entzöge sich außerdem durch die Organisation als Verein einer wirksamen Kontrolle.

Ungeachtet dessen erfreut sich der ADAC in der Bevölkerung größter Beliebtheit. Nach ADAC Angaben kommen zu den 18 Millionen Mitgliedern jede Minute umgerechnet zweieinhalb dazu. Ziel in einigen Jahren: die Schallmauer von 20 Millionen zu durchbrechen.

Danach könnte es aber wieder abwärts gehen. Aus demografischen Gründen.

1. Check: Vertrauen

Wir haben unseren Markencheck-Stand nacheinander in zwei Städten aufgebaut, in Essen und in Rostock. In unserem Angebot haben wir orangefarbene Bälle und fünf Gefäße, die mit Symbolen versehen sind und für fünf verschiedene Organisationen stehen: das Technische Hilfswerk (THW), Greenpeace, die AOK, das Deutsche Rote Kreuz und für den ADAC. Die ganz allgemein gehaltene Frage an die Passanten: Welcher dieser Organisationen schenken sie das größte Vertrauen?

Natürlich sind die Sympathien von insgesamt 230 befragten Personen unterschiedlich verteilt, doch am Ende sieht das – nicht repräsentative – Ergebnis drei Organisationen ziemlich weit abgeschlagen (AOK 9,1 %, THW 14 % und Greenpeace 15,2 %). Das Deutsche Rote Kreuz (30,4 %) steht an zweiter Stelle, und es gewinnt mit 31,4 Prozent der ADAC.

Warum? Zum Beispiel, weil »es halt die Gelben Engel sind«, so eine Passantin. Eine andere Stimme: »Was sollen die falsch machen vom ADAC? Die reparieren Autos.«

Nicht mehr als das?

Mitglieder als Machtmittel

18,4 Millionen Mitglieder – das bedeutet: Rein rechnerisch ist etwa jeder dritte Führerscheinbesitzer in Deutschland ADAC-Mitglied. Zum Vergleich: Alle DGB-Gewerkschaften und die im Bundestag vertretenen Parteien kommen zusammen auf rund 7,4 Millionen Mitglieder. Der ADAC verhehlt nicht, dass er seine Mitgliederstärke auch zur politischen Einflussnahme nutzt, denn, so Dr. Karl Obermair, Geschäftsführer des ADAC e.V. in München: »Wir sprechen nicht für uns, wir sprechen für unsere Mitglieder – daraus beziehen wir unsere Legitimation.«

Ist die Sache so einfach? Schnell stellt sich bei unseren Recherchen heraus, dass nicht alle über die Macht des Clubs – und die Intensität, mit der er sie einsetzt – glücklich sind. Wir sprechen in Berlin mit Verkehrspolitikern verschiedener Parteien zum Beispiel über das Thema Tempolimit. In fast allen EU-Staaten gilt ein solches auf den Autobahnen – in Deutschland nicht. In einem Punkt stimmen unsere Gesprächspartner überein: Der Versuch der Einflussnahme des ADAC sei stark, nicht nur beim Thema Tempolimit. Und in einem weiteren Punkt sind sich fast alle einig: Man möchte anonym bleiben und lieber nichts öffentlich sagen. Will man dem großen und offenbar mächtigen ADAC nicht auf die Füße treten?

Nur einer wagt es, Dr. Anton Hofreiter von den Grünen; er ist Vorsitzender des Verkehrsausschusses im Bundestag, der Gesetzesänderungen vorbereitet. Laut Hofreiter macht der ADAC doppelt Druck – über die Mitgliederzahl und über die Medien: »Er hat einen hervorragenden Zugang (...) insbesondere zu den Boulevardmedien und kann deshalb – neben der üblichen Lobby-Arbeit, Gespräche usw., was alles harmlos ist – ganz massiv mit Hilfe der Bürger Druck auf die Abgeordneten ausüben.«

Immer im Interesse seiner Mitglieder? Bleiben wir beim Tempolimit. Laut Geschäftsführer Obermair sei eine klare Mehrheit der ADAC-Mitglieder gegen ein Tempolimit auf deutschen Autobahnen. Wir machen den Check und beauftragen das Meinungsforschungsinstitut Infratest dimap mit einer repräsentativen Umfrage. »Wie stehen Sie zum Beispiel zur Einführung eines generellen Tempolimits – also von 120 oder 130 km/h – auf den deutschen Autobahnen?«, lautete die telefonisch gestellte Frage an 1.000 Personen.

Das Ergebnis: 53 Prozent der Gesamtbevölkerung sind für ein Tempolimit. Und die ADAC-Mitglieder denken nur unwesentlich anders. Sie sind zu 53 Prozent gegen ein Tempolimit. Das bestätigt die Position der ADAC-Führung, aber eine klare Mehrheit sieht anders aus.

Bei einem anderen Thema sind sich Gesamtbevölkerung, ADAC-Mitglieder und ADAC-Spitze einig: keine Pkw-Maut auf deutschen Autobahnen! Dagegen waren bei einer ebenfalls von Infratest dimap im Auftrag von *Markencheck* vorgenommenen Befragung 67 Prozent (Gesamtbevölkerung) bzw. 69 Prozent (ADAC-Mitglieder).

Gegen Mitgliederinteressen

Auf der »Essen Motor Show« – eine Tuning-Messe mit großer ADAC-Beteiligung – erleben wir dann eine Überraschung. Thema absolutes Alkoholverbot. Die ADAC-Spitze ist gegen die Einführung einer Null-Promille-Grenze in Deutschland. Doch als wir die Messebesucher zu ihrer Meinung interviewen, hören wir mehrheitlich Äußerungen wie: »Ich wäre für null Promille.« Oder: »Ganz oder gar nicht – ist meine Meinung.«

Macht der ADAC hier etwa Politik gegen die Interessen seiner Mitglieder? Unsere unabhängige, repräsentative Befragung durch Infratest dimap kommt zu folgendem Ergebnis: 80 Prozent der Bevölkerung und immerhin noch 78 Prozent der ADAC-Mitglieder befürworten die Einführung einer Null-Promille-Grenze, also ein absolutes Alkoholverbot am Steuer. Vielleicht sollte der ADAC da noch einmal bei seinen Mitgliedern nachhören ...

Auch könnte er sich danach erkundigen, wie diese es finden, dass der Automobil-Club jede Menge Geld in die Förderung des Motorsports pumpt. Unsere Befragung ergab: 62 Prozent der Mitglieder (und 64 Prozent der Gesamtbevölkerung) sind dagegen.

Vier Kernpositionen des ADAC in unserem Check – doch nur zweimal hat der seine Mitglieder wirklich hinter sich. Wir finden: zu wenig für eine Organisation, die ihre Mitgliederstärke als Machtinstrument benutzt. Das von vielen in den ADAC gesetzte Vertrauen ist übertrieben.

2. Check: Retter in der Not

Über vier Millionen Mal im Jahr rückten 2011 die Pannenhelfer des ADAC aus. Natürlich lässt sich nicht jeder Wagen wieder flottmachen – auch die »gelben Engel« können keine Wunder bewirken. So gesehen erscheint eine Erfolgsquote von laut ADAC 84 Prozent nicht so schlecht. Und so gesehen müssten zwei, drei ganz einfache Fehler, mit denen man absichtlich einen Wagen lahmlegen würde, doch garantiert behoben werden, oder? Gesagt, getan.

Drei Autos – dreimal dieselbe Panne

Der Wagen, den wir außer Gefecht setzen werden, ist ein etwas älterer 3er BMW (E 36). Warum gerade dieses Modell? Davon bekommen wir gleich drei Stück, von einem Bochumer BMW-Fanclub. Und warum drei? Weil wir drei Automobilclubs auf die Probe stellen werden, neben dem ADAC auch den Autoclub Europa (ACE) und den Automobilclub von Deutschland (AvD). Die Mitgliedschaften sind mit um die 60 Euro jährlich ähnlich teuer, und Pannenhilfe ist immer eingeschlossen. Wird sie auch heute funktionieren?

Um die »gelben Engel« auf die Probe zu stellen, haben wir keinen geringeren als den »Autopapst« engagiert. Andreas Keßler hat in Berlin eine eigene Radioshow, in der er auf so gut wie jede Frage eine Antwort weiß. An einem grauen Novembertag 2012 löst Keßler jedoch keine Rätsel, sondern stellt welche. Indem er in die drei BMW je zwei kaputte Sicherungen einbaut, die eine für die Stromversorgung der Kraftstoffpumpe, die andere für die der Motorelektronik. Außerdem schraubt er das Massekabel der Batterie an der Karosserie ab.

Die Wagen stehen nur wenige Hundert Meter voneinander entfernt. Jeder aber so, dass keiner der Pannenhelfer, die jetzt gerufen werden, die anderen beiden sehen wird. Um

10:40 Uhr gehen die telefonischen Hilferufe raus, gleichzeitig. Wer kommt als Erster – und wer hilft am schnellsten? Wenn überhaupt ...

Autoclub	Geltungsbereich Pannenhilfe	Versicherte Personen	Rücktransport aus Ausland	Jahresbeitrag
ADAC	Deutschland	Inkl. Partner	–	60,60
ACE	Europa	Inkl. Partner und minderj. Kinder	ja	59,70
AvD	weltweit	Mitglied	ja	59,00

Autoclub-Mitgliedschaften: Preise und Leistungen. Die Angebotsprofile wurden so gewählt, dass die Jahresbeiträge vergleichbar sind. Angebotsausweitungen bzw. -einschränkungen bei veränderten Beiträgen möglich. Angaben ohne Gewähr.

ADAC-versichert – gut versichert?

Zeit für einen Blick auf Stiftung Warentest. Denn der ADAC ist längst nicht mehr nur ein Automobilclub – er ist ein Großunternehmen mit rund 20 Tochterfirmen. Der jährliche Gesamtumsatz in 2011 lag bei 1,8 Milliarden Euro. Starkes Standbein sind Finanzprodukte wie die Kfz-Versicherung oder der ADAC-Auslandskrankenschutz. Viele haben den, und wichtig ist, dass er auch greift.

Doch man könnte ungeahnterweise auf Krankenhauskosten oder gar auf denen für einen Rücktransport aus dem Ausland sitzen bleiben – diese Befürchtung hat jedenfalls Stiftung Warentest beim ADAC-Schutzbrief aufgrund eines scheinbar harmlosen Wortes in den Versicherungsbedingungen: »absehbar«. Absehbare Erkrankungen sind nämlich beim ADAC vom Versicherungsschutz ausgeschlossen.

Viele andere Anbieter regelten das Problem Vorerkrankungen in ihrem Bedingungsmerkmalen kundenfreundlicher, erklärt Dr. Holger Brackemann, Bereichsleiter Untersuchungen bei Warentest, und kritisiert am ADAC die zu vage Formulierung: »Das kann zum Beispiel bei einem chronisch Erkrankten problematisch sein, es kann aber auch ein Problem darstellen, wenn man eine einfache, leichte Erkrankung hatte, die sich dann doch im Ausland wieder verschlimmert.«

Viele andere Gesellschaften bekommen im *Finanztest*-Heft 06/2012 von der Stiftung Warentest ein »Sehr gut« oder die Note »Gut«, für den ADAC-Auslandskrankenschutz gibt es nur ein »Befriedigend (3,0)«. Platz 28.

Besser immerhin schneiden die ADAC-Reiserücktrittsversicherung (Note 1,7, *Finanztest* 01/2012) und die private Unfallversicherung (Note 1,9, *Finanztest* 12/2011) des Clubs ab.

Nur einer findet alle Fehler

Gute Aussichten, unseren kleinen Wettbewerb der Pannenhelfer für sich zu entscheiden, hat der vom ADAC. 35 Minuten nach dem abgesetzten Hilferuf rückte er als Erster an – und entdeckte relativ schnell das lose Massekabel für die Batterie. Jetzt nimmt er sich den Sicherungskasten vor.

Davor steht ebenfalls, wenige Hundert Meter Luftlinie entfernt am zweiten BMW, der Pannenhelfer einer Vertragswerkstatt, die der ACE für solche Aufgaben beauftragt. Er kam zwar nur drei Minuten später an als der Kollege vom ADAC, aber den Fehler an der Batterie hat er noch nicht entdeckt.

Er wird das Rennen auch nicht mehr gewinnen, denn schon nach insgesamt 48 Minuten (gerechnet ab Anruf) verabschiedet sich der ADAC-Helfer wieder. Batterie instandgesetzt, beide Sicherungen ausgetauscht – und noch ein Gebläse repariert, von dem niemand wusste, dass es kaputt war. Platz eins für den ADAC.

Immerhin bringt der ACE-Mann »seinen« BMW am Ende durch Starthilfe mit einer zweiten Batterie und durch den Austausch einer Sicherung (die zweite defekte hatte er nicht entdeckt) zum Laufen. Doch für sonderlich professionell hält unser Experte Andreas Keßler, der das Ganze aus der Ferne auf einem Monitor beobachtet, dieses Vorgehen nicht: »Der Motor läuft, aber sehr schlecht mit einem Notlauf. (...) Die Lichtmaschine läuft jetzt – angetrieben durch den Motor – ohne Batterie, und wenn so was längere Zeit passiert, dann kann die kaputtgehen, durchbrennen. Dann wird's richtig teuer.«



Check bestanden! Der ADAC-Pannenhelfer entdeckte nicht nur alle eingebauten Fehler, sondern reparierte auch noch ein defektes Gebläse.

Gut für den ACE, dass es heute noch schlechter geht. Der AvD lässt sich erst nach einer Stunde und einer Minute am dritten Pannort blicken – mit einem Abschleppwagen. Der vermeintliche Experte kommt ebenfalls von einer Vertragswerkstatt. Nach kurzem Bemühen – ihm gelingt die Starthilfe über eine zweite Batterie aus welchen Gründen auch immer nicht – schleppt er kurzerhand ab. »Wahrscheinlich ein elektronischer Defekt; den kann ich ohne Schaltpläne nicht feststellen«, erklärt er. Unser Experte Keßler wiederum vermutet, dass der AvD-Vertreter, anders als die anderen beiden Pannenhelfer, nicht einmal die richtigen Prüfapparaturen dabei gehabt habe.

Das Ende einer Zufallsstichprobe. Aber sie passt in das Bild, das wir bei den weiteren Recherchen zu Größe und Organisation der drei Pannendienst-Organisationen gewonnen haben:

Der ADAC hatte nach eigenen Angaben 4,1 Millionen Einsätze in 2011 – die ACE-Helfer rückten 100.000-mal aus. Der AvD machte dazu keine Angaben.

Laut ADAC verfügt er über knapp 1.800 clubeigene Pannenhelfer, ein Drittel davon sind Kfz-Meister. Alle müssen viermal im Jahr zur Schulung. ACE und AVD arbeiten mit Vertragswerkstätten zusammen. Auch für deren Pannenhelfer müssen Schulungen nachgewiesen werden; eine feste Zahl gibt es aber nicht.

Ein Urteil über die Retterqualitäten von ACE und AvD wollen wir uns an dieser Stelle nicht erlauben; den ADAC haben wir – von Schwächen im Kleingedruckten des Auslandskrankenschutzes abgesehen – als verlässlich erlebt.

3. Check: Tester

Ein Cent Rabatt pro Liter an der Tankstelle – das klingt nicht schlecht. Den bekommen ADAC-Mitglieder bei Shell. Was könnte es daran auszusetzen geben? Ferdinand Dudenhöffer, Professor für Automobilwirtschaft an der Universität Essen-Duisburg, hat einen Einwand: »Ich kritisiere das Programm mit Shell, weil der ADAC pausenlos die Autofahrer aufruft, bei freien Tankstellen zu tanken, weil er pausenlos gegen die Mineralölindustrie wettet – und dann auf der anderen Seite scheinheilig zu seinen Mitgliedern geht und sagt: Tankt bei Shell – dann kriegt ihr einen Cent geschenkt.«

Kann der ADAC da unabhängig bleiben? Zumal er zig weitere Partner hat, die den Club finanziell unterstützen oder seinen Mitgliedern Vorteile bieten. Während dieser gleichzeitig alles Mögliche testet: Raststätten, Tunnel, Parkhäuser, Werkstätten, Rodelbahnen, Badeseen. Und dabei oft: Produkte seiner Partner.

Bemüht um Perfektion

Wir testen den ADAC als Tester. Nicht, indem wir seine Kompetenz in Frage stellen – von der hatten wir uns schnell überzeugt. In der Branche genießt der ADAC hohes Ansehen; Stiftung Warentest beispielsweise kooperiert mit ihm bei Autoreifentests. Die sind offenbar so aufwändig, dass sich eine Organisation sie alleine nicht leisten mag.

Letzte etwaige Zweifel an der Qualifikation räumt ein Besuch des ADAC-Testzentrums im bayerischen Landsberg aus. Hier gibt es Chemielabore, z. B. für Schadstoffuntersuchungen bei Obermaterialien von Kindersitzen, einen Prüfstand zur Ermittlung des Spritverbrauchs von Autos oder etwa die Crash-Test-Halle. Dort werden wir Zeuge eines Kindersitztests.

Aus eigener Erfahrung wissen wir, wie wichtig es ist, Vergleiche so zu gestalten, dass die Voraussetzungen unverändert bleiben. Beim ADAC weiß man das offenbar auch – Testleiter Andreas Ratzek erklärt uns, wie er beispielsweise beim Einbau der Kindersitze vorgeht: »Wir haben Untersuchungen gemacht, wie fest denn Eltern üblicherweise anzie-

hen.« 150 Newton habe man ermittelt, berichtet Ratzek, und »da wir alle Sitze gleich fest einbauen müssen, ziehen wir bei jedem Sitz mit genau 150 Newton«.

Darin platzieren die ADAC-Tester einen neun Kilo schweren Dummy – das Gewicht entspricht dem eines einjährigen Kindes. Um ihn herum als Ersatz für die Karosserie ein ADAC-Eigenbau, der ein wenig an ein Auto ohne Türen erinnert. Der wird anschließend auf einer Schiene gegen eine Wand geschleudert, so wie bei einem echten Crash bei gut Tempo 50.

46 Kindersitzmodelle testete der ADAC allein in 2012. Alle exakt nach demselben Prinzip. Übersteht ein Sitz den Crash-Test nicht, muss zur Bestätigung des Ergebnisses ein zweiter Sitz desselben Modells her. Beeindruckend.



© WDR

ADAC-Testleiter Andreas Ratzek bei den letzten Vorbereitungen.

ADAC-Partner bevorteilt?

Doch Kompetenz schützt vor Schwäche nicht. Etwa, weil man Geschäftspartnern mit einem schlechten Urteil nicht wehtun möchte. Wir schauen uns die ADAC-Tests von Partnern an, bei denen wir eine besonders lukrative Kooperation vermuten. Zum Beispiel

stellt Opel seit Jahren 44 Fahrzeuge für ein Verkehrssicherheitsprogramm des ADAC zur Verfügung. Der Reifenhersteller Michelin unterstützt mehrere Fahrsicherheitszentren.

Wir prüfen, wie Produkte etwa von Opel oder Michelin in der Club-Zeitschrift des ADAC, der *Motorwelt*, abgeschnitten haben – und vergleichen die Ergebnisse, soweit möglich, mit denen in zwei weiteren großen Automobilzeitschriften: *Auto, Motor und Sport* und *AutoBild*. Jeweils die Jahrgänge aus 2011 und 2012. Die Bewertungssysteme sind unterschiedlich – wir haben versucht, sie vergleichbar zu machen.

Etwa beim Opel Corsa 1,3 CDTi: Er schnitt am besten ab bei *AutoBild*. Nicht ganz so gut bewertete die *ADAC Motorwelt*, noch etwas schlechter *Auto, Motor und Sport*.

Oder der Opel Astra 2,0. Er kam in der *Auto, Motor und Sport* am besten weg. Die *ADAC Motorwelt* liegt wieder in der Mitte, danach diesmal die *AutoBild*.

Auch bei den Tests von Michelin-Reifen entdecken wir keine Auffälligkeiten. Nach der Auswertung von rund 500 Tests und Berichten spricht nichts dafür, dass der ADAC seine Kooperationspartner besonders gut wegkommen lässt.

Kompetent und glaubwürdig – als Tester ist der ADAC für uns überzeugend.

4. Check: Fairness

Gelbes Auto, vier schwarze Großbuchstaben. Nach außen hin ist der ADAC einheitlich. Doch das täuscht. Der ADAC bezahlt beispielsweise für die gleiche Arbeit unterschiedlich. Das liegt auch daran, dass er regional in 18 Gaue aufgeteilt ist. Juristisch gesehen sind die Gaue eigenständige Arbeitgeber.

Für den wahren Brötchengeber halten wir dagegen den gesamten ADAC, der von der Münchener Zentrale aus gesteuert wird. Nicht nur, weil die Beschäftigten der Gaue für den ADAC bundesweit arbeiten – indem sie beispielsweise dessen Finanzprodukte verkaufen. Sondern weil de facto auch das Geld für ihre Gehälter von der Zentrale in München an die Gaue weitergeleitet wird.

Gibt es keinen Ärger, erweckt die ADAC-Spitze in München gern den Eindruck, die 2.600 Beschäftigten in den Gauen seien auch ihre Beschäftigten.

Szenen aus Nordbayern

Aber was ist, wenn es mal nicht so gut läuft? Wie in der Regionalverwaltung Nürnberg des ADAC Nordbayern – wo sich vor wenigen Jahren schier unglaubliche Szenen abgepielt haben sollen.

»Ich habe lange mit mir gerungen, ob ich diesen Schritt gehen soll«, schreibt im Februar 2010 eine Mitarbeiterin des ADAC Nordbayern an den Betriebsrat. Die Frau ist heute zum Schweigen verpflichtet – aber ihr Brief von damals liegt uns vor.

In ihrer Beschwerde schreibt sie von ständigen Obszönitäten ihres Chefs, einer Führungskraft: Wie er über die Erdanziehungskraft weiblicher Brüste schwadroniert, ihren Stringtanga bemerkt oder ungestraft Handyfotos von einem weiblichen Po gemacht habe.

Die Vorwürfe kommen in die Öffentlichkeit, von einem »Klima der Angst« ist die Rede, von »Sexismus«, Kollegen würden systematisch mürbe gemacht. Danach sollen sich die Mitarbeiter des ADAC Nordbayern einer Ombudsfrau anvertrauen können, anonym. Von rund 135 Beschäftigten werden das etwa 25 tun. Nicht gerade wenig. Doch was sie ihr erzählen, bleibt geheim. Ebenso der Bericht der Ombudsfrau darüber. Der landet offenbar unter Verschluss – und der ADAC Nordbayern erklärt die Krise für beendet.

Für den Journalisten Uwe Ritzer von der *Süddeutschen Zeitung*, der die Affäre ans Licht brachte, ein Unding: »Meine Begeisterung war in dem Moment tot, als ich erfahren habe, dass man den Leuten zwar sagte, ihr könnt euch an die Ombudsfrau anonym wenden, hinterher dann aber argumentiert hat, ja, es haben sich ja alle anonym an die Frau gewendet, und weil das ja anonym ist, können wir es nicht richtig überprüfen – und deswegen können wir damit eigentlich nichts anfangen.« Obwohl man natürlich auch mit anonymisierten Informationen etwas anfangen könnte.

Uns gegenüber lässt der ADAC Nordbayern erklären, man habe auf Wunsch der Mitgliederversammlung im April 2011 einen Schlusstrich gezogen, nachdem die Versammlung über »die Ergebnisse der Befragung« informiert worden war. Genauer wird der ADAC Nordbayern nicht.

Es lohnt sich aber noch aus einem anderen Grund, über besagte Hauptversammlung zu sprechen. Armin Kellner, seit mehr als 60 Jahren im ADAC, war damals dort auch ehrenamtlicher Mitarbeiter. Kellner kämpfte für die Aufklärung der Vorwürfe und wollte sie auf der Versammlung zur Sprache bringen. Er hatte zuvor einen Brief an die Spitze

des Gaus geschrieben, erzählt er. Darin habe er unter anderem geschildert, »wie es mir in einem Autohaus in Kulmbach passiert ist, wo ein Vorbeigehender an meinem ADAC-Stand gesagt hat: »Ihr seid ja kein Autoclub mehr – ihr seid ja ein Puff.«

Zur von Kellner geforderten Aufklärung kommt es auf der Hauptversammlung nicht. Dafür erhält Kellner quasi zeitgleich einen Brief der Gau-Spitze. Inhalt: Er ist draußen – seinen ehrenamtlichen Job los. Angeblich hatte er zu viel Fahrtkosten abgerechnet.

Zum Fall Kellner äußert sich der ADAC Nordbayern uns gegenüber nicht.

Vor fast drei Jahren schrieb eine Mitarbeiterin ihren verzweifelten Hilferuf. Seit gut zwei Jahren sind die Vorwürfe öffentlich. Mehrere Leute wie Armin Kellner, die aufklären wollten, arbeiten heute nicht mehr für den ADAC, Ehrenamtliche wie fest Beschäftigte. Die Führungskraft, gegen die sich die Hauptvorwürfe richteten, ist dagegen bis heute im Amt.

Eine Geschichte aus Nordbayern, die ziemlich wild klingt und bis heute ungeklärt ist. Eine Geschichte, von der auch die ADAC-Führungsspitze in München wusste. Warum konnte die nichts zur Aufklärung beitragen? Geschäftsführer Dr. Obermair gesteht im Interview ein, dass einiges beim ADAC Nordbayern alles andere als sauber gelaufen sei, spricht von einem »speziellen Thema mit Mitarbeitern« des Regionalclubs Nordbayern, das »auch eine arbeitsrechtliche und eine strafrechtliche Komponente« beinhalte.

Doch letztlich sei er machtlos: »Die Zentrale in München hat keine rechtliche oder satzungstechnische Handhabe, dem Regionalclub in Nordbayern in irgendeiner Form eine Anweisung zu erteilen. Es sind Hinweise gegeben worden, dass mit diesem Thema umgegangen wird, aus unserer Sicht sind auch entsprechende Maßnahmen eingeleitet worden und in Umsetzung. Und mehr kann die Zentrale in München zu diesem Thema nicht beitragen.«

Harry Roggow ist Gewerkschaftssekretär in Nürnberg. Er erinnert daran, wie besonders ADAC-Präsident Peter Meyer die Größe seiner Organisation herausstelle – Machtlosigkeit kauft er ihm da nicht ab: »Der Mann ist Präsident von einer Organisation, die in Deutschland mehr als 17 Millionen Mitglieder hat. Da kann mir niemand erzählen, dass es da keine Möglichkeiten gibt, in diesen haarsträubenden Geschichten auf die einzelnen Gae einzuwirken.«

»Totale Angstkultur«

Ein Einzelfall? Wir fahren nach Norden – in den Gau Niedersachsen/Sachsen-Anhalt. Unser Ziel ist eine Kneipe in Hannover. Hier treffen sich regelmäßig Menschen, die, wie sie sagen, fertiggemacht wurden. Sie haben den ADAC verlassen. Eine Frau spricht von einer »totalen Angstkultur«, die im Unternehmen geherrscht habe.

Johannis Mantziouras ist Betriebsratschef des ADAC-Gaus und der einzige Mitarbeiter, der sich offen etwas zu sagen traut. Er bestätigt dieses Bild: »Viel passiert ganz einfach telefonisch und meistens auch nach Feierabend, weil die Leute einfach nicht direkt auf den Betriebsrat zugehen wollen, um dann über ihre Wünsche, Ängste oder was auch immer zu sprechen. (...) Da wird dann Rat geholt – aber in der Regel auch mit der Bitte verbunden: >Behalt's für dich.<<

Andere erzählen, ohne namentlich genannt werden zu wollen, Führungskräfte hätten die Vorgabe bekommen, die Arbeit des Betriebsrats zu behindern. Der ADAC bestreitet das. Jedes Betriebsratsmitglied verwende beispielsweise auf sein Amt circa ein Viertel seiner Arbeitszeit.

Doch eine ehemalige Abteilungsleiterin, die anonym bleiben will, erklärt sogar an Eides statt, in Leiterrunden solche Vorgaben bekommen zu haben: »Betriebsratsarbeit ist nicht gewollt. (...) Ich sage Ihnen ein Beispiel: Wenn der Betriebsrat zu Seminaren wollte, dann sollten wir sagen: Das geht nicht aus betrieblichen Gründen. Oder wenn sich Betriebsratsmitglieder abgemeldet haben, um für den Betriebsrat tätig zu sein, dann sollten wir auch sagen: Das geht nicht, du wirst jetzt gebraucht, betrieblich.<

Die regionale Geschäftsleitung spricht von »böswilligen Unterstellungen«, es herrsche kein Klima der Angst. Verweist darauf, dass ein Beschäftigungsverhältnis im Schnitt 20 Jahre dauere. Trotzdem gibt es offenbar viel Streit. Und nicht jeder endet einvernehmlich. Seit 2008 war dieser Gau mit 136 Beschäftigten in über 80 Arbeitsgerichtsverfahren involviert.

Die Geschäftsführung versucht zu relativieren, indem sie darauf hinweist, lediglich 14 Mitarbeiter seien davon betroffen gewesen. Dennoch darf ein Anwalt, der viele dieser Arbeitsgerichtsverfahren betreute, nach wie vor öffentlich von einem »Angstmanagement« sprechen, das »totalitäre Züge« aufweise. Der Versuch des ADAC, gerichtlich gegen diese Aussage vorzugehen, scheiterte.

Wieder ungeklärte Mobbing-Vorwürfe, hinzu kommt der Vorwurf der Behinderung von Betriebsratsarbeit. Wieder fragen wir die ADAC-Führung in München, was sie dagegen

unternimmt. Die Antwort von Geschäftsführer Dr. Karl Obermair: »Wird Sie vielleicht nicht weiter überraschen, aber das, was vorher gegolten hat, gilt jetzt auch: In Niedersachsen gibt es Unruhe, so ähnlich wie das auch im vorherigen Regionalclub Nordbayern der Fall war. Auch da ist eine entsprechende Reaktion auf informeller Ebene erfolgt. Die Situation in Niedersachsen müssen die Kollegen aus Niedersachsen regeln.«

Obermair hat ein gutes Gewissen. Trotz ungeklärter Vorgänge in zwei Gauen, die an Grundfesten von Arbeitnehmerrechten rütteln. Und ist die ADAC-Spitze wirklich so machtlos wie behauptet, macht es das nicht besser. So oder so – für uns agiert der ADAC als Arbeitgeber zweifelhaft.

Vertrauen	übertrieben
Retter in der Not	verlässlich
Tester	überzeugend
Arbeitgeber	zweifelhaft

Zuschauerfragen

Die *Markenchecks* haben zum Glück viele kritische Zuschauer. Und kein Filmbeitrag ohne viel Post danach. Hier eine Auswahl der besonders häufig gestellten Fragen und die Antworten der Redaktion:

Wir haben mit der ADAC-Pannenhilfe negative Erfahrungen gemacht. Wie kamen Sie zu Ihrem Urteil?

Abweichende Einzelfälle wird es immer wieder geben. Auch bei unserem Check mit den drei liegengebliebenen BMW haben wir darauf hingewiesen, dass es sich nur um eine einzelne Stichprobe handelt – und auf dieser Grundlage im Übrigen kein Urteil über ACE und AvD gefällt. Unser Urteil über den ADAC fußte weit mehr als auf der positiven Einzelerfahrung auf den u. E. positiven Strukturen, die vom Grundsatz her einen verlässlichen Pannendienst gewährleisten sollten. Und darüber hinaus auf den insgesamt positiven Bewertungen der Versicherungsprodukte durch Stiftung Warentest.

Warum bekommen Gewerkschaften einen so breiten Raum in den Markenchecks?

Es liegt auf der Hand, dass wir uns bei Fragen der Fairness häufiger mit der Wahrung von Arbeitnehmerrechten beschäftigen. Da sind Gewerkschaften naturgemäß ein wichtiger Ansprechpartner und eine wichtige Informationsquelle.