

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Fernstudium-Anbieter 2015

Große Angebotsunterschiede – Service nur befriedigend – AGB oft Fehlanzeige – Testsieger erreicht „sehr gut“

Hamburg, 21.02.2015 – Zwischen 20 und 325 Lehrgänge – eklatante Angebotsunterschiede zeigte der aktuelle Test von zwölf Fernstudium-Anbietern auf, den das Deutsche Institut für Service-Qualität durchführte. Insgesamt erreichte nur ein Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“, drei waren „gut“ und fünf „befriedigend“. Ein Anbieter kam über ein ausreichendes Ergebnis nicht hinaus. Zwei weitere Unternehmen verweigerten Angaben und fielen so aus der Gesamtwertung.

In puncto Service war die Branche insgesamt befriedigend. Deutliche Defizite zeigten etwa die Internetauftritte der Unternehmen. Die Möglichkeit einer Online-Anmeldung boten nur sieben der zwölf Anbieter. Auch die Kostentransparenz ließ zu wünschen übrig: Eine Preisübersicht im Internet lieferte nur die Hälfte der Unternehmen, und die allgemeinen Geschäftsbedingungen – eigentlich ein Standard jeder Internetseite – stellte gar nur ein Drittel der Lehrgangsspezialisten zur Verfügung. Positiv dagegen: Bei allen Einrichtungen fanden Interessenten eine umfassende Darstellung der Lehrgangsinhalte und die Möglichkeit, Infomaterial online zu bestellen.

Besser war die Branche beim telefonischen Service aufgestellt: Die Wartezeit bis zur Gesprächsannahme lag im Schnitt unter acht Sekunden und war somit sehr kurz. Auch kam es zu keiner einzigen Falschaussage, was für die Kompetenz der Berater spricht. „Allerdings ließ in fast 30 Prozent der Telefonate die Freundlichkeit der Mitarbeiter zu wünschen übrig“, merkt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, an.

Erfreulich: Bei den Vertragsbedingungen zeigten sich die Unternehmen oft kundenfreundlich. Nur ein Institut fiel hier aus diesem Rahmen und erzielte ein nur ausreichendes Resultat. „Kostenlose Studienverlängerung, Preisgarantie während der Regelstudienzeit und die Möglichkeit einer kostenlosen Prüfungswiederholung waren eher die Regel als die Ausnahme“, lobt Marktforschungsexperte Markus Hamer. Unterschiede offenbarten sich dagegen bei den Mindestvertragslaufzeiten (zwischen einem und neun Monaten) und den Kündigungsfristen (zwischen vier und zwölf Wochen).

Ganz auf sich allein gestellt ist man übrigens auch im Fernstudium nicht. Neben möglichen Präsenzveranstaltungen versprachen alle getesteten Einrichtungen den Lehrgangsteilnehmern eine persönliche Betreuung im Vorfeld und auch im Studienverlauf.

Testsieger der Studie „Fernstudium-Anbieter 2015“ wurde ILS, Institut für Lernsysteme, das als einziges Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“ erzielte. Hauptgrund war das im Wettbewerbsvergleich umfangreichste und vielfältigste Lehrangebot. Auch die Vertragsbedingungen waren sehr kundenfreundlich gestaltet. Beim Service profilierten sich die Mitarbeiter besonders am Telefon mit freundlichen und verständlichen Beratungen. Zudem entstanden für Anrufer kaum Wartezeiten. Die Fernakademie für Erwachsenenbildung belegte mit einem guten Ergebnis Rang zwei. Eine Stärke des Unternehmens waren die Vertragsbedingungen, die etwa eine Kündigungsfrist von nur vier Wochen vorsahen. Das Unternehmen überzeugte zudem mit einem breiten Kursangebot und vielen Standorten für Präsenzveranstaltungen. Am Telefon

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

erhielten Interessenten nach kurzer Wartezeit kompetente Auskünfte. Den dritten Rang nahm die Hamburger Akademie für Fernstudien (HAF) ein, die neben einem sehr guten Ergebnis in der Angebotsanalyse auch im Servicebereich Telefon punktete. Anrufer mussten im Schnitt nur drei Sekunden warten, bis das Gespräch angenommen wurde. Die Beratung fiel überdurchschnittlich individuell und überwiegend vollständig aus. Den besten Service bot das IST-Studieninstitut (Gesamtergebnis: Rang fünf), das insbesondere mit einem sehr guten Internetauftritt überzeugte.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf bedeutende Fernstudium-Anbieter, die über ein umfangreiches staatlich geprüftes Studien- und Weiterbildungsangebot verfügten. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der einzelnen Websites ermittelt. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Zudem wurden je Unternehmen zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests durchgeführt. Darüber hinaus erfolgte eine Analyse des Lehrgangsangebots sowie eine Untersuchung der Vertragsbedingungen, bei der unter anderem die Mindestvertragslaufzeiten und Kündigungsfristen unter die Lupe genommen wurden.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.