

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Fernstudium-Anbieter 2017

#### **Umfangreiches Angebot, Service teils mit Schwächen – Testsieger ist die Fernakademie für Erwachsenenbildung**

**Hamburg, 27.02.2017** – Sich neben dem Beruf mit einem Studium weiter zu qualifizieren, liegt im Trend – auch das flexible und ortsunabhängige Fernstudium wird immer beliebter. Ein breites Kursangebot geht aber nicht immer mit gutem Service einher, und studieren sollte man vorab auch die Vertragsbedingungen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches 14 Fernstudium-Anbieter getestet hat.

#### **Große Bandbreite an Kursen**

Insgesamt erreichte die Branche ein gutes Ergebnis. Acht Fernstudium-Anbieter schneiden mit dem Qualitätsurteil „gut“ ab, fünf Institute mit „befriedigend“. Erfreulich sind insbesondere Umfang und Vielfalt des Lehrangebots. Im Schnitt kommt jeder Anbieter auf 144 verschiedene Studiengänge und Kurse aus den unterschiedlichen Fachbereichen, darunter Wirtschaft, Gesundheit, Recht und Informatik. Und trotz der geografischen Ferne können die Studierende persönliche Ansprechpartner kontaktieren.

#### **Lange Wartezeiten bei E-Mail-Anfragen**

Ausbaufähig ist der Service, der sich gegenüber der Vorstudie von 2015 zwar leicht verbessert hat, aber noch immer auf einem befriedigenden Niveau verharrt. Ein gutes Studiengangangebot geht nicht zwangsläufig mit einem guten Service per Telefon, E-Mail und Internet einher. Mängel zeigen sich vor allem im Bereich E-Mail: Interessenten warten im Schnitt knapp 34 Stunden auf eine Antwort. Diese fallen häufig unvollständig aus und gehen wenig auf individuelle Belange ein. Auch die Internetauftritte haben Schwächen: Zwar punkten viele Webseiten mit Informationen zu Lehrinhalten und Ablauf, doch oft sind die Seiten optisch wenig ansprechend und lassen vermeintliche Standards wie Glossar, Newsletter oder Lehrinhalte-PDFs vermissen. Am Telefon erhalten die Anrufer dagegen häufig ohne lange Wartezeit freundliche und strukturierte Auskünfte.

#### **Vertragsbedingungen sorgfältig prüfen**

Positiv fallen auch die oft kundenfreundlichen Vertragsbedingungen ins Gewicht. „Eine Verlängerung der Studienzeit oder eine Wiederholung der Prüfung ist meist kostenlos möglich“, betont Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Ein Wermutstropfen sind aber die oft langen Mindestlaufzeiten und Kündigungsfristen. Hamer rät: „Angehende Studenten sollten vor einer Buchung unbedingt die Vertragsbedingungen des favorisierten Instituts prüfen.“ Darüber hinaus lohnt sich ein Blick auf die Standorte für Präsenzveranstaltungen – je nach Anzahl und Lage kann die Anfahrt sonst einen Kostenfaktor darstellen.

#### **Die besten Anbieter**

Testsieger ist die Fernakademie für Erwachsenenbildung mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Vielfalt des Kursangebots ist mit am größten und die Akademie stellt mit die meisten Standorte in Deutschland zur Verfügung.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
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

Zudem profiliert sich der Anbieter durch den besten telefonischen Service. In puncto Vertragsbedingungen schneidet der Anbieter sehr gut ab, etwa dank kurzer Mindestvertragsdauer und kundenfreundlicher Kündigungsfristen.

Den zweiten Rang belegt ILS (Qualitätsurteil: „gut“). Das Institut punktet ebenfalls mit der Angebotsvielfalt. Von Wirtschaft über Literatur bis hin zu Tourismus – ILS bietet alle abgefragten Themenbereiche an. Der Internetauftritt ist gut strukturiert und bietet einen vergleichsweise hohen Informationswert. Die Vertragsbedingungen sind kundenfreundlich und beinhalten beispielsweise einen kostenlosen Probemonat.

Auf dem dritten Platz positioniert sich AKAD (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen ist in puncto Service führend. Die Website bietet die umfangreichsten themenbezogenen Inhalte und Features, wie zum Beispiel eine mögliche Online-Anmeldung und PDF-Downloads der Lehrinhalte. Die E-Mail-Antworten gehen individuell auf die Anfragen ein, und die Vertragsbedingungen sind sehr kundenfreundlich, etwa durch ein vierwöchiges Widerrufsrecht.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 14 bedeutende Fernstudium-Anbieter. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der jeweiligen Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 404 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. Zusätzlich wurden der Angebotsumfang und die -vielfalt, die Standortzahl und die persönliche Betreuung analysiert. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte eine Prüfung der Vertragsbedingungen der Unternehmen (Stichtag: 09.12.2016).

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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.