

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Schüleraustausch-Organisationen 2026

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH**

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0

info@disq.de

www.disq.de

Branche mit schwankender Service-Leistung, aber informativen Webseiten

Hamburg, 18.09.2026 – Tausende Jugendliche leben jedes Jahr Wochen oder Monate in einem fremden Land, um die dortige Kultur besser kennenzulernen. Doch bei welchen Schüleraustausch-Organisationen sind Familien wirklich gut aufgehoben? Eine aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv analysiert, wie es um die Beratungsleistung von 24 kommerziellen und gemeinnützigen Anbietern steht (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Serviceniveau im Durchschnitt gut

- **Gesamtniveau:** Die Schüleraustausch-Organisationen erzielen mit 71,6 Punkten ein gutes Gesamtergebnis. Dabei reichen die Qualitätsurteile von „sehr gut“ bis „ausreichend“ und zeigen damit erhebliche Service-Unterschiede.
- **Online-Service:** In diesem Teilbereich erhalten die Unternehmen den höchsten Durchschnittswert (74,8 Punkte). Die Webseiten liefern in der Regel umfangreiche Informationen und bilden einen guten ersten Anlaufpunkt.
- **Telefon-Service:** Hier gibt es starke Unterschiede in der Beratungsqualität. 30 Prozent der Telefonate waren beim ersten Anrufversuch nicht erfolgreich, in einigen Fällen wurde lediglich auf einen Rückruf verwiesen.

Bedarfsanalyse oft zu knapp

Häufig fallen Antworten sowohl am Telefon als auch per Mail zu wenig bedarfsgerecht aus. Zwar bleiben Mitarbeitende meist freundlich und tätigen stets korrekte Aussagen, dafür gestalten sie die Bedarfsanalyse in 63,2 Prozent der Telefonate und in 41,9 Prozent der E-Mails zu knapp.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ:

„Etwa ein Drittel der Anrufe blieb bei unserem ersten Anwahlversuch unbeantwortet. Zudem gab es bei kaum einem Anbieter eine E-Mail-Empfangsbestätigung. Da Schüleraustausch-Organisationen in der Regel eine junge, digital sehr affine Zielgruppe haben, würden sich Chat-Optionen auf den Webseiten gut anbieten, das nutzen bislang nur vereinzelte Anbieter. Dadurch könnte der Druck auf Hotlines und E-Mail-Posteingänge entschärft werden und Interessenten hätten direkt Kontakt zu Service-Mitarbeitern.“

Die drei besten Schüleraustausch-Organisationen

1. Partnership International (Qualitätsurteil: „sehr gut“)

- Einziger Anbieter mit einem „sehr guten“ Gesamtergebnis: Spitzenreiter unter den gemeinnützigen Organisationen
- Platz eins in den Servicebereichen Telefon und E-Mail: Besonders kompetente Beratung am Telefon, E-Mail-Anfragen wurden alle beantwortet

- Ansprechende Webseite: Sehr gute, intuitive Bedienbarkeit und viele spezielle Informationen

2. Do it Education (Qualitätsurteil: „gut“)

- Erster Platz unter den kommerziellen Anbietern, insgesamt Top 5 in sämtlichen Servicebereichen
- Gute E-Mail-Bearbeitung: Antworten gingen im Schnitt nach nur zwei Stunden ein
- Service am Telefon punktet: Sämtliche Beratungen waren korrekt, vollständig und strukturiert

3. Open Door International e.V. (Qualitätsurteil: „gut“)

- Top 3 beim Online-Service: Sehr guter Umfang an grundlegenden Inhalten, inkl. AGB, FAQ und Newsletter
- Guter Telefon-Service: Auskünfte wirken glaubwürdig und direkt
- E-Mail-Service freundlich: Alle Antworten waren hilfsbereit

Weitere Anbieter von Schüleraustausch-Organisationen (alphabetisch): AFS*, AIFS Educational Travel, ASSE, Ayusa-Intrax, Camps International, DFSR, Experiment e.V.*, GLS Sprachenzentrum, HiCo, IE International Experience*, ISKA, IST, Kulturwerke Deutschland, MAP, Rotary Jugenddienst Deutschland*, Stepin, Switch You, Travel Works, Treff Sprachreisen, Xplore und YFU*.

* gemeinnützige Organisation

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte von Mai bis August 2026 insgesamt 24 Schüleraustausch-Organisationen, 17 davon kommerzielle und sieben gemeinnützige Anbieter. Die Messung konzentrierte sich auf den Service und erfolgte durch geschulte Testpersonen mittels

- 264 Analysen des Online-Service (24 Analysen der Internetauftritte und 240 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer),
- 240 Analysen der telefonischen Kontaktqualität (10 je Anbieter)
- und 240 Analysen der E-Mail-Beantwortung (10 je Anbieter).

Insgesamt flossen 744 Servicekontakte in die Auswertung ein, 31 je Anbieter. Im Fokus standen die Bereiche Online-Service, telefonischer Service und Service per E-Mail.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Jasmin Deiter
Projektmanagerin Kommunikation & Marktforschung
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: j.deiter@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. Über 2.000 geschulte Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.

Geschäftsführung:
Bianca Möller

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Judith Klose, Catja Stammen

St-Nr. 43/709/01487
Amtsgericht Hamburg HRB 97297