

"Feministische unter der Lupe"

TA
4.9.70

INFO-PARTNER



Fernlehrinstitute unter der Lupe

SKS untersuchte das Geschäftsgebaren von 31 Firmen / Von Marlies Strech-Widmer

Die Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) prüfte bisher 37 Marktartikel auf Preis und Qualität, vom Haarspray über das Herren-Nylonhemd bis zum Farbfernsehgerät. Mit ihrer jüngsten Untersuchung wagte sie sich an ein besonders heißes Eisen: die Fernlehrinstitute. Misstrauisch gemacht durch Reklamen wie »In Kürze doppelter Verdienst«, beunruhigt durch die Berichte überlopelter Kursteilnehmer, nahm die Stiftung 31 solcher Institute unter die Lupe. Allerdings – und das bedeutet eine wesentliche Einschränkung – prüfte sie nur das Geschäftsgebaren der Firmen, nicht aber die Qualität der angebotenen Lehrgänge.

Wie ging man bei der Untersuchung vor? Unter der Leitung von Dr. Jacques Vontobel (Sozialpsychologe, Grüningen ZH) wurden im Winter 1969/70 ein paar »Strohmänner« (auch »Strohfrauen«) eingesetzt. Sie wandten sich als potentielle Kursteilnehmer an die Fernlehrinstitute, liessen sich mündlich und schriftlich über die Teilnahmebedingungen aufklären, stellten Fragen, wie sie jeder Interessent stellen könnte – nur dass sie sich dabei an einen ziemlich genau definierten Fragenkatalog hielten.

Dass der Begriff »Fernlehrinstitute« etwas unscharf ist, sei nebenbei erwähnt. In den Fernlehrinstituten finden nämlich zuweilen auch sogenannte Nahkurse (Samstag-Seminare etc.) statt. Eine weitere Einschränkung: Institute, die lediglich programmiertes Lehrmaterial vertreiben, ohne die Aufgaben und Uebungen der Teilnehmer zu korrigieren, wurden in die Untersuchung nicht einbezogen.

Zwanzig (wunde?) Punkte

Geprüft wurden die Fernlehranstalten in zwanzig Punkten, die sich da und dort als »wunde Punkte« erwiesen:

1. Finden Vertreterbesuche statt? Oft erfolgen diese unaufgefordert auf eine erste »Bitte beim Institut um Informationsmaterial hin.

2. Werden »Erinnerungsbriefe« verschickt? Wenn ein Institut zwei- oder dreimal hintereinander zu diesem Mittel greift, wird das meist als lästig empfunden.

3. Ist der Preis aus dem Informationsmaterial klar ersichtlich?

4. Ist eine konkrete Umrechnung der Gesamtkosten möglich?

5. Sind zusätzliche Anschaffungen klar ersichtlich? (Die Punkte 3, 4 und 5 hängen zusammen.)

6. Genügt das schriftliche Informationsmaterial? Gewisse Institute, die mit Vertretern arbeiten, haben überhaupt nichts Schriftliches verfügbar.

7. Verspricht das Informationsmaterial zuviel? Einige Fernlehrinstitute vertreiben suggestiv-übertriebende Broschüren.

8. Wird mit Dankbriefen geworben? Die Methode ist besonders dann fragwürdig, wenn sich die Briefschreiber nicht identifizieren und sich die Echtheit der Briefe nicht nachprüfen lässt.

9. Erfordert der Fernkurs eine Mindestvorbildung? Bei Elementarkursen sind entsprechende Angaben nicht nötig, wohl aber bei anspruchsvollerem Lerngebieten.

10. Anforderungen des Fernkurses an den Arbeitscharakter? Der Fernkursteilnehmer sollte wissen, wieviel Aufwand von ihm etwa erwartet wird.

11. Vorherige Einsicht in die Lehrunterlagen möglich?

12. Erfährt man, wer der Autor des Fernkurses ist?

13. Wer ist der Fernkurslehrer bzw. -korrektor?

14. Wie wird korrigiert? Im besten Fall ist die Korrektur nicht nur mit einer Qualifikation, sondern auch mit Beratungen und Repetitionskursen verbunden.

15. Wie lange dauert die Korrektur?

16. Wird ein Diplom erteilt? Einige Fernlehranstalten lassen Abschlussprüfungen im Institut, andere zuhause ohne Aufsicht schreiben. Eine Firma erteilt »gar Diplome« ohne Prüfungen; wieder andere begnügen sich mit einem Teilnahmeattest. Am besten lassen sich natürlich jene Kurse kontrollieren, deren Absolventen eine offizielle Prüfung (Kaufmännischer Verein, Eidg. Matura) ablegen.

17. Sind beim Institut Angaben über die Zahl der Absolventen erhältlich?

18. Gibt es Angaben über den Anteil der Kursabbrüche und Prüfungserfolge?

19. Ist der Fernkurs nach Ablauf von sechs Monaten bedingungslos kündbar? Gesetzliche Vorschriften bestehen bis jetzt nicht.

20. Kann der Fernkurs auch vom Institut gekündigt werden?

Qualität und Preiswürdigkeit nicht geprüft

Mit der Abklärung der zwanzig Kriterien ging es der Stiftung für Konsumentenschutz vor allem darum, Normen für ein seriöses Geschäftsgebaren zu finden. Die Qualität der Fernkurse im engen Sinn wurde dagegen nicht geprüft. Wie gut ist das Lehrmaterial? Hält es sich auf dem neuesten Stand?

Profitiert der Kursteilnehmer in der Praxis so viel, wie ihm versprochen wurde? Kaum zu schlüchten ist ferner der Streit, welche Methode die wirksamste sei: der reine Fernunterricht (mit konventionellem oder programmiertem Lehrmaterial) oder eine Verbindung von Fern- und Nahunterricht... Die Abklärung solcher Fragen – sie setzt grossen personellen und finanziellen Aufwand und höchste Sachkenntnis voraus – bleibt einer Institution vorbehalten, die noch geschaffen werden muss.

Auch die Preiswürdigkeit der Fernkurse wurde nicht untersucht, sondern lediglich die Frage abgeklärt, ob die Kosten deutlich genug angegeben werden.

den. Eine weitergehende Kontrolle, so scheint uns, wäre hier ebenfalls wünschenswert. Die Weiterbildung der Schulentlassenen und Erwachsenen wird heute weitgehend durch private Institute betrieben; die ständig wachsende Nachfrage lockte aber einige Unternehmen auf den Plan, die kaum in pädagogischer, dafür um so mehr in finanzieller Hinsicht an Fernkursen interessiert sind. Die Idee des Fernunterrichts lässt sich leider besonders gut zur extremen Geschäftsmacherei missbrauchen.

So wurde die Auswertung vorgenommen

Jedem Leser wird bei der Durchsicht der zwanzig geprüften Punkte auffallen, dass sie von unterschiedlichem Gewicht sind. Das berücksichtigte auch die Stiftung für Konsumentenschutz bei ihrer Auswertung. Während die Punkte 5, 18 und 20 überhaupt ausser acht gelassen wurden, weil hier nicht genügend differenziert werden konnte, wogen die folgenden Faktoren besonders schwer:

- Schlechte Erfahrungen mit Vertretern
- Vage Preisangaben
- Kein schriftliches Informationsmaterial vorhanden
- Informationsmaterial in suggestiv-übertriebenem Stil
- Vorherige Einsicht in die Lehrunterlagen nicht möglich
- »Diplom« ohne jede Prüfung
- Der Fernkurs ist nach sechs Monaten nicht bedingungslos oder gar nicht kündbar.

Vertreterbesuche und Kündbarkelt

Man könnte nun auch noch (vielleicht mit Recht) darüber streiten, ob diese Schwerpunkte richtig gesetzt

sind. Gewisse Institute werden es leicht machen, ihre Vertreter seien wirkliche Berater, die etwas von Fernunterricht verstehen. Die Erfahrungen der »Strohmänner« b. w. potentiellen Kursteilnehmer waren allerdings anders: Viele Vertreter erschienen unangemeldet oder drängten auf ein bestimmtes Besuchsdatum; sie ließen den Kunden nicht zu Wort kommen und nahmen ihn bei seinen Minderwertigkeitsgefühlen sie machten vage, unverbindliche Angaben, sprachen zu schnell und lassen dem Interessenten zu wenig Zeit, um die gezeigten Unterlagen richtig zu

Fernunterricht

TA
to/so/ot

... der Vertragsabschluss, über sie die Kurskosten nur am Kande und in bagatellisierender Weise erwähnten. Ihr Verhalten versteht sich leichter, wenn man weiß, dass viele von ihnen auf Provisionsbasis arbeiten - im ganzen scheinen Vertreter jedoch im Schwinden zu sein, nur jedes dritte bis vierte Institut reagiert auf die Anfrage des »Strohmänner« unaufgefordert mit einem Vertreterbesuch.

Am ernstesten ist wohl die Forderung zu nehmen, dass alle Fernkurse, die zwölf Monate und langer dauern, nach Ablauf von sechs Monaten kündbar sein müssen. Bei einigen Instituten ist das nicht oder nur dann möglich, wenn das Einkommen unter dem Existenzminimum liegt oder wenn man ein ärztliches Zeugnis erbringt. Zu den vielen merkwürdigen Erfahrungen, die bei der Untersuchung gemacht wurden, gehörte auch die, dass telefonische Auskunft und Prospektangaben in Sachen Kündbarkeit nicht übereinstimmen.

Geht nun das Gerangel weiter?

Die Studie der Stiftung für Konsumentenschutz wird dem Gerangel der Fernlehrinstitute untereinander neuen Auftrieb geben. Wie heftig die Konkurrenz ausgetragen wird, geht nicht zuletzt aus den Gerichtsakten hervor. Ein paar Beispiele: Vor einiger Zeit gewann die Akademikergemeinschaft einen Prozess gegen das damalige Institut Akademos in Luzern, weil die Namen einander zu ähnlich seien; Akademos zog den kürzeren und nennt sich seit 1969 »Institut für programmierten Unterricht« (IPU). Die Rache folgte auf dem Fuss, indem das IPU einen Prozess gegen die Akademikergemeinschaft anstrengte, weil deren Name irreführend sei. Es handle sich nicht - wie die Benennung vermuten lasse - um eine Mehrheit von Akademikern, die sich zu einem bestimmten Zweck zusammengeschlossen habe, wenn möglich mit gemeinnützigem Charakter. Beim Zürcher Handelsgericht kam das IPU mit diesen Argumenten durch, doch wird sich noch das Bundesgericht damit zu befassen haben.

Der Antrag der Rechtsanwaltschaft der Stiftung Konsumentenschutz, die die Untersuchung der Fernunterrichts-Institute in die Hand genommen hatte, wurde vom IPU abgewiesen. Der IPU warf dem Rechtsanwalt vor, er habe die Untersuchung nicht eingehalten und die Rechte des Akademikerinstitutes verletzt. Ganz anders hat der Rechtsanwalt geurteilt: ohne die Aktionen des IPU könne seine Arbeit nicht fortgeführt werden. Er schreibt: »Ich kann Ihnen nicht mehr widersprechen, dass

... eben diese Art von Praxis ...
... werden, dass sie entdeckt werden ...
... und sie werden unter keinen Umständen ...

Die Forderungen der Stiftung für Konsumentenschutz an die Fernlehrinstitute lassen sich auf drei Hauptpunkte reduzieren:

- **Der Entschluss zum Fernkurs muss frei gefasst werden können.**
- **Es müssen genügend Auskünfte über den Kurs bestehen.**
- **Die Kurse müssen kündbar sein.**

werb hätte es sich gehandelt, wenn sie mit Namen hervorgetreten wäre.

Wir wollen dem Resultat der gerichtlichen Untersuchung nicht vore greifen. So viel aber sei vermerkt, dass die von der »Aktion sauberer Fernunterrichts« propagierten Punkte - »Unterschreiben Sie niemals einen Fernkursvertrag in Anwesenheit eines Vertreters, »Senden Sie den unterschriebenen Fernkursvertrag (Anmeldeung) nur per Post etc., »Unterschreiben Sie nur einen Fernkursvertrag, der ohne alle Einschränkungen auf jedes Semesterende kündbar ist« - auch im »Ehrenkodex« der Stiftung für Konsumentenschutz enthalten sind ohne dass personelle Verbindungen zwischen den beiden Institutionen festgestellt werden konnten.

Zum Ziel ihrer Untersuchung hält die Stiftung fest: »Der vorliegende Test beweckt nicht primär eine Entlarvung unseriöser arbeitender Fernlehrinstitute. Sie möchte darum vermehr einen konstruktiven Beitrag an die Erstellung von Normen für ein seriöses Geschäftsgebaren auf dem Gebiete des Fernkurswesens leisten. Wenn sich einige der geprüften Institute vermehrt an diesen Mindestanforderungen orientieren, dann hat der Test seinen Zweck erfüllt. Es wäre zu wünschen, dass gewisse elementare Normen (z.B. Kündigungsmöglichkeit) auch in gesetzlichen Bestimmungen verankert werden könnten.«

Der ausführliche Untersuchungsbericht ist für 3 Franken bei der Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, 3007 Bern, zu beziehen (Postsparkonto 30-24251).

Die Resultate der SKS-Untersuchung

Wie ist das Geschäftsgebaren der Fernlehrinstitute einzustufen? Die Stiftung für Konsumentenschutz bildete vier Gruppen:

Ohne Vorbehalte zu empfehlende Institute (insgesamt 10): Akademie für angewandte Psychologie, Zürich; Akademikergemeinschaft, Zürich; Institut für Management und Kaderausbildung, Zürich; Schweizerische Arbeiterbildungszentrale, Bern; Schweizer Fernsehen Telekolleg, Zürich; Institut für Berufsbildung AG, Zürich, Bern und Basel; Technisches Lehrinstitut Onken, Kreuzlingen; Schweizerisches Institut für höhere kaufmännische Bildung, Zürich; Ferngymnasium (Institut für Erwachsenenbildung), Zürich; Institut Kängler, Zürich.

Mit geringen Vorbehalten zu empfehlende Institute (8): Institut Domi pour l'enseignement par correspondance, Lausanne; Lehrinstitut Dr. J. Jost, Luzern; Institut für programmierten Unterricht, Luzern; Gesellschaft für graphologischen Fernunterricht, Zürich; Institut de Langues SA, Genf; Emil Oesch-Verlag AG, Thalwil; Poehlmann-Institut, Zürich; Studiengemeinschaft Darmstadt, Beratungsstelle Zürich.

Mit grossen Vorbehalten zu empfehlende Institute (6): Cosmophone School Ltd., Zürich; Institut Gisem, Zürich; Josef Hirt Institut für optimale Arbeits- und Lebensgestaltung; Institut der höheren Berufsbildung, Zürich; Kaufmännisches Lehrinstitut, Zürich; Institut Moessinger, Zürich.

Nicht zu empfehlende Institute (7): Famous Artists School, Zürich; Institut H. G. Hofmann, Zürich; Verlag F. Kunz, Zürich und Geroldswil; Institut Maton, Zürich; Natürliche Sprachtechnik Eduard Ritter, Zürich; Verlag H. Ulrich, Zürich; Visaphon-Studio, Olten.

=)

TP

0/50/ot