

Fernunterricht

"Ferninstitute unter der Lupe"

TA

4.9.70

INFO-PARTNER



010150

# 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 übertölpelter 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, Grünigen 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 Übungen 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-übertreibende 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 anspruchsvolleren 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 Prüfungsmisserfolge?

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 engeren 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 schlichten 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 Geschäftemacherei 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 Kündbarkeit

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

sind. Gewisse Institute werden poltend machen, ihre Vertreter seien wirklich Berater, die etwas von Fernunterricht verstehen. Die Erfahrungen der »Strohmänner« bzw. potentiellen Kursteilnehmer waren allerdings anders: Mehrere Vertreter erschienen unaufgefordert oder drängten auf ein bestimmtes Besuchsdatum; sie liessen den Kunden nicht zu Wort kommen und nahmen ihn bei seinen Minderwertigkeitsgefühlen; sie machten vage, unverständliche Angaben, sprachen zu schnell und liessen dem Interessenten zu wenig Zeit, um die bezogenen Unterlagen richtig zu

Fernunterricht

TA 70/09/04

über sie die Kurskosten nur am Kan-  
de und in bagatelhafter Weise er-  
wähnten. Ihr Verhalten verstösst sich  
leichter, wenn man weiss, dass viele  
von ihnen auf Provisionsbasis arbeiten.  
- Im ganzen scheinen Vertreter jedoch  
im Schwenden zu sein, nur jedes dritte  
bis vierte Institut reagierte auf die An-  
frage des »Strohmannes« unaufgefor-  
dert mit einem Vertreterbesuch.

Am ernstesten ist wohl die Forde-  
rung zu nehmen, dass alle Fernkurse,  
die zwölf Monate und länger dauern,  
nach Ablauf von sechs Monaten künd-  
bar sein müssen. Bei einigen Instituten  
ist das nicht oder nur dann möglich,  
wenn das Einkommen unter dem Exi-  
stenzminimum liegt oder wenn man ein  
ärztliches Zeugnis erbringt. Zu den vie-  
len merkwürdigen Erfahrungen, die bei  
der Untersuchung gemacht wurden, ge-  
hörte auch die, dass telefonische  
Auskunft und Prospektangaben in Sa-  
chen Kündbarkeit nicht übereinstim-  
men.

#### Geht nun das Gerangel weiter?

Die Studie der Stiftung für Konsu-  
mentenschutz wird dem Gerangel der  
Fernlehrinstitute untereinander neuen  
Auftrieb geben. Wie heftig die Konkur-  
renz ausgetragen wird, geht nicht zu-  
letzt aus den Gerichtsakten hervor.  
Ein paar Beispiele: Vor einiger Zeit  
gewann die Akademikergemeinschaft  
einen Prozess gegen das damalige Insti-  
tut Akademos in Luzern, weil die  
Namen einander zu ähnlich seien; Aka-  
demos 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 an-  
stregte, 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 zusammen-  
geschlossen habe, wenn möglich mit  
gemeinnützigem Charakter. Beim Zü-  
cher Handelsgericht kam das IPU mit  
diesen Argumenten durch, doch wird  
sich noch das Bundesgericht damit zu-  
befassen haben.

Stark bei der Jurisprudenz  
wurde die Sache, weil die Akademie  
gegen die IPU klagte. Die IPU wurde vom IPU  
wegen Verstoßes gegen das Bundesgesetz  
über den Fernunterricht und die  
Berufsbildung in der Schweiz (B. 1969)  
mit dem Grund, dass die Akademie  
nicht die Befugnisse der Akademie  
hatte, sondern nur die der IPU, verurteilt.  
Die IPU wurde zum Schadensersatz  
verurteilt.

**Die Forderungen der Stiftung für  
Konsumentenschutz an die Fernlehr-  
institute lassen sich auf drei Haupt-  
punkte 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 gericht-  
lichen Untersuchung nicht vorgreifen.  
So viel aber sei vermerkt, dass die von  
der »Aktion sauberer Fernunterricht«  
propagierten Punkte - »Unterschreiben  
Sie niemals einen Fernkursvertrag in  
Anwesenheit eines Vertreters«, »Sen-  
den Sie den unterschriebenen Fernkurs-  
vertrag (Anmeldung) nur per Post  
ein«, »Unterschreiben Sie nur einen  
Fernkursvertrag, der ohne alle Ein-  
schränkungen auf jedes Semesterende  
kündbar ist« - auch im »Ehrenkodex«  
der Stiftung für Konsumentenschutz  
enthalten sind ohne dass personelle  
Verbindungen zwischen den beiden In-  
stitutionen festgestellt werden konnten.

Zum Ziel ihrer Untersuchung hält die  
Stiftung fest: »Der vorliegende Test be-  
zweckt nicht primär eine »Entlarvung  
unseriös arbeitender Fernlehrinstitute«.  
Sie möchte damit vielmehr einen kon-  
struktiven Beitrag an die Erstellung  
von Normen für ein seriöses Geschäfts-  
gehaben auf dem Gebiete des Fern-  
kurswesens leisten. Wenn sich einige  
der geprüften Institute vermehrt an  
diesen Mindestanforderungen orien-  
tieren, dann hat der Test seinen Zweck  
erfüllt. Es wäre zu wünschen, dass ge-  
wisse elementare Normen (z. B. Künd-  
ungsmöglichkeit) auch in gesetzlichen  
Bestimmungen verankert werden könn-  
ten.«

Der ausführliche Untersuchungsbe-  
richt ist für 3 Franken bei der Stif-  
tung für Konsumentenschutz, Mon-  
bijoustrasse 61, 3007 Bern, zu be-  
ziehen (Postcheckkonto 30-24251).

## Die Resultate der SKS-Untersuchung

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

**Ohne Vorbehalte zu empfehlende  
Institute (insgesamt 10):** Akademie  
für angewandte Psychologie, Zü-  
rich; Akademikergemeinschaft, Zü-  
rich; Institut für Management und  
Kaderausbildung, Zürich; Schwei-  
zerische Arbeiterbildungszentrale,  
Bern; Schweizer Fernsehen Tele-  
kolleg, Zürich; Institut für Berufs-  
bildung AG, Zürich, Bern und Ba-  
sel; Technisches Lehrinstitut On-  
ken, Kreuzlingen; Schweizerisches  
Institut für höhere kaufmännische  
Bildung, Zürich; Ferngymnasium  
(Institut für Erwachsenenbildung),  
Zürich; Institut Klingler, Zürich.

**Mit geringen Vorbehalten zu  
empfehlende Institute (8):** Institut  
Dom pour l'enseignement par  
correspondance, Lausanne; Lehr-  
institut Dr. J. Jost, Luzern; Institut  
für programmierten Unterricht,  
Luzern; Gesellschaft für grapholo-  
gischen Fernunterricht, Zürich; In-  
stitut de Langues SA, Genf; Emil  
Oesch-Verlag AG, Thalwil; Poehl-  
mann-Institut, Zürich; Studien-  
gemeinschaft Darmstadt, Be-  
ratungsstelle Zürich.

**Mit grossen Vorbehalten zu  
empfehlende Institute (6):** Cosmo-  
phone School Ltd., Zürich; Institut  
Gisem, Zürich; Josef Hirt Institut  
für optimale Arbeits- und Lebens-  
gestaltung; Institut der höheren  
Berufsbildung, Zürich; Kaufmänni-  
sches Lehrinstitut, Zürich; In-  
stitut Moessinger, Zürich.

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

II

TR 70/09/0