



AK-Studie: Grobe Informationsmängel bei Weiterbildungs-Lehrgängen

Angaben über Abbruchquoten, Zeitaufwand oder allgemeine Geschäftsbedingungen fehlen oft

Diverse Anbieter preisen ihre Lehrgänge in glühenden Farben an, wenn es aber um handfeste Informationen zu Qualität, Kosten oder Vertragsbedingungen geht, werden sie oft schweigsam. Im Auftrag der AK haben „verdeckte TesterInnen“ des Österreichischen Instituts für Berufsbildungsforschung (öibf) 30 Weiterbildungs-Lehrgänge im Raum Wien unter die Lupe genommen und untersucht, wie es um die Informationsfreudigkeit der Anbieter tatsächlich bestellt ist. Die Ergebnisse sind ernüchternd: Informationen zu Kosten oder dem zeitlichen Aufwand sind oft mangelhaft und der persönliche Nutzen, den TeilnehmerInnen aus dem Kurs ziehen können, nicht ersichtlich. Alarmierend: Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen bei den Geschäftsbedingungen sind keine Seltenheit. Nur bei der Hälfte der Anbieter sind letztere überhaupt verfügbar. Die AK fordert deshalb ein Qualitätssiegel für Weiterbildungslehrgänge, das mehr Transparenz und Vergleichbarkeit sicherstellt.

Ausgangslage

In der österreichischen Erwachsenenbildung gibt es eine unüberschaubare Anzahl von mehrsemestrigen Weiterbildungslehrgängen, nicht nur an Universitäten und Fachhochschulen, sondern insbesondere von privaten Anbietern. „In den letzten Jahren sind kostenpflichtige Weiterbildungslehrgänge wie Schwammerl aus dem Boden geschossen“, sagt Ettl. „dabei einen Überblick darüber zu behalten, welche Lehrgänge es gibt und wie das Kosten-Nutzen-Verhältnis aussieht ist schier unmöglich“.

Die Arbeiterkammer war in den letzten Jahren immer wieder mit Klagen über mangelnde Information bezüglich Nutzen, Unterschieden von ähnlichen Angeboten, Kosten und Finanzierungsmöglichkeiten von Lehrgängen konfrontiert. Auch konsumentenrechtliche Aspekte waren immer wieder Gegenstand von Beschwerden (zum Beispiel unklare Stornobedingungen). Die AK hat deshalb untersucht, wie gut die einzelnen Anbieter InteressentInnen über ihre Angebote informieren.

Datengrundlage

Laut Statistik des Wissenschaftsministeriums gab es im Wintersemester 2007 allein an den öffentlichen Universitäten über 600 Lehrgänge mit rund 12.000 Studierenden. Im Wintersemester 05/06 studierten zudem ca. 3.000 Menschen in Lehrgängen universitären Charakters. Über die boomenden Lehrgängen von privaten Anbietern liegen keine Zahlen vor – von einem steigenden Trend in den letzten Jahren kann aber ausgegangen werden.

Insgesamt wurden vom öibf im Auftrag der AK 30 Bildungsangebote (die mindestens ein Semester dauern und im Wintersemester 2007/08 angeboten wurden) im Großraum Wien untersucht. Die Auswahl reicht von Kosmetik- und Sozialberatungsausbildungen über Kommunikationslehrgänge bis hin zu Managementlehrgängen mit Masterabschluss:

- + 6 Universitätslehrgänge
- + 4 fachhochschulische Weiterbildungslehrgänge
- + 10 Lehrgänge universitären Charakters
- + 10 Lehrgänge von privaten Anbietern

Geschulte TesterInnen ermittelten, welche vorab erhältlichen Informationen über Internet und Telefon für potentielle LehrgangsteilnehmerInnen zur Verfügung stehen.

Grobe Informationsmängel bei Kosten und Förderungen

Ein Drittel der Anbieter konnte selbst bei telefonischer Nachfrage keine genaueren Angaben zu den Kosten des Weiterbildungsangebotes (Kosten pro Unterrichtseinheit) oder potentielle Fördermöglichkeiten machen. Vergleichsweise am besten schneiden dabei die Lehrgänge an Universitäten ab. Über 60 Prozent informieren auf der Homepage, ein Viertel gibt zu dem Bereich zumindest auf telefonische Nachfrage Auskunft. Bei 46 Prozent der FH-Lehrgänge gibt es keine Informationen zu diesem Thema.

Tabelle: Keine Information zu Kosten und Fördermöglichkeiten:

Lehrgangstyp	Keine Informationen
Universitätslehrgänge	14 Prozent
FH-Lehrgänge	46 Prozent
Lehrgänge mit universitärem Charakter	32 Prozent
Andere Lehrgänge	38 Prozent
Gesamt	33 Prozent

Quelle: öibf, Rundungsdifferenzen möglich

Keine Angaben zum Preis-Leistungsverhältnis

In vielen Fällen konnte darüber hinaus kein eindeutiger Bezug zwischen den Kosten und der Leistung hergestellt werden. Die Kosten pro Unterrichtseinheit – als verlässliche Vergleichsbasis zwischen unterschiedlich langen Angeboten - waren in vielen Fällen nicht transparent. Tatsächlich schwanken die Kosten pro Stunde zwischen rund sieben und knapp über 100 Euro.

Tabelle: Übersicht über Kosten von hochschulischen und äquivalenten Lehrgängen der Weiterbildung (gerundet)

Anbieter	Direkte Kosten	Nebenkosten	Gesamtkosten
Universitäten	4.800,-- bis 7.700,--	100,-- bis 3.700 ,--	5.300,-- bis 10.900--
Fachhochschulen	1.100,-- bis 7.000,--	0,-- bis 4.500,--	3.800,-- bis 10.400--
Anbieter von LuC	4.800,-- bis 34.500,--	0,-- bis 4.100 ,--	5.000,-- bis 34.800--,
Sonstige Anbieter	1.000,-- bis 14.400,-- ,--	0,-- bis 1.800,--	1.000,-- bis 14.800--

Quelle: öibf, Angaben für die gezogene Stichprobe in Euro

Im Internet wird mit Informationen gegeizt

Generell erweist sich das Informationsangebot im Internet als mangelhaft. Besonders wenig Informationen gibt es darüber, in welcher Form die TeilnehmerInnen von der Weiterbildung profitieren. Nur ein Drittel der Anbieter machen dazu Angaben, nur rund 40 Prozent informieren online über konsumentenschutzrechtliche Fragen. 42 Prozent der Anbieter geben auf ihren Homepages keine Informationen über ihre Ausstattung und Qualität, die Inhalte des Lehrgangs preis. Am besten wurde online die Information über die zeitliche Lage und Struktur der Lehrgänge (62 Prozent) abgedeckt.

Undurchsichtige Geschäftsbedingungen lassen viele Fragen offen

Nur bei der Hälfte der Anbieter waren die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Kündigungs- und Rücktrittsmodalitäten sowie die Stornobedingungen verfügbar. Selbst auf Nachfrage konnten dazu keine hinreichenden Informationen bezogen werden. (Beispielsweise konnten rund die Hälfte der Anbieter keine Antwort auf die Frage geben, ob Schwangerschaften, schwere Erkrankungen oder Unfälle als Gründe für den Abbruch des Lehrgangs akzeptiert würden).

Bei konsumentenschutzrechtlichen Fragen haben die privaten Anbietern am häufigsten keine zufriedenstellende Auskunft gegeben.

Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen bei den Geschäftsbedingungen keine Seltenheit

Zusätzlich zur Transparenz über die Geschäftsbedingungen hat die Arbeiterkammer auch deren Rechtmäßigkeit überprüft. Dazu wurden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von 14 Anbietern, die sich vor allem an Erwachsene richten, geprüft. Von 421 geprüften Klauseln verstoßen nach Ansicht der AK 67 gegen gesetzliche Bestimmungen. Einzelne Klauseln beinhalten sogar mehrere Gesetzesverstöße. Die zwei „schlechtesten Verträge“ beinhalten jeweils neun gesetzwidrige Klauseln.

Abbruchquoten werden gern verschwiegen

Ähnlich verhält es sich mit Durchfalls- bzw. Abbruchsquoten, über die sehr häufig keine genaue Angabe am Telefon gemacht werden konnte, da die Ansprechpersonen, die „Zahlen nicht so genau im Kopf“ haben. Einige gaben an, dass es keine Durchfallsquoten gäbe oder dass sie „quasi null“ sind bzw. es „faktisch keine“ gibt. Wird über den Abbruch eines Lehrgangs gesprochen, so werden zumeist private oder berufliche Gründe dafür angeführt.

Oft fehlen realistische Zeitangaben

Der tatsächliche zeitliche Aufwand (workload) eines Lehrgangs wird im Internet nicht immer veranschaulicht. Denn die unmittelbaren Präsenzzeiten stellen nicht zwangsläufig den gesamten Aufwand dar. Nicht mitberechnet werden dabei etwa Lernphasen, Projektarbeiten, Praxisphasen oder Prüfungsvorbereitungen. Gerade für Berufstätige ist eine genaue Zeiteinteilung aber essentiell. Bei drei der ausgewählten 30 hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote konnte der tatsächliche Zeitaufwand nicht festgestellt werden. Bei den anderen Lehrgängen lag der angegebene Zeitaufwand bei insgesamt 150 bis 1.440 Stunden. Dazu kamen häufig zusätzliche zeitliche Aufwendungen, zum Beispiel für angeleitetes Selbststudium oder praktische Übungen im Ausmaß von bis zu 2.100 Stunden.

Über die zeitliche Lage und Struktur der Lehrgänge stellen private Anbieter überdurchschnittlich umfangreiche Informationen zur Verfügung. Auffällig wenige Informationen zur zeitlichen Lage und Struktur der Lehrgänge gab es dagegen auf den Webseiten der Fachhochschulen. Hier musste bei vielen Fragestellungen telefonisch nachgefragt werden und überdurchschnittlich viele Fragen blieben auch offen.

Der persönliche Nutzen, den TeilnehmerInnen aus dem Kurs ziehen können, ist oft nicht ersichtlich

Da die Weiterbildungslehrgänge in der Regel nicht als Selbstzweck absolviert werden, sondern die TeilnehmerInnen einen persönlicher Nutzen (Verbesserung der Positionierung am Arbeitsmarkt, Höherqualifizierung, Gehaltssteigerung, ...) erwarten, wurde auch diese Dimension in die Erhebung einbezogen. Bei den Fachhochschulen mussten mehr als die Hälfte der Fragestellungen zum individuellen Nutzen für potenzielle TeilnehmerInnen unbeantwortet bleiben. Bei den vier ausgewählten Fachhochschulen war vor allem die telefonische Beratung wenig ergiebig, Ansprechpersonen konnten auch bei mehrmaligen Versuchen nicht erreicht werden. Die privaten Anbieter lagen bei dieser Frage im Durchschnitt. Bei Universitäten und Anbietern von Lehrgängen universitären Charakters war die telefonische Beratung bezüglich des Nutzens eines Lehrgangs für die Teilnehmenden überdurchschnittlich gut.

Universitätslehrgänge schneiden in Sachen Information am besten ab

Von den untersuchten Anbietern schnitten die Universitätslehrgänge am besten ab. Sie hatten in den meisten untersuchten Bereichen das größte Informationsangebot. So boten sie am meisten Information über Ausstattung und Qualität des Anbieters. Nur 10 Prozent der Universitätslehrgänge konnten darüber online oder auf telefonische Nachfrage keine Angaben machen. Zum Vergleich: Rund doppelt so viele (22 Prozent) der privaten Anbieter wollten dazu keine Angaben machen. Auch über die Inhalte des Lehrgangs stellen Universitäten und Fachhochschulen online am meisten Informationen zur Verfügung. (65 bzw. 63 Prozent haben entsprechende Informationen auf ihren Homepages). Auch hier schneiden private Anbieter vergleichsweise schlecht ab – nur knapp über die Hälfte informieren online über die Inhalte der Lehrgänge. Insgesamt konnten mit Ausnahmen der Universitäten bei rund einem Viertel der Anbieter Informationen zu den Inhalten des Lehrgangs nicht eruiert werden.

Tabelle: Informationsangebote der Anbieter im Vergleich

Information	online	Telefonische nicht	
		Nachfrage	eruiert
Ausstattung und Qualität des Anbieters	58	24	18
Inhalt des Lehrgangs	58	21	21
Kosten und Förderungen	54	14	33
Zeitliche Lage und Struktur des Lehrgangs	62	17	21
Fragen des Konsumentenschutzes	39	28	33
Persönlicher Nutzen für Teilnehmende	30	36	33

Quelle: öibf, Rundungsdifferenzen möglich

Die AK fordert ein Qualitätssiegel für Weiterbildungslehrgänge:

+ Damit sich Menschen, die sich weiterbilden wollen, im Wildwuchs der Weiterbildungs-Lehrgänge besser zurechtfinden, fordert die AK ein Qualitätssiegel, das ausreichende Informationen zu Kosten und Leistungen eines Lehrgangs garantiert. Einbezogen werden sollen dabei Kriterien wie die gesamten Kurskosten inklusive Prüfungsgebühren, der Preis pro Unterrichtseinheit, Stornobedingungen und Informationen über den Nutzen für den Beruf.

Initiativen zur Schaffung eines solchen Qualitätssiegels sollen vom für die Erwachsenenbildung zuständigen Unterrichtsministerium in Kooperation mit dem Wissenschaftsministerium, in dessen Kompetenzbereich die Angebote an Universitäten und Fachhochschulen fallen, gesetzt werden.

+ Darüber hinaus muss von beiden Ministerien eine umfassende Strategie zur Qualitätssicherung bei Weiterbildungslehrgängen erarbeitet werden.