

Studienbericht zur Kundenzufriedenheit „Zweiter Gesundheitsmarkt 2021“

Einleitung, Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2021

Inhalt

Einleitung	3
Untersuchungsdesign.....	4
Ergebnisse und Rankings.....	5

Einleitung

„Wer nicht jeden Tag etwas Zeit für seine Gesundheit aufbringt, muss eines Tages sehr viel Zeit für die Krankheit opfern!“ (Sebastian Kneipp, Namensgeber der Kneipp-Medizin)

In der modernen, westlichen Gesellschaft sind viele einst drängende Probleme der Menschheit gelöst. Es gibt in der Regel für einen Jeden Schutz vor den Elementen, es gibt Trinkwasser und Nahrung in mehr als ausreichendem Maße, eine soziale Ordnung sowie eine gewisse Sicherheit vor Gefahren. Was trotz allen Fortschrittes jedoch nach wie vor ein Unsicherheitsfaktor ist, ist die eigene Gesundheit.

Es vergeht kaum eine Woche, in der man nicht von neuen Theorien zu den Zusammenhängen zwischen weitverbreiteten Missbefindlichkeiten und bestimmten Verhaltensweisen hört oder liest: Eine falsche Ernährung lässt Cholesterin und gesättigte Fettsäuren in ungesundem Maße ansteigen, langes Sitzen lässt die Muskulatur verkümmern und klemmt innere Organe ein, chronischer Stress erhöht neben dem Blutdruck und der Infektanfälligkeit auch sonst so ziemlich alles, was nicht erhöht sein sollte. Das Bewegungs- und Konsumverhalten der Menschen wird nicht mehr nur als solches und isoliert von anderen Bereichen des Lebens verstanden, sondern als wichtiger Einflussfaktor auf das eigene Wohlbefinden wahrgenommen.

Der Gedanke, selbst unmittelbaren Einfluss auf die eigene Gesundheit nehmen und Krankheiten vorbeugen zu können, bringt viele Menschen dazu, sich kritisch mit ihrem Verhalten im Alltag auseinanderzusetzen – zumal ein gesundheitsfördernder Lebensstil in der heutigen Gesellschaft von vielen Seiten propagiert wird: Politiker setzen sich für Nichtraucherschutz ein, Prominente werben für gesunde Ernährung, Arbeitgeber fördern die Teilnahme ihrer Mitarbeiter an Sportprogrammen und digitale Self-Tracker geben Aufschluss über die eigenen Vitalfunktionen. Viele Menschen sind dadurch heutzutage umfassend über die eigene Gesundheit sowie gesundheitsfördernde Maßnahmen informiert, setzen Letzteres im Rahmen ihrer Möglichkeiten um und fordern sie gegebenenfalls auch selbstbewusst ein. Aus dem Konzept „Gesundheit als das Gegenteil von Krankheit“ wurde „Gesundheit als ganzheitliches Konzept, das alle Bereiche des eigenen Lebens betrifft“. Grundgedanke ist dabei eben nicht mehr nur die Behandlung von Krankheiten, sondern Prävention und die Verbesserung der eigenen Lebensqualität durch einen gesunden Lebenswandel: Lieber jeden Tag etwas Zeit für die Gesundheit aufbringen, als eines Tages sehr viel Zeit für die Krankheit opfern.

Ein Schwerpunkt liegt dabei auf Präventionsleistungen, für die die Kosten von den Krankenkassen nicht oder nur teilweise abgedeckt werden. So ist ein Markt für privat finanzierte Produkte und Dienstleistungen rund um die Gesundheit entstanden: „Der Zweite Gesundheitsmarkt“. Dieser erstreckt sich von freiverkäuflichen Arzneimitteln und individuellen Gesundheitsleistungen vom Arzt bis hin zu Fitness- und Wellnessangeboten sowie bestimmten Ernährungsweisen.

Die Akteure und ihre Leistungen auf diesem Markt sind sehr heterogen und unterliegen keinen allgemeinen Kontrollinstanzen, die für Qualität garantieren könnten. Dadurch zeigt sich der Markt seinen Kunden als äußerst unübersichtlich. Eine Entscheidungshilfe bei der Auswahl von Leistungen und Produkten können die Erfahrungen bisheriger Kunden bieten.

In einer breit angelegten Untersuchung haben wir diese Kundenerfahrungen mit Anbietern auf dem „Zweiten Gesundheitsmarkt“ systematisch erfasst und sichtbar gemacht: Wie zufrieden sind die Kunden mit den unterschiedlichen Anbietern auf diesem stark und stetig wachsenden Markt?

Untersuchungsdesign

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die in Frage stehenden Untersuchungsobjekte (hier: Anbieter auf dem Zweiten Gesundheitsmarkt) als Kunde zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der Anbieter auf dem Zweiten Gesundheitsmarkt eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Anbieter auf dem Zweiten Gesundheitsmarkt.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Anbietern aus dem Zweiten Gesundheitsmarkt zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bei diesem Anbieter überhaupt Kunde / Nutzer war oder ist. Pro Anbieter wurden mind. 150 Kundenstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl auch niedriger sein. Insgesamt liegen hinter dieser Befragung 45.019 Kundenstimmen zu 248 Anbietern aus 21 unterschiedlichen Kategorien am Zweiten Gesundheitsmarkt: Day Spas, Ernährungs-/Diät-Apps, Fitness-Apps, Fitnessstudio (online), Fitnessstudio (stationär), Gesundheitsportale, Homöopathische Arzneimittel, Medizinische Hautpflege, Mikrobiom-Analyse, Mutter und Baby Fitness, Naturkosmetik, Online-Diätprogramme und -Diätcoaches, Online-Kochschulen, Online-Kochseiten, Online-Yoga, Raucherentwöhnungs-Kurse, Schadstoffarme Inneneinrichtung, Schlankheitsmittel, Sport- & Wellness-Hotels, Sportlernahrung, Thermen.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Produkten/Leistungen des Anbieters [...] ? Bitte beurteilen Sie aus eigener Kundenerfahrung in den letzten 24 Monaten.“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

- „begeistert“ (1)
- „sehr zufrieden“ (2)
- „zufrieden“ (3)
- „eher zufrieden“ (4)
- „eher nicht zufrieden“ (5)
- „nicht zufrieden“ (6)

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 6-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Skala je Anbieter auf dem Zweiten Gesundheitsmarkt berechnet.

Der Mittelwert (MW) errechnet sich aus den abgegebenen Stimmen wie folgt:

$$MW = \frac{\text{Summenprodukt (Wert der Skala \& Anzahl der Stimmen pro Anbieter)}}{\text{Summe (Anzahl gültiger Stimmen)}}$$

Ein Wert von 1 würde bedeuten, dass alle Kunden sich über diesen Anbieter auf dem Zweiten Gesundheitsmarkt begeistert äußerten. Ein Wert von 6 hingegen gäbe an, dass die befragten Kunden nicht zufrieden mit dem Anbieter auf dem Zweiten Gesundheitsmarkt wären.

Anhand der Mittelwerte der Anbieter auf dem Zweiten Gesundheitsmarkt wird ein Ranking über alle untersuchten Anbieter innerhalb der Branchen / Kategorien erstellt.

Ergebnisse und Rankings

Die Anbieter mit der höchsten Kundenzufriedenheit innerhalb einer Kategorie werden mit „BESTER“ gekennzeichnet. Anbieter auf dem Zweiten Gesundheitsmarkt, dessen Zufriedenheitswerte über dem Kategorienmittelwert liegen, werden mit „TOP“ ausgewiesen.

Day Spas

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Vabali Spa	2,65	BESTER
MeridianSpa	2,67	TOP
Shiseido Spas (Vitalhotel Alter Meierhof, Hotel Rosenalp, Hotel Sonnenalp)	2,69	TOP
Pürovel Spa & Sport (Swissôtel)	2,80	TOP
Liquidrom - Berlin	2,85	TOP
Nivea Haus	2,88	
Spa by Clarins	3,10	
Urban Spa	3,19	

Ernährungs- / Diät-Apps

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
EAT SMARTER	2,88	BESTER
FatSecret	2,95	TOP
WW (Weight Watchers)	2,98	TOP
FoodCheck	3,02	TOP
Lifesum	3,04	TOP
Trink Wecker	3,08	TOP
Abnehmen mit Genuss	3,09	TOP
Arise	3,10	TOP
GU Glyx	3,13	
CaloryGuard Pro	3,15	
Fooducate	3,17	
Noom	3,18	
Kalorien, Fett & Eiweißzähler	3,22	
YAZIO	3,38	
Lose it!	3,43	

Fitness-Apps

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
RunKeeper	2,84	BESTER
30 Tage Fitness Challenge	2,86	TOP
adidas Running by Runtastic	2,93	TOP
ratiopharm Rückenschule	2,95	TOP
Seven - 7 Minuten Training	2,96	TOP
JEFIT Workout	2,98	TOP
MapMyFitness (Under Armour)	3,01	TOP
Loox Fitness Planer	3,01	TOP
FitMit AOK	3,09	
Freeletics Gym	3,12	
EGYM	3,13	
Asana Rebel	3,15	
Sworkit Trainer	3,17	
komoot	3,20	
FITAPP	3,21	

Fitnessstudios - online

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
gymondo.de	2,76	BESTER
fitnessraum.de	2,82	TOP
myfitnessvideo.com	3,01	TOP
virtuagym.com	3,01	TOP
machdichkrass.de	3,02	TOP
bodyboom.de	3,03	TOP
machdichleicht.de	3,04	TOP
pur-life.de	3,05	TOP
pilatesandfriends.info	3,10	
freeletics.com	3,12	
boss-transformation.com	3,17	
mytraining.de	3,19	
das10wochenprogramm.de	3,20	
sophia-thiel.com	3,24	
fin.de	3,29	

Fitnessstudios - stationär

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Mrs. Sporty	2,76	BESTER
INJOY	2,78	TOP
Holmes Place	2,79	TOP
FitnessLOFT	2,80	TOP
Clever Fit	2,84	TOP
Fitness First	2,85	TOP
Easyfitness	2,87	TOP
FitX	2,89	TOP
Easy Sports	2,90	TOP
Kieser Training	2,91	TOP
FitnessKing	2,92	TOP
Bodystreet	2,97	TOP
Health City	3,08	
WOF World of Fitness	3,09	
Be Fit Fitness	3,10	
Power Plate	3,11	
McFit	3,12	
Just Fit	3,19	
Pfitzenmeier	3,30	
Körperformen	3,34	

Online-Gesundheitsportale

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
apotheken-umschau.de	2,81	BESTER
gesundheitsinformation.de	2,84	TOP
praxisvita.de	2,92	TOP
onmeda.de	2,97	TOP
netdokter.de	3,01	TOP
aponet.de	3,02	TOP
lifeline.de	3,05	
patienten-information.de	3,06	
gesundheit.de	3,17	
med.de	3,20	
gesundheitsportal-privat.de	3,24	
vitamet.de	3,25	

Homöopathische Arzneimittel

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Weleda Arzneimittel	2,95	BESTER
WALA Arzneimittel	3,08	TOP
ISO-Arzneimittel	3,13	TOP
Deutsche Homöopathie-Union	3,14	TOP
GUDJONS	3,19	
Dr. Zinsser	3,20	
ARCANA Arzneimittel-Herstellung	3,28	

Medizinische Hautpflege

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Linola	2,49	BESTER
Allpresan	2,52	TOP
Eucerin	2,55	TOP
Penaten	2,60	TOP
Kneipp	2,63	TOP
ISANA MED	2,64	TOP
Bepanthol	2,68	TOP
Ombia Med	2,68	TOP
Neutrogena	2,68	TOP
EUBOS MED	2,73	TOP
sebamed	2,75	TOP
Balea MED	2,76	TOP
Diadermine	2,92	
RAUSCH	2,93	
Louis Widmer	2,93	
Hametum	2,94	
BENEVI	2,99	
AVEO MED	3,02	
numis med	3,03	
LETI Dermatologie	3,11	

Mikrobiom-Analyse

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
medivere diagnostics	3,07	BESTER
Atlas Biomed	3,10	TOP
Zentrum für Humangenetik und Laboratoriumsdiagnostik Martinsried	3,14	TOP
Labor Dres. Hauss	3,22	
biovis´ Diagnostik	3,24	

Mutter und Baby Fitness

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
superMAMAFitness	2,74	BESTER
LAUFMAMALAUF	2,86	TOP
MamaWorkout	2,87	TOP
KANGA	2,91	
buggyFit	3,06	

Naturkosmetik

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Weleda Naturkosmetik	2,58	BESTER
Dr. Hauschka	2,68	TOP
lavera	2,76	TOP
Primavera	2,78	TOP
alva Naturkosmetik	2,78	TOP
Bioturm	2,79	TOP
Sante Naturkosmetik	2,81	TOP
CMD Naturkosmetik	2,81	TOP
Annemarie Börlind	2,82	TOP
Martina Gebhardt	2,83	TOP
Benecos	2,84	TOP
Bio Vegane Skinfood	2,88	
Logona	2,93	
Fair Squared	2,93	
Farfalla	2,96	
Luvos	2,97	
Lakshmi	3,01	
Speick	3,02	
Tautropfen	3,03	
SantaVerde	3,04	
i+m Naturkosmetik	3,07	

Online-Diätprogramme und -Diätcoaches

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
weightwatchers.de	2,84	BESTER
size-zero.de	2,92	TOP
bodychange.de	2,97	TOP
intueat.de	3,01	TOP
poundattack.de	3,06	
vidavida.de	3,09	
feelgoodcoach.com	3,10	
my-slimcoach.de	3,11	
x-days.de	3,22	

Online-Kochschulen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
herdblog.de	2,99	BESTER
kochstart.de	3,04	TOP
dervierheilig-kochschule.com	3,11	TOP
veggimaeggi.at	3,12	TOP
schuhbecks-video-kochschule.de	3,16	
kochart-akademie.de	3,18	
321kochen.tv	3,27	

Online-Kochseiten

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
chefkoch.de	2,53	BESTER
eatsmarter.de	2,72	TOP
essen-und-trinken.de	2,73	TOP
kochbar.de	2,81	TOP
lecker.de	2,89	TOP
daskochrezept.de	2,96	TOP
kochrezepte.de	3,01	
frag-mutti.de	3,02	
sevencooks.com	3,05	
brigitte.de/rezepte	3,13	
kuechengoetter.de	3,16	
kochschule.de	3,25	
simply-yummy.de	3,30	

Online- Yoga

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
yogaeasy.de	2,98	BESTER
yogaraumonline.de	3,02	TOP
perfectyoga.de	3,07	TOP
yogamehome.org	3,13	TOP
yoga-vidya.de	3,15	
poweryogagermany.de	3,21	
yogamour.de	3,35	

Raucherentwöhnungs-Kurse

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Allen Carr's Easyway	2,91	BESTER
clever rauchfrei	2,98	TOP
CARLO FARADAY	3,02	TOP
Rauchfrei-Programm	3,14	
Nichtraucher-in-5-Stunden	3,24	

Schadstoffarme Inneneinrichtung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
rauch Möbel	2,75	BESTER
naturmöbel-manufaktur	2,79	TOP
allnatura	2,83	TOP
benuta	2,87	TOP
Nils Holger Moormann	2,89	TOP
Löwe Naturmöbel	2,90	TOP
hessnatur	2,92	TOP
waschbär	2,93	TOP
silenta	2,94	TOP
ekomia	2,95	TOP
Hartmann	2,99	TOP
hülsta	3,01	
Grüne Erde	3,08	
DRIESSEN LEINEN	3,09	
BAUMBERGER	3,11	
ROLF BENZ	3,13	
brühl	3,14	
TEAM 7	3,19	
annex	3,33	

Schlankheitsmittel

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
xlim Aktiv	2,85	BESTER
Refigura	2,90	TOP
formoline LI 12	2,98	TOP
Optifast	2,99	TOP
Shape World	3,00	TOP
Almased Vitalkost	3,04	TOP
FiguraNorm	3,07	TOP
Herbalife Formula 1	3,10	TOP
Multaben Figur	3,12	TOP
Layenberger Fit + Feelgood	3,19	
Yokebe	3,19	
Amapur	3,22	
Sanform Protein	3,30	
SlimFast	3,44	
Megamax	3,51	

Sport- & Wellness-Hotels

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Lindner Hotels & Resorts	2,77	BESTER
Robinson Clubs	2,84	TOP
Steigenberger Hotels & Resorts	2,87	TOP
Explorer Hotels	2,90	TOP
Best Western Plus	2,99	
Aspria Hotels & Club-Residenzen	3,03	
A-ROSA Resorts	3,13	

Sportlernahrung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Body Attack	2,79	BESTER
WEIDER	2,83	TOP
Sportnahrung.de	3,01	TOP
Xenofit	3,02	TOP
Bodylab24	3,03	TOP
Raab Vitalfood	3,12	
bulk	3,14	
Nutrineo	3,15	
Vitafy	3,16	
Powerbar	3,19	

Thermen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Unternehmensgruppe Wund (Therme Erding, Therme Bad Wörishofen, Badeparadies Schwarzwald, Badewelt Sinsheim, Thermen & Badewelt Euskirchen)	2,66	BESTER
Kristall Bäder	2,88	TOP
Europa Therme	2,90	TOP
Bali Therme	2,91	TOP
Mediterrana	2,96	TOP
Palais Thermal	2,97	TOP
toskanaworld	3,01	
Chiemgau Thermen	3,03	
KissSalis Therme	3,04	
CARASANA (Caracalla Therme, Friedrichsbad, Cara Vitalis, ArenaVita)	3,06	
Claudius Therme	3,17	
Sachsen-Therme	3,20	
Rupertus Therme	3,25	