

Studienbericht zur Kundenzufriedenheit „Zweiter Gesundheitsmarkt 2022“

Einleitung, Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2022

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 48.404 Kundenstimmen zu 261 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
Meridian Spa & Fitness	2,62	BESTER
Vabali Spa	2,65	TOP
Pürovel Spa & Sport (Swissôtel)	2,71	TOP
Shiseido Spas	2,79	TOP
Liquidrom - Berlin	2,86	TOP
Nivea Haus	2,93	
Susanne Kaufmann Spas	3,03	
Spa by Clarins	3,05	
Urban Spa	3,24	

Ernährungs- / Diät-Apps

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
EAT SMARTER	2,90	BESTER
WW (Weight Watchers)	2,93	TOP
FatSecret	2,96	TOP
Lifesum	3,01	TOP
Trink Wecker	3,04	TOP
FoodCheck	3,09	TOP
Arise	3,10	TOP
Fooducate	3,11	TOP
GU Glyx	3,14	TOP
Abnehmen mit Genuss	3,16	
Kalorien, Fett & Eiweißzähler	3,23	
CaloryGuard Pro	3,23	
Noom	3,24	
SparkPeople	3,34	
YAZIO	3,38	
Lose it!	3,49	

Fitness-Apps

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
RunKeeper	2,75	BESTER
adidas Running by Runtastic	2,82	TOP
ratiopharm Rückenschule	2,86	TOP
FitMit AOK	2,90	TOP
Fitbit	2,90	TOP
30 Tage Fitness Challenge	2,91	TOP
JEFIT Workout	2,93	TOP
Nike+ Training Club	2,93	TOP
MapMyFitness (Under Armour)	2,98	TOP
Seven - 7 Minuten Training	2,98	TOP
Pact	2,98	TOP
Sworkit Trainer	3,06	
FITAPP	3,09	
Loox Fitness Planer	3,11	
Asana Rebel	3,20	
Freeletics Gym	3,21	
EGYM	3,24	
komoot	3,25	

Fitnessstudios - online

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
fitnessRAUM.de	2,78	BESTER
gymondo.de	2,87	TOP
virtuagym.com	3,01	TOP
imakeyousexy.com	3,01	TOP
myfitnessvideo.com	3,05	TOP
pilatesandfriends.info	3,06	TOP
bodyboom.de	3,10	
machdichkrass.de	3,13	
pur-life.de	3,13	
das10wochenprogramm.de	3,16	
sophia-thiel.com	3,23	
fin.de	3,26	
bodydrill.de	3,28	

Fitnessstudios - stationär

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Mrs. Sporty	2,74	BESTER
INJOY	2,77	TOP
FitX	2,79	TOP
FitnessLOFT	2,83	TOP
Kieser Training	2,84	TOP
Holmes Place	2,86	TOP
Easyfitness	2,88	TOP
Fitness First	2,90	TOP
FitnessKing	2,90	TOP
Clever Fit	2,91	TOP
Easy Sports	2,97	TOP
McFit	3,00	
Power Plate	3,01	
Bodystreet	3,03	
WOF World of Fitness	3,12	
Be Fit Fitness	3,18	
Just Fit	3,20	
Health City	3,20	
Körperformen	3,25	
Pfitzenmeier	3,39	

Online-Gesundheitsportale

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
apotheken-umschau.de	2,79	BESTER
gesundheitsinformation.de	2,87	TOP
netdokter.de	2,91	TOP
onmeda.de	2,93	TOP
praxisvita.de	2,94	TOP
patienten-information.de	2,95	TOP
aponet.de	3,00	TOP
lifeline.de	3,03	TOP
gesundheit.de	3,27	
med.de	3,31	
gesundheitsportal-privat.de	3,36	
vitamet.de	3,37	

Homöopathische Arzneimittel

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Weleda Arzneimittel	2,98	BESTER
Deutsche Homöopathie-Union	3,04	TOP
ISO-Arzneimittel	3,04	TOP
WALA Arzneimittel	3,11	
GUDJONS	3,12	
ARCANA Arzneimittel-Herstellung	3,24	

Medizinische Hautpflege

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Kneipp	2,51	BESTER
Linola	2,57	TOP
Ombia Med	2,60	TOP
sebamed	2,63	TOP
Allpresan	2,64	TOP
Eucerin	2,66	TOP
Neutrogena	2,66	TOP
ISANA MED	2,69	TOP
Balea MED	2,70	TOP
Bepanthol	2,70	TOP
Penaten	2,72	TOP
EUBOS MED	2,73	TOP
Louis Widmer	2,87	
Diadermine	2,91	
BENEVI	2,96	
RAUSCH	2,96	
numis med	3,05	
Hametum	3,05	
AVEO MED	3,08	
LETI Dermatologie	3,16	

Mikrobiom-Analyse

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
medivere diagnostics	3,05	BESTER
Zentrum für Humangenetik und Laboratoriumsdiagnostik (MVZ)	3,12	TOP
Atlas Biomed	3,15	TOP
Dr. med. Ralf Kirkamm	3,16	
Labor Dres. Hauss	3,17	
biovis´ Diagnostik	3,18	
myBioma	3,19	
Labor Dr. Brunner	3,24	

Mutter und Baby Fitness

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
fitdankbaby	2,73	BESTER
superMAMAFitness	2,78	TOP
MamaWORKOUT	2,83	TOP
LAUFMAMALAUF	2,93	
buggyFit	2,94	
KANGA	3,01	

Naturkosmetik

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Weleda Naturkosmetik	2,53	BESTER
alva Naturkosmetik	2,66	TOP
Dr. Hauschka	2,67	TOP
Bioturm	2,72	TOP
Primavera	2,73	TOP
lavera	2,76	TOP
Sante Naturkosmetik	2,76	TOP
Benecos	2,76	TOP
Annemarie Börlind	2,80	TOP
Bio Vegane Skinfood	2,84	TOP
Luvos	2,85	TOP
CMD Naturkosmetik	2,86	TOP
Martina Gebhardt	2,89	
Speick	2,90	
Logona	2,94	
Fair Squared	2,99	
Farfalla	3,01	
Tautropfen	3,03	
Lakshmi	3,08	
SantaVerde	3,11	
i+m Naturkosmetik	3,18	

Online-Diätprogramme und -Diätcoaches

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
weightwatchers.de	2,80	BESTER
size-zero.de	2,85	TOP
vidavida.de	2,93	TOP
intueat.de	2,98	TOP
bodychange.de	3,02	
poundattack.de	3,04	
feelgoodcoach.com	3,06	
my-slimcoach.de	3,09	
freeletics.com	3,12	
x-days.de	3,13	

Online-Kochschulen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
kochstart.de	2,99	BESTER
veggimaeggi.at	3,03	TOP
herdblog.de	3,07	TOP
kochart-akademie.de	3,08	TOP
schuhbecks-video-kochschule.de	3,14	
dervierheilig-kochschule.com	3,16	
321kochen.tv	3,23	

Online-Kochseiten

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
chefkoch.de	2,62	BESTER
essen-und-trinken.de	2,75	TOP
eatsmarter.de	2,78	TOP
kochbar.de	2,79	TOP
daskochrezept.de	2,86	TOP
lecker.de	2,92	TOP
kochrezepte.de	2,95	TOP
sevencooks.com	3,10	
brigitte.de/rezepte	3,11	
frag-mutti.de	3,12	
kochschule.de	3,21	
kuechengoetter.de	3,23	
simply-yummy.de	3,28	

Online- Yoga

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
perfectyoga.de	2,99	BESTER
yogamehome.org	3,01	TOP
yogaraumonline.de	3,02	TOP
machdichleicht.de	3,02	TOP
yogaeasy.de	3,04	TOP
poweryogagermany.de	3,10	
yoga-vidya.de	3,11	
yogamour.de	3,33	

Raucherentwöhnungs-Kurse

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
CARLO FARADAY	2,96	BESTER
Allen Carr's Easyway	2,99	TOP
clever rauchfrei	3,02	TOP
NichtraucherHelden	3,08	
Rauchfrei-Programm	3,13	
Nichtraucher-in-5-Stunden	3,15	

Schadstoffarme Inneneinrichtung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
rauch Möbel	2,71	BESTER
ekomia	2,84	TOP
Hartmann	2,85	TOP
allnatura	2,86	TOP
hessnatur	2,86	TOP
waschbär	2,86	TOP
naturmöbel-manufaktur	2,90	TOP
Löwe Naturmöbel	2,93	TOP
Nils Holger Moormann	2,94	TOP
silenta	2,98	TOP
benuta	2,98	TOP
brühl	3,04	
ROLF BENZ	3,09	
hülsta	3,12	
BAUMBERGER	3,16	
Grüne Erde	3,19	
DRIESSEN LEINEN	3,21	
TEAM 7	3,24	
annex	3,28	

Schlankheitsmittel

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Refigura	2,79	BESTER
xlim Aktiv	2,86	TOP
formoline LI I 2	2,92	TOP
Optifast	2,95	TOP
Almased Vitalkost	2,98	TOP
Shape World	3,07	TOP
FiguraNorm	3,10	TOP
Multaben Figur	3,17	
Yokebe	3,23	
Herbalife Formula I	3,23	
Amapur	3,29	
Layenberger Fit + Feelgood	3,30	
Sanform Protein	3,35	
SlimFast	3,38	
Megamax	3,52	

Sport- & Wellness-Hotels

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Robinson Clubs	2,79	BESTER
Lindner Hotels & Resorts	2,88	TOP
Steigenberger Hotels & Resorts	2,92	TOP
Best Western Plus	2,93	TOP
Explorer Hotels	3,01	
Aspria Hotels & Club-Residenzen	3,05	
A-ROSA Resorts	3,26	

Sportlernahrung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
WEIDER	2,78	BESTER
Body Attack	2,78	TOP
Bodylab24	2,92	TOP
Power System	2,94	TOP
Xenofit	2,96	TOP
Barebells	2,96	TOP
Sportnahrung.de	2,96	TOP
Nutrineo	3,03	
Vitafy	3,08	
YFood	3,12	
Raab Vitalfood	3,16	
Powerbar	3,18	
OhYeah!	3,22	
bulk	3,23	

Thermen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Unternehmensgruppe Wund (Therme Erding, Therme Bad Wörishofen, Badeparadies Schwarzwald, Badewelt Sinsheim, Thermen & Badewelt Euskirchen)	2,70	BESTER
Kristall Bäder	2,81	TOP
Mediterrana	2,85	TOP
Palais Thermal	2,88	TOP
Europa Therme	2,92	TOP
Bali Therme	2,93	TOP
KissSalis Therme	3,04	
toskanaworld	3,11	
Chiemgau Thermen	3,11	
CARASANA (Caracalla Therme, Friedrichsbad, Cara Vitalis, ArenaVita)	3,14	
Claudius Therme	3,14	
Sachsen-Therme	3,18	
Rupertus Therme	3,20	