

Studienbericht zur Kundenzufriedenheit „Zweiter Gesundheitsmarkt 2023“

Einleitung, Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2023

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 54.837 Kundenstimmen zu 293 Anbietern aus 21 unterschiedlichen Kategorien am Zweiten Gesundheitsmarkt: Check-Up-Zentren, Day Spas, Elektrogeräte für Gesundheit, Ernährungs-/Diät-Apps, Fitness-Apps, Fitnessstudio (online), Fitnessstudio (stationär), Gesundheitsportale, Homöopathische Arzneimittel, Medizinische Hautpflege, Mikrobiom-Analyse, Nahrungsergänzungsmittel, Naturkosmetik, Online-Diätprogramme und -Diätcoaches, Online-Kochseiten, Online-Yoga, Raucherentwöhnungs-Kurse, Schadstoffarme Inneneinrichtung, Schlankheitsmittel, 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:

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

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.

Check-Up-Zentren

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ALTA Klinik	2,63	BESTER
CorporateHealth Die Gesundheits Company	2,65	TOP
Conradia Medical Prevention	2,69	TOP
SKOLAMED	2,71	TOP
PREVENT.ON	2,78	TOP
Medizin Center Bonn	2,79	TOP
Praxisklinik Bornheim & MVZ Bonn	2,87	TOP
radprax Vorsorgeinstitut	2,90	TOP
prevention first Zentren	2,98	
ias PREVENT	2,99	
HANA KO	3,02	
Helios Prevention Center / Diagnostik Zentrum Fleetinsel	3,03	
Mocny & Kollegen, Fürth	3,07	
Beltz Medical Diagnostik Klinik	3,11	
MEOCLINIC, Berlin	3,13	
PAN Prevention Center, Köln	3,16	
Max Grundig Klinik	3,16	

Day Spas

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Meridian Spa & Fitness	2,72	BESTER
Vabali Spa	2,72	TOP
Blue Spa, München	2,80	TOP
NIVEA Haus	2,92	TOP
Susanne Kaufmann Spas	2,93	TOP
Liquidrom, Berlin	2,99	TOP
Clarins SkinSpa, München	3,04	
Pure Spa, Dresden	3,05	
GRASECK Day Spa, Garmisch-Partenkirchen	3,20	
urban spas, Hamburg	3,37	
Zeppelin Day Spa, Stuttgart	3,43	

Elektrogeräte für Gesundheit

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
reer	2,89	BESTER
beurer	2,95	TOP
OMRON	2,96	TOP
medisana	2,97	TOP
PARI	2,98	TOP
promed	3,00	TOP
Oral B	3,11	
sanitas	3,13	
PHILIPS	3,16	

Ernährungs- / Diät-Apps

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
WW (Weight Watchers)	2,87	BESTER
FatSecret	2,89	TOP
EAT SMARTER	2,94	TOP
Trink Wecker	2,97	TOP
Lifesum: Gesunde Ernährung	2,99	TOP
Fooducate	3,00	TOP
MyFitnessPal	3,02	TOP
Arise	3,07	TOP
FoodCheck	3,13	
MyCalorieApp	3,13	
GU Glyx	3,14	
CaloryGuard Pro	3,18	
YAZIO	3,29	
Virtuagym Kalorien, Fett & Eiweißzähler	3,32	
Lose it!	3,46	

Fitness-Apps

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
30 Tage Fitness Challenge	2,85	BESTER
ASICS Runkeeper	2,86	TOP
Seven: 7 Minuten Workout	2,88	TOP
adidas Running	2,92	TOP
Strava: Laufen & Radfahren	2,93	TOP
ratiopharm Rückenschule	2,93	TOP
Nike Training Club	2,97	TOP
Fitbit	2,97	TOP
JEFIT Workout	2,97	TOP
STRONG Workout Tracker	2,98	TOP
MapMyFitness (Under Armour)	3,01	TOP
Sworkit Trainer	3,08	
Virtuagym Fitness	3,12	
Loox Fitness Planer	3,12	
Freeletics Gym	3,15	
Asana Rebel	3,17	
FITAPP	3,18	
eGym Fitness App	3,23	
EVERSPORTS	3,27	
komoot	3,38	
Daily Workout	3,49	

Fitnessstudios - online

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
gymondo.de	2,75	BESTER
fitnessRAUM.de	2,80	TOP
imakeyousexy.com	2,90	TOP
machdichkrass.de	3,01	TOP
myfitnessvideo.com	3,02	TOP
pilatesandfriends.info	3,05	TOP
bodyboom.de	3,06	
pur-life.de	3,08	
das10wochenprogramm.de	3,18	
fin.de	3,19	
sophia-thiel.com	3,24	
bodydrill.de	3,32	

Fitnessstudios - stationär

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
MRS.SPORTY	2,72	BESTER
INJOY	2,79	TOP
Kieser Training	2,80	TOP
FitnessKing	2,83	TOP
FitX	2,85	TOP
Holmes Place	2,87	TOP
FitnessLOFT	2,87	TOP
EasyFitness	2,89	TOP
Fitness First	2,92	TOP
Easy Sports	2,94	TOP
Bodystreet	2,95	TOP
Clever Fit	3,00	
McFit	3,08	
Just Fit	3,08	
WOF World of Fitness	3,20	
HealthCity	3,20	
BE FIT fitness	3,21	
Körperformen	3,22	
Pfitzenmeier	3,24	

Gesundheitsportale

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
onmeda.de	2,85	BESTER
gesundheitsinformation.de	2,87	TOP
apotheken-umschau.de	2,88	TOP
lifeline.de	2,90	TOP
praxisvita.de	2,91	TOP
patienten-information.de	2,93	TOP
netdoktor.de	3,02	TOP
aponet.de	3,05	
med.de	3,28	
gesundheit.de	3,30	
gesundheitsportal-privat.de	3,34	

Homöopathische Arzneimittel

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Dr. Willmar Schwabe	3,06	BESTER
WALA Arzneimittel	3,08	TOP
Weleda Arzneimittel	3,09	TOP
GUDJONS	3,14	
DHU Deutsche Homöopathie-Union	3,17	
ARCANA	3,26	

Medizinische Hautpflege

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Linola	2,54	BESTER
Kneipp	2,56	TOP
Allpresan	2,57	TOP
sebamed	2,62	TOP
Neutrogena	2,64	TOP
Penaten	2,65	TOP
Bepanthol	2,68	TOP
Eucerin	2,69	TOP
Ombia Med	2,69	TOP
EUBOS MED	2,71	TOP
ISANA MED	2,71	TOP
Balea MED	2,77	TOP
DIADERMINE	2,85	
RAUSCH	2,91	
Louis Widmer	2,92	
numis med	2,99	
benevi	3,07	
Hametum	3,09	
AVEO MED	3,20	
LETI Pharma	3,24	

Mikrobiom-Analyse

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
medivere diagnostics	2,97	BESTER
Zentrum für Humangenetik und Laboratoriumsdiagnostik (MVZ)	3,11	TOP
Atlas Biomed	3,14	TOP
biovis´ Diagnostik	3,15	TOP
LABOKLIN	3,15	TOP
myBioma	3,17	
Labor Dr. Hauss	3,18	
ELLER & KELLERMANN	3,19	
GANZIMMUN Diagnostics	3,19	
Labor Dr. Brunner	3,29	

Nahrungsergänzungsmittel

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
terraelements.de	2,86	BESTER
innonature.eu	2,88	TOP
nutri-plus.de	2,90	TOP
vitaminversand24.com	2,91	TOP
feelgood-shop.com	2,92	TOP
sunday.de	2,93	TOP
nature-love.de	2,95	TOP
greenic-bio.de	2,97	TOP
biofeel.de	2,98	TOP
berlinorganics.de	2,99	TOP
brain-effect.com	3,04	
vitalabo.de	3,06	
vitamaze.shop	3,07	
shop.vitaminwelten.de	3,10	
goodfood-shop.de	3,12	
nicapur.com	3,19	
valuelife.de	3,22	
vitaminexpress.org	3,31	

Naturkosmetik

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Weleda Naturkosmetik	2,57	BESTER
Dr. Hauschka	2,60	TOP
Sante Naturkosmetik	2,68	TOP
lavera	2,69	TOP
Primavera	2,71	TOP
Luvos	2,73	TOP
benecos	2,77	TOP
Bioturm	2,78	TOP
alva Naturkosmetik	2,78	TOP
BIO:VÉGANE SKINFOOD	2,80	TOP
MG Naturkosmetik	2,80	TOP
Logona	2,87	
Speick	2,87	
Annemarie Börlind	2,89	
farfalla	2,89	
CMD Naturkosmetik	2,90	
Tautropfen	2,93	
Lakshmi	2,97	
FAIR SQUARED	3,04	
SantaVerde	3,24	
i+m Naturkosmetik	3,26	

Online-Diätprogramme und -Diätcoaches

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
weightwatchers.de	2,78	BESTER
size-zero.de	2,88	TOP
noom.com	2,93	TOP
intueat.de	2,94	TOP
vidavida.de	2,94	TOP
poundattack.de	2,96	TOP
x-days.de	3,02	
Abnehmen mit Genuss	3,05	
feelgoodcoach.com	3,08	
bodychange.de	3,09	
freeletics.com	3,15	
my-slimcoach.de	3,20	

Online-Kochseiten

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
chefkoch.de	2,68	BESTER
essen-und-trinken.de	2,78	TOP
kochbar.de	2,82	TOP
eatsmarter.de	2,87	TOP
daskochrezept.de	2,94	TOP
kochrezepte.de	3,01	TOP
brigitte.de/rezepte	3,01	
lecker.de	3,05	
frag-mutti.de	3,09	
sevencooks.com	3,10	
kochschule.de	3,19	
kuechengoetter.de	3,26	
simply-yummy.de	3,30	

Online- Yoga

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
yogamehome.org	2,94	BESTER
yogaeasy.de	2,98	TOP
machdichleicht.de	2,99	TOP
perfectyoga.de	3,01	TOP
yoga-vidya.de	3,06	TOP
elementyoga.vhx.tv	3,09	
poweryogagermany.de	3,21	
yogamour.de	3,38	

Raucherentwöhnungs-Kurse

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
CARLO FARADAY	2,94	BESTER
Allen Carr's Easyway	3,01	TOP
Rauchfrei-Programm	3,03	TOP
Be Smart – Don't Start	3,08	
clever rauchfrei 4.0 (betriebliche-raucherentwoehnung.de)	3,09	
NichtraucherHelden	3,10	
Nichtraucher-in-5-Stunden	3,12	

Schadstoffarme Inneneinrichtung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Hartmann	2,73	BESTER
rauch Möbel	2,76	TOP
ekomia	2,82	TOP
hessnatur	2,84	TOP
Löwe Naturmöbel	2,85	TOP
Nils Holger Moormann	2,89	TOP
allnatura	2,94	TOP
naturmöbel-manufaktur	2,96	TOP
waschbär	2,97	TOP
benuta	2,98	TOP
hülsta	3,02	
ROLF BENZ	3,03	
silenta	3,04	
brühl	3,06	
BAUMBERGER	3,09	
TEAM 7	3,14	
DRIESSEN LEINEN	3,18	
Grüne Erde	3,22	
annex	3,24	

Schlankheitsmittel

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Refigura	2,81	BESTER
formoline LI 12	2,85	TOP
xlim Aktiv	2,92	TOP
Doppelherz Fett-Binder	2,93	TOP
Shape World	3,01	TOP
Optifast	3,05	TOP
Almased	3,06	TOP
Multaben figur	3,21	
Layenberger Fit + Feelgood	3,21	
Yokebe	3,24	
Sanform Protein	3,24	
Herbalife Formula 1	3,27	
Megamax	3,41	
SlimFast	3,47	

Sportlernahrung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Body Attack	2,81	BESTER
WEIDER	2,82	TOP
Power System	2,84	TOP
Xenofit	2,85	TOP
YFood	2,87	TOP
Bodylab24	2,88	TOP
IronMaxx	2,90	TOP
Barebells	2,90	TOP
Sportnahrung.de	2,94	TOP
Dextro Energy	2,99	TOP
Optimum Nutrition	3,11	
bulk	3,15	
Raab Vitalfood	3,21	
Powerbar	3,23	
OhYeah!	3,31	

Thermen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Palais Thermal	2,80	BESTER
Thermengruppe Josef Wund (Badeparadies Schwarzwald, Thermen & Badewelt Sinsheim, Therme Euskirchen)	2,81	TOP
Europa Therme	2,82	TOP
Therme Erding & Therme Bad Wörishofen	2,85	TOP
Unternehmensgruppe Stork (Ostsee-, Rhein-Main-, Sachsen-, Westfalen-Therme)	2,87	TOP
Chiemgau Thermen	2,90	TOP
Kristall Bäder	2,92	TOP
Mediterrana	2,93	TOP
Therme Bad Aibling	2,97	TOP
Claudius Therme	3,01	
Bali Therme	3,05	
KissSalis Therme	3,06	
Rupertus Therme	3,11	
toskanaworld	3,19	
CARASANA (Caracalla Therme, Friedrichsbad, CaraVitalis, ArenaVita)	3,24	