

Studienbericht zur Kundenzufriedenheit „Zweiter Gesundheitsmarkt 2024“

Einleitung, Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Dezember 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 50.759 Kundenstimmen zu 288 Anbietern aus 21 unterschiedlichen Kategorien am Zweiten Gesundheitsmarkt: Augenlaser-Kliniken, 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-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.

Augenlaser-Kliniken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
CARE Vision	2,81	BESTER
Lasik Germany	2,86	TOP
Lasermed Group	2,87	TOP
EuroEyes	2,88	TOP
Smile Eyes	2,90	
sehkraft	2,95	
FreeVis Gruppe	2,96	
Optical Express	2,97	

Check-Up-Zentren

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ALTA Klinik	2,66	BESTER
CorporateHealth	2,73	TOP
Conradia Medical Prevention	2,74	TOP
DirectClinics	2,76	TOP
radprax Vorsorgeinstitut	2,79	TOP
SKOLAMED	2,80	TOP
PREVENT.ON	2,82	TOP
varisano Main-Taunus-Privatklinik	2,90	TOP
Medizin Center Bonn	2,92	TOP
Helios Prevention Center / Diagnostik Zentrum Fleetinsel	2,94	
ias PREVENT	2,95	
prevention first Zentren	2,96	
Schlosspark-Klinik, Charlottenburg	2,98	
Praxisklinik Bornheim & MVZ Bonn	3,00	
MEOCLINIC, Berlin	3,07	
Beltz Medical Diagnostik Klinik	3,09	
Max Grundig Klinik	3,10	
HANA KO	3,11	
PAN Prevention Center, Köln	3,11	
Mocny & Kollegen, Fürth	3,13	

Day Spas

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Meridian Spa & Fitness	2,63	BESTER
Blue Spa, München	2,69	TOP
Nivea Haus	2,84	TOP
Vabali Spa	2,85	TOP
Liquidrom, Berlin	2,90	TOP
Clarins SkinSpa, München	2,91	TOP
Susanne Kaufmann Spas	2,96	TOP
Pure Spa, Dresden	3,06	
GRASECK Day Spa, Garmisch-Partenkirchen	3,17	
urban spas, Hamburg	3,35	
Zeppelin Day Spa, Stuttgart	3,39	

Elektrogeräte für Gesundheit

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
reer	2,88	BESTER
promed	2,93	TOP
beurer	2,94	TOP
OMRON	3,03	TOP
medisana	3,03	TOP
PARI	3,09	
sanitas	3,12	
Oral B	3,12	
PHILIPS	3,18	

Ernährungs- / Diät-Apps

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
WW (Weight Watchers)	2,86	BESTER
FatSecret	2,91	TOP
Drink Water - Trink Wecker	2,92	TOP
Lifesum: Gesunde Ernährung	2,96	TOP
CaloryGuard Pro	3,02	TOP
EAT SMARTER	3,06	TOP
Arise	3,07	TOP
MyCalorieApp	3,10	
MyFitnessPal	3,11	
Fooducate	3,14	
YAZIO	3,16	
GU Glyx	3,20	
FoodCheck	3,20	
Virtuagym Kalorien, Fett & Eiweißzähler	3,22	
Lose it!	3,35	

Fitness-Apps

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Fitbit	2,83	BESTER
JEFIT Workout	2,85	TOP
adidas Running	2,87	TOP
ASICS Runkeeper	2,87	TOP
30 Tage Fitness Challenge	2,88	TOP
Seven: 7 Minuten Workout	2,91	TOP
MapMyFitness (Under Armour)	2,94	TOP
STRONG Workout Tracker	2,94	TOP
ratiopharm Rückenschule	2,99	TOP
Nike Training Club	3,00	TOP
Strava: Laufen & Radfahren	3,01	TOP
FITAPP	3,04	TOP
Virtuagym Fitness	3,05	TOP
Freeletics	3,12	
Asana Rebel	3,14	
Sworkit Trainer	3,20	
Loox Fitness Planer	3,24	
eGym Fitness App	3,25	
komoot	3,36	
EVERSPORTS	3,39	
Daily Workout	3,46	

Fitnessstudios - online

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
fitnessRAUM.de	2,77	BESTER
gymondo.de	2,85	TOP
pilatesandfriends.info	2,99	TOP
sophia-thiel.com	3,01	TOP
bodyboom.de	3,02	TOP
myfitnessvideo.com	3,11	
das10wochenprogramm.de	3,13	
fin.de	3,18	
pur-life.de	3,20	

Fitnessstudios - stationär

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
MRS.SPORTY	2,71	BESTER
FitnessKing	2,75	TOP
EasyFitness	2,76	TOP
FitX	2,77	TOP
Kieser Training	2,81	TOP
Easy Sports	2,86	TOP
INJOY	2,91	TOP
Holmes Place	2,92	TOP
McFit	2,96	TOP
Fitness First	2,96	TOP
Bodystreet	3,01	
Clever Fit	3,08	
Just Fit	3,10	
BE FIT fitness	3,12	
Pfitzenmeier	3,15	
Körperformen	3,18	
BASIC-FIT (ehem. HealthCity)	3,18	
WOF World of Fitness	3,21	

Gesundheitsportale

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
aponet.de	2,92	BESTER
onmeda.de	2,95	TOP
gesundheitsinformation.de	2,96	TOP
patienten-information.de	2,96	TOP
apotheken-umschau.de	2,98	TOP
lifeline.de	2,98	TOP
praxisvita.de	2,98	TOP
med.de	3,12	
netdokter.de	3,12	
gesundheit.de	3,26	
gesundheitsportal-privat.de	3,31	

Homöopathische Arzneimittel

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
WALA Arzneimittel	3,07	BESTER
ISO-Arzneimittel	3,09	TOP
Weleda Arzneimittel	3,10	TOP
GUDJONS	3,21	
DHU Deutsche Homöopathie-Union	3,22	
ARCANA	3,26	

Medizinische Hautpflege

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Kneipp	2,49	BESTER
sebamed	2,53	TOP
Bepanthol	2,54	TOP
Allpresan	2,58	TOP
Eucerin	2,60	TOP
Neutrogena	2,61	TOP
Linola	2,64	TOP
Balea MED	2,68	TOP
DIADERMINE	2,70	TOP
Penaten	2,70	TOP
ISANA MED	2,72	TOP
Louis Widmer	2,76	TOP
EUBOS MED	2,79	
Ombia Med	2,80	
numis med	2,84	
Hametum	2,93	
benevi	2,95	
RAUSCH	3,02	
LETI Pharma	3,08	
AVEO MED	3,23	

Mikrobiom-Analyse

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
medivere diagnostics	2,94	BESTER
ELLER & KELLERMANN	3,04	TOP
Zentrum für Humangenetik und Laboratoriumsdiagnostik (MVZ)	3,08	TOP
Atlas Biomed	3,16	TOP
GANZIMMUN Diagnostics	3,17	TOP
LABOKLIN	3,17	
biovis´ Diagnostik	3,24	
myBioma	3,25	
Labor Dr. Hauss	3,31	
Labor Dr. Brunner	3,32	

Nahrungsergänzungsmittel

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
feelgood-shop.com	2,97	BESTER
sunday.de	2,98	TOP
nutri-plus.de	2,99	TOP
terraelements.de	3,00	TOP
shop.vitaminwelten.de	3,01	TOP
innonature.eu	3,02	TOP
goodfood-shop.de	3,02	TOP
everydays.de	3,03	TOP
berlinorganics.de	3,04	TOP
brain-effect.com	3,05	
greenic-bio.de	3,06	
vitaminexpress.org	3,06	
nature-love.de	3,08	
naturtreu.de	3,09	
biofeel.de	3,09	
vitamaze.shop	3,10	
vitaminversand24.com	3,11	
nicapur.com	3,12	
vitalabo.de	3,15	

Naturkosmetik

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Dr. Hauschka	2,54	BESTER
SANTE Naturkosmetik	2,58	TOP
Weleda Naturkosmetik	2,58	TOP
RINGANA	2,65	TOP
Luvos	2,67	TOP
Bioturm	2,70	TOP
Primavera	2,76	TOP
lavera	2,76	TOP
alva Naturkosmetik	2,77	TOP
farfalla	2,77	TOP
Annemarie Börlind	2,82	TOP
Speick	2,84	
TAUTROPFEN	2,86	
Lakshmi	2,87	
benecos	2,90	
BIO:VÉGANE SKINFOOD	2,93	
MG Naturkosmetik	2,93	
Logona	2,97	
CMD Naturkosmetik	3,01	
SantaVerde	3,08	
FAIR SQUARED	3,13	
i+m Naturkosmetik	3,24	

Online-Diätprogramme und -Diätcoaches

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
weightwatchers.de	2,79	BESTER
noom.com	2,81	TOP
m.size-zero.de	2,83	TOP
intueat.de	2,90	TOP
Abnehmen mit Genuss	2,91	TOP
poundattack.de	2,92	TOP
bodychange.de	3,00	
vidavida.de	3,04	
my-slimcoach.de	3,07	
x-days.de	3,10	
freeletics.com	3,12	

Online- Yoga

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
yogaeasy.de	2,92	BESTER
yogamehome.org	2,98	TOP
elementyoga.vhx.tv	2,99	TOP
perfectyoga.de	3,07	TOP
machdichleicht.de	3,08	
yoga-vidya.de	3,13	
poweryogagermany.de	3,18	
yogamour.de	3,27	

Raucherentwöhnungs-Kurse

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
CARLO FARADAY	2,92	BESTER
Allen Carr's Easyway	2,99	TOP
Be Smart – Don't Start	3,01	TOP
Nichtraucher-in-5-Stunden	3,09	
NichtraucherHelden	3,11	
Rauchfrei-Programm	3,12	
clever rauchfrei 4.0 (betriebliche-raucherentwoehnung.de)	3,13	

Schadstoffarme Inneneinrichtung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
hessnatur	2,75	BESTER
Hartmann	2,76	TOP
rauch Möbel	2,79	TOP
Nils Holger Moormann	2,82	TOP
ekomia	2,83	TOP
ROLF BENZ	2,91	TOP
Löwe Naturmöbel	2,92	TOP
waschbär	2,93	TOP
naturmöbel-manufaktur	2,96	TOP
allnatura	2,97	TOP
silenta	3,08	
benuta	3,10	
DRIESSEN LEINEN	3,11	
hülsta	3,11	
BAUMBERGER	3,12	
annex	3,13	
Grüne Erde	3,14	
brühl	3,14	
TEAM 7	3,25	

Schlankheitsmittel

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
formoline LI I 2	2,80	BESTER
Refigura	2,84	TOP
xlim Aktiv	2,90	TOP
Almased	2,93	TOP
Shape World	2,95	TOP
Doppelherz Fett-Binder	2,95	TOP
Multaben figur	3,07	TOP
Yokebe	3,08	TOP
Optifast	3,12	
Layenberger Fit + Feelgood	3,17	
Sanform Protein	3,26	
Megamax	3,37	
Herbalife Formula I	3,39	
SlimFast	3,46	

Sportlernahrung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Sportnahrung.de	2,81	BESTER
Bodylab24	2,84	TOP
Xenofit	2,86	TOP
Body Attack	2,87	TOP
WEIDER	2,88	TOP
Power System	2,91	TOP
YFood	2,91	TOP
IronMaxx	2,92	TOP
Dextro Energy	2,99	
Barebells	3,01	
bulk	3,05	
Optimum Nutrition	3,13	
Powerbar	3,24	
Raab Vitalfood	3,29	

Thermen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Sachsen-Therme	2,79	BESTER
Europa Therme	2,81	TOP
Thermengruppe Josef Wund (Badeparadies Schwarzwald, Thermen & Badewelt Sinsheim, Therme Euskirchen)	2,83	TOP
Palais Thermal	2,84	TOP
Therme Erding & Therme Bad Wörishofen	2,86	TOP
Kaiser-Friedrich-Therme	2,87	TOP
Mediterrana	2,90	TOP
Kristall Bäder	2,91	TOP
Claudius Therme	2,93	TOP
Chiemgau Thermen	3,00	
Therme Bad Aibling	3,05	
Rupertus Therme	3,10	
toskanaworld	3,11	
KissSalis Therme	3,12	
Bali Therme	3,13	
CARASANA (Caracalla Therme, Friedrichsbad, CaraVitalis, ArenaVita)	3,23	