

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Sport-Flatrate-Anbieter 2019

#### **Angebotsvielfalt mit deutlichen Unterschieden – Teils Schwächen beim Service – Testsieger ist Urban Sports Club**

**Hamburg, 23.10.2019** – Sport treiben ohne sich an ein Fitness-Studio zu binden? Das ist dank Sport-Flatrate-Anbietern möglich. Mitglieder können hier flexibel das Angebot ausgewählter Sport- und Fitnessclubs nutzen. In puncto Service, Preise und Angebot gibt es allerdings deutliche Unterschiede. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf Sport-Flatrate-Anbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 23.10.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Flexibilität ohne Knebelvertrag**

Die Anzahl der verfügbaren Sportarten und -kurse sowie der Partnerstudios variiert stark. Die beiden Besten der Branche bieten zum einen die größte bundesweite Abdeckung und sind in allen oder den meisten der 20 größten Städte Deutschlands präsent. Zum anderen ist hier das Angebot auch deutlich vielfältiger: Neben dem Zugang zu Fitness-Studios stehen zum Beispiel oft auch die Bereiche Yoga, Tanz-, Kampf- und Outdoorsport zur Auswahl. Interessantes Detail: Die Sport-Flatrate-Anbieter ermöglichen in fast allen getesteten Städten auch die Nutzung von Wellness-Angeboten, wie Saunen und Dampfbäder.

Auch hinsichtlich der Preise offenbaren sich große Unterschiede: Bei jedem untersuchten Mitgliedschaftsmodell lässt sich bei der Wahl des günstigsten anstelle des teuersten Anbieters über ein Drittel des monatlichen Kosten sparen. Positiv: Die Verträge sind überwiegend kundenfreundlich gestaltet: Die Mindestvertragslaufzeit beträgt bei drei der fünf Unternehmen im Basistarif lediglich einen Monat, ein Wechsel in einen anderen Tarif oder das Pausieren der Mitgliedschaft ist bei jeweils vier der fünf getesteten Anbieter möglich.

#### **Service mit Licht und Schatten**

Beim Service per E-Mail und am Telefon beweisen die meisten Mitarbeiter zwar Kompetenz, häufig fällt die Beratung allerdings nur oberflächlich und wenig bedarfsgerecht aus. Für mehr Lichtblicke sorgen dagegen die Internetauftritte, die umfangreiche Informationen bieten und auch aus Nutzersicht, etwa in puncto Bedienungsfreundlichkeit, überzeugen können.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Unterschiede der Sport-Flatrate-Anbieter fallen vergleichsweise deutlich aus – die Qualitätsurteile reichen von ‚gut‘ bis ‚ausreichend‘. Wer beim Sport mehr Abwechslung wünscht, ist bei den besten Unternehmen, die auch kurze Vertragslaufzeiten bieten, gut aufgehoben.“

#### **Die besten Sport-Flatrate-Anbieter**

Als Testsieger geht Urban Sports Club mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Der Anbieter zeigt sowohl beim Service als auch hinsichtlich der Konditionen insgesamt die Branchenbestleistung. Besonders überzeugt das große Angebot an Sportaktivitäten und Partnerstudios im gesamten Bundesgebiet. Bei Anfragen per E-Mail erhalten Interessenten im Test

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

ausnahmslos korrekte und strukturierte Antworten. Darüber hinaus punktet der optisch ansprechende und bedienungsfreundliche Internetauftritt, der einen sehr hohen Informationswert bietet.

Auf Platz zwei positioniert sich MyFitness Card (Qualitätsurteil: „gut“). Der Sport-Flatrate-Anbieter erzielt ein gutes Resultat bei der Konditionenanalyse: Neben kundenfreundlichen Tarifen – etwa mit den im Vergleich kürzesten Kündigungsfristen – ist die Vielzahl an abwechslungsreichen Sportangeboten, beispielsweise auch exklusiv für Frauen, eine Stärke des Unternehmens. Zudem überzeugt die Qualität des Internetauftritts.

GymPool belegt den dritten Rang. Der Anbieter profiliert sich mit den im Vergleich günstigen Tarifen sowie dem besten Service am Telefon wie auch per E-Mail, der sich durch die besonders schnelle und stets korrekte Beantwortung der Anfragen auszeichnet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Sport-Flatrate-Anbieter, die privaten Endkunden auf Vertragsbasis die Nutzung mehrerer Partner-, Sport- bzw. -Fitness-Studios ermöglichen. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der einzelnen Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 155 Servicekontakte mit den Sport-Flatrate-Anbietern in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine Konditionenanalyse, die die Ermittlung und Bewertung des Angebots, der Mitgliedspreise sowie der Vertrags- und Zahlungsbedingungen umfasste (Erhebungszeitraum: 12.-16. August 2019).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de  
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.