

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung

## Deutscher Sport & Freizeit-Award 2023



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv  
Hamburg, 24. April 2023

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 11  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.hamer@disq.de  
www.disq.de

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 12  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
b.moeller@disqmedia.de  
www.disq.de

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
<b>Verantwortung</b>	Klimaschutzprojekte in Partnerschaft mit myclimate und MoorFutures

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>7</b>
<b>2. Zusammenfassung</b>	<b>9</b>
<b>3. Die Preisträger</b>	<b>10</b>
<b>4. Gesamturteil Sport &amp; Freizeit</b>	<b>13</b>
<b>Sport &amp; Wellness</b>	
▪ Bergsport (Marken)	13
▪ Campingzubehör (Marken)	15
▪ E-Bikes (Marken)	17
▪ EMS-Training	19
▪ Fahrrad-Händler	21
▪ Fitness-Studio-Ketten (regional)	23
▪ Fitness-Studio-Ketten (überregional)	25
▪ Laufsport (Marken)	27
▪ Online-Fitnessanbieter	29
▪ Sportartikel-Shops	31
▪ Sport-Flatrate-Anbieter	33

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Sport &amp; Freizeit (Fortsetzung)</b>	
<b>Sport &amp; Wellness (Fortsetzung)</b>	
▪ Tennis (Marken)	35
▪ Thermen, Saunen & Erlebnisbäder	37
▪ Wassersport (Marken)	39
▪ Wellness-Hotels	41
<b>Freizeit &amp; Reise</b>	
▪ Campingplätze	43
▪ Cluburlaub (Veranstalter)	45
▪ Erlebnisanbieter	47
▪ Familien-Aktiv-Hotels	49
▪ Ferien- & Sportcamps	51
▪ Freizeitparks	53
▪ Indoor-Erlebnissport-Ketten	55
▪ Indoor-Spielplätze	57
▪ Rund- & Erlebnisreisen (Veranstalter)	59
▪ Seebäder in Deutschland	61

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Sport &amp; Freizeit (Fortsetzung)</b>	
<b>Freizeit &amp; Reise (Fortsetzung)</b>	
■ Skigebiete in Deutschland	63
■ Sport- & Aktivreisen (Veranstalter)	65
■ Sport-Hotels	67
■ Ticketshops	69
■ Wanderregionen in Deutschland	71
<b>5. Methodik</b>	<b>73</b>
<b>Anhang</b>	<b>78</b>

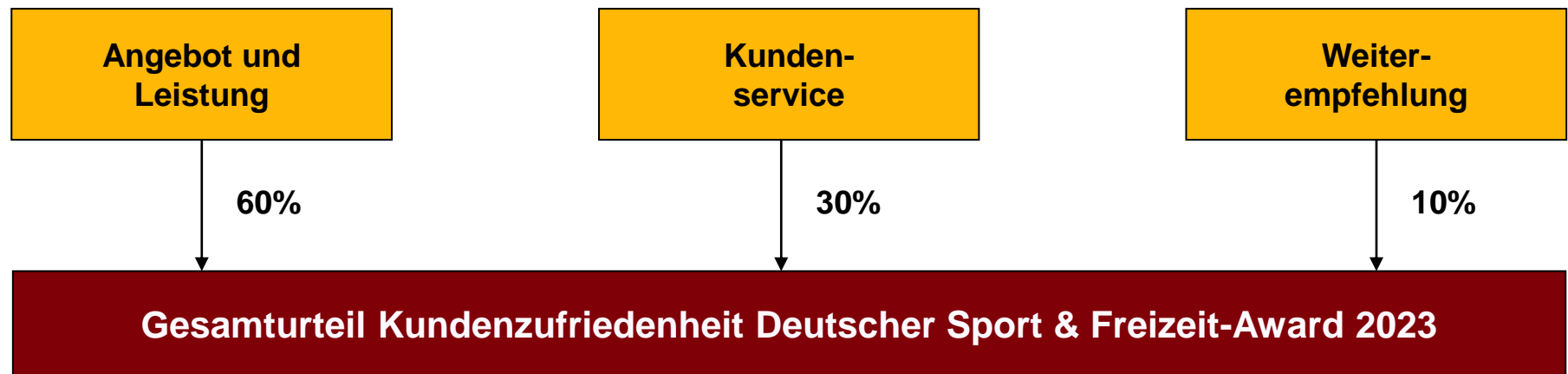
# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender ntv
<b>Studienumfang</b>	319 Anbieter/Marken; in der Einzelauswertung 259 Anbieter/Marken in 30 Kategorien, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten
<b>Studienzeitraum</b>	Oktober bis März 2023
<b>Befragungszeit</b>	17. November 2022 bis 19. Februar 2023
<b>Befragte</b>	Personen, 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Anbieters bzw. einer Marke pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Anbieter/Marke durch Kontakt oder in Anspruch genommene Dienstleistungen bzw. einer Kundenbeziehung in den letzten zwölf Monaten kennengelernt)
<b>Teilnehmerzahl</b>	n = 24.039*
<b>Kriterien</b>	Angebot und Leistung, Kundenservice, Weiterempfehlung
<b>Erhebung</b>	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

\* Die Befragten hatten die Möglichkeit, Anbieter/Marken in mehr als einer Kategorie zu bewerten und somit häufiger teilzunehmen.

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen





# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
<b>Sport &amp; Wellness</b>			
<b>Bergsport (Marken)</b>	Patagonia	Schöffel	Vaude
<b>Campingzubehör (Marken)</b>	Nordisk	Petromax	Thule
<b>E-Bikes (Marken)</b>	Cube	Haibike	Ktm
<b>EMS-Training</b>	25 Minutes	Bodystreet	EMS-Lounge
<b>Fahrrad-Händler</b>	B.O.C. / Bikemax	Cube / Multicycle	Fahrrad XXL
<b>Fitness-Studio-Ketten (regional)</b>	John Reed Fitness	Just Fit	Venicebeach
<b>Fitness-Studio-Ketten (überregional)</b>	Clever Fit	Injoy	Kieser Training
<b>Laufsport (Marken)</b>	Asics	Brooks	Nike
<b>Online-Fitnessanbieter</b>	GetFit Fitness	Gymondo	Yogaeasy
<b>Sportartikel-Shops</b>	Decathlon	Globetrotter	Intersport
<b>Sport-Flatrate-Anbieter</b>	Gympass	Sportnavi.de	Urban Sports Club

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden/Nutzern bewerteten Anbieter/Marken werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
<b>Sport &amp; Wellness (Fortsetzung)</b>			
<b>Tennis (Marken)</b>	Babolat	Head	-
<b>Thermen, Saunen &amp; Erlebnisbäder</b>	Badeparadies Schwarzwald in Titisee	Spreewelten	Therme Erding
<b>Wassersport (Marken)</b>	Arena	Quiksilver	Scubapro
<b>Wellness-Hotels</b>	Grand Hotel Heiligendamm	Hotel Bareiss	Lanserhof Tegernsee
<b>Freizeit &amp; Reise</b>			
<b>Campingplätze</b>	Campingpark Kühlungsborn	Familienpark Senftenberger See	Südsee-Camp
<b>Cluburlaub (Veranstalter)</b>	RIU	Robinson Club	TUI Magic Life
<b>Erlebnisanbieter</b>	Jochen Schweizer	Mydays	-
<b>Familien-Aktiv-Hotels</b>	Allgäuer Berghof	Feldberger Hof	Küstenperle Büsum
<b>Ferien- &amp; Sportcamps</b>	Camp Adventure	Juvigo	-
<b>Freizeitparks</b>	Europa Park	Hansa Park	Heide Park Resort

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden/Nutzern bewerteten Anbieter/Marken werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
<b>Freizeit &amp; Reise (Fortsetzung)</b>			
<b>Indoor-Erlebnissport-Ketten</b>	Jump House	Superfly	-
<b>Indoor-Spielplätze</b>	Kids Country	Pepelino	Rabatz!
<b>Rund- &amp; Erlebnisreisen (Veranstalter)</b>	Jahn Reisen	Meiers Weltreisen	Schauinsland-Reisen
<b>Seebäder in Deutschland</b>	Kühlungsborn	St. Peter Ording	Zingst
<b>Skigebiete in Deutschland</b>	Oberstdorf Kleinwalstertal	Skigebiet Oberjoch	Skiliftkarussell Winterberg
<b>Sport- &amp; Aktivreisen (Veranstalter)</b>	Frosch Sportreisen	Karawane	-
<b>Sport-Hotels</b>	Aspria	Hotel Sonnengut	Hotel Zugbrücke Grenzau
<b>Ticketshops</b>	Eventim	Ticket Online	Ticketmaster
<b>Wanderregionen in Deutschland</b>	Allgäu	Erzgebirge	Schwarzwald

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden/Nutzern bewerteten Anbieter/Marken werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Sport & Wellness: Bergsport (Marken)

In der Kategorie Bergsport (Marken) wurden zehn Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Fjällräven
- Jack Wolfskin
- Mammut
- Patagonia
- Salomon
- Schöffel
- The North Face
- Vaude

## 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

### Sport & Wellness: Campingzubehör (Marken)

In der Kategorie Campingzubehör (Marken) wurden elf Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bo-Camp
- Brunner
- Campingaz
- Dometic
- Enders
- High Peak
- Nordisk
- Petromax
- Sea To Summit
- Thule

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Sport & Wellness: E-Bikes (Marken)

In der Kategorie E-Bikes (Marken) wurden 20 Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bergamont
- Canyon
- Cube
- Focus
- Ghost
- Giant
- Haibike
- Kalkhoff
- Ktm
- Rose
- Scott

## 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

### Sport & Wellness: EMS-Training

In der Kategorie EMS-Training wurden neun Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 25 Minutes
- Bodystreet
- EMS-Lounge
- Fitbox
- Körperformen
- Neogym
- Terra Sports

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Sport & Wellness: Fahrrad-Händler

In der Kategorie Fahrrad-Händler wurden elf Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- B.O.C. / Bikemax
- Cube / Multicycle
- Das Radhaus
- Fahrrad XXL
- Little John Bikes
- Lucky Bike
- Mega Bike
- Rabe Bike
- Rose Bikes
- Stadler



# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Sport & Wellness: Fitness-Studio-Ketten (regional)

In der Kategorie Fitness-Studio-Ketten (regional) wurden 14 Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Actic Fitness
- Be Fit Fitness
- Fit Star
- Fitnessland
- John Reed Fitness
- Just Fit
- Venicebeach
- Wellyou

## 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

### **Sport & Wellness:** Fitness-Studio-Ketten (überregional)

In der Kategorie Fitness-Studio-Ketten (überregional) wurden 13 Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- All inclusive Fitness
- Clever Fit
- Easyfitness
- Fit+
- Fitness First
- FitX
- Injoy
- Kieser Training
- McFit

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Sport & Wellness: Laufsport (Marken)

In der Kategorie Laufsport (Marken) wurden elf Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adidas
- Asics
- Brooks
- Hoka
- New Balance
- Nike
- On Running
- Puma
- Under Armour

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Sport & Wellness: Online-Fitnessanbieter

In der Kategorie Online-Fitnessanbieter wurden elf Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle elf Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BodyChange
- Fitnessraum.de
- Freeletics
- GetFit Fitness
- Gymondo
- I make you sexy
- My Fitness Video
- Programm21
- Pur-Life
- Size Zero
- Yogaeasy

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Sport & Wellness: Sportartikel-Shops

In der Kategorie Sportartikel-Shops wurden neun Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Blue Tomato
- Decathlon
- Globetrotter
- Intersport
- Intersport Voswinkel
- JD Sports
- Planet Sports
- Sport Duwe
- Sportscheck

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Sport & Wellness: Sport-Flatrate-Anbieter

In der Kategorie Sport-Flatrate-Anbieter wurden acht Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Classpass
- Daytraining
- Gympass
- Gympool
- Hansefit
- Qualitrain
- Sportnavi.de
- Urban Sports Club

## 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

### **Sport & Wellness:** Tennis (Marken)

In der Kategorie Tennis (Marken) wurden vier Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Babolat
- Dunlop
- Head
- Wilson

## 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

### Sport & Wellness: Thermen, Saunen & Erlebnisbäder

In der Kategorie Thermen, Saunen & Erlebnisbäder wurden 21 Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aqualand
- Badeparadies Schwarzwald in Titisee
- Kristall Palm Beach
- Kristall Wohlfühltherme Ludwigsfelde
- Miramar Weinheim
- Obermain Therme Bad Staffelstein
- Ostsee Resort Damp
- Ostsee Therme
- Rulantica, Europa-Park
- Spreewelten
- Therme Bad Wörishofen
- Therme Erding
- Thermen und Badewelt Sinsheim
- Tropical Islands



# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Sport & Wellness: Wassersport (Marken)

In der Kategorie Wassersport (Marken) wurden sieben Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Arena
- Beco
- Chiemsee
- Quiksilver
- Scubapro
- Sevylor
- Zoggs

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Sport & Wellness: Wellness-Hotels

In der Kategorie Wellness-Hotels wurden zwölf Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Althoff Hotels
- A-Rosa Resort
- Bleiche Resort & Spa
- Brenners Park-Hotel & Spa
- Grand Hotel Heiligendamm
- Hotel Baltic Stralsund
- Hotel Bareiss
- Hotel Neptun & Spa
- Lanserhof Tegernsee
- Revita Wellnesshotel
- Yachthafen Residenz Hohe Düne

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Campingplätze

In der Kategorie Campingplätze wurden elf Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Camping Hopfensee
- Camping- und Ferienpark Wulfener Hals
- Campingpark Kalletal
- Campingpark Kühlungsborn
- Campingplatz am Nordseestrand (Dornumersiel)
- Familienpark Senftenberger See
- Knaus Campingpark
- Südsee-Camp

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Cluburlaub (Veranstalter)

In der Kategorie Cluburlaub (Veranstalter) wurden zehn Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aldiana
- Calimera
- Club Med
- RIU
- Robinson Club
- Sentido
- TUI Blue
- TUI Kids Club
- TUI Magic Life

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Erlebnisanbieter

In der Kategorie Erlebnisanbieter wurden fünf Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Einmalige-Erlebnisse.de
- Fun4you
- Jochen Schweizer
- Jollydays
- Mydays

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Familien-Aktiv-Hotels

In der Kategorie Familien-Aktiv-Hotels wurden zehn Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ahorn Hotels & Resort
- Allgäuer Berghof
- Bachmair Weissach
- Familien Wellness Hotel Seeklause
- Feldberger Hof
- Hotel Sonnenhügel Bad Kissingen
- Küstenperle Büsum
- Oberjoch Familux Resort
- Sonnenpark

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Ferien- & Sportcamps

In der Kategorie Ferien- & Sportcamps wurden fünf Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Atosto.de
- Camp Adventure
- Campfuchs
- Jugendreise.de
- Juvigo

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Freizeitparks

In der Kategorie Freizeitparks wurden 15 Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 15 Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bayern-Park
- Belantis
- Erlebnispark Tripsdrill
- Europa Park
- Hansa Park
- Heide Park Resort
- Holiday Park
- Karls Erlebnis-Dorf
- Legoland Deutschland Resort
- Movie Park Germany
- Phantasialand
- Playmobil Fun Park
- Ravensburger Spieleland
- Serengeti Park
- Skyline Park



## 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

### Freizeit & Reise: Indoor-Erlebnissport-Ketten

In der Kategorie Indoor-Erlebnissport-Ketten wurden fünf Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DAV Kletterzentrum
- Jump House
- My Jump
- Sprung Raum
- Superfly

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Indoor-Spielplätze

In der Kategorie Indoor-Spielplätze wurden zwölf Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Fun Arena
- Kids Country
- Monkey Town
- Pepelino
- Rabatzz!
- Sensapolis
- Zappelarena

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Rund- & Erlebnisreisen (Veranstalter)

In der Kategorie Rund- & Erlebnisreisen (Veranstalter) wurden 13 Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC Reisen
- Ameropa
- Berge & Meer
- Dertour
- FTI Reisen
- ITS
- Jahn Reisen
- L'tur
- Meiers Weltreisen
- Schauinsland-Reisen

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Seebäder in Deutschland

In der Kategorie Seebäder in Deutschland wurden 20 Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ahlbeck (Usedom)
- Ahrenshoop
- Binz (Rügen)
- Boltenhagen
- Graal-Müritz
- Heiligendamm
- Hiddensee
- Juist
- Kühlungsborn
- List (Sylt)
- Sellin (Rügen)
- St. Peter Ording
- Timmendorfer Strand
- Travemünde
- Zingst

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Skigebiete in Deutschland

In der Kategorie Skigebiete in Deutschland wurden zehn Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Feldberg Hochschwarzwald
- Oberstdorf Kleinwalstertal
- Skigebiet Balderschwang
- Skigebiet Garmisch-Classic
- Skigebiet Oberjoch
- Skiliftkarussell Winterberg
- Spitzingsee-Tegernsee Skigebiet

## 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

### Freizeit & Reise: Sport- & Aktivreisen (Veranstalter)

In der Kategorie Sport- & Aktivreisen (Veranstalter) wurden sieben Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abenteuerwege Reisen
- Frosch Sportreisen
- Karawane
- Vtours
- Wikinger Reisen

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Sport-Hotels

In der Kategorie Sport-Hotels wurden sieben Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aspria
- Der Öschberghof
- Hotel Sonnengut
- Hotel Zugbrücke Grenzau
- Landhotel Voshövel
- Sporthotel Grafenwald

# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Ticketshops

In der Kategorie Ticketshops wurden sechs Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adticket
- Eventim
- Reservix
- Ticket Online
- Ticketmaster
- Viagogo



# 4. Gesamturteil Sport & Freizeit

## Freizeit & Reise: Wanderregionen in Deutschland

In der Kategorie Wanderregionen in Deutschland wurden zwölf Anbieter/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Anbieter/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allgäu
- Eifel
- Erzgebirge
- Franken
- Lüneburger Heide
- Mecklenburgische Seenplatte
- Nordhessen
- Pfalz
- Region Magdeburg
- Schwäbische Alb
- Schwarzwald

# 5. Methodik

## Hintergrund der Studie

Ein Besuch im Fitnessstudio, eine Wanderung durch die Lüneburger Heide oder doch lieber einen entspannten Abend im Kino verbringen? Für viele in Deutschland ist die Freizeitgestaltung ein wichtiger Bestandteil des alltäglichen Lebens, um einen Ausgleich zur Arbeit, Lehre oder zum Studium zu schaffen.\* Denn durchschnittlich haben Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Deutschland 29 Tage Urlaub im Jahr und 4 Stunden Freizeit am Tag.\*\*/\*\*

Laut der Allensbacher Markt- und Werbeträgeranalyse bestand im Jahr 2022 bei fast 20 Millionen Personen in Deutschland ein besonders hohes Interesse an Sport.\*\*\*\* Aber auch kreative Hobbys sowie Tagesausflüge in ein Wellnesshotel gehören zur vielfältigen Freizeitgestaltung der Deutschen dazu.

Wer sind aber die beliebtesten Anbieter, die zur individuellen und vielfältigen Sport- und Freizeitgestaltung beitragen? Welche Marken, Unternehmen und Dienstleistungen im Bereich Sport und Freizeit gehören zu den beliebtesten in Deutschland? Antworten auf diese Fragen gab die vorliegende Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität in Zusammenarbeit mit dem Nachrichtensenders ntv.

\* Vgl. IfD Allensbach (2022): Beliebteste Hobbys, Freizeitaktivitäten und Sportarten in Deutschland nach häufiger Ausübung in den Jahren 2020 bis 2022. Online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/171168/umfrage/haeufig-betriebene-freizeitaktivitaeten/> (Abrufdatum: 21.03.2023).

\*\* Vgl. Unternehmer.de (2019): So viel Urlaub haben Beschäftigte in Deutschland [Studie]. Online unter: <https://unternehmer.de/management-people-skills/209336-urlaubstage-deutschland-studie> (Abrufdatum: 21.03.2023).

\*\*\* Vgl. Augsburgs Allgemeine (2014): Jeder Deutsche hat fast vier Stunden Freizeit am Tag. Online unter <https://www.augsburger-allgemeine.de/wissenschaft/Studie-Jeder-Deutsche-hat-fast-vier-Stunden-Freizeit-am-Tag-id34601202.html> (Abrufdatum: 21.03.2023).

\*\*\*\* Vgl. IfD Allensbach (2022): Interesse der Bevölkerung in Deutschland an Sport von 2018 bis 2022 (in Millionen). Online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/170943/umfrage/interesse-an-sport/> (Abrufdatum: 21.03.2023).

# 5. Methodik

## Vorgehensweise

Welche der vielen Anbieter/Marken im Bereich Sport & Freizeit zu Deutschlands Besten gehören, können die Nutzerinnen und Nutzer selbst am besten beurteilen. Ihre Erfahrungen bezeugen die Vertrauenswürdigkeit sowie die Stärken und Schwächen der jeweiligen Anbieter. Zur Vergabe des diesjährigen Awards wurde daher eine umfangreiche Kundenbefragung durchgeführt. Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von November 2022 bis Februar 2023 anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel.

Gegenstand der Befragung waren drei wesentliche Faktoren. Im Fokus stand die Zufriedenheit der Kunden mit Angebot und Leistung der bewerteten Anbieter/Marken. Dieser Bereich beinhaltete die Qualität und Vielfalt der angebotenen Leistung sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis. Auch der Kundenservice spielte eine große Rolle bei der Bewertung der Anbieter/Marken. Dieser Aspekt wurde unter Berücksichtigung vielzähliger Aspekte erhoben: von Kontaktmöglichkeiten, Reaktionen auf Kundenanfragen über Freundlichkeit und Beratungskompetenz. Darüber hinaus beurteilten die Befragten ihre Bereitschaft, die bewerteten Anbieter bzw. Marken weiterzuempfehlen.

Im Zentrum der Untersuchung standen Anbieter und Marken aus 30 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – von Fitness-Studios über Laufsport-Marken bis hin zu Familien-Aktiv-Hotels und Freizeitparks. Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Befragten bewerteten Anbieter wurden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

## Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Angebot und der Leistung bei xxx\*?  
(Qualität und Vielfalt der angebotenen Dienstleistung, Preis-Leistungsverhältnis)

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Angebot und Leistung: n = 24.039

\* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Anbieter/Marke.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 24.039.

## Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Kundenservice bei xxx\*?  
(Kontaktmöglichkeiten vor Ort, per Telefon, E-Mail, Chat oder über Social-Media-Kanäle, Reaktionen auf Kundenanfragen, Wartezeiten, Freundlichkeit, Beratungskompetenz)

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Angebot: n = 23.998

\* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Anbieter/Marke.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 24.039. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

# 5. Methodik

**Frage**

Würden Sie xxx\* guten Gewissens weiterempfehlen?

**Antwortoptionen**

Beurteilung auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2)

**Fallzahlen\*\***

n = 24.039

\* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Anbieter/Marke.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 24.039.

	<b>Seite</b>
<b>A. Demografie</b>	<b>79</b>
<b>B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)</b>	<b>81</b>
<b>C. Nachhaltigkeit</b>	<b>82</b>

# A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	48,1%
Weiblich	51,7%
Divers	0,2%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	11,6%
Bayern	14,7%
Berlin	5,2%
Brandenburg	3,1%
Bremen	1,2%
Hamburg	3,0%
Hessen	6,6%
Mecklenburg-Vorpommern	2,1%
Niedersachsen	9,2%
Nordrhein-Westfalen	22,5%
Rheinland-Pfalz	4,3%
Saarland	1,2%
Sachsen	5,3%
Sachsen-Anhalt	3,1%
Schleswig-Holstein	3,6%
Thüringen	3,3%

Alter	
18 bis 19 Jahre	3,4%
20 bis 29 Jahre	19,6%
30 bis 39 Jahre	23,1%
40 bis 49 Jahre	18,2%
50 bis 59 Jahre	19,3%
60 Jahre und älter	16,4%



# A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) Kein Schulabschluss / noch Schülerin/Schüler an allgemeinbildender Schule	1,1%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	5,6%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	16,3%
Mittlere Reife / weiterführende Schule ohne Abitur	29,8%
Abitur / Hochschulreife ohne Studium	23,9%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	23,3%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig / arbeitslos	5,9%
Angestellt (Vollzeit)	53,7%
Angestellt (Teilzeit)	18,0%
Selbstständig	6,4%
Schulpflichtig / studierend	4,2%
Pensioniert / in Rente	11,8%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	20,6%
Zwei Personen	36,6%
Drei Personen	21,1%
Vier oder mehr Personen	21,6%

# B. Allgemeine Methodik

## Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche mindestens 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.
- **Gesamtergebnis:** In die Festlegung der Gewichtungen fließen die Ergebnisse einer linearen Regression und die Relevanz der Kriterien aus Sicht der Kundinnen und Kunden ein.

# C. Nachhaltigkeit

## Klimaschutz mit myclimate und MoorFutures

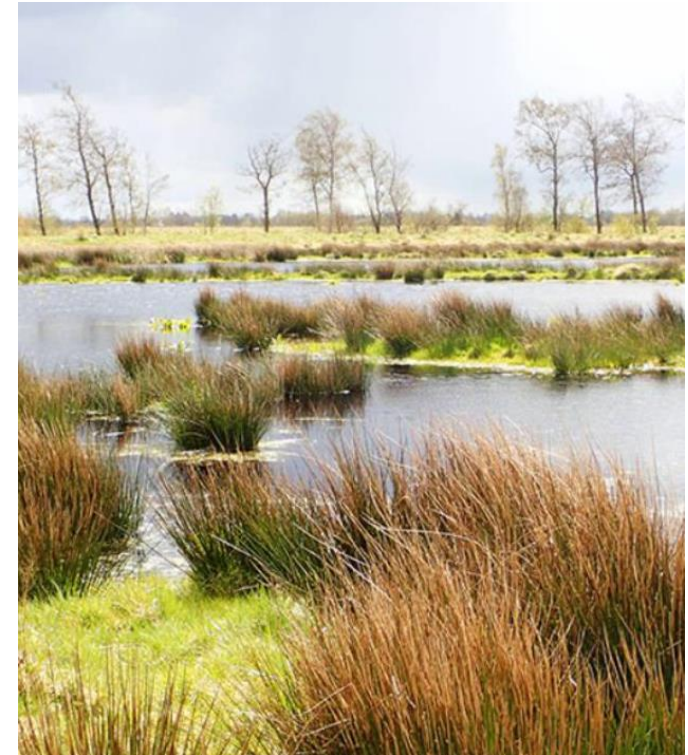


myclimate.org/07-22-668898



# Moor Futures

- Jährliche Berechnung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO<sub>2</sub>-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO<sub>2</sub>-Emissionen in myclimate-Klimaschutzprojekte
- Weiterer Klimaschutzbeitrag zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (MoorFutures)
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Klimapositiv durch Klimaschutzprojekte
- Mehr dazu online unter: [disq.de/klima](https://disq.de/klima)



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate