

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fitness-Studios 2026

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

Branche mit guter Beratung, aber Schwächen bei der Trainingsbetreuung – Injoy erneut an der Spitze

Hamburg, 28.01.2026 – Zum Jahresbeginn ist der Andrang in Fitness-Studios traditionell hoch. Viele Menschen nehmen sich vor, aktiver zu werden und ihre Gesundheit zu stärken. Vor dem Vertragsabschluss stehen meist eine persönliche Beratung und ein Probetraining. Wie gut die großen Fitness-Studio-Ketten hier aufgestellt sind, zeigt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag von ntv. Untersucht wurden sieben überregionale Anbieter (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 28.01.2026, 18:40 Uhr*).

Stabiles Serviceniveau mit klaren Unterschieden

Die Fitness-Studios erzielen insgesamt ein gutes Gesamtergebnis: Mit durchschnittlich 71,7 Punkten bestätigt die Branche das Niveau der Vorstudie. Die Ergebnisse fallen jedoch sehr unterschiedlich aus – sie reichen von „sehr gut“ bis „ausreichend“. Während zwei Anbieter ein ausgewogen hohes Niveau bei Beratung und Trainingsbedingungen erreichen, zeigen sich bei anderen Ketten deutliche Schwächen in einzelnen Leistungsbereichen.

Positiv fällt vor allem die Beratung auf: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treten freundlich auf, erklären Inhalte verständlich und beantworten Fragen fachlich korrekt. In den Gesprächen nehmen sie sich Zeit für die Anliegen der Interessierten und sorgen für eine angenehme Gesprächsatmosphäre.

Trainingsbedingungen mit Luft nach oben

Das Trainingsumfeld hinterlässt insgesamt einen guten Eindruck. Saubere, ansprechend gestaltete Studios sowie gut ausgestattete Kraft- und Ausdauerbereiche prägen vielerorts das Bild. Gleichzeitig zeigt die Studie Schwächen bei Probetraining und bei der Trainingsbetreuung: Trainerinnen und Trainer gehen hier nicht immer ausreichend auf individuelle Trainingsziele ein und es mangelt häufiger an aktiver Demonstration der Geräte und Übungen. Im laufenden Betrieb ist die Betreuung auf der Trainingsfläche zudem oft begrenzt.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Viele Fitness-Studios überzeugen mit kompetenter Beratung und einem modernen, sauberen Trainingsumfeld. Eine wichtige Entscheidungshilfe ist ein Probetraining. Man sollte aber vorher die Kosten erfragen, denn nicht überall wird es auch kostenfrei angeboten.“

Die servicebesten Fitness-Studio-Ketten

Injoy sichert sich mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ den Spitzenplatz. Der Anbieter überzeugt insbesondere mit der besten Beratung und einem hochwertigen Probetraining. Die Mitarbeitenden gehen gezielt auf die Ziele der Kundinnen und Kunden ein, erklären Geräte und Übungen ausführlich und punkten mit hoher Beratungskompetenz. Auch die Trainingsbedingungen bewegen sich auf hohem Niveau.

Rang zwei belegt Fitness First, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Kette erzielt das beste Ergebnis im Bereich Trainingsbedingungen und Angebot,

Geschäftsführung:

Bianca Möller

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende

Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

unter anderem dank einer großen Anzahl und Vielfalt an Kursen. In der Beratung erreicht Fitness First ebenfalls ein hohes Niveau.

Den dritten Platz nimmt Easyfitness mit einem guten Gesamtergebnis ein. Der Anbieter überzeugt vor allem mit korrekten Auskünften in den Beratungsgesprächen sowie einer starken Geräteausstattung, insbesondere im Ausdauertraining.

Weitere Fitness-Studio-Ketten im Test (alphabetisch): Basic-Fit, Clever Fit, FitX und McFit.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte sieben große, überregionale Fitness-Studio-Ketten mit bundesweiter Präsenz. Die Servicequalität wurde anhand von 63 verdeckten Vor-Ort-Tests (Mystery-Tests) analysiert. Im Mittelpunkt standen die Bereiche Beratung und Probetraining sowie Trainingsbedingungen und Angebot. Studios für spezielle Zielgruppen, Anbieter mit besonderen Trainingskonzepten sowie regional begrenzte Ketten waren nicht Gegenstand der Untersuchung.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation
Tel.: 040 / 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.: 040 / 27 88 91 48-0
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland nachhaltig zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt dazu unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Bundesweit sind über 2.000 geschulte Testpersonen im Einsatz. Die Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und standardisierte Messverfahren zur Anwendung kommen, werden von einem interdisziplinären Team aus Soziologie, Ökonomie und Psychologie geleitet. Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten so wertvolle Orientierung für ihre Kaufentscheidungen; Unternehmen profitieren von wichtigen Impulsen für ihr Qualitätsmanagement. Das DISQ arbeitet im Auftrag renommierter Print-Medien und TV-Sender – Auftragsstudien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum.