



# *Marktuntersuchung – Hörakustiker*

*Auszug aus den Ergebnissen für die Partnerverbände und die Fachpresse*

*Studie im Auftrag des Bundesverbandes der Hörsysteme-Industrie*

*Mainz, November 2023*



> **Studiendesign:**



**Studienteilnehmer**

Geschäftsführer/Inhaber, Meister Hörakustiker und sonstige Mitarbeiter von selbstständigen Akustikfachgeschäften mit oder ohne Filialen. Teilnahmekriterium: Zusammenarbeit mit mindestens einem Mitgliedsunternehmen in den letzten 6 Monaten.



**Stichprobengröße**

n=587 Teilnehmer; n=1.092 Herstellerbewertungen (bis zu zwei Herstellerbewertungen je Teilnehmer).



**Erhebungsmethode**

**Online-Befragung** nach vorheriger telefonischer Einladung und Einsatz eines telefonischen „Reminders“. Zusätzlicher Einsatz von Telefoninterviews (**CATI: Computer Assisted Telephone Interview**).



**Befragungsdauer**

Im Durchschnitt: ~22,4 Minuten.



**Befragungszeitraum**

08. August bis 11. September 2023.

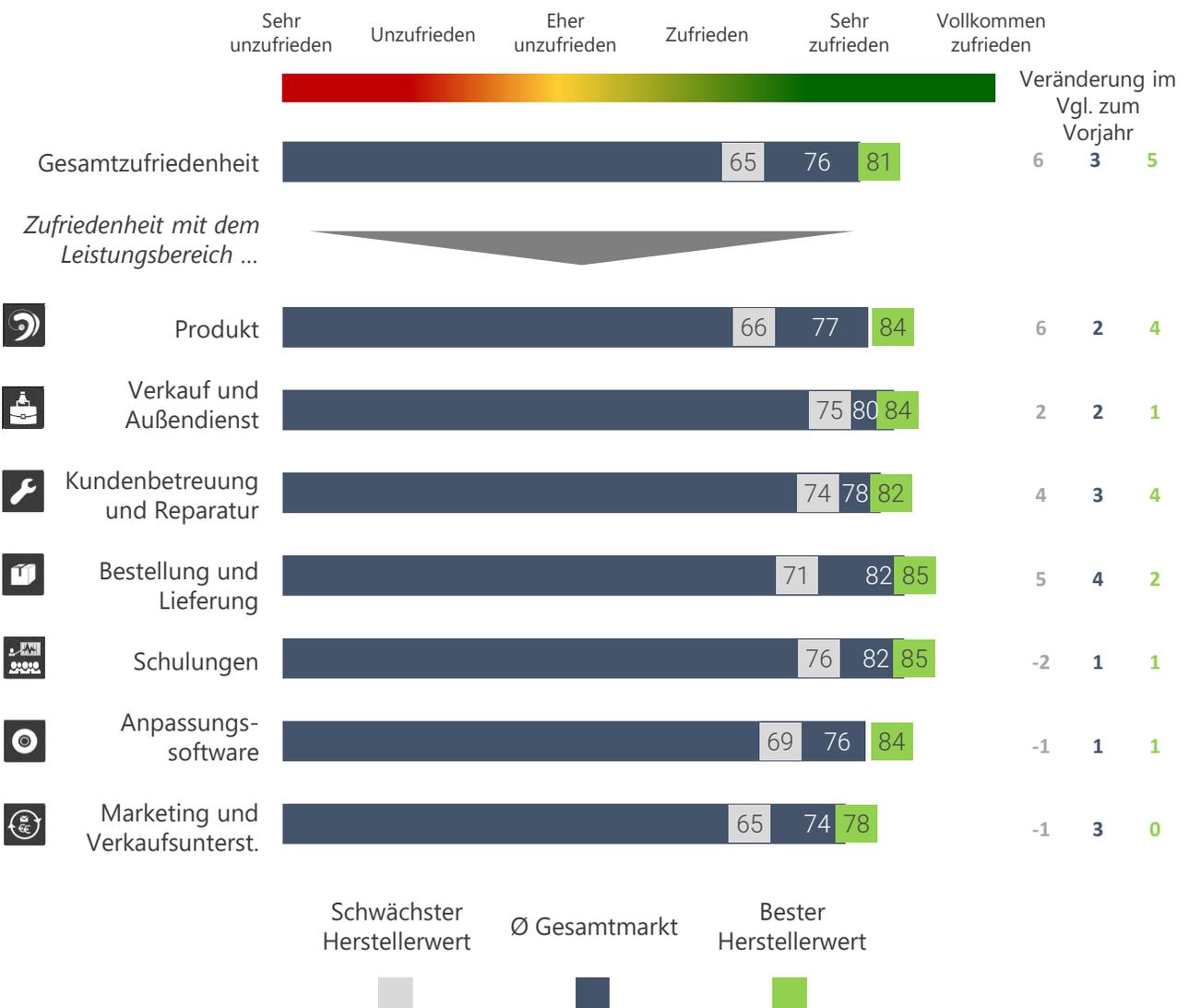
\*Allgemeiner Hinweis: Um den Lesefluss zu erleichtern, beschränken wir uns auf männliche Bezeichnungen.



### > Kundenzufriedenheit:

Die Gesamtzufriedenheit mit den Herstellern ist gegenüber letztem Jahr deutlich gestiegen. Ähnlich verhält es sich bezüglich der Zufriedenheit mit den verschiedenen Leistungsbereichen, bei denen überall eine Verbesserung verzeichnet werden kann. Besonders stark sticht hierbei der Bereich „Bestellung und Lieferung“ heraus.

#### Gesamtzufriedenheit mit den im deutschen Markt tätigen Hörgeräteherstellern



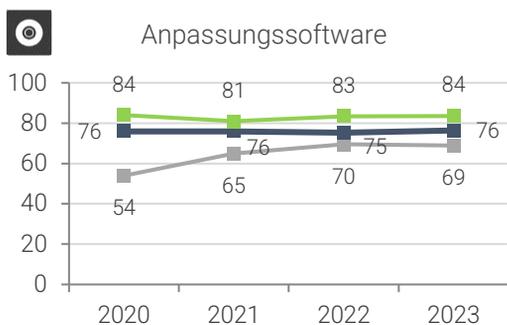
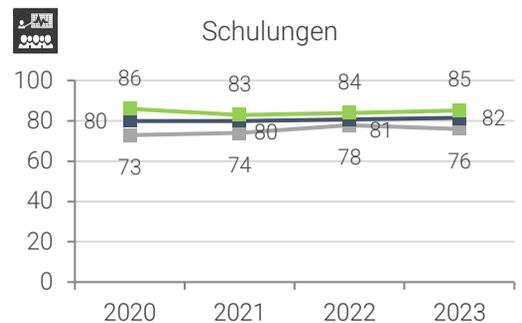
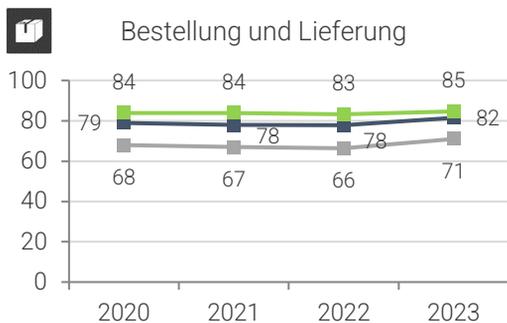
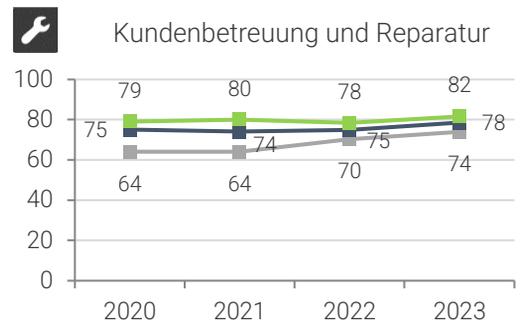
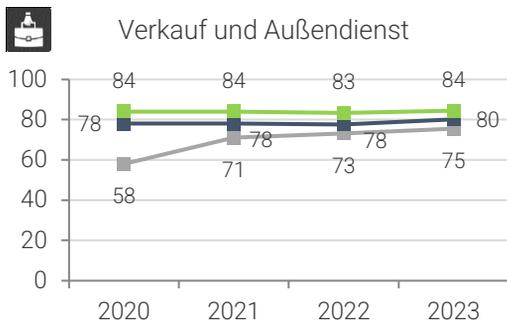
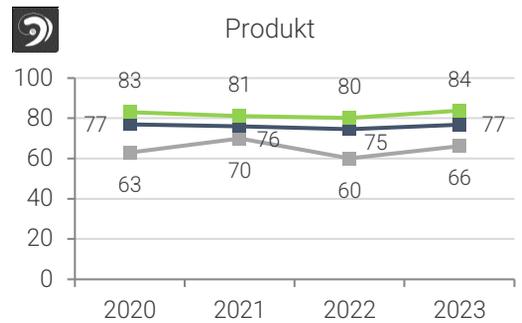
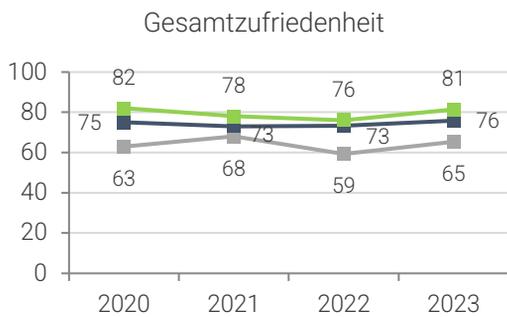


**> Kundenzufriedenheit im Trend:**

Die Zufriedenheit hat sich auf Gesamtmarktebene für alle Leistungsbereiche im Vergleich zum Vorjahr ins Positive verändert. Die Werte des besten Herstellers sind in allen Bereichen gestiegen. Auch die Werte des schlechtesten Herstellers haben sich bis auf die Bereiche „Schulungen“ und „Marketing und Verkaufsunterstützung“ verbessert.

- Bester Herstellerwert
- Ø Gesamtmarkt
- Schwächster Herstellerwert

**Zufriedenheit mit den im deutschen Markt tätigen Hörgeräteherstellern**

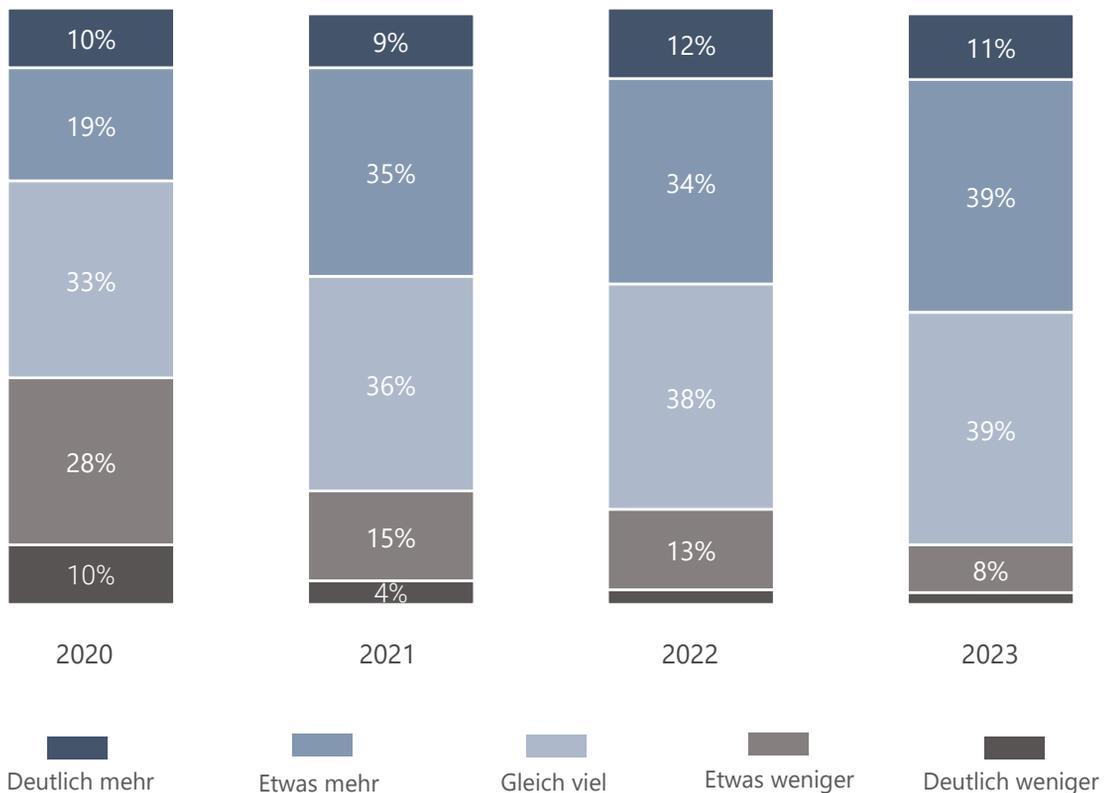




### > Zukünftige Marktentwicklung:

Die Hörakustikfachgeschäfte blicken 2023 noch einmal optimistischer in die Zukunft als in den vergangenen Jahren. Insgesamt erwarten 89% der Befragten entweder gleich viel, etwas mehr oder deutlich mehr Hörgeräte einzukaufen. Eine erhöhte Entwicklung des Einkaufsvolumens erwarten exakt die Hälfte der befragten Hörakustikfachgeschäfte. Die Prozentzahl der Personen, die angaben, etwas weniger oder deutlich weniger Hörgeräte einzukaufen ist seit 2020, dem Jahr mit dem Beginn der Corona-Pandemie, von 38% stetig auf 9% gesunken.

#### Erwartete Entwicklung des Einkaufsvolumens im Vergleich zum jeweiligen Vorjahr



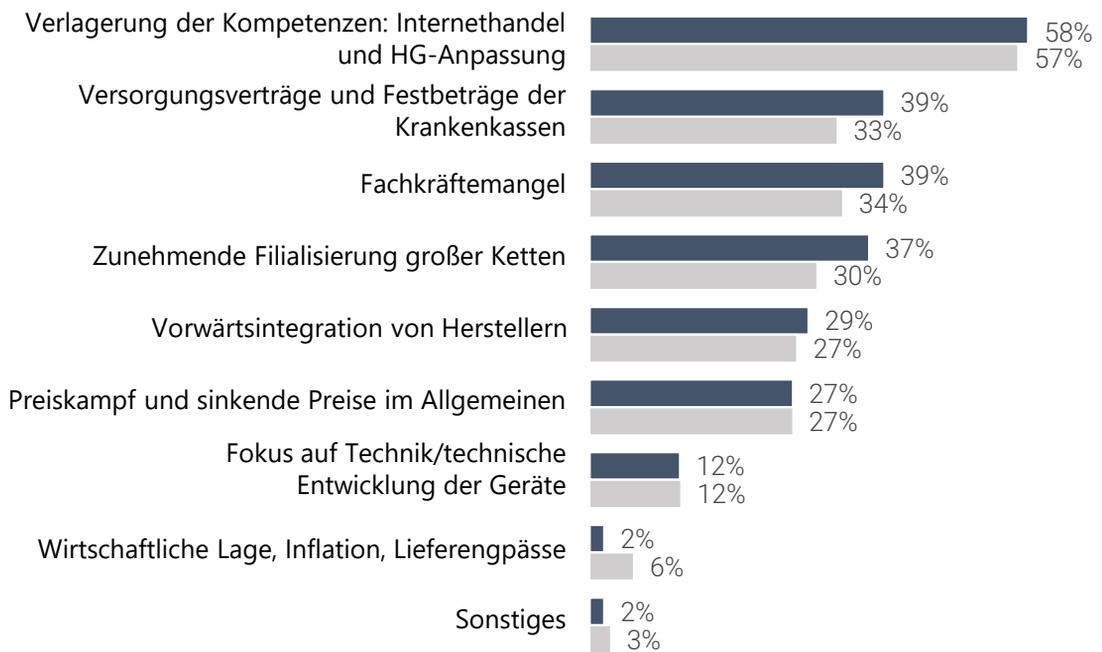
Werte <4% sind ausgeblendet



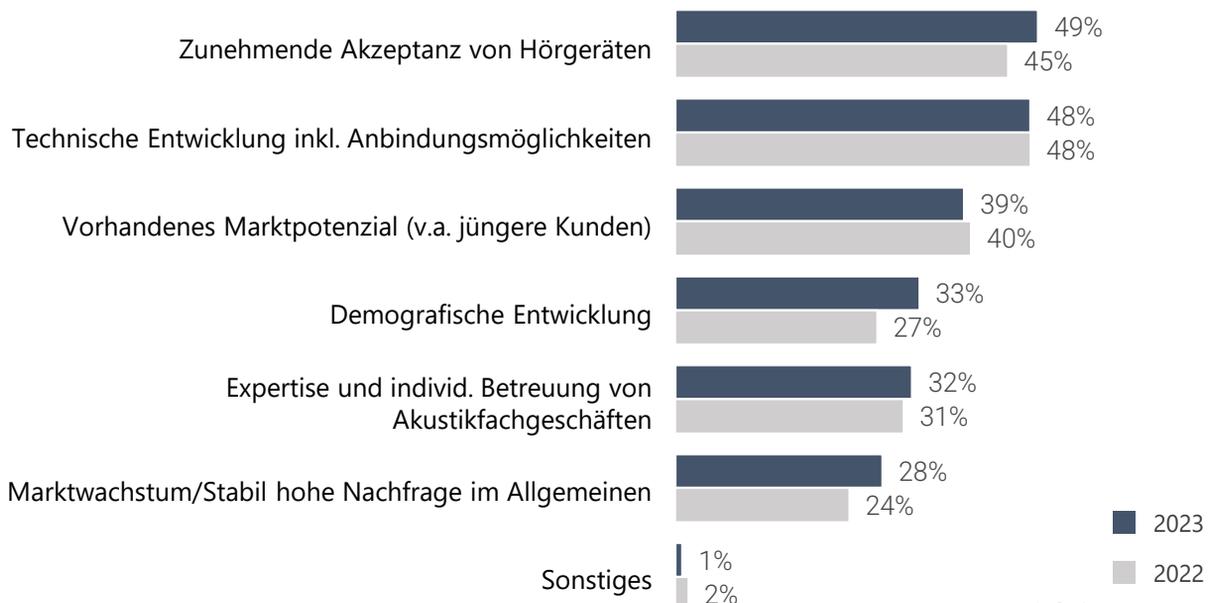
**> Einschätzung der Marktrisiken aus Sicht der Hörakustiker:**

Die drei größten Marktrisiken sind auch in 2023 die Verlagerung der Kompetenzen in Richtung Internethandel, Versorgungsverträge und Festbeträge der Krankenkassen sowie der Fachkräftemangel. Der größte Zuwachs lässt sich jedoch bei der zunehmenden Filialisierung großer Ketten und den Risiken in Bezug auf Krankenkassenverträge in der Wahrnehmung als Marktrisiko verzeichnen. Große Chancen werden weiterhin in der zunehmenden Akzeptanz von Hörgeräten sowie der technischen Entwicklungen verortet.

**Einschätzung der Marktrisiken im Detail** (% der Befragten)



**Einschätzung der Marktchancen im Detail** (% der Befragten)



Mehrfachnennungen möglich



**> Kontakt:**

2HMforum. GmbH

Dekan-Laist-Straße 17a

D-55129 Mainz

Tel: +49 6131 32809-0

Fax: +49 6131 32809-111

[www.2hmforum.de](http://www.2hmforum.de)

[info@2hmforum.de](mailto:info@2hmforum.de)