

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Nur jede dritte Internet-Apotheke ohne Falschaussage

Preisunterschiede von bis zu 100 Prozent – medikamente-per-klick.de ist beste Online-Apotheke

Hamburg, 7.5.2009 (ots) – Seit der Aufhebung der Preisbindung für apothekenpflichtige rezeptfreie Medikamente haben Apotheken vor Ort starke Konkurrenz bekommen. Gestützt von der steigenden Nachfrage preisbewusster Verbraucher, die beim Medikamentenkauf im Internet bis zu 40 Prozent sparen können, drängen immer mehr Internet-Apotheken auf den Markt. Doch können die Versandapotheken in punkto Beratung und Service mit der Apotheke „um die Ecke“ mithalten? Wer überzeugt durch einfache, sichere Bestellabwicklung und punktet durch raschen und zuverlässigen Versand? Und welche Onlineapotheke bietet die besten Preise?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 16 Internet-Apotheken. Im Rahmen eines umfassenden Servicetests mit über 500 Kontakten beurteilten Tester die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail, den Internetauftritt, die Versandqualität sowie allgemeine Services der Versandapotheken. Zusätzlich wurde eine Preisanalyse anhand eines Warenkorbs von 14 Produkten durchgeführt.

medikamente-per-klick.de wurde Gesamtsieger der Studie und bot nicht nur die insgesamt besten Preise, sondern überzeugte auch durch die besten allgemeinen Services und die zweitbeste Versandqualität. Rang zwei belegte Deutsche Internet Apotheke mit einem zweiten Platz beim Service und der besten telefonischen Beratungsqualität. Dritter wurde Euro-Apotheke Eurapon mit dem zweitgünstigsten Warenkorb im Test. myCARE wurde Servicesieger mit zwei ersten Rängen bei der E-Mail-Kontaktqualität sowie dem Internetauftritt.

Große Defizite zeigten sich im telefonischen Service, der insgesamt nur ausreichend war. Dabei haperte es besonders bei der Kompetenz der Beratung. „Uns hat überrascht, dass nur jede dritte Internet-Apotheke keine Falschaussagen am Telefon traf“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Auch Gesprächsstandards wurden nur selten eingehalten. So bedankten sich knapp zwei Drittel aller Gesprächspartner nicht für den Anruf und sogar bei nur jedem zehnten Anruf wurden die Anrufer mit Namen angesprochen.

Verbesserungsbedarf ließ sich auch bei der E-Mail-Bearbeitung erkennen. Knapp die Hälfte aller E-Mail-Antworten enthielten orthografische oder grammatikalische Fehler, lediglich gut ein Drittel der Rückmeldungen wurden von den Testern als freundlich eingestuft. Die Internetanalyse ergab, dass weniger als die Hälfte aller Websites als optisch ansprechend bewertet wurden.

Überzeugen konnten die Internet-Apotheken im Versandtest. In einem Drittel aller Testsendungen betrug die Versanddauer nur einen Tag und in immerhin vier Fünftel aller Fälle erreichten die Pakete innerhalb von zwei Tagen den Empfänger. Bis auf zwei boten alle Anbieter eine ausgezeichnete Zustellungsqualität.

Bei der Preisanalyse fielen die sehr großen Preisspannen zwischen den Online-Apotheken auf. Bei neun der analysierten 14 Produkte gab es Preisunterschiede von mindestens 50 Prozent, die größte Preisdifferenz betrug sogar 100 Prozent. „Verbraucher dürfen jedoch die Versandkosten nicht vergessen – während einige Anbieter keine Kosten erheben, verlangen andere bis zu 4,95 Euro pro Versand“, so Serviceprofi Hamer.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 7.5.2009 um 18:30 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 25
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Curio-Haus
Rothenbaumchaussee 17
D-20148 Hamburg
Fon: +49 (0) 40 41 11 69 25
Fax: +49 (0) 40 41 11 69 22
info@disq.de · www.disq.de