

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie Internet-Apotheken

Schneller Versand, Preisunterschiede von bis zu 85 Prozent – Mediherz ist Testsieger vor Aponeo und apotal.de

Hamburg, 26.05.2011 (ots) – Internet-Apotheken werben mit günstigen Preisen, schnellem Versand und kompetenter Beratung. Doch können sie ihre Versprechen halten? Wie preiswert sind die Anbieter tatsächlich? Und werden die Anfragen von Kunden nicht nur richtig, sondern auch zügig beantwortet? Das Deutsche Institut für Service-Qualität machte den Test und analysierte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service und die Preise von 17 Internet-Apotheken.

„Im Vergleich zur Studie 2009 hat sich der Service verbessert“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. „Viele Internet-Apotheken haben ihren Onlineauftritt optimiert und den Informationsgehalt gesteigert. Außerdem beantworteten die Mitarbeiter am Telefon Kundenanfragen kompetenter.“ Allerdings gab es auch Defizite: Die Wartezeiten am Telefon waren mit rund 47 Sekunden doppelt so lang wie in der Vorgängerstudie. Und die Hälfte der Websites bekam bei der Übersichtlichkeit Abzüge.

Beim Versandtest punkteten die Unternehmen durch eine schnelle Zustellung. In der Regel trafen die Pakete nach spätestens zwei Tagen beim Empfänger ein. Verbesserungspotenzial zeigte sich bei der Bearbeitung von E-Mails: Fast die Hälfte der Anfragen wurde nicht vollständig beantwortet, jede zweite Antwort-Mail enthielt keine weiteren Kontaktdaten für Rückfragen.

Die Preisspanne zwischen den Internet-Apotheken ist groß, so das Ergebnis der Analyse von 15 gängigen Produkten. Beim günstigsten Anbieter kostete der Warenkorb rund 85 Euro und damit gut ein Viertel weniger als beim teuersten Unternehmen, das fast 30 Euro mehr verlangte. Bei einzelnen Produkten lag der Preis des jeweils teuersten Anbieters sogar bis zu 85 Prozent über dem günstigsten Angebot. Im Vergleich zur unverbindlichen Preisempfehlung war der Warenkorb der Internet-Apotheken um durchschnittlich 26 Prozent billiger. „Allerdings dürfen die Versandkosten nicht außer Acht gelassen werden – diese lagen im aktuellen Test bei bis zu fünf Euro pro Bestellung“, kommentiert Möller.

Testsieger und damit „Beste Internet-Apotheke 2011“ wurde Mediherz. Das Unternehmen bot den besten Service und bestach dabei vor allem durch die zügige und kompetente Bearbeitung von Anfragen per Telefon und E-Mail sowie eine sehr nutzerfreundliche Internetseite. Aponeo auf Rang zwei zeigte ein ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis mit fairen Preisen und einem Top-Service. Auf dem dritten Platz lag apotal.de – die Internet-Apotheke mit dem günstigsten Warenkorb.

Im Rahmen einer umfassenden Serviceanalyse mit 578 Kontakten untersuchte das Institut die Servicequalität per Telefon und E-Mail sowie die

Onlineauftritte der Internet-Apotheken. Zudem wurden die Versandqualität, die Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie die Preise der Anbieter anhand eines Warenkorbs von 15 Medikamenten, Nahrungsergänzungsmitteln und Pflegeprodukten unter die Lupe genommen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, den 26.05.2011 um 18:35 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 27
E-Mail: b.moeller@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