

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Apotheken 2017

Gutes Gesamturteil für Preise und Websites – Preisvergleich ratsam – Testsieger ist Medikamente-per-Klick.de

Hamburg, 15.03.2017 – Aktuell politisch umstritten, aber beim Verbraucher unvermindert populär: Online-Apotheken stellen eine Ergänzung oder gar Alternative zu den Filial-Apotheken vor Ort dar. Fakten, die dafür sprechen: Versandapotheken bieten ein hohes Sparpotenzial bei rezeptfreien Mitteln und häufig auch einen kundenfreundlichen Online-Einkauf. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 große Online-Apotheken untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 16.03.2017, 18:35 Uhr*).

Online große Preisschwankungen

Vor allem bei preisbewussten Verbrauchern sind Versandapotheken beliebt. Ein Vergleich ist aber auch im Internet ratsam – nicht jeder Anbieter ist gleichermaßen günstig. Bei fast allen im Test untersuchten Produkten schwanken die Preise stark: Das Sparpotenzial beträgt zwischen der jeweils günstigsten und teuersten Online-Apotheke im Schnitt rund 35 Prozent. Im Einzelfall – bei einem gängigen Mittel gegen Magenbeschwerden – kann der Kunde sogar über 60 Prozent sparen (2,29 Euro gegenüber 5,81 Euro).

Vier Apotheken mit sehr gutem Preisniveau

Keine Online-Apotheke ist bei den 30 untersuchten Produkten im Vergleich stets am günstigsten oder am teuersten. Das günstigste Unternehmen im Test offeriert immerhin 40 Prozent der Artikel zum Bestpreis. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Es gibt Online-Apotheken mit einem generell attraktiven Preisniveau – vier Anbieter sichern sich hier das Prädikat ‚sehr gut‘. Entscheidend ist aber der individuelle Bedarf. Online-Suchmaschinen speziell für frei verkäufliche Arzneimittel können eine gute Entscheidungshilfe sein.“

Oft kundenfreundliche Websites

Wie professionell die Versandapotheken aufgestellt sind, zeigt die Analyse der Internetauftritte: Viele Anbieter punkten mit Bedienungsfreundlichkeit, einem hohen Informationswert und dem Schutz persönlicher Daten durch SSL-Verschlüsselung im Bestellprozess. Und: Selbst Erstbesteller können oft verbraucherfreundliche Zahlungsarten wie Rechnung oder Lastschrift nutzen. Zudem liefert fast die Hälfte der untersuchten Online-Apotheken schon ab einem Bestellwert von 20 Euro oder weniger versandkostenfrei.

Die besten Online-Apotheken im Test

Medikamente-per-Klick.de ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Online-Apotheke überzeugt mit dem besten Mix aus attraktiven Preisen, Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie einem guten Internetauftritt. Das Unternehmen punktet online mit vielen themenspezifischen Informationen und hilfreichen Funktionen, etwa der Anzeige von Beipackzetteln und einem Wechselwirkungscheck. Der Testsieger bietet das zweitbeste Preisniveau und liefert schon ab einem Warenwert von zehn Euro frei Haus.

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

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,

Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Mediherz.de (Qualitätsurteil: „gut“). Die durchschnittlichen Preise verfehlen im Test nur knapp ein sehr gutes Ergebnis. Zudem schneidet der Internetauftritt in der Bewertung am zweitbesten ab – auch aufgrund überzeugender Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess. Die Online-Apotheke stellt zahlreiche Zahlungsoptionen – auch Rechnung und Lastschrift – zur Verfügung.

Rang drei nimmt Delmed mit einem guten Qualitätsurteil ein. Das Unternehmen bietet ein sehr attraktives Preisniveau: Gleich 28 der 30 untersuchten Produkte sind hier günstiger als der Durchschnittspreis der getesteten Online-Apotheken. Die Website erzielt insgesamt noch ein gutes Ergebnis, platziert sich in diesem Untersuchungsbereich aufgrund der Stärke der Branche aber nicht auf einem der ersten Plätze.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 20 bedeutende, umsatzstarke Online-Apotheken. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites sowie durch jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer gemessen. Im Fokus standen unter anderem der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess. Ermittelt und bewertet wurden darüber hinaus die Bestell- und Zahlungsbedingungen. Grundlage der Bewertung waren insgesamt 220 Servicekontakte. Darüber hinaus wurde stichtagsbezogen eine Preisanalyse durchgeführt, der 30 vorab festgelegte, rezeptfreie Apothekenprodukte zugrunde lagen (Stichtag: 23.01.2017).

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.