

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Online-Apotheken 2013

### **Große Preisunterschiede, mäßiger Service – Testsieger ist EU-Versandapotheke vor Besamex und Shop-Apotheke.com**

**Hamburg, 21.06.2013** – Ob Kopfschmerztabletten, Nasenspray oder Medikamente auf Rezept – der Gang zur Apotheke vor Ort war ein logischer Schritt. Früher. Heute bekommen Filial-Apotheken immer mehr Konkurrenz von Online-Anbietern, die Kunden mit günstigeren Preisen locken. Doch der Markt ist groß und für den Verbraucher sehr unübersichtlich. Welche Versandapotheke nicht nur günstige Angebote hat, sondern auch durch einen guten und umfassenden Service überzeugt, untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität in einer aktuellen Studie für den Nachrichtensender n-tv.

Erstaunlich waren die unterschiedlichen Ergebnisse hinsichtlich einer Kernkompetenz der Internet-Apotheken – dem Versand. Während einige Anbieter hier sehr gut abschnitten, kamen andere Unternehmen über ein befriedigendes oder ausreichendes Urteil nicht hinaus. Insgesamt wurden Bestellungen zwar schnell und zuverlässig bearbeitet, die Versandkosten für Erstbesteller waren aber oft zu hoch. Die Rücksendung erschwerten viele Anbieter dem Kunden, da sich in den Paketen oft keine Informationen dazu befanden und noch nicht einmal einem Viertel der Bestellungen ein Retourenformular beilag.

Die Internetauftritte der Online-Apotheken boten insgesamt ein gutes Bild, ausbaufähig ist aber der Service. „Beim Kontakt per E-Mail wurden Fragen der Kunden oft nicht vollständig beantwortet, Anrufer hingegen mussten lange Wartezeiten in Kauf nehmen und die Beratung blieb häufig an der Oberfläche“, betont Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Im Test gingen die Mitarbeiter am Telefon in 60 Prozent der Fälle nicht individuell genug auf den Kunden ein und stellten zum Beispiel keine gezielten Nachfragen zur gesundheitlichen Situation.“

Die Preisanalyse zeigte, dass es sich für Verbraucher in jedem Fall lohnt, die Anbieter zu vergleichen – wobei aber unbedingt die unterschiedlich hohen Versandkosten beachtet werden sollten. Für den in der Studie zugrunde gelegten Warenkorb ergab sich zwischen dem teuersten und dem günstigsten Anbieter insgesamt eine Preisersparnis von 22 Prozent. „Der günstigste Shop war allerdings auch der am wenigsten kundenfreundliche und landete bei der Serviceanalyse auf dem letzten Rang. Ein genereller Zusammenhang zwischen guten Preisen und schlechtem Service ließ sich jedoch nicht feststellen“, erläutert Service-Expertin Möller.

Die EU-Versandapotheke wurde Testsieger und damit „Beste Online-Apotheke 2013“. Das Unternehmen überzeugte durch die beste Versandqualität und punktete mit kundenfreundlichen Rücksendemöglichkeiten. Im Preischek lag die EU-Versandapotheke deutlich unter dem Mitbewerberdurchschnitt. Besamex platzierte sich auf Rang zwei und fiel durch sehr gute Bestell- und Zahlungsbedingungen positiv auf. E-Mail-Anfragen wurden bereits nach durchschnittlich 3,5 Stunden beantwortet. Den dritten Rang erreichte Shop-Apotheke.com. Das Unternehmen gehörte zu den drei günstigsten Anbietern im Test. Ein Plus beim Service: Die Mitarbeiter waren auf einer kostenfreien Kundenhotline 72 Stunden wöchentlich erreichbar.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Hightech, Samstag 22.06.2013 um 8:35 Uhr.

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:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 21 Online-Apotheken. Die Messung der Servicequalität basierte auf je einer detaillierten Analyse der Inhalte und der Sicherheit der Website sowie auf jeweils zehn Internet-Nutzerbetrachtungen. Darüber hinaus erfolgten pro Unternehmen zehn Telefon- und E-Mail-Tests sowie je drei Versandtests und eine Bewertung der Bestell- und Zahlungsbedingungen. Dabei flossen 714 Servicekontakte in die Analyse ein. Zusätzlich wurde mit Stand vom 15. April 2013 ein Preistest anhand eines Warenkorbs mit häufig nachgefragten Produkten durchgeführt.

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, B2B-Studien und Kundebefragungen 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.

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

**Ansprechpartner:**

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)