

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Apotheken 2015

Großes Sparpotenzial bei rezeptfreien Produkten – Preisvergleich sinnvoll – EU-Versandapotheke ist Testsieger

Hamburg, 23.07.2015 – Bei Artikeln ohne Verschreibungspflicht können Versandapotheken-Kunden viel sparen. Aber oft wird mit Sonderangeboten gelockt – keine Online-Apotheke bietet generell nur Bestpreise. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 23.07.2015, 18:35 Uhr*).

Ersparnisse von über 50 Prozent

Rezeptfreie Mittel sind im Internet meist deutlich günstiger als in der Filialapotheke. Doch auch hier lohnt ein Vergleich – die Preise schwanken je nach Produkt von Anbieter zu Anbieter deutlich. Im Test sparen Kunden ein Drittel, wenn sie die einzelnen Produkte des Musterwarenkorb bei der jeweils günstigsten statt der teuersten Online-Apotheke bestellen. Bei manchen Medikamenten liegt die Ersparnis sogar bei über 50 Prozent (Beispiel: Hustenlöser ACC akut 200, Preise: zwischen 2,32 und 5,29 Euro).

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Vor der Bestellung sollte der Kunde die Preise mehrerer Versandapotheken prüfen. Am einfachsten funktioniert das über spezielle Medikamenten-Vergleichsportale im Internet.“ Sparen kann der Kunde allerdings nur bei rezeptfreien Mitteln. Bei verschreibungspflichtigen Medikamenten sind Rabatte nicht zulässig – weder in der Apotheke vor Ort noch im Internet.

Online oft gute Kundenorientierung

Doch welchen Service bieten die Apotheken im Internet? Wichtige Informationen wie einen Wechselwirkungscheck und den Beipackzettel liefern fast alle Online-Apotheken. Erfreulich auch, dass selbst Erstkunden meist bequem per Rechnung oder Bankeinzug bezahlen können. Häufig fehlen auf den Websites aber Standards wie ein Glossar mit Fachbegriffserklärungen oder eine allgemeine Suchfunktion.

Nicht für alle Apothekenprodukte ist die Aufklärung des Kunden nötig. In anderen Fällen gilt jedoch: Die Internetseiten der Online-Apotheken allein können keine Filialberatung ersetzen. Marktforschungsexperte Markus Hamer ergänzt: „Der Umgang mit Medikamenten sollte nicht sorglos erfolgen. Die fachkundige Beratung durch den Apotheker kann für den Patienten eine wichtige Informationsquelle sein.“

Die drei besten Online-Apotheken

EU-Versandapotheke ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Anbieter überzeugt mit einem sehr günstigen Preisniveau und dem zweitbesten Internetauftritt. Von den untersuchten Produkten sind zum Testzeitpunkt über ein Viertel zum Bestpreis, also dem vergleichsweise günstigsten Preis, verfügbar. Zudem stehen auch Erstkunden alle als kundenfreundlich zu wertenden Zahlungsarten zur Verfügung. Die Website punktet mit vielen hilfreichen themenspezifischen Informationen und Funktionen, beispielsweise der Angabe der Lieferdauer innerhalb des Warenkorbs und einem Merkzettel. Medikamente-per-klick.de belegt Rang zwei mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter schneidet bei der Preisanalyse hervorragend ab – bei allen 15 getesteten Produkten liegen die Preise unter dem Durchschnitt. Eine weitere

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
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

Stärke des Unternehmens sind die Bestell- und Zahlungsbedingungen, beispielsweise die niedrigen Versandkosten von 2,85 Euro und die kostenlose Lieferung ab einem Warenwert von zehn Euro. Shop-apotheke.com erreicht den dritten Rang, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter punktet in der Preisanalyse mit einem sehr guten Resultat. Bis auf eine Ausnahme sind alle untersuchten Produkte günstiger als der Durchschnittspreis der getesteten Anbieter. Die Website überzeugt etwa mit den im Vergleich besten Kontaktinformationen. So können Kunden hier beispielsweise einen Rückruf-Service nutzen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 18 bedeutende Online-Apotheken. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Darüber hinaus erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer. Schwerpunkte der Analyse bildeten unter anderem der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit der Internetseiten. Ermittelt und bewertet wurden darüber hinaus die Bestell- und Zahlungsbedingungen. Grundlage der Bewertung waren insgesamt 198 Servicekontakte. In einem weiteren Schritt wurde stichtagsbezogen eine Preisanalyse anhand von 15 vorab definierten, rezeptfreien Apothekenprodukten durchgeführt (Testzeitraum: 4.–5. Mai 2015).

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

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.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.