

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Apotheken 2018

Wechselnde Angebote, unterschiedliches Preisniveau – Kostenfaktor Versand – Testsieger ist Bodfeld-Apotheke.de

Hamburg, 12.09.2018 – Online-Apotheken haben sich in den letzten Jahren zu einer ernsthaften Konkurrenz der Apotheken vor Ort entwickelt. Der Hauptanreiz für Kunden: günstige Preise bei nicht verschreibungspflichtigen Arzneimitteln. Wer sparen will, kommt um einen Vergleich aber nicht herum, wie der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 Online-Apotheken untersucht (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Hightech, Mittwoch, 12.09.2018, 18:35 Uhr*).

Nicht automatisch günstig

Die Online-Apotheken erzielen in puncto Preise, Internetauftritt sowie Bestell- und Zahlungsbedingungen insgesamt ein gutes Ergebnis; das Qualitätsurteil „sehr gut“ sichert sich nur ein Unternehmen. Dabei bestehen überraschend große Preisunterschiede: Bei jedem der untersuchten rezeptfreien Produkte lässt sich zwischen der jeweils günstigsten und teuersten Online-Apotheke im Schnitt gut 35 Prozent sparen; im Einzelfall – beim Schmerzmittel Ibuprofen 400 akut – sogar bis zu zwei Drittel (2,67 Euro gegenüber 7,99 Euro). Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Versandapotheken sind nicht per se und bei allen Medikamenten günstig. Wer vor allem sparen möchte, sollte die Preise beispielsweise über spezielle Vergleichsportale wie Medizinfuchs.de prüfen.“

Positiv in puncto Bestell- und Zahlungsbedingungen: Selbst Erstkunden können oft verbraucherfreundliche Zahlungsoptionen wie Rechnung oder Lastschrift nutzen und einen Mindestbestellwert forderte nur ein Anbieter. Kleinbestellungen lohnen aufgrund der Versandkosten – durchschnittlich rund 3,40 Euro pro Standardlieferung – aber nicht. Frei Haus liefern die Anbieter erst ab einem Bestellwert von im Schnitt 30 Euro. Überraschend: Nur jede vierte Online-Apotheke bietet optional eine Express-Lieferung am Folgetag.

Websites oft überzeugend

Viele Internetauftritte verfügen über einen hohen Informationswert. Fast Standard sind zum Beispiel allgemeine Gesundheitsratgeber, Hinweise zur Einlösung von Rezepten oder Beipackzettelangaben. Bei allen Anbietern ist zudem der Bestellprozess zum Schutz persönlicher Daten verschlüsselt. Unterschiede gibt es vor allem bei der Bedienungsfreundlichkeit und auch bei einigen speziellen Features, wie der Suchmöglichkeit nach Generika, also kostengünstigen Medikamenten mit gleichem Wirkstoff.

Die besten Online-Apotheken

Testsieger ist Bodfeld-Apotheke.de mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen punktet mit seinem sehr guten Internetauftritt und einem attraktiven Preisniveau. Die informative Internetseite bietet aus Nutzersicht eine sehr hohe Bedienungsfreundlichkeit und verfügt über einen transparenten Bestellprozess. Die Preise sind im Vergleich die drittgünstigsten; bei fast einem Drittel der untersuchten Produkte unterbietet kein Konkurrent den Preis des Testsiegers.

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:
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 Medikamente-per-Klick.de (Qualitätsurteil: „gut“). Die Online-Apotheke belegt in der Preisanalyse den ersten Platz. Alle 33 untersuchten Produkte liegen preislich unter dem Branchenschnitt, viele davon gibt es zum Bestpreis oder nur wenig darüber. Der Internetauftritt erzielt ein gutes Ergebnis. Zudem punktet der Versand, der schon ab einem Bestellwert von zehn Euro kostenfrei erfolgt.

Dritter wird Fliegende-Pillen.de, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Ausschlaggebend für die Platzierung ist vor allem das insgesamt günstige Preisniveau. Gut schneidet auch der Internetauftritt ab, etwa dank eines sehr transparenten Bestellprozesses und umfangreicher, verständlicher Inhalte.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 20 bedeutende Versandapotheken im Internet. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites sowie zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer gemessen. Ermittelt und bewertet wurden zudem die Bestell- und Zahlungsbedingungen. Die Beratungsleistung, die die Anbieter etwa am Telefon erbringen, zählte nicht zum Testgegenstand. Es flossen insgesamt 220 Servicekontakte mit den Online-Apotheken in die Auswertung ein. Darüber hinaus erfolgte eine stichtagsbezogen durchgeführte Preisanalyse, der 33 vorab festgelegte, rezeptfreie Apothekenprodukte zugrunde lagen (Stichtage: 19./20.06.2018).

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.