

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Apotheken 2020

Preisschwankungen bei rezeptfreien Mitteln – Websites überzeugen – Testsieger ist Medikamente-per-Klick

Hamburg, 16.09.2020 – Der Herbst naht und viele Menschen werfen nun einen Blick in ihre Hausapotheke, um für die Erkältungssaison gerüstet zu sein. Wenn es um rezeptfreie Mittel geht, locken Online-Apotheken mit vermeintlich günstigen Preisen. Doch Verbraucher sparen hier nicht automatisch – erst ein Preisvergleich schafft Klarheit. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 18 Online-Apotheken untersucht hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 16.09.2020, 18:35 Uhr*).

Häufig enorme Preisunterschiede

Der Test deckt auf, dass Online-Apotheken nicht generell günstig sind. Vielmehr sind die Preise von Produkt zu Produkt sehr unterschiedlich und punktuelle Sonderangebote sind auch in Versandapotheken keine Seltenheit. Bei den 30 untersuchten rezeptfreien Produkten können Kunden im Schnitt rund 38 Prozent sparen, wenn sie die jeweils günstigste statt die teuerste Online-Apotheke wählen. Im Einzelfall beträgt die Ersparnis beim Medikamentenpreis sogar bis zu rund 60 Prozent.

Verbraucher sollten zudem den Versand als Kostenfaktor im Blick haben. So müssen Käufer für die Lieferung im Schnitt rund 3,50 Euro zahlen. Erst ab einem bestimmten Bestellwert – bei vielen Online-Apotheken liegt dieser um die 20 Euro – entfallen die Versandkosten. Kleinbestellungen rezeptfreier Produkte sind in der Online-Apotheke dadurch vergleichsweise teuer.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät deshalb: „Vergleichen sollte man die Preise der benötigten Medikamente am besten bei einer auf Versandapotheken spezialisierten Suchmaschine. Auch bei günstigen Anbietern spart man allerdings erst, wenn man gleich mehrere Produkte bestellt.“

Untersucht wurden im Test auch die Internetseiten der Anbieter. Hier ist die Branche insgesamt gut aufgestellt: Fast alle Online-Apotheken bieten im Internet einen hohen Informationswert und umfangreiche themenspezifische Hinweise, zum Beispiel Beipackzettel der Medikamente oder Informationen zur Einlösung ärztlicher Rezepte. Auch der Bestellprozess ist meist einfach und transparent.

Die besten Online-Apotheken

Testsieger ist Medikamente-per-Klick.de mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. In der Preisanalyse ist das Unternehmen mit einem konstant attraktiven Preisniveau führend: Die untersuchten Produkte kosten stets weniger als im Branchendurchschnitt, viele davon sind hier sogar am günstigsten. Bei der Bestellung punktet der Anbieter mit einem kostenfreien Versand ab einem Bestellwert von zehn Euro. Zudem stehen den Kunden viele Zahlungsarten, etwa Rechnung, Paypal oder Kreditkarte, zur Verfügung.

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Sanicare (Qualitätsurteil: „gut“). Die Online-Apotheke punktet vor allem mit einem sehr guten Internetauftritt. Die Website ist aus Nutzersicht sehr strukturiert aufbereitet und bietet umfangreiche themenspezifische Informationen und Funktionen, wie einen Wechselwirkungscheck und die Suchmöglichkeit nach günstigen Alternativen mit gleichem Wirkstoff. Auch die Preise sind vergleichsweise attraktiv.

Auf Rang drei positioniert sich Fliegende-Pillen.de, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Ausschlaggebend für die Platzierung sind insbesondere die günstigen Preise der Online-Apotheke. Auch der Internetauftritt erzielt ein gutes Ergebnis, etwa dank eines sehr transparenten Bestellprozesses.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 18 bedeutende Online-Apotheken. 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 198 Servicekontakte mit den Online-Apotheken in die Auswertung ein. Darüber hinaus erfolgte eine stichtagsbezogen durchgeführte Preisanalyse, der 30 vorab festgelegte, rezeptfreie Apothekenprodukte zugrunde lagen (Erhebungsstichtage: 22./24.06.2020).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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
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. Über 2.000 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.