

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Online-Apotheken 2022

#### **Rezeptfreie Mittel nicht durchweg günstig – Professionelle Websites – Testsieger ist Medikamente-per-Klick.de**

**Hamburg, 28.09.2022** – Die Erkältungssaison naht, was für viele Menschen ein Anlass ist, die Lücken im Medizinschrank aufzufüllen. Lohnt hier der Einkauf in der Online-Apotheke? Trotz vieler Preisangebote ist ein aktueller Vergleich immer sinnvoll. Der Grund: Zwischen den Versandapotheken gibt es oft enorme Preisunterschiede, wie der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 20 Online-Apotheken unter die Lupe genommen (*Sendehinweis: ntv Ratgeber, Mittwoch, 28.09.2022, 18:35 Uhr*).

Viele Versandapotheken punkten mit professionellen Websites, oft attraktiven Preisen sowie kundenfreundlichen Bestell- und Zahlungsbedingungen. Zwei Versandapotheken erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, 17 weitere sind gut und lediglich eine Online-Apotheke schneidet mit einem befriedigenden Gesamtergebnis ab.

#### **Aktueller Preis-Check immer sinnvoll**

Bei allen untersuchten rezeptfreien Produkten zeigen sich deutliche Preisunterschiede: So kann bei der Wahl der jeweils günstigsten gegenüber der teuersten Online-Apotheke im Schnitt über ein Drittel (rund 35 Prozent) gespart werden – im Einzelfall sogar bis zu gut 63 Prozent. Der Test deckt auf, welche Online-Apotheken ein insgesamt attraktives Preisniveau haben. Allerdings gibt es nicht den einen Anbieter, der bei jedem Medikament am günstigsten ist. Die Wahl der Online-Apotheke hängt somit stets vom individuellen Bestellwunsch der Kundinnen und Kunden ab.

#### **Komfortabler Einkauf**

In puncto Online-Service sind die Online-Apotheken gut aufgestellt. Die Internetauftritte bieten zahlreiche fachspezifische Informationen zu den Arzneimitteln und deren Bestellung, beispielsweise mit Beipackzetteln der Medikamente oder Hinweisen zur Einlösung ärztlicher Rezepte. Auch die Bestellvorgänge sind in den meisten Versandapotheken transparent und selbst Neukunden steht oft die kundenfreundliche Zahlungsoption per Rechnung zur Auswahl. Ein Manko: Nur vier der 20 getesteten Online-Apotheken bieten eine Express- bzw. 24-Stunden-Lieferung an. Wer aufgrund einer akuten Erkrankung dringend Medikamente benötigt, für den sind Online-Apotheken somit nicht unbedingt die erste Wahl.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Alle getesteten Anbieter liefern ab einem bestimmten Bestellwert kostenfrei. Es ist deshalb empfehlenswert, mehrere Medikamente, die man immer wieder benötigt, zusammen zu bestellen. Das schont den Geldbeutel und durch weniger Verpackungsmüll auch die Umwelt.“

#### **Das Test-Ranking**

Testsieger ist Medikamente-per-Klick.de mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen ist in der Preisanalyse führend und punktet mit den insgesamt attraktivsten Produktpreisen – in 14 von 35 untersuchten Fällen

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  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

bietet keine Versandapotheke im Test einen günstigeren Preis. Der Internetauftritt verfügt über einen sehr hohen Informationswert und liefert beispielsweise auch – anders als viele Konkurrenten – ein Glossar mit Fachbegriffserklärungen. Zudem stehen viele Zahlungsoptionen bereit.

Rang zwei belegt Disapo.de, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Die Online-Apotheke erzielt das zweitbeste Ergebnis in der Preisanalyse, wobei alle untersuchten Produkte preislich unter dem Branchenschnitt liegen. Eine versandkostenfreie Lieferung ist schon ab einem Bestellwert von zehn Euro möglich. Die Inhalte des Internetauftritts sind zudem aus Nutzersicht verständlich aufbereitet.

Auf Rang drei positioniert sich Fliegende-Pillen.de mit dem Qualitätsurteil „gut“. Bei den Preisen wie auch bei den Bestell- und Zahlungsbedingungen erreicht der Anbieter sehr gute Resultate. Neben dem attraktiven Preisniveau fällt auch die kundenfreundliche Vielfalt an Zahlungsoptionen, etwa per Rechnung, Lastschrift, Kreditkarte und Paypal, positiv ins Gewicht.

Weitere Online-Apotheken im Test (alphabetisch): Apo.com, Apo-Discounter.de, Aponeo, Apotal.de, Besamex, Bio-Apo.de, Bodfeld-Apotheke.de, Delmed, Doc Morris, Easyapotheke.de, Eurapon, Medpex, Mycare.de, Sanicare, Shop-Apotheke.com, Volksversand.de und Zurrose.de.

### **Fakten zum Test**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 20 Versandapotheken im Internet (Online-Apotheken). Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Analyse des Internetauftritts sowie je zehn Prüfungen der Websites durch geschulte Testnutzer gemessen. Ermittelt und bewertet wurden außerdem 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. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte eine stichtagsbezogen durchgeführte Preisanalyse, der 35 vorab festgelegte, rezeptfreie Apothekenprodukte zugrunde lagen (Erhebungsstichtage: 27./28.06.2022).

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 – Internet: 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 Testerinnen und 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.