

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Ärztliche Online-Beratung 2024

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG**
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Überzeugendes Angebot der „Online-Arzt-Portale“ – Qualitätsurteil „gut“ dominiert – Doctolib auf Platz eins

Hamburg, 25.07.2024 – Eine Arztberatung per Video-Chat? Das war in Deutschland lange Zeit undenkbar. Doch das rigorose Fernbehandlungsverbot wurde vor einigen Jahren aufgehoben und seitdem nimmt die Digitalisierung Fahrt auf. So gibt es bereits etliche Online-Anbieter, die digitale Technologien für die Fernbehandlung und -überwachung einsetzen und Telemedizin stößt auf eine zunehmende Akzeptanz. Welche Portale mit ärztlicher Online-Beratung am beliebtesten sind, zeigt die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Erfreulich hohe Kundenzufriedenheit: Die noch relativ junge Branche rund um die Telemedizin schneidet mit einem guten Ergebnis ab – und zwar in allen drei Bewertungsbereichen: Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot und Kundenservice. Trotz punktuell deutlicher Unterschiede verzeichnen sämtliche Anbieter eine insgesamt hohe Kundenzufriedenheit; das beliebteste Beratungsportal sichert sich sogar das Prädikat „sehr gut“.

Angebot und Kundenservice punkten am stärksten

Gut 81 Prozent der befragten Verbraucherinnen und Verbraucher zeigen sich mit Angebot und den damit verbundenen Aspekten, etwa der Qualität und dem Nutzen sowie dem Umfang, eher oder sehr zufrieden. Insgesamt gut schneidet auch der Kundenservice ab, also zum Beispiel die Kontaktmöglichkeiten über verschiedene Kanäle oder die Freundlichkeit und Beratungskompetenz. Mehr als 75 Prozent der Befragten geben hier eine positive Bewertung ab. Am vergleichsweise schwächsten wird das Preis-Leistungs-Verhältnis bewertet, das über 27 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer nicht positiv beurteilen. Doch selbst hier schneiden alle Online-Beratungen noch mindestens mit „gut“ ab.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Digitalisierung im Bereich der gesundheitlichen Beratung und Überwachung ist noch relativ neu, wird von den nutzenden Patientinnen und Patienten aber schon gut angenommen. Das zeigt sich im Gesamtergebnis wie auch bei der hohen Weiterempfehlungsbereitschaft von über 84 Prozent der Befragten.“

Die Top 3 der ärztlichen Online-Beratung

Doctolib geht mit einem sehr guten Resultat als beliebtestes Portal ärztlicher Online-Beratung aus der Kundenbefragung hervor. Insbesondere beim Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt das Unternehmen – mit einem Anteil von über 89 Prozent positiven Bewertungen ist Doctolib hier im Anbietervergleich führend. Die höchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung – rund 92 Prozent der Befragten signalisieren ihre Zustimmung – trägt ebenfalls zur Spitzenposition bei.

Den zweiten Rang belegt Zava mit dem Kundenurteil „gut“. Das Unternehmen nimmt sowohl im Bereich Angebot als auch Kundenservice den ersten Rang ein und erzielt dabei rund 85 Prozent beziehungsweise 81 Prozent positive

Geschäftsführung:

Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende

Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Bewertungen. Die Nutzerinnen und Nutzer äußern zudem die im Vergleich zweithöchste Weiterempfehlungsbereitschaft.

Teleclinic positioniert sich auf Rang drei, ebenfalls mit dem Gesamturteil „gut“. Der Anbieter erringt in allen Bewertungsbereichen eine Top-3-Platzierung. So sind beispielsweise über 81 Prozent der Befragten mit dem Angebot eher oder sogar sehr zufrieden. Auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung fällt mit rund 88 Prozent sehr hoch aus.

Weitere Anbieter ärztlicher Online-Beratung mit mindestens 80 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): Click Doc Videosprechstunde, Dermanostic, Fernarzt, Medflex, Online Doctor und Samedi Patient.

Fakten zur Befragung

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel gingen 810 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit einer ärztlichen Online-Beratung gemacht hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot und Kundenservice. Zudem floss die Weiterempfehlungsbereitschaft in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 80 Kundinnen und Kunden geäußert hatten. Dies traf auf neun von zehn bewerteten Anbietern ärztlicher Online-Beratung zu.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.