

## Studie Internet-Apotheken (Mai 2009):

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 16 Internet-Apotheken. Im Rahmen eines umfassenden Servicetests mit über 500 Kontakten beurteilten Tester die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail, den Internetauftritt, die Versandqualität sowie allgemeine Services der Versandapotheken. Zusätzlich wurde eine Preisanalyse anhand eines Warenkorbs von 14 Produkten durchgeführt.

medikamente-per-klick.de wurde Gesamtsieger der Studie und bot nicht nur die insgesamt besten Preise, sondern überzeugte auch durch die besten allgemeinen Services und die zweitbeste Versandqualität. Rang zwei belegte Deutsche Internet Apotheke mit einem zweiten Platz beim Service und der besten telefonischen Beratungsqualität. Dritter wurde Euro-Apotheke Eurapon mit dem zweitgünstigsten Warenkorb im Test. myCARE wurde Servicesieger mit zwei ersten Rängen bei der E-Mail-Kontaktqualität sowie dem Internetauftritt.

Große Defizite zeigten sich im telefonischen Service, der insgesamt nur ausreichend war. Dabei haperte es besonders bei der Kompetenz der Beratung – nur jede dritte Internet-Apotheke traf keine Falschaussagen am Telefon. Auch Gesprächsstandards wurden nur selten eingehalten. So bedankten sich knapp zwei Drittel aller Gesprächspartner nicht für den Anruf und sogar bei nur jedem zehnten Anruf wurden die Anrufer mit Namen angesprochen.

Verbesserungsbedarf ließ sich auch bei der E-Mail-Bearbeitung erkennen. Knapp die Hälfte aller E-Mail-Antworten enthielten orthografische oder grammatikalische Fehler, lediglich gut ein Drittel der Rückmeldungen wurden von den Testern als freundlich eingestuft. Die Internetanalyse ergab, dass weniger als die Hälfte aller Websites als optisch ansprechend bewertet wurden.

Überzeugen konnten die Internet-Apotheken im Versandtest. In einem Drittel aller Testsendungen betrug die Versanddauer nur einen Tag und in immerhin vier Fünftel aller Fälle erreichten die Pakete innerhalb von zwei Tagen den Empfänger. Bis auf zwei boten alle Anbieter eine ausgezeichnete Zustellungsqualität.

Bei der Preisanalyse fielen die sehr großen Preisspannen zwischen den Online-Apotheken auf. Bei neun der analysierten 14 Produkte gab es Preisunterschiede von mindestens 50 Prozent, die größte Preisdifferenz betrug sogar 100 Prozent. Nicht zu vergessen sind die Versandkosten: Während einige Anbieter keine Kosten erheben, verlangen andere bis zu 4,95 Euro pro Versand.

### Das Gesamtergebnis „Beste Internet-Apotheke 2009“:

Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 max. erreichbar)

	Gesamtergebnis		Preistest		Serviceanalyse	
	100,0%		50,0%		50,0%	
	gesamt	Rang	normiert*	Rang	normiert*	Rang
medikamente-per-klick.de	84,6	1	100,0	1	69,1	7
Deutsche Internet Apotheke	72,5	2	46,9	6	98,0	2
Euro-Apotheke Eurapon	69,9	3	70,3	2	69,5	6
Mediherz	60,8	4	43,4	7	78,1	4
myCARE	60,5	5	21,1	13	100,0	1
Apo-Buy	50,8	6	36,6	9	65,0	8
Europa Apotheek Venlo	48,3	7	10,1	15	86,4	3
versandapothekeAllgäu	41,7	8	56,6	5	26,8	13
Berni24.de	38,2	9	39,5	8	36,8	11
easyApotheke	37,2	10	66,8	4	7,7	15
1-apo.de	35,8	11	30,5	10	41,0	9
DocMorris	35,1	12	0,0	16	70,2	5
apo-rot	34,9	13	69,9	3	0,0	16
SANICARE	27,6	14	17,6	14	37,6	10
VITALSANA	27,4	15	24,6	11	30,3	12
Pharma24	16,0	16	21,1	12	10,9	14

\*normierte Werte: Das Unternehmen mit dem besten Ergebnis erhielt den Wert 100, das Unternehmen mit dem schlechtesten Ergebnis erhielt den Wert 0. Die übrigen Unternehmen wurden entsprechend ihrer relativen Leistung zwischen 0 und 100 eingeordnet.