

Donnerstag, 7. Mai 2009

Apothekenpreise

## Internetapotheken im Test

Es ist noch gar nicht so lange her, da war der Versand von Arzneimitteln in Deutschland verboten. Außerdem galt für rezeptpflichtige Medikamente eine Preisbindung. Wer günstige Medizin kaufen wollte, musste im Ausland bestellen. Seit 2004 ist der Markt auch für deutsche Apotheken offen - und seitdem hat sich einiges getan. Gerade bei rezeptfreien Medikamenten können Verbraucher einiges sparen, wenn sie nicht bei der nächstbesten Apotheke kaufen, sondern im Internet bestellen.

Internet-Apotheken haben den Ruf, stark im Preis zu sein - aber können sie auch mit gutem Service überzeugen? Im Auftrag von n-tv hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) 16 Anbieter verglichen.

### Kategorie "Preis"

Klar ist: Beim Kauf rezeptfreier Medikamente im Internet lässt sich gegenüber der Hausapotheke richtig Geld sparen. Doch nicht alle Anbieter sind gleich günstig. Die Tester bestellten bei jeder Apotheke die gleichen 14 gängigen Artikel, von Aspirin bis Voltaren.

"Bei manchen Produkten gab es bis zu 100 Prozent Preisunterschied", sagt DISQ-Geschäftsführer Markus Hamer. "Es macht also immer Sinn zu schauen, wo man das Produkt am günstigsten bekommt." Hilfe bieten verschiedene Medizin-Vergleichsportale im Netz.

Preissieger ist **Medikamente-per-Klick**. Mit knapp 142 Euro war der Warenkorb hier mit Abstand am günstigsten. Zudem versendet der Anbieter schon ab zehn Euro versandkostenfrei. Auf den Plätzen zwei und drei folgen die Euro-Apotheke **Eurapon** und **Apo-rot**. Beim **Doc Morris**, dem teuersten Anbieter zahlten die Testkunden 184 Euro - fast 30 Prozent mehr als beim Preissieger.

### Kategorie "Service"

Während klassische Apotheken eine persönliche und individuelle Beratung bieten, ist man bei Internet-Apotheken auf Telefonhotlines und E-Mails angewiesen - und das hat oft Auswirkungen auf die Beratungsqualität. "Da liegen doch noch deutliche Defizite", meint Chef-Tester Hamer. "Nur jede dritte Apotheke hat alle unsere Anfragen ohne Falschaussagen beantwortet. Da steckt wirklich noch sehr viel Optimierungspotential."

Schwächen gibt es zudem bei der Benutzerfreundlichkeit der Internetseiten und manchmal hat auch der Versand mit hohen Kosten und Problemen bei der Rücksendung seine Tücken. Einige Lichtblicke gibt es dann aber doch:

Service-Sieger ist **Mycare**. Der Anbieter überzeugte vor allem durch den gelungenen Internetauftritt und bei der Beratungsqualität. Mit sehr guter Beratung konnte auch die zweitplatzierte **Deutsche Internet Apotheke** punkten. Auf Rang drei folgt die **Europa Apotheek Venlo** mit dem besten Versand aller getesteten Anbieter. Als eine der wenigen Online-Apotheken verzichtet sie auf Portogebühren.

### Fazit

Wer Internet-Apotheken vergleicht, kann verschreibungsfreie Medikamente zum Schnäppchenpreis ergattern - und muss bei ausgewählten Anbietern auch auf kompetente Beratung nicht verzichten, wie die Gesamtsieger unseres Tests beweisen.

Mit dem Siegel "Beste Internet-Apotheke 2009" kann sich **Medikamente-per-Klick** schmücken. Ebenfalls aufs Siegertreppchen schafften es die zweitplatzierte **Deutsche Internet Apotheke** und die drittplatzierte **Euro-Apotheke Eurapon**. Alle drei können sich mit einem guten Kompromiss aus Preis und Service positiv von der Konkurrenz abheben.

Insgesamt stellten die Tester aber noch deutlichen Verbesserungsbedarf beim Service der Internet-Apotheken fest. Deshalb gilt: Wenn man weiß was man möchte und die Produkte kennt, sind Online-Apotheken in den meisten Fällen die günstigere Wahl. Wer Fragen zu den Medikamenten hat, sollte sich doch besser an die Apotheke seines Vertrauens wenden, rät Hamer: "Meistens wird man dort besser beraten."

### Adresse:

<http://www.n-tv.de/1149784.html>