

Apothekerin

Der Umsatz der Versandapotheken soll bis 2020 um mehr als das Doppelte zulegen, schätzen Experten



Die besten

Versandapotheken

Medikamente über das Internet? Längst keine Seltenheit mehr. Im Gegenteil: Der Anteil der Online-Bestellungen wächst stetig. Welche Versandapotheken in Deutschland top sind

Wenn der Magen verrückt spielt, das Fieber steigt oder der Rücken zwick, muss ein Fachmann her.

Viele Leiden lassen sich mit Medikamenten lindern – und das Rezept dafür gibt es nach der Untersuchung beim Arzt. In aller Regel suchen die Patienten gleich im Anschluss die Apotheke auf. Nicht selten befindet sich diese sogar im selben Haus – in aller Regel ist sie aber zumindest fußläufig um die Ecke erreichbar. Bei rund 20 000 Apotheken in Deutschland ist eine flächendeckende Versorgung mit rezeptfreien und -pflichtigen Medikamenten gewährleistet.

Und doch macht das Internet auch vor den Apotheken nicht halt. Laut dem Marktforscher Statista haben mehr als 3000 Apotheken in Deutschland eine Versandhandelserlaubnis – davon betreiben immerhin 150 einen erst zu nehmenden Online-Handel. Die Tendenz dürfte weiterhin steigend sein: Eine Bitkom-Umfrage aus dem November 2016 zeigt, dass im vergangenen Jahr 31 Millionen Kunden ihre Arzneimittel in Versandapotheken bestellt haben – das sind 55 Prozent aller Internet-Nutzer. Gegenüber 2015 entspricht das einem Zuwachs von knapp 15 Prozent, im Vergleich zu 2012 sind es fast 94 Prozent. Laut einer Studie von Nielsen dürfte der Umsatz im Versandhandel bis 2020 um mehr als das Doppelte zulegen.

Dass das Online-Geschäft floriert, ist kein Wunder: Seit vor Jahren die Bindung an den Listenpreis für rezeptfreie Medikamente fiel, können Kunden im Internet bei rezeptfreien Medikamenten – etwa für die Hausapotheke – bis zu 50 Prozent sparen. Gleichzeitig wurde das Einreichen der Rezepte vereinfacht, auch wenn das für viele Menschen noch eine große Barriere ist.

Im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY hat die Deutsche MarktScreening Agentur verschiedene Online-Apotheken auf Herz und Nieren untersucht. Wer bietet eine schnelle und zuverlässige Lieferung? Wie ist es um Preise, Service und Abwicklung bestellt? Auf den Prüfstand kamen jeweils 37 Teilaspekte in vier Kategorien. Die Ergebnisse zeigen, welcher Anbieter in welchen Bereichen seine Stärken hat – und wo es unter Umständen noch etwas krankt. ■ ▷

THORSTEN JACOBS

Der Fragebogen

Service (Gewichtung 20%)

- Optionen zum Kauf der Medikamente (Online/Telefon/Filiale/Sonstiges)
- Filialen (ja/nein/Anzahl)
- Beginn/Dauer des Online-Handels
- Lizenzierung und Eintragung
- Telefonische Erreichbarkeit in Wochenstunden
- Zeiten des Online-Handels inkl. verbindlicher Preisfestlegung
- Kostenlose Freiumschläge/Etiketten (ja/nein)
- Bestellformulare (ja/nein)
- Sammelbestellungen für rezeptpflichtige/-freie Medikamente (ja/nein)
- Rezeptbestellung online (ja/nein)
- Gedruckte Kataloge zum Versand (ja/nein)
- Zahlpause für Kunden (privat/gesetzlich Versicherte in Wochen)

Preise* (Gewichtung 40%)

- Paracetamol Ratiopharm 500 mg (20 Tabletten)
- ACC akut 600 mg (40 Brausetabletten)
- Voltaren Schmerzgel 60 g
- Aspirin Plus C 400 mg (10 Brausetabletten)
- Ibuprofen Ratiopharm 400 mg (10 Filmtabletten)
- Ibuthexal akut 400 mg (10 Filmtabletten)
- Thomapyrin Classic (10 Tabletten)
- Dolo-Dobedan 1,4 mg/10 mg (Lutschtabletten)
- Grippostad C (24 Hartkapseln)
- Nasenspray Ratiopharm Erwachsene konservierungsmittelfrei

*Abfrage der Preise für zehn verschiedene Medikamente an jeweils fünf verschiedenen Stichtagen

Versand (Gewichtung 25%)

- Sendung voll versichert (ja/nein)
- Kosten für Medikamente mit Rezept (ja/nein/Höhe/frei ab Bestellwert)
- Kosten für Medikamente ohne Rezept (ja/nein/Höhe/frei ab Bestellwert)
- Persönliche Abholung möglich (ja/nein/Aufwandspauschale)
- Lieferung auf deutsche Inseln (ja/nein/Zuschlag)
- Internationaler Versand (ja/nein/Kosten)
- Express-Versand (ja/nein/Kosten)

Bezahlung (Gewichtung 15%)

- Barzahlung
- Rechnung
- Per Nachnahme
- SEPA-Lastschriftverfahren
- Sofortüberweisung
- Kreditkarte
- PayPal
- Paydirect



Service

Versandapotheke/Internet-Adresse	Note
aponeo.de	Sehr Gut
berlindaversandapotheke.de	Sehr Gut
docmorris.de	Sehr Gut
eu-versandapotheke.com	Sehr Gut
medikamente-per-klick.de	Sehr Gut
medpex.de	Sehr Gut
delmed.de	Gut

Preise

Versandapotheke/Internet-Adresse	Note
docmorris.de	Sehr Gut
medikamente-per-klick.de	Sehr Gut
aponeo.de	Gut
berlindaversandapotheke.de	Gut
eu-versandapotheke.com	Gut
medpex.de	Gut
delmed.de	Befriedigend

Versand

Versandapotheke/Internet-Adresse	Note
aponeo.de	Sehr Gut
berlindaversandapotheke.de	Sehr Gut
eu-versandapotheke.com	Sehr Gut
medikamente-per-klick.de	Sehr Gut
medpex.de	Sehr Gut
delmed.de	Gut
docmorris.de	Gut

Bezahlung

Versandapotheke/Internet-Adresse	Note
berlindaversandapotheke.de	Sehr Gut
docmorris.de	Sehr Gut
eu-versandapotheke.com	Sehr Gut
medikamente-per-klick.de	Sehr Gut
delmed.de	Gut
medpex.de	Gut
aponeo.de	Befriedigend

Gesamtergebnis

Versandapotheke/Internet-Adresse	Endnote	Anbieter/Sitz	E-Mail-Adresse	Telefon/Hotline
berlindaversandapotheke.de	Sehr Gut	EU-Berlinda-Versand-Apotheke, Cottbus	info@berlinda-online.de	0355/87 85 90 92
docmorris.de	Sehr Gut	DocMorris, Heerlen, Niederlande	service@docmorris.de	0800/480 80 00
eu-versandapotheke.com	Sehr Gut	EU-Berlinda-Versand-Apotheke, Cottbus	info@berlinda-online.de	0355/87 85 90 91
medikamente-per-klick.de	Sehr Gut	Luitpold Apotheke, Bad Steben	info@medikamente-per-klick.de	092 80/98 44 44
medpex.de	Sehr Gut	Stifts-Apotheke, Ludwigshafen	impresum@medpex.de	0800/663 37 39
aponeo.de	Gut	Aponeo Apotheke, Berlin	info@aponeo.de	0800/440 02 00
delmed.de	Gut	Apotheke am alten Bahnhof, Frechen	info@delmed.de	02234/99 11 90

Quelle: Deutsche MarktScreening Agentur GmbH (DMSA)



Die Methodik

Welche Online-Apotheken haben die günstigsten Preise? Bei wem funktioniert der Versand besonders schnell und zuverlässig? Welche Anbieter haben insgesamt die Nase vorn? Im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY hat die Deutsche MarktScreening Agentur in Berlin eine breit angelegte Untersuchung durchgeführt. So wurden zwischen April und Juni 2017 mehr als 20 Anbieter mit einem Fragebogen angeschrieben (beschreibbares PDF). Sieben Anbieter haben den Fragebogen vollständig beantwortet und zurückgeschickt. Abgefragt wurden dabei verschiedene Daten und Kosten, die vier Kategorien zugeordnet waren:

- Service
- Preise
- Versand
- Bezahlung

Nach Eingang der ausgefüllten Fragebögen wurden die Angaben von der Deutschen MarktScreening Agentur in Stichproben überprüft. Anschließend wurden für jede Frage beziehungsweise für jeden Teilaspekt – abgestuft nach der jeweiligen Vorteilhaftigkeit für den Kunden – Punkte vergeben. Daraus ergab sich das Ranking für jede einzelne Kategorie (s. Tabellen links). Für die Gesamtwertung wurden die Punkte aus den verschiedenen Bereichen anschließend entsprechend ihrer Relevanz gewichtet und addiert. Die Vergabe der Noten erfolgte – sowohl in den Teilbereichen als auch insgesamt – nach folgender Skala: 100 bis 90 = Hervorragend, < 90 bis 80 = Sehr Gut, < 80 bis 60 = Gut, < 60 bis 40 = Befriedigend, < 40 bis 20 = Ausreichend, < 20 bis 0 = Mangelhaft (Angaben in Prozent der maximal möglichen Punkte; Sortierung bei selber Note in alphabetischer Reihenfolge).