



Vergleichstest: Online-Apotheken

An der Gesundheit sparen?



Wer aufgrund von gesundheitlichen Beschwerden vorübergehender oder auch chronischer Art auf die Einnahme von Medikamenten angewiesen ist, weiß wie teuer diese sein können. Besonders nicht rezeptpflichtige Medizin, die aus dem eigenen Geldbeutel bezahlt werden muss, kann diesen empfindlich belasten. Nicht zuletzt aus diesem Grunde empfindet eine Vielzahl der Verbraucher Online-Apotheken als eine gute Alternative zur Apotheke vor der Haustür. In der Regel bieten Versandapotheken viele

rezeptfreie Medikamente zu günstigeren Preisen an. Zudem werden die bestellten Produkte bequem nach Hause geliefert – besonders für ältere und kranke Menschen ein empfehlenswerter Service. Doch welche Vorteile bieten Internetapotheken sonst noch? Kann ihr Online-Service die persönliche Beratung in der klassischen Apotheke tatsächlich ersetzen? Und erhält man die Medikamente auch dann, wenn man sie benötigt? Um diese und weitere Fragen zu klären, haben wir acht Online-Versandapotheken für Sie getestet.

Bestellprodukt: 1 Päckchen Aspirin forte, Inhalt: 20 Tabletten

Für unsere Testbestellung wählten wir das Medikament Aspirin forte, dessen unverbindliche Preisempfehlung bei 6,15 Euro liegt. Für dieses Produkt entschieden wir uns im Hinblick auf die Beratung zu diesem Medikament, bei dessen Einnahme verschiedene Aspekte zu beachten sind.

Wie auch herkömmliches Aspirin dürfen Aspirin forte nicht länger als drei bis vier Tage hintereinander eingenommen werden. Sollten die Schmerzen nicht nachlassen, ist ein Arzt aufzusuchen, um die Ursache der Schmerzen zu klären. Diese Einnahmebeschränkung beruht unter anderem auf der magenschädigenden Wirkung des Inhaltsstoffs Acetylsalicylsäure, der zudem die Blutgerinnung hemmt. Die Tabletten dürfen daher nicht während einer Schwangerschaft, bei Magen- und Darmbeschwerden, von Kindern unter 12 Jahren und bei der Einnahme von Blutverdünnern sowie vor Operationen eingenommen werden. Auch Personen, die offene, blutende Wunden haben, sollten auf die Einnahme von Aspirin forte verzichten. Aufgrund des zusätzlich enthaltenen Coffeins sollte das Medikament nicht vor dem Zubettgehen eingenommen werden. Als Einzeldosis ist maximal eine Tablette erlaubt. Unter den Nebenwirkungen werden neben häufigen Magen- und Darmbeschwerden bis hin zu Magengeschwüren und –blutungen auch innere Unruhe und Herzrasen genannt.

Testkategorie Website:

In Bezug auf die Websites der Online-Versandapotheken prüften wir, ob die jeweilige Seite übersichtlich aufgebaut und einfach zu navigieren ist. Wir untersuchten auch, wie einfach die Suche nach bestimmten Medikamenten ist, ob Alternativvorschläge mit demselben Wirkstoff angeboten werden, ob zur Erleichterung des Lesens die Schriftgröße vergrößerbar ist und ob alle wichtigen Suchfunktionen wie Service, Kontaktaufnahme, Warenkorb etc. auf einen Blick zu finden sind. Während des Bestellvorgangs achteten wir zudem auf dessen Einfachheit und Schnelligkeit.

Testkategorie Bestellung:

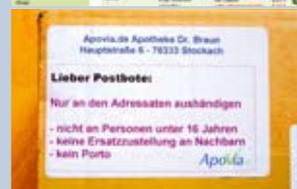
Hier überprüften wir, welche Ersparnis eine Bestellung bei der jeweiligen Versandapotheke bringt und wie hoch die Versandkosten sind. Dabei legten wir den Kaufpreis des Testprodukts zugrunde. Es interessierte uns ebenso das Verhältnis der Versandkosten zum Gesamtwert der Bestellung unseres Testprodukts sowie die Relation dieses Gesamtpreises zum Handelspreis in herkömmlichen Apotheken. Auch die Zahlungsmöglichkeiten, die bestenfalls vielfältig sein sollten, wurden in dieser Kategorie überprüft.

Testkategorie Lieferung:

Der Bewertung sämtlicher Lieferbedingungen legten wir ausschließlich den Versand in das deutsche Inland zugrunde. Neben einer möglichst kurzen Lieferzeit zählen in dieser Kategorie eine gute und stabile Verpackung der Medikamente sowie ausreichende Sicherheitshinweise auf dem Päckchen, die eine Zustellung an Kinder und Nachbarn untersagen sollten. Bei der Lieferzeit bewerteten wir in erster Linie die Bearbeitungsdauer bis zur Übergabe des Päckchens an den Paketdienst. Dieser Vorgang wurde stets per Email mitgeteilt. Da die tatsächliche Lieferzeit zum großen Teil auch vom Paketdienst abhängt, wurde sie nur zweitrangig bewertet. Des Weiteren wurde in dieser Kategorie der Inhalt des Päckchens hinsichtlich der Vollständigkeit und in Bezug auf Extra-Beilagen bewertet.

Testkategorie Service:

Wir prüften in unserem Test mit einem Beratungsanruf, ob die Online-Apotheke ausreichende Informationen zum Testprodukt nennen kann. Dazu fragten wir nach dem Unterschied zwischen Aspirin forte und herkömmlichem Aspirin, nach Besonderheiten und Vorsichtsmaßnahmen, die bei der Einnahme zu beachten sind, nach möglichen Nebenwirkung und ob die zeitgleiche Einnahme mehrerer Tabletten zulässig ist. Zudem bewerteten wir die Erreichbarkeit der Apothekenberatung, die nicht länger als eine halbe Minute Verweildauer in der Warteschleife beihalten sollte.



Sanicare.de

Zwar nicht die größte Ersparnis beim Arzneimittelkauf, dafür jedoch eine der übersichtlichsten Internetseiten sowie einen sehr guten Service hatte in unserem Test die Online-Apotheke Sanicare.de zu bieten. Die Suche nach einem bestimmten Medikament gestaltet sich auf der optisch ansprechenden und übersichtlichen Seite recht gut. Auch der Bestellvorgang verlief im Test ohne Schwierigkeiten.

Unter dem Link „Produktdetails“ lässt sich der Beipackzettel des Arzneimittels downloaden. Auch die unverbindliche Preisempfehlung wird auf der Seite angezeigt. So ist auf Anhieb die Preisersparnis nachvollziehbar. Gut gefiel uns besonders der Beratungsservice, der rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar ist. Bei der te-

lefonischen Testberatung wurden alle wichtigen Punkte, die bei der Einnahme des Testprodukts zu beachten sind, erwähnt. Begeistert waren wir außerdem von der stets versandkostenfreien Belieferung. Mit der Gesamtnote „gut“ wurde die Sanicare-Apotheke daher zum Testsieger.

PRO	Keine Versandkosten
CONTRA	Nur geringe Preisersparnis



Apotal.de

Mit einer äußerst kompetenten pharmazeutischen Beratung schnitt die Apotal-Apotheke in dieser Testkategorie sehr gut ab. Die Beraterin nahm sich sehr viel Zeit für unser Anliegen, beriet uns nicht nur ausführlich und lieferte zu jeder der gestellten Fragen korrekte

Antworten, sondern ging auch auf die Beschwerden ein, die das Arzneimittel bekämpfen sollte. Dabei lieferte sie zahlreiche Hinweise zu Alternativbehandlungen und riet zur besonderen Vorsicht bei der Einnahme von „starker“ Medizin wie der Testarznei. Als etwas unbequem empfanden wir lediglich die sehr lange Wartezeit in der Warteschleife der Beratungshotline, die etwa 6 Minuten dauerte. Dafür ist der Anruf allerdings kostenfrei und die Hotline werktags sogar von 6 bis 22 Uhr erreichbar. Auch ein Rückrufservice wird angeboten.

Auch bei der Apotal-Apotheke zahlt der Kunde keinerlei Versandkosten. In Kombination mit der preislichen Ersparnis beim Testprodukt kam Apotal.de damit auf den günstigsten Gesamtpreis für unsere Testbestellung. Mit der Gesamtbewertung „gut“ landete die Versandapotheke folglich auf dem zweiten Platz. ▶

PRO	Sehr gute Arzneimittelberatung
CONTRA	Lange Wartezeiten in der Hotline-Warteschleife



Merkmale	sanicare.de	versandapo.de	apotal.de
Serviceleistungen			
Webstitenschriftart vergrößerbar	nein	nein	ja
Bestellwege	online, telefonisch, postalisch, per Fax	online, telefonisch, postalisch, per Fax	online, telefonisch, per Fax
Zahlungsarten	Überweisung, Lastschrift	Rechnung, Lastschrift, giropay, PayPal, Kreditkarte, ggf. Vorkasse	Lastschrift, ggf. Vorkasse oder Nachnahme
Beratungs- und Kontaktwege	online, telefonisch, postalisch, per Fax	online, telefonisch, per Fax	online (Rückrufservice wird angeboten), telefonisch
telefonische Erreichbarkeit	Hotline (14 ct/Min.), jeden Tag rund um die Uhr	Ortsvorwahl, Mo.-Fr. von 8-18 Uhr, Sa. von 8-12 Uhr	Hotline (kostenfrei), Mo.-Fr. von 6-22 Uhr, Sa. von 9-14 Uhr
maximale Bearbeitungszeit der Bestellung	unverbindliche Angabe: wenige Werktage	unverbindliche Angabe: 2 Werktage	k.A.
Online-Statusabfrage/ Sendungsverfolgung möglich	ja	ja	nein
Versandbenachrichtigung	per Email	per Email	per Email
Suchfunktion zuzahlungsfreie Generika	PDF-Dokument mit zuzahlungsbefreiten Arzneimitteln abrufbar	ja	Link zur Übersichtsliste zuzahlungsfreier Arzneimittel
Preise und Kosten			
Kaufpreis Testprodukt (in €)	5,54	5,47	4,92
Ersparnis gegenüber UVP (in €)	0,61	0,68	1,23
Versandkosten (in €)	0,00	2,90	0,00
Gesamtpreis (in €)	5,54	8,37	4,92
Gesamt-Ersparnis/-Aufpreis gegenüber UVP (in €)	Ersparnis: 0,61	Aufpreis: 2,22	Ersparnis: 1,23
Versandkostenbefreiung ab	-	60 € Bestellwert (rezeptfreie Arzneimittel) und bei Nachtbestellungen von 0-6 Uhr	-
Besonderheiten	Downloads von Prospekten und Rezeptbegleitkarten; Seitendarstellung in Englisch, Türkisch und Russisch möglich; Freiumsschläge für Rezeptzusendung anforderbar	Rabattpunkte-System für rezeptfreie Arzneimittel: 2% Rabatt bei Bestellung ohne Rezept, 5% bei Bestellung mit Rezept; Seitendarstellung in Englisch, Italienisch, Französisch, Spanisch möglich; zu jeder Bestellung kostenlose Apotheken Umschau	Angebots- und Katalog-Downloads; Gesundheits-Informationen; Freiumsschläge für Rezeptzusendung anforderbar; 10 Euro Prämiegutschein bei Neukundenwerbung



Vitaapotheke.eu

Völlig zufrieden waren mit der Bestellung, Lieferung und Beratung bei der VitaApotheke. Man beriet uns ausführlich und nannte alle Gefahren und Einnahmehinweise, die beim Testprodukt zu beachten sind.

Sehr gut fanden wir trotz der etwas unübersichtlichen Seitennavigation, dass dem Kunden bereits beim Kauf eine umfangreiche Produktbeschreibung geboten wird, die er, um zum Kaufbutton zu gelangen, wahrnehmen muss. So wird sicher gestellt, dass der Patient die Warnhinweise zur Einnahme des Arz-

neimittels noch vor dem Kauf teilweise oder sogar vollständig gelesen hat.

Beim Öffnen des im Vergleich zu den anderen Paketen sehr kleinen und leicht unprofessionell verpackt wirkenden Päckchens überraschte uns, dass dieses trotz der geringen Größe neben einer sicheren Polsterung noch weitere Werbeprobchen enthielt. Schade fanden wir lediglich, dass uns die Lieferung später erreichte als bei den anderen Testapotheken und dass zudem vergleichsweise hohe Versandkosten von 4,50 Euro erhoben werden. Erst ab einem Bestellwert von 70 Euro kann man diesen entgegen-

Dafür ließ sich beim reinen Medikamentenpreis äußerst viel sparen..

INFORMATION

REZEPT BEFRISTET

Ein Rezept ist nicht unbeschränkt gültig. Nur innerhalb eines Monats ist die gesetzliche Krankenkasse dazu verpflichtet, die entstehenden Kosten zu erstatten. Nach Ablauf dieser Frist verliert das Rezept seine Gültigkeit. Privatrezepte verfallen dagegen erst nach drei Monaten.

PRO	Gute Preisersparnis beim Arzneimittelkauf
CONTRA	Vergleichsweise hohe Versandkosten



lässt, was den Bestellvorgang und die Arzneimittelsuche recht unkompliziert und bequem macht. Auch mit der Lieferung, der Lieferzeit und dem Päckchen samt Inhalt waren wir vollauf zufrieden. Leider ließ sich beim Kauf unseres Test-

apovia.de	aliva-apotheke.de	docmorris.de	vitaapotheke.eu	medikamente-per-klick.de
nein	ja	ja	nein	nein
online, telefonisch, per Fax	online, telefonisch, postalisch, per Fax	online, telefonisch, postalisch, per Fax	online, postalisch	online, postalisch, telefonisch
Vorkasse, Lastschrift, Nachnahme	Rechnung, Lastschrift	Rechnung (für Erstbesteller), Lastschriftverfahren	Vorkasse, Lastschrift, PayPal	Rechnung, Lastschrift, Nachnahme
online, telefonisch	online, telefonisch, postalisch, per Fax	online, telefonisch, postalisch, per Fax	online, telefonisch	online (Rückruf wird angeboten), telefonisch
Hotline (14 ct/Min.), Mo.-Fr. von 9-18 Uhr, Sa. von 9-12 Uhr	Hotline (14 ct/Min.), jeden Tag rund um die Uhr	Hotline (14 ct/Min.), Mo.-Fr. von 8-20 Uhr, Sa. von 9-13 Uhr	Hotline (14 ct/Min.), Mo.-Fr. von 11-17 Uhr	Ortsvorwahl, Mo.-Fr. 8-18 Uhr
unverbindliche Angabe: 1 bis 3 Werktage	unverbindliche Angabe: 2 Werktage	unverbindliche Angabe: 2 Werktage	unverbindliche Angabe: 1 bis 2 Werktage	unverbindliche Angabe: 2 Werktage
nein	ja	ja	ja	ja
keine	per Email	per Email	per Email	per Email
keine	keine	ja	keine	keine
3,52	5,54	5,84	3,70	3,49
2,63	0,61	0,31	2,45	2,66
3,50	4,95	4,95	4,50	2,85
7,02	10,49	5,84 (Versandkostenerstattung bei Erstbestellung)	8,20	6,34
Aufpreis: 0,87	Aufpreis: 4,34	Ersparnis: 0,31	Aufpreis: 2,05	Aufpreis: 0,19
50 € Bestellwert (rezeptfreie Arzneimittel)	20 € Bestellwert (rezeptfreie Arzneimittel)	40 Euro Bestellwert (rezeptfreie Arzneimittel) oder ab 2 Medikamenten auf Rezept	70 Euro Bestellwert (rezeptfreie Arzneimittel)	10 Euro Bestellwert (rezeptfreie Arzneimittel)
Anforderung kostenloser Freiumschläge möglich; Freiumschlag online abrufbar; Downloads von Rezeptbegleitkarten und Bestellscheinen	Freiumschläge kostenlos anforderbar; Kataloge können online abgerufen oder bestellt werden	Bonussystem: 3 Euro Treuebonus pro Medikament für Privatvers.; Sofortbonus in Höhe der halben Zuzahlung für gesetzlich Versicherte; Prämiegutschein für Neukundenwerbung; Bereitstellung von Informationsbroschüren; Online-Informationen zu Gesundheitsfragen; kostenloses persönliches Medikationsprofil	Gutschein-System	bei Kassenrezepten Stundung der halben Rezeptgebühr; Freiumschläge online bestellbar

medikaments keine besonders große Ersparnis erzielen.

Dass wir letztlich beim Gesamtpreis unter der unverbindlichen Preisempfehlung des Testprodukts blieben, resultierte einzig aus der einmaligen Versandkostenbefreiung für Neukunden. Mit späteren Versandkosten von 4,95 Euro liegt DocMorris zusammen mit der Aliva-Apotheke an der Versandkosten Spitze. Anders als bei den Vergleichsapotheken liefert DocMorris rezeptpflichtige Medikamente erst ab zwei Produkten kostenfrei. Bei den restlichen Testapotheken genügt ein Medikament auf Rezept, um versandkostenfrei zu verschicken. Gut war dafür auch hier die Beratung, bei der die wichtigsten Einnahmehinweise und Nebenwirkungen auf Anhieb genannt werden konnten. Als Gesamtnote erhielt daher auch die DocMorris-Apotheke ein „gut“.

PRO	Sehr übersichtliche Seitennavigation
CONTRA	Versandkostenbefreiung erst ab zwei Medikamenten auf Rezept



Apovia.de

Mit Punktabzügen in der Testkategorie Service mussten wir im Test die Apovia-Apotheke belegen. Zwar erwähnte die Beraterin an der Telefonhotline das im Testprodukt enthaltene Coffein und die besonderen Vorsichtsmaßnahmen bei bestehender Magenempfindlichkeit, jedoch sagte sie, es gäbe keine besonderen Einnahmehinweise, die zu

TIPP



Um bei einer Online-Apotheke ein Rezept einzulösen, muss dieses unbedingt im Original auf dem Postweg an die Apotheke geschickt werden. Die meisten Versandapotheken bieten dem Kunden einen Freiumschlag-Service an. Entweder sind bereits im Päckchen der letzten Bestellung Freiumschläge beigefügt oder Sie können benötigte Umschläge bei der Apotheke anfordern. So sparen Sie das Versandporto für die Rezeptzusendung. Damit sich die Rezepteinlösung nicht dadurch verzögert, dass Sie zunächst auf angeforderte Freiumschläge warten müssen, empfiehlt es sich, stets genügend Umschläge Ihrer bevorzugten Online-Apotheke im Haus zu haben.

beachten wären. Man solle sie nur nicht allzu häufig einnehmen. Aufgrund dieser nur ausreichenden Beratung mussten wir die Apothekenleistung in dieser Testsparte abwerten. Wem nicht viel an kompetenter Beratung liegt, dem ▶



ist die Apotheke dennoch zu empfehlen. Der Bestellvorgang gestaltete sich ebenso wie die Suche nach Medikamenten äußerst einfach und schnell.

Auch die Ersparnis beim Medikamentenkauf war mit über 50% relativ hoch, wenn auch das Sparglück durch die anfallenden Versandkosten von 3,50 Euro ein wenig getrübt wurde. Mit den Lieferbedingungen waren wir jedoch voll zufrieden, so dass die ApoVia-Apotheke letztlich noch ein „gut“ erhielt. Dank dem niedrigen Produktpreis wurde die VitaApotheke zum Preis-/Leistungssieger in unserem Test.

PRO	Hohe Preisersparnis
CONTRA	Lückenhafte Arzneimittelberatung



WARUM LOHNT SICH DER ARZNEIMITTELKAUF IM INTERNET?

INFORMATION

Nicht wenigen, insbesondere chronisch kranken und gebrechlichen Patienten fällt der regelmäßige Gang in die nächstgelegene Apotheke schwer. Besonders in solchen Fällen ist der Internetversand von Arzneimitteln, die direkt ins Haus geliefert werden, eine überaus praktische Sache. Auch Berufstätige schätzen den Online-Kauf von Medikamenten bei Versandapotheken. So ist man nicht mehr auf die Öffnungszeiten von klassischen Apotheken angewiesen. Einer der Hauptvorteile liegt jedoch in den vielfach wesentlich günstigeren Preisen, die Online-Apotheken im Vergleich zur unverbindlichen Preisempfehlung eines Arzneimittels anbieten können. Diese Preisnachlässe von bis zu 50 oder mehr Prozent beruhen in erster Linie auf den eingesparten Personalkosten. Darunter sollten und dürfen Beratung und Service allerdings nicht leiden. Wer pharmazeutische Fachberatung benötigt, sollte die Chance zu einem Informationsgespräch per Telefon oder Email erhalten. In der Regel bieten Versandapotheken diesen Service an, jedoch lässt sich dieser nur bedingt mit einer persönlichen Beratung in der klassischen Apotheke vergleichen. Für Patienten jedoch, die fit im Umgang mit dem Internet sind und wenig Beratung, dafür aber günstige Preise ohne viel Aufwand erwarten, sind Online-Apotheken eine überaus empfehlenswerte Alternative.



Medikamente-per-klick.de

Fast 57% ließen sich beim Kauf des Testprodukts bei der Luitpold-Apotheke, die hinter dem Online-Namen „medikamente-per-klick.de“ steckt, sparen. Damit konnte sie unter allen getesteten Apotheken die höchste Preisersparnis bei unserem Testprodukt aufweisen. Auch die Versandkosten waren mit 2,85

Euro akzeptabel, zumal bereits ab 10 Euro Bestellwert rezeptfreie Arzneimittel versandkostenfrei verschickt werden. Als verbesserungswürdig empfanden wir jedoch die Lieferverpackung, auf der nur wenige Sicherheitshinweise vermerkt waren.

Wie auch bei vielen anderen Testapotheken mussten wir auch hier Schwächen in puncto Service feststellen. Als einzige mögliche Nebenwirkung unseres Testprodukts wurde eine Magenunverträglichkeit genannt. Zudem hieß es von Seiten der Telefonberatung, man dürfe bis zu zwei Tabletten als Einzeldosis zu sich nehmen. Laut Packungsbeilage ist dies jedoch nicht zulässig. Das enthaltene Coffein wurde zwar erwähnt, jedoch nicht die damit verbundenen gesonderten Einnahmebedingungen genannt.

Dafür werden während der Arzneimittelauswahl auf der Internetseite wichtige Anwendungshinweise automatisch angezeigt, so dass der Kunde sich gut informieren kann. An den Punktabzügen in der Kategorie Service konnte dies jedoch nichts ändern. Auch bei dieser Online-Apotheke handelt es sich also um eine gute und günstige Versandapotheke, die jedoch nur für Besteller ohne Beratungswunsch zu empfehlen ist. Besonders aufgrund der hohen Preisersparnis sowie der schnellen Versandkostenbefreiung erhielt die Apotheke gerade noch die Testnote „gut“.

INFORMATION

VERKAUFSPREIS + VERSANDKOSTEN



Eines der Hauptkriterien, das für den Medikamentenkauf im Internet spricht, ist der Preis. Der einfachste Weg zum günstigsten Produktpreis führt über Apotheken-Vergleichsseiten. Hier wird der Name des Medikaments eingegeben und die Packungsgröße sowie Dosierung bestimmt – einige Klicks später werden die aktuellen Versandapotheken-Preise zum jeweiligen Medikament samt Versandkosten nach günstigstem Anbieter sortiert angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter www.medipreis.de.

- PRO** Niedrige Preise
- CONTRA** Verbesserungswürdiger Service



VersandApo.de

Versandapo.de

Mit einer mangelhaften Arzneimittelberatung bot die VersandApo-Apotheke den schlechtesten Service. Wichtige Informationen über das Produkt wurden nicht geliefert. So wurde weder das Coffein erwähnt, noch wurden besondere Vorsichtsmaßnahmen bei der Einnahme genannt.

Stattdessen hieß es von Seiten der Beraterin, Medikamente hätten immer Nebenwirkungen. Über die konkreten Begleiterscheinungen bei unserem Testprodukt wurden wir im Unklaren gelassen. Lediglich die blutverdünnende Wirkung des Inhaltsstoffs wurde erwähnt, jedoch nicht in Bezug zu möglichen Risikopatienten gesetzt.

Abgesehen von der schlechten Beratung

seien an dieser Stelle jedoch der einfache Bestellvorgang sowie die sehr guten Lieferbedingungen erwähnt. Zudem lässt sich die Website in gleich fünf Sprachen darstellen, was auch fremdsprachigen Patienten eine umfassende Informationsmöglichkeit bietet. Als verbesserungswürdig ist jedoch der Seitenaufbau zu nennen, der aufgrund der recht kleinen Schriftgröße besonders älteren und schwachen Personen Schwierigkeiten bereiten könnte.

Dass man bei Nachtbestellungen die Versandkosten sparen kann und bei jeder Bestellung automatisch an einem Rabattsystem teilnimmt, gefiel uns ebenso wie die vielfältigen Zahlungsmöglichkeiten recht gut. Für anspruchslöse Kunden ohne Beratungsbedarf ist die Apotheke letztlich durchaus zu empfehlen. Wem die Informationsbeschaffung über die Produktangaben auf der Website nicht ausreicht, der ist bei VersandApo jedoch weniger gut aufgehoben. Als Gesamtnote gab es schließlich noch ein „befriedigend“.

- PRO** Versandkostenbefreiung bei Bestellungen von 0-6 Uhr
- CONTRA** Mangelhafte Medikamentenberatung





Aliva-Apotheke.de

Auf dem letzten Platz landete in unserem Vergleichstest die Aliva-Apotheke. Zwar erinnerte die Webseiten-Optik in einiger Hinsicht stark an den Testsieger, die Sanicare-Apotheke, jedoch gab es auch hier wieder starke Punktabzüge für den Service. Der Berater am Telefon erwähnte zwar gerade noch das im Testprodukt enthaltene Coffein, auf die Frage nach möglichen Anwendungshinweisen verwies er uns allerdings auf die Packungsbeilage, in der dies alles enthalten sei – ein Hinweis, der bei einem Beratungstelefonat unserer Ansicht nach völlig fehl am Platz ist. Erst später ließ man uns wissen, dass man uns auch mit einer Pharmazetikerin verbinden könne, die uns die Packungsbeilage näher bringen würde. Aufgrund des offensichtlich fehlenden Willens zur persönlichen Beratung gab es hier starke Punktabzüge. Ebenso missfielen uns

TIPP: SO KANN ES WAS WERDEN...

Um Versandkosten zu sparen, sollten Sie Ihre Arzneimittel möglichst in großem Umfang bestellen. Viele Apotheken bieten erhebliche Rabatte bei den verkauften Medikamenten, berechnen jedoch bis zu einem bestimmten Bestellwert nicht unerhebliche Versandkosten. Am meisten sparen Sie also, wenn Ihre Bestellungen den Bestellwert zur Versandkostenbefreiung überschreiten. Benötigen Sie nur ein oder zwei Medikamente, diese jedoch regelmäßig, so sollten Sie sich am besten gleich damit bevorraten. Sie können sich auch Arzneimittelwünsche Ihrer Bekannten und Kollegen notieren und größere Sammelbestellungen aufgeben. Eine weitere Alternative zum Sparen der Versandkosten ist die gleichzeitige Bestellung von rezeptfreien und rezeptpflichtigen Arzneien. Internet-Apotheken versenden Rezeptbestellungen stets kostenfrei. Für die mitbestellten rezeptfreien Medikamente werden in der Regel keine gesonderten Versandkosten erhoben.

die hohen Versandkosten, die mit 4,95 Euro nur einen größeren Einkauf bei der Aliva-Apotheke wirklich lohnenswert machen.

Ähnlich wie bei unserem Testsieger gestaltete sich der Such- und Bestellvorgang auf der Website der Aliva-Apotheke einfach und unkompliziert. Auch die Lieferbedingungen waren nahezu mängelfrei, so dass auch diese Apotheke als empfehlenswert für auf Beratung verzichtende Kunden zu nennen ist. Als Gesamtnote erhielt schließlich auch die letztplatzierte Online-Apotheke noch die Note „befriedigend“.

M. Mesic

TIPP

Bevor Sie ein Rezept zur Einlösung an eine Online-Apotheke schicken, sollten Sie sicher sein, dass Sie das Arzneimittel nicht in den nächsten Tagen benötigen werden. Erst wenn der Apotheke Ihr Originalrezept vorliegt, kann Sie in der Regel Ihre Bestellung bearbeiten. Die Lieferzeit kann sich daher um einige Tage verlängern. Bei eiligen Rezepteinlösungen empfiehlt sich daher der Gang zu einer herkömmlichen Apotheke in Ihrer Nähe.

PRO	Angenehmer Bestellvorgang
CONTRA	Mangelnde Bereitschaft zur Produktberatung



Um zu vermeiden, dass die bestellten Medikamente in falsche Hände gelangen, muss auf Postsendungen von Arzneimitteln unbedingt vermerkt sein, dass das Päckchen nur an den Empfänger und nicht an Nachbarn oder gar Kinder übergeben werden darf. Eine so gute Sicherheitsetikettierung wie in dem abgebildeten Beispiel konnten leider nicht alle getesteten Versandapotheken vorweisen. Auf einigen Päckchen war nur ein einziger Sicherheitshinweis vermerkt.

Bewertungskriterien	sanicare.de	apotal.de	vitaapotheke.eu	docmorris.de	apovia.de
Website (20%)	92	81	82	95	93
Übersichtlichkeit (30%)	94	78	75	96	90
Medikamentensuche (30%)	90	86	84	94	94
Bestellvorgang (40%)	92	80	85	95	94
Bestellung (30%)	80	87	81	64	86
Arzneimittel-Ersparnis (50%)	65	78	85	60	90
Versandkosten (40%)	100	100	74	68	81
Zahlungsmöglichkeiten (10%)	75	80	90	70	82
Lieferung (20%)	92	88	83	95	88
Lieferzeit (40%)	90	84	76	96	82
Verpackung (20%)	94	92	86	96	94
Sicherheitshinweise (20%)	90	88	82	95	95
Päckcheninhalt (20%)	96	94	94	90	88
Service (30%)	94	93	89	89	70
Erreichbarkeit (30%)	100	80	78	92	82
Medikamentenberatung (70%)	92	98	94	88	65
Preis in € (1 Pkg. Aspirin forte, 20 Stk.)	5,54	4,92	3,70	5,84	3,52
Versandkosten in €	0,00	0,00	4,50	im Test: 0,00	3,50
Gesamtkosten der Bestellung in €	5,54	4,92	8,20	5,84	7,02
Preis-/Leistungsindex (bezogen auf die Arzneimittelkosten)	0,06	0,06	0,0440	0,07	0,0424
Gesamtbewertung	89,0	87,8	84,0	83,9	83,0
Testnote	gut Testsieger	gut	gut	gut	gut Preis-/Leistungssieger

ENDFAZIT

Wie unser Vergleichstest gezeigt hat, stellen Online-Apotheken trotz ihres mittlerweile hohen Aufkommens im Netz immer noch nur bedingt eine Alternative zu traditionellen Apotheken dar. Zwar sind bei allen getesteten Apotheken preisliche Ersparnisse gegenüber der unverbindlichen Preisempfehlung des Testprodukts vorhanden gewesen, jedoch lohnt sich der Kauf bei den meisten Versandapotheken in der Regel nur ab einem bestimmten Gesamtbestellwert oder bei gleichzeitiger Einlösung eines Rezepts. Nur dann entgeht man den Versandkosten, die bei der Bestellung nur eines Produkts schnell zu einer Überteuering führen können. Besonders positiv fielen in dieser Kategorie unser Testsieger, die Sanicare-Apotheke, sowie die Apotal-Apotheke auf, die beide in allen Fällen versandkostenfrei liefern.

Über den Such- und Bestellvorgang lassen sich bei keiner Apotheke negative Aussagen machen. Zwar könnte die Übersichtlichkeit einiger Websites wie bei der VitaApotheke sowie bei Apotal und VersandApo besser sein, jedoch findet man sich auf allen Internetseiten nach kurzer Zeit zurecht, ohne allzu lange nach dem benötigten Medikament oder bestimmten Informationen suchen zu müssen. Auch die Lieferbedingungen, bei denen uns insbesondere die Lieferzeiten interessierten, fielen alle sehr gut bis gut aus. Die Päckchen erreichten uns bereits nach drei bis vier Werktagen, wobei solche zeitlichen Abweichungen wie bei der VitaApotheke sicherlich auch auf den Paketdienst zurück zu führen sind. Die Versandbestätigungen der einzelnen Apotheken gingen fast alle spätestens am nächsten Werktag per Email bei uns ein. Alle Päckchen waren zudem einwandfrei bestückt und gepolstert und enthielten teilweise sogar Beilagen wie Warenproben und Gesundheitszeitschriften.

Bei der Hälfte der getesteten Online-Apotheken waren wir jedoch teilweise erheblich unzufrieden mit dem Service und insbesondere der pharmazeutischen Beratung. Neben fehlenden Warnhinweisen wurden teilweise sogar falsche Auskünfte gegeben. Kaum ein Berater kannte die Einnahmehinweise, ohne im Computer nach Informationen suchen zu müssen. Nur die Beraterin bei Apotal nahm sich ausgiebig Zeit für ein Gespräch mit uns, in dem auch mögliche Ursachen für die Beschwerden ergründet und nach besseren Alternativen zum Testprodukt gesucht werden sollte.

Das Fazit dieses Tests lautet folglich, dass Online-Apotheken für chronisch Kranke, die stets die gleichen Arzneien einnehmen und über ihre Risiken und Nebenwirkungen informiert sind, sowie für gebrechliche Menschen, denen der Weg zur nächsten Apotheke schwer fällt, als auch für Sparfüchse durchaus zu empfehlen sind. Wer sich über ein Medikament informieren möchte oder Beratung in Gesundheitsfragen benötigt, dem ist nach wie vor in der Regel eine klassische Apotheke zu empfehlen. Nur bei wenigen Online-Apotheken kann die Beratung am Telefon oder per Email das persönliche Gespräch adäquat ersetzen.

medikamente-perklick.de	versandapo.de	aliva-apotheke.de
88	86	91
91	80	90
90	95	90
84	84	92
91	81	67
95	70	65
88	92	68
80	96	75
82	92	90
80	96	90
88	92	94
70	88	90
90	90	88
68	57	66
76	86	100
65	45	52
3,49	5,47	5,54
2,85	2,90	4,95
6,34	8,37	10,49
0,0427	0,07	0,07
81,7	77,0	76,1
gut	befriedigend	befriedigend

	PRO	CONTRA	
Online-Apotheke	Preisnachlässe bei rezeptfreien Arzneimitteln	mehrtägige Lieferzeit, daher ungeeignet bei akutem Medikamentenbedarf	
	Medikamenteneinkauf unabhängig von Öffnungszeiten	zusätzliche Lieferkosten	
	direkte Lieferung ins Haus	Beratung nur über mediale Kommunikationswege	
	regelmäßige Angebote	Internetzugang und -kenntnisse werden vorausgesetzt	
	Gutschein-, Prämien- und Rabattaktionen	Rezepteinlösung auf postalischem Wege verlängert Wartezeit auf das Medikament	
	diskreter Einkauf und anonyme Beratung möglich	beim Einkauf Übermittlung persönlicher Daten notwendig	
	Stationäre Apotheke	persönliche und ausführliche Fachberatung	kaum bzw. keine Arzneimittelvergünstigungen
		evtl. vertraute Atmosphäre, bekanntes Personal	Einkauf nur zu regulären Verkaufszeiten möglich
sofortige Verfügbarkeit von Arzneimitteln		unter Umständen lange Wege	
keine zusätzlichen Kosten (z.B. Versandkosten)			