



DOCMORRIS: Die Versandapotheke aus Holland war der Vorreiter für Deutschland.



Versandapotheken Bei Versandapotheken liegt vieles im Argen. Jede zweite ist „mangelhaft“ – auch prominente wie DocMorris. Guter Rat ist Mangelware.



Auwwwweh!

Die Versender von Arzneimitteln sind nicht besser als ihre Kollegen hinterm Apothekentisch. Im neuen Versandgeschäft agieren Apotheken oft sogar schlechter als in ihrer traditionellen Rolle. Dass es in der guten alten Apotheke mit der Beratung häufig hapert, hatten wir im vergangenen Jahr bei einem Test in Berlin, Köln und München festgestellt (siehe test 3/04).

Jetzt wurden 20 Versandapotheken im In- und Ausland geprüft. Neben der Beratungsqualität bei Patientenfragen ging es im Test um die Nutzerfreundlichkeit der Internetpräsentation und natürlich um den Bestell- und Lieferservice. Die Mängelliste ist lang:

test UNSER RAT

Mycare, Pharma 24, Sanicare, Versandapo, Apo-rot, Shop-Apotheke, Europa-Apotheek, Vfg und ApoAg erhielten ein „gutes“ test-Qualitätsurteil. Von Preisvorteilen profitieren vor allem chronisch Kranke. Vorteile des Pillenkaufs per Versand: Kauf ohne Öffnungszeiten, Wahlfreiheit beim Bezahlen, Rabatt/Bonus bei Rezepteinreichung bei ausländischen Versendern. Lieferung an die Adresse der Wahl. Aber: Stets gut informiert einkaufen (siehe „Bücher“).

- Kein einziger Anbieter lieferte den Testern am Telefon lückenlose Informationen zu Neben- und Wechselwirkungen.
- Patienten mussten gelegentlich viele Tage bis Wochen auf ihre Tabletten warten.
- Bestellungen wurden „vergessen“.
- Es gab kaum einen Versender, der mit der Päckchenaufschrift „Nicht an Kinder ausliefern“ arbeitete. Oft wurde das Päckchen beim Nachbarn abgegeben, gelegentlich landete es sogar vor der Tür.

Viele falsche Auskünfte

Auf Abfrage wurde gängiges Apothekerverwissen nicht vermittelt, zum Beispiel dass

- bestimmte Mittel gegen Sodbrennen nach dem Essen zu nehmen sind,
- Wirkungen von bestimmten Mitteln sich bei gleichzeitiger Einnahme beeinflussen können oder
- Johanniskraut die Wirksamkeit der Pille beeinträchtigen kann – peinlich.
- Der Blick der Berater in ihre Datenbank half oft nicht weiter, obwohl dort Wechselwirkungen bei Selbstmedikationspräparaten berücksichtigt sind.

Wichtige Informationen und Ratschläge zu Neben- und Wechselwirkungen von bestellten Arzneimitteln müssten auch ohne Nachfrage gegeben werden. Dies war im Test nicht der Fall. Dabei hatte DocMorris uns gegenüber angegeben, dass es bei dort bestellter Ware grundsätz-

lich Kontrollen und Infos zu möglichen Arzneimittelwechselwirkungen gebe. Bei möglichen Problemen werde der Patient oder der Arzt informiert.

Einer der Vorteile für den Onlinekauf könnten ausführliche Medikamenteninformationen sein. Aber nur wenige Versender liefern zum Beispiel Packungsbeilagen online. Mitunter ist es sogar schwer, etwas über den Wirkstoff zu erfahren.

Und auch bei den Preisen muss genau hingesehen werden. Denn mancher Versender orientiert sich weiter an der Lauer-Taxe, dem offiziellen Preisverzeichnis für Apotheken. Vereinzelt werden sogar darüber hinausgehende, weit höhere Preise verlangt: Im Februar bot Usefulmed das



BILDBERG / FRANK PETERSCHROEDER

TIPPS: RICHTIG BESTELLEN

Sie wissen, was Sie brauchen, sind gut informiert – dann ist es o.k.

■ **SICHERHEIT:** Sicher ist der Pillenlick bei einer Apotheke mit Sitz in Deutschland oder einem anderen EU-Staat nicht immer. Zwar müssen Rezepte stets eingesandt werden, Kunden sollten aber auf eine verschlüsselte Übertragung ihrer Daten achten (zum Beispiel SSL-Verfahren). Meiden Sie anonyme Anbieter. Wichtig: Herkunftsland, Impressum, Adresse, Telefon, allgemeine Geschäftsbedingungen, auch Angaben zur Aufsichtsbehörde. Das Unternehmen „Apotheke“ muss klar erkennbar sein.

■ **PREISVORTEILE:** Im rezeptfreien Bereich sind bei allen Versandapotheken oft Preisvorteile von etwa 30 Prozent und

mehr möglich. Bei Rezepteinreichungen dürfen nur nichtdeutsche Internetapotheken, so im EU-Raum, Rabatte geben. Bei Abnahme bestimmter Medikamentenmengen oder bei Rezept(en) können die Versandkosten entfallen.

■ **REZEPTABRECHNUNG:** Deutsche Versandapotheken rechnen Rezepte immer direkt mit Kassen ab, ausländische Anbieter in den Fällen, in denen die Kassen Einzelverträge mit den Versandapotheken abgeschlossen haben.

■ **SORTIMENT:** Onlineapotheken mit Postversand eignen sich nicht für Akutfälle. Chroniker können sich aber bevorraten.

Nasennebenhöhlenmittel Sinupret erheblich über dem Preis der Lauer-Taxe an (Stand 1. Februar 2005): Aufschlag 6,47 Euro. Der Pharma-Versandhandel bietet also nicht in jedem Fall niedrige Preise.

Selbst Preistransparenz ist nicht immer gegeben: So findet man bei einigen Apotheken keine Preisübersicht in den Suchlisten, sondern nur beim Präparat. Etliche Versender weisen bei Rezeptpflicht den vollen, aber nicht den für Kunden relevanten Zahlbetrag aus (Zuzahlung plus Versandkosten). Nur bei weniger als der Hälfte der Versandapotheken, die Rezeptpflichtiges liefern, werden Infos zur Direktabrechnung mit bestimmten Kassen innerhalb des Bestellvorgangs gegeben.

Für die Kundschaft sind solche Nachrichten ernüchternd. Denn immer mehr Verbraucher bestellen ihre Medikamente im Internet. Kunden, häufig chronisch Kranke, ordern meist noch weitere Mittel, um Versandkosten zu sparen.

Der Anteil der deutschen Versandapotheken bei rezeptpflichtigen Arzneimitteln beträgt 500 Millionen Euro im Jahr. Noch sind das erst zwei Prozent von über 25 Milliarden Euro, die im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung im Jahr 2003 für Pharmaka gezahlt wurden. Doch das soll nicht so bleiben: Der Bundesverband der Versandapotheken erwartet schon bald Onlineumsätze von etwa drei Milliarden Euro.

Der Preiskampf ist entbrannt

Versandapotheken sind für Kunden vor allem wegen ihrer Preisvorteile interessant geworden. Obwohl die Preisbindung für Selbstmedikationsmittel in deutschen Apotheken Anfang 2004 gefallen ist, hat dies in der Apotheke um die Ecke bisher nicht oder kaum zu Preissenkungen geführt. Viele nun nicht mehr verschreibungsfähige Präparate müssen jetzt selbst gekauft werden. Mancher Patient mag auf „sein“ Mittel nicht verzichten.

Immerhin: Preisnachlässe sind durchaus zu nutzen, wenn auch nicht immer und überall (siehe Seite 92). Beispiel Sinupret: Bis Ende 2003 war das (von uns kritisch beurteilte) Mittel gegen Nasennebenhöhlenentzündung das am meisten verordnete pflanzliche Heilmittel überhaupt. Sinupret forte 50 Dragees kostete im Januar 2005 – je nach Anbieter – zwischen 11,40 Euro und knapp 23 Euro. Bei Mitteln, die im Versandhandel häufig gekauft werden, gibt es in der Regel Preisabschläge von etwa 10 bis 30 Prozent, gelegentlich auch von 50 Prozent und mehr.

Solche Preisnachlässe sind ein Motiv, Medikamente per Telefon oder im Internet zu bestellen. Ein anderes Motiv ist die Diskretion, zum Beispiel beim Kauf von Viagra. Auch Versicherte, die Rezepte einlösen, können profitieren: Im EU-Ausland gibt es Rabatte oder Boni, die in etwa der halben Rezeptgebühr entsprechen (siehe auch Tabelle „Angebotsmerkmale“).

Warum DocMoris „mangelhaft“ ist

Überraschend: Auch die hierzulande bekannteste Versandapotheke, DocMorris, von der deutsche Kunden nun schon seit fast fünf Jahren aus Holland beliefert werden, ist im Test durchgefallen – neben Anbietern, die noch nicht so lange im Geschäft des Versandhandels tätig sind. Es wurde gepatzt: Ein Tester fragte zum ▶



IM LAGER: Hier wird ausgewählt und dann per Post verschickt.

Bücher, Internet

▶ Handbuch Medikamente

Mehr als 6 000 Arzneimittel-Bewertungen, 1240 Seiten, 39 Euro, Abonnenten 29,80 Euro. Bestellnummer Y 0402.

▶ Handbuch Selbstmedikation:

1 500 Medikamente, 511 S, 20 Euro, Abonnenten 15,80 Euro. Best.-Nr. Y 0204.

▶ www.medikamente-im-test.de



KÜHLPFLICHTIGE MEDIKAMENTE

Nicht sicher auf den Weg gebracht

Beim Impfstoffversand wurden Regeln nicht beachtet.

Auch Impfstoffe (und Insuline) werden von Versandapotheken angeboten – vorerst noch. Das neue Apothekengesetz wird für Impfstoffe ein Versandverbot erteilen. Um Temperaturspitzen während des Transports sicher zu vermeiden, müssen Impfstoffe – wir bestellten Mutagrip – in einer isolierenden Umverpackung versandt werden. Kühlelemente sind nicht erforderlich.

Versand: Ohne Isolierung versandten Pharma 24, Usefulmed, Berni24.

Im Styroporbehälter versandten (oder Bringdienst per Boten): ApoAg, Aponet (Portal), Apotal, Apotheke.com (Portal), Berg Apotheke, DocMorris, Europa-Apotheek und Mycare.

Lagerung: Impfstoffe müssen dauerhaft bei Kühlschranktemperatur gelagert werden, vertragen aber auch zwei Tage Zim-



Einmal kam der Impfstoff in der Tüte. Richtig: Isolierverpackung mit Aufkleber.

mertemperatur von etwa 25 Grad Celsius. Den **gut sichtbaren Hinweis auf kühle Lagerung** gaben nur die Versender DocMorris und Berni24.

Beispiel am Telefon, ob er neben seinem Antidepressivum Paroxetin zur Stimmungsaufhellung Johanniskraut einnehmen könne. Die Antwort müsste lauten: Nein. Das könne Nebenwirkungen verstärken und zum Beispiel zu Schwitzen, Übelkeit, Durchfall und Zittern führen. Bei DocMorris aber hieß es: „Johanniskraut? Kein Problem.“ Weitere Beratungsfehler

führten beim bekannten Arzneiversender zum test-Qualitätsurteil „mangelhaft“.

Auch die Versender Apondo, Aponet, Apotal, berni24, Mc Pille und Pharma Kontor gaben in den meisten der sieben geprüften Fälle keine oder falsche Antworten. Besser hatten es die Tester bei der Berg-Apotheke und bei Mycare: Dort war



test	Versand-apotheken	Einzelapotheken mit Rezepteinlösung								
		mycare.de	pharma24.de	sanicare.de	versand apo.de	apo-rot.de	shop-apotheke.com	europa-apotheke.de	apondo.de	apotal.de
test-QUALITÄTSURTEIL	100 %	GUT (1,9)	GUT (1,9)	GUT (1,9)	GUT (2,0)	GUT (2,2)	GUT (2,2)	GUT (2,4)	MANGELHAFT (5,5)	MANGELHAFT (5,5)
BESTELL- UND LIEFERSERVICE	45 %	sehr gut (1,2)	sehr gut (1,0)	sehr gut (0,8)	sehr gut (0,8)	sehr gut (1,1)	sehr gut (1,4)	sehr gut (1,5)	mangelh. (5,5) *	gut (1,6)
Belieferung bei Rezepteinreichung		++	++	++	++	++	++	++	— *)	++
Belieferung mit Selbstmedikationsmitteln		++	++	++	++	++	++	++	++	++
Lieferzeiten		+	++	++	++	++	+	○	○	+
Versandabwicklung		○	+	○	○	○	○	+	+	○
Zahlungsabwicklung		++	++	++	++	++	++	++	++	++
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)		+	○	++	++	+	⊖	Entfällt 2)	+	○
BERATUNG	35 %	befried. (2,6)	befried. (2,9)	befried. (3,2)	befried. (3,4)	befried. (3,3)	befried. (3,0)	befried. (3,4)	mangelh. (5,5) *)	mangelh. (5,5) *)
Beratung zu Medikamentenanwendungen		○	○	⊖	○	⊖	⊖	○	— *)	— *)
Erreichbarkeit		++	+	++	○	++	++	○	++	+
WEBSITE	20 %	gut (2,0)	gut (2,1)	gut (1,9)	gut (2,0)	befried. (3,0)	gut (2,5)	befried. (2,7)	gut (2,5)	mangelh. (5,5)
Orientierung und Hilfe		+	+	++	++	+	○	○	○	⊖
Medikamentensuche und -informationen		++	○	○	++	⊖	○	○	○	⊖
Bestellbedingungen		+	+	+	○	○	+	+	+	⊖
Datenverschlüsselung		++	++	++	++	++	++	++	++	— *)
ANGEBOTSMERKMALE LAUT ANBIETER										
Versand, frei ab Rezeptzahl / Bestellwert		1 Rp. / 50 Euro	1 Rp. / 40 Euro	Immer	1 Rp. 6) / 80 Euro	1 Rp. / 40 Euro	1 Rp. / 85 Euro	1 Rp. / 40 Euro	Nie	1 Rp. / 30 Euro
Bestellarten: Telefon / Internet / Fax / Brief		■/■/■/■	■/■/■/■	■/■/■/■	■/■/■/■	■/■/■/■	■/■/■/■	■/■/■/■	□/■/□/□	■/■/■/■
Beratung: Telefon / Internet / E-Mail		■/■/■	■/□/■	■/■/■	■/■/■	■/■/■	■/■/■	■/□/□	■/■/■	■/□/□
Bei Rezeptbestellung Bonus oder Rabatt		Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein
Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse: ++ = Sehr gut (0,5–1,5), + = Gut (1,6–2,5), ○ = Befriedigend (2,6–3,5), ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5), — = Mangelhaft (4,6–5,5). Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet. *) Führt zur Abwertung (siehe „Ausgewählt ...“ auf Seite 92). ■ = Vorhanden, □ = Nicht vorhanden.										

Beratung im Test: „Gute Besserung“

Die Tester stellten am Telefon Fragen und bestellten zwei Medikamente mit Wechselwirkungen. Richtige Hinweise waren eher selten.



Zunächst haben wir die Beratung zu Medikamentenanwendungen mit Anrufen überprüft. Dabei schilderten die Tester unter anderem folgende Probleme:

Wechselwirkung von Betablocker + Grippemittel: Ein Mann nimmt wegen Herzproblemen den Betablocker Propranolol. Er ist erkältet und möchte noch Doregrippin einnehmen. Geht das?

Richtig: Beide Medikamente haben Wirkungen auf das Herz-Kreislauf-System. Die gleichzeitige Einnahme kann zu vermehrten Nebenwirkungen wie Blutdrucksteigerung und Unruhe führen. Dem Patienten muss abgeraten werden.

Falsch: Berni24: „Das können Sie zusammen kombinieren.“

Mittel gegen Depressionen: Antidepressiva wie Paroxetin (SSRI) entfalten ihre volle Wirksamkeit erst nach Wochen. Das kann für Menschen, die unter Depressionen leiden, zum Problem werden. Kann zusätzlich ein Johanniskrautpräparat zur Stimmungsaufhellung genommen werden?

Richtig: Nein. Das könnte Nebenwirkungen verstärken und zum Beispiel zu Schwitzen, Übelkeit, Durchfall und Zittern führen.

Falsch: Apo-rot: „Ja, kann man nehmen, hoch dosiert.“ Ebenso der Berater von Mc Pille: „Johanniskraut ist ein pflanzliches Mittel, man kann nichts falsch machen.“ DocMorris: „Johanniskraut, kein Problem.“

Fast in jeder zweiten Versandapotheke erkannten die Berater mögliche Wechselwirkungen mit Paroxetin nicht.

Pille + Johanniskraut: Eine Frau, die die „Pille“ nimmt, möchte zusätzlich ein Johanniskrautpräparat nehmen und fragt, welches.

Richtig: Besser nicht – es könnte eventuell die Wirkung der Pille herabsetzen: Es könnten Zwischenblutungen auftreten und die Frau könnte schwanger werden!

Falsch: Apondo: „Ist egal, es kann jedes Mittel genommen werden.“

Nach solchen Auskünften etlicher Berater würde die Testkundin das Risiko einer ungewollten Schwangerschaft eingehen.

Talcid gegen Sodbrennen: Wann soll Talcid am Tage – vor oder nach dem Essen – und für die Nacht eingenommen werden?

Richtig: Talcid sollte jeweils nach dem Essen eingenommen werden und die letzte Dosis vor dem Schlafengehen.

Falsch: Apotheke.com: „Da ist mir nichts bekannt, das spielt keine Rolle – glaube ich.“ In den meisten Versandapotheken wurden nicht beide Hinweise gegeben.

Wir ließen uns aber nicht nur telefonisch beraten, sondern ein Tester bestellte auch jeweils zwei Präparate zur Selbstmedikation für sich selbst. Seine Erfahrungen:

Einnahme von Eisen- und Kalziumtabletten: Kalzium und Eisen behindern sich bei der Aufnahme über den Darm. Bei

gleichzeitiger Einnahme würde ein Teil ungenutzt ausgeschieden.

Richtig: Hinweis aus der Apotheke, dass Eisen- und Kalziumtabletten mit mindestens zwei Stunden Abstand einzunehmen sind.

Falsch: Versand ohne einen solchen Hinweis – das Problem wurde übrigens von keiner Versandapotheke erkannt.

Kundenfreundlich: Die Beratung ließ zwar in vielen Fällen zu wünschen übrig, war aber manchmal auch gut – und höflich. Ein Berater von Vfg wünschte „Gute Besserung“.



BERATEN UND BESTELLEN: Am Telefon.

Umstandskrämer

Arzneibestellungen im Internet sind oft mühsam.



apo.ag: Schweizer Apotheken-Portal, das mit der holländischen Europa-Apotheek zusammenarbeitet. Nutzerinfos etwas versteckt. Nutzerführung bei Medikamentensuche grafisch missverständlich. Übersichtliche Listendarstellung der Medikamente, aber kaum Detailinformationen.

apondo.de: Startseite ansprechend. Bei Rezeptbestellung werden die verschiedenen Preise (privat, Kasse, zuzahlungsbefreit) sofort im Warenkorb berücksichtigt. Link zu ausführlichen Produktinfos der Hersteller. Bestellen nur mit Anmeldung. Versandkosten: immer 3,95 Euro.

aponet.de: Apotheken-Portal mit ca. 4 000 Lieferapotheken. Bring- oder Abhol-service durch Apotheke in der Nähe. Suchmasken (Apotheken, Notdienst, Arzneibestellung) leicht zu verwechseln. E-Mail-Bestell-Bestätigung ohne Angabe der bestellten Waren. Keine zentrale telefonische Beratung. Wenig Produktinfos.

apo-rot.de: Übersichtliche Website. Spartanische Medikamenteninfos. Suchmaske liefert nur rezeptfreie Medikamente.

apotal.de: Login nur mit Kundennummer aus erster Bestellung. Umständliche, wechselnde Position der Suchmasken. Medikamenteninfos sehr spärlich. Bestelllisten speicherbar. Zum Untersuchungszeitpunkt ohne Datenverschlüsselung.

apotheker.com: Deutsches Apotheken-Portal. Bring- oder Abholservice durch Apotheke in der Nähe, falls nicht verfügbar, Auswahlliste von Versandapotheken. Suchmaske auf erster Seite irreführend. Medikamentensuche sehr unübersichtlich, setzt voraus, dass man weiß, welche Mittel rezeptpflichtig sind. Extrem umständlich. Zusatzservice: Apotheken-/Notdienstsuche.

berg-apotheke.de: Es ist keine Onlinebestellung möglich. Bestellen nur über Telefon, Fax oder Post. Keine Produkt- oder Preisinformationen.

berni24.de: Übersichtliche Website. Kostenlose Hotline. Bestellen rezeptpflichtiger Medikamente über Formular.

docmorris.com: Holländische Versandapotheke. Bestellvorgang übersichtlich. Übersichtliche Listen. Spärliche Informationen zu Medikamenten.



EINFACH BESTELLEN? Von wegen. Für die Websites gab es etliche schlechte Noten.

europa-apotheek.de: Holländische Versandapotheke. Übersichtliche Seite, aber keine AGB auffindbar. Höchste Versandkosten bei rezeptfreien Arzneimitteln (5 Euro bei Bestellwert unter 40 Euro). Spärliche Informationen zu Medikamenten.

gefion.de: Rabatt für bereits registrierte Kunden bei rezeptfreien Medikamenten, sonst Preisermäßigung kaum erkennbar. Umfangreiche Medikamenteninfos.

mcpille.de: Schmales Angebot rezeptfreier Medikamente. Rezeptpflichtige Mittel online nicht bestellbar. Wenig Links, wenige Infos zum Bestellen. Zum Prüfzeitpunkt keine Datenverschlüsselung.

mycare.de: Homepage ausführlich. Bestellformular für rezeptpflichtige Mittel. Registrieren mit Gesundheitsfragebogen möglich. Kooperiert mit Karstadt.

pharma24.de: Bei Erstkunden nur Bankzugang. Wichtige Infos erst im unteren Teil der Seite. Ausführliche Medikamenteninfo. Vielfältige Bestellmöglichkeiten. Für Selbstmedikationsmittel keine Apothekenrichtpreise (Lauer-Taxe) zum Vergleich.

pharmakontor.com: Holländische Versandapotheke. Kein Vollsortiment rezeptpflichtiger deutscher Medikamente. Hotline berät nur zu Bestellfragen (0,62 Euro/Min). Umständliche Registrierung. Zum Prüfzeitpunkt: Datenverschlüsselung muss zugeschaltet, kann übersehen werden.

sanicare.de: Übersichtliche Darstellung, vielfältige Bestellmöglichkeiten. AGB, Zuzahlungsinformationen und Bestellschein zum Herunterladen.

shop-apotheke.com: Vielfältige Bestellmöglichkeiten. Suchmaschine wenig fehlertolerant.

usefulmed.de: Im Januar 2005 Anbieterwechsel (laut bisherigem Anbieter).

versandapo.de: Arzneimittel teils sehr ausführlich beschrieben. Extra-Link: Preisvergleich für Generika. Häufige Fragen (FAQ) und Antworten sehr ausführlich.

vfg.ag: Tschechische Apotheke, ohne Rezepteinlösung, ca. 300 Mittel. Beipackzettel z. T. tschechisch mit deutscher Übersetzung. Klarer Aufbau der Bestellschritte.

BESTELLEN AUF REZEPT

Warten auf Medizin

Eine Patientin wartete drei Wochen auf bestellte Arznei.



Schwerer Fehler: Fünf Apotheken belieferten Rezepte nicht korrekt.

gefion.de (Altstadt-Apotheke, Schleswig): Über zehn Tage nach Einreichen des Kassenrezepts war die Lieferung noch nicht da. Auskunft am Telefon: Die Sendung sei wohl raus, wie wisse man nicht. Auch ein Privatrezept wurde nicht beliefert. Bei Nachfrage mehr als zehn Tage später wurden Probleme mit dem Paketdienst und der Adresse dafür verantwortlich gemacht. Nach Hin und Her erhielt die Frau „die Pille“ nach drei Wochen. Sie musste sich inzwischen ein neues Rezept ausstellen lassen.

apondo.de (Engel-Apotheke, Münster): Beim Einreichen des Rezepts einer über 80-Jährigen bestand der Anbieter darauf, dass die Bestellerin ihre persönlichen Daten im Internet einzugeben habe, obwohl alle Daten auf dem Rezept vorlagen. Das Rezept blieb mehr als zehn Tage liegen – bis wir am Telefon nachfragten.

apotheke.com (Apotheken-Portal, Service durch Apotheke in der Nähe): Zwei Medikamente wurden bestellt, die Lieferung durch die ausgewählte Apotheke (in Berlin) jeweils angekündigt. Bei unserem Anruf nach knapp zwei Wochen wurde eingeräumt, die Bestellung sei „vergessen“ worden. Man lege jetzt eine Creme und eine Pflegedusche bei: Zustellung an eine Rheumapatientin elf Tage nach Bestellung im Internet.

Beim Bestellen in einer weiteren Berliner Apotheke gab man zu, die Bestellung sei „untergegangen“. Ein Mitarbeiter brachte den Grippeimpfstoff – ohne Rechnung, Quittung, Wechselgeld. Er wusste nicht, dass ein Rezept entgegenzunehmen war. Immerhin kam der Hinweis, das Mittel müsse in den Kühlschrank.

berg-apotheke.de in Tecklenburg: Mehr als zehn Tage nach Einreichen des Kassenrezepts telefonische Nachfrage wegen ausbleibender Sendung. Ursache: Angeblich Kunde gleichen Nachnamens. Zuzahlung war bereits abgebucht. Ärgerlich: Durch die Apotheke erfolgten noch zwei weitere Abbuchungen.

LIEFERSERVICE

Vor die Tür gelegt

Arzneimittelsendungen wurden nicht korrekt geliefert.



Bei Aponet und Apotheke.com liefern Apotheken in der Nachbarschaft, die dem jeweiligen Portal angeschlossen sind, an den Kunden nach Hause.

Positiv: Bei Aponet brachte ein Apothekenmitarbeiter dem Patienten die Pharmaware schon innerhalb eines Tages an die Haustür (mit nur einer Ausnahme). Bei den Versendern Apo-rot, Mc Pille, Pharma 24, Sanicare und VersandApo waren die Lieferzeiten „sehr gut“.

Negativ: Teilweise lange Lieferzeiten bei rezeptfreien Medikamenten hatten die Versender Apotheke.com (bis zu 10 Tagen), Berg-Apotheke (bis zu 9 Tagen), Gefion (bis zu 11 Tagen) und Pharma Kontor (bis zu 13 Tagen).

• Da Pharma Kontor Rezepte, die ohne vorherige Bestellung im Internet oder per Telefon eingesandt wurden, zurückschickte, verlängerte sich die Lieferzeit.



ARZNEIMITTELSENDUNG DURCH DIE POST: Zunehmend genutzter Service.

- Fast immer fehlte auf den Paketen die Aufschrift „Nicht an Kinder ausliefern“.
- Oft wurde das Arzneimittelpaket – obwohl nicht gewünscht – beim Nachbarn abgegeben.
- Sehr häufig fehlte auf der Sendung eine Aufschrift, die eine Abgabe an Nachbarn ausschließen soll.
- Bei ApoAg, DocMorris und Europa-Apotheke wurde das Päckchen in mehreren Testfällen trotz Aufkleber beim Nachbarn abgegeben.
- Zustelldienste von vier Versandapotheken legten Arzneimittelsendungen sogar vor die Tür.



MEDIKAMENTENPREISE

Billige Pillen

Die erwarteten Preisvorteile bei Arzneiversendern gibt es – aber nicht immer.

Warenkorb: In der Tabelle rechts sind die Preise der Versandapotheken für häufig online geordnete Arzneien aufgeführt, außerdem für einen Blutzuckerteststreifen: Aspirin plus C, Dolormin gegen Fieber und Schmerzen, Imodium akut gegen Durchfall, das Nahrungsergänzungsmittel Magnesium Verla N und Spray zum Abschwellen der Nasenschleimhaut bei Erkältung.

Preise: Apotheke.com, bundesweiter Zusammenschluss von Apotheken mit Bringservice, orientiert sich am Apotheken-Preisverzeichnis (Lauer). Es wird kein Preisabschlag gewährt, obwohl die Preisbindung für Selbstmedikationsmittel aufgehoben wurde. Niedrigpreise in unserer Auswahl – wie bei apo-rot.de – erreichen bei weitem nicht alle Versender. Beim Blutzuckerteststreifen ist das Portal apo.ag vorn. **Tip:** Suchmaschinen für preiswerte Pillen finden die Günstigsten der Günstigen: www.medizinfuchs.de, www.medipreis.de.

Häufig online bestellte Mittel im Preisvergleich ¹⁾

Produkt, Medikament	Accu Chek Sensor Comfort	Aspirin plus C ⁴⁾ ASS-Brausetab.	Dolormin Schmerztabletten	Imodium akut Kapseln	Magnesium Verla N Dragees	Nasenspray E ratiopharm ohne Konservierungsmittel
Bestimmung, Eigenschaften	Glucoseteststreifen	Gegen (Kopf-)Schmerzen + Fieber; mit ASS bzw. Ibuprofen		Mittel gegen Durchfall	Zur Nahrungsergänzung	
Anbieter	Roche	Bayer	McNeil	McNeil	Verla	Ratiopharm
Menge	50 Stück	40 Stück	50 Stück	12 Stück	200 Stück	15 ml
LAUER-TAXE (Preisverzeichnis der Apotheken, nur verbindlich für rezeptpflichtige Medikamente; Preise in Euro)						
Stand 1. Januar 2005	35,59	13,49	10,60	7,05	12,60	3,85
VERSANDAPOTHEKEN LAUT WEBSITE (Preise in Euro)						
apo.ag	25,00	12,14	9,54	6,35	11,34	3,47
apondo.de	35,59	11,99	9,29	6,19	10,99	2,99
aponet.de	Kein Angebot	13,49	10,60	7,05	12,60	3,85
apo-rot.de	26,95	8,75	7,77	4,99	7,73	2,59
apotal.de	28,47	10,79	8,48	5,64	10,08	(nur 10 ml)
apotheker.com ²⁾	35,59	13,49	10,60	7,05	12,60	3,85
berg-apotheke.de ³⁾	–	–	–	–	–	–
berni24.de	32,03	12,14	9,54	6,34	11,34	3,23
docmorris.com	29,95	11,95	9,50	5,95	11,95	3,66
europa-apotheek.de	25,85	12,14	9,54	6,35	11,34	3,47
gefion.de	33,20	13,49	10,60	7,05	12,60	3,85
mcpille.de	Kein Angebot	11,95	9,50	6,50	11,93	Kein Angebot
mycare.de	28,98	11,47	9,01	5,99	10,71	3,28
pharma24.de	32,03	12,14	9,54	6,34	7,73	3,47
pharmakontor.com	32,52	11,74	9,22	6,13	10,97	Kein Angebot
sanicare.de	27,00	10,95	9,54	5,45	10,95	(nur 10 ml)
shop-apotheke.de	29,99	11,43	8,98	5,97	10,67	3,26
usefulmed.de	34,71	10,83	8,44	5,87	10,03	3,21
versandapo.de	32,05	11,45	9,55	6,35	10,90	3,45
vfg.ag	Kein Angebot	Kein Angebot	Kein Angebot	Kein Angebot	Kein Angebot	Kein Angebot
PREISPORTALE						
medizinfuchs.de	25,00–35,59	8,49–13,49	7,34–10,60	4,69–7,05	7,73–12,60	2,59–3,85
medipreis.de	26,45–35,59	8,49–13,49	7,34–10,60	4,69–7,05	7,73–12,60	2,59–3,85

¹⁾ Preise 10. bis 17. Januar 05 laut Lauer-Taxe und laut Website der Versandapotheken und der Preisportale. Je nach Bestellmenge können Versandkosten dazukommen. ²⁾ apotheker.com ist ein Portal bundesweit organisierter Apotheken. Die Preise können je nach ausgewählter Apotheke variieren. ³⁾ Bei berg-apotheke.de keine Onlinebestellung und -preisabfrage möglich. Bestellung über Service-Center mit Info- und Bestell-Hotline. ⁴⁾ www.medikamente-im-test.de: Wegen des Vitaminzusatzes „auch geeignet“.

AUSGEWÄHLT » GEPRÜFT » BEWERTET

Im Test: 15 Apotheken aus Deutschland, 4 aus dem EU-Ausland und 1 aus der Schweiz, die Medikamente versenden oder nach Hause liefern, davon 3 Apotheken-Portale. Erhebungszeitraum: Oktober, November 2004. Anbieterbefragung: Januar 2005.

ABWERTUNGEN

Wenn der Bestell- und Lieferservice oder die Beratung „mangelhaft“ waren, konnte das test-Qualitätsurteil nicht besser sein.

Wenn die Belieferung bei Rezepteinreichung „mangelhaft“ war, konnte das Gruppenurteil Bestell- und Lieferservice nicht besser sein.

Wenn die Beratung zu Medikamentenanwendungen „mangelhaft“ war, konnte das Gruppenurteil Beratung nicht besser sein. Wenn die Datenverschlüsselung „mangelhaft“ war, konnte das Gruppenurteil Website nicht besser sein.

BESTELL- UND LIEFERSERVICE: 45 %

Test von je sieben Bestellvorgängen in verdeckter Erhebung, davon zwei durch Einsenden von Rezepten.

Belieferung: Bewertet wurde, ob das bestellte Medikament beim Tester bzw. Patienten angekommen ist. **Lieferzeiten:** Anzahl der Tage von der Bestellung bis zur Zustellung. **Versand:** u. a. Bewertung der Zustellung. **Zahlungsabwicklung:** U. a. wurde die Vollständigkeit der Rechnung bewertet. **Allgemeine Geschäftsbedingungen:** Juristische Begutachtung im Hinblick auf unzulässige Klauseln und verbraucherunfreundliche Regelungen.

BERATUNG: 35 %

Beratung zu Medikamentenanwendungen: Sieben verdeckte Testanrufe zu unterschiedlichen Zeiten, Fragen zur Medikamenteneinnahme. Bei zwei Bestellungen rezeptfreier Mittel sollten mögli-

che gegenseitige Wirkungsbeeinflussungen erkannt und den Testern mitgeteilt werden.

Erreichbarkeit: Wartezeiten am Telefon, Anzahl der Anrufversuche und Weiterverbindungen.

WEBSITE: 20 %

Orientierung und Hilfe: u. a. Bewertung der allgemeinen Navigation der Website. Die Suchmöglichkeit nach Medikamenten, auch über die Pharma-Zentralnummer, sowie das Informationsangebot zu einzelnen Medikamenten wurden beim Prüfpunkt **Medikamentensuche** und **-informationen** bewertet. Der Prüfpunkt **Bestellbedingungen** umfasst unter anderem die Vielfalt der Bestellmöglichkeiten (zum Beispiel Internet, Brief, Fax, Telefon) und die Benutzführung bei Bestellungen auf der Website. **Datenverschlüsselung:** Bewertung, ob persönliche Daten und der Bestellvorgang verschlüsselt wurden.