

## **PRESSEMITTEILUNG**

Kundenmonitor Deutschland:

### **Kundenzufriedenheit: Versandapotheken schlagen andere Branchen**

**München (15.09.2011) – Versandapotheken nehmen in diesem Jahr erneut einen Spitzenplatz beim Kundenmonitor Deutschland ein: 83 Prozent der Kunden sind von ihrer Versandapotheke überzeugt. Positiv hat sich die Beratung entwickelt: Die unterschiedlichen Beratungsmöglichkeiten bewerteten die Kunden mit der Note 2,32 (Vorjahr: 2,42) und die Qualität der fachlichen Beratung selbst mit 2,39 (Vorjahr 2,56). Interessanterweise ist die Zahl der eingereichten Rezepte gegenüber dem Vorjahr gestiegen: Rund 31 Prozent hatten in den letzten zwölf Monaten einmal ein Rezept bei einer Versandapotheke eingeschickt. Im Vorjahreszeitraum waren es 25 Prozent.**

Die Mitarbeiter der Servicebarometer AG haben zwischen dem 10. August 2010 und dem 11. August 2011 insgesamt 30 Branchen untersucht und dafür 36.258 Kunden telefonisch oder online befragt. Die Versandapotheken nahmen bei den Ergebnissen einen Spitzenplatz in Sachen Kundenzufriedenheit ein, dicht gefolgt von den Optikern. Die Zufriedenheit mit ihrer Versandapotheke ist auch der Grund für die Kundentreue: 88 Prozent (Vorjahr: 87 Prozent) geben an, bestimmt oder wahrscheinlich wieder bei ihrer Versandapotheke einzukaufen.

Sieben Jahre nach seiner Zulassung hat sich der Arzneimittelversandhandel in Deutschland etabliert. Zwischen Januar und Juni 2011 erreichte der Versandapothekenmarkt einen Umsatz von 645 Mio. Euro. 57 Prozent davon entfallen auf das Segment freiverkäuflicher Arzneimittel (Over the Counter, OTC). Nach Angaben von IMS Health entspricht dies einem Absatz von über 50 Millionen Packungen. Der Umsatz im gesamten Apothekenmarkt lag im vergangenen Jahr bei rund 41 Milliarden Euro. Auf den Versandapothekenmarkt entfielen davon 1,2 Mrd. Euro.

#### **Rückfragen für die Presse:**

**Bundesverband Deutscher Versandapotheken**

Kerstin Kilian

Insel 3

33154 Salzkotten

Tel: 05258 / 991113

Mobil: 0170 / 2824620

E-Mail: [info@bvdva.de](mailto:info@bvdva.de)

[www.bvdva.de](http://www.bvdva.de)