

PRESSEMITTEILUNG

Ergebnisse einer aktuellen Kundenbefragung

Versandapotheken: Stetes Wachstum und zufriedene Kunden

Berlin/München (6. August 2009) – Kunden geben den Versandapotheken die Spitzennote von 1,73 für Kundenzufriedenheit. Dies ermittelten Forscher der ServiceBarometer AG in München in einer repräsentativen Umfrage, deren Ergebnisse jetzt vorliegen. Laut ServiceBarometer sind 46 Prozent der befragten Kunden vollkommen zufrieden und 36 Prozent sehr zufrieden mit ihrer Versandapotheke. Knapp 86 Prozent würden wieder bei ihrer Versandapotheke bestellen und 78 Prozent würden sie ihren Freunden empfehlen.

Nach den Studienergebnissen sind es vor allem die berufstätigen Großstädter mit hohem Einkommen, die ihre Medikamente online ordern. Die Mitarbeiter der ServiceBarometer AG befragten im Zeitraum von Mai bis Juli 2009 über 1.000 Kunden von Versandapotheken zwischen 16 und 69 Jahren.

Christian Buse, Vorsitzender des Bundesverbands Deutscher Versandapotheken (BVDVA): „Ich freue mich, dass nahezu alle an der Studienteilnehmer, die positiv abgeschnitten haben, zu den Mitgliedern des BVDVA gehören.“

Der Versandhandel mit Medikamenten hat sich fünf Jahre nach seiner Zulassung in Deutschland etabliert. Nach der im Juli veröffentlichten Studie des Marktforschungsunternehmens IMS mit Sitz in Frankfurt / Main, gelangen bereits neun Prozent aller rezeptfreien Medikamente, sogenannte OTC-Arzneimittel (Over The Counter), in Deutschland über Versandapotheken an den Endkunden. Im Vergleichsmonat des Vorjahres waren es noch sieben Prozent.

Auch in Punkto Transparenz sind die Verbraucher auf der sicheren Seite. Das Deutsche Institut für Medizinische Dokumentation und Information (DIMDI) verleiht seit April dieses Jahres allen Apotheken mit Versandhandelserlaubnis ein Sicherheitslogo. Auf der Website des Instituts können sich Verbraucher unter <http://www.dimdi.de/static/de/amg/var/index.htm> informieren, ob es sich bei einer Online-Apotheke um einen seriösen Anbieter handelt oder nicht.

Weitere Informationen und Grafiken zu den ersten Ergebnissen des Kundenmonitor Deutschland 2009 unter:

http://www.ServiceBarometer.com/artikel/download/PM_Versandapotheken.pdf

Über den BVDVA

Die im BVDVA organisierten Versandapotheken sind ausnahmslos mittelständische Unternehmer, die sich für die pharmazeutische Versorgung und Betreuung chronisch kranker Patienten engagieren. Eine Auswahl zugelassener, deutscher Versandapotheken kann über info@bvdva.de angefordert werden.

Rückfragen für die Presse:

Bundesverband Deutscher Versandapotheken

Kerstin Kilian

Insel 3

33154 Salzkotten

Tel: 05258 / 991113

E-Mail: info@bvdva.de

www.bvdva.de