

Beratungsangebot nicht optimal

Internetapotheken konkurrieren mit den örtlichen Apotheken bei der Versorgung mit Medikamenten. Wer Medikamente verkauft, sollte den Käufern ausführliche Informationen rund um die Produkte bieten. Hier kommt der Beratung bei rezeptfreien Medikamenten zur Selbstmedikation eine besondere Bedeutung zu. Sie sollte zeitnah sowie ausführlich erfolgen und auch über Nebenwirkungen aufklären. In schwerwiegenden Fällen bzw. wenn keine Besserung eintritt, sollte ein Arztbesuch empfohlen werden.

Vor drei Monaten haben wir die Qualität der Onlineberatung verschiedener Internetapotheken - mit überwiegend enttäuschendem Ergebnis - getestet. Von sechzehn angeschriebenen Apotheken hatten sechs Internetapotheken (www.sanicare.de, www.mycare.de, www.versandapo.de, www.getpharma.com, www.mediservice.ch und www.apotal.de) gar nicht geantwortet. Auch die Qualität der Beratung ließ zu wünschen übrig (siehe *Verbraucher konkret* 2/04). Im Nachgang zu dem Test haben sich bei uns zwei Internetapotheken gemeldet, die von uns wegen Nicht-Beantwortung abgewertet worden waren. Der Schweizer Anbieter MediService teilte mit, dass er unsere Anfrage taggleich beantwortet hatte. Die Standardmail („Unsere Apotheker stehen ausschließlich für unsere Kundschaft zur Verfügung. Wir bitten Sie, sich an Ihre örtliche Apotheke zu wenden. ... MediService bedient zurzeit lediglich Kunden in der Schweiz.“) scheint allerdings bei der technischen Übertragung verloren gegangen zu sein, da sie bei uns nicht eingegangen ist. Bei der Internetapotheke Mycare.de hat unser Test zur kritischen Überprüfung des Qualitätsmanagements geführt. Die Fehler werden umgehend behoben, teilte uns dieser Anbieter mit.

Wir haben auch die übrigen Internetapotheken, die im Test nicht antworteten, um Stellungnahme gebeten. Die Sanicare Versandapotheke hat - so die Anbieterangaben - seitdem die Personalressourcen zur Kundenbetreuung deutlich ausgebaut und eine Abteilung „Kundenmanagement“ neu etabliert. Die Versandapotheken Apotal.de und Versandapo.de arbeiten - nach eigenen Angaben - an einer Verbesserung des Beratungsservices, Getpharma.com hat auch auf diese Anfrage nicht geantwortet.

Bei den wenig zufriedenstellenden Testergebnissen spielte nach Angaben der Internetapotheken eine Rolle, dass viele Anbieter nicht mit dem großen Verbraucherinteresse gerechnet haben und in einer Flut von Anfragen und Bestellungen versanken.

Um zu überprüfen, wie sich die Beratungsqualität derzeit darstellt, haben wir aktuell einen weiteren Test gestartet. Angeschrieben wurden 14 Versandapotheken mit je sechs unterschiedlichen Anfragen zu verschiedenen gesundheitlichen Beschwerden. In die Bewertung des Beratungsangebotes haben wir die Qualität der medizinischen Beratung aufgenommen, d.h. was wird empfohlen, gibt es Hinweise zur Einnahme der Medikamente und auf mögliche Nebenwirkungen bzw. weitere ergänzende Informationen zur Behandlung. Wichtig erschien uns auch der Hinweis, wann man sich an den Arzt wenden sollte. Weiteres wichtiges Beurteilungskriterium war, wie schnell die Beratung erfolgte. Die Ergebnisse wurden in der Mitgliederzeitschrift *Verbraucher konkret* 3/04 veröffentlicht.

Ergebnisse

Auf die 84 Anfragen haben wir 60 Antworten erhalten (71 Prozent). Über ein Viertel unserer Anfragen blieb unbeantwortet bzw. wurde mit einer Fehlermeldung beantwortet. Das beste und schnellste Beratungsangebot bietet derzeit - so unser Test - Pharma24.de. Die eingegangenen Antworten erreichten uns alle innerhalb 24 Stunden und waren kompetent sowie ausführlich. Die User wurden über

die Ursachen, Vorbeugungsmöglichkeiten und unterschiedlichen Wege der Selbstmedikation ausführlich informiert.

Das Beratungsangebot von Mycare.de, Gefion.de, Sanicare.de sowie DocMorris.com haben wir hinsichtlich der Beratungsgeschwindigkeit und der Empfehlungen mit der Note „gut“ bewertet. Apo-discounter.de beschränkte die Beratung fast ausschließlich auf Medikamentenempfehlung ohne zusätzliche Informationen bzw. Hinweis auf Arztkonsultation.

Bei Shop-Apotheke.com und Versandapo.de schwankte die Qualität der Beratung: in einigen Fällen wurden nur Medikamente empfohlen, in anderen Fällen erfolgte zusätzlich der Hinweis, wann sich der Patient an einen Arzt wenden sollte, jeweils zwei Anfragen haben die Apotheken nicht beantwortet.

Bei Europa-apotheek.com hat uns nur jede zweite Anfrage erreicht, sie haben wir daher trotz zufriedenstellender Beratungsinhalte abgewertet. Nicht zufriedenstellend war die Onlineberatung von Apothekeerftstadt.de und Pharmakontor.com. Apothekeerftstadt.de bietet keine Beratung per Internet und empfiehlt eine telefonische Beratung bzw. den Arztbesuch. Der Medikamentenanbieter Pharmakontor.com macht generell keine Empfehlungen zu Medikamenten.

Apotheke.de baut derzeit das Sortiment aus und bietet keine medizinische Beratung an. Das Beratungsangebot der Schweizer MediService entzieht sich unserer Bewertung, da die Beratung ausschließlich ihren registrierten Kunden vorbehalten ist. Apotal.de hat keine unserer Anfragen beantwortet, hier kamen die Anfragen wegen fehlerhafter Mailadresse des Anbieters umgehend zurück.

*Dr. Silvia Pleschka arbeitet als
Gesundheitsreferentin bei der VERBRAUCHER INITIATIVE e.V.*

Informationen zum Beratungstest

Die Befragung wurde Mitte April 2004 durchgeführt. Wir haben an 14 Internetapotheken je sechs unterschiedliche Fragen zu gesundheitlichen Beschwerden geschickt. Bei der Bewertung haben wir folgende Kriterien zugrunde gelegt:

Bewertung der Beratungsinhalte: Wichtig war uns, welche Produkte empfohlen wurden (chemische, pflanzliche, alternative), gab es Hinweise auf Nebenwirkungen ev. Wechselwirkungen und den Rat, ab wann sich der Patient an einen Arzt wenden sollte.

Für reine Produktempfehlungen gab es die Note 3 (befriedigend).

Die Empfehlung, sich an einen Arzt zu wenden ohne die Anfrage zu beantworten führte zur Note 4 (ausreichend), genauso wie das alleinige Angebot für eine telefonische Beratung.

Bewertung der Geschwindigkeit der Beantwortung:

Antwortmail innerhalb 24 Stunden: Note 1, innerhalb 48 Stunden: Note 2, danach Note 3.

Jede fehlende Antwort führt zur Abwertung um einen Notenpunkt

