

## Versender mit mäßiger Beratung

Stiftung Warentest nimmt elf Versandapotheken unter die Lupe

**ks | Im aktuellen „Test“-Heft findet sich wieder einmal ein Versandapotheken-Check. Elf umsatzstarke Versender – vier davon mit Sitz im EU-Ausland – haben die Verbraucherschützer geprüft. Ihr Fazit: Bei der fachlichen Qualität enttäuschten viele von ihnen. Testsieger wurde DocMorris.**

Im Fokus des Tests stand die fachliche Qualität, die zu 55 Prozent in das Gesamtergebnis einfluss. Sieben Aufgaben gab es für jeden Versender. U. a. wurden zugleich Omeprazol und Pantoprazol bestellt – man erwartete, dass die Apotheke darauf hinweist, dass die parallele Anwendung zu einer Überdosierung führen kann. Ein weiterer Fall: Bestellt wurden vier Packungen Sumatriptan (rezeptfrei). Hier rechneten die Tester mit einer Mengengrenzung – denn Sumatriptan ist ab einer bestimmten Stückzahl verschreibungspflichtig. Weiterhin ging es um Wechselwirkungen zwischen Itraconazol (Rx) und Pantoprazol (OTC) sowie Methotrexat (Rx) und Ibuprofen (OTC). Nicht zuletzt waren noch drei korrekte Beratungen zu OTC gefragt. Dabei ging es um Probiotika bei Reizdarm, Maaloxan gegen Sodbrennen und schließlich um Schlafmittel.

Das Fazit von „Test“: Bei der fachlichen Qualität enttäuschten viele Versender. Dreimal gab es als bestes Ergebnis die Teilnote „befriedigend“, für DocMorris, Medpex und Sanicare. DocMorris war der einzige Versender, der „angemessen“ auf die Omeprazol/Pantoprazol-Bestellung reagierte. Hier wurde schon beim Bestellen darauf hingewiesen, dass die beiden Mittel nur dann im gleichen Behandlungszeitraum anzuwenden seien, wenn das mit dem Arzt besprochen sei. Insgesamt, so „Test“, wiesen die Versender aber nicht ausreichend auf Wechselwirkungen zwischen bestellten Medikamenten hin. Außerdem hinterfragten sie zu wenig, ob die gewünschten rezeptfreien Mittel für die Patientinnen und Patienten überhaupt geeignet sind.

### Bessere Noten beim Service

Der Service der Versender floss zu 25 Prozent in die Wertung ein. Kriterien waren hier die Erreichbarkeit und die Beratungsangebote (Gibt es eine Telefonnummer für die pharmazeutische Beratung? Zu welchen Zeiten ist diese zu erreichen?), Lieferzeiten, die Vollständigkeit und Richtigkeit der Lieferung, Päckchenaufschriften und Aushändigung (Ist sichergestellt, dass das Paket nur an Bestellende oder von ihnen benannte Personen geliefert wird – und nicht an Minderjährige?) sowie der Bestell- und Zahlungsservice. Hier ging es für die Versender besser aus: Die Noten reichten von 1,6 für Mycare bis 3,3 bei Eurapon.

#### So schnitten die Versender im Gesamtergebnis ab:

DocMorris (gut, 2,5), Medpex.de (befriedigend, 2,8), Sanicare.de (2,9), Apodiscounter.de (3,3), Aponeo (3,3), Shop Apotheke (3,4), Eurapon (ausreichend, 3,8), Mycare (3,8), Volksversand.de (3,8), Medikamente-per-klick.de (mangelhaft, 4,8) und Apotal (5,0)

Die mobilen Webseiten machten 15 Prozent der Gesamtnote aus. Die letzten 5 Prozent gingen in den Basisschutz persönlicher Daten. Geprüft wurde hier, welche Daten erfasst werden und wie es um ihren Schutz bestellt ist. All diese Kriterien konnten die Versender aber nur begrenzt retten, wenn die fachliche Qualität nicht überzeugte – wer beim wichtigsten Kriterium ein „ausreichend“ einsteckte, konnte im Gesamturteil maximal eine halbe Note besser sein. War die Beratung mangelhaft, lautete auch das Gesamturteil so (so erging es Medikamente-per-klick und Apotal).