

Selbstmedikation per Mausclick

Internetapotheken im Test

Seit Jahresbeginn ist der Versandhandel mit rezeptfreien und rezeptpflichtigen Medikamenten in Deutschland erlaubt. Medikamente, die in Deutschland nicht zugelassen sind, dürfen nach wie von nicht über den Versandhandel vertrieben werden. Wer seine Selbstmedikation mit Hilfe des Webs betreiben möchte, sollte allerdings Einiges beachten. Wir haben für Sie einige Internetanbieter getestet.



Das Sortiment der Internetapotheken ist unübersichtlich, die Auswahl für die Kunden deshalb nicht leicht. Das gilt besonders für rezeptfreie Medikamente und andere Gesundheitsprodukte, denn viele Internetshops bieten gleiche Produkte unterschiedlicher Hersteller. Wer beispielsweise 500 mg Paracetamol (hilft gegen Kopfschmerzen und leichte Erkältungsbeschwerden) sucht, hat bei den meisten Internetapotheken die Wahl zwischen bis zu acht Produkten verschiedener Hersteller. Die Preise schwanken dabei zwischen 0,99 bis 1,81 Euro pro Packung, ein Preisvergleich kann sich lohnen. Ein Vorteil des Internetkaufs ist, dass man zu Hause in Ruhe vergleichen und auswählen kann. Die Bestellung – Lieferzeit 2 bis 3 Werktage – wird außerdem nach Hause geliefert, was in ländlichen Regionen und für wenig mobile Verbraucher von Vorteil ist.

Doch kämpft man am Wochenende mit Erkältungsviren oder benötigt dringend ein Medikament, so hilft die Apotheke in der Nachbarschaft bzw. der Apothekennotdienst schneller.

Längere Lieferzeiten bei Rezepten

Beim Internetkauf rezeptpflichtiger Medikamente muss mit einem höheren Zeitaufwand gerechnet werden. Hier muss zunächst das Original-Rezept an die Onlineapotheke geschickt werden, erst dann wird die Bestellung wirksam. Im Akutfall lohnt sich also dieser Bestellweg nicht, zumal auch hier meist die gesetzlich vorgeschriebenen Zuzahlungen zu den Medikamenten fällig sind. Eine Ausnahme ist hier die niederländische Internetapotheke DocMorris, die einen Bonus in Höhe der halben Zuzahlung gewährt. Viele Internetapotheker bieten allerdings bei Bestellung auf Rezept die Übernahme der Versandkosten (siehe Tabelle).

Die meisten Medikamente im Internet sind kaum billiger als in der Apotheke vor Ort. Es gibt zwar Sonderaktionen, Preisreduzierungen und Rabatt, doch richtige Schnäppchen sind selten. Wer nicht gleich größere Mengen kauft, sollte außerdem an die Versandkosten denken. Bei haushaltsüblichen Bestel-



Dr. Silvia Pleschka
Gesundheits-
referentin der
VERBRAUCHER
INITIATIVE

lungen werden Versandkosten zwischen 3,90 und 5,00 Euro fällig.

In ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen verweisen die Internetapotheken auf das Widerrufsrecht beziehungsweise das Rückgaberecht hin und schließen dieses sogar teilweise aus. Grundsätzlich räumt das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) den Internetkäufern in §§ 312 d, 355 BGB ein Widerrufsrecht von 14 Tagen ein. Dies kann zwar durch ein Rückgaberecht in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Versandhändler ersetzt, nicht jedoch ausgeschlossen werden. Eine allgemeine Ausnahme für Medikamente enthält das Gesetz nicht. Allerdings gilt das Widerrufsrecht nicht für Medikamente, die speziell für den Kunden hergestellt wurden, schnell verderblich sind oder deren Verfallsdatum kurz bevor steht. Die Widerrufsfrist von 14 Tagen beginnt mit der ordnungsgemäßen Belehrung des Kunden über das Widerrufsrecht, jedoch nicht vor Erfüllung der Informationspflichten gemäß § 312 c BGB und nicht vor dem Eingang der bestellten Ware bei dem Kunden. Da einige Versandhandelsapotheken glauben, Medikamente seien grundsätzlich von der Rückgabe ausgeschlossen, wird es darüber sicherlich Gerichtsverfahren geben, die diese nach dem Gesetzeswortlaut eindeutige Frage klären.

Der Test

Wir haben für Sie acht Internetapotheken hinsichtlich Ablauf, Schnelligkeit und Nutzerfreundlichkeit der Internetseiten getestet. Der Bewertungsspiegel reicht dabei von "empfehlenswert" (beste Note), "eingeschränkt empfehlenswert", bis hin zu "befriedigend" und "mangelhaft".

Bewertet haben wir auch die Vielfalt des Sortiments. Das Ergebnis: das Sortiment ist umfangreich, alle getesteten Internetapotheken haben Informationen in deutscher Sprache, enthalten Adresse und Telefonnummer des Betreibers. User finden hier die allgemeinen Geschäftsbedingungen, die in jedem Fall gelesen werden sollten. Hier wird auch über das Widerrufs- und Rückgaberecht informiert. Die Nutzerfreundlichkeit der Internetseiten ist in der Regel gut.

Testweise haben wir rezeptfreie Medikamente bestellt, die für die Selbstmedikation (Paracetamol 500 mg und Johanniskrautpräparat) geeignet sind. In allen Fällen war die Bestellung im guten Zustand angekommen, die Patienteninformation erfolgte in deutscher Sprache. In den meisten Fällen erreichte uns die Bestellung innerhalb von

drei Arbeitstagen. Ausnahme ist der Anbieter Gefion.de, hier kamen die angeforderten Medikamenten erst nach fünf Arbeitstagen.

Wir haben zusätzlich die Qualität der Onlineberatung getestet, da viele Internetapotheken eine Patientenberatung anbieten. Konkret wurden 16 Internetapotheken nach Empfehlungen zu Husten und Halsschmerzen, nach leichten Magenbeschwerden bei Erwachsenen und häufigem Schnupfen bei einem Kind gefragt. Sechs Internetapotheker (sanicare.de, mycare.de, versandapo.de, getpharma.de, mediservice.ch und apotal.de) haben gar nicht geantwortet. Ein Anbieter (Apothekelife.de) bietet keine Beratung zu medizinischen Fragen. Vier Anbieter (pharma.kontor.com, apotheke.de, shop-apotheke.de und apo-discounter) empfehlen den Gang zum Arzt. Ein weiterer Anbieter (Europa-apotheek.com) bat um Rückruf, der Berater war allerdings – trotz mehrfacher Versuche – nicht erreichbar. Nur vier Onlineberatungen waren zufriedenstellend: DocMorris, Pharma24.de, apothekeerftstadt.de und gefion.de klärten den Patienten ausführlich über Möglichkeiten zur Selbstmedikation auf und wiesen darauf hin, dass einige Symptome unbedingt beim Arzt geklärt werden müssen.

Tipps zum Online-Kauf

Wer Medikamente im Netz einkaufen will, sollte Folgendes beachten:

- Auf den Internetseiten der Online-Apotheke muss der Betreiber mit vollständigem Namen, genauer Anschrift und Telefonnummer genannt sein.
- Das Beratungsangebot sollte in deutscher Sprache sein, die Beratung per Mail zeitnah erfolgen.
- Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) informieren über Zahlungsmodalitäten, Lieferzeiten, Versandkosten, Rückgaberecht und sollten sorgfältig gelesen werden.
- Ein Vergleich der Angebote ist sinnvoll: Kostengünstige Medikamente sind gerade bei Generika (= Nachahmerpräparate mit gleichen Wirkstoffen) möglich.
- Beim onlineordern von Medikamenten muss mit Lieferzeiten von bis zu drei Werktagen gerechnet werden. Für Akutbehandlungen empfiehlt sich der Gang zur örtlichen Apotheke.
- Bei Streitigkeiten mit dem Internetanbieter hilft die VERBRAUCHERINITIATIVE unter www.ombudsmann.de. Dort gibt es auch weitere Informationen zu den Rechten und Pflichten beim Internet-Shopping. ■

Internetapotheken

Robert-Koch-Apotheke Wittenberg
www.mycare.de

Sanicare Versandapotheke
www.sanicare.de

Apo-discounter.de
www.apo-discounter.de

DocMorris
www.docmorris.com

VersandApo.de
www.versandapo.de

Shop-apotheke.com
www.shop-apotheke.com

Pharma24 Internetapotheken
www.pharma24.de

Gefion.de
www.gefion.de

st der Internetapotheken

Getestet wurde die Nutzerfreundlichkeit der Internetseiten, der Medikamentenversand und die Qualität der Patientenberatung.

Beratungsangebot	Zahlungsbedingungen Versandkosten	Versandkosten	Lieferung	Anmerkungen	Unsere Bewertung
Beratungshotline: 0800-877 0120 kostenfrei Per Mail: info@mycare.de Die Anfrage per Mail wurde nicht innerhalb von 24 h beantwortet	Vorkasse, Nachnahme, Überweisung, Bankeinzug, Kreditkarte	Versandkostenpauschale von vier Euro bei einem Bestellwert unter 50 Euro. Rezeptbestellungen sind versandkostenfrei	Innerhalb von 2 Werktagen	Großes Sortiment, ein Preisvergleich lohnt sich, Zertifizierung „Geprüfter Online-Shop“ durch das Europäische Handelsinstitut	Onlineberatung mangelhaft, Gesamtwertung befriedigend
Beratungshotline: 0800-44 55 662, kostenfrei Per Mail: service@sanicare.de Die Anfrage per Mail wurde nicht innerhalb von 24 h beantwortet	Lastschrift, Überweisung	Servicepauschale von 4,50 Euro bei einem Bestellwert unter 100 Euro Rezeptbestellungen sind versandkostenfrei	Innerhalb von 2 Werktagen	Großes Sortiment, ein Preisvergleich lohnt sich, 10% auf freiverkäufliche Arzneimittel und Gesundheitsprodukte	Onlineberatung mangelhaft, Gesamtwertung befriedigend
Beratungshotline: 0800-12 276 33, kostenfrei Per Mail: info@apo-discounter.de Die Anfrage per Mail wurde innerhalb von vier Stunden beantwortet, keine Ferndiagnose, Empfehlung zur Arztkonsultation	Lastschrift	Versandkosten von fünf Euro bei einem Bestellwert unter 30 Euro	Innerhalb von 3 Werktagen	Großes Sortiment, ein Preisvergleich lohnt sich	Onlineberatung befriedigend, Gesamtwertung eingeschränkt empfehlenswert
Beratungshotline: 01805-362 66 77 47, Kosten: 12 ct/min Per Mail: service@DocMorris.com Die Anfrage per Mail wurde innerhalb von sechs Stunden beantwortet, Empfehlungen zur Selbstmedikation und Arztkonsultation	Lastschrift	Servicepauschale von 4,95 Euro entfällt beim Bestellwert über 40 Euro oder zwei rezeptpflichtigen Medikamenten	Innerhalb von 3 Werktagen	drei Bonusprogramme, u.a. halbe Zuzahlung bei rezeptpflichtigen Medikamenten, großes Sortiment, ein Preisvergleich lohnt sich, zertifiziert nach ISO 9001	Onlineberatung gut, Gesamtwertung empfehlenswert
Beratungshotline: 06233-880 190, Kosten: je nach Telefonanbieter Per Mail: post@VersandApo.de Eine Anfrage per Mail wurde nicht innerhalb von 24 h beantwortet	Rechnung, Lastschrift	Versandkosten 3,90 Euro bei Bestellungen bis 80 Euro	Innerhalb von 3 Werktagen	Rabattpunkte, Sonderaktionen, umfangreiches Sortiment	Onlineberatung mangelhaft, Gesamtwertung befriedigend
Beratungshotline: 0221-936 469 12 (Mo-Fr. 8.30-19.00 und Sa. 9.00-14.00), Kosten: je nach Telefonanbieter Per Mail: shop@shop-apotheke.de Die Anfrage per Mail wurde innerhalb von einer Stunde beantwortet, keine Empfehlungen nur Hinweis auf Arztkonsultation	Vorkasse, Kreditkarte, Rechnung, Lastschrift	Versandkosten 3,90 Euro bei Bestellungen unter 85 Euro für Pakete unter 20 kg. Rezeptbestellungen sind versandkostenfrei	Innerhalb von 3 Werktagen	Großes Sortiment, auf den Internetseiten Infos über neue Arzneimittelrisiken und Meldeformular bei einer Arzneimittelunverträglichkeit, „Trusted Shops“-Zertifizierung	Onlineberatung befriedigend, Gesamtwertung eingeschränkt empfehlenswert
Beratungshotline: 0700-001 001 24, Kosten: 6-12 ct/min per Mail: bestellung@pharma24.de Die Anfrage per Mail wurde innerhalb von acht Stunden beantwortet, ausführliche Beratung und Empfehlung zur Arztkonsultation	Vorauszahlung, Nachnahme	Versandkostenpauschale 4,90 Euro beim Bestellwert unter 30 Euro. Rezeptbestellungen sind versandkostenfrei	Innerhalb von 2 Werktagen	Großes Sortiment, die Suche nach Medikamenten ist etwas schwer (alphabetische Auflistung, keine Einteilung nach Beschwerden, Krankheitsbildern), Zertifizierung nach ISO 9001	Onlineberatung gut, Gesamtwertung eingeschränkt empfehlenswert
Beratungshotline: 04621-962 20 Per Mail: info@gefion.de Eine Anfrage per Mail wurde nicht innerhalb von 24 h beantwortet	Bankeinzug, Nachnahme, Vorkasse, Kreditkarten	Versandkostenpauschale von vier Euro	Nach 5 Werktagen	Großes Sortiment, Zertifiziert nach ISO 9001	Onlineberatung mangelhaft, Gesamtwertung mangelhaft

Das Zertifikat „Trusted Shops“ und „Geprüfter Online-Shop“ kennzeichnen sicherheitsgeprüfte Online-Shops, Informationen hierzu bietet die Güte-Siegeldatenbank der VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. unter www.label-online.de. Bei dem Zeichen DIN ISO 9001 handelt es sich um ein Qualitätsmanagementsystem der Apotheken, Informationen hierzu bietet das Deutsche Institut für Normung e.V. unter www.din.de.