



CHIP Hotlinetest 2016: Online-Apotheken ohne Serviceorientierung **Testsieger mycare.de punktet mit hilfsbereiten Mitarbeitern/ apotal.de Schlusslicht**

München, 3. November 2016 – Guten Telefonsupport zu bekommen ist nicht selbstverständlich. Das zeigt der große Hotlinetest 2016 von CHIP. Zusammen mit dem Marktforschungsinstitut Statista hat das Technikmagazin 150 Unternehmen aus zwölf Branchen auf die Probe gestellt. Die Statista-Mitarbeiter versuchten unter anderem als Neukunden das beste Angebot für sich zu finden. Ernüchterndes Ergebnis nach 1.668 Interviews, 9.185 Anrufen und über 14 Tagen in der Warteschleife: Wie schon 2015 reicht es unter den Online-Apotheken in Summe nicht für ein sehr gutes Resultat bei Service, Wartezeit, Erreichbarkeit und Transparenz. Von zehn geprüften Kandidaten fällt lediglich Gruppensieger mycare.de durch positive Erfahrungsberichte über hilfsbereite Mitarbeiter auf.

CHIP Testsieger mycare.de

Online-Apotheken agieren in einem sensiblen Umfeld. Entsprechend professionell sollte die Hotline-Beratung sein. Im CHIP-Test lieferten die Kandidaten kein überragendes Endergebnis, darunter mycare.de, Volksversand Versandapotheke, shop-apotheke.com, eurapon, medpex, DocMorris, Sanicare, apo-rot, medikamente-perclick.de und apotal.de. Die Werte beim Service sind mit einer Spanne von 65 bis 100 Punkten eher durchwachsen. Mit shop-apotheke.com und medpex erreichen nur zwei Anbieter ein „Sehr gut“ in dieser Kategorie. Daneben fällt Gruppensieger mycare.de durch positive Erfahrungen mit hilfsbereiten Hotline-Angestellten auf, die Verständnis für Kundenprobleme haben. Das schwächste Gesamtbild bietet apotal.de, das besonders bei der Wartezeit mit 42 von 100 möglichen Wertungspunkten das Schlusslicht hinter medikamente-perclick.de und medpex mit jeweils 52 Punkten bildet.

Der CHIP Testsieger 2015 hat auf diesem Gebiet die Nase vorn: Mit voller Punktzahl bei Wartezeit und Erreichbarkeit sowie einer Gesamtwertung von 86,1 hat es die Volksversand Versandapotheke 2016 immerhin auf Platz zwei geschafft. Auf Platz drei rangiert shop-apotheke.com mit 81,6 Punkten.

So testet CHIP

Das zentrale und damit am stärksten gewichtete Kriterium im Hotlinetest von CHIP und Statista ist der Service. So stellten die Anrufer unterschiedliche produktbezogene Fragen und werteten unter anderem die Beratungsqualität des Mitarbeiters aus. Jede Hotline wurde bis zu 100 Mal zu unterschiedlichen Wochen- und Tageszeiten angerufen, wobei Wartezeit und hilfreiche Ansagen bis zum eigentlichen Gespräch bewertet wurden. Zur Auswertung gehörten zudem die Erreichbarkeit (Sichtbarkeit auf der Homepage, Öffnungszeiten, Rückrufoptionen) sowie die Transparenz. Punkte gab es dabei für die Ansage der Kosten und für rechtliche Hinweise (Gesprächsmitschnitt).

Das gesamte Ergebnis aller 12 Branchen mit detaillierten Infografiken sowie ausführlichen Informationen zum Testverfahren finden Sie in der CHIP 12/2016. Das Magazin ist ab 4. November im Handel sowie im [CHIP Kiosk](#) erhältlich.

Über CHIP

Das CHIP-Magazin ist Trend-Barometer, Test-Instanz und Technik-Ratgeber für die digitale Welt. Jeden Monat erreicht es 2,05 Millionen Leser (ma 2016-II), die sich für digitale Technik begeistern – rund um PC, Home Entertainment sowie Smartphones und Tablets. Das Magazin erscheint in 14 Ländern.

Pressekontakt:

Dr. Petra Umlauf
Head of Communications
Tel.: +49 89 9250-4494
E-Mail: pumlauf@chip.de