

Beste Online-Apotheke steht in Bergkamen

„1-apo.de“ erreichte bei Internet-Umfrage die höchste Kundenzufriedenheit

Von Michael Dörlemann

BERGKAMEN • Einen beträchtlichen Teil seiner Kunden kennt der Bergkaminer Apotheker Frank Klesz nur vom Computer-Bildschirm. Der Inhaber der Sonnenapotheke betreibt schon seit fast fünf Jahren die Online-Apotheke 1-apo.de. Mit Erfolg: in einer Umfrage des Preisvergleichers Schottenland.de bewerteten die Kunden die virtuelle Apotheke als beste Online-Apotheke Deutschlands.

Klesz war mit seinen Produkten noch nicht einmal der preiswerteste. Dafür aber überzeugten die Produktberatung und „die schnelle Lieferung nach der Bestellung. „In der Regel sind alle Bestellungen, die bei uns eingehen, am nächsten Tag beim Kunden“, sagt Petra Lohrsträter, die für die Abwicklung der Bestellungen in der Apotheke verantwortlich ist, die in einem Lagerraum am Zentrumsplatz untergebracht ist. Dort stapeln sich auf schlich-

ten Metallregalen Schmerzmittel neben Vitaminpräparaten und Cremes neben Rachenbonbons.

Dass er bei der Kundenberatung weit vorn liegt, führt Klesz darauf zurück, dass er gleich auf der anderen Straßenseite am Zentrumsplatz eine ganz normale Apotheke betreibt. „Wenn ein Kunde eine Anfrage wegen eines Medikaments stellt, kommt einer der Apotheker herüber und beantwortet sie“, sagt der Inhaber.

Wenn es um rezeptpflichtige Medikamente geht, dann sind die Apotheker ohnehin gefragt. Kunden der Online-Apotheke, die ein rezeptpflichtiges Medikament wollen, müssen das Originalrezept des ausstellenden Arztes einschicken. Bevor die Lieferung verschickt wird, muss ein Apotheker kontrollieren, ob alles seine Richtigkeit hat.

„Das kommt allerdings nicht oft vor“, so Klesz. „Menschen mit einer akuten Erkrankung gehen immer noch fast immer in die nächstgelegene Apotheke und holen sich dort ihr Medi-

kament sofort. Es macht ja auch keinen Sinn, beispielsweise ein Kopfschmerzmittel online zu bestellen und es nach ein bis zwei Tagen zu bekommen, wenn ich jetzt Kopfschmerzen habe“, so der Apotheker.

Seine Kunden sind meist Patienten, die jahrelang die gleichen Medikamente benötigen, sie aber selbst zahlen müssen. In diesen Fällen bietet die Online-Apotheke oft die preisgünstigere Alternative zur normalen Apotheke. Das liegt daran, dass er bei 1-apo.de weniger Personalaufwand als bei seiner konventionellen Apotheke hat, so der Apotheker.

Klesz weiß, dass seine Mitbewerber in Bergkamen und Umgebung seine Online-Aktivitäten nicht besonders wohlwollend sehen. „Dabei ist die Online-Apotheke eigentlich keine Konkurrenz zu den konventionellen Apotheken in Bergkamen und Kamen“, argumentiert er. Nur weit unter zehn Prozent seiner Kunden kämen aus Bergkamen und der unmittelbaren Umgebung, so Klesz.

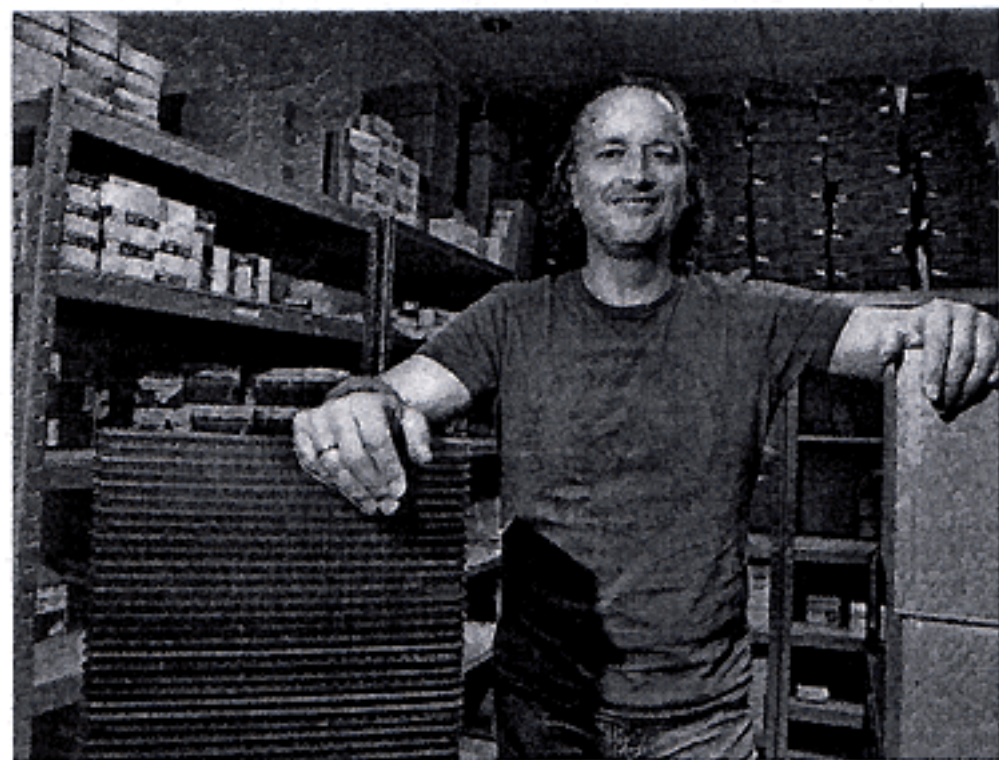
Die wenigen, die aus der Umgebung bei ihm bestellen, lassen sich die Medikamente auch nicht mit der Post schicken, sondern holen sie selbst ab, erläutert der Inhaber und deutet auf das halbe Dutzend Selbstabholer-Körbchen, die in einem Regal stehen. „Die meisten Bestellungen haben wir erstaunlicherweise aus Berlin“, sagt Klesz. „Und immerhin habe ich hier drei feste Arbeitsplätze geschaffen – und das ist zumindest etwas in einer Stadt, die so von Arbeitslosigkeit betroffen ist wie Bergkamen.“

Keine Ketten möglich

Von dem Urteil, das der Europäische Gerichtshof (EuGH) vor einigen Tagen zu Apothekenketten gefällt hat, ist die Online-Apotheke von Frank Klesz nicht betroffen. Der EuGH hatte geurteilt, dass das deutsche Apothekenrecht mit dem EU-Recht vereinbar ist. Nach deutschen Rechtsvorschriften ist die Gründung von Apothekenketten weitgehend nicht möglich. Dabei war es vor allem darum gegangen, dass in Deutschland Besitz und Betrieb einer Apotheke ausschließlich Apothekern vorbehalten ist, die Pharmazie studiert haben. „Ich könnte zum Beispiel keine Filiale gründen und dort einen Kaufmann zum Geschäftsführer machen“, erläuterte Klesz.

Nach deutschem Recht darf er auch nicht unbegrenzt weitere Filialen der Online-Apotheke gründen – auch wenn sie von einem Apotheker geleitet werden. Eine Apotheke darf höchstens drei Filialen haben.

Nach seinen Erkenntnissen betreibt Klesz bisher die einzige Online-Apotheke in der näheren Umgebung. „Mir ist weder in Bergkamen, noch in Kamen oder Werne ein anderer Anbieter bekannt“, sagte er. ■ mid



Apotheker Frank Klesz hat die Online-Apotheke vor knapp drei Jahren gegründet. Er hat am Zentrumsplatz damit immerhin drei neue Arbeitsplätze geschaffen.