



# research tools

Marketingmaßnahmen  
erfassen, verstehen, bewerten

## Pressemitteilung

### Onlinehandel Sanitätsbedarf: trotz Erklärungsbedürftigkeit eingeschränkte Hotlinezeiten



**Zehn Onlineshops für Sanitätsbedarf fokussieren überwiegend die Bereiche Gesundheit & Fitness sowie Mobilität. Die Shops präsentieren gerne Produkt- und Hintergrundinformationen, die praktischen Beratungszeiten der Kundenhotline sind jedoch eher knapp bemessen. Aus der ‚E-Shop-Analyse Sanitätsbedarf 2016‘ resultieren gewaltige Preisunterschiede.**

*Esslingen am Neckar, 21. Januar 2016* – Der Sortimentsumfang reicht bei den zehn analysierten E-Shops von etwa 200 bis knapp 2.500 Produkten. Die drei Shops mit dem umfangreichsten Produktangebot ClaraVital, MyReha und Sanitätshaus-24 weisen einen Schwerpunkt im Bereich Gesundheit & Fitness auf. Ein weiterer elementarer Bereich ist Mobilität, dessen Anteil bei den zehn Onlineshops zwischen einem und 54 Prozent des Gesamtsortiments einnimmt. Im Durchschnitt führen die untersuchten E-Shops nur knapp ein Drittel der 39 wichtigsten Marken. Vor allem die produktstarken Shops heben sich hier positiv ab.

Ein Großteil der Shops steigt mit Produktinformationen, Expertenmeinungen, Hintergrundinformationen sowie Blogs oder Kundenmagazinen tiefer in die entsprechenden Themenwelten ein. Gütesiegel finden überraschend wenig Verbreitung. Mit durchschnittlichen 1,8 Qualitätskennzeichen pro Shop zeigt die Branche weiteres Potenzial.

Aus umfangreichen Preisvergleichen in neun Warengruppen geht keiner der zehn Shops als durchgängig günstig hervor. Deutlich hingegen sind in allen Warengruppen die mitunter außergewöhnlich hohen Preisunterschiede, die in einigen Fällen über einhundert Prozent betragen. Da mutet die Preisdifferenz beim Topro 2G Rollator mit 58 Prozent fast schon gering an. Acht Shops liefern ihre Produkte ab einem bestimmten Betrag kostenfrei, zwei Shops berechnen mindestens knapp sechs Euro.

Besonders in den Bereichen Medizintechnik oder Mobilitätshilfen ist schnell zusätzlicher Beratungsbedarf erforderlich. Vor diesem Hintergrund scheinen die durchschnittlich 43,5 Betriebsstunden der Beratungshotline knapp bemessen. Kein Shop ist an Samstagen oder Sonntagen erreichbar. Kundenfreundlich hingegen ist die fast überall angebotene Möglichkeit zur Gastbestellung, auch Produktberater oder -vergleiche sind teilweise verfügbar. Jeweils ein Shop bietet gar Rückruf oder einen Live Chat. Angenehm ist zudem die Planbarkeit des Versands durch produktspezifische Angaben.



# research tools

Marketingmaßnahmen  
erfassen, verstehen, bewerten

## **Über die Studie:**

Die „E-Shop-Analyse Sanitätsbedarf 2016“ von research tools untersucht auf 164 Seiten zehn Onlineshops für Sanitätsbedarf ClaraVital, MyReha, Pflegebedarf24, Rahm24, Rehashop, Sani-Aktuell, Sanitäts-Online, Sanitätshaus-24, Sanivita und Seeger24. Entlang des Kundenpfads werden mit den vier Bereichen Orientierung, Produktsortiment, Konditionen und Service sämtliche Customer Touchpoint-Bereiche der E-Shops analysiert. Eine Stärken-Schwächen-Analyse und ein Ranking runden die Studie ab. Eine Korrespondenzanalyse führt die Ergebnisse visuell zusammen und verdeutlicht die Positionierung der E-Shops im Wettbewerbsvergleich.

## **Über research tools:**

Die Marktforschungsberatungsgesellschaft research tools mit Sitz in Esslingen am Neckar bei Stuttgart bietet umsetzungsstarke, marketingorientierte Marktforschung. Ein Fokus liegt auf der Analyse unternehmerischer Marketingmaßnahmen.  
Weitere Informationen: [www.research-tools.net](http://www.research-tools.net)

## **Pressekontakt:**

Uwe Matzner  
research tools  
Kesselwasen 10  
73728 Esslingen am Neckar  
Tel. +49 (0)711 – 55090381  
Fax +49 (0)711 – 55090384  
[uwe.matzner@research-tools.net](mailto:uwe.matzner@research-tools.net)