

Versandhandel mit Arzneimitteln

Datenbasis:	1.021 Personen im Alter von 18 bis 74 Jahren, bundesweit repräsentativ
Erhebungszeitraum:	20. bis 22. März 2017
Statistische Fehlertoleranz:	+/- 3 Prozentpunkte
Auftraggeber:	Verband der Ersatzkassen e.V., Berlin

1. Untersuchungsziel

Ziel der Untersuchung war es u. a. zu ermitteln, wie viele Bürger schon einmal Arzneimittel über das Internet bestellt haben und wie zufrieden sie damit waren. Außerdem wurde untersucht, ob die 18- bis 74-Jährigen für oder gegen den Versandhandel mit rezeptpflichtigen Arzneimitteln sind.

Im Rahmen der Untersuchung wurden in Deutschland insgesamt 1.021 nach einem systematischen Zufallsverfahren ausgewählte Personen im Alter von 18 bis 74 Jahren befragt.

Die Befragung erfolgte anhand von computergestützten Telefoninterviews.

2. Kauf von Arzneimitteln im Internet

Zunächst sollten die Befragten sagen, ob sie schon einmal über das Internet Arzneimittel bestellt haben.

Jeder vierte 18- bis 74-Jährige (24 %) hat dies schon mindestens einmal getan – bei den 18- bis 24-Jährigen allerdings erst 6 von 100 Befragten, was vermutlich auf einen geringeren Medikamentenbedarf der Jüngeren zurückzuführen ist.

Die deutliche Mehrheit (76 %) hat dagegen noch keine Erfahrung mit dem Kauf von Arzneimitteln über das Internet.

- Kauf von Arzneimitteln über das Internet

	Es haben schon einmal Arzneimittel über das Internet gekauft ...
	<u>ja</u>
	<u>%</u>
insgesamt	24
Männer	20
Frauen	29
18- bis 24-Jährige	6
25- bis 34-Jährige	23
35- bis 44-Jährige	23
45- bis 54-Jährige	33
55- bis 64-Jährige	28
65- bis 74-Jährige	23

Befragte, die schon einmal über das Internet Arzneimittel bestellt haben, wurden anschließend gefragt, wie häufig dies der Fall war.

Die deutliche Mehrheit (84 %) hat dies schon öfter als einmal getan: 15 Prozent haben zweimal Arzneimittel über das Internet bestellt, 16 Prozent dreimal und 53 Prozent noch öfter. 16 Prozent sind dagegen „Erstnutzer“ dieses Vertriebsweges.

- Häufigkeit des Kaufs von Arzneimitteln über das Internet *)

Es haben Arzneimittel über das Internet gekauft ...	insgesamt <u> %</u>
einmal	16
zweimal	15
dreimal	16
öfter	53

*) Basis: Befragte, die Arzneimittel über das Internet bestellt haben

3. Zufriedenheit mit der Bestellung von Arzneimitteln im Internet

Befragte, die schon einmal über das Internet Arzneimittel bestellt haben, wurden darüber hinaus gefragt, wie zufrieden sie damit waren.

Fast alle Nutzer (97 %) sind mit ihrer letzten Bestellung von Arzneimitteln über das Internet alles in allem zufrieden: 74 Prozent stufen sich als „sehr zufrieden“ ein und weitere 23 Prozent als „eher zufrieden“. Ihnen gegenüber stehen einige wenige Unzufriedene (2 %).

- Zufriedenheit mit der Bestellung von Arzneimitteln im Internet *)

Es sind mit ihrer letzten Bestellung von Arzneimitteln über das Internet ...	insgesamt %
sehr zufrieden	74
eher zufrieden	23
eher unzufrieden	1
sehr unzufrieden	1

*) Basis: Befragte, die Arzneimittel über das Internet bestellt haben;
an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Anschließend sollten die Befragten sagen, welche Gründe ausschlaggebend dafür waren, dass sie mit ihrer letzten Bestellung von Arzneimitteln über das Internet zufrieden bzw. unzufrieden waren.

Bei den „Zufriedenen“ platziert sich von den insgesamt vier zur Auswahl stehenden Gründen der Preis mit deutlichem Abstand an erster Stelle: 83 Prozent sind zufrieden, weil die Preise günstiger waren als in der Apotheke vor Ort. 58 Prozent fanden den Bestellvorgang einfach. Fast ebenso viele loben die schnelle Lieferung (56 %). Bei 38 Prozent ist ausschlaggebend, dass man bei Versandapotheken im Internet jederzeit bestellen kann und diese damit besser erreichbar sind als die Apotheke vor Ort. Bei einigen wenigen Befragten (3 %) waren offenbar andere Gründe für die Zufriedenheit mit der letzten Bestellung von Arzneimitteln über das Internet ausschlaggebend.

▪ Gründe für die Zufriedenheit mit der Bestellung von Arzneimitteln im Internet *)

Ausschlaggebend für die Zufriedenheit mit der letzten Bestellung war ...	insgesamt %
- günstigere Preise als in der Apotheke vor Ort	83
- einfacher Bestellvorgang	58
- schnelle Lieferung	56
- besser erreichbar als die Apotheke vor Ort, da Bestellung jederzeit möglich	38
- nichts davon	3

*) Basis: Befragte, die mit ihrer letzten Bestellung von Arzneimitteln über das Internet sehr/eher zufrieden waren; gestützte Abfrage, mehrere Nennungen möglich

Die fünf Befragten, die mit ihrer letzten Bestellung von Arzneimitteln über das Internet sehr/eher unzufrieden waren, hatten dafür sehr unterschiedliche Gründe: Zwei Befragte sehen keine Vorteile gegenüber dem Kauf in der Apotheke vor Ort. „Keine persönliche Beratung“, „komplizierter Bestellvorgang“, „falsches Arzneimittel geliefert“ und „Lieferung dauerte zu lange“ haben bei jeweils einem der fünf Befragten zu Unmut geführt. Zwei Befragte waren offenbar aus anderen Gründen mit ihrer letzten Bestellung von Arzneimitteln über das Internet unzufrieden.

4. Bestellung rezeptpflichtiger Arzneimittel im Internet

Anschließend ging es um die Bestellung rezeptpflichtiger Arzneimittel bei Versandapotheken im Internet mit einer Einsendung des Rezeptes per Post.

Die meisten Bürger im Alter von 18 bis 74 Jahren (97 %) haben damit noch keine Erfahrung. Nur 3 Prozent haben schon einmal ein rezeptpflichtiges Arzneimittel über das Internet bestellt.

- Bestellung rezeptpflichtiger Arzneimittel bei einer Versandapotheke im Internet I

Es haben ein rezeptpflichtiges Arzneimittel bestellt ...	insgesamt %
ja	3
nein	97

Auch das Interesse, in Zukunft rezeptpflichtige Arzneimittel über das Internet zu bestellen, ist verhalten: 11 Prozent der 18- bis 74-Jährigen sagen, dass sie diesen Vertriebsweg grundsätzlich in Betracht ziehen werden – aber nur 2 Prozent würden ihn laut eigenem Bekunden auf jeden Fall nutzen. Für die deutliche Mehrheit (89 %) kommt der Kauf rezeptpflichtiger Arzneimittel über das Internet wahrscheinlich nicht oder sogar keinesfalls in Frage.

- Bestellung rezeptpflichtiger Arzneimittel bei einer Versandapotheke im Internet II

Es würden ein rezeptpflichtiges Arzneimittel bestellen ...	insgesamt %
auf jeden Fall	2
wahrscheinlich	9
wahrscheinlich nicht	31
auf keinen Fall	58