

# Apotheken- versandhandel

Healthcare-Barometer

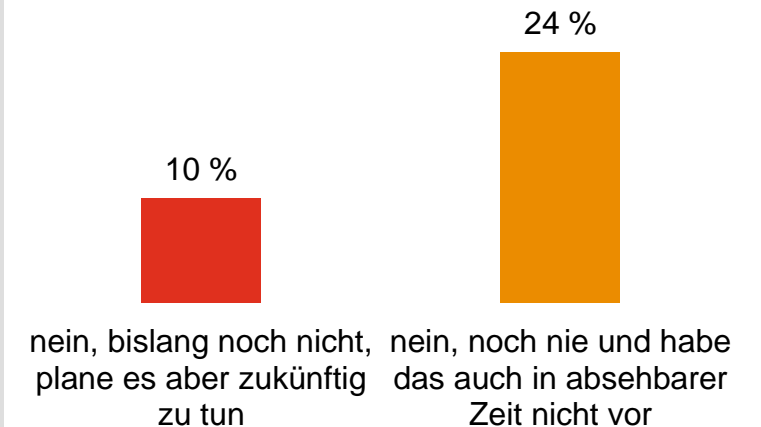
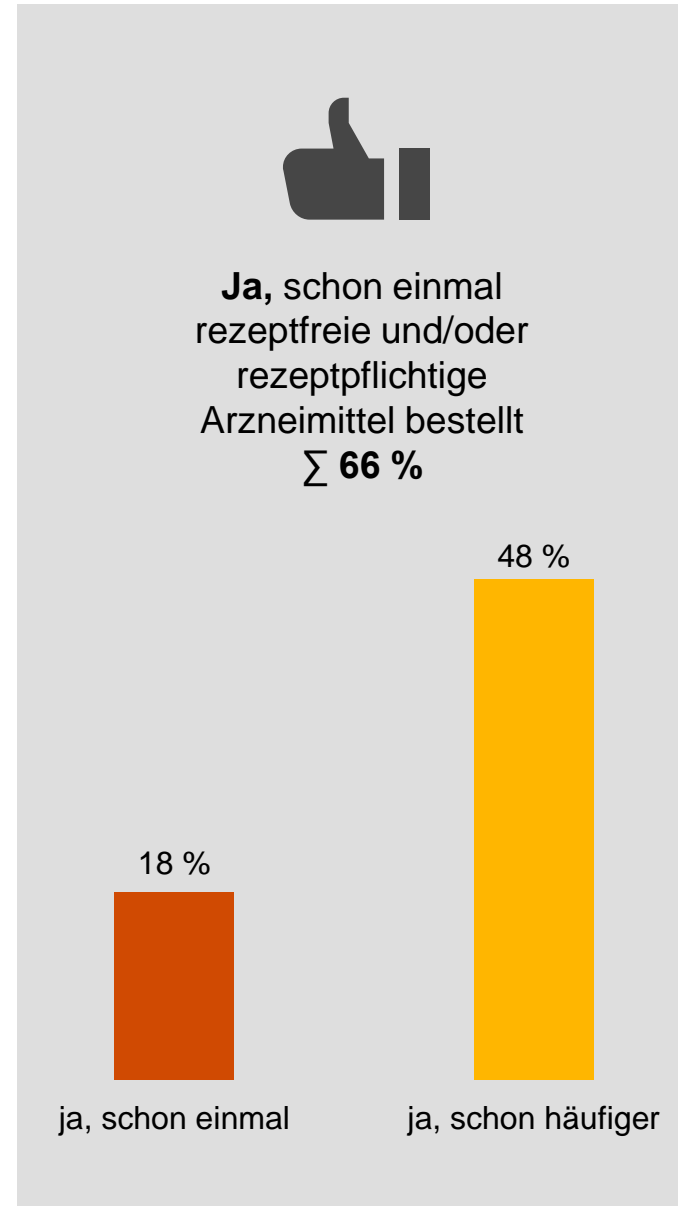
2019



## Arzneimittel schon einmal online bestellt?

Zwei Drittel der Bundesbürger haben schon einmal Arzneimittel online bestellt. Jeder Zehnte plant es in absehbarer Zeit.

Frage Z1: Haben Sie schon einmal Arzneimittel über das Internet bei einem Apothekenversandhandel bestellt? Wir meinen hiermit nur apothekenpflichtige Medikamente und keine frei verkäuflichen Produkte oder Nahrungsergänzungsmittel, die z.B. auch in Drogeriemärkten oder Reformhäusern erhältlich wären. Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung; hier Nettozahlung aus rezeptfreien und -pflichtigen Arzneimitteln)

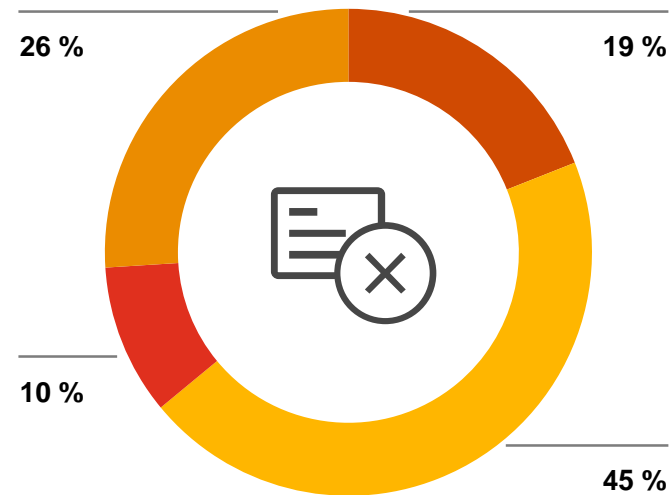


## Arzneimittel schon einmal online bestellt?

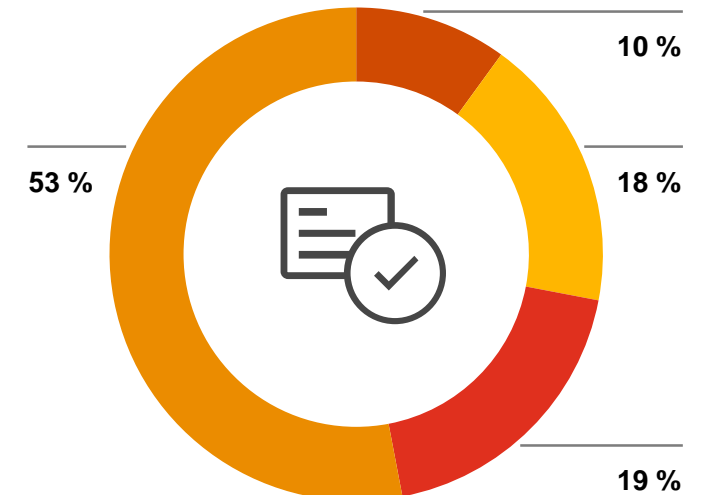
Rezeptpflichtige Arzneimittel wurden bislang nur von rund jedem Vierten online bestellt.

Frage Z1: Haben Sie schon einmal Arzneimittel über das Internet bei einem Apothekenversandhandel bestellt? Wir meinen hiermit nur apothekenpflichtige Medikamente und keine frei verkäuflichen Produkte oder Nahrungsergänzungsmittel, die z.B. auch in Drogeriemärkten oder Reformhäusern erhältlich wären. Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Rezeptfreie Arzneimittel  
 $\Sigma$  64 %  
(ja, schon einmal/häufiger)



Rezeptpflichtige Arzneimittel  
 $\Sigma$  28 %  
(ja, schon einmal/häufiger)



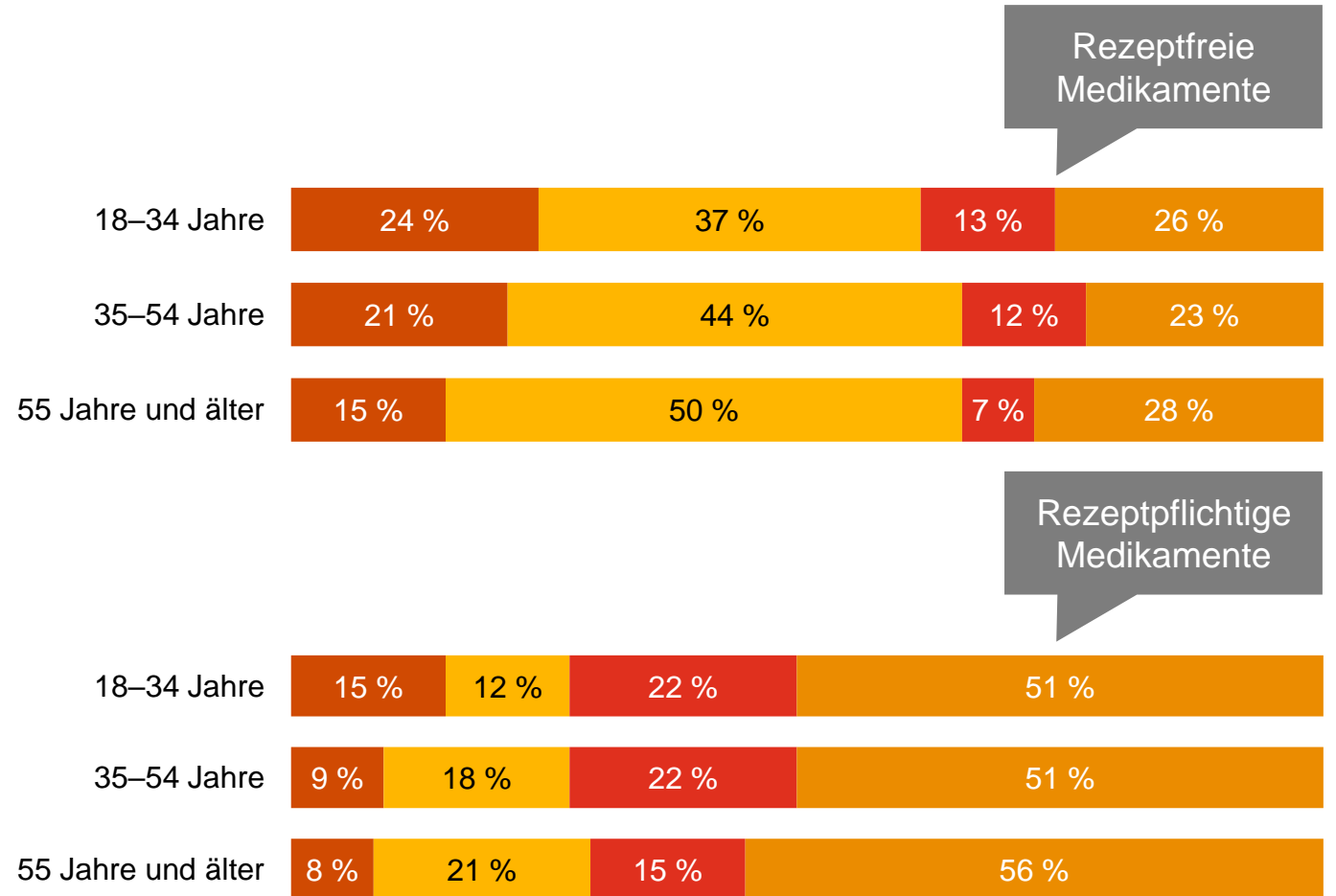
- ja, schon einmal
- ja, schon häufiger
- nein, bislang noch nicht, plane es aber zukünftig zu tun
- nein, noch nie und habe das auch in absehbarer Zeit nicht vor



# Arzneimittel schon einmal online bestellt?

Mit zunehmendem Alter steigt die Frequenz, Medikamente online zu bestellen.

Frage Z1: Haben Sie schon einmal Arzneimittel über das Internet bei einem Apothekenversandhandel bestellt? Wir meinen hiermit nur apothekenpflichtige Medikamente und keine frei verkäuflichen Produkte oder Nahrungsergänzungsmittel, die z.B. auch in Drogeriemärkten oder Reformhäusern erhältlich wären. Basis: alle Befragten, N = 245 (18–34 Jahre), N = 335 (35–54 Jahre), N = 420 (55+ Jahre), (Einfachnennung)

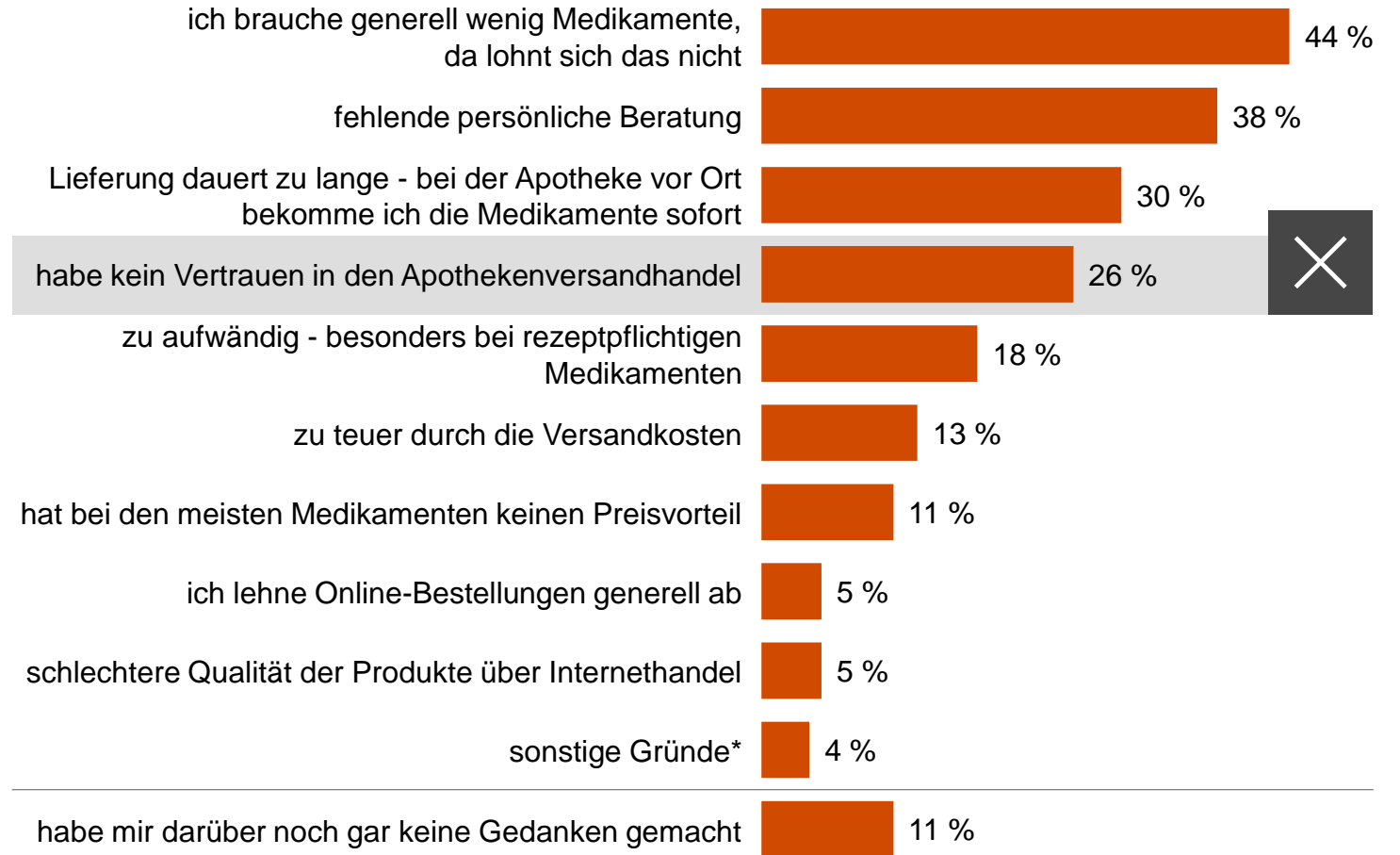


- ja, schon einmal
- ja, schon häufiger
- nein, bislang noch nicht, plane es aber zukünftig zu tun
- nein, noch nie und habe das auch in absehbarer Zeit nicht vor



# Warum noch keine Medikamente online bestellt?

Jedem Vierten, der bisher noch nicht online Arzneimittel bestellt hat, fehlt das Vertrauen in den Apothekenversandhandel.



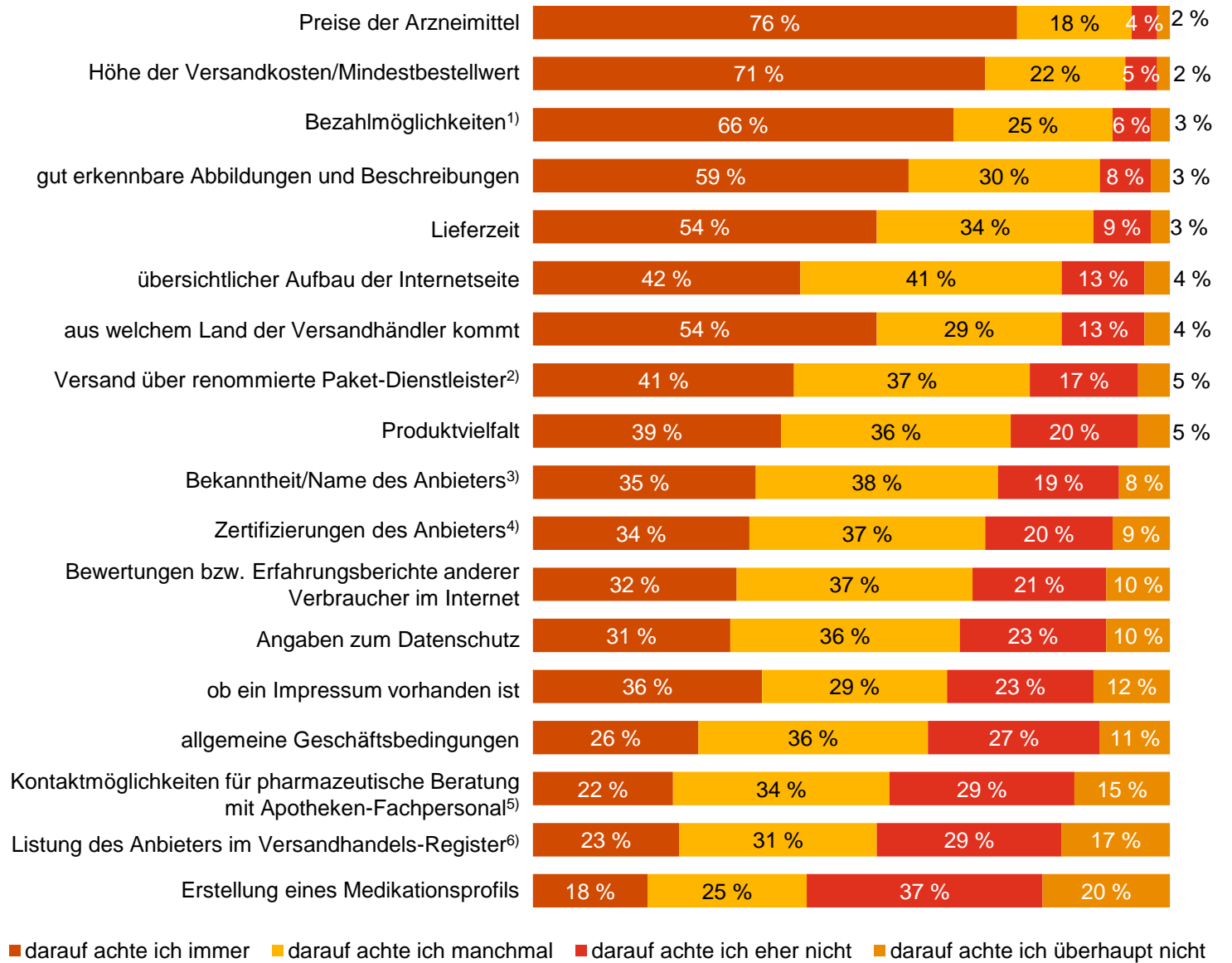
\* u.a. Unterstützung der Apotheke vor Ort

Frage Z2: Warum haben Sie bislang noch keine Medikamente über das Internet bei einem Apothekenversandhandel bestellt? Basis: Personen, die bisher noch keine Medikamente über einen Apothekenversandhandel bestellt haben, N = 342 (Mehrfachnennungen)



# Worauf achten Sie bei einer Online-Apotheke?

Die Arzneimittelpreise und die Versandkosten sind die ausschlaggebenden Kriterien bei der Anbieterwahl. Jeder Zweite achtet zudem immer auf das Herkunftsland.



1) z.B. Kauf auf Rechnung, PayPal, Kreditkarten 2) z.B. DHL, Hermes, trans-o-flex), einschließlich Sendungsverfolgung 3) wie z.B. DocMorris o.ä. 4) z.B. als 'trusted shop' 5) z.B. kostenlose Hotline, Video-Live-Chat 6) EU-Sicherheitslogo

Frage Z3: Worauf achten Sie bei der Auswahl einer Online-Apotheke bzw. worauf würden Sie bei der Auswahl einer Online-Apotheke achten? Basis: alle Befragten, N = 1.000 (skalierte Abfrage, sortiert nach Top2)



## Worauf achten Sie bei einer Online-Apotheke?

Unter 35-Jährige schenken Erfahrungsberichten anderer Verbraucher im Netz eine vergleichsweise hohe Beachtung bei der Wahl der Versandapotheke.

### Darauf achte ich immer:

	Total	Alter (Jahre)		
		18–34	35–54	55+
Basis	1.000	245	335	420
Preise der Arzneimittel	<b>76 %</b>	68 %	73 %	83 %
Höhe der Versandkosten/Mindestbestellwert	<b>71 %</b>	59 %	68 %	80 %
Bezahlungsmöglichkeiten <sup>1)</sup>	<b>66 %</b>	58 %	63 %	73 %
gut erkennbare Abbildungen der Produkte und detaillierte Produktbeschreibungen	<b>59 %</b>	52 %	53 %	68 %
Lieferzeit	<b>54 %</b>	50 %	55 %	56 %
aus welchem Land der Versandhändler kommt	<b>54 %</b>	46 %	50 %	61 %
übersichtlicher Aufbau der Internetseite	<b>42 %</b>	38 %	38 %	48 %
Versand über renommierte Paket-Dienstleister <sup>2)</sup>	<b>41 %</b>	32 %	36 %	51 %
Produktvielfalt	<b>39 %</b>	32 %	36 %	45 %
ob ein Impressum vorhanden ist	<b>36 %</b>	25 %	34 %	44 %
Bekanntheit/Name des Anbieters <sup>3)</sup>	<b>35 %</b>	28 %	29 %	43 %
Zertifizierungen des Anbieters, z.B. als 'trusted shop'	<b>34 %</b>	34 %	32 %	35 %
<b>Bewertungen bzw. Erfahrungsberichte anderer Verbraucher im Internet</b>	<b>32 %</b>	<b>39 %</b>	<b>30 %</b>	<b>29 %</b>
Angaben zum Datenschutz	<b>31 %</b>	25 %	28 %	37 %
allgemeine Geschäftsbedingungen	<b>26 %</b>	20 %	23 %	32 %
Listung des Anbieters im Versandhandels-Register <sup>4)</sup>	<b>23 %</b>	23 %	20 %	25 %
Kontaktmöglichkeiten für pharmazeutische Beratung mit Apotheken-Fachpersonal <sup>5)</sup>	<b>22 %</b>	18 %	20 %	27 %
Erstellung eines Medikationsprofils	<b>18 %</b>	13 %	14 %	25 %

1) z.B. Kauf auf Rechnung, PayPal, Kreditkarten 2) z.B. DHL, Hermes, trans-o-flex), einschließlich Sendungsverfolgung 3) wie z.B. DocMorris o.ä.

4) EU-Sicherheitslogo 5) z.B. kostenlose Hotline, Video-Live-Chat

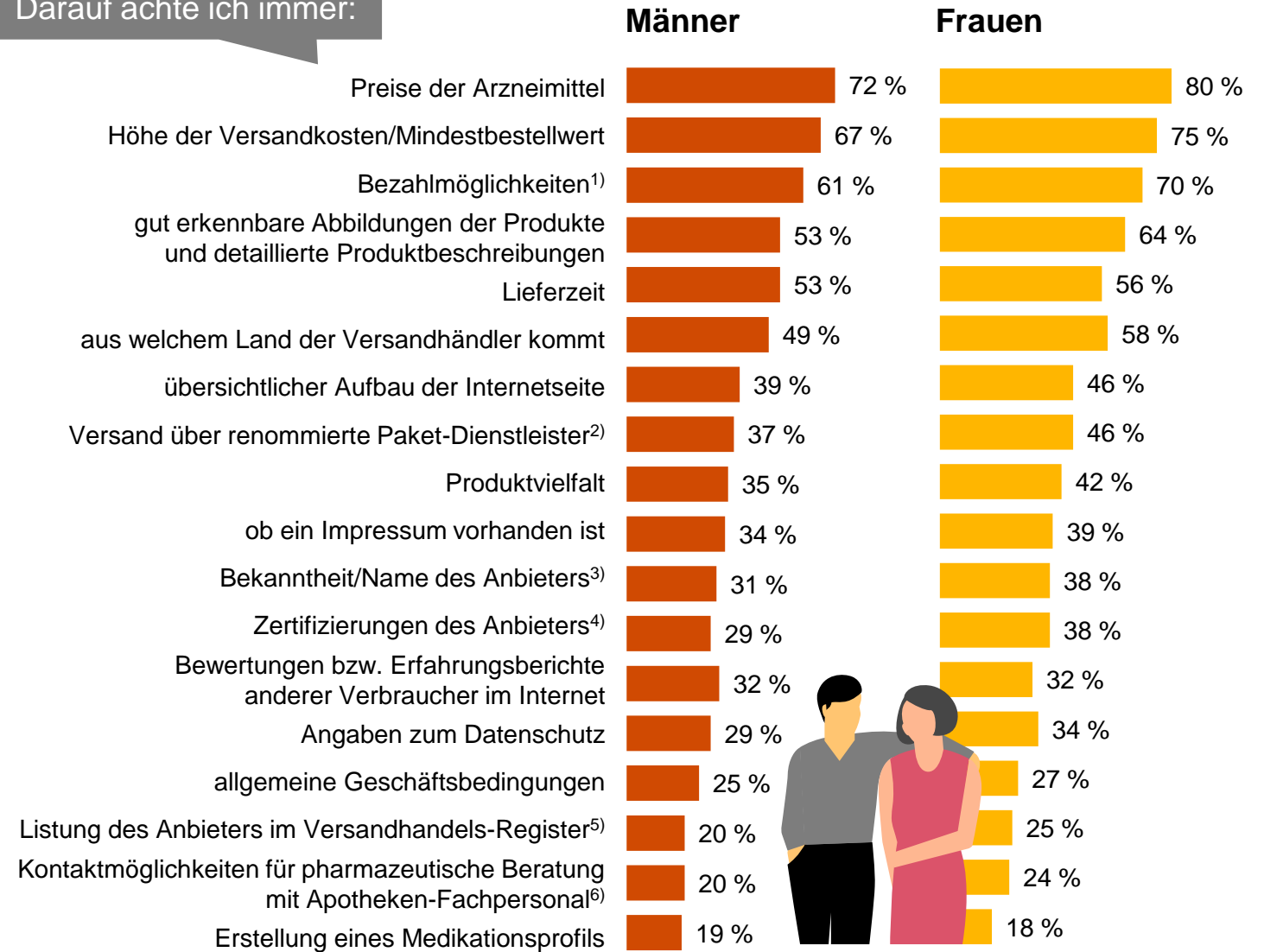
Frage Z3: Worauf achten Sie bei der Auswahl einer Online-Apotheke bzw. worauf würden Sie bei der Auswahl einer Online-Apotheke achten? Basis: alle Befragten, N = 1.000 (skalierte Abfrage, hier ausgewiesen: Top1 "darauf achte ich immer")



# Worauf achten Sie bei einer Online-Apotheke?

Frauen beachten die unterschiedlichen Angaben auf den Internetseiten der Apothekenversandhändler deutlich genauer.

Darauf achte ich immer:



1) z.B. Kauf auf Rechnung, PayPal, Kreditkarten    2) z.B. DHL, Hermes, trans-o-flex), einschließlich Sendungsverfolgung    3) wie z.B. DocMorris o.ä.  
 4) z.B. als 'trusted shop'    5) EU-Sicherheitslogo    6) z.B. kostenlose Hotline, Video-Live-Chat

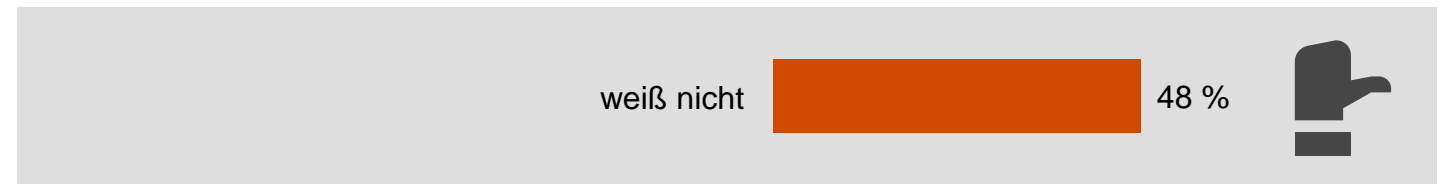
Frage Z3: Worauf achten Sie bei der Auswahl einer Online-Apotheke bzw. worauf würden Sie bei der Auswahl einer Online-Apotheke achten? Basis: alle Befragten, N = 1.000 (skalierte Abfrage, hier ausgewiesen: Top1 "darauf achte ich immer")





## Gibt es länderspezifische Einschränkungen?

Noch nicht einmal jedem Fünften ist bekannt, dass Arzneimittel neben Deutschland nur aus bestimmten weiteren EU-Ländern bezogen werden dürfen.



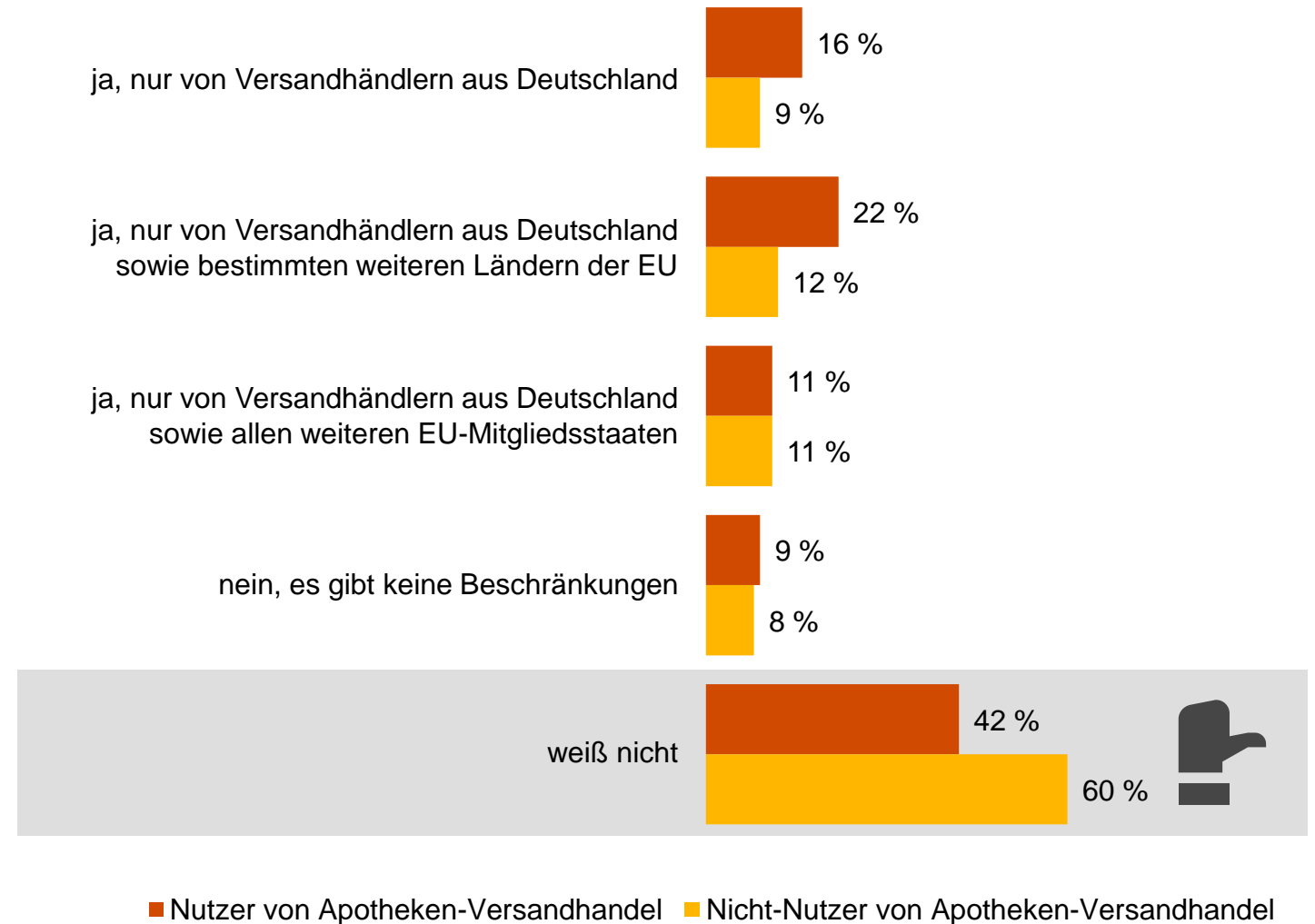
Frage Z4: Gibt es Ihres Wissens nach Einschränkungen für die Verbraucher, aus welchem Land oder aus welchen Ländern Arzneimittel über den Versandhandel bezogen werden dürfen? Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)



# Gibt es länderspezifische Einschränkungen?

Nur jeder fünfte Nutzer von Online-Apotheken kennt die länderspezifischen Einschränkungen beim Bezug von Arzneimitteln aus dem Ausland.

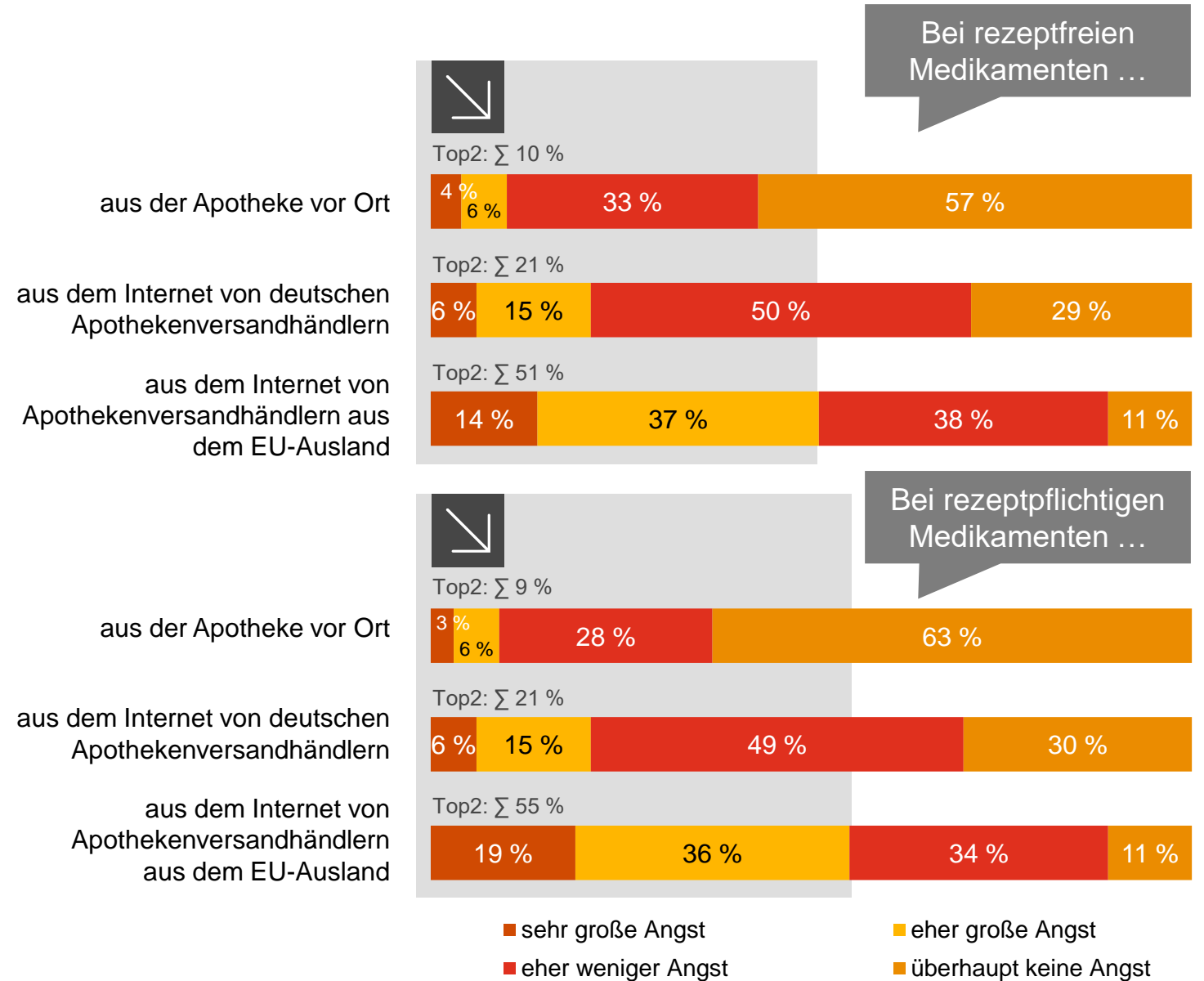
Frage Z4: Gibt es Ihres Wissens nach Einschränkungen für die Verbraucher, aus welchem Land oder aus welchen Ländern Arzneimittel über den Versandhandel bezogen werden dürfen? Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)



# Angst vor illegalen Arzneimitteln?

Mehr als jeder zweite Bundesbürger hat Angst vor illegalen Arzneimittel bei Medikamenten von Versandhändlern aus dem EU-Ausland.

Frage Z5: Inwieweit haben Sie bei den nachfolgend aufgeführten Medikamenten Angst vor illegalen Arzneimitteln? Basis: alle Befragten, N = 1.000 (skalierte Abfrage)



# Angst vor illegalen Arzneimitteln?

Die Sorge vor illegalen Arzneimitteln beschäftigt vor allem die unter 35-Jährigen – unabhängig von der Herkunft der Medikamente.

Sehr große bzw. eher große Angst vor illegalen Arzneimitteln bei ...

	Basis	Total	Alter		
			18–34 Jahre	35–54 Jahre	55+ Jahre
		1.000	245	335	420
rezeptpflichtigen Medikamenten aus dem Internet von Apothekenversandhändlern aus dem EU-Ausland		<b>55 %</b>	<b>64 %</b>	50 %	54 %
rezeptfreien Medikamenten aus dem Internet von Apothekenversandhändlern aus dem EU-Ausland		<b>51 %</b>	<b>58 %</b>	47 %	50 %
rezeptfreien Medikamenten aus dem Internet von deutschen Apothekenversandhändlern		<b>21 %</b>	<b>27 %</b>	19 %	19 %
rezeptpflichtigen Medikamenten aus dem Internet von deutschen Apothekenversandhändlern		<b>21 %</b>	<b>28 %</b>	21 %	17 %
rezeptfreien Medikamenten aus der Apotheke vor Ort		<b>10 %</b>	<b>14 %</b>	11 %	7 %
rezeptpflichtigen Medikamenten aus der Apotheke vor Ort		<b>9 %</b>	<b>16 %</b>	9 %	5 %

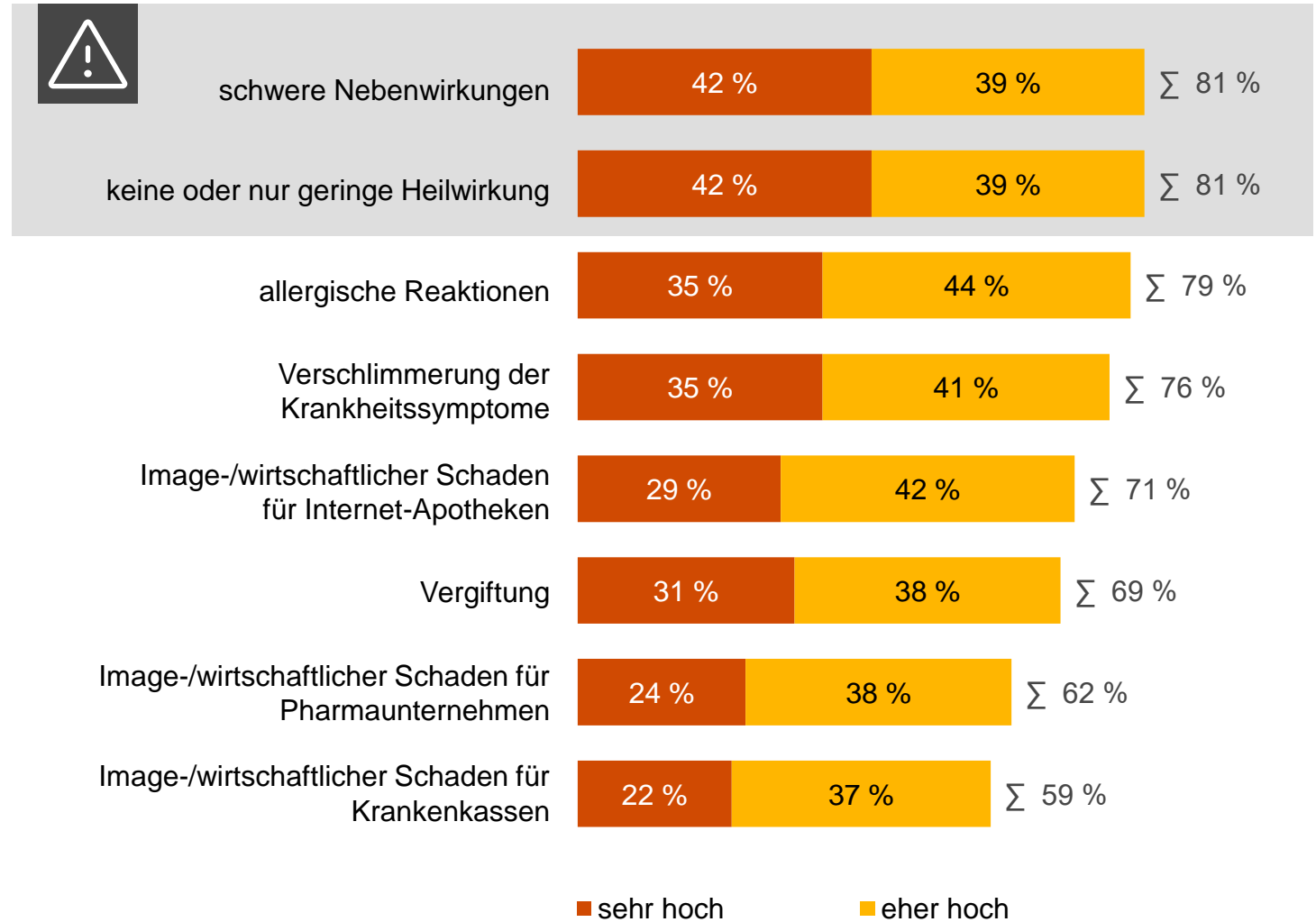
Frage Z5: Inwieweit haben Sie bei den nachfolgend aufgeführten Medikamenten Angst vor illegalen Arzneimitteln? Basis: alle Befragten, N = 1.000 (skalierte Abfrage, hier ausgewiesen: Top2)



# Welche Risiken mit gefälschten Arzneimitteln sehen Sie?

Schwere Nebenwirkungen und eine fehlende Heilwirkung werden als die größten Risiken in Zusammenhang mit gefälschten Medikamenten gesehen.

Frage Z6: Wie hoch schätzen Sie das Risiko möglicher Folgen im Zusammenhang mit gefälschten Arzneimitteln ein? Basis: alle Befragten, N = 1.000 (skalierte Abfrage, hier ausgewiesen: Top2)



# Welche Risiken mit gefälschten Arzneimitteln sehen Sie?

Einen Image-Schaden für Internet-Apotheken, Pharmaunternehmen und Krankenkassen sehen besonders die Älteren.

Top2: sehr hohes bzw. eher hohes Risiko

	Total	Alter		
		18–34 Jahre	35–54 Jahre	55+ Jahre
Basis	1.000	245	335	420
schwere Nebenwirkungen	<b>81 %</b>	82 %	79 %	82 %
keine oder nur geringe Heilwirkung	<b>81 %</b>	79 %	79 %	84 %
allergische Reaktionen	<b>79 %</b>	81 %	77 %	79 %
Verschlimmerung der Krankheitssymptome	<b>76 %</b>	73 %	73 %	80 %
Image-/wirtschaftlicher Schaden für Internet-Apotheken	<b>71 %</b>	69 %	66 %	76 %
Vergiftung	<b>69 %</b>	71 %	67 %	70 %
Image-/wirtschaftlicher Schaden für Pharmaunternehmen	<b>62 %</b>	60 %	59 %	67 %
Image-/wirtschaftlicher Schaden für Krankenkassen	<b>59 %</b>	53 %	51 %	68 %

Frage Z6: Wie hoch schätzen Sie das Risiko möglicher Folgen im Zusammenhang mit gefälschten Arzneimitteln ein? Basis: alle Befragten, N = 1.000 (skalierte Abfrage, hier ausgewiesen: Top2)



# Hintergrund und Untersuchungsansatz



## Hintergrund

Der Berichtsband stellt einen Teil der Ergebnisse einer Onlinebevölkerungsbefragung zum Thema „**Healthcare-Barometer**“ dar, die im Auftrag der PricewaterhouseCoopers GmbH durchgeführt wurde. Dieser Teil fokussiert sich auf die Ergebnisse zum „Apothekenversandhandel“.



## Untersuchungsansatz

- Erhebungsmethode: Onlinepanelbefragung
- Zielgruppe: Deutsche ab 18 Jahren, bevölkerungsrepräsentativ.
- Stichprobengröße und Erhebungszeitraum:

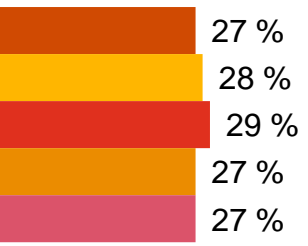
• 2019:	N = 1.000	Jan 2019
• 2018:	N = 1.000	Dez 2017/Jan 2018
• 2017:	N = 1.000	Dez 2016
• 2016:	N = 1.035	Dez 2015
• 2015:	N = 1.062	Dez 2014
- Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet.

# Statistik: Art der Kranken- versicherung

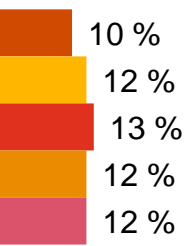
Ich bin **gesetzlich** kranken-  
versichert und habe keine  
private Zusatzversicherung.



Ich bin **gesetzlich** kranken-  
versichert und habe eine  
**private Zusatzversicherung.**



Ich bin **privat**  
krankenversichert.



■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

Frage SC5: Welche Aussage trifft für Sie in Bezug auf Ihre Krankenversicherung zu?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016), N = 1.035 (2015),  
N = 1.062 (2014); (Einfachnennung)







Geschlecht	2018	2017	2016	2015	2014
männlich	49 %	49 %	49 %	50 %	48 %
weiblich	51 %	51 %	51 %	50 %	52 %



Alter	2018	2017	2016	2015	2014
18–34	24 %	25 %	25 %	25 %	27 %
35–54	34 %	34 %	34 %	37 %	37 %
55 Jahre und älter	42 %	41 %	41 %	38 %	36 %



Jährliches Haushaltsbruttoeinkommen	2018	2017	2016	2015*	2014*
weniger als 20.000 €	21 %	17 %	17 %		
20.000 € bis unter 40.000 €	30 %	28 %	31 %		
40.000 bis unter 60.000 €	18 %	21 %	21 %		
60.000 € und mehr	22 %	24 %	20 %		
keine Angabe	9 %	10 %	11 %		

\* Daten liegen nicht vor

# Statistik



Bundesland	2018	2017	2016	2015	2014
Baden-Württemberg	13 %	13 %	13 %	13 %	13 %
Bayern	16 %	16 %	16 %	15 %	15 %
Berlin	4 %	4 %	4 %	4 %	4 %
Brandenburg	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %
Bremen	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Hamburg	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Hessen	7 %	7 %	7 %	7 %	7 %
Mecklenburg-Vorpommern	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Niedersachsen	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %
Nordrhein-Westfalen	22 %	22 %	22 %	22 %	22 %
Rheinland-Pfalz	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %
Saarland	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Sachsen	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %
Sachsen-Anhalt	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %
Schleswig-Holstein	3 %	3 %	3 %	4 %	4 %
Thüringen	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014); Einfachnennung





## **Julia Wollschläger**

PwC Communications

Moskauer Straße 19

40227 Düsseldorf

Telefon: +49 211-9815095

Mobil: +49 160-96987497

E-Mail: [julia.wollschlaeger@pwc.com](mailto:julia.wollschlaeger@pwc.com)