

## Monitor Online-Health 2019

Durchgeführt für:  
BVDVA



Durchgeführt von: Dr. Ella Jurowskaja, April 2019



- 1 Hintergrund und Zielsetzung**
- 2 Management Summary**
- 3 Studiendesign**
- 4 Soziodemografie**
- 5 Studienergebnisse**
  - **Online- bzw. Versand-Apotheken**
  - **Boni und Nachlässe**
  - **Elektronisches Rezept**
- 6 Kontakt zur Studienleitung**



# Hintergrund und Zielsetzung



- Der *Bundesverband Deutscher Versandapotheken* (BVDVA) ist Interessenvertreter und Dienstleister zugelassener deutscher Versandapotheken.
- Der Verband engagiert sich für eine hohe Qualität der pharmazeutischen Versorgung im Arzneimittelversandhandel und fördert den Wissens- und Meinungsaustausch zwischen seinen Mitgliedern. Ferner informiert der Verband seine Mitglieder regelmäßig über aktuelle Entwicklungen in der Branche und der Politik sowie das Stimmungsbild in der Bevölkerung.
- Hierzu findet u. a. in regelmäßigen Abständen eine bevölkerungsrepräsentative Online-Befragung – der „*Monitor Online-Health*“ – statt. So wurden im April diesen Jahres bereits zum dritten Mal n=1.000 in Deutschland lebende Personen zu aktuellen Themen interviewt:
  - Widerkehrend wird im Rahmen des „*Monitor Online-Health*“ die Haltung der Verbraucher zu Online- und Versand-Apotheken untersucht: Wie populär ist der Versandhandel in der Bevölkerung? Bei welchen Online- bzw. Versand-Apotheken wird bestellt? Welche Hürden gilt es noch zu überwinden?
  - Seit dem Urteil des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) am 19. Oktober 2016 dürfen ausländische Apotheken Preisnachlässe und Boni auf verschreibungspflichtige Arzneimittel in Deutschland gewähren. Hierbei interessiert den Verband die Einstellung der Bevölkerung zu Rabatten auf Arzneimittel im Allgemeinen. Werden diese positiv aufgenommen oder muten Preisnachlässe auf Medikamente eher negativ an?
  - Als drittes Thema wird das elektronische Rezept (*eRezept*) im Rahmen der Studie beleuchtet. Mit der Einführung des *eRezepts* im Frühjahr 2020 eröffnen sich neue Wege der Rezepteinreichung für Patienten. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, wie dieser Meilenstein aus Verbrauchersicht bewertet wird. Kennen und befürworten die Verbraucher das *eRezept*? In welcher Form sollte die Einreichung des Rezepts möglich sein?
- Diese und weitere Fragen wurden von dem Hamburger Marktforschungsinstitut *EARSandEYES* im Rahmen einer Online-Befragung beantwortet.



# Management Summary



- Der Versandhandel mit Gesundheitsmitteln bzw. Medikamenten wird von einer großen Mehrheit der Bevölkerung in Deutschland befürwortet (68 Prozent). Rund 80 Prozent der Befragten sehen in dem Versandhandel eine Erleichterung der pharmazeutischen Versorgung außerhalb der Ballungszentren.
- Bereits über die Hälfte der Verbraucher kaufen ihre Arzneimittel in der Online- bzw. Versand-Apotheke ein. Im Vergleich zu 2016 kann hier ein Anstieg von 9 Prozent in der Altersklasse der 18 bis 69-jährigen verzeichnet werden.
- Dabei ist der Versandhandel insbesondere für Personen, die regelmäßig Medikamente einnehmen müssen, relevant. Das kann insbesondere mit der Planbarkeit sowie möglichen Vorratskäufen begründet werden.
- Vica versa geben Personen, die aktuell den Versandhandel noch nicht nutzen, Dringlichkeit, d. h. die Gesundheitsmittel oder Medikamente werden sofort benötigt, Komplexität der Rezepteinreichung sowie unzureichende Beratung als hauptsächliche Barrieren des Online- und Versandhandels an.
- Diese Barrieren sind als potentielle Treiber für den Kauf in der Online- bzw. Versand-Apotheke zu verstehen. Mit einer Beschleunigung der Lieferzeiten durch Versandkonzepte wie *Same Day Delivery*, die Vereinfachung des Rezepteinreichens mittels *eRezept* sowie die Optimierung der Kundenberatung via fachkompetenter *Hotlines* oder *Chats* können Online- bzw. Versand-Apotheken weiteres Wachstum erzielen.
- Hervorzuheben ist, dass 16 Prozent der Personen, die aktuell den Versandhandel noch nicht nutzen, schlicht nicht darauf gekommen sind, in einer Online- bzw. Versand-Apotheke zu bestellen. Trotz digitalem Zeitalter und boomendem Online-Handel scheint der Versandhandel für Apotheken-Produkte noch nicht ausreichend im Mindset der Verbraucher verankert zu sein. Hier ist weiteres Aufklärungs- bzw. Marketing-Defizit zu sehen.
- Bei der Wahl einer Online- bzw. Versand-Apotheke fällt die Entscheidung mit 44 Prozent am häufigsten auf den niederländischen Anbieter DocMorris. Gründe für die Wahl einer bestimmten Online-Apotheke sind vorwiegend Lieferung nach Hause, unkompliziertes Einkaufen sowie mögliche Rabatte.



- Rabatte sind als wichtige Treiber bei der Wahl einer Apotheke und als ein strategisches Kundenbindungsinstrument zu verstehen. So gibt jede dritte befragte Person an, aufgrund von Rabatten / Nachlässen immer wieder in derselben Einkaufsstätte ihre Arznei- und Gesundheitsmittel einzukaufen.
- Hervorzuheben ist, dass fast jeder zweite Verbraucher Arzneimittel in Deutschland als zu teuer wahrnimmt. Diese Position teilen insbesondere Personen, die auf die regelmäßige Medikamenteneinnahme angewiesen sind. Damit die Preise für Arzneimittel fair bleiben, halten die Verbraucher einen Wettbewerb im Apothekenmarkt für wichtig. 80 Prozent befürworten es, dass Apotheken in Deutschland in der Lage sein sollten, Rabatte zu gewähren.
- Geht es explizit um verschreibungspflichtige Medikamente, sind insgesamt 72 Prozent der Befragten für die Gewährung von Boni / Nachlässen. Um so mehr ist das Urteil des EuGH vom 19. Oktober 2016 zu hinterfragen, welches in Deutschland ausschließlich ausländischen Anbietern die Gewährung von Rabatten auf verschreibungspflichtige Medikamente vorbehält.
- Die Befürchtung, Nachlässe auf Gesundheitsmittel oder Medikamente könnten unseriös wirken bzw. negativ anmuten, kann im Rahmen der vorliegenden Studie nicht bestätigt werden. Lediglich jeder zehnte Befragte stimmt dieser These zu. 44 Prozent der Verbraucher verstehen Nachlässe als eine Wertschätzung.



- Trotz öffentlicher Debatten rund um das elektronische Rezept, gibt jeder zweite Befragte an, noch nie etwas von dem eRezept gehört zu haben. Jedem Dritten ist zumindest der Begriff geläufig. Erklären, worum es bei dem eRezept geht, können aktuell lediglich 14 Prozent der in Deutschland lebenden Personen. Diese Zahlen verdeutlichen das Wissensdefizit jenseits der klassischen Kanäle in der Bevölkerung.
- Doch auch ohne eine genau Kenntnis der Möglichkeiten des elektronischen Rezepts, gibt rund jeder zweite Verbraucher an, das eRezept wäre für ihn eine große Erleichterung. Nach einer expliziten Aufklärung der Befragten bezüglich des eRezepts (vgl. S. 26), geben sogar 57 Prozent an, Sie würden das elektronische Rezept dem Papier-Rezept vorziehen.
- Bei der Einreichung des Rezepts möchten die Befragten selbstbestimmt entscheiden, in welcher Apotheke das Rezept eingereicht wird. Aus diesem Grund sollte das Rezept auf dem Chip ihrer Gesundheitskarte, auf einem Datenträger oder der Gesundheitskarte gespeichert werden. Die Entscheidung dem Arzt überlassen würde nur jeder Vierte.
- Insgesamt bleibt festzuhalten, dass das eRezept bereits vor der Einführung sehr positiv von der Bevölkerung aufgenommen wird. Bei der Umsetzung des eRezepts muss jedoch die Datensicherheit gewährleistet sein.





# Studiendesign



## Zielgruppe

---

- In Deutschland lebende Bevölkerung
- Repräsentativ nach Alter, Geschlecht und Region

## Stichproben

---

- N=1.000
- Zufallsstichprobe

## Methode

---

- Quantitative Online-Befragung im EARSandEYES Panel
- Interviewlänge ca. 10 Minuten

## Feldzeit

---

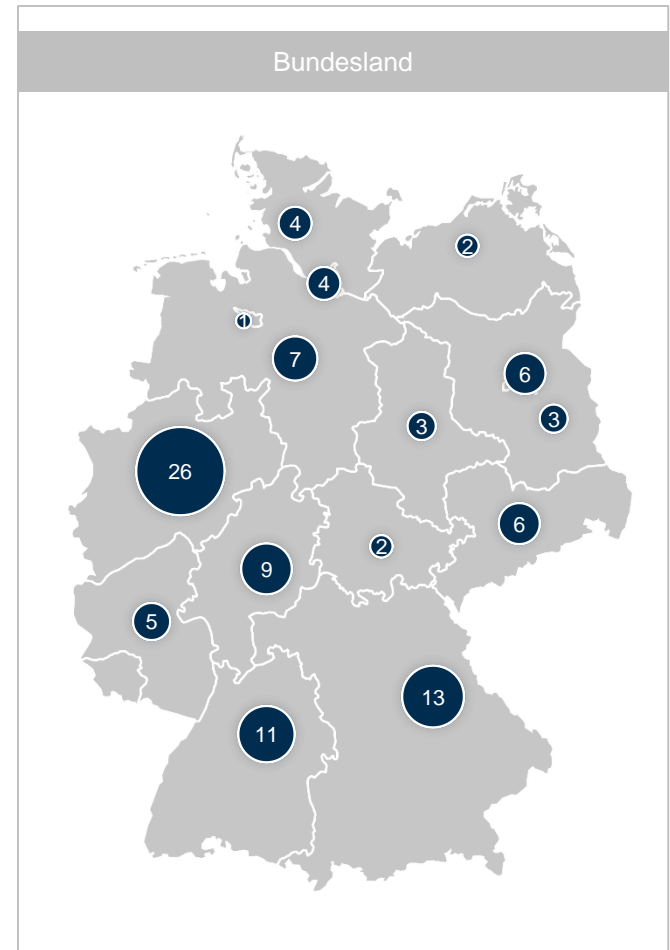
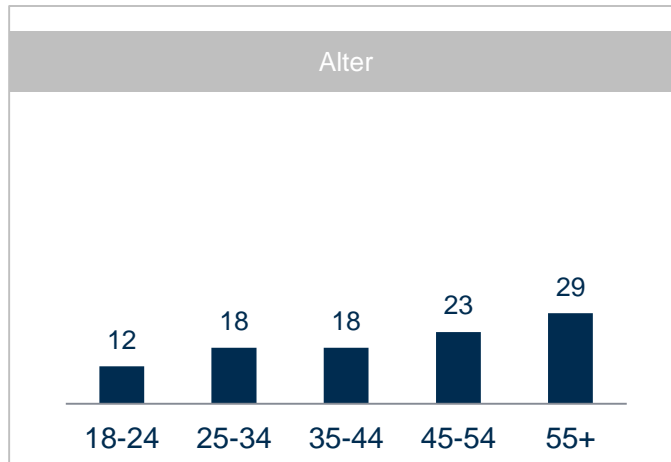
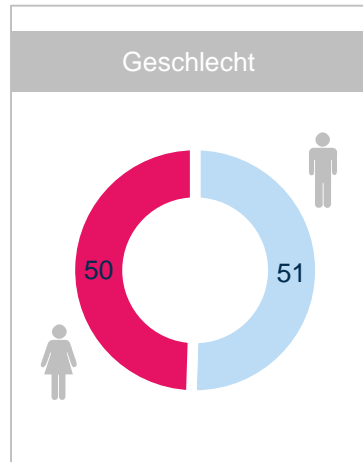
12.04. bis 18.04.2019



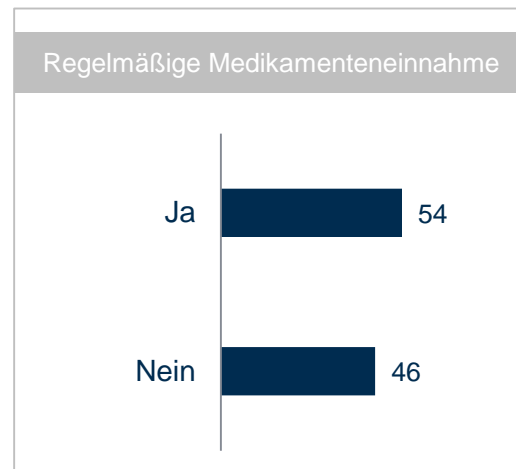
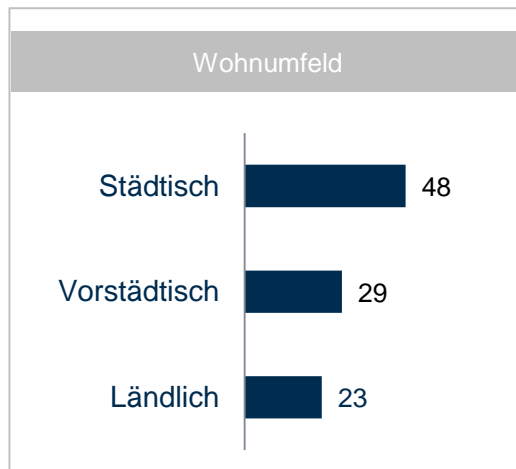
# Soziodemografie



Die Stichprobe wurde bevölkerungsrepräsentativ nach Alter, Geschlecht und Region im EARSandEYES Panel gezogen.



In %



S01: Geschlecht  
S02: Alter  
S03: In welchem Bundesland leben Sie?  
S04: Wie würden Sie Ihr Wohnumfeld beschreiben?  
Q11: Nehmen Sie regelmäßig Medikamente ein?

Basis: alle Befragten; n=1.000

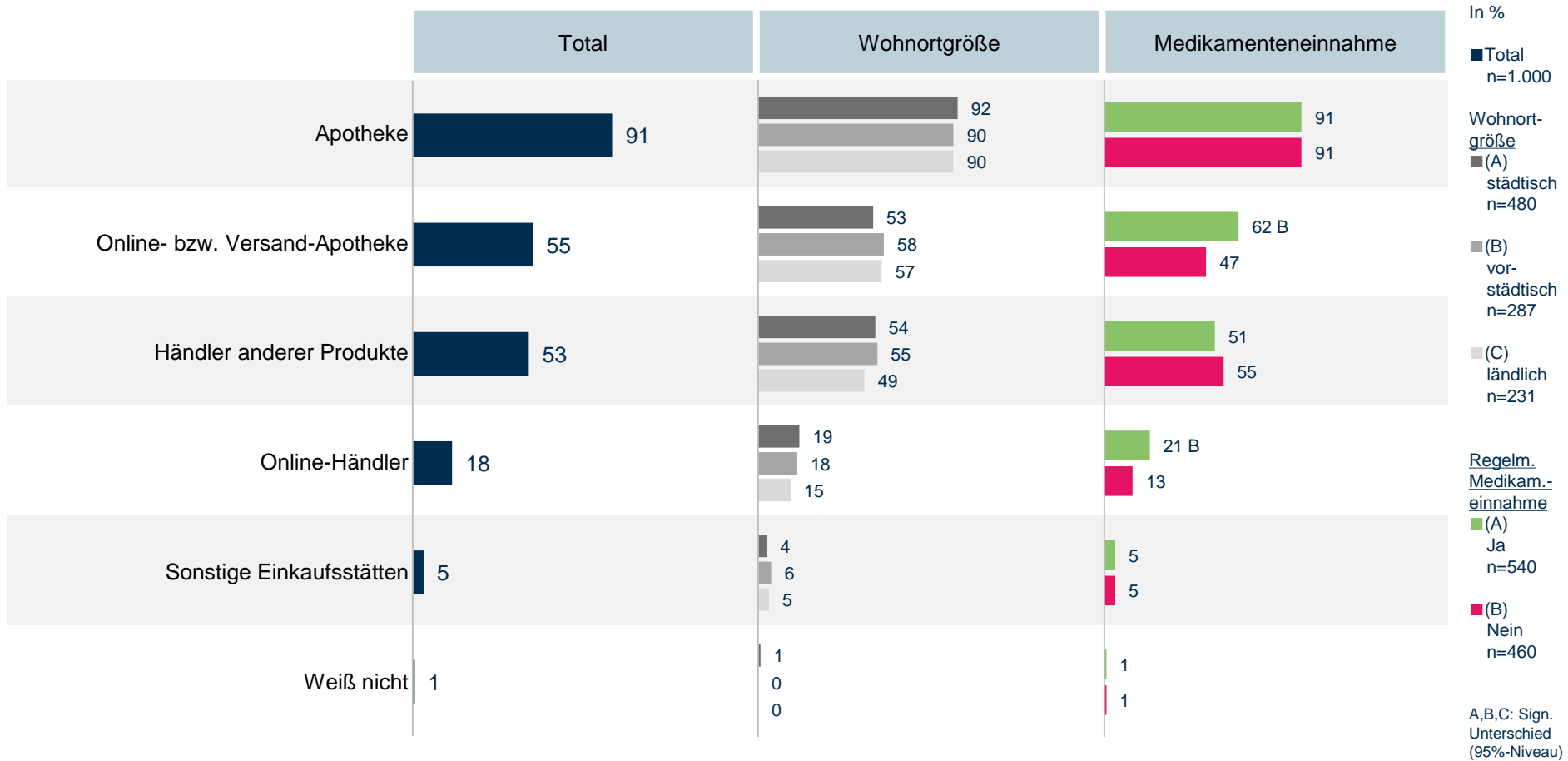


# Online- bzw. Versand-Apotheke



# Wahl der Einkaufsstätte

Bereits über die Hälfte der in Deutschland lebenden Personen kauft ihre Arzneimittel in der Online- bzw. Versand-Apotheke ein. Hierbei ist der Versandhandel insbesondere für Personen, die regelmäßig Medikamente einnehmen müssen, relevant.



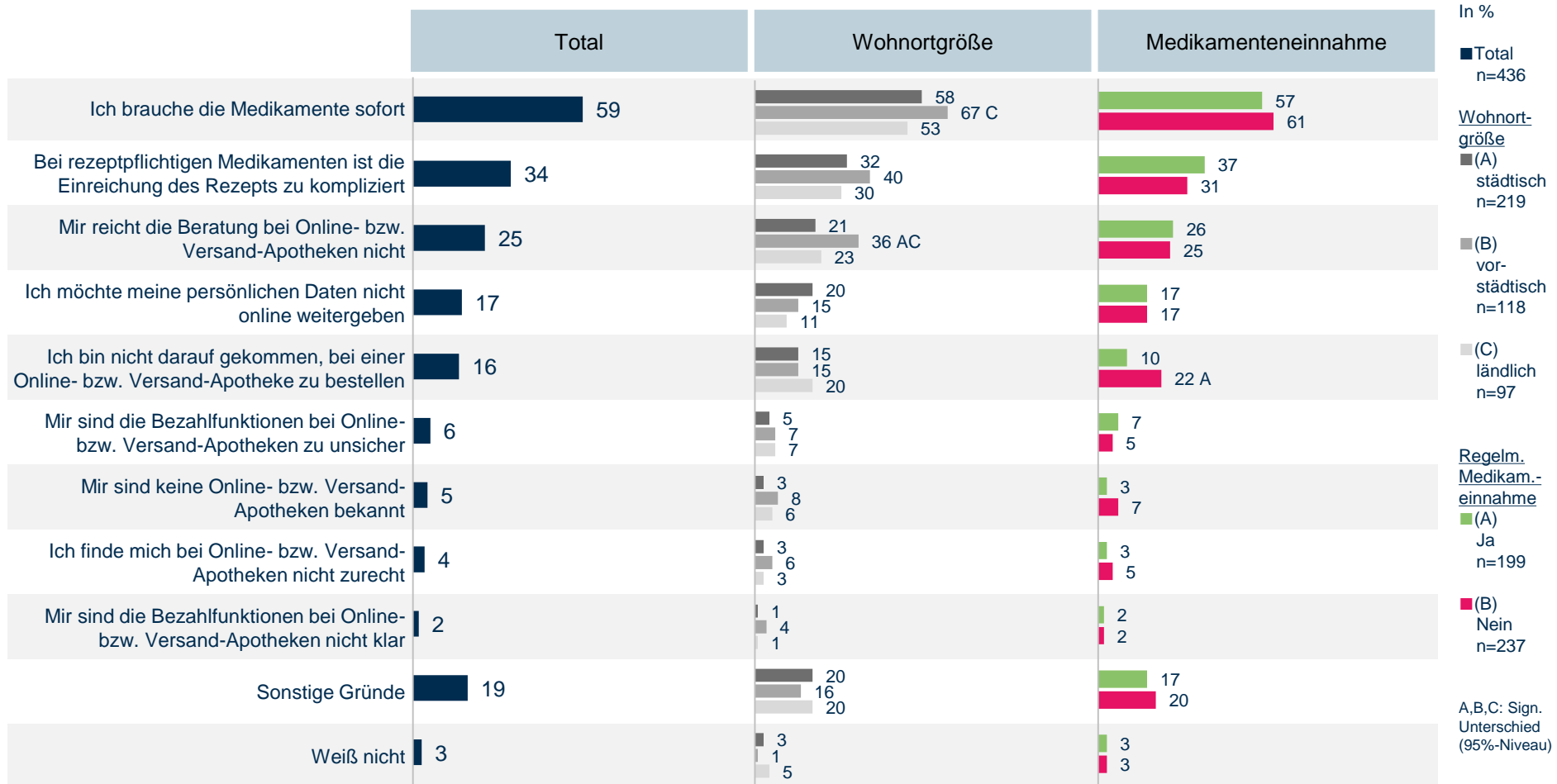
Q01: Wo kaufen Sie gewöhnlich Gesundheitsmittel bzw. Medikamente? Bitte geben Sie alle zutreffenden Kaufstätten an.

Basis: alle Befragten; n=1.000



# Gründe gegen Online- bzw. Versand-Apotheke

Personen, die aktuell den Versandhandel noch nicht nutzen, nennen Dringlichkeit, d. h. die Gesundheitsmittel oder Medikamente werden sofort benötigt, Komplexität der Rezepteinreichung sowie unzureichende Beratung als hauptsächliche Barrieren des Online- und Versandhandels an.



Q02: Warum entscheiden Sie sich gegen die Online- bzw. Versand-Apotheke? Bitte geben Sie alle zutreffenden Antworten an.

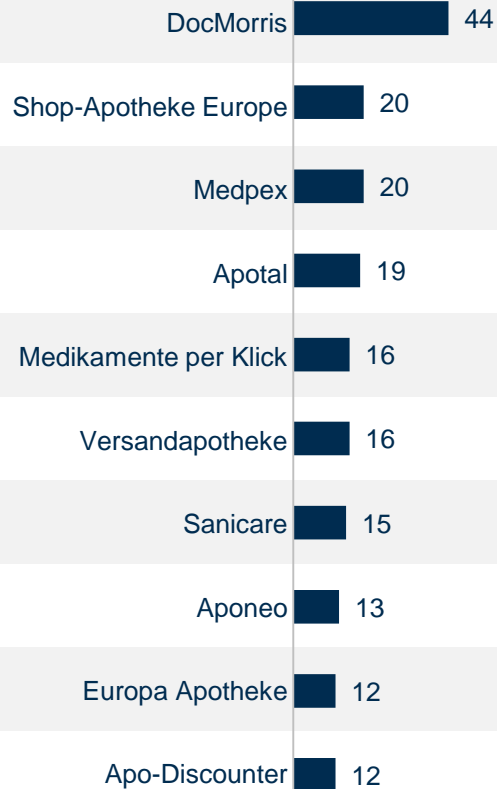
Basis: Nicht Online-/ Versand-Apo.-Käufer n=436



# Online- bzw. Versand-Apotheken

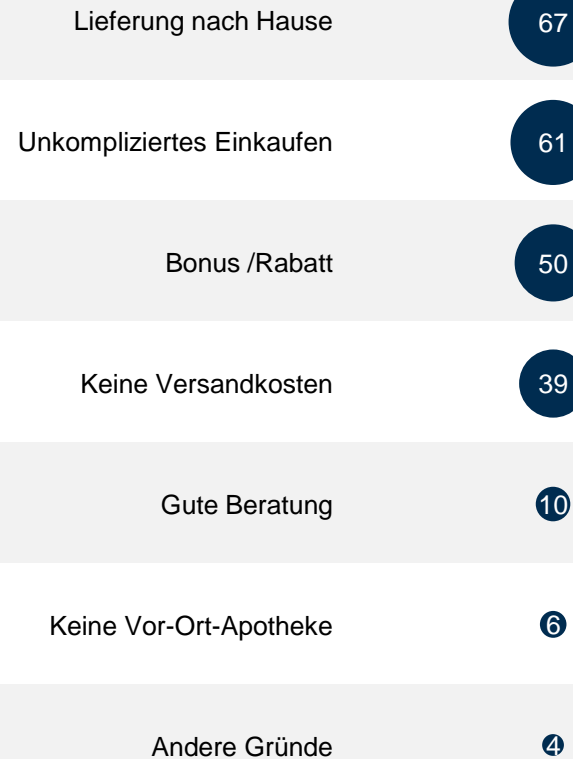
Mit 44 Prozent ist der niederländische Anbieter DocMorris mit Abstand die beliebteste Online- bzw. Versand-Apotheke in Deutschland. Bei der Wahl einer Online- bzw. Versand-Apotheke sind insbesondere die Lieferung nach Hause, unkompliziertes Einkaufen sowie mögliche Rabatte relevant.

Top-10 Online-/Versand-Apotheken  
(n=553)



Kaufgründe  
(n=1.387)

In %



Q03: Sie haben angegeben, Gesundheitsmittel oder Medikamente gewöhnlich in der Online- bzw. Versand-Apotheke zu kaufen. Bei welchen der unten genannten Apotheken bestellen Sie gewöhnlich Gesundheitsmittel oder Medikamente?

Q04: Warum kaufen Sie für gewöhnlich in den eben genannten Online- und Versand-Apotheken?

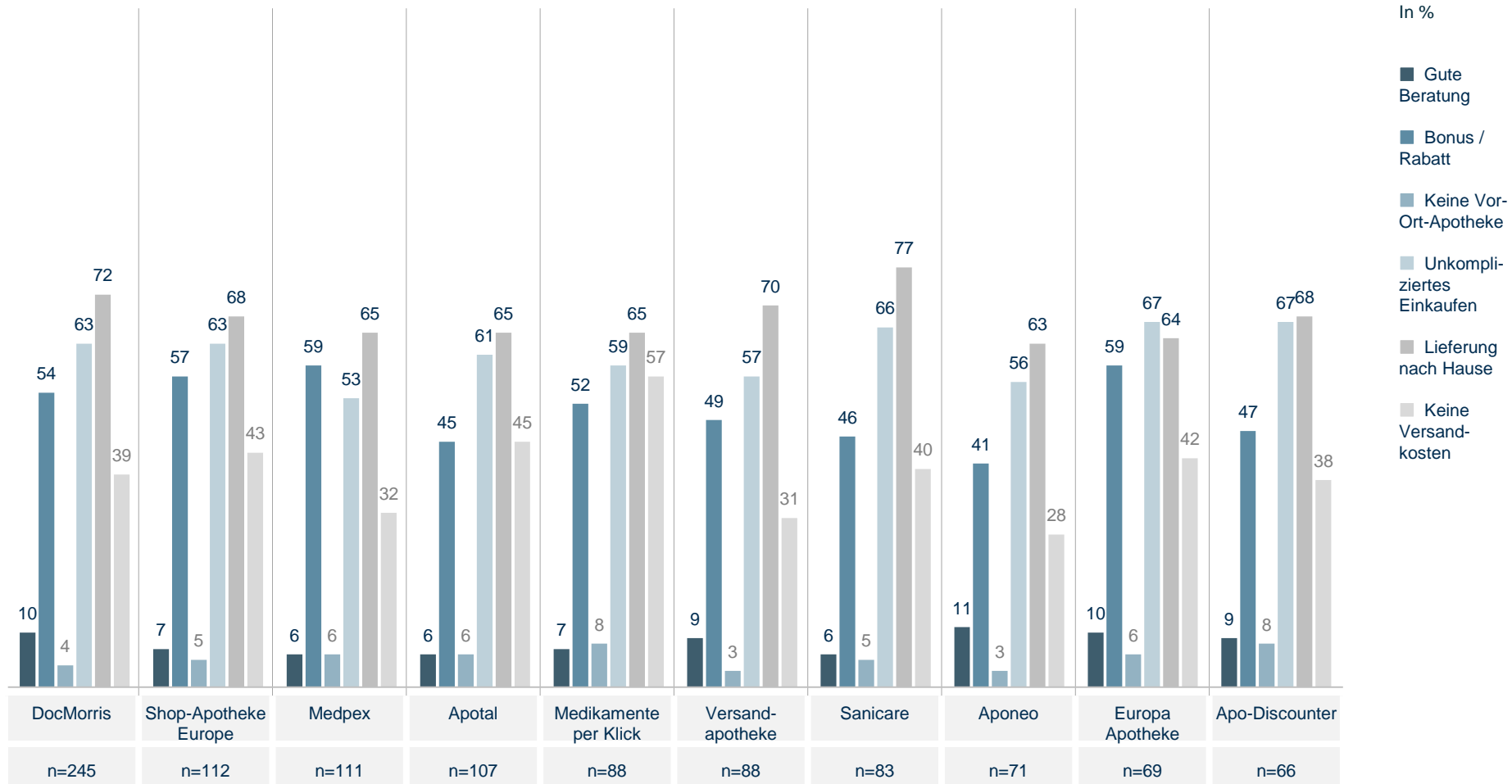
Basis:  
Online-/  
Versand-  
Apo.-Käufer





# Kaufgründe Online- bzw. Versand-Apotheken

Anbieter übergreifend sind bei der Wahl einer Online- bzw. Versand-Apotheke die Lieferung nach Hause, unkompliziertes Einkaufen sowie mögliche Rabatte relevante Treiber. Ein deutliches Defizit ist bei der Beratung zu sehen.



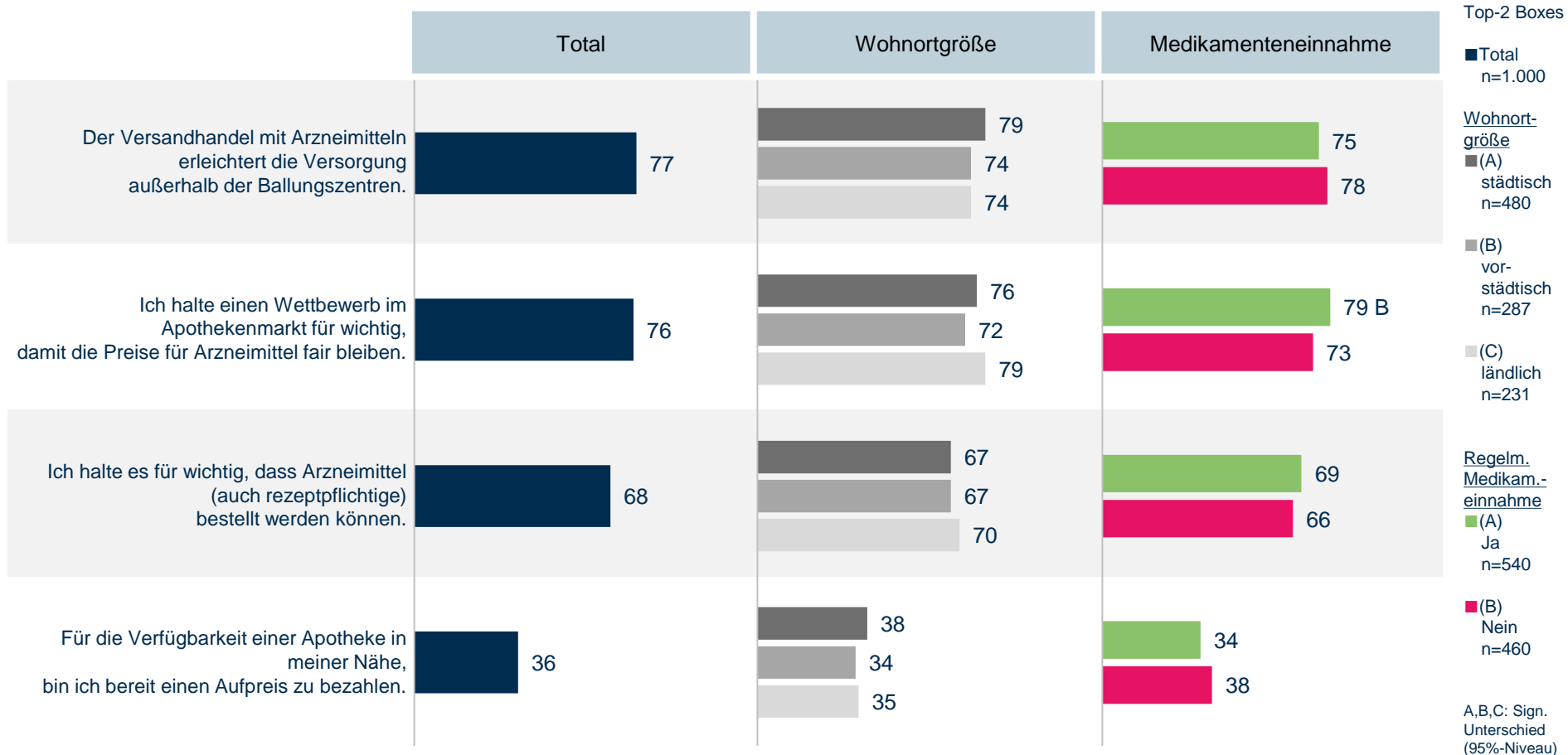
Q04: Warum kaufen Sie für gewöhnlich in den eben genannten Online- und Versand-Apotheken?

Basis:  
Online-/  
Versand-  
Apo.-Käufer



# Einstellung zur Online- bzw. Versand-Apotheke

68 Prozent der Befragten befürworten den Versandhandel mit Gesundheitsmitteln bzw. Medikamenten, insbesondere da dieser die Versorgung außerhalb der Ballungszentren erleichtert. Für die Verfügbarkeit einer Apotheke in der Nähe ist nur jeder Dritte bereit einen Aufpreis zu bezahlen.



Q05: Unabhängig davon, ob Sie bereits in der Online- bzw. Versand-Apotheke bestellt haben, möchten wir Ihre Meinung zu folgenden Aussagen wissen.  
5er-Skala: 1 = „Stimme voll und ganz zu“ bis 5 = „Stimme überhaupt nicht zu“

Basis: alle Befragten; n=1.000



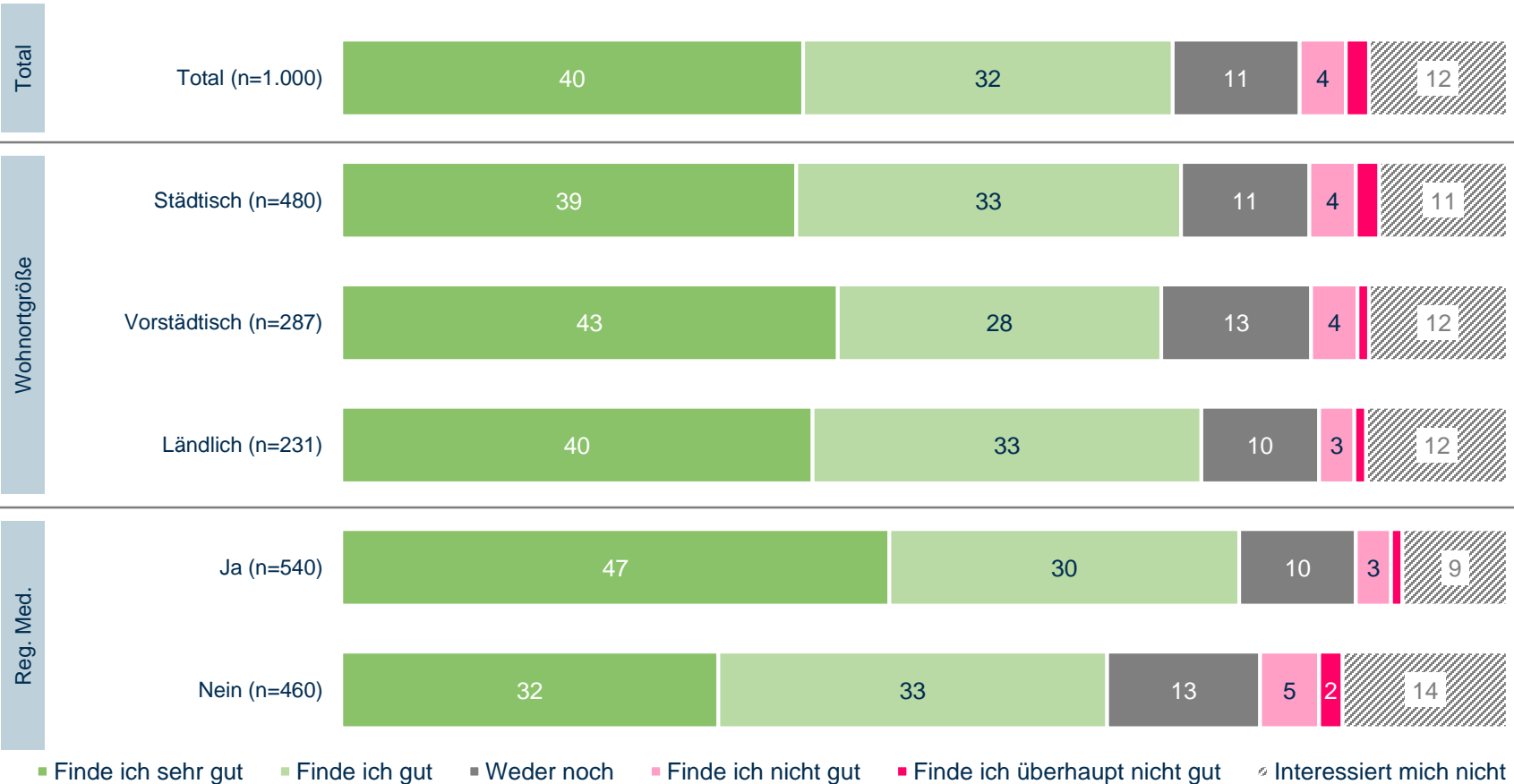
# Boni / Nachlässe



# Einstellung zu Boni / Nachlässen

72 Prozent der Befragten befürworten die Gewährung von Boni / Nachlässen auf verschreibungspflichtige Medikamente. Diese sind insbesondere für Personen, die regelmäßig Medikamente einnehmen, notwendig.

In %



Q06: Wie würden Sie es grundsätzlich finden, wenn auf verschreibungspflichtige Medikamente ein Bonus/Nachlass gewährt wird? (6er-Skala)

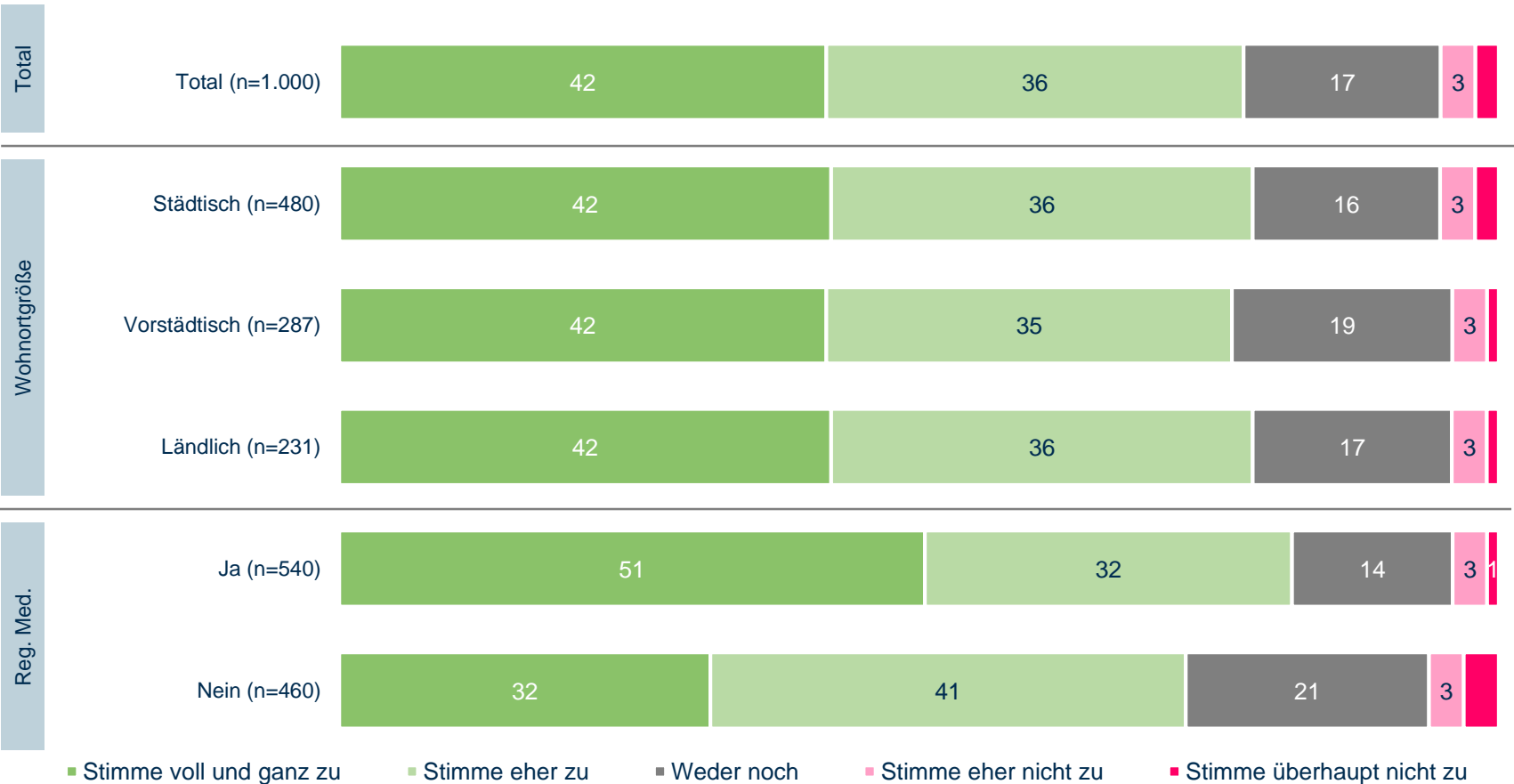
Basis: alle Befragten; n=1.000



# Einstellung zu Boni / Nachlässen

Knapp 80 Prozent der Befragten meinen, dass Apotheken in Deutschland in der Lage sein sollten, einen Rabatte zu gewähren.

In %



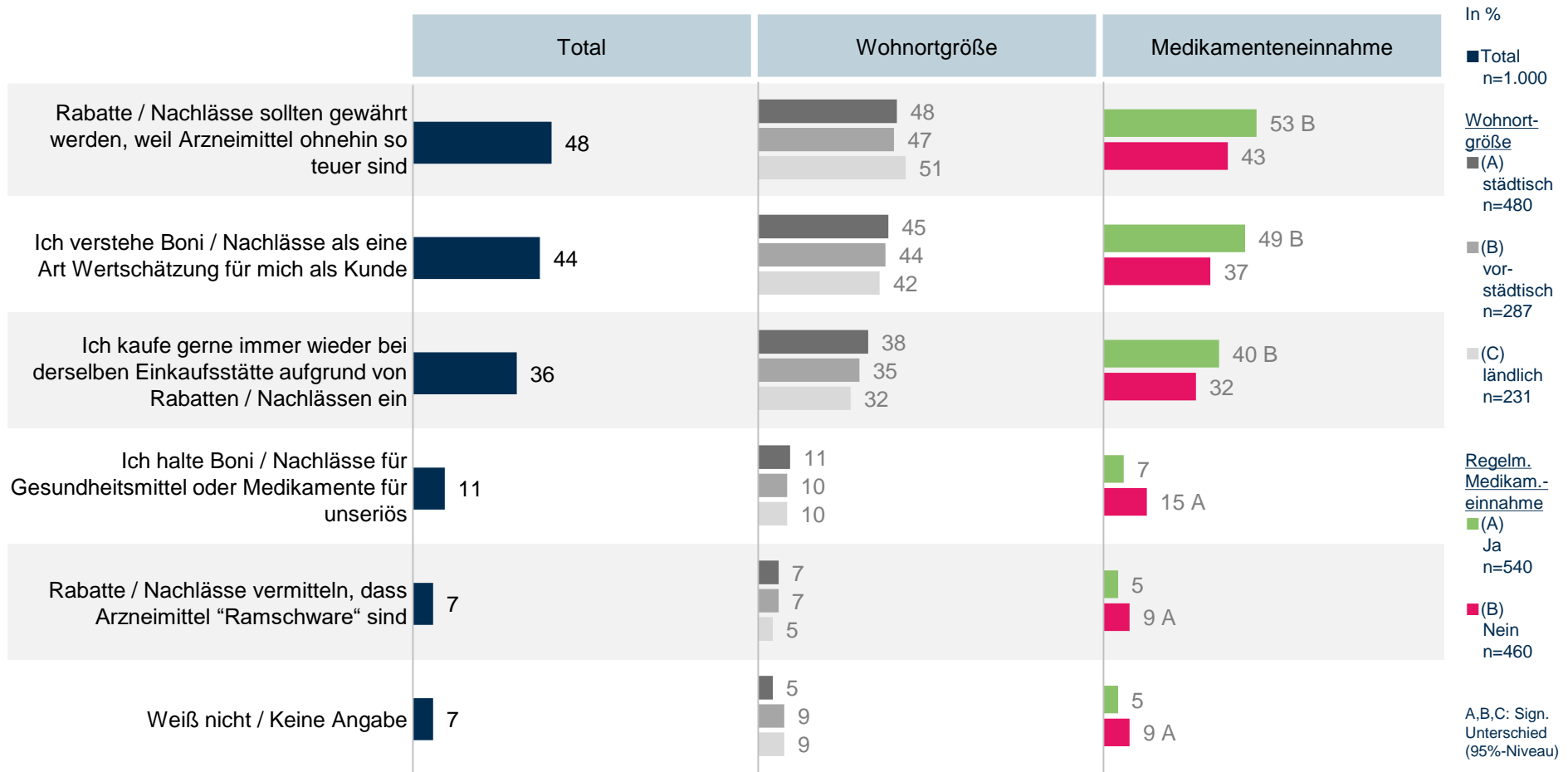
Q05: Unabhängig davon, ob Sie bereits in der Online- bzw. Versand-Apotheke bestellt haben, möchten wir Ihre Meinung zu folgenden Aussagen wissen.  
**Apotheken in Deutschland (Versand und vor Ort) sollten in der Lage sein, einen Rabatt / Bonus zu gewähren. (5er-Skala)**

Basis: alle Befragten; n=1.000



# Bedeutung von Boni / Nachlässen

Rund jeder zweite Befragte erachtet Arzneimittel in Deutschland als zu teuer. Diese Position teilen insbesondere Personen, die regelmäßig Medikamente einnehmen müssen.



Q07: Was bedeuten Ihnen grundsätzlich Rabatte / Nachlässe für Gesundheitsmittel oder Medikamente?

Basis: alle Befragten; n=1.000



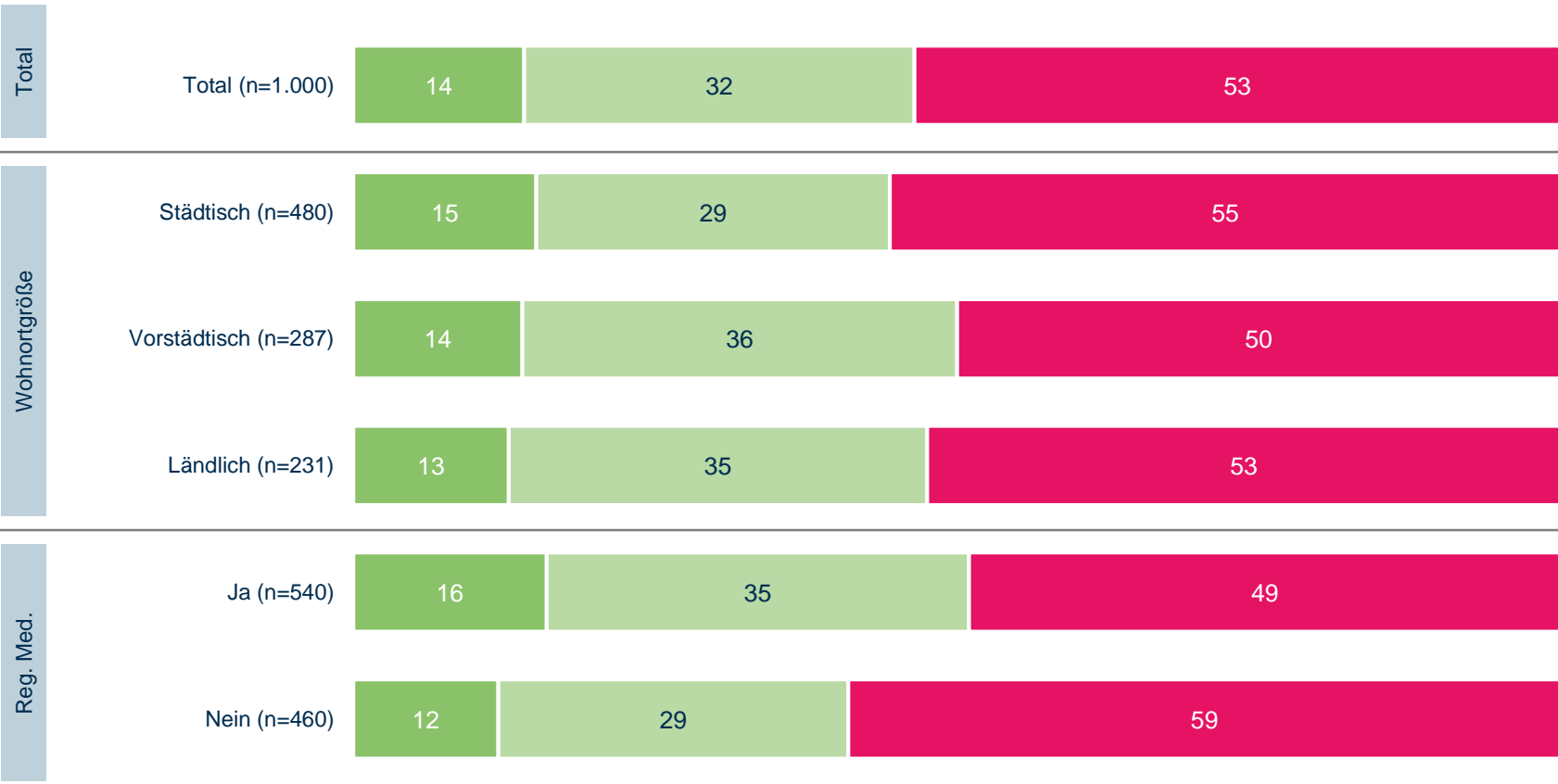
# Elektronisches Rezept



# Bekanntheit des eRezepts (vor der Aufklärung)

Jeder zweite Befragte gibt an, noch nie etwas von dem eRezept gehört zu haben. Jedem Dritten ist zumindest der Begriff geläufig. Erklären, worum es bei dem eRezept geht, können aktuell lediglich 14 Prozent der in Deutschland lebenden Personen.

In %



■ Ja, davon gehört und könnte es erklären ■ Ja, davon gehört, weiß nicht genau, worum es geht ■ Nein, ich habe noch nicht davon gehört

Q08: Ist Ihnen das sogenannte 'elektronische Rezept' oder kurz 'e-Rezept' ein Begriff?

Basis: alle Befragten; n=1.000

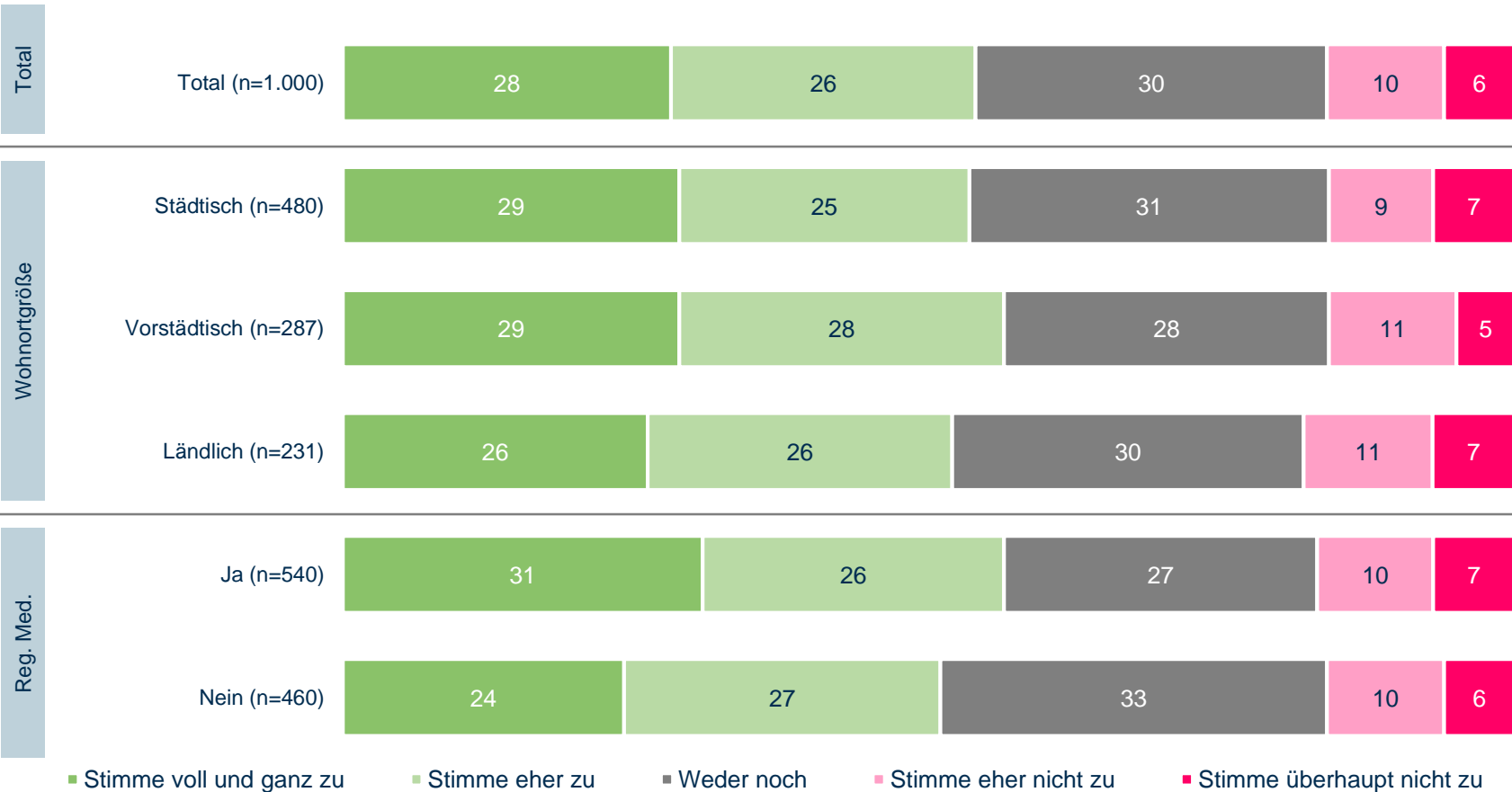




# Einstellung zum eRezept (vor der Aufklärung)

Auch ohne eine genaue Kenntnis bezüglich der Möglichkeiten des elektronischen Rezepts, meint rund jeder zweite Befragte, das elektronische Rezept wäre für ihn eine große Erleichterung.

In %



Q05: Unabhängig davon, ob Sie bereits in der Online- bzw. Versand-Apotheke bestellt haben, möchten wir Ihre Meinung zu folgenden Aussagen wissen.  
**Ein elektronisches Rezept wäre für mich eine große Erleichterung.** (5er-Skala)

Basis: alle Befragten; n=1.000



Damit alle auf dem gleichen Stand sind, nachfolgend eine kurze Erläuterung zum Thema „elektronisches Rezept“.

Unter einem elektronischen Rezept wird eine neue Form der Informationsübermittlung zwischen Arzt und Apotheke verstanden. So können die Anordnungen/Verschreibungen des Arztes ganz einfach elektronisch vom Arzt zum Apotheker übermittelt werden.

In Deutschland können Ärzte derzeit Anordnungen ausschließlich in Papierform vornehmen, d.h. der Patient trägt anschließend selbst sein Rezept in die Apotheke oder sendet es zu einer Online-Apotheke.

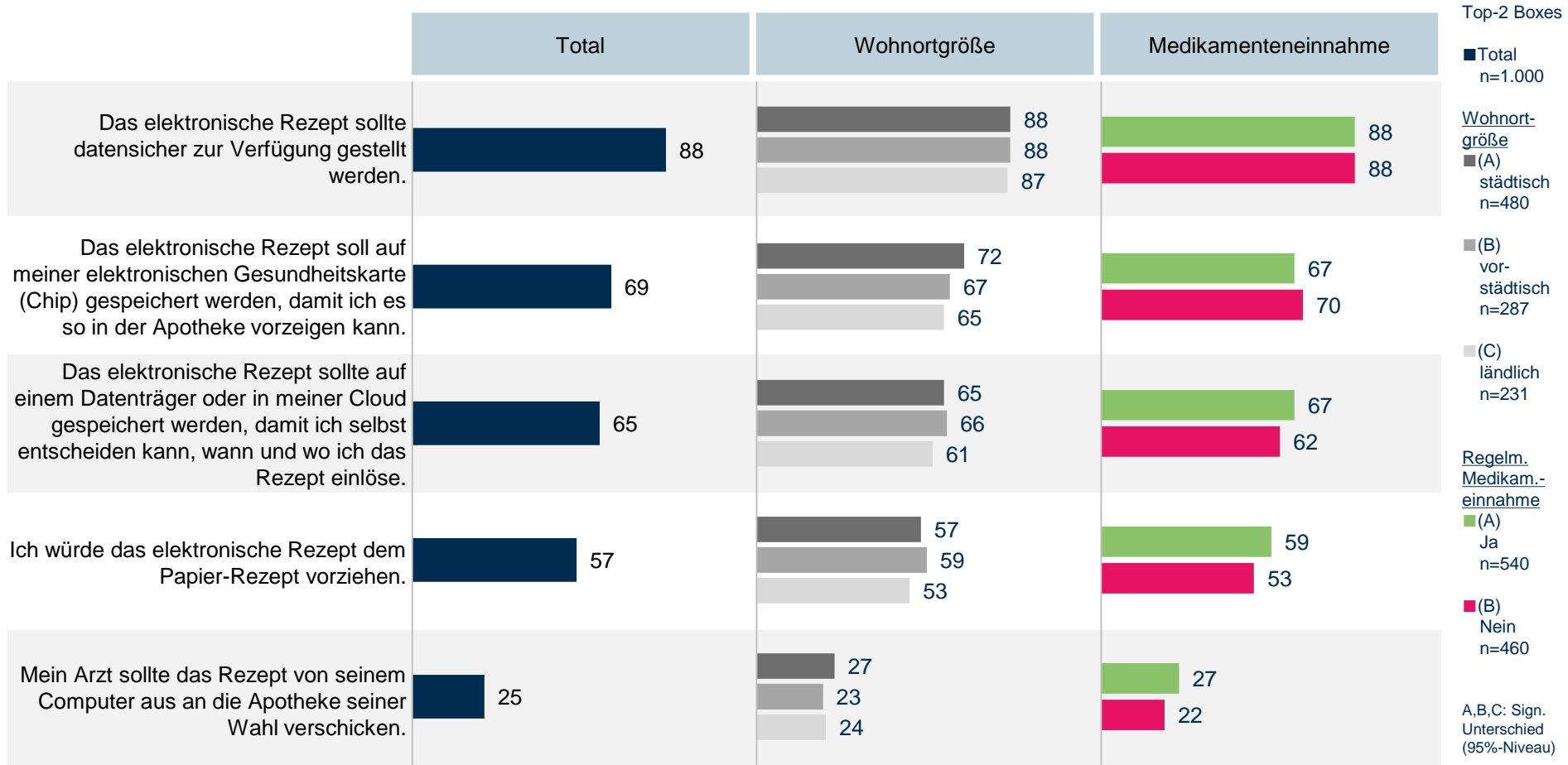
In 13 europäischen Ländern ist es jedoch bereits möglich, das Rezept auf elektronischem Weg einzulösen. Dazu gehören unter anderem die Niederlande, Schweden und die Schweiz.

In Deutschland gibt es bisher lediglich regional begrenzte Modellprojekte zur Entwicklung einer e-Rezept-Technologie. Allerdings hat die deutsche Bundesregierung erklärt, das e-Rezept bis 2020 einführen zu wollen.



# Anforderungen an das eRezept

Bei der Einreichung des Rezepts möchten die Befragten selbstbestimmt entscheiden, in welcher Apotheke das Rezept eingereicht wird. Aus diesem Grund sollte das Rezept entweder auf dem Chip ihrer Gesundheitskarte, auf einem Datenträger oder der Gesundheitskarte gespeichert werden.



Q09: Stellen Sie sich bitte vor, dass elektronische Rezept wäre bereits in Deutschland zugelassen. Wie sollte mit dem elektronischen Rezept verfahren werden?  
5er-Skala: 1 = „Stimme voll und ganz zu“ bis 5 = „Stimme überhaupt nicht zu“

Basis: alle Befragten; n=1.000