

Janna K. Schweim

Untersuchungen zum Arzneimittelversandhandel aus Verbrauchersicht

SCHRIFTENREIHE MASTERSTUDIENGANG CONSUMER HEALTH CARE

herausgegeben von Prof. Dr. Marion Schaefer

ISSN 1869-6627

Janna K. Schweim

**UNTERSUCHUNGEN
ZUM ARZNEIMITTELVERSANDHANDEL
AUS VERBRAUCHERSICHT**

ibidem-Verlag
Stuttgart

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Bibliographic information published by the Deutsche Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek lists this publication in the Deutsche Nationalbibliografie; detailed bibliographic data are available in the Internet at <http://dnb.d-nb.de>.

Dieser Titel ist als Printversion im Buchhandel
oder direkt bei *ibidem* (www.ibidem-verlag.de) zu beziehen unter der

ISBN 978-3-89821-0071-2.

∞

ISSN: 1869-6627

ISBN-13: 978-3-8382-6071-6

© *ibidem*-Verlag
Stuttgart 2012

Alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und elektronische Speicherformen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted, in any form, or by any means (electronical, mechanical, photocopying, recording or otherwise) without the prior written permission of the publisher. Any person who does any unauthorized act in relation to this publication may be liable to criminal prosecution and civil claims for damages.

Inhalt

1. Einleitung.....	1
2. Ziel- und Aufgabenstellung.....	9
2.1. Material und Methode.....	10
2.2. Darstellung der Ergebnisse	12
2.2.1. Analyse ausgewählter Internetforen zum Versandhandel mit Arzneimitteln 12	
2.2.2. Demographische Angaben zu den Internetforen-Teilnehmern.....	13
2.2.3. Bekanntheitsgrade von Versandapotheken.....	14
2.2.4. Vorteile von Versandapotheken aus Sicht der Internetforen-Teilnehmer. 18	
Argument: günstiger Preis	18
Argument: niedrige/keine Versandkosten.....	20
Argument: kurze Lieferzeit.....	22
Argument: Zahlungsart.....	23
Argument: Serviceleistungen.....	24
Argument: Versorgung von chronisch Kranken.....	25
Argument: Zertifizierungen.....	25
2.2.5. Nachteile von Versandapotheken aus Sicht der Internetforen-Teilnehmer 28	
Argument: Lange Wartezeiten/verspätete Lieferung	29
Argument: Transportschäden/unsachgemäße Lagerung.....	30
Argument: falsche oder fehlende Beratung.....	31
Argument: Verdrängung örtlicher Apotheken.....	32
Argument: Angst vor gefälschten oder wirkungslosen Medikamenten.....	34

Argument: hohe Versandkosten/keine Preisersparnis.....	37
2.2.6. Arzneimittel, die bevorzugt über das Internet bestellt werden, differenziert nach Geschlechtern	39
2.3. Diskussion und Bewertung der Ergebnisse.....	41
3. Einordnung der Untersuchung von Verbraucherbefragungen zum Versandhandel mit Arzneimitteln	47
3.1. Untersuchungen im Rahmen studentischer Arbeiten	48
3.1.1. Untersuchung zum Problembewusstsein bezüglich Arzneimittelfälschungen auf globaler und nationaler Ebene	48
3.1.2. Untersuchung zu Online-Apotheken versus ‚Apotheken um die Ecke‘	50
3.1.3. Untersuchung zur Arzneimittelinformation für Apotheker und Patienten – Analyse der Anforderungen, des Angebots, der Nutzung und der Rolle des Internets.....	52
3.2. Untersuchungen von Meinungsforschungsinstituten.....	55
3.2.1. Roland Berger Strategy Consultants: Der Gesundheitsmarkt 2008	55
3.2.2. Sempora Management Consultants: Health Care Studie 2008.....	57
3.2.3. Institut für Handelsforschung (IfH): „Zielgruppenanalyse für den Versandhandel mit Arzneimitteln – Auszug aus der Studie ‚Apotheken und Versandhandel 2005‘“	59
3.2.4. Marktforschungsinstitut LINK: „Umfrage zu Kauf- und Kommunikationsvorlieben der deutschen Apothekenkunden“, 2008	62
3.2.5. GfK Marktforschung: Projekt GPI medic*scope zur Frage „Wie entwickeln sich der E-Commerce und der Versandhandel im Bereich Gesundheit (Arzneimittel und Nicht-Arzneimittel)?“ – Stand: 2007	63
3.3. Zusammenfassende Diskussion und Bewertung der Ergebnisse.....	67
3.3.1. Bekanntheit und Popularität von Versandapotheken	67
3.3.2. Versuch der Charakterisierung eines Versandapothekenkunden.....	69
3.3.3. Vorteile von Versandapotheken aus Verbrauchersicht	71

Preis- und Zeitersparnis auf dem ersten Rang.....	71
Am häufigsten im Internet bestellte Produkte.....	72
3.3.4. Nachteile von Versandapotheken aus Verbrauchersicht.....	73
4. Schlussfolgerungen.....	75
Abbildungen.....	77
Tabellen.....	77
Summary	79
Literaturverzeichnis	81
Anhang: In der Untersuchung zitierte eigene Veröffentlichungen	83
Lebenslauf	123

Abkürzungen

ABDA	Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände
AgV	Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände
AMG	Gesetz über den Verkehr mit Arzneimitteln
ApBetrO	Verordnung über den Betrieb von Apotheken
ApoG	Gesetz über das Apothekenwesen
AZ	Apotheker Zeitung
BMG	Bundesministerium für Gesundheit
BVerwG	Bundesverwaltungsgericht
CASA	The National Center on Addiction and Substance Abuse
CATI	Computer-Assisted Telephone Interview
DAV	Deutscher Apothekerverband
DAZ	Deutsche Apotheker Zeitung
DIMDI	Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information
EAASM	European Alliance for Access to Safe Medicines
EuGH	Europäischer Gerichtshof
FOFAD	Forschungsstelle für Arzneimitteldistribution
GfK	Eigenname, abgeleitet von „Growth from Knowledge“
GMG	Gesetz zur Modernisierung der gesetzlichen Krankenversicherung
GPI	Gesellschaft für Pharma-Informationssysteme
HWG	Gesetz über die Werbung auf dem Gebiete des Heilwesens
IfH	Institut für Handelsforschung
LG	Landgericht
OLG	Oberlandesgericht
OTC	Over The Counter (in Deutschland bedeutungsgleich mit nicht verschreibungspflichtig)
PDF	Portable Document Format
PHAGRO	Bundesverband des Pharmazeutischen Großhandels
QDA	Qualitative Datenanalyse
RTF	Rich Text Format
Rx	englisches Kürzel für verschreibungspflichtig
StGB	Strafgesetzbuch
UVP	unverbindliche Preisempfehlung
UWG	Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb

1. Einleitung

In Deutschland ist der Versandhandel mit freiverkäuflichen, apotheken- und verschreibungspflichtigen Arzneimitteln mit Inkrafttreten des Gesetzes zur Modernisierung der gesetzlichen Krankenversicherung, kurz GKV-Modernisierungsgesetz (GMG), zum 1. Januar 2004 erlaubt worden. Seitdem beinhaltet die Vorschrift §43 Abs. 1 S. 1 des Arzneimittelgesetzes (AMG) ein sogenanntes Versandverbot mit Erlaubnisvorbehalt, welches den Versandhandel mit Arzneimitteln untersagt, es sei denn, dass eine behördliche Erlaubnis gemäß den Vorgaben des Apothekengesetzes (ApoG) erteilt worden ist. Bis zu dieser Änderung enthielt die alte Fassung derselben Vorschrift noch ein ausdrückliches Verbot des Versands von apothekenpflichtigen Arzneimitteln, welches im Rahmen des 8. AMG-Änderungsgesetzes vom 7. September 1998 seinen Eingang in den Gesetzestext fand. Diese Norm unterschied sich von der heutigen Fassung nur insoweit, als sie keine Möglichkeit einer behördlichen Erlaubnis für das In-Verkehr-Bringen im Wege des Versands einräumte. Darüberhinaus war im Zuge der 8. AMG-Änderungsnovelle in §43 Abs. 1 S. 2 AMG alte Fassung ein zusätzliches Verbot aufgenommen worden, wonach grundsätzlich außerhalb der Apotheken mit den nach Satz 1 den Apotheken vorbehaltenen Arzneimitteln kein Handel getrieben werden durfte. Die Bedeutung der Aufnahme des ausdrücklichen Versandverbots in das AMG wurde im Gesetzgebungsverfahren betont und damit begründet, dass „im Hinblick auf die Beratung durch den Apotheker [...] ein Versand dieser Arzneimittel keine adäquate Abgabeform“ darstellt¹. Für die Auffassung, dass der Gesetzgeber im Jahre 1998 diesem Verbot ein erhebliches eigenständiges Gewicht verleihen wollte, spricht die Aufnahme ins AMG, obwohl der Arzneimittelversand bereits seit 1994 verordnungsgemäß §17 Abs. 1 alte Fassung der Apothekenbetriebsordnung (ApBetrO) im Grundsatz verboten war². Mehrere Umstände hätten daher die Abschaffung des Versandverbots von Arzneimitteln dem Grunde nach überflüssig gemacht: In eng begrenzten Einzelfällen kam auch in der früheren Fassung des AMG ein Versand im Interesse der Arzneimittelversorgung und als Ausprägung des drittschützenden Charakters der Normen des AMG zum Individualschutz des einzelnen Bürgers in Betracht³. Darüberhinaus ermöglichten die in den §§44, 45 AMG alte Fassung vorgesehenen Ausnahmen von der Apothekenpflicht schon immer einen Vertrieb bestimmter Produkte im Wege des Versands, wobei diese Produkte nicht an Endverbraucher weitergegeben oder zur Deckung des Eigenbe-

¹ Vgl. Amtliche Begründung v. 29.12.1997, BR-Ds. 1029/97, S. 31/32.

² Vgl. 1. ÄnderungsVO zur AoBetrO v. 09.08.1994, vgl. BVerwG DVBl. 1999, 43, 44.

³ Vgl. Rolfes, M.: Internetapotheken (2003), 101/102.

darfs verwendet werden durften. Zudem sah der §47 AMG alte Fassung vor, dass das Versandverbot nicht im Falle der Belieferung bestimmter Empfänger mit apothekenpflichtigen Arzneimitteln durch einen pharmazeutischen Unternehmer oder Großhändler gelten sollte⁴.

Urteil des EuGH zum Versandhändler „DocMorris“

Die rechtliche Gestattung des Vertriebs von Medikamenten auch im Wege des Versands geht zurück auf ein Urteil des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) vom 11. Dezember 2003⁵, das als Vorabentscheidung auf Vorlage des Landgerichts (LG) Frankfurt am Main in der Sache DocMorris vom 10. August 2001 ergangen ist. Entgegen anderslautenden Vermutungen in Laienkreisen erfolgte die deutsche Gesetzesänderung jedoch nicht als Umsetzung dieses Urteils. Das GMG war bereits am 14. November 2003 und somit fast einen Monat vor Erlass des EuGH-Urteils „DocMorris“ im deutschen Bundestag mit Zustimmung des Bundesrates beschlossen worden, trat aber erst knapp drei Wochen nach Verkündung der Gerichtsentscheidung in Kraft. Dennoch kann dieses Urteil als Wegbereiter für die Änderung des deutschen AMG im Hinblick auf den Arzneimittelversandhandel betrachtet werden.

Die Aufgabe des EuGH in der Vorabentscheidungssache des Deutschen Apothekerverbandes e.V. gegen die – damals noch unter dem Namen „0800 Doc Morris BV“ firmierende – Versandapotheke DocMorris bestand in der Überprüfung der Vereinbarkeit des früheren deutschen Versandverbots für Arzneimittel in §43 Abs. 1 S. 1 AMG alte Fassung sowie entsprechender Werbeverbote mit dem europäischen Gemeinschaftsrecht und insbesondere dem Grundsatz des freien Warenverkehrs gemäß Art. 28 ff. EG-Vertrag. Stein des Anstoßes war die Aufnahme der Geschäftstätigkeit der in den Niederlanden ordnungsgemäß zugelassenen Apotheke DocMorris als erste europäische Internet-Apotheke im Juni 2000, die zu diesem Zeitpunkt begann, freiverkäufliche und verschreibungspflichtige Arzneimittel an deutsche Endverbraucher im Wege des Versands zu liefern. Als Interessensvertretung der deutschen Apothekerschaft vertrat der Deutsche Apothekerverband e.V. (DAV) die Ansicht, dass EU-ausländische Internet-Apotheken – und insbesondere auch DocMorris – durch ihre Geschäftstätigkeit in Deutschland gegen das frühere arzneimittelrechtliche Versandverbot sowie Werbeverbote nach dem Heilmittel-

⁴ Vgl. Rolfes, M.: Internetapotheken (2003), 102.

⁵ EuGH, Urteil v. 11.12.2003, Rs. C-322/01 (DocMorris).

werbegesetz (HWG) verstoßen und zugleich wettbewerbswidrig handeln im Sinne des Gesetzes gegen den Unlauteren Wettbewerb (UWG). Auf den Antrag des DAV und eines – namentlich nicht genannten – deutschen Pharmaunternehmens untersagte das Landgericht (LG) Frankfurt am Main DocMorris durch einstweilige Verfügung die Geschäftstätigkeit in Deutschland⁶, die Entscheidung wurde, wenn auch mit abweichender Begründung, durch das Berufungsurteil des Oberlandesgerichts (OLG) Frankfurt am Main bestätigt⁷. Aufgrund von Zweifeln an der Konformität des früheren deutschen Versandverbots und der übrigen strittigen Rechtsvorschriften mit dem europäischen Gemeinschaftsrecht, setzte das LG Frankfurt am Main das Hauptsacheverfahren aus und legte dem EuGH gemäß Art. 234 EG-Vertrag drei Fragen hinsichtlich der Vereinbarkeit der genannten deutschen Regelungen zum Arzneimittelversand mit Art. 28 und Art. 30 EG-Vertrag zur Vorabentscheidung vor.

Im Ergebnis hielt der EuGH das Versandverbot in der früheren Fassung des §43 Abs. 1 AMG und das Werbeverbot für den Versand von Arzneimitteln gemäß §8 Abs. 1 HWG alte Fassung für gemeinschaftsrechtskonform, soweit es sich auf nicht zugelassene und verschreibungspflichtige, zugelassene Arzneimittel bezieht. Hingegen darf nach Auffassung des EuGH der Versandhandel mit nicht verschreibungspflichtigen, zugelassenen Arzneimitteln und die entsprechende Werbung hierfür, wegen des europäischen Grundsatzes des freien Warenverkehrs, von keinem europäischen Mitgliedsstaat verboten werden.

Im Rahmen seiner Entscheidung differenziert der EuGH einerseits ausdrücklich zwischen nicht zugelassenen und zugelassenen sowie andererseits zwischen nicht verschreibungspflichtigen und verschreibungspflichtigen Arzneimitteln. Die letztere Unterscheidung begründet sich aus der Feststellung, dass von den verschreibungspflichtigen Arzneimitteln potenziell größere Gefahren ausgehen und daher die Arzneimittelversorgung in dieser Kategorie eine strengere Kontrolle erfordert⁸. Daher ist, nach Ansicht des EuGH, das Risiko der Fälschung oder missbräuchlichen Verwendung einer ärztlichen Verschreibung geeignet, ein nationales Verbot des Versandhandels in Bezug auf rezeptpflichtige Arzneimittel gemäß Art. 30 EG-Vertrag zu rechtfertigen. Diesen Überlegungen haben der deutsche Gesetzgeber und die deutsche Gesundheitspolitik keine Rechnung getragen als sie – Kritiker

⁶ Vgl. LG Frankfurt am Main, ZIP 2000, 2080ff.

⁷ Vgl. OLG Frankfurt am Main, ZIP 2001, 1164ff.

⁸ Vgl. EuGH, Urteil v. 11.12.2003, Rs. C-322/01 in GRUR 2004, 174, 177.

würden sagen in vorauseilendem Gehorsam – in Deutschland den Arzneimittelversandhandel für jegliche Art von Medikamenten gestatteteten.

Aber auch die Entscheidung des EuGH hinsichtlich der nicht verschreibungspflichtigen Arzneimittel bietet Anlass zur Kritik: So wird zum Beispiel die Meinung vertreten, dass die durch Arzneimittelfehlgebrauch und Arzneimittelmissbrauch bedingten Gefahren für die Gesundheit des deutschen Endverbrauchers auch ein Versandverbot für apothekenpflichtige Arzneimittel gemäß Art. 30 EG-Vertrag rechtfertigen⁹. Die Vorschrift des §43 Abs. 1 S. 1 AMG alte Fassung sollte sicherstellen, dass der Endverbraucher beim Arzneimittelerwerb eine persönliche und qualifizierte Beratung durch einen Apotheker erhält, die beim Kauf im Internet, der unter Abwesenden stattfindet, nicht in gleicher Weise gewährleistet ist¹⁰. Die vom EuGH als gleichwertig betrachteten Beratungsalternativen in schriftlicher Form, telefonisch oder per E-Mail sind insofern höchst problematisch, als die Beratung per E-Mail oder Telefon nur auf Initiative des Käufers erfolgt und somit der eindeutigen Formulierung des §20 Abs. 1 S. 1 ApBetrO widerspricht, die dem sachkundigen Apotheker die Pflicht zur Beratung und zur Entscheidung über den Umfang des Beratungsbedarfs im konkreten Fall auferlegt¹¹. Gerade in Bezug auf nicht verschreibungspflichtige Arzneimittel wird eine persönliche Beratung gemäß §20 Abs. 1 S. 3 ApBetrO für wichtiger erachtet als bei den verschreibungspflichtigen Medikamenten, bei denen – zumindest theoretisch – eine zusätzliche Beratung durch den verschreibenden Arzt stattfindet. Hingegen ist der Apotheker bei apothekenpflichtigen Arzneimitteln die alleinige Kontrollinstanz zur Verhinderung von Arzneimittelfehlgebrauch und -missbrauch¹². In diesem Zusammenhang stellt die mündliche Beratung in der Nationalsprache des Patienten einen zusätzlichen Sicherheitsaspekt dar. Um Arzneimittelmissbrauch, wie gemäß §17 Abs. 8 ApBetrO vorgeschrieben, verhindern und gegebenenfalls die Abgabe eines für den individuellen Fall unzumutbaren Arzneimittels auch verweigern zu können, muss der Apotheker den Missbrauch jedoch zunächst feststellen können. Dies ist ihm jedoch nur bei Anwesenheit des Kunden in den Apothekenbetriebsräumen, aber nicht bei der Bestellung übers Internet möglich. Das Internet eröffnet auch – in höherem Maße als der Kauf in der öffentlichen Apotheke – die Möglichkeit, die

⁹ Vgl. Harmsen, A.: E-Commerce mit Arzneimitteln (2007), 83.

¹⁰ Vgl. Amtliche Begründung v. 29.12.1997, BR-Ds. 1029/97, 31/32.

¹¹ Vgl. Harmsen, A.: E-Commerce mit Arzneimitteln (2007), 66/67.

¹² Vgl. Harmsen, A.: E-Commerce mit Arzneimitteln (2007), 68.