

### 3 Versandhandel mit Arzneimitteln vs. Arzneimittelabgabe in Apotheken vor Ort

#### **Mythos 7: Der Versandhandel erbringt die gleichen Leistungen in der gleichen Qualität wie die Apotheke vor Ort und arbeitet unter den gleichen Bedingungen, d. h. erfüllt die gleichen Pflichten**

Andreas Kaapke/Nina Kleber-Herbel

---

##### **Der Mythos**

Der Versandhandel mit Arzneimitteln ist in Deutschland seit Inkrafttreten des GMG im Jahr 2004 ausdrücklich erlaubt – allerdings ausschließlich Apotheken. Die Versandhandel treibenden Apotheken müssen dabei alle Voraussetzungen einer stationären Offizin-Apotheke ohne Versandhandel erfüllen. In diesem Zusammenhang muss bei der jeweils zuständigen Behörde die Erlaubnis auf Zulassung eingeholt werden. Diese Zulassung wird in der Regel erteilt, wenn der Versandhandel im Hinblick auf die Räume der Apotheke keine Einschränkung des Apothekenbetriebs vermuten lässt. Zudem unterliegen die am Versandhandel mit Arzneimitteln teilnehmenden Apotheken allen in Deutschland geltenden gesetzlichen Einschränkungen hinsichtlich Sozialgesetzgebung, Apothekengesetz und Heilmittelwerbegesetz.

Vor diesem Hintergrund ist es nicht verwunderlich, dass in der breiten Öffentlichkeit die Meinung besteht, dass die Versandapotheken die gleichen Leistungen in der gleichen Qualität wie die Apotheke vor Ort erbringen und unter den gleichen Bedingungen arbeiten, d. h. die gleichen Pflichten erfüllen.

##### **Die Wahrheit**

Allerdings ist dies nur eingeschränkt der Fall. Denn neben in Deutschland ansässigen Apotheken, die die Versanderlaubnis besitzen, können sich auch im Ausland befindliche Arzneimittel-distributoren am Versand von Arzneimitteln beteiligen. Insbesondere den konzerngesteuerten, im Wesentlichen durch Investoreninteressen getriebenen und somit profitorientierten ausländischen Versandhändlern ist es möglich, sich die attraktiven Rosinen aus dem deutschen Gesundheitssystem zu picken. Anders als die inhabergeführten Apotheken vor Ort sind sie nicht zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen flächendeckenden Arzneimittelversorgung verpflichtet – und beteiligen sich entsprechend nicht

an wichtigen und kostenintensiven Gemeinwohlaufgaben in der Arzneimittelversorgung.<sup>178</sup>

Sehr deutlich tritt dies bspw. bei der Leistung des **Nacht- und Notdienstes** zutage. Zu einer ordnungsgemäßen Arzneimittelversorgung der Bevölkerung gehört auch der vierundzwanzigstündige Bereitschaftsdienst. Da Arzneimittel auch außerhalb der normalen Ladenöffnungszeiten dringend benötigt werden können, hat der Gesetzgeber festgelegt, dass die Präsenzapotheken grundsätzlich zur **ständigen Dienstbereitschaft** verpflichtet sind. Eine vierundzwanzigstündige Dienstbereitschaft aller Apotheken einer Region ist (von Ausnahmen wie z. B. den Nordseeinseln abgesehen) aus Versorgungs- und kaufmännischen Gründen aber nicht notwendig. Deshalb ist aufgrund gesetzlicher Vorgaben jeweils ein Teil der Apotheken einer Gemeinde bzw. eines Gebiets in einem rotierenden Turnus zu festgelegten Zeiten – etwa während der allgemeinen Ladenschlusszeiten – abwechselnd von der Dienstbereitschaft befreit. Die in dieser Zeit dienstbereiten Apotheken leisten den sog. **Nacht- und Notdienst** und stellen damit die „Rund-um-die-Uhr-Versorgung“ der Bevölkerung sicher. Geregelt wird die Dienstbereitschaft durch die zuständige Apothekerkammer des jeweiligen Bundeslandes. Der Nacht- und Notdienst stellt demnach eine **Gemeinwohlverpflichtung ausschließlich (!) der Präsenzapotheken** – und nicht der Versandapotheken – dar. Damit kann dieser Dienst im Notfall von allen Bürgern, (auch) unabhängig von der Zugehörigkeit zu einer Krankenkasse, in Anspruch genommen werden. Nach Angaben der ABDA leisten jede Nacht bundesweit etwa 1.300 Apotheken Notdienst. Pro Nacht- und Notdienst werden etwa 20.000 Menschen versorgt.<sup>179</sup>

Der Arzneimittelversandhandel stellt zudem keine Versorgung mit dem gesamten **Sortiment** an Arzneimitteln sicher. Nach den Empfehlungen des Bundesministeriums für Gesundheit und Soziale Sicherung zum Versandhandel und elektronischen Handel mit Arzneimitteln vom 18. März 2004 werden bestimmte Arzneimittel(-gruppen) für die Abgabe im Versandhandel als nicht geeignet angesehen.<sup>180 181</sup> Dazu gehören: BtM, T-Rezepte, rezeptpflichtige Tierarzneimittel und die „Pille danach“.<sup>182</sup> Die Versorgung mit Arzneimitteln dieser Art kann (oder sollte) daher nur durch die Apotheke vor Ort erfolgen.

Auch unterliegen ausländische Versandapotheken naturgemäß in geringerem Maße dem sog. **Kontrahierungszwang**, den die Apothekenbetriebsordnung (ApBetrO) für die Abgabe verschriebener Arzneimittel definiert. Demnach sind „Verschreibungen [...] in

178 Apothekerkammer Nordrhein: Kampagne „Schluss mit der Rosinen-Pickerei“, 2017, online unter: [https://www.aknr.de/download/news/news\\_rosinenpickerei\\_flyer.pdf?sid=bpoig1m-24glqooc3n32492cmg5](https://www.aknr.de/download/news/news_rosinenpickerei_flyer.pdf?sid=bpoig1m-24glqooc3n32492cmg5), Zugriff: 01.04.19.

179 ABDA: Die Apotheke – Zahlen, Daten, Fakten 2020, S. 6

180 Dazu gehören: Flüssige Zubereitungen von Zytostatika, radioaktive Arzneimittel, Betäubungsmittel im Sinne der Anlage III BtMG (verkehrs- und verschreibungsfähige BtM), Arzneimittel mit sehr kurzer Haltbarkeit (abhängig von der Dauer des Transportes)

181 Apothekerkammer Nordrhein: Kampagne „Schluss mit der Rosinen-Pickerei“, 2017, online unter: [https://www.aknr.de/download/news/news\\_rosinenpickerei\\_flyer.pdf?sid=bpoig1m-24glqooc3n32492cmg5](https://www.aknr.de/download/news/news_rosinenpickerei_flyer.pdf?sid=bpoig1m-24glqooc3n32492cmg5), Zugriff: 01.04.19.

182 Deutsche Apothekerzeitung Online: Versandhandel – Welche Rezepturen stellt DocMorris her, Artikel vom 26.09.2017, online unter: <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2017/09/25/so-erklaert-docmorris-die-ausnahmen-bei-der-rezepturherstellung>, Zugriff: 01.04.19.

einer der Verschreibung angemessenen Zeit auszuführen.<sup>183</sup> Damit einher geht die Verpflichtung der Apotheken, „die Arzneimittel und apothekenpflichtigen Medizinprodukte, die zur Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Arzneimittelversorgung der Bevölkerung notwendig sind, in einer Menge vorrätig zu halten, die mindestens dem durchschnittlichen Bedarf für eine Woche entspricht“ sowie weitere (vorgegebene) Arzneimittel vorzuhalten oder kurzfristig zu beschaffen.<sup>184</sup> Inwieweit diese Regelung von den ausländischen Versandapotheken berücksichtigt wird und inwiefern Lieferverzögerungen durch die Übergehung dieser Regelung begründet sind, ist kaum nachvollziehbar.<sup>185</sup>

Der Apotheker **haftet** persönlich für etwaige Fehler, insbesondere im Bereich der Beratung. Da deutsche Apotheken nicht als Kapitalgesellschaften geführt werden dürfen, beschränkt sich die Haftung des Inhabers nicht nur auf das eingezahlte Gesellschaftsvermögen, sondern auch auf das **Privatvermögen** des Inhabers. Der Hintergrund liegt auf der Hand: Eine Fehlberatung beim Jeanskauf mag ärgerlich sein, aber eine falsche Empfehlung bezüglich eines Medikaments kann ernsthafte Nebenwirkungen und gesundheitliche Risiken bergen. Dies ist bei den ausländischen konzerngesteuerten Versandapotheken so nicht gegeben. Dabei gehören insbesondere die ausländischen Anbieter zu den dominanten Playern im deutschen Arzneimittelversandhandel. Gemessen am Umsatz führen DocMorris (Zur Rose Gruppe), die Shop Apotheke und die Europa Apotheke das Ranking (deutlich) an (● Abb. 3.1).<sup>186</sup>

Zudem ist es für den Apotheker verpflichtend, ein **Labor** zu führen, in dem er Rezepturen (individuell auf ärztliche Verschreibung erstellte Arzneimittel) und ggf. Defekturen (Rezepturen in Chargengröße) anfertigen kann. Rezepturen sind häufig im Indikationsbereich Dermatologie anzutreffen, wenn Salben in einer bestimmten Mixtur erstellt werden. Vor-Ort-Apotheken in Deutschland sind aufgrund des Kontrahierungszwanges<sup>187</sup> verpflichtet, Rezepturen herzustellen – und zwar in angemessener Zeit. Ob sich diese Tätigkeit wirtschaftlich lohnt oder ob das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt, spielt keine Rolle. Der Patient muss versorgt werden. Auch (ausländische) Versandapotheken geben zwar offiziell an, Rezepturen zu fertigen. Allerdings zeigen Testkäufe immer wieder, dass Rezepturaufträge abgelehnt werden. Als Erklärung wird bspw. angeführt, dass es in „die-

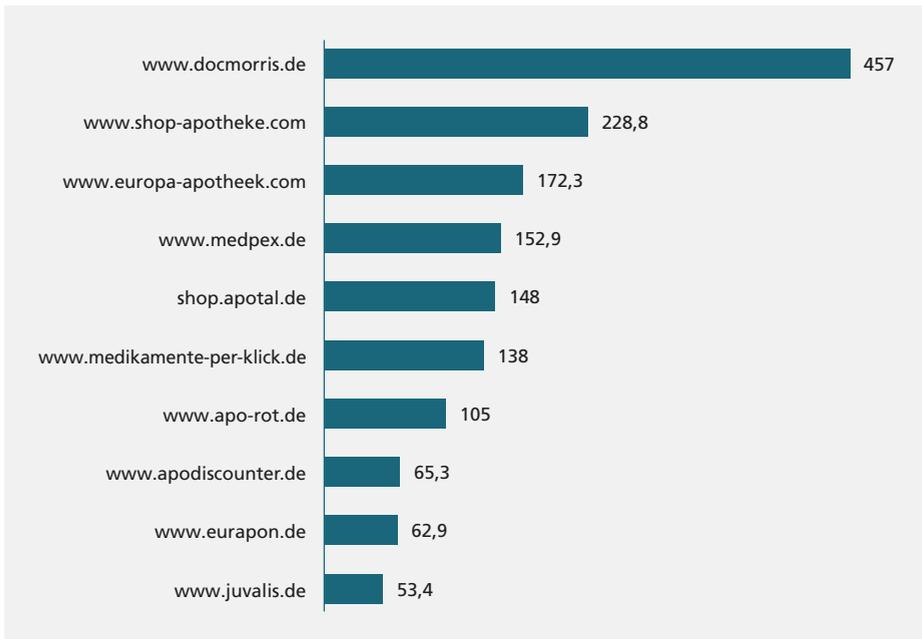
183 § 17 Abs. 4 ApBetrO

184 § 15 Abs. 1 sowie § 15 Abs. 2 ApBetrO.

185 Gemäß Entwurf zum „Gesetz zur Stärkung der Vor-Ort-Apotheken“ wird § 73 Abs. 1 Satz 3 AMG gestrichen. Dahinter steckt die sogenannte Länderliste. Hier sind bislang die EU-Staaten aufgeführt, aus denen der Arzneimittelversand nach Deutschland zulässig ist – und unter welchen Bedingungen. Für die Niederlande ist der Versand demnach bislang nur erlaubt, soweit die fragliche Versandapotheke auch eine Präsenzapotheke unterhält – ob DocMorris diese Voraussetzung erfüllt, wurde und wird immer wieder angezweifelt. Künftig könnte es aber egal sein, ob die Niederländer nur ein großes Arzneimittellager oder tatsächlich eine Präsenzapotheke unterhalten. Denn das BMG hält die Länderliste angesichts des 2015 eingeführten einheitlichen europäischen Versandhandelslogos für obsolet. (Aus: Deutsche Apotheker Zeitung Online: Apotheken-Stärkungsgesetz – 205 Millionen Euro mehr für Apotheken, Artikel vom 08.04.2019, online unter: <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2019/04/08/205-millionen-euro-mehr-fuer-apotheken/chapter:3>, Zugriff: 09.04.19.

186 Statista, Veröffentlichungsdatum: 06.12.2019, online unter: [de.statista.com/statistik/daten/studie/313328/umfrage/fuehrende-versandapotheken-nach-umsatz-in-deutschland](https://de.statista.com/statistik/daten/studie/313328/umfrage/fuehrende-versandapotheken-nach-umsatz-in-deutschland), Zugriff: 29.06.20.

187 Gemäß Apothekenbetriebsordnung (ApBetrO) unterliegen Apotheken bei der Abgabe verschriebener Arzneimittel einem zivilrechtlichen Kontrahierungszwang: „Verschreibungen von Personen, die zur Ausübung der Heilkunde, Zahnheilkunde oder Tierheilkunde berechtigt sind, sind in einer der Verschreibung angemessenen Zeit auszuführen.“ (§ 17 Abs. 4 ApBetrO)



○ **Abb. 3.1** Umsatz der größten Online-Shops im Segment Medikamente und Gesundheitsartikel in Deutschland im Jahr 2018 (in Millionen Euro)<sup>188</sup>

sem speziellen Fall“ nicht möglich sei, den Patienten so schnell mit seinen Medikamenten zu versorgen, wie es den eigenen Qualitätsstandards entspricht.<sup>189</sup> Der dem Patienten entstandene Zeitverlust durch Hin- und Rücksendung des Rezepts sei hier nur am Rande erwähnt.

Aktuell zeigt sich das (wettbewerbliche) Ungleichgewicht zwischen stationären und ausländischen Versandapotheken besonders deutlich in der Tatsache, dass ausländische Versandapotheken – im Gegensatz zu den deutschen Apotheken vor Ort – Rabatte auch auf verschreibungspflichtige Arzneimittel geben dürfen. Dies hat der Europäische Gerichtshof in einem Urteil vom Oktober 2016 so entschieden. Deutsche Apotheken unterliegen der Arzneimittelpreisverordnung (AMPreisV), mit der die sogenannte Gleichpreisigkeit sichergestellt wird, d. h., ein bestimmtes verschreibungspflichtiges Arzneimittel hat von Flensburg bis Passau denselben Preis. Diese Preisverordnung stellt insbesondere sicher, dass ein Patient, der ein dringend notwendiges Medikament unverzüglich benötigt, nicht übervorteilt wird. Der Gesetzgeber entzieht den Apotheker somit ganz bewusst einem Preiswettbewerb, der die Ware bagatellisieren würde, und bekräftigt vielmehr einen Qualitätswettbewerb – im Übrigen auch, um die Apotheke von anderen Betriebsformen des Handels signifikant abzugrenzen. Die Tatsache, dass ausländische

188 EHI Retail Institute/Statista: „E-Commerce-Markt Deutschland 2018“: Auflistung der 1.000 größten deutschen Online-Shops für physische Güter (Schwerpunkt B2C) anhand der erwirtschafteten Online-Umsätze im Jahr 2017, online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/313328/umfrage/fuehrende-versandapotheken-nach-umsatz-in-deutschland>; Zugriff: 29.06.2020.

189 Deutsche Apotheker Zeitung Online: Versandhandel – Welche Rezepturen stellt DocMorris her, Artikel vom 26.09.2017, online unter: <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2017/09/25/so-erklaert-docmorris-die-ausnahmen-bei-der-rezepturerstellung>, Zugriff: 01.04.19.

Versandapotheken Rabatte auch auf verschreibungspflichtige Medikamente gewähren dürfen, stellt somit nicht nur eine vehemente Wettbewerbsverzerrung zugunsten der Versender dar. Überdies wird ein Preiswettbewerb in einem Segment initiiert, in dem dieser zuvor aus gesundheitspolitisch sinnvollen Gründen ausgeschlossen wurde.

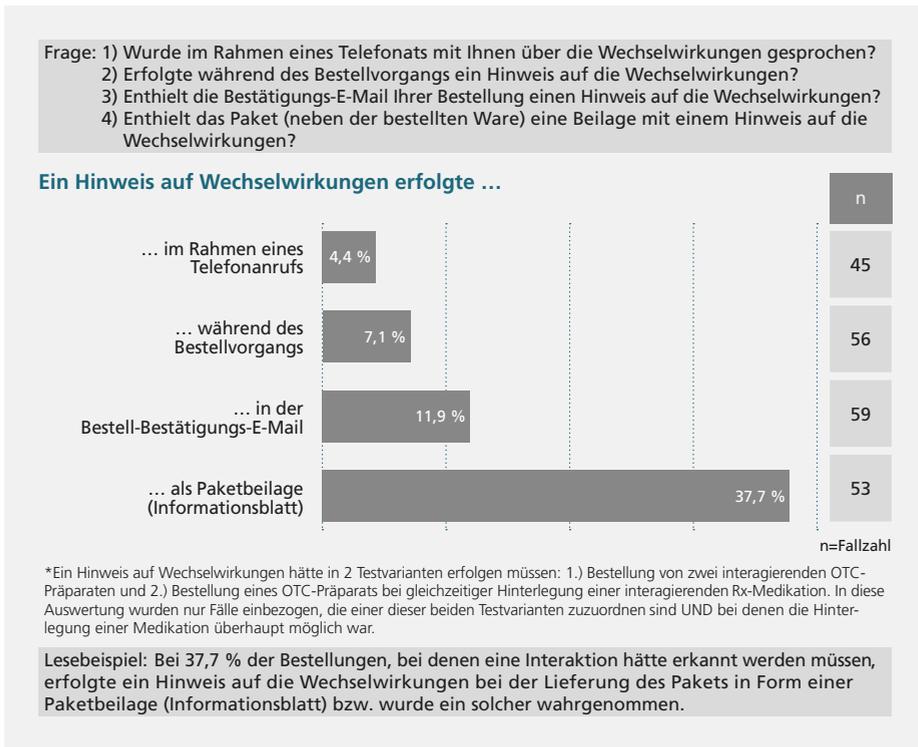
Zuletzt bestehen zwischen den stationären und Versandapotheken signifikante Unterschiede in der **Qualität der Beratung**. Dabei steht wohl an sich außer Frage, dass ein Telefonat oder die Beantwortung von Fragen per E-Mail die persönliche Beratung vor Ort nicht in jedem Fall und nur bedingt ersetzen kann. Unter Umständen kann die Beratung via Hotline qualitativ genauso gut sein wie die Beratung in einer Apotheke, aber durch den Wegfall des persönlichen Hintergrunds wirkt das Gespräch letztlich dennoch anonym und unpersönlich. Gerade aus dem persönlichen Kontakt zwischen Apothekenmitarbeiter und Kunden und der damit einhergehenden Inaugenscheinnahme des Zustands des Patienten lassen sich seitens der Apotheke Fragen ableiten, die sich in einem Telefonat nur per Zufall ergeben würden.

Erschwerend kommt hinzu, dass durch die Versandapotheken eine Beratung nur sehr eingeschränkt und nur in Ausnahmefällen aktiv erfolgt. Dabei unterliegen Versandapotheken (ebenso wie stationäre Apotheken) einer Beratungspflicht gemäß § 20 Apothekenbetriebsordnung. Danach hat der Apothekenleiter sicherzustellen, dass Patienten hinreichend über Arzneimittel informiert und beraten werden. Dies kann nur auf der Basis patientenindividueller Informationen geschehen. Die Beratung muss die notwendigen Informationen über die sachgerechte Anwendung des Arzneimittels umfassen. Soweit erforderlich, muss außerdem über eventuelle Nebenwirkungen oder Wechselwirkungen, die sich aus den Angaben des Patienten ergeben, aufgeklärt werden. Der Patient soll aktiv in das Gespräch eingebunden werden, sodass der Apotheker auf seine individuellen Bedürfnisse eingehen kann. Patientenindividuelle Informationen über vorliegende Erkrankungen, die sonstige Medikation, Information über Schwangerschaft/Stillzeit sowie die Information, ob das Präparat ggf. für einen Dritten bestimmt ist, sind hierbei zentrale Aspekte, die abgeklärt werden sollten. Basierend auf diesen Informationen und/oder weiteren Faktoren (z. B. Nichtlesbarkeit des Rezeptes) kann eine Apotheke zudem die Abgabe eines Arzneimittels ggf. aufgrund pharmazeutischer Bedenken verweigern.

Im Rahmen einer im Jahr 2018 veröffentlichten Studie von Prof. Kaapke Projekte im Auftrag der pharmazeutischen Großhandlung NOWEDA Apothekergenossenschaft eG wurden anhand von rund 400 Testbestellungen bei insgesamt neun Versandapotheken unter anderem Aspekte rund um das Beratungsangebot untersucht. Rund 80 Prozent der Testkunden wurden im Rahmen der Bestellung nicht aufgefordert, freiwillig weitere Angaben zu ihrer Person und/oder ihrer sonstigen Medikation zu machen bzw. haben dies nicht wahrgenommen. Einen Anruf durch die Versandapotheke nahmen nur drei Prozent der Testkunden wahr bzw. entgegen. Schließlich erfolgte nur bei rund 60 Prozent der Bestellungen, bei denen eine Arzneimittel-Interaktion hätte erkannt werden müssen, tatsächlich ein Hinweis auf die Wechselwirkungen bzw. wurde ein solcher Hinweis wahrgenommen – mehrheitlich erst bei der Lieferung des Pakets in Form eines beiliegenden Informationsblatts.<sup>190</sup>

Die fachliche Beratung war auch der größte Kritikpunkt der Stiftung Warentest, die im April 2018 18 Online-Apotheken testete. Laut Stiftung Warentest informierten viele Ver-

190 Prof. Kaapke Projekte: Überprüfung der Leistungsfähigkeit des Arzneimittel-Versandhandels – Eine Studie im Auftrag der NOWEDA Apothekergenossenschaft eG, Ludwigsburg 2018.



• **Abb. 3.2** Ergebnis einer Testkaufstudie bei Versandapotheken bzgl. Vorkommen und Art eines Hinweises auf Wechselwirkungen bei Bestellungen, bei denen ein solcher Hinweis hätte erfolgen müssen<sup>191</sup>

sender nicht ausreichend über die möglichen Wechselwirkungen bei den bestellten Medikamenten und setzten sich nicht damit auseinander, ob die von den Kunden gewünschten rezeptfreien Mittel überhaupt für die Patienten geeignet seien.<sup>192</sup> Vergleichbare Ergebnisse lieferte im November 2018 ein „Hotlinetest“ des zum Burda-Verlag gehörenden Computermagazins Chip in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut Statista. Hotlines von insgesamt zwölf Branchen wurden getestet – neben Arzneimittelversendern unter anderem Online-Optiker, Direktbanken, Mobilfunkanbieter und Reiseportale. Die Telefonberatung der Versandapotheken kommentierte das Magazin so: „Verdächtig häufig“ sei es zu Hinweisen auf „uninformierte oder uninteressierte“ Berater gekommen. Es sei „eher ungewöhnlich“, dass die Hälfte der Kandidaten einer Kategorie nur ein „befrie-

191 Prof. Kaapke Projekte: Überprüfung der Leistungsfähigkeit des Arzneimittel-Versandhandels – Eine Studie im Auftrag der NOWEDA Apothekergenossenschaft eG, Ludwigsburg 2018, S. 29.

192 Chip online: Gefährliche Arznei aus dem Netz: Online-Apotheken fallen im Test gnadenlos durch, Artikel vom 09.04.2018, online unter: [https://www.chip.de/news/Online-Apotheken-im-Test-Die-Testieger-der-Stiftung-Warentest\\_125973033.html](https://www.chip.de/news/Online-Apotheken-im-Test-Die-Testieger-der-Stiftung-Warentest_125973033.html), Zugriff: 05.04.19.

digend“ erreiche. Schließlich komme es in anderen Branchen gerade in diesem Bereich ausschließlich zu guten und sehr guten Bewertungen.<sup>193 194</sup>

Gerade im Falle von Apotheken ist die Beratungsqualität essenziell. Denn ärgerlich ist eine Fehlberatung natürlich auch in anderen Branchen, bspw. im Falle eines Elektroprodukts. Eine Fehlberatung bzgl. eines Medikaments aber kann ernsthafte gesundheitliche Risiken zur Folge haben.

Die Gesundheitsökonominnen Professorin Uwe May und Cosima Bauer führten bereits zum wiederholten Male, zuletzt im Jahr 2017, eine Untersuchung durch, in der die apothekengestützte Selbstbehandlung, insbesondere mit rezeptfreien, apothekenpflichtigen Arzneimitteln im Kontext des deutschen Gesundheitssystems sozio- und gesundheitsökonomisch analysiert und bewertet wurde. Laut May fördern und induzieren Apotheken Selbstmedikation, indem sie einen niederschweligen Zugang zu OTC-Arzneimitteln darstellen. Sie erhöhen damit die Bereitschaft der Patienten, sich bei Befindlichkeitsstörungen selbst zu behandeln. Durch die Beratung optimieren sie den therapeutischen Nutzen der Selbstbehandlung, sie machen den Behandlungserfolg wahrscheinlicher und helfen Risiken und Nebenwirkungen zu vermeiden. Damit erhöhen sie die Effizienz und die Wirtschaftlichkeit der Therapie. Die daraus resultierende „Entlastung des Gesundheitssystems sowie die sozio- und gesundheitsökonomische Wertschöpfung der Apotheken durch die Abwicklung von fast 400 Millionen solcher Fälle pro Jahr“ sei hier nur am Rande erwähnt. „Ohne diesen Beitrag würde das deutsche Gesundheitssystem unter der Last der Fallzahlen kollabieren.“<sup>195</sup>

Aktuell zeigt sich angesichts der Corona-Krise die besondere Bedeutung der Apotheken vor Ort. Insbesondere zu Beginn der Krise waren viele Patienten verunsichert, bspw. weil sie fürchteten, aufgrund von Lieferengpässen bestimmte Arzneimittel nicht mehr zu bekommen oder weil Desinfektionsmittel und Schutzmasken nicht oder nur schwer verfügbar waren. In einem im Internet übertragenen Live-Gespräch im Mai 2020 bedankte sich Bundesgesundheitsminister Jens Spahn ausdrücklich für die Leistungen der Vor-Ort-Apotheken während der Corona-Pandemie. Spahn betonte: „Die Corona-Krise hat verdeutlicht, wie dringend wir die flächendeckende Versorgung durch die Apotheken vor Ort brauchen.“ Mit einer Corona-Eilverordnung wurden den Apotheken seit 22. April 2020 weitreichende Austauschmöglichkeiten eingeräumt, wenn ein verordnetes Arzneimittel nicht vorrätig oder lieferbar ist. Auch dürfen Apotheken angesichts knapper Verfügbarkeit mittlerweile selbst Desinfektionsmittel herstellen.<sup>196</sup>

193 Deutsche Apotheker Zeitung Online: „Uninformierte oder uninteressierte“ Beratung – Schlechte Testergebnisse für Hotlines der EU-Versender, Artikel vom 21.11.2018, online unter: <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2018/11/21/schlechte-testergebnisse-fuer-hotlines-der-eu-versender/chapter:1>, Zugriff: 05.04.19.

194 Apotheke Adhoc: Hotline-Test – Chip: Shop-Apotheke ist Service-Schlusslicht, Artikel vom 21.11.2018, online unter: <https://www.apotheke-adhoc.de/nachrichten/detail/markt/chip-shop-apotheke-ist-service-schlusslicht-hotline-test>, Zugriff: 05.04.19.

195 Deutsche Apotheker Zeitung Online: Pharmazeutisch effektiv, ökonomisch effizient – Gesundheitsökonomische Effekte der Selbstbehandlung mithilfe der Apotheke, Ausgabe 07/2017, online unter: <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/daz-az/2017/daz-7-2017/pharmazeutisch-effektiv-oekonomisch-effizient>, Zugriff: 01.04.19.

196 Website der Apotheken Umschau, Artikel vom 08.05.2020: Leistungen in der Corona-Pandemie: Danke Apotheke, online unter: <https://www.apotheken-umschau.de/Coronavirus/Leistungen-in-der-Corona-Pandemie-Danke-Apotheke-558645.html>, Zugriff: 30.06.20.

Abschließend soll angemerkt werden, dass die deutschen Apotheken vor Ort im Gegensatz zu den ausländischen Versendern **Arbeitsplätze** in der Bundesrepublik sichern und **Gewerbesteuer** zahlen.

Der Versandhandel erbringt somit keinesfalls die gleichen Leistungen wie die Apotheken vor Ort und erfüllt nicht die gleichen Pflichten. Er kann in der Versorgung der Menschen mit Arzneimitteln bestenfalls eine ergänzende Funktion übernehmen, aber er stellt keinesfalls eine gleichwertige Alternative zu den Apotheken vor Ort dar. Das Wahlprogramm der SPD Thüringen zur Landtagswahl 2019 fasste die Mehrleistung der stationären Apotheken sehr treffend so zusammen:

„Die Apotheken vor Ort als Schnittstelle zwischen Patient und Arzt versorgen die Bevölkerung dezentral mit Arzneimitteln und medizinischen Produkten. Sie bieten Leistungen wie persönliche Information und Beratung zu Arzneimitteln, Herstellung von Rezeptur-Arzneimitteln, Nacht- und Notdienste, eine Sicherstellung der Versorgung im Katastrophenfall, einen niederschweligen Zugang zu medizinischer Versorgung sowie wohnortnahe Arbeitsplätze. Damit sind sie als Infrastruktur im ländlichen Raum unverzichtbar [...]“<sup>197</sup>

## Mythos 8: Der Versandhandel ist ein sicherer Vertriebsweg

Andreas Kaapke/Nina Kleber-Herbel

### Der Mythos

Der Kauf eines Arzneimittels über das Internet ist genauso sicher wie der Kauf des identischen Arzneimittels in einer stationären Apotheke. So ist die Meinung vieler Verbraucher, nicht zuletzt deshalb, weil sie die Erfahrung eines sicheren und reibungslosen Einkaufs in anderen Warengruppen machen. Das Internet hat sich in der Wahrnehmung der Käufer als Vertriebskanal bewährt.

Kaum etwas, das es nicht in einem Online-Shop zu finden gibt. Kundenbewertungen, die die Qualität von Anbietern und Produkten be- oder widerlegen. Und natürlich besteht stets die Option der Retoure, wenn etwas nicht gefällt oder nicht den Erwartungen entspricht – oftmals noch mehrere Wochen nach dem Erhalt der Ware. All diese Aspekte stärken den Eindruck des unkomplizierten und risikofreien Einkaufs im Web. Ein Stück weit profitieren die Versandapotheken möglicherweise auch von dem hohen Vertrauen, das – wie Studien immer wieder belegen – Konsumenten Apothekern an sich entgegen-

<sup>197</sup> Wahlprogramm der SPD Thüringen zur Landtagswahl 2019, online unter: [www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2019/03/26/spd-thueringen-nimmt-gleichpreisigkeit-ins-wahlprogramm-auf?utm\\_campaign=kurzNach6&utm\\_source=20190326&utm\\_medium=newsletter&utm\\_keyword=article](http://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2019/03/26/spd-thueringen-nimmt-gleichpreisigkeit-ins-wahlprogramm-auf?utm_campaign=kurzNach6&utm_source=20190326&utm_medium=newsletter&utm_keyword=article), Zugriff am 29.03.19.