

## ALPhA - Auswirkungen der Liberalisierung des Internethandels in Europa auf den Phänomenbereich der Arzneimittelkriminalität: Kognitiver Pretest

Otto, Wanda; Disch, Katharina; Gebhardt, Stefanie; Beitz, Clara; Neuert, Cornelia; Menold, Natalja

Veröffentlichungsversion / Published Version

Arbeitspapier / working paper

**Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:**

GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Otto, W., Disch, K., Gebhardt, S., Beitz, C., Neuert, C., & Menold, N. (2015). *ALPhA - Auswirkungen der Liberalisierung des Internethandels in Europa auf den Phänomenbereich der Arzneimittelkriminalität: Kognitiver Pretest*. (GESIS-Projektbericht, 2015/10). Mannheim: GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.17173/pretest14>

### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY Lizenz (Namensnennung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>

### Terms of use:

This document is made available under a CC BY Licence (Attribution). For more information see:  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

## ALPhA – Auswirkungen der Liberalisierung des Internethandels in Europa auf den Phänomenbereich der Arzneimittelkriminalität

Kognitiver Pretest  
Oktober-Dezember 2015

*Wanda Otto, Katharina Disch, Stefanie Gebhardt,  
Clara Beitz, Cornelia Neuert & Natalja Menold*



GESIS-Projektbericht 2015|10

## **ALPhA – Auswirkungen der Liberalisierung des Internethandels in Europa auf den Phänomenbereich der Arzneimittelkriminalität**

Kognitiver Pretest  
Oktober-Dezember 2015

*Wanda Otto, Katharina Disch, Stefanie Gebhardt,  
Clara Beitz, Cornelia Neuert & Natalja Menold*

## GESIS-Projektberichte

GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften  
Survey Design and Methodology  
Postfach 12 21 55  
68072 Mannheim

Telefon: (0621) 1246 - 225 /- 228  
Telefax: (0621) 1246 - 100  
E-Mail: [cornelia.neuert@gesis.org](mailto:cornelia.neuert@gesis.org) / [wanda.otto@gesis.org](mailto:wanda.otto@gesis.org)

DOI: 10.17173/pretest14

### *Zitierweise*

Otto, W.; Disch, K.; Gebhardt, S.; Beitz, C.; Neuert, C. et. al. (2015): ALPhA – Auswirkungen der Liberalisierung des Internethandels in Europa auf den Phänomenbereich der Arzneimittelkriminalität. Kognitiver Pretest. *GESIS Projektbericht*. Version: 1.0. GESIS – Pretestlabor. Text. <http://doi.org/10.17173/pretest14>

# Inhalt

---

	Seite
1 Vorbemerkung und Ziel des Pretests .....	5
2 Stichprobe .....	6
3 Durchführung der Interviews/Methode im Pretest.....	8
4 Ergebnisse zu den einzelnen Fragen .....	9
1. Haben Sie schon einmal Arzneimittel/Medikamente via Internet bestellt? .....	9
2. Welche Arzneimittel/Medikamente haben Sie schon einmal über das Internet bestellt? .....	12
3. Wie oft haben Sie solche Medikamente über das Internet im Jahre 2015 bestellt? .....	16
4. Wo haben Sie diese Medikamente im Jahre 2015 über das Internet bestellt?.....	21
5. Haben Sie die Seriosität des Internetanbieters überprüft?.....	23
6. Wissen Sie, in welchem Land Sie die Medikamente bestellt haben? .....	27
7. Worum handelte es sich bei den im Jahre 2015 bestellten Medikamenten?.....	29
8. Mussten Sie für den Bezug eines in Deutschland rezeptpflichtigen Medikaments Ihr Rezept an den Anbieter übersenden? .....	31
9. Haben Sie den Eindruck, dass Sie bei den im Jahre 2015 bestellten Medikamenten Originalware erhalten haben? .....	33
10. Warum haben Sie Ihre Bestellungen über das Internet aufgegeben?.....	36
11. Welche Arzneimittel/ Medikamente haben Sie schon einmal in der Apotheke gekauft? .....	38
12. Wie oft haben Sie solche Medikamente in der Apotheke im Jahre 2015 gekauft? .....	40
13. Kennen Sie das sogenannte „Darknet“? .....	43
14. Haben Sie schon einmal Medikamente aus dem Auslandsurlaub mitgebracht? .....	46
5 Anhang .....	49
Übersicht der offenen Nennungen der Präparate und Anzahl (Frage 3):.....	49
Übersicht der offenen Nennungen der Präparate und Anzahl (Frage 12).....	52



---

## 1 Vorbemerkung und Ziel des Pretests

---

Das Projekt „ALPhA“, das im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung durchgeführt wird, ist ein Kooperationsprojekt zwischen der Universität Osnabrück und der Hochschule der Sächsischen Polizei (FH). Es beschäftigt sich mit der Frage, welche effektiven Instrumente zur Bekämpfung von internetgestützter Arzneimittelkriminalität, z.B. Anbietung von gefälschten oder verfälschten Medikamenten, erarbeitet werden können. Dabei sollen auch bisher nicht erkannte Fälle von solchen Angeboten oder Verkäufern mittels Befragung von Ärzten, Apothekern und speziell von Verbraucherinnen und Verbrauchern erhoben werden. Als empirische Grundlage zur Beantwortung der Frage, wie hoch das Dunkelfeld des internetgestützten Verkaufs von problematischen Angeboten ist, soll mittels einer schriftlichen Befragung von ca. 15.000 zufällig ausgewählten Personen im Bundesland Hessen erhoben werden. Diese Untersuchung soll zu Beginn des Jahres 2016 durchgeführt werden.

Zur Vorbereitung dieser Befragung sollen ausgewählte Teile des Fragebogens unter methodischen und fragebogentechnischen Aspekten einem kognitiven Pretest unterzogen, aufgrund der Testergebnisse überarbeitet und – wo möglich – verbessert werden.



## 2 Stichprobe

---

Anzahl der kognitiven

Interviews: 20

Auswahl der Zielpersonen: Quotenauswahl

Die Auswahl der Testpersonen erfolgte in Absprache mit dem Auftraggeber nach den folgenden Kriterien:

Alter (16 bis 73 Jahre); Geschlecht (etwa gleich viele Männer und Frauen), Online-Bestellung von Medikamenten/ Arzneimitteln (ja: 15, nein: 5)

Quotenplan:

Geschlecht	Alter	Ohne Abitur	Mit Abitur	Summe
Weiblich	16-45	2	4	6
Weiblich	46+	2	3	5
Männlich	16-45	2	2	4
Männlich	46+	2	3	5
GESAMT		8	12	20

Zentrale Merkmale der Testpersonen

Testpersonen-Nr.	Geschlecht	Geburtsjahr	Schulabschluss*	Online Medikamente bestellt
01	W	1995	C	Nein
02	W	1989	C	Ja
03	W	1982	G	Ja
04	W	1992	G	Ja
05	W	1956	C	Ja
06	W	1957	G	Ja
07	W	1956	G	Ja
08	W	1965	G	Nein
09	M	1977	C	Ja
10	M	1980	C	Ja
11	M	1991	G	Ja
12	M	1997	G	Ja
13	M	1948	B	Ja
14	M	1945	C	Nein
15	M	1952	G	Nein
16	W	1972	G	Ja
17	W	1989	F	Nein
18	W	1961	C	Ja
19	M	1963	G	Ja
20	M	1954	G	Ja

- \* Codes:
- A - Von der Schule abgegangen ohne Hauptschulabschluss (Volksschulabschluss)
  - B - Hauptschulabschluss (Volksschulabschluss)
  - C - Realschulabschluss (Mittlere Reife)
  - D - Polytechnische Oberschule der DDR mit Abschluss der 8. oder 9. Klasse
  - E - Polytechnische Oberschule der DDR mit Abschluss der 10. Klasse
  - F - Fachhochschulreife, Abschluss einer Fachoberschule
  - G - Allgemeine oder fachgebundene Hochschulreife/Abitur (Gymnasium bzw. EOS, auch EOS mit Lehre)

### 3 Durchführung der Interviews/Methode im Pretest

---

<b>Feldzeit:</b>	03. November – 13. November 2015
<b>Anzahl der Testleiter:</b>	5
<b>Im GESIS-Pretestlabor durchgeführte Tests (Videoaufnahme):</b>	20
<b>Extern durchgeführte Tests (Audioaufnahme):</b>	0
<b>Vorgehensweise:</b>	Einsatz eines Evaluationsfragebogens
<b>Eingesetzte kognitive Techniken:</b>	General Probing, Specific Probing, Comprehension Probing, Confidence Rating, Emergent Probing.
<b>Befragungsmodus:</b>	PAPI, Selbstausfüller-Fragebogen
<b>Testpersonenhonorar:</b>	15 Euro

## 4 Ergebnisse zu den einzelnen Fragen

Zu testende Frage:

1. Haben Sie schon einmal Arzneimittel / Medikamente via Internet bestellt?

Ja .....

Nein .....

Falls Sie „**Nein**“ angekreuzt haben, bitte fahren Sie direkt mit der Beantwortung von Frage 14 fort.

### Häufigkeitsverteilung (N=20)

Antwort	TP
Ja	15
Nein	5

### Eingesetzte kognitive Techniken:

General Probing, Specific Probing, Comprehension Probing

### Befund:

#### Eingesetzte kognitive Techniken:

General Probing, Specific Probing, Comprehension Probing

### Befund:

Wie aus der Übersicht hervorgeht, haben 15 von 20 Testpersonen bereits Medikamente im Internet bestellt. Die Frage 1 dient als Filterfrage. Da der Fokus der Studie – für die dieser Pretest durchgeführt wurde – auf den Online-Bestellern von Medikamenten liegt, werden die Fragen 2 bis 10 nur den 15 Testpersonen (TP 02, 03, 04, 05, 06, 07, 09, 10, 11, 12, 13, 16, 18, 19, 20) gestellt, die diese Frage bejahten, die Fragen 11 und 12, die analog zu den Fragen 2 und 3 formuliert sind, werden nur den fünf Testpersonen gestellt (TP 01, 08, 14, 15, 17), die ihre Medikamente in der Apotheke kaufen. Die Fragen 13 und 14 werden dann wieder von allen 20 Testpersonen beantwortet.

Zunächst wurden alle 20 Testpersonen gebeten, die Medikamente zu nennen, an die sie beim Beantworten gedacht haben. Sieben Testpersonen (TP 01, 02, 03, 08, 09, 10, 13) denken an Medikamente des täglichen Gebrauchs bzw. Arzneimittel, die Teil des Haushaltsbestandes sind:

- „Allgemein Medikamente so, oder Salben, Hustensaft.“ (TP 01, nicht online bestellt)
- „An die, die ich hauptsächlich brauche. Die Reiseapotheke halt, Übelkeits- und Kopfschmerz-tabletten.“ (TP 02, online bestellt)
- „Also was ich schon einmal bestellt habe waren Einreibemittel für die Haut, die normalen Dinge die man in der Hausapotheke haben sollte und Schmerzmittel, Durchfallmedikamente. Alles was man im Haus hat oder haben sollte.“ (TP 05, online bestellt)
- „Die, wo ich immer bestelle. Schmerzmittel, oder gegen Grippe. Für den täglichen Gebrauch.“ (TP 13, online bestellt)

Einzelne Testpersonen benennen zudem Produkte, die über die typischen Vorsorgemedikamente der Reiseapotheke hinausgehen:

- „An Diclofenac habe ich gedacht, das waren Salben. Dann ein Enzympräparat und ein Verdauungspräparat.“ (TP 06, online bestellt)
- „Antihistaminika, Cremes.“ (TP 04, online bestellt)

Ferner geht aus den Antworten anderer TPs hervor, dass sowohl verschreibungspflichtige als auch rezeptfreie Medikamente im Internet bestellt werden. Unterdessen einige TPs angeben nur an rezeptfreie Medikamente gedacht zu haben *„Zusammen mit Vater, normale für Krankheiten, Halsschmerzen also ACC, ganz normale Medikamente also ohne Rezept“* (TP 12, online bestellt), geben andere TPs an auch verschreibungspflichtige Medikamente mit der Frage in Verbindung zu bringen: *„Aber ich kaufe auch die, die man vom Arzt verschrieben kriegt. Also Rezept einlösen, mache ich auch.“* (TP 02, online bestellt)

Die Nachfrage, ob auch an Nahrungsergänzungsmittel gedacht wurde, verneinen fast alle Testpersonen. Lediglich TP 06 und TP 17 geben an, Nahrungsergänzungsmittel assoziiert zu haben. Allerdings bemerkt TP 06, dass Nahrungsergänzungsmittel keine Medikamente sind. Ihre gedankliche Verbindung resultiert demnach aus bisher getätigten Bestellungen. TP 17 hingegen ordnet Nahrungsergänzungsmittel tatsächlich als Medikament ein und begründet wie folgt: *„Sind einfach so zur Unterstützung etwa der Immunsysteme, Stoffwechsel. Bekämpfen Keime, Bakterien. Die unterstützen den Körper, haben natürlich auch Nebenwirkungen.“*

Explizit danach gefragt, was die Testpersonen unter dem Begriff „Medikamente“ und im Anschluss daran, was sie unter dem Begriff „Arzneimittel“ verstehen, kann zusammenfassend gesagt werden, dass sie keinen Unterschied zwischen den beiden Begriffen machen und diese synonym verwenden. Unter Medikament bzw. Arzneimittel wird meist ein (Wirk-)Stoff verstanden, der zur Heilung oder Linderung von Beschwerden und Krankheiten eingenommen wird.

- „Für mich eigentlich ein Mittel um irgendwelche Beschwerden zu bekämpfen oder zu lindern.“ (TP 07)
- „Arzneimittel, die gegen Krankheiten und Beschwerden eingesetzt werden können und eine Wirkung erzielen.“ (TP 20)

Darüber hinaus verweisen einige Testpersonen darauf, dass Medikamente sowohl verschreibungspflichtig als auch rezeptfrei zu erhalten sind.

- „Ich verstehe unter Medikamenten Schmerzmittel und gegen Erkältung und was man halt so rezeptfrei kriegen kann und Sachen die man auf Rezept kriegt.“(TP 09)
- „Das was man a) vom Arzt verschrieben bekommt und b) was es frei in der Apotheke gibt, was nicht unter Nahrungsergänzungsmittel fällt.“ (TP 17)

Erweiternd bemerken TP 10 und TP 19, dass Medikamente vom Arzt verordnet werden: „Sind Dinge, die ich vom Arzt verschrieben bekomme für bspw. Bluthochdruck, Blutverdünner. Dann natürlich Schmerzmittel für meine Gelenkerkrankungen.“ (TP 10) Wieder andere Testpersonen definieren Arzneimittel als apothekenpflichtige Präparate bzw. als Produkte, die in der Apotheke erhältlich sind.

- „Alles was apothekenpflichtig ist. Also was die Apotheke verkaufen darf und einen Wirkstoff hat und von der Arzneimittelbehörde zugelassen ist.“ (TP 06)
- „Das sind Sachen, die man nur in der Apotheke bekommt.“ (TP 10)
- „Arzneimittel die man nur in der Apotheke bekommt, die bei Krankheiten helfen sollen.“ (TP 12)

Zusammenfassend kann geschlussfolgert werden, dass Medikamente als Mittel zur Bekämpfung von Krankheiten definiert werden, welche bestimmten Zulassungskriterien unterliegen und teilweise nur auf Rezept erhältlich sind.

**Empfehlung:**

Frage: Belassen.

Antwortoptionen: Belassen.

Zu testende Frage:

2. Welche Arzneimittel/Medikamente (ohne homöopathische Produkte wie z.B. Ginseng) haben Sie schon einmal über das Internet bestellt?  
*Mehrfachantworten möglich*

Häufigkeitsverteilung (N=15, Mehrfachnennungen möglich)

Antwort 2	TP
Anti-Aging-Produkte	-
Antidepressiva	-
Desinfektionsmittel und Wundversorgung	7
Diät- oder Schlankheitsmittel	1
Haarwuchsmittel	-
Infektions- bzw. Gripeschutzmittel	6
Medikamente gegen Diabetes	-
Medikamente gegen Stoffwechselerkrankungen	2
Medikamente gegen Allergien	6
Medikamente gegen Gicht oder Rheuma	3
Medikamente gegen Krebserkrankungen	-
Mittel zur Konzentrationsförderung (wie Ritalin etc.)	1
Mittel zur Behandlung von HIV	-
Mittel für Hals-, Nasen- oder Ohrenbeschwerden	10
Muskelaufbaupräparate	1
Nahrungsergänzungsmittel	4
Potenzmittel	-
Schmerzmittel	13
Schwangerschaftsverhütungsmittel	1
Andere, welche?	5
Blutdruckmittel	1
Kohletabletten	1
Magenmedikamente	1
Creme für Hauterkrankungen	1
Herzmedikament	1

### Eingesetzte kognitive Techniken:

General Probing, Specific Probing

### Befund:

Insgesamt haben diejenigen 15 Testpersonen (TP 02, 03, 04, 05, 06, 07, 09, 10, 11, 12, 13, 16, 18, 19, 20) die schon einmal Medikamente bzw. Arzneimittel im Internet bestellt haben, zwölf der 20 Medikamentengruppen der vorgegebenen Liste bestellt. Am häufigsten wurden Schmerzmittel (13 Mal), Mittel für Hals-, Nasen- oder Ohrenbeschwerden (10 Mal), Desinfektionsmittel und Wundversorgung (7 Mal), Infektions- bzw. Gripeschutzmittel (6 Mal) und Medikamente gegen Allergien (6 Mal) bestellt. Der Großteil der bestellten Produkte ist rezeptfrei erhältlich.

Auf die Nachfrage, ob sich die Testperson alle Möglichkeiten durchgelesen hat, geben 14 Personen an, dies getan zu haben und TP 02 gibt an, die Liste überflogen zu haben, weil „[d]as war so eine Masse. Ich bin von unten nach oben durchgegangen und habe gesucht, was in meinem Kopf ist, das was ich brauche.“ (TP 02)

Im Allgemeinen können die Testpersonen weitreichend Angaben machen. Es fällt jedoch auf, dass die Überlegungen, welche Medikamente sie online bestellt haben, sich stark an der vorgegebenen Liste orientieren und die halboffene Antwortkategorie „andere“ mit der Möglichkeit „welche“ direkt zu erfassen zumeist erst im Verlauf des weiteren Interviews genutzt wurde. In diesem Zusammenhang und nach einer längeren gedanklichen Beschäftigung mit der Thematik fallen den Testpersonen 01, 05 und 20 noch fünf andere Medikamente bzw. Mittel ein, die nicht explizit abgefragt wurden. Dazu zählen Blutdruckmittel, Kohletabletten, Magenmedikamente, Creme für Hauterkrankungen und Herzmedikamente, die ebenfalls schon online bestellt wurden (ebenso wie Epilepsie-Medikamente, s.a. Auswertung für den Medikamentenerwerb in der Apotheke (Frage 11)). Auch bei den Testpersonen 02, 03 und 18 führt die intensivere Auseinandersetzung mit der Thematik im Verlauf der Fragebogenbeantwortung dazu, dass im Nachhinein noch weitere Angaben für Frage 2 ergänzt werden.

Auf die Nachfragen zur Frage 1 geben lediglich zwei Testpersonen (TP 06, 17) an, bei Medikamenten bzw. Arzneimitteln auch an Nahrungsergänzungsmittel gedacht zu haben. Da diese Produktgruppe in der Liste explizit aufgeführt ist, geben darüber hinaus noch zwei weitere Personen an, Nahrungsergänzungsmittel online bestellt zu haben. Weiterhin kam es seitens einiger Testpersonen (TP 03, 06, 07, 09, 18) zu Schwierigkeiten, da einzelne Medikamentengruppen darunter auch die der Nahrungsergänzungsmittel und Diät- oder Schlankheitsmittel nicht trennscharf von anderen Kategorien wahrgenommen wurden. So fragt TP 18 explizit nach, ob „Vitamin D ein Nahrungsergänzungsmittel“ ist und TP 09, ob mit „Mittel gegen Stoffwechselerkrankung auch Schilddrüse gemeint“ ist. Zudem machen drei Testpersonen (TP 02, 06, 11) von sich aus darauf aufmerksam, dass sie einen Teil der Produktgruppen nicht als Medikamente oder Arzneimittel verstehen.

- „Homöopathische Produkte hätte ich da eingeschlossen. Diät- oder Schlankheitsmittel aus meiner Sicht dagegen nicht. Damit hätte ich jetzt ein Problem, weil ich so etwas schon bestellt habe, aber es nicht als Medikament hier auflisten würde.“ (TP 02)
- „Anti-Aging ist kein Arzneimittel.“ (TP 06)
- „Haarwuchsmittel? Alpezin, zählt das auch dazu? Das würde ich nicht als Medikament oder Arzneimittel sehen. Das ist ein Shampoo gegen Haarausfall.“ (TP 11)

Nahrungsergänzungsmittel sollten folglich als Kategorie nicht aktiv angeboten werden, da sie einerseits nicht zum Gegenstand der Befragung gehören und andererseits die ohnehin schon lange Liste unnötig erweitern oder gar zu Irritationen führen (Thema „Medikamente/ Arzneimittel“).



Auf die weiteren Nachfragen, ob es Bezeichnungen der Produktgruppen gibt, die nicht bekannt sind oder warum sie ein bestimmtes Produkt unter „andere“ angegeben haben, wird klar, dass es Antwortoptionen gibt, die nicht eindeutig genug formuliert sind bzw. manche Antwortoptionen als fehlend wahrgenommen werden:

- „Gicht oder Rheuma [kenne ich nicht]. [Mir ist] unklar, was zu Stoffwechselerkrankungen zählt.“ (TP 04, beide Kategorien nicht ausgewählt)
- „Infektions- und Gripeschutzmittel klingt komisch. Z. B. HNO Beschwerden, da denke ich an Grippemittel. Erkältungsmedikamente könnte man das nennen.“ (TP 10, Antwort: Mittel für Hals-Nasen- oder Ohrenbeschwerden)
- „Weil ich es nirgendwo einordnen kann.“ (TP 02, Antwort: Andere, Blutdruckmittel)
- „Ausschließlich freiverkäufliche Mittel: Kohletabletten; Magenmedikamente; Creme für Hauterkrankungen (Urea gegen Juckreiz und Schuppenflechte).“ (TP 05, Antwort: Andere)
- „Wie sieht es aus mit Verbandsmaterialien? Die kann man auch online bestellen. Unter Desinfektions- und Wundversorgung verstehe ich nicht unbedingt Verbandsmaterial, Pflaster sonstiges. [...] Magen Darmerkrankungen, so vorsorgemäßig, wüsste ich jetzt nicht spontan wo ich das eintragen soll. Im Rahmen der Reiseapotheke.“ (TP 16, keine weitere Kategorie ausgewählt)
- „Herzmedikamente.“ (TP 20, Antwort: Andere)

Hieran wird deutlich, dass die Produktgruppen weder erschöpfend noch überschneidungsfrei oder eindeutig definiert sind.

#### Empfehlung:

Frage: Belassen.

Instruktion: Statt der Formulierung „Mehrfachantworten möglich“, was einer Interviewer-anweisung entspricht, muss die Formulierung für Selbstaussfüller in diesem Fall für ein Forced-Choice-Antwortformat wie folgt angepasst werden:

**„Bitte machen Sie in jeder Zeile ein Kreuz!“**

Antwortkategorien: Nach aktuellem Forschungsstand ist ein Forced-Choice-Antwortformat mit den Kategorien „ja“ und „nein“ dem hier verwendeten Check-all-that-applies-Format vorzuziehen.

Wir empfehlen mehrere Änderungen der vorgegebenen Liste:

1. Eine Reduzierung der Liste auf Medikamente bzw. Arzneimittel ohne kosmetische Präparate wie Anti-Aging-Produkte, Diät- oder Schlankheits-, Haarwuchs- und Nahrungsergänzungsmittel. Eine Liste mit ca. 10-13 Produktgruppen ist für Befragte noch recht gut beantwortbar.
2. Damit die Einordnung einzelner Präparate zu den genannten Produktgruppen für die Befragten erleichtert und zugleich der Erinnerungsprozess angeregt wird, empfehlen wir mit breit angelegten 3-4 Beispielen für einzelne Produktgruppen wie bspw. Desinfektionsmittel und Wundversorgung oder Infektions- bzw. Gripeschutzmittel zu arbeiten.

3. Eine weitere Anpassung der Kategorien dahingehend, dass diejenigen Mittel bzw. Medikamente ergänzt werden, die die Testpersonen unter „andere“ subsumiert haben wie bspw. Herzmedikamente oder Blutdruckmittel oder auch Medikamente gegen Epilepsie (siehe hierzu auch Frage 11). Antibiotika können im Rahmen der bestehenden Kategorien auch nicht direkt eingeordnet werden. Bei einer Reduzierung der Liste analog zu Punkt 1., wird eine Erweiterung um „Kohletabletten“ oder „Magenmedikamente“ überflüssig, da die vorgegebene Auswahl nunmehr suggeriert, dass es weniger um Produkte geht, die bspw. auch in einem Drogeriemarkt erworben werden könnten, sondern vielmehr um Präparate die vorwiegend über (Online-)Apotheken bezogen werden.
4. Präparate gegen Diabetes wie bspw. Insulin muss eindeutig einer Kategorie (dieser oder der Kategorie Medikamente gegen Stoffwechselerkrankungen) zugeordnet werden können.

Zu testende Frage:

3. Wie oft haben Sie solche Arzneimittel / Medikamente wie gerade angegeben über das Internet im Jahre 2015 bestellt?  
*Mehrfachantworten möglich*

Hier zunächst ein Ausschnitt im Layout der tatsächlichen Liste:

- Ich habe 2015 keine Arzneimittel / Medikamente bestellt
- Anti-Aging-Produkt → \_\_\_\_\_ mal  
 Welche Präparate genau? \_\_\_\_\_
- Antidepressiva → \_\_\_\_\_ mal  
 Welche Präparate genau? \_\_\_\_\_
- Desinfektionsmittel und Wundversorgung → \_\_\_\_\_ mal  
 Welche Präparate genau? \_\_\_\_\_

Häufigkeitsverteilung (N=15<sup>1</sup>, Mehrfachnennungen möglich, dargestellt werden nur Produktgruppen, für die Angaben vorliegen)

Produkt	1x	2x	3x	4x	5x
Desinfektionsmittel und Wundversorgung	05, 16, 19	06, 11, 13			
Diät- oder Schlankheitsmittel	19				
Infektions- bzw. Gripeschutzmittel	03, 20 <sup>2</sup>	06, 07, 13, 16	19		
Medikamente gegen Stoffwechselerkrankungen	02		18		
Medikamente gegen Allergien	02	06, 16 <sup>3</sup> , 18	16		

<sup>1</sup> Aufgrund der Notwendigkeit des Vorliegens der Merkmalsausprägung „schon einmal Medikamente online bestellt zu haben“ in Kombination mit der Quotenauswahl nach Alter, Geschlecht und Bildung, wurden auch zwei Testpersonen (TP 05, 20) in die Stichprobe aufgenommen, die nicht im Jahr 2015, sondern 2014 Medikamente bzw. Arzneimittel online bestellt haben. Im weiteren Verlauf des Interviews wurden sie gebeten ihre Angaben für das Jahr 2014 zu machen.

<sup>2</sup> Testperson 20 hat keine Anzahl angegeben und wird daher für alle bestellten Präparate der Kategorie 1x zugeordnet.

<sup>3</sup> Testperson 16 gibt bei Medikamente gegen Allergien 2-3x an.

---

Medikamente gegen Gicht oder Rheuma	06	18
Mittel zur Konzentrationsförderung (wie Ritalin etc.)	19	
Mittel für Hals-, Nasen- oder Ohrenbeschwerden	02, 06, 10, 19	07, 12, 13, 18
Muskelaufbaupräparate	10	
Nahrungsergänzungsmittel	03, 06, 10	07
Schmerzmittel	02, 03, 05, 10, 12, 20	07, 08, 13
Schwangerschaftsverhütungsmittel	06	
Andere	02, 03, 05, 16, 20	16, 19

---

#### Eingesetzte kognitive Techniken:

Confidence Rating, Specific Probing

#### Befund:

Laut den Angaben der 15 Testpersonen, die im Jahr 2015 online Medikamente bestellt haben, wurden für zwölf (plus „andere“) der insgesamt 20 Produktgruppen Bestellungen getätigt, meistens 1 oder 2 Mal in 2015. Die Testpersonen 16, 18 und 19 haben sechs Produktgruppen 3 Mal oder häufiger in 2015 bestellt.

Generell ist das Layout der Erfassung zu unübersichtlich gestaltet als dass den Testpersonen intuitiv klar ist, wie die Frage nach der Anzahl der bestellten Präparate unter Nennung derselben vorzunehmen ist. Zudem bedarf das korrekte Ausfüllen der Liste mehrerer Einzelschritte:

1. Ankreuzen der in 2015 online bestellten Produktgruppe
2. Ermittlung einer nicht näher spezifizierten Anzahl von entweder Bestellungen oder aber Präparaten
3. Auflistung verschiedener Präparate entweder mithilfe von Markennamen oder Wirkstoffen

Die Beantwortung dieser Frage ist hoch komplex und etwa 2/3 der Testpersonen haben Probleme beim Beantworten. Im Folgenden werden die verschiedenen Beantwortungsstrategien dargestellt:

Ein Teil der Testpersonen geht die Liste durch und gibt für jede gekaufte Produktgruppe eine Anzahl an, zumeist wird versucht sich an die Anzahl der Online-Bestellungen zu erinnern, ohne spezifische Angaben zu den Präparaten zu machen. Gerade bei Menschen, die relativ viele Medikamente bzw. Arzneimittel verwenden, fällt es zum einen schwer sich an alle Mittel zu erinnern, zum anderen diese einer Produktgruppe zuzuordnen, um dann auch noch zu selektieren, welche Mittel via Internet und welche ggfs. in einer Apotheke erworben wurden.

Eine andere Strategie zur Beantwortung besteht darin, im Kopf durchzugehen, welche Präparate regelmäßig benötigt werden, wie bspw. die sogenannte Reiseapotheke oder auch Schmerzmittel, die

durchaus lagerungsfähig sind und daher auch gerne online bestellt werden. Die Angaben werden dann ggfs. noch um Präparate, die aufgrund eines konkreten jedoch nicht akuten Anlasses einer Krankheit bestellt wurden ergänzt.

Eine weitere Erinnerungsstrategie besteht in der Visualisierung des heimischen Medizinschranks, um dann die einzelnen Präparate nach den Kriterien online bestellt (ja oder nein) und war das in 2015 (ja oder nein) in die Liste einzutragen.

Wer generell wenig Medikamente erwirbt bzw. noch weniger online bestellt oder aber in einem regelmäßigen Turnus bestellt, kann sich relativ gut erinnern und daher auch präzisere Angaben machen. Wer ausschließlich für sich selbst Medikamente bestellt, kann genauere Angaben machen als jemand, der für andere Personen bspw. im Freundes oder Familienkreis (mit-)bestellt.

Aufgrund der Vielfalt der potentiellen Fehlerquellen, ist unklar, ob die Testpersonen alle Medikamente bzw. Arzneimittel erinnern oder die Häufigkeit der Bestellungen nicht eher unterschätzen. Im Hinblick auf den zeitlichen Rahmen von einem Kalenderjahr, hier 2015, ist es nicht auszuschließen, dass es zu ungenauen Angaben aufgrund von sogenanntem telescoping kommt (wobei backward telescoping zu einer Unterschätzung und forward telescoping zu einer Überschätzung der tatsächlichen Anzahl im abgefragten Zeitraum führt). Die Verzerrung durch backward telescoping entsteht dadurch, dass die Testpersonen Ereignisse als weiter in der Vergangenheit liegend einschätzen als dies tatsächlich der Fall ist, bspw. dem Nicht-Berichten von in 2015 getätigten Online-Bestellungen, da diese vermeintlich bereits in 2014 getätigt wurden. Hierzu passt die Erläuterung von Testperson 03 wie sie beim Erinnern vorgegangen ist: *„Ich wusste dass ich längere Zeit nichts bestellt habe, aber einmal vor kürzerem, also auf jeden Fall im Jahr 2015. Deshalb gehe ich davon aus, dass ich dieses Jahr tatsächlich nicht häufiger bestellt habe als das eine Mal. Und dann bin ich die einzelnen Kategorien durchgegangen und habe festgestellt, dass ich manches zwar schon einmal bestellt habe aber dieses Jahr ziemlich sicher nicht.“*

Weiterhin machen einige Testpersonen – beispielhaft wird an dieser Stelle auf TP 07 *„Es heißt wie oft, und dann kuckt man auf das \_\_\_mal und dann hat man das Gefühl, man ist fertig. Es wird ja nur wie oft gefragt.“* verwiesen – keinerlei Angaben zu den einzelnen Präparaten, da sie das Feld für die offenen Angaben übersehen haben oder aber bewusst wenig Zeit darauf verwenden möchten. Gerade der letzte Aspekt, dürfte bei einer freiwilligen Surveyteilnahme von zufällig ausgewählten Befragten in Kombination mit einem Selbstausfüller-Fragebogen noch stärker ins Gewicht fallen.

Unabhängig davon war nicht allen Testpersonen klar, welche Angaben bei der offenen Frage *„Welche Präparate genau?“* gemacht werden sollen. Während Testperson 16 sich für einen Oberbegriff entscheidet, *„Muss ich das Medikament kennen oder reicht die Gruppe? Also Hustensaft oder muss ich sagen Prospan? Ich würde die Gruppe benennen.“*, gibt Testperson 18 den Wirkstoff an, *„Das sind so die Standardmedikamente, die wir bei uns im Haushalt haben. L-Thyroxin brauche ich alle Vierteljahr.“* Hier können nähere Erläuterungen in der Instruktion Abhilfe schaffen.

Um noch tiefere Einblicke zu erhalten, wie sicher sich die Testpersonen bzgl. der Anzahl der im Jahr 2015 im Internet bestellten Medikamente bzw. Arzneimittel sind, wurde für jede angegebene Produktgruppe nachgefragt, ob sie sich „sehr sicher“, „eher sicher“, „eher unsicher“ oder „sehr unsicher“ sind. Falls sie sich „eher“ oder „sehr unsicher“ waren, wurde explizit nach dem Grund dafür gefragt:

Für die erste angegebene Produktgruppe liegen Angaben von 15 Testpersonen vor. Davon sind sich elf „sehr sicher“, zwei „eher sicher“ und zwei „eher unsicher“. Testperson 10 ist sich nicht sicher, ob sie das Präparat online bestellt oder in der Apotheke gekauft hat und TP 20 ist sich bezüglich der Anzahl der Bestellungen (1 oder 2x in 2015) eher unsicher.

Für die zweite Produktgruppe liegen 12 Angaben vor, wovon sieben TPs angeben „sehr sicher“ zu sein, drei „eher sicher“ und zwei „eher unsicher“. Während sich TP 10 mit dem Jahr der Bestellung nicht

sicher ist, schwanken die Testperson 06 (Antwort: „eher unsicher“) und 16 (Antwort: „eher sicher“) jeweils hinsichtlich der Anzahl der Bestellungen zwischen 2 und 3 Mal.

Bestellungen einer dritten Produktgruppe liegen bei elf Testpersonen vor, wobei drei (TP 10, 19, 20) der insgesamt neun Testpersonen, die angeben „sehr sicher“ zu sein, anmerken, dass sie auch häufiger bestellt haben könnten. Genauso erläutern auch die Testpersonen 18 (Antwort: „eher sicher“) und 16 („Antwort: „eher unsicher“) ihre Angaben zur Anzahl der Bestellungen. Die angegebene Anzahl ist in diesen fünf Fällen eher als Mindestbestellhäufigkeit zu verstehen.

Insgesamt acht Testpersonen bestellten eine vierte Produktgruppe in 2015. Davon sind sich fünf Testpersonen „sehr“ und zwei „eher sicher“ und TP 06 „eher unsicher“. Diejenigen drei Testpersonen, die sich nicht „sehr sicher“ sind, geben hier ebenfalls eine Mindestbestellhäufigkeit an.

Die Bestellung einer fünften Produktgruppe wurde von vier Testpersonen angegeben. Lediglich Testperson 16 ist sich „eher sicher“. Bei der Angabe für eine sechste Gruppe ist sich eine von vier Personen „eher unsicher“, während die anderen drei „sehr sicher“ sind. Eine siebte Produktgruppe wurde von einer Testperson erworben, welche sich „sehr sicher“ bezüglich der Anzahl ist.

Insgesamt betrachtet ist die Frage in der vorliegenden Version zu komplex und zu umfangreich (siehe hierzu auch Frage 2) als dass mit vollständigen korrekten Angaben aller Mittel gerechnet werden kann.

#### Empfehlung:

Frage: Die Frage selbst könnte wie folgt vereinfacht werden:  
Wie oft haben Sie solche Arzneimittel / Medikamente über das Internet im Jahre 2015 bestellt?

Instruktion: Als Instruktion für die Befragten sollte nachstehender Hinweis erfolgen:  
**Bitte machen Sie für jede Produktgruppe entsprechende Angaben.**

Darüber hinaus empfehlen wir nach der Fragestellung ein Beispiel, wie die Frage ausgefüllt werden soll, einzufügen.

#### Beispiel

Schmerzmittel ja  nein   
 Falls ja: Welche(s) Präparat(e) und Anzahl (x-Mal)?  
 Ibuprofen (3x); Paracetamol (1x);  
 Diclofenac (2x)

Antwortka-

t  
 egorien: Hier sind dieselben Kategorien der gekürzten Liste aus Frage 2 zu verwenden. Beispielhaft sind im Folgenden zwei Produktgruppen und die Art und Weise der Erfassung aufgeführt:

Potenzmittel ja  nein

Falls ja: Welche(s) Präparat(e) und Anzahl (x-Mal)?

---

---

Schmerzmittel ja  nein

Falls ja: Welche(s) Präparat(e) und Anzahl (x-Mal)?

---

---

etc.

Zu testende Frage:

4. Wo haben Sie diese Arzneimittel/Medikamente im Jahre 2015 über das Internet bestellt?  
Mehrfachantworten möglich

Häufigkeitsverteilung (N=15, Mehrfachnennungen möglich)

Antwort 4	TP
Bei Anbietern (Internetapotheke) in Deutschland	14
Bei Anbietern (Internetapotheke) im Ausland	3
Sonstige Anbieter, welche(r)?	2
Saller.de	1
Amazon	1

Eingesetzte kognitive Techniken:

Emergent Probing

Befund:

Die am häufigsten ausgewählte Antwortkategorie ist „Bei Anbietern (Internetapotheke) in Deutschland“. Sie wurde insgesamt 14 Mal von den Testpersonen angekreuzt. Das heißt, dass alle Testpersonen außer TP 11 ihre Medikamente im Jahr 2015 bei Anbietern in Deutschland bestellt haben. Die Antwortkategorie „Bei Anbietern (Internetapotheke) im Ausland“ wurde dreimal (TP 06, 07, 18) ausgewählt, die Kategorie „Sonstige Anbieter“ zweimal (TP 10 „saller.de“, TP 11 „Amazon“).

Drei Testpersonen waren bei der Beantwortung leicht verunsichert. Testperson 05 bestellt bei der Internetapotheke „Doc Morris“ und sagt, dass es sich hierbei um eine niederländische Firma handle, die allerdings Verteiler in Deutschland hätte. Sie wählt schließlich die Antwortkategorie „Bei Anbietern (Internetapotheke) in Deutschland“. Testperson 13 wählt dieselbe Antwort aus, merkt jedoch an, *„wenn man ehrlich ist, wenn man da anruft, wer da spricht, hört es sich eher nach Tschechien als nach Deutschland an. Das ist eine Apotheke, irgendwas mit Magdeburg, aber sicher bin ich mir nicht, ob die nicht irgendwo anders sitzen.“* Testperson 11 ist sich unsicher, denn *„das ist ein Anbieter aus Deutschland auf jeden Fall. Aber keine Internetapotheke.“* Sie entscheidet sich dann für die Kategorie „sonstige Anbieter“.

Insgesamt betrachtet bereitete Frage 4 keine größeren Probleme bei der Beantwortung. Um jedoch eine trennschärfere Erfassung der Angaben bspw. von Online-Ärztendiensten im In- oder im Ausland zu ermöglichen, sollten die Antwortkategorien weiter ausdifferenziert werden.

Empfehlung:

Frage: Belassen.



Instruktion: Statt der Formulierung „Mehrfachantworten möglich“, was einer Intervieweranweisung entspricht, muss die Formulierung für Selbstausfüller angepasst werden: **„Bitte alles Zutreffende ankreuzen!“**

Antwortoptionen: Zugunsten einer erhöhten Trennschärfe bei der Erfassung, schlagen wir folgende Antwortkategorien vor:

Bei Internetapotheke(n) in Deutschland

Bei sonstigen Internetanbietern in Deutschland  
Bitte Anbieter nennen:

---

Bei Internetapotheke(n) im Ausland

Bei sonstigen Internetanbietern im Ausland  
Welche(n)? Nennen Sie bitte die Internetanbieter (Kurzbezeichnung)

---

Zu testende Frage:

5. Haben Sie die Seriosität des Internetanbieters, bei dem Sie die Arzneimittel/ Medikamente bestellt haben, überprüft?  
 Mehrfachantworten möglich

Häufigkeitsverteilung (N=15)

Antwort 5		TP
Ja, mittels DIMDI-Logo		1
Ja, mittels dem neuen europaweitem LOGO		-
Ja, auf andere Weise		1
Wie? _____		
Nicht überprüft, weil Logos nicht bekannt		8
Ich überprüfe dies nicht		5

Eingesetzte kognitive Techniken:

Specific Probing, Comprehension Probing

Befund:

Lediglich Testperson 03 gibt hier an, die Seriosität des Internetanbieters mittels Logo – in diesem Fall mithilfe des DIMDI-Logos – überprüft zu haben. Eine Testperson (TP 07) überprüft dies auf andere Weise als mit den hier aufgeführten Logos. Acht Testpersonen (TP 02, 04, 05, 09, 10, 16, 18, 20) kreuzen hier „Nicht überprüft, weil Logos nicht bekannt“ an, wobei sich Testperson 04 hier fälschlicherweise einordnet. Im Verlauf des Gesprächs wird deutlich, dass sie eigentlich die Antwortkategorie „Ja, auf andere Weise“ hätte auswählen müssen. Sie berichtet, „*ich habe mir auf der Seite andere Siegel angeschaut und Rezensionen und Nutzerkommentare durchgelesen*“ (TP 04). Fünf Testpersonen (TP 06, 11, 12, 13, 19) geben an, dass sie die Seriosität des Internetanbieters nicht überprüfen. Prinzipiell ist eine Mehrfachnennung möglich, da sich die Kategorien nicht gegenseitig ausschließen, allerdings wurde diese Option nicht genutzt.

Mit Ausnahme der oben berichteten Testperson 03, der das DIMDI-Logo bekannt ist, antworten auch auf explizite Nachfragen hin 13 Testpersonen, dass ihnen beide Logos nicht bekannt seien. Nur Testperson 19 hat das DIMDI-Logo schon mal gesehen, sich aber nicht damit beschäftigt.

Alle Testpersonen wurden gebeten zu beschreiben, was sie unter der „Seriosität des Anbieters“ verstehen und ob sie Merkmale von Seriosität nennen können. Es sollte hierbei im Hinterkopf behalten wer-

den, dass die Angaben der Testpersonen keine Hinweise darauf geben, dass sie ihre Medikamente auf „fragwürdige Weise“ bestellt haben.

Als häufigstes Kriterium für die Seriosität eines Internetanbieters wird insgesamt elf Mal (TP 03, 04, 05, 06, 07, 10, 12, 13, 18, 19, 20) das Versenden von Originalware genannt:

- „Dass die Produkte echt sind.“ (TP 04)
- „Dass ich weiß, dass es Originalpräparate und keine Zuckerpillen sind.“ (TP 07)
- „Dass die Medikamente, dass wenn es draufsteht, dass es auch vorhanden ist. Dass es nichts Getürktes ist, wo von irgendwo herkommt.“ (TP 13)

„Dass man die Medikamente bekommt, die man bestellt hat und dass man sie auch auf jeden Fall bekommt“ stellt das am zweithäufigsten genannte Kriterium für Seriosität dar. Insgesamt sieben Mal (TP 02, 03, 10, 12, 18, 19, 20) wird das sachgemäße und vor allem tatsächliche Liefern der bestellten Medikamente genannt. Für fünf Testpersonen (TP 04, 05, 06, 19, 20) ist eine problemlose und transparente Zahlungsabwicklung ebenfalls ein Ausdruck von Seriosität, „also dass man nichts vorher bezahlt, was man dann nicht bekommt“ (TP 05) oder „dass eben mit Lieferung und Zahlung alles problemlos abläuft“ (TP 20). Die Testpersonen 09, 10, 11 und 16 nennen als Kriterium noch die Prüfung des Anbieters durch „Instanzen“ (TP 16) oder „Behörden, gewerbliche Kontrolle“ (TP 11). Testperson 09 merkt an, dass sie davon ausgeht, „wenn das jemand in Deutschland anbietet, dass das geprüft ist und dass das seriös sein müsste“. Testperson 11 sagt zudem, dass sie „Vertrauen“ in den Anbieter hätte, da es sich hierbei um eine bekannte Sportmarke handle. Der „Bekanntheitsgrad“ (TP 03) bzw. die Größe des Unternehmens sind weitere Punkte, die für die Testpersonen 03 und 05 als Merkmal von Seriosität dienen. Ebenso spiegeln für fünf Testpersonen (TP 03, 07, 09, 11, 12) positive Erfahrungsberichte von Bekannten oder in Form von Kundenrezensionen die Seriosität des Anbieters wieder. Die Testpersonen 02 und 06 sehen einen professionellen Internetauftritt, der nicht „billig“ (TP 02) wirkt oder in dem keine „Fehlübersetzungen in Deutsch“ (TP 06) zu finden sind, als Zeichen für Seriosität.

Die Testpersonen wurden ferner gebeten zu erläutern, warum sie die Seriosität eines Anbieters nicht überprüfen bzw. auf welche andere Weise sie sich bezüglich der Seriosität versichern. Testperson 07, die die Vertrauenswürdigkeit auf andere Weise kontrolliert, führt hier Empfehlungen ihrer Kollegen an, „die damit Erfahrung haben“ (TP 07). Ähnliches berichtet Testperson 02, die sich für die Antwortkategorie „Nicht überprüft, weil Logos nicht bekannt“ entschied. Sie bestellt auf „Empfehlungen von meiner Mutter“, deren Urteil sie vertraut, bei der ausgewählten Internetapotheke und Testperson 12, die „Ich überprüfe dies nicht“ ausgewählt hat, geht davon aus, „dass mein Vater das schon überprüft hat“.

Testperson 06 ist eine der Testpersonen, die die Seriosität des Internetanbieters nicht überprüft. Sie berichtet jedoch, dass sie die Apotheke, bei der sie bestellt, kennt und dass diese Apotheke in ihrer Heilpraktiker-Praxis auch werben würde. Zusätzlich versteht sie das Wort „prüfen“ als aktive Handlung, „dass ich da irgendwo klicke, das habe ich nicht gemacht“. Die anderen acht Testpersonen überprüfen die Seriosität aus einem der folgenden drei Gründe nicht: drei Testpersonen (TP 09, 13, 19) vertrauen den Internetanbietern, „weil ich davon ausgehe, dass die Arzneimittel in Ordnung sind“ (TP 13). Die Testpersonen 16 und 20 berichten von ihren „guten Erfahrungen“ (TP 16) mit ihrem Internetanbieter. Der dritte Grund wird von den Testpersonen 10 und 11 angeführt. Sie überprüfen die Seriosität nicht, weil die bestellten Medikamente keinen Anlass zur Überprüfung liefern, „weil ich mir eigentlich nichts holen würde, wo ich Bedenken hätte, das aufzutragen[...] ich würde mir da nichts kaufen, was ich einnehmen müsste“ (TP 11).

Durch die Nachfrage, an welchen Zeitraum die Befragten beim Beantworten dachten, wird deutlich, dass die Testpersonen hier unterschiedliche Zeiträume berücksichtigen. Sieben Testpersonen (TP 02, 10, 13, 16, 18, 19, 20) beziehen ihre Antworten auf ihre „gesamte Bestellzeit“. Fünf Testpersonen (TP 04,

16, 09, 11, 12) denken hier jedoch ausschließlich an das Jahr 2015. Die Testpersonen 03 und 07 geben hier den Zeitraum ab dem Jahr „2013“ an, Testperson 05 überlegt „3 bis 4 Jahre zurück“.

Frage 5 bereitet unterschiedliche Probleme. Zum einen erschließt sich der zeitliche Rahmen für die Testpersonen nicht. Ziel der Frage ist es herauszufinden, ob die Testpersonen *generell* die Seriosität eines Internetanbieters überprüfen und nicht, ob sie es „nur“ bei den Bestellungen im Jahr 2015 getan haben. Dass die zeitliche Einschränkung auf das Jahr 2015, die bei den Fragen zuvor gemacht wurde, nun für diese Frage nicht gelten soll, erschließt sich für die Hälfte der Testpersonen nicht.

Das nächste Problem bezieht sich konkret auf die Auswahl einer Antwortkategorie, wenn die Seriosität der Internetanbieter nicht selbst überprüft wird, sondern sie aufgrund von Empfehlungen Dritter angenommen wird. Drei Testpersonen (TP 02, 07, 12) beziehen ihr Vertrauen in die ausgewählten Internetanbieter aus Empfehlungen anderer Personen, entscheiden sich aber für drei unterschiedliche Antwortkategorien. Für eine Testperson steht das Einholen von Empfehlungen ihrer Arbeitskollegen für das Überprüfen der Seriosität „auf andere Weise“, eine andere Testperson entscheidet sich für die Antwort „Nicht überprüft, weil Logos nicht bekannt“, die dritte wählt „Ich überprüfe dies nicht“.

Eine ähnliche Inkonsistenz im Antwortverhalten lässt sich bei den Testpersonen feststellen, die die Seriosität der Internetanbieter entweder generell nicht prüfen, oder sie nicht prüfen, weil ihnen die Logos unbekannt sind. Beispielsweise berichten die Testpersonen 09, 13 und 19 von ihrem generellen Vertrauen, das sie den Internetanbietern entgegenbringen, und sie deswegen keine Überprüfung der Seriosität vornehmen. Testperson 09 wählt die Antwortkategorie „Logos nicht bekannt“, die beiden anderen „Ich überprüfe dies nicht“.

Für die Testpersonen ist es scheinbar nicht klar, welche Antwortkategorie zu wählen ist. Empfehlungen Dritter werden nicht immer als „andere Weise“ zur Überprüfung der Seriosität verstanden. Das generelle Nicht-Überprüfen wird nicht immer mit der Auswahl der Antwort „Ich überprüfe dies nicht“ angegeben. Falls die Kategorie „Nicht überprüft, weil Logos nicht bekannt“ darauf abzielt zu erfragen, ob die beiden Logos denn zumindest bekannt sind, auch wenn sie nicht zum Überprüfen der Seriosität angewendet werden, verfehlt sie ihre Wirkung. Dann hätten mit Ausnahme der Testpersonen 03 und 19 alle anderen Testpersonen diese Kategorie ankreuzen müssen, denn nur diese beiden kannten zumindest das DIMDI-Logo.

### Empfehlung:

Frage: Wir empfehlen die Frage bezüglich zweier Aspekte zu modifizieren. Zum einen sollte ein Hinweis gegeben werden, dass sich die Frage nicht nur auf Bestellungen eines bestimmten Jahres bezieht, sondern auf alle jemals getätigten Bestellungen von Arzneimitteln bei Internetanbietern. Vor allem im Hinblick darauf, dass Befragte einen Anbieter bei der erstmaligen Bestellung ggfs. im Jahr 2013 überprüfen, nicht aber in der Folge jedes Jahr erneut.

Zum anderen sollten die Antwortkategorien um relevante Aspekte erweitert und so angeordnet werden, dass den Befragten die korrekte Beantwortung erleichtert wird, weshalb wir empfehlen die Frage aufzuteilen:

Frage 5.a: **Einmal ganz allgemein gefragt, überprüfen Sie die Seriosität des Internetanbieters, bei dem Sie die Arzneimittel / Medikamente bestellen?**

Antwortkategorie 5.a: Ja   
Nein

Wenn ja dann:

Frage 5.b: **Wie haben Sie die Seriosität des Internetanbieters überprüft?**

Instruktion 5.b: *Bitte machen Sie in jeder Zeile ein Kreuz!*

Antwortoptionen 5.b:

Mittels DIMDI-Logo	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
Mittels europaweitem LOGO	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
Mittels anderer Siegel, Zertifikate oder ähnliches	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
Mittels persönlicher Empfehlungen	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
Mittels Kommentaren/ Bewertungen auf der Web-Seite	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
Auf andere Weise, und zwar _____	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>

## Zu testende Frage:

6. Wissen Sie, in welchem Land Sie die Arzneimittel/Medikamente bestellt haben?  
 Mehrfachantworten möglich

## Häufigkeitsverteilung (N=15)

Antwort 6	TP
Deutschland	12
Ausland	3
Weiß nicht	3

## Eingesetzte kognitive Techniken:

Confidence Rating, Specific Probing, General Probing

## Befund:

12 Testpersonen (TP 03, 04, 05, 06, 07, 09, 11, 12, 13, 16, 18, 20) haben online gekaufte Medikamente in Deutschland bestellt. Drei dieser Testpersonen (TP 06, 07, 18) haben auch schon aus dem Ausland Mittel bezogen. Weitere drei Testpersonen (TP 02, 10, 19) wussten nicht, in welchem Land sie bestimmte Arzneimittel geordert hatten. Auf Nachfrage hin gaben diese Personen an, nicht gewusst zu haben, aus welchem Land die bezogenen Medikamente stammten, es handelte sich demnach nicht um Erinnerungsprobleme sondern vielmehr um Unkenntnis des Bezugslandes.

Knapp die Hälfte der Testpersonen (TP 04, 07, 12, 16, 18, 20), die angeben, in Deutschland Medikamente bestellt zu haben, sind sich bezüglich ihrer Angabe „sehr sicher“. Ihre Sicherheit stammt aus unterschiedlichen Quellen: zwei der Testpersonen (TP 12, 18) beziehen sich dabei auf den Versand der Medikamente. Testperson 18 etwa ist sich sehr sicher, „weil die Versandadresse deutsch ist“, während Testperson 12 erklärt „es ging relativ schnell.“ Sie erläutert zusätzlich, „und ich glaube bei der Bezahlung war die Überweisung auch auf ein deutsches Konto“. Drei Testpersonen (TP 07, 16, 20) begründen ihre Antwort mit dem ihnen bekannten Unternehmenssitz: „Im Impressum war eine deutsche Firma, das habe ich überprüft – also da war eine deutsche Adresse und Telefonnummer“ (TP 07).

Drei Testpersonen (TP 06, 09, 11) sind sich „eher sicher“. Sie begründen dies hauptsächlich mit dem Unternehmenssitz der Internetapotheke (TP 06, 11) beziehungsweise des Pharmaherstellers, denn „Ratiopharm ist glaube ich eine deutsche Firma“ (TP 09). Die Testperson 11 führt zusätzlich noch den Versandweg an: „und der Versand war auch Deutschland. Das kam aus Deutschland.“ „Eher unsicher“ sind sich ebenfalls drei Testpersonen (TP 03, 05, 13). Die Testpersonen 13 und 03 schließen Reimporte nicht aus. Testperson 03 erläutert, „ob die wirklich aus Deutschland sind, also ob das nicht doch eventuell Reimporte sind, da bin ich mir nicht sicher“. Die Testperson 05 ist sich eher unsicher, „weil ich weiß, dass das eine niederländische Firma ist. [...] Und später weiß ich, hat Doc Morris das geändert, indem sie in Deutschland Internetapotheken eröffnet haben, von denen dann die Medikamente kamen. Geprüft habe ich das natürlich nicht.“ Keine der Testpersonen gab an, sich bezüglich dieser Frage sehr unsicher zu sein.

Die Testperson 04 hatte die Frage anders verstanden und bezog sich in ihren Erläuterungen auf ihren eigenen Standort zum Zeitpunkt der Bestellung: „*Ich war zuhause [in Deutschland] als ich die Medikamente bestellt habe.*“ Somit hat sie die Intention der Frage nicht korrekt verstanden. Auch die Testpersonen 03 und 16 geben an, dass diese Frage auch als Abfrage des eigenen Standortes zu verstehen sein könnte.

Im Ausland haben drei Testpersonen Medikamente bestellt. Zwei von ihnen (TP 06, 18) taten dies, „*weil es Präparate sind, die ich in Deutschland nicht kriege*“ (TP 18). Testperson 07 hingegen erklärte: „*Weil es dort günstiger ist.*“ Zwei Testpersonen (TP 06, 07) hatten anhand des Internetauftrittes erkannt, dass sie Medikamente im Ausland bestellt haben, etwa weil „*die Website auf französische war. Der Anbieter im Impressum*“ (TP 06). Dagegen hat Testperson 18 dies daran erkannt hat, dass „*ich die Präparate dort bestellen kann*“, denn das von ihr bezogene Medikament ist im Ausland – im Gegensatz zu Deutschland – nicht rezeptpflichtig.

Zusätzlich wurden die Testpersonen noch gefragt, ob sie beim Erhalt der Ware die Absenderangaben überprüft haben. Mit „ja“ antworteten acht der Testpersonen (TP 02, 04, 11, 13, 16, 18, 19, 20), sechs verneinten die Frage. Eine Testperson (TP 05) war sich unsicher bzw. konnte sich nicht mehr genau erinnern. Es besteht der Eindruck, dass viele Testpersonen zwar nicht gezielt kritisch die Angaben überprüfen, aber in gewissem Maße doch auf die Herkunft des Paketes achten.

Zuletzt stellte sich heraus, dass acht der Testpersonen (TP 02, 04, 06, 07, 09, 11, 12, 19) beim Beantworten der Frage speziell an ihre Online-Bestellungen im Jahre 2015 gedacht hatten bzw. die beiden Testpersonen (TP 05, 20), die zwar nicht im Jahr 2015 sondern im Jahr 2014 online Medikamente bestellt haben an das Jahr 2014 gedacht hatten. Ein Drittel der Befragten (TP 03, 10, 13, 16, 18) dachte jedoch generell an getätigte Online-Bestellungen ohne zeitliche Einschränkungen.

Insgesamt konnten die Testpersonen Angaben zu dem Land machen in dem sie Arzneimittel/ Medikamente bestellt haben. Es ist aber auch eine gewisse Divergenz bei der Beantwortung zu beobachten. Häufig ist unklar, worauf sich die Frage bezieht: das Land des Unternehmenssitzes, der Produktion, des Versands oder dem Aufenthaltsort des Bestellers. Testperson 03 bringt das Problem auf den Punkt: „*Ich weiß nicht genau, was das heißt. Heißt das, in welchem Land die Apotheke ist? Heißt das, ob ich selbst gerade in dem Land war? Oder heißt dass aus welchem Land die Medikamente kommen, die ich bestellt habe. Also ob das Reimporte sind oder nicht.*“

**Empfehlung:** Da die Frage verschiedene Probleme bereitet, empfehlen wir sie zu streichen. Um herauszufinden, ob bspw. in Deutschland bestellte Medikamente aus dem Ausland geliefert wurden kann man auch mit Hilfe der Frage 4 und folgender Frage (entspricht Frage 6 des Gesamtfragebogens) erfassen.

**Aus welchem Land erfolgte die Lieferung (Absenderangabe!) der über das Internet bestellten Mittel?**

*(Mehrfachantworten bei mehreren Bestellungen im Jahre 2015 möglich!)*

Deutschland

Ausland

Aus welchem/n Land/Ländern \_\_\_\_\_

Anonymisiert (ohne Absender o.ä.)

Weiß ich nicht

Frage: Ersatzlos streichen.

Zu testende Frage:

7. Worum handelte es sich bei den im Jahre 2015 bestellten Arzneimitteln / Medikamenten?  
 Mehrfachantworten möglich

Häufigkeitsverteilung (N=15)

Antwort 7	TP
In Deutschland rezeptpflichtige Arzneimittel/ Medikamente Wie viele unterschiedliche Arzneimittel/ Medikamente im Jahr 2015 (Name oder Anzahl)? _____	5
In Deutschland nicht rezeptpflichtige Arzneimittel/ Medikamente Wie viele unterschiedliche Arzneimittel/ Medikamente im Jahr 2015 (Name oder Anzahl)? _____	15
Nicht bekannt, ob rezeptpflichtig oder nicht Wie viele unterschiedliche Arzneimittel/ Medikamente im Jahr 2015 (Name oder Anzahl)? _____	1

Eingesetzte kognitive Techniken:

Confidence Rating, Emergent Probing

Befund:

Jede der 15 Testpersonen (TP 02, 03, 04, 05, 06, 07, 09, 10, 11, 12, 13, 16, 18, 19, 20), die diese Frage gestellt bekam, gab an, im Jahre 2015 in Deutschland nicht rezeptpflichtige Arzneimittel/ Medikamente im Internet bestellt zu haben. Bis auf TP 11, die angab sich „eher sicher“ zu sein, waren sich alle anderen Testpersonen „sehr sicher“, dass die von ihnen im Internet bestellten Mittel in Deutschland nicht rezeptpflichtig sind. Dies gilt auch für die fünf Testpersonen (TP 02, 06, 18, 19, 20), die zusätzlich in Deutschland rezeptpflichtige Medikamente im Internet bestellt hatten. Nur einer Testperson (TP 12) war nicht bekannt, ob das von ihr im Internet bestellte Medikament (Ibuprofen) in Deutschland rezeptpflichtig ist.

Es wurde jedoch augenscheinlich, dass diese Frage vielen Testpersonen Probleme bereitete.

TP 02 etwa zweifelte, „ob ich es richtig verstanden habe. Hier steht in Deutschland rezeptpflichtige Arzneimittel, [...] und nicht rezeptpflichtig. Ich habe ja beides.“ Sie hatte den Hinweis überlesen, dass Mehrfachantworten bei dieser Frage möglich sind und wusste so nicht, in welche Kategorie sie sich einordnen sollte.

Die Testpersonen 05 und 13 kreuzten beide nur die für sie passende Antwortkategorie an, ohne jedoch die weiteren zu machenden Angaben wie viele Mittel und Name derselben einzutragen. Auf Nachfrage gibt TP 13 an, „ich habe die Ausfüllanweisung nicht gesehen“.

Zudem bereitete vielen Befragten die Formulierung „(Name oder Anzahl)“ Schwierigkeiten. Eine Testperson berichtete: „Name ODER Anzahl hat mich verwirrt, was ich hier jetzt angeben soll“ (TP 11). Diese Testperson schrieb dann beides nieder.

Anders Testpersonen 07 und 20, die die Formulierung so interpretierten, dass es ihre Wahl sei, eine der beiden Angaben zu machen:



- „Jetzt habe ich ja die Anzahl hingeschrieben, da brauche ich ja keinen Namen mehr zu schreiben (lacht). Jetzt lese ich es und kann mich ja entscheiden.“ (TP 07)
- „Ich habe mich aber für die Anzahl entschieden.“ (TP 20)

Auch TP 09 und 18 geben nur die Anzahl der bestellten Mittel an, und nicht deren Namen.

Weiter interpretieren die Testpersonen die Frage nach der Anzahl unterschiedlich. Manche Testpersonen (TP 04, 19) zählen, wie viele verschiedene Medikamente sie im Internet bestellt hatten, während die anderen die Menge der bestellten Medikamente angeben.

Eine Testperson weist darauf hin, dass in dieser Frage homöopathische Mittel nicht mehr ausgeschlossen werden: *„Hier steht ja nicht, dass keine homöopathischen Mittel zählen, also zähle ich auch Gellomyrthol“* (TP 03).

Zuletzt bemerkt TP 16, *„diese Frage empfinde ich sehr schwierig zu beantworten. Ist die Frage, dass ich meine Apotheke durchforste, wie viel Zeit habe ich zu Beantworten. Wenn ich den Fragebogen zu Hause bekomme, kann ich nachzählen aber ich empfinde das als sehr mühselig. Also ich würde auf die von mir ausgefüllten Unterlagen zurückgreifen und vielleicht noch plus die ein oder zwei, die ich vergessen habe. Ich würde mir nicht die Mühe machen, nochmal alles aufzuschreiben.“*

<b>Empfehlung:</b>	Da die Testpersonen im Verlauf des Fragebogens mehrmals angeben sollen, welche Medikamente sie in welcher Anzahl (wobei unklar ist, worauf sich die Anzahl beziehen soll: Bestellungen oder Präparate) im Hinblick auf die unterschiedlichen Kriterien bspw. jemals, in einem bestimmten Zeitraum, rezeptpflichtig oder -frei erworben haben, nimmt die Motivation sich erneut die Mühe zu machen, alle erworbenen Medikamente aufzuschreiben stetig ab. Da davon ausgegangen wird, dass die meisten Befragten rezeptfreie Medikamente via Internetanbieter online bestellen, sollte es ausreichend sein, wenn bspw. bei Frage 8 gezielt nachgefragt wird, für welche Medikamente ein (Online-)Rezept für den erfolgreichen Bestellvorgang benötigt wurde. Wer bewusst in Deutschland rezeptpflichtige Medikamente im Ausland bestellt ohne ein (Online-) Rezept dafür zu haben, ist sich seines Fehlverhaltens – da illegal – bewusst und wird voraussichtlich keinerlei Angaben zu den betreffenden Medikamenten machen, wenn er explizit danach gefragt wird. Im besten Fall kann ein Abgleich der Angaben aller online bestellten Mittel (Frage 2 bzw. 3) und der in Frage 8 als rezeptpflichtig angegebenen, Aufschluss darüber geben, ob (unwissentlich) illegaler Medikamentenhandel betrieben wurde oder nicht.
Frage:	Belassen.
Instruktion:	Statt der Formulierung „Mehrfachantworten möglich“, was einer Intervieweranweisung entspricht, muss die Formulierung für Selbstausfüller angepasst werden: <b>„Bitte alles Zutreffende ankreuzen!“</b>
Antwortoptionen:	Kategorie belassen, aber Zusatzfrage: <i>„Wie viele unterschiedliche Arzneimittel/ Medikamente im Jahr 2015 (Name oder Anzahl)? an dieser Stelle streichen und erst bei Frage 8) spezifischer nachfragen.“</i>

Zu testende Frage:

Nur wenn Frage 7 = 1 (rezeptpflichtig in D)

8. Mussten Sie für den Bezug eines in Deutschland rezeptpflichtigen Arzneimittels/  
Medikaments Ihr Rezept an den Anbieter übersenden?

Häufigkeitsverteilung (N=6)

Antwort 8	TP
Ja, ich musste ein Rezept an den Anbieter übersenden	5
Nein, aber es wurde ein Rezept „Online“ ausgestellt (sogenannte „Onlinekonsultation“: Ausfüllen eines online Fragebogens oder Kommunikation mit einem Arzt via Skype etc.)	-
Nein, ich musste kein Rezept übersenden	1

Eingesetzte kognitive Techniken:

Specific Probing, Emergent Probing

Befund:

Die fünf Testpersonen (TP 02, 06, 18, 19, 20), die in der vorherigen Frage angegeben hatten, in Deutschland rezeptpflichtige Medikamente im Internet bestellt zu haben und TP 12, die sich nicht sicher war, ob das von ihr bestellte Medikament in Deutschland rezeptpflichtig ist, wurden nun befragt, ob sie für den Bezug dieser Arzneimittel/Medikamente ein Rezept an den Anbieter übersenden mussten.

Es wurde deutlich, dass alle fünf Testpersonen, die sich sicher waren, in Deutschland rezeptpflichtige Arzneimittel bestellt zu haben, zu diesem Zweck auch ein Rezept an den Anbieter übersandt hatten. Lediglich TP 12 musste kein Rezept übersenden. Sie hatte jedoch auch zuvor angegeben, dass sie nicht sicher sei, ob es sich bei dem von ihr bestellten Medikament (Ibuprofen) um ein in Deutschland rezeptpflichtiges Medikament handelt.

Keine der Testpersonen berichtete von einer Onlinekonsultation, TP 19 beschrieb solch ein Verfahren als „unseriös. Das müsste ja ein Arzt machen, oder ein Rezept ausstellen ohne Konsultation ist ja unseriös. Der bräuchte ja mein Krankenkartenkärtchen für seine Abrechnung und alles. Da hätte ich kein Vertrauen, auch in den Doktor [nicht].“ Sie regt weiter an, „was ich toll fände und nutzen würde, wäre wenn mein Hausarzt mir nachdem ich bei ihm angerufen habe, dass ich wieder ein Rezept brauche, das Rezept auf den Computer schickt.“

Bezüglich des Ablaufs, wie das Rezept an den Anbieter übersendet wird, führen TP 18 und TP 20 aus:

- „Da lässt man sich aus dem Portal einen Adressaufkleber ausdrucken. Den klebt man dann auf einen Umschlag in dem das Rezept ist und wenn das dort angekommen ist bekommt man eine E-Mail und kurz darauf die Medikamente. Das war ein Rezept vom Arzt hier.“ (TP 18)

- „Auf dem Bestellschein ist ein Vermerk, also ein Kreuzchen das man machen kann, wenn ein Rezept beiliegt. Ich habe es per Post geschickt, aber man kann das auch ein-scannen habe ich gehört. Man kann den Bestellschein auch online machen und das Re-zept dann hinten dranhängen.“ (TP 20)

**Empfehlung:****Filterführung:**

In der vorherigen Frage (Frage 7) fehlt bislang der Hinweis für die Befragten, dass nur diejenigen, die in Deutschland rezeptpflichtige Medikamente bestellt haben, auch Frage 8 beantworten sollen. Alle anderen müssen darauf hingewiesen werden, mit Frage 9 fortzufahren.

**Frage:**

Belassen.

**Antwortoptionen:**

Die zweite Antwortkategorie „Nein, aber es wurde ein Rezept „Online“ ausgestellt (sogenannte „Onlinekonsultation“: Ausfüllen eines online Fragebogens oder Kommunikation mit einem Arzt via Skype etc.)“, die für keine Testperson zutreffend war, könnte vereinfacht und gekürzt werden, da davon ausgegangen wird, dass diejenigen, die bereits Online-Fragebogen ausgefüllt und sogenannte Onlinekonsultationen genutzt haben, dies auch ohne eine ausführliche Erläuterung wissen und angeben können. Daher empfehlen wir eine verkürzte und damit auch vereinfachte Umformulierung wie folgt:

**Nein, aber es wurde ein Rezept „Online“ ausgestellt (sogenannte „Onlinekonsultation“ mit einem Arzt)**

Zusätzliche Frage für jede Antwortoption einfügen (s. Empfehlung Frage 7):

**Um welche(s) Präparat(e) handelte es sich dabei? Bitte geben Sie hier entweder den Namen des Wirkstoffes oder den des Medikaments an.**

Zu testende Frage:

9. Haben Sie den Eindruck, dass Sie bei den im Jahre 2015 bestellten Arzneimitteln / Medikamenten Originalware erhalten haben?

Häufigkeitsverteilung (N=15)

Antwort 9	TP
Ja	14
Nein	-
Teils, teils	1

Eingesetzte kognitive Techniken:

General Probing, Specific Probing.

Befund:

Auf die Frage hin, ob sie den Eindruck hatten, dass es sich bei denen von ihnen im Jahre 2015 bestellten Arzneimittel um Originalware handelt, stimmen bis auf eine alle Testpersonen zu (TP 02, 03, 05, 06, 07, 09, 10, 11, 12, 13, 16, 18, 19, 20). TP 04 wählt die Antwortalternative „*teils, teils*“, keine TP antwortet mit „nein“. TP 19 hat jedoch bei einer vor mehreren Jahren über das Portal „DocMorris“ vorgenommenen Bestellung keine Originalware erhalten.

Die Nachfrage, wie sie überprüft haben bzw. woran sie festgemacht haben, dass es sich um Originalware handelt, beantworteten die Testpersonen unterschiedlich.

Mehr als zwei Drittel der befragten Personen nennen die Verpackung als wichtiges Kriterium (TP 02, 03, 06, 07, 09, 10, 11, 12, 13, 19, 20). Implizit oder explizit wird dabei klar, dass die Testpersonen die Verpackung der erhaltenen Medikamente mit den ihnen bekannten Präparaten aus der Apotheke vergleichen.

- „Man weiß halt wie die Verpackung aussieht.“ (TP 02)
- „Ja, also das war das, was ich hier in der Apotheke kaufe, das sah völlig identisch aus.“ (TP 07)
- „Einfach auf den ersten Blick. Packung sieht genauso aus wie man sie schon ein paar Mal gekauft hat und dann denkt man, es ist original.“ (TP 09)
- „An der Verpackung. Mehr kann ich ja als Laie nicht machen.“ (TP 13)
- „An den bisherigen Medikamenten, die ich bisher hatte von dieser Sorte. Ich sehe da sofort, ob das eine andere Verpackung oder ein anderes Produkt ist.“ (TP 19)

TP 07 schränkt aber ein, „*ich habe jetzt nicht die Dosen nebeneinander gestellt und miteinander verglichen*“.

Während die bisher genannten Testpersonen eher auf den allgemeinen Eindruck der Verpackung achten, spezifizieren vier Testpersonen (TP 02, 03, 11, 18) noch, dass sie insbesondere die Aufdrucke beachten:

Eine Testperson berücksichtigt vor allem die Sprache, in der die Aufdrucke gehalten sind, Testperson 11 kontrolliert die aufgedruckten Inhaltsstoffe und Testperson 03 merkt an, *„ich hatte mal einen Reimport aus der Apotheke, aber das war auf der Verpackung vermerkt. Ich glaube das würde dann auch drauf stehen, deshalb gehe ich davon aus, dass es keine waren.“* Testperson 02 vergleicht den Produktnamen mit der Bezeichnung auf dem Rezept, um zu prüfen, ob sie das richtige Produkt erhalten hat.

Zwei Testpersonen (TP 06, 10) orientieren sich an der Packungsbeilage, speziell deren Faltung (TP 06) und besonderes, dünnes Papier (TP 10). Andere Testpersonen achten spezifisch auf das Präparat, das sie erhalten. TP 19 erklärt *„ich sehe da sofort, ob [...] das ein anderes Produkt ist“*. Die Testpersonen 06 und 11 argumentieren ebenfalls über Charakteristika der erhaltenen Tabletten. Sie achten besonders auf die Versiegelung (TP 06, 11) und die Prägung (TP 06).

Die Testperson 20 meint, anhand der Wirkung des erhaltenen Präparates feststellen zu können, ob es sich um Originalware handelt oder nicht: *„Ich habe zum einen im Aussehen keine Änderungen bemerkt und auch keine Einschränkung bei der Wirkung meines Erachtens.“*

Die Testperson 10 argumentiert, dass sie sich aufgrund der niedrigen Kosten für ein Produkt wie Ibuprofen sicher ist, dass es sich um Originalware handelt: erst ab einem höheren Preis würde es sich ihrer Meinung nach für den Anbieter lohnen, keine Originalware zu versenden: *„Ich gehe nicht davon aus, dass die Medikamente, die ich kaufe gefälscht werden. Bei Viagra, Medikamenten für 3000 Euro gehe ich zum Apotheker meines Vertrauens, aber bei 4 Euro Ibuprofen...“*

Eine Testperson erklärt, dass sie in dieser Hinsicht schlicht ihrer Online-Apotheke vertraut, denn *„bei meiner Online-Apotheke kann ich ankreuzen, ob ich das möchte und ich habe also angekreuzt, dass ich das nicht möchte. Seitdem kommen auch keine Aspirin mehr mit griechischer Aufschrift“* (TP 18).

Zuletzt wird bei zwei Testpersonen deutlich, dass sie nicht bewusst anhand ausgewählter Merkmale überprüfen, ob es sich bei den bestellten Arzneimitteln um Originalware handelt:

- *„Ich habe über die Frage eigentlich noch nie nachgedacht.“* (TP 05)
- *„Treu doof einfach. Ich habe das bestellt und gehe davon aus, dass es das Medikament ist. [...] Insofern, dass ich die entsprechende Markenware [erhalten habe] und dann hatte ich keinen Anlass darüber nachzudenken, dass da was anderes drin sein könnte als das was ich bestellt habe.“* (TP 16)

Bei den TP 02, 03 und 20 besteht Verwirrung aufgrund des Wortes „Originalware“. So würde etwa für TP 20 der Erhalt von Generika bedeuten, dass sie keine Originalware erhalten hat. TP 03 findet *„das Wort Originalware schon irritierend, weil ich jetzt nicht genau weiß, was damit gemeint ist. Es gibt ja Generika, oder Reimporte.“* Für sie ist es also unklar, ob Generika und Reimporte Originalware darstellen. Und Testperson 02 gibt an den Produktnamen mit dem Rezept abzugleichen, um zu überprüfen, ob es sich nicht um Generika oder Reimporte handelt.

Die letzten Nachfragen zielten darauf, das Verständnis der Antwortoption „teils, teils“ näher zu beleuchten. TP 16 konnte der Antwortkategorie keine Bedeutung entnehmen, denn *„mit teils, teils wüsste ich nichts anzufangen“*. Dass es sich bei einem Teil der bestellten Medikamente nicht um Originalware handelt, entspricht dem Verständnis von knapp der Hälfte der Testpersonen (TP 03, 05, 06, 07, 10, 12, 20):

- *„Wahrscheinlich ob alles oder nur teilweise Originale sind“* (TP 07)
- *„Manche Originalware, manche nicht.“* (TP 12)
- *„Das würde bedeuten, dass ich relativ sicher bin, dass da auch Medikamente dabei waren, die keine Originale waren.“* (TP 20)

Zwei Testpersonen (TP 11, 13) denken bei dieser Antwortkategorie an gefälschte Medikamente. Die Testperson 11 ist etwas zögerlich, als sie erklärt *„weil mich „teils, teils“ verwirrt hat. Was ist das? Ob die Hälfte des Inhalts Original ist und die andere Hälfte irgendwie gestreckt?“*. Sie führt weiter aus: *„vor allem bei diesen Putschmitteln kann es sein, dass es teils, teils gibt. Dass man sagen kann, da ist ein Teil von dem Originalzeug drin und ein Teil wird nochmal gestreckt, damit noch ein bisschen mehr damit verdient werden kann.“* Ähnlich versteht es Testperson 13, die sagt, *„man könnte zweifeln dran. Man könnte annehmen, dass es vielleicht nachgemacht ist. Dass es vielleicht aus Indien kommt oder so“*.

Eine andere Interpretation bieten die Testpersonen 18 und 19 an. Unter „teils, teils“ versteht die Testperson 18, *„dass mal Originalware und mal Reimporte kommen“*. Auch Testperson 19 meint *„Reimporte“*, denn sie legt die Antwortkategorie „teils, teils“ so aus, *„dass sie umgepackt sind vielleicht, könnte ich mir vorstellen.“*

Testperson 02 betrachtet unter „teils, teils“ *„vielleicht ein Produkt von einem anderen Hersteller [...] Es kommt ja vor, das hat mit den Krankenkassen zu tun, dass die ein gewisses Medikament nicht zahlen und dann müssen sie auf einen anderen Anbieter ausweichen, aber das heißt nicht, dass da der Wirkstoff da nicht drin ist.“* Sie versteht unter dieser Antwortkategorie also Generika.

Die eine Testperson, die die Antwortkategorie „teils, teils“ auch wirklich ausgewählt hatte (TP 04) tat dies, weil sie sich nicht sicher war, ob es sich bei den bestellten Produkten um Originalware handelt: *„Ich habe mich gefragt, ob das nicht Restware war, weil alles nur auf Französisch dastand. Im Internet habe ich den vollen Preis bezahlt, aber als ich selbst in Frankreich war, hat alles nur die Hälfte gekostet. Die Verpackung sah auch anders aus als online abgebildet oder in der Apotheke. Vielleicht war das aber nur eine alte [Verpackungs-]Serie.“*

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass für einen Teil der Testpersonen nicht ausreichend klar wurde, was unter dem Begriff „Originalware“ zu verstehen ist. Sie denken hierbei an Generika und Reimporte und nicht etwa an „lose Tabletten“ oder „unverpackte Ampullen“, was ein klarer Hinweis für eine Fälschung sein könnte. Daher funktioniert die Frage in dieser Form nicht. Falls sie dennoch gestellt werden soll, müsste der Begriff „Originalware“ erläutert bzw. definiert werden. Zudem ist die Antwortkategorie „teils, teils“ nicht eindeutig genug formuliert.

**Empfehlung:**

Frage: Da die Frage nicht im intendierten Sinn funktioniert hat und primär als Kontrollfrage der im Originalfragebogen enthaltenen Frage 10 (s.u.) dient, empfehlen wir diese Frage ersatzlos zu streichen.

**Frage 10 des Originalfragebogens:**

Wie wurden die Arzneimittel / Medikamente zugestellt?

*Bitte alles Zutreffende ankreuzen.*

- In der Originalverpackung
- Nur in einem Päckchen oder einem Plastiktütchen ohne Originalverpackung
- Als einzelne Tabletten oder Dragees
- Als lose unverpackte Ampullen oder Fläschchen
- Auf andere Weise

Wie?.....  
 .....

Antwortoptionen: Ersatzlos streichen.

Zu testende Frage:

10. Warum haben Sie Ihre Bestellungen über das Internet aufgegeben?

*Mehrfachantworten möglich*

Häufigkeitsverteilung (N=15)

Antwort 10	TP
War der einfachste Weg	9
War billiger als in einer Apotheke	15
War für mich anonym	2
Musste nicht erst zum Arzt gehen	1
Arzt wollte mir das Medikament nicht verschreiben	-
Mittel wurde mir empfohlen und gibt es ansonsten nicht im Handel	-

Eingesetzte kognitive Techniken:

Emergent Probing

Befund:

Welchen Gründen sich die Testpersonen zuordnen, Medikamente im Internet zu bestellen, geht aus der obigen Tabelle hervor. Es zeigt sich, dass alle Testpersonen den günstigeren Preis der Online-Produkte als Argument nennen. Der zweithäufigste Grund liegt in der einfacheren Beschaffung (TP 02, 03, 05, 06, 10, 11, 13, 16, 19), wobei aus dem Kommentar von TP 19 ersichtlich wird, dass dieser Grund relativ zur Situation zu bewerten ist:

TL: „Warum bestellen sie denn nicht alles im Internet?“

TP 19: „Da bin ich zu faul dazu. Ich komme vom Arzt mit dem Rezept in der Hand, und dann sehe ich eine Apotheke und hole es mir.“

TL: „Also die Verfügbarkeit?“

TP 19: „Ja.“

In Hinblick auf die vorgegebenen Antwortkategorien äußert TP 20: „*Da fehlt mir jetzt ein Kästchen. Ich wollte das einfach mal ausprobieren. Natürlich waren die freiverkäuflichen etwas günstiger als in der Apotheke, aber das war nicht das Argument um es da zu bestellen.*“ Demnach ist die Neugier bzw. das Bedürfnis nach eigenen Erfahrungswerten ein weiteres Kriterium, das TP 20 dazu bewogen hat im Internet zu bestellen.

Empfehlung:

Frage: Belassen.

Instruktion: Statt der Formulierung „Mehrfachantworten möglich“, was einer Intervieweranweisung entspricht, muss die Formulierung für Selbstausfüller angepasst werden: „Bitte alles Zutreffende ankreuzen!“

Antwortoptionen: Belassen.



Zu testende Frage:

11. Welche Arzneimittel/Medikamente (ohne homöopathische Produkte wie z.B. Ginseng) haben Sie schon einmal in der Apotheke gekauft?  
*Mehrfachantworten möglich*

Häufigkeitsverteilung (N=5, Mehrfachnennungen möglich)

Antwort 11	TP
Anti-Aging-Produkte	-
Antidepressiva	-
Desinfektionsmittel und Wundversorgung	2
Diät- oder Schlankheitsmittel	-
Haarwuchsmittel	-
Infektions- bzw. Gripeschutzmittel	2
Medikamente gegen Diabetes	1
Medikamente gegen Stoffwechselerkrankungen	2
Medikamente gegen Allergien	-
Medikamente gegen Gicht oder Rheuma	-
Medikamente gegen Krebserkrankungen	-
Mittel zur Konzentrationsförderung (wie Ritalin etc.)	-
Mittel zur Behandlung von HIV	5
Mittel für Hals-, Nasen- oder Ohrenbeschwerden	2
Muskelaufbaupräparate	1
Nahrungsergänzungsmittel	5
Potenzmittel	1
Schmerzmittel	1
Schwangerschaftsverhütungsmittel	
Andere, welche?	
Mittel gegen Epilepsie	1

**Eingesetzte kognitive Techniken:**

General Probing, Specific Probing

**Befund:**

Um die Ergebnisse von den Testpersonen, die schon einmal Medikamente bzw. Arzneimittel online bestellt haben (Frage 1 mit „ja“ beantwortet), anzureichern, wurde denjenigen fünf Testpersonen (TP 01, 08, 14, 15, 17), die dies nicht getan haben, die Frage 11 vorgelegt, welche sich auf Einkäufe in der Apotheke bezieht. Zehn der 20 Medikamentengruppen der vorgegebenen Liste wurden von den fünf Testpersonen schon einmal in einer Apotheke gekauft. Am häufigsten wurden auch hier Schmerzmittel (5 Mal) und Mittel für Hals-, Nasen- oder Ohrenbeschwerden (5 Mal) gekauft. Desinfektionsmittel und Wundversorgung, Infektions- bzw. Gripeschutzmittel, Medikamente gegen Stoffwechselerkrankungen und gegen Allergien, sowie Nahrungsergänzungsmittel wurden je zwei Mal angegeben. Daran wird deutlich, dass sich die „Online-Besteller“ von den ausschließlichen „Apotheken-Gängern“ nicht sonderlich im Erwerb der unterschiedlichen Produktgruppen unterscheiden.

Auf die Nachfrage, ob sich die Testperson alle Möglichkeiten durchgelesen hat, geben alle fünf Personen an, dies getan zu haben und TP 15 erläutert, dass *„es deswegen so lange gedauert“* hat, denn die sei Liste relativ lang.

Im Allgemeinen können die Testpersonen Angaben machen, welche Medikamente sie gekauft haben. Allerdings ist davon auszugehen, dass die Angaben unvollständig sind, da der Zeitraum nicht näher eingegrenzt ist, die Testpersonen zügig geantwortet und nicht lange nachgedacht haben und sich niemals getätigte Apothekeneinkäufe aufsummieren dürften. Auch hier fällt auf, dass die Überlegungen, welche Medikamente sie gekauft haben, sich stark an der vorgegebenen Liste orientiert und die halboffene Antwortkategorie „andere, welche?“ auch erst im Verlauf des weiteren Interviews genutzt und „Präparate gegen Epilepsie“ (TP 08) erst später bei „andere“ ergänzt wurde, da es keine vorgegebenen Kategorie für dieses Medikament gibt. Die Testperson 15 merkt an, dass „Medikamente gegen Diabetes“ einen Teilbereich der Kategorie „Medikamente gegen Stoffwechselerkrankungen“ ausmacht und sich diese beiden Optionen daher nicht ausschließen bzw. doppelt vorkommen und auch beides angekreuzt wird: *„Medikamente gegen Stoffwechselerkrankung? Diabetes ist doch eine Stoffwechselerkrankung. Das ist doppelt eigentlich. Ich kreuze es halt mal an, aber für mich ist das das Gleiche.“* (TP 15)

Wie auch schon andere Testpersonen bei Frage 2 zum Arzneimittelkauf online, zeigt Testperson 15 sich irritiert davon, dass Nahrungsergänzungsmittel explizit aufgelistet sind, obwohl sich die Frage auf Medikamente und Arzneimittel bezieht, worunter besagte Nahrungsergänzung nicht fielen. Testperson 08 gibt zu, dass sie die Krankheit „Gicht“ zwar kennt, aber keine weiteren Kenntnisse dazu hat.

**Empfehlung:**

Zusammenfassend zeigt sich, dass die Probleme der Fragen dieselben sind wie bei der für die Umfrage vorgesehenen Frage für Online-Bestellungen von Medikamenten/ Arzneimitteln. Daher verweisen wir an dieser Stelle auf die Empfehlungen von Frage 2.

Zu testende Frage:

12. Wie oft haben Sie solche Arzneimittel/Medikamente wie gerade angegeben in der Apotheke im **Jahre 2015** gekauft?  
Mehrfachantworten möglich

Hier zunächst ein Ausschnitt im Layout der tatsächlichen Liste:

- Ich habe 2015 keine Arzneimittel / Medikamente bestellt
- Anti-Aging-Produkt → \_\_\_\_\_mal  
Welche Präparate genau? \_\_\_\_\_
- Antidepressiva → \_\_\_\_\_mal  
Welche Präparate genau? \_\_\_\_\_
- Desinfektionsmittel und Wundversorgung → \_\_\_\_\_mal  
Welche Präparate genau? \_\_\_\_\_

Häufigkeitsverteilung (N=5, Mehrfachnennungen möglich, dargestellt werden nur Produktgruppen, für die Angaben vorliegen)

Produkt	1x	2x	3x	5x	6x	10x
Desinfektionsmittel und Wundversorgung	14	17				
Infektions- bzw. Gripeschutzmittel	08, 14					
Medikamente gegen Diabetes		15 <sup>4</sup>				
Medikamente gegen Stoffwechselerkrankungen		15	17 <sup>5</sup>			
Medikamente gegen Allergien	08, 17					
Mittel für Hals-, Nasen- oder Ohrenbeschwerden	14, 17		08			
Nahrungsergänzungsmittel				17 <sup>6</sup>		
Schmerzmittel	14, 17					08
Schwangerschaftsverhütungsmittel			01 <sup>7</sup>			
Andere					08	

Eingesetzte kognitive Techniken:

<sup>4</sup> Testperson 15 gibt die beiden Medikamente gegen Diabetes doppelt an, 1x bei Diabetes und 1x bei Stoffwechselerkrankungen.

<sup>5</sup> Testperson 17 nennt drei unterschiedliche Präparate, kann sich aber nicht an die Anzahl der gekauften Präparate erinnern.

<sup>6</sup> Testperson 17 gibt an „5x und häufiger“ Nahrungsergänzungspräparate gekauft zu haben.

<sup>7</sup> Zunächst gibt TP 01 an 2x die Pille gekauft zu haben, ändert ihre Angabe später auf 3x ab.

## Confidence Rating, Specific Probing

**Befund:**

Laut den Angaben der fünf Testpersonen, die danach gefragt wurden, wie oft sie solche Arzneimittel/ Medikamente wie gerade angegeben in der Apotheke im Jahr 2015 gekauft haben, wurden für neun (plus „andere“) der insgesamt 20 Produktgruppen Angaben gemacht. Meistens wurden die einzelnen Produktgruppen 1 bis 3 Mal in 2015 gekauft. Die Testpersonen 17 gibt an „5 Mal oder mehr“ ein Nahrungsergänzungsmittel gekauft zu haben und TP 08 hat zwei Medikamente, die sie regelmäßig benötigt, je 6 Mal (Kategorie „Andere“; Mittel gegen Epilepsie) bzw. 10 Mal (Kategorie: Schmerzmittel, Ibuprofen) in der Apotheke in 2015 erworben.

Wie auch schon analog im Befund zur Frage 3 beschrieben, haben die Testpersonen Schwierigkeiten beim korrekten Ausfüllen, da das Layout zu unübersichtlich gestaltet ist als dass intuitiv klar ist, wie die Frage nach der Anzahl unter Nennung der Präparate vorzunehmen ist. Das korrekte Ausfüllen der Liste erfolgt in mehreren Einzelschritten:

1. Ankreuzen der in 2015 in der Apotheke gekauften Produktgruppe
2. Ermittlung einer nicht näher spezifizierten Anzahl von entweder Angaben zu den unterschiedlicher Medikamente innerhalb einer Produktgruppe oder aber der einzelnen Präparate
3. Auflistung verschiedener Präparate entweder mithilfe von Markennamen oder Wirkstoffen

Die Beantwortung dieser Frage ist genau wie die Beantwortung der Frage 3 für die Online-Bestellungen hoch komplex und alle fünf Testpersonen haben mindestens ein Problem beim Beantworten:

Die Testpersonen 01 und 08 gehen die Liste durch und kreuzen zunächst an, welche Produktgruppen sie in 2015 in der Apotheke gekauft haben, nicht aber um welche Präparate es sich handelt. Zudem macht TP 01 keine Angaben. Erst im Verlauf des weiteren Interviews werden dezidiert Angaben zu der Art der Präparate – TP 01 gibt „Pille“ ohne spezifischen Markennamen oder Hersteller an und TP 08 schreibt „Nasenspray“ auf, da unklar ist, ob die Frage „auf den Namen des Wirkstoffes oder des Herstellers“ etc. abzielt – und der Anzahl gemacht.

Testperson 14 ist sich bezüglich des Zeitrahmens unsicher und bezieht ihre Angaben auf die Jahre 2014 und 2015, ausgehend davon, was in ihrer Hausapotheke an Mitteln vorrätig ist.

Die Testpersonen 15 und 17 haben primär Schwierigkeiten damit eine konkrete Anzahl zu nennen:

- „[I]ch kaufe das im Grunde genommen nach dem Arztbesuch. Ich war dieses Jahr 2 Mal. Bezieht sich das auf „im Jahr 2015 gekauft“? Dann war das 2 Mal. Weil ich immer so eine Menge nehme, die bis zum nächsten Mal reicht. Also es geht nicht um die Menge, sondern wie oft.“ (TP 15)
- „Oh das weiß ich jetzt nicht. Ich bekomme halt sehr viele. Kann keine Anzahl angeben, wie viele ich gekauft habe.“ (TP 17)

Darüber hinaus hat die TP 17 Zuordnungsschwierigkeiten für das Mittel „Kreon“. „*Es ist ja für beides gedacht*“, weshalb sie das Mittel sowohl der Produktgruppe „Nahrungsergänzungsmittel“ als auch „Stoffwechselerkrankungsmedikament“ zuordnet und somit den Erwerb des Mittels doppelt erfasst.

Auch die Gruppe der Apotheken-Gänger wurde danach gefragt wie sicher sich die Testpersonen selbst bzgl. der Anzahl der im Jahr 2015 gekauften Medikamente bzw. Arzneimittel sind. Dabei konnten sie

ihre Einschätzung abstufen von „sehr sicher“ über „eher sicher“ und „eher unsicher“ bis hin zu „sehr unsicher“. Falls sie sich eher oder sehr unsicher waren, wurde explizit nach dem Grund dafür gefragt.

Für die erste angegebene Produktgruppe liegen Angaben von 5 Testpersonen vor. Davon sind sich drei „sehr sicher“ und eine „eher sicher“. Testperson 01 ist sich zunächst „sehr unsicher“ im Hinblick auf die Anzahl der gekauften „Pille-Packungen“ und ändert nach längerem Überlegen und Korrigieren der Anzahl von 2x auf 3x ihre Antwort auf „sehr sicher“.

Für die zweite Produktgruppe liegen drei Angaben vor, wobei sie Testpersonen 08 und 14 angeben „sehr sicher“ zu sein, während sich TP 17 „aufgrund der großen Menge“ „sehr unsicher“ bezüglich der Anzahl ist.

Für die Angaben der dritten Produktgruppe sind sich alle drei Testpersonen (TP 08, 14, 17) wiederum „sehr sicher“.

Bei Mittel Nr. 4 sind sich die Testpersonen 14 und 17 erneut „sehr sicher“ und TP 08 „eher sicher“, da es sich bei dem Produkt um ein Schmerzmittel (Anzahl: 10 Mal) zur Behandlung von Migräne handelt: *„Geschätzt. Ich nehme die Tabletten oft ein, weil ich an Migräne leide und kaufe die so einmal im Monat. Könnte auch mehr sein.“*

Eine fünfte Produktgruppe wurde von den Testpersonen 08 und 17 gekauft. Beide sind nach eigenen Aussagen „sehr sicher“, wobei TP 17 keine Angabe der genauen Anzahl möglich ist, da sie oft Nahrungsergänzungsmittel kauft, 5 Mal eher eine Mindestangabe darstellt es aber auch häufiger vorgekommen sein könnte. Ebenso ist die TP 17 sich „sehr sicher“ einmal Schmerzmittel in 2015 in der Apotheke gekauft zu haben.

Wie umfassend und damit auch wie verlässlich die hier gemachten Angaben sind, ist indes schwer einzuschätzen. Klar ist, dass die Frage (genau wie die Frage 3) in der getesteten Version kompliziert, an mehreren Stellen unklar hinsichtlich ihrer Intention und zudem aufwändig zu erinnern ist.

**Empfehlung:** Zusammenfassend kann gezeigt werden, dass die Probleme der Fragen dieselben sind wie bei der für die Umfrage vorgesehenen Frage für Online-Bestellungen von Medikamenten/ Arzneimitteln. Daher verweisen wir an dieser Stelle auf die Empfehlungen von Frage 3.

Zu testende Frage:

13. Kennen Sie das sogenannte „Darknet“?

Häufigkeitsverteilung (N=20)

Antwort 13	TP
Nein, noch nicht davon gehört	11
Habe schon davon gehört	9
Habe schon einmal solche „Seiten“ besucht	-
Habe schon Arzneimittel/Medikamente auf diesem Wege gekauft	-
Wenn schon gekauft, welche Arzneimittel/ Medikamente?	

Eingesetzte kognitive Techniken:

Comprehension Probing, Specific Probing

Befund:

Frage 13 wurde allen 20 Testpersonen gestellt, also auch denen, die angegeben haben, keine Medikamente online zu bestellen. Wie die Tabelle illustriert, kennt etwa die Hälfte der Testpersonen (TP 02, 04, 05, 07, 08, 12, 13, 14, 16, 17, 20) den Begriff „Darknet“ nicht. Die übrigen Testpersonen (TP 01, 03, 06, 09, 10, 11, 15, 18, 19) geben an, davon gehört zu haben. Keiner der Testpersonen hat das „Darknet“ besucht und demzufolge auch keine Bestellung darüber aufgegeben.

Zunächst geht aus den spontanen Kommentaren einiger Testpersonen hervor, dass Probleme in Bezug auf einzelne Antwortkategorien auftreten. Zum einen sind die Antworten „nein, noch nicht davon gehört“ und „schon davon gehört“ nicht trennscharf. Daher stellt TP 03 zur Frage, ob sich die Option „schon mal gehört“ lediglich auf den Begriff oder auf nähere Informationen bezieht. *„Ich wüsste nicht, was sich dahinter verbirgt, habe nur das Wort schon einmal gehört. Ich hätte jetzt eine Schwierigkeit, ob ich das erste oder das zweite ankreuzen sollte, weil ich ja wirklich nur das Wort kenne. Ich würde fast zu „noch nicht davon gehört“ tendieren, wenn ich mir die letzten beiden Antwortmöglichkeiten anschau, da denke ich dass ich mehr Info haben müsste.“* Zum anderen macht TP 04 darauf aufmerksam, dass die Antwortkategorie „Habe schon einmal solche „Seiten“ besucht“ negativ bzw. wertend formuliert ist. Daher solle man die Anführungszeichen besser weg lassen: *„Das hat eine negative Konnotation, verwerflich und wirkt abwertend.“*

Ferner wird anhand der Kommentare deutlich, dass auch die Testpersonen, welche zum ersten Mal mit der Bezeichnung konfrontiert werden, etwas Illegales damit assoziieren.

- *„Ich kenne den Begriff nicht, aber vom Wort her kann man sich denken, worum es geht – dass es bestimmte Medikamente wie Viagra, Muskelaufbaupräparate, die man auf solchen Seiten bestellt, die nicht so ganz offiziell sind wie etwa die Versandapotheke. Ich stelle mir das vor wie eine Art Grauzone, illegaler Handel.“* (TP 05)
- *„Irgendetwas Dubioses. Wahrscheinlich kann ich mir da auch ohne Rezepte etwas besorgen. Muss ich mich mal erkundigen, was es da alles gibt [lacht].“* (TP 07)

Um zu erfahren was die Testpersonen, die bereits von dem Begriff gehört haben, unter „Darknet“ verstehen, wurden sie um Definition gebeten. Zusammengefasst beschreiben die befragten Testpersonen das „Darknet“ als eine Art Internet bzw. Subnet, das für die Abwicklung illegaler Tätigkeiten und Einkäufe genutzt wird.

- „Darknet“ ist ein Subnet. Sie können dort alles kaufen was Sie wollen, von Arzneimitteln zu Menschen, Drogen, Waffen, alles. Es ist sozusagen die Unterwelt der Netzwelt. Ich denke, es ist zu 99% illegal. Nicht mal die Polizei darf ins „Darknet“. Es ist nicht erlaubt ins „Darknet“ zu gehen. Deswegen habe ich gestolpert, ob ich schon mal solche Seiten besucht habe. Ich würde mich hüten...“ (TP 06)
- „Die Online-Methode zum Drogendealen im Park.“ (TP 11)
- „Darknet ist so ein Untergrund-Netzwerk, indem man eben auch Medikamente bestellt, die man auf legalem Weg nicht kriegt.“ (TP 18)

Weiterhin geht aus den Definitionen hervor, dass kein freier Zugang zum „Darknet“ besteht.

- „Das ist die dunkle Seite des Internets. Ich blicke da nicht durch. Ich will es auch nicht wissen. Es ist halt versteckt. Es findet nicht jeder, aber wer es finden will, findet es. Ich hab es noch nicht gefunden.“ (TP 10)
- „Das ist ein Teil des Internets, der nicht für jeden zugänglich ist. Wenn man es googelt kriegt man es nicht. Das heißt, man muss Informationen haben, um da reinzukommen.“ (TP 15)

Zudem wird aus der Antwort von TP 09 deutlich, dass sich das „Darknet“ durch Anonymität charakterisiert: *„Über Adresszeilenänderung kann auf Internetseiten kommen, auf die man über Google nicht kommt. Es ist ganz normales Internet eigentlich, aber die Seiten sind nicht registriert bei Suchmaschine, sondern man muss die extra eingeben. Sie bezahlen nicht mit Euro oder Dollar. Das Zahlungsmittel ist anders, damit es keine Spuren hinterlässt.“*

Auf die Nachfrage wie die Testpersonen auf das „Darknet“ aufmerksam geworden sind, ergibt sich einerseits, dass die Informationen zum „Darknet“ hauptsächlich aus verschiedenen Medien gewonnen wurden.

- „Aus dem Internet. Ich glaube ich habe „Darknet“ schon mal gegoogelt, aber da kommt man nicht weit.“ (TP 10)
- „Im Fernsehen und Zeitschriften.“ (TP 15)

Neben medialen Quellen geben die Testpersonen andererseits an, dass Bekannte und Familienmitglieder sie mit dem Begriff vertraut gemacht haben.

- „Mein Sohn studiert Informatik und wir haben uns darüber unterhalten. Er hat es uns erklärt.“ (TP 06)
- „Galileo. Also Medien und Erfahrungsberichte aus dem Bekanntenkreis.“ (TP 11)

Darüber hinaus wird die Berufsschule als Vermittler der Information angegeben. (TP 01)

Zusammenfassend ist zu bemerken, dass die Testpersonen im Großen und Ganzen eine Vorstellung davon haben, was mit dem Begriff „Darknet“ gemeint ist. Dabei ist zu berücksichtigen, dass alle TPs auf die Illegalität des „Darknets“ verweisen und infolgedessen ihre Antworten eventuell mit Zurückhaltung bzw. sozial erwünscht formulieren: *„Ich habe schon davon gehört und mich schon kundig gemacht. Aber ich halte mich davon fern“* (TP 11). Generell birgt die Frage das Potenzial aufgrund der sensiblen Thematik den Selbstausfüller-Fragebogen nicht (korrekt) auszufüllen.

**Empfehlung:**

Frage: Belassen.

Antwortoptionen: Wir empfehlen die Antwortkategorien wie folgt anzupassen:

Kenne den Begriff nicht und kann mir auch nichts darunter vorstellen

Habe schon davon gehört bzw. kann mir etwas darunter vorstellen

Habe schon einmal Darknet-Seiten besucht

Habe schon Arzneimittel/Medikamente im Darknet gekauft

Wenn schon gekauft, welche Arzneimittel/ Medikamente waren das?

---

---



Zu testende Frage:

14. Haben Sie schon einmal Arzneimittel / Medikamente aus dem Auslandsurlaub mitgebracht?

#### Häufigkeitsverteilung (N=20)

Antwort 14	TP
Ja.	11
Welche? _____	4
Ja, habe einen Restbestand mitgenommen.	4
Welche? _____	
Nein	5

#### Eingesetzte kognitive Techniken:

Specific Probing

#### Befund:

Die Frage, ob schon einmal Medikamente/ Arzneimittel aus dem Ausland mitbracht wurden, wurde allen 20 Testpersonen gestellt, unabhängig von deren Bestellverhalten im Internet. Wie die Häufigkeitsverteilung zeigt, haben elf Testpersonen (TP 02, 03, 04, 06, 07, 11, 14, 15, 18, 19, 20) bereits Arzneimittel aus dem Ausland mitgebracht. Vier Testpersonen (TP 08, 10, 12, 15) geben an, einen Restbestand mitgebracht zu haben und fünf Testpersonen (TP 01, 05, 09, 13, 17) verneinen die Frage. Aus den spontanen Kommentaren einiger Testpersonen geht hervor, dass die ersten beiden Antwortkategorien nicht eindeutig zugeordnet werden können. Zum einen scheint nicht klar, was unter dem Begriff „Restbestand“ zu verstehen ist:

- „Was ist mit „Restbestand“ gemeint? Ich denke da an Reste aus einer alten [Produktions-]Linie, an Restposten.“ (TP 04)
- Das verstehe ich jetzt nicht ganz. „Ja, welche“ und „Ja, habe einen Restbestand mitgenommen“? Heißt das, dass ich die nicht ganz verbraucht habe und dann quasi nach Deutschland importiert habe? Natürlich, ich habe nicht alle aufgebraucht. Und ich schmeiße sie auch nicht weg. (TP 15)

Während sich TP 15 der richtigen Kategorie zwei zuweist, wählt TP 04 fälschlicherweise Antwortoption eins, obwohl sie Medikamente die sie während eines Auslandssemesters gekauft mit nach Deutschland genommen hat und demnach der zweiten Kategorie angehört.

Auch TP 07 zeigt sich irritiert: „Was heißt mitgebracht? Ich habe mir schon mal was gekauft, weil ich es kaufen musste. Voltaren habe ich in Spanien gekauft, weil es extrem günstig war.“ (TP 07) Aus der Antwort geht hervor, dass TP 07 Medikamente aus verschiedenen Gründen im Ausland gekauft hat und daher verwirrt auf den Begriff „Restbestand“ reagiert. Die Medikamente, die die TP aus Kostengründen mitgebracht hat, waren kein Restbestand und werden deshalb der Kategorie eins zugewiesen. Die Produkte, die akut benötigt und vor Ort angebrochen wurden, ordnet sie nicht ein.

Ebenso wie TP 07 verweist auch TP 10 darauf, dass es unterschiedliche Gründe gibt Medikamente aus dem Ausland nach Deutschland einzuführen:

TP 10: „Was man sowieso macht im Urlaub, dass man den Preis vergleicht, was ein Päckchen Aspirin kostet. Wenn es natürlich die Hälfte kostet in Tschechien als in Deutschland, dann nimmt man sich halt mit.“

TL: „Es gab also keinen akuten Fall?“

TP 10: „Teils, teils. Einmal hatte ich Kopfweg und man hat sich auch schon gedacht zu vergleichen.“

TL: „Zum Teil Restbestand und zum Teil Neuware?“

TP 10: „Ja.“

Trotzdem TP 10 sowohl Neuware als auch angebrochene Produkte mitgenommen hat, wählt sie lediglich die zweite Kategorie.

Ein Problem, das infolge der nicht konkreten Fragestellung auftritt, macht die Frage von TP 16 erkennbar: *„Habe ich die Medikamente dort gekauft oder schon Zuhause und dann wieder mitgebracht?“* Deshalb empfiehlt die TP die Antwortoption umzuformulieren: *„Haben Sie die Medikamente im Ausland gekauft und mitgebracht“ wäre eindeutig für mich. Und dann fehlt eine weitere Kategorie: Gekauft/ Gekauft und mitgebracht. Das kann ich ja auch bewusst gekauft haben, weil sie hier rezeptpflichtig sind und dort nicht (im Ausland).“* Wie schon aus den Kommentaren von TP 07 und TP 10 ersichtlich wird, sind die Gründe des Kaufs für die Testpersonen von Relevanz, um sich eindeutig zuordnen zu können. *„Es gibt Schmerzmittel, die hier rezeptpflichtig sind, die im Urlaub als rezeptfreies Sirup angeboten wurden. Hier nicht, da ja. Das heißt ich nehme meinen Jahresvorrat von dort mit.“* (TP 16) Zudem ist TP 16 nicht klar, ob sie sich mehrfach zuordnen kann: *„Das ist auch schon vorgekommen (Restbestand mitgenommen) und ich frage mich jetzt, muss ich mich entscheiden oder kann ich beide angeben.“* Aufgrund der Verwirrungen lässt TP 16 die Antwortoptionen offen und trifft somit gar keine Auswahl.

Die Testpersonen (TP 02, 03, 04, 06, 07, 08, 10, 11,12,14, 15, 18, 19, 20), die bereits Medikamente aus dem Ausland mitgenommen haben, wurden gefragt für wen die Produkte bestimmt waren. Während der überwiegende Teil die Arzneimittel für sich (TP 02, 03, 04, 06, 07, 08, 10, 11, 12, 15, 16, 18,19, 20) gekauft hat, geben die Testpersonen 02, 06, 11,16 und 19 an, Medikamente für die Familie mitgenommen zu haben. Lediglich TP 16 hat Arzneimittel für Freunde mitgebracht, räumt dabei allerdings ein, dass diese nicht gezielt für den Bekanntenkreis gekauft, sondern bei Bedarf weitergegeben wurden.

Darüber hinaus sollten die Testpersonen die Produkte benennen, die im Ausland erstanden wurden. Es zeigt sich, dass überwiegend rezeptfreie Mittel gekauft wurden. Dabei vorzugsweise Schmerzmittel wie Voltaren (TP 07, 11), Ibuprofen (TP 06) oder Aspirin (TP 06, 18). Diese Medikamente wurden sowohl gezielt gekauft (TP 07) als auch als Restbestand mitgenommen. Salben gegen Mückenstiche (TP 02) und Cortison (TP 20) sowie Cremes (TP 04) haben die Testpersonen bewusst im Ausland erstanden, um sie nach Deutschland mitzunehmen. Auch rezeptpflichtige Mittel wie Progesteron (TP 18) und Antibiotika (TP 04) oder in Deutschland schwer erhältliche Produkte wie Optalidon (TP 19) wurden zielgerichtet im Ausland gekauft.

### Empfehlung:

Frage: Um Irritationen zu vermeiden und den Geltungsbereich zu erweitern statt ihn nur auf Auslandsurlaube zu beschränken, empfehlen wir die Fragestellung wie folgt zu präzisieren:

**Haben Sie schon einmal Medikamente im Ausland gekauft und nach Deutschland mitgebracht?**

**Instruktion:**

*Bitte kreuzen Sie alles Zutreffende an.*

**Antwortoptionen:**

Wie zuvor beschrieben, haben einige Testpersonen Schwierigkeiten sich zwischen Kategorie eins „Ja“ und Option zwei „Ja, Restbestand mitgenommen“ zu entscheiden. Das Anführen einer Begründung, warum die Arzneimittel gekauft wurden, könnte den Testpersonen die Zuordnung des eigenen Handelns erleichtern:

- Ja, im Ausland gekauft, um nach Deutschland mitzunehmen
- Ja, im Ausland aufgrund von akuten Beschwerden gekauft und den Restbestand nach Deutschland mitgenommen
- Ja, im Ausland gekauft, aber nicht nach Deutschland mitgenommen
- Nein, keine Medikamente im Ausland gekauft

## 5 Anhang

Frage 3: Wie oft haben Sie solche Arzneimittel/ Medikamente wie gerade angegeben über das Internet im Jahre 2015 bestellt? Welche Präparate genau?

Übersicht der offenen Nennungen der Präparate und Anzahl (N=15, Mehrfachnennungen möglich):

Produktgruppe	Präparate	Anzahl
Desinfektionsmittel und Wundversorgung	Desinfektionsspray	2
	Pflaster	1
	Steriulium	1
	Notfallset	1
	Desinfektionsmittel und Wundversorgung	1
	Betaisadona	1
	Wärmesalbe	1
	Pferdesalbe	1
Diät- oder Schlankheitsmittel	Diät- oder Schlankheitsmittel	1
Infektions- bzw. Gripeschutzmittel	Grippostad	7
	Aspirin Complex	3
	Infektions- bzw. Gripeschutzmittel	2
	Sirup	1
	homöopathisches Gemolyrthol	1
	Ibuprofen	1
	Nuboprofen	1
	Umcaloabo	1
	Nasenspray	1
Medikamente gegen Stoffwechselerkrankungen	L-Thyroxin	3
	Thyroxin	1
Medikamente gegen Allergien	Medikament gegen Heuschnupfen	2-3
	Cetirizin	2
	Lorano	1
	Certison	1
	Augentropfen (Clyzerin)	1
	Nasenspray (Pollen)	1

Medikamente gegen Gicht oder Rheuma	Voltaren	5
	Arthiplex	1
	Diclofenac	1
Mittel zur Konzentrationsförderung (wie Ritalin etc.)	Mittel zur Konzentrationsförderung	1
Mittel für Hals-, Nasen- oder Ohrenbeschwerden	Mittel für Hals-, Nasen- oder Ohrenbeschwerden	3
	Nasic	3
	Ohrentropfen	2
	Halsschmerztabletten	2
	ACC-Mischung	2
	Doritricin	2
	Dobendan	2
	Otalgan	2
	Otowoven	1
	Otriven	1
	Nasenspray	1
	Neoangin	1
	Nasentropfen	1
Muskelaufbaupräparate	Proteinpulver	1
Nahrungsergänzungsmittel	Nahrungsergänzungsmittel	2
	Zink	2
	Multivitamine	1
	Vitalpilze	1
	Selen	1
	Leberpräparate	1
	Magnesium Verla Granulat	1
	Vitamin C	1
Schmerzmittel	Ibuprofen	6
	Aspirin	4
	ASS 100	3
	Temagin	3
	Allgemein	3
	Kopf, Migräne	3
	Aspirin dispers gegen Blasenentzündung	2

	Dolormin Migräne	2
	Voltaren	1
	Thomapyrin	1 <sup>8</sup>
	Schmerzmittel	1
Schwangerschaftsverhütungsmittel	Pille	1
Andere	Ramilich	1
	Perenterol	1
	Iberogast	1
	Omeprazol	1
	Ureacreme 10%	1
	Spironolacton	1
	Torasemid	1
	ASS	1
	Carvedilol	1
	Cremes	1
	Augentropfen	1

<sup>8</sup> Da hier keine konkrete Anzahl genannt wurde, jedoch ein spezifisches Produkt, wird davon ausgegangen, dass Thomapyrin mindestens einmal bestellt wurde.

Frage 12: Wie oft haben Sie solche Arzneimittel/ Medikamente wie gerade angegeben in der Apotheke im Jahre 2015 gekauft? Welche Präparate genau?

Übersicht der offenen Nennungen der Präparate und Anzahl (N=5, Mehrfachnennungen möglich):

Produktgruppe	Präparate	Anzahl
Desinfektionsmittel und Wundversorgung	Sterillium	2
	Wundspray	1
	Bepanthen	1
Infektions- bzw. Gripeschutzmittel	Aspirin	1
	Grippostad	1
	Infektions- bzw. Gripeschutzmittel	1
Medikamente gegen Stoffwechselerkrankungen	ASS 100	2
	Medphormin	1 <sup>9</sup>
	Kreon	1 <sup>9</sup>
	Colobreathe	1 <sup>9</sup>
	Azithromycin	1 <sup>9</sup>
Medikamente gegen Allergien	Medikament gegen Allergien	2
Mittel für Hals-, Nasen- oder Ohrenbeschwerden	Nasenspray	4
	Meerwassernasenspray	1
	Lutschtabletten	1
Nahrungsergänzungsmittel	Kreon	5
Schmerzmittel	Ibuprofen	10
	Dolormin	1
	Doc Schmerzgel	1
Schwangerschaftsverhütungsmittel	Pille (YAZ)	3
Andere	Medikamente gegen Epilepsie	1

<sup>9</sup> Da hier keine konkrete Anzahl genannt wurde, jedoch ein spezifisches Produkt, wird davon ausgegangen, dass Medphormin, Kreon, Colobreathe jeweils mindestens einmal bestellt wurden.