Frage zu Projekt:

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

---

Thema der Frage:

Gesundheit/ Medikamente

Konstrukt:

Seriosität des Internetanbieters für Medikamentenbestellung

Fragetext:

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

Instruktionen:

Mehrfachantworten möglich

Antwortkategorien:

Ja, mittels DIMDI-Logo (Bild von Logo darbieten)
Ja, mittels dem neuen europaweitem LOGO (Bild von Logo darbieten)
Ja, auf andere Weise
Wie? _____
Nicht überprüft, weil Logos nicht bekannt
Ich überprüfe dies nicht

Eingesetzte kognitive Technik/en:

Specific Probing, Comprehension Probing

Befund zur Frage:

Lediglich Testperson 03 gibt hier an, die Seriosität des Internetanbieters mittels Logo – in diesem Fall mithilfe des DIMDI-Logis – 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 explizites 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 werden, 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 das 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.

Empfehlungen:

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 ☐nein
Mittels europaweitem LOGO ☐ja ☐nein
Mittels anderer Siegel, Zertifikate oder ähnliches ☐ja ☐nein
Mittels persönlicher Empfehlungen ☐ja ☐nein
Mittels Kommentaren/ Bewertungen auf der Web-Seite ☐ja ☐nein
Auf andere Weise ☐ja ☐nein
und zwar _____