Frage zu Projekt:

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

---

Thema der Frage:

Gesundheit/ Medikamente

Konstrukt:

online bestellte Medikamente Originalware

Fragetext:

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

Antwortkategorien:

Ja
Nein
Teils, teils

Eingesetzte kognitive Technik/en:

General Probing, Specific Probing

Befund zur Frage:

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)
- *"Treudoof 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.

Empfehlungen:

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.