

## Consumer-Report „Medikamentenkauf“

Auszugsweise Ergebnisse einer aktuellen WHITEBOX Umfrage zum Thema Einkauf von (rezeptfreien) Medikamenten im stationären Handel (Apotheken, Drogeriemärkte) und im Internet (Online-Shops)

### › WHITEBOX-Umfrage 2020



**WHITEBOX GmbH**  
Mystery Shopping Marktforschung  
Wiener Straße 131, 4020 Linz  
T +43 732 66 11 67  
F +43 732 66 11 67-99  
office@whitebox.at, whitebox.at

**Ihr Ansprechpartner**  
Florian Gundl, MA  
T +43 732 66 11 67-20  
f.gundl@whitebox.at

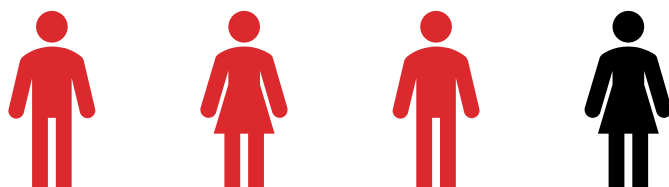
Beim Verkauf von Medikamenten nehmen in Österreich traditionell Apotheken die führende Rolle ein. Doch in den letzten Jahren sind die Umsätze im Online-Medikamentenhandel stark gestiegen. Insbesondere bei den rezeptfreien Medikamenten ist der Konkurrenzdruck durch Online-Shops größer geworden. Im Jänner und Februar 2020 hat die Whitebox GmbH deshalb eine Online-Befragung zum Thema Medikamentenkauf durchgeführt, an der 863 Personen teilgenommen haben. Eine ähnliche Studie wurde bereits 2016 durchgeführt, sie wird als Vergleichsbasis für die Entwicklung der letzten Jahre herangezogen. Auf den folgenden Seiten werden einige Ergebnisse vorgestellt.

# +47%

## Medikamentenkauf im Internet

Der Anteil an Personen, die schon einmal im Internet Medikamente gekauft haben, ist von 26% im Jahr 2016 auf 38% im Jahr 2020 gestiegen. Das entspricht einer Steigerung von 47% in nur 4 Jahren, so viel wie in keiner anderen Produktkategorie.

Auch in vielen anderen Produktkategorien ist der Anteil an Personen gestiegen, die diese schon einmal über das Internet bezogen haben. Es gibt aber auch gegenläufige Trends, bei Büchern und Zeitschriften beispielsweise ist der Anteil um 8% gesunken.



## 3/4 wünschen sich Produktberatung

Trotz vermehrten Online-Käufen ist der Wunsch nach Produktberatung hoch. 3/4 der Befragten ist eine Beratung beim Medikamentenkauf wichtig.

Damit liegen Medikamente bezüglich Beratungswunsch im absoluten Spitzenfeld. Ähnlich hoch sind die Werte bei Autos, Brillen und technischen Geräten. Am anderen Ende der Skala stehen Musik, Filme und Geschenkartikel, hier ist weniger als 5% der Befragten eine Produktberatung wichtig.

## Bevorzugte Verkaufsstellen für rezeptfreie Medikamente



Quelle: Whitebox GmbH, Februar 2020. Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent. n=863

Apotheken sind für die Befragten immer noch der mit Abstand beliebteste Händler für rezeptfreie Medikamente. Doch die Online-Shops holen auf: Der Anteil hat sich von 17% im Jahr 2016 auf 30% im Jahr 2020 beinahe verdoppelt.

### Weitere Ergebnisse im Consumer-Report:

- Welche Beziehung besteht zwischen dem Wunsch nach Produktberatung und der Bereitschaft, ein Produkt im Internet zu kaufen?
- Welche rezeptfreien Medikamente werden über das Internet gekauft?
- Was sind die beliebtesten Online-Shops zum Medikamentenkauf?
- Wo werden im Vergleich dazu Nahrungsergänzungsmittel gekauft?
- Haben die Befragten eine Stammapotheke oder kaufen sie in mehreren Apotheken ein?
- Was sind die Gründe für die Apothekenwahl?
- Wie stehen die Befragten zu Leistungen und Services (zum Beispiel Online-Bestellung und Lieferung) ihrer Apotheke?

Darüber hinaus werden folgende Themen behandelt:

- Wie hat sich die Lage im Vergleich zum Jahr 2016 entwickelt?
- Wo gibt es Unterschiede zwischen Männern und Frauen, Altersgruppen und Bildungsklassen?

## › Eckdaten Consumer-Report

Ziel der Umfrage	Marktanalyse: Apotheken, Drogerien und Online-Handel mit Medikamenten
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Grundgesamtheit	Web-Aktive Österreicher*innen
Stichprobengröße	n=863
Befragungszeitraum	16.01.2020 bis 03.02.2020

## › Bestellung Consumer-Report

Bestellen Sie jetzt den vollständigen Report und erhalten Sie Einblick in alle Ergebnisse. Gewinnen Sie wertvolle Einsichten und bringen Sie Ihre Unternehmensstrategie auf den neuesten Stand.

Wir verraten Ihnen wie und wo Medikamenteneinkauf am Erfolgreichsten passiert!

Umfang des Reports:

Auswertung inklusive Management Summary und Charts, inkl. Vergleich zu Ergebnissen aus 2016, Einfluss von Geschlecht, Alter und Bildung. Sofortige Lieferung als PDF-Dateien innerhalb von 2-3 Werktagen.

**Preis: 1.995,- exkl. MwSt**

(Preis für zusätzlichen, ausführlichen Tabellenband inklusive Kreuztabellen, auf Anfrage).

Wenn Sie Interesse an dem vollständigen Report haben, wenden Sie sich bitte an:

**Herrn Florian Gundl, MA**

**T: +43 (0)732/ 66 11 67-20**

**E: [f.gundl@whitebox.at](mailto:f.gundl@whitebox.at)**

Mit dem Erwerb des Reports erhalten Sie Zugriff auf die vollständigen Ergebnisse. Die Ergebnisse stehen nicht exklusiv zur Verfügung. Eine Veröffentlichung oder Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.