

„Wie erkenne ich eine seriöse Internetapotheke?“

- Prüfliste -

1. Wer ist für den Inhalt der Web-Seite und den Versand der Arzneimittel verantwortlich?

- Wird in der Web-Seite ein verantwortliche(r) Apotheker/in benannt?
- Werden der vollständige Name, die Adresse (vollständige Postanschrift), Telefonnummer und E-Mail-Adresse der verantwortlichen Person angegeben?
- Wird angegeben, ob eine Versandhandelserlaubnis vorliegt? Wird der Name der Behörde angegeben, die die Versandhandelserlaubnis erteilt hat?

2. Gibt die Web-Seite der Internetapotheke zuverlässige, vollständige und aktualisierte Informationen?

Werden Informationssysteme für Patienten bereitgehalten?

- Sind die Internetseiten klar und übersichtlich aufgebaut, d.h. ist es leicht möglich, Informationen zu Arzneimitteln zu erhalten und Preise zu vergleichen?
- Sind die Patienteninformationen und –beratung auch in deutscher Sprache erhältlich?
- Werden deutliche, leicht auffindbare Hinweise zur Möglichkeit einer pharmazeutischen Patientenberatung gegeben? (über E-Mail oder über Telefon, z. B. die Überprüfung der Dosierung, Wechselwirkungen mit anderen Arzneimitteln). Ist die „Beratungs-Hotline“ erreichbar?
- Gibt es ein Informationssystem der Apotheke über das z. B. zu Nebenwirkungen, Rückrufen, Warnhinweisen und Qualitätsmängeln der Medikamente informiert werden kann?
- Wird bei der Datenübertragung eine Verschlüsselung verwendet (SSL-Verfahren, „https“ in der Adresszeile des Browsers)?
- Ist das Datum der neuesten Aktualisierung der Web-Seite deutlich für jede Seite angegeben?

3. Werden gesetzliche Vorschriften wie z.B. zur Rezeptpflicht oder die Preisangabenverordnung eingehalten?

- Sind die Preisangaben transparent, d.h. wird angegeben, ob Mehrwertsteuer und Verpackungs- bzw. Versandkosten bereits enthalten sind?
- Wird bei rezeptpflichtigen Arzneimitteln ein Original-Rezept (per Post) verlangt?
- Sind bestimmte Arzneimittelgruppen vom Versand ausgeschlossen (z. B. Betäubungsmittel)?
- Werden Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) angegeben und sind diese leicht auffindbar?

Auswertung

Die Fragenblöcke 1 – 3 sollten Sie mit „ja“ beantworten können.

Weitere Qualitätskriterien sind

- Lieferfähigkeit bei rezeptpflichtigen Arzneimitteln
- Lieferfähigkeit bei Arzneimitteln zur Selbstmedikation
- Lieferzeiten (2 Arbeitstage)
- Versandabwicklung
- Zahlungsabwicklung und
- Freundlichkeit und Service.

Je nach Art des Arzneimittels müssen auch Einnahmehinweise gegeben werden.

Vorbildliche Versandapotheken arbeiten mit Warnhinweisen auf den Arzneimittel-päckchen wie „Benachrichtigen Sie Ihre Apotheke falls die Verpackung oder das Me-dikament ungewöhnlich, beschädigt oder zerbrochen aussieht“ und „Nicht an Kinder ausliefern“. Teilweise besteht auch die Möglichkeit (mit oder ohne Zusatzkosten) den Namen von Personen anzugeben, an die das Medikament ausgeliefert werden darf.

Nach derzeitigem Stand können deutsche Patienten rechtlich abgesichert nur bei Internetapotheken aus den Ländern Deutschland, Großbritannien und Niederlanden bestellen. In den Niederlanden muss diese Apotheke gleichzeitig Präsenzapotheke sein.