

# «Der Fachhandel entlastet unser aufgeblasenes Gesundheitssystem»



**Fabian Vaucher, Präsident des Schweizerischen Apothekerverbands pharmaSuisse, und Martin Bangerter, Zentralpräsident des Schweizerischen Drogistenverbands, über ihre Rezepte gegen steigende Gesundheitskosten und die Zukunft ihrer Branchen.**

Interview Bettina Epper Fotos Anita Vozza

*Herr Vaucher, wann waren Sie das letzte Mal in einer Drogerie?*

**Fabian Vaucher:** Ich habe selber eine Apotheke-Drogerie, darum ist mein Bedürfnis, in eine Drogerie zu gehen, um etwas zu kaufen oder eine Dienstleistung zu erhalten, relativ klein. Zur Marktforschung tue ich es aber immer wieder.

*Herr Bangerter, wann waren Sie das letzte Mal in einer Apotheke?*

**Martin Bangerter:** Immer mal wieder, wenn ich rasch etwas brauche und keine Drogerie in der Nähe ist.

*Was machen Drogisten besonders gut, was Apotheker?*

**Vaucher:** Apotheken setzen vor allem ärztliche Anordnungen um. Drogerien haben ein kundenorientierteres Angebot. Davon können wir Apotheker noch viel lernen.

**Bangerter:** Die Apotheken sind fokussierter auf ihre Kernkompetenz, die Arzneimittel. Was wir beide pushen müssen, sind Dienstleistungen. Hier sind die Apotheken schon konkreter, zum Beispiel mit Impfangeboten.

*Warum gibt es immer häufiger Apotheken-Drogerien?*

**Vaucher:** Der Konsument will «one stop one shop», er will alles aus einem Geschäft. Darum der Trend zu Mischbetrieben. Und darum sitzen wir heute hier zusammen. Wir haben beide Schwierig-

keiten wegen der Frankenstärke und der sich verschlechternden Rahmenbedingungen im Detailhandel. Darum müssen wir zusammenspannen.

**Bangerter:** Wir beide bieten Fachberatung für die Selbstmedikation. Die ist wichtig. Sie gewährleistet die nötige Behandlungssicherheit und vermeidet gleichzeitig Gesundheitskosten.

*Warum?*

**Bangerter:** Ein Arzneimittel ohne Beratung mag billiger sein. Doch was passiert? Die Leute probieren aus. Hilft es nichts, passiert im besten Fall nichts weiter. Oft kostet es im Nachhinein wegen Neben-

*Viele lassen sich lieber im Internet beraten.*

**Vaucher:** Im Internet gibt es zwar viele Informationen, der Kunde kann sie aber nicht gewichten. «Dr. Google» schlägt auch Krankheiten als mögliche Ursache vor, die vielleicht nur in 1 von 10 000 Fällen zutreffen. Wir in der Apotheke oder in der Drogerie können differenzieren und abwägen.

**Bangerter:** Wir können sehr individuell auf die Bedürfnisse der Kundschaft eingehen. Gerade die Komplementärmedizin bietet uns viele Möglichkeiten.

*Es kommen sicher viele Kunden ins Geschäft und verlangen ein bestimmtes Produkt.*

► **Ich rate allen: Gehen Sie zuerst in die Drogerie oder in die Apotheke. Oft sind die Erkrankungen dank Selbstmedikation gut und günstig zu behandeln.**

*Martin Bangerter*

wirkungen, Interaktionen, Überdosierungen etc. aber zusätzlich. Mit Fachberatung kann dies meistens vermieden werden. Und jemand sollte den Kunden im richtigen Moment darauf hinweisen, dass er zum Arzt sollte.

**Vaucher:** Ausserdem müssen wir die Gesundheitskompetenz stärken, damit alle die Verantwortung für ihre Gesundheit übernehmen können. Dafür braucht es fachliche Begleitung. Und da sind wir beide an vorderster Front.

**Vaucher:** Oft kommen die Leute mit einer vermeintlichen Lösung. Ich nenne das «Therapiefantasie». An uns Fachleuten ist es dann, herauszufinden, was wirklich das Richtige ist. Ich hatte einmal einen Kunden, der eine Kupfermatte wollte. Ich fragte, warum, und er sagte, er müsse jede Nacht x-mal aufstehen und Wasser lassen. Es zeigte sich, dass er sehr viel trank, was ein Hinweis auf Diabetes sein kann, und ich riet ihm, sich testen zu lassen statt eine Kupfermatte zu kaufen.

*Und das spart Geld?*

**Vaucher:** Ja, er hatte Diabetes, und hätte er so weitergemacht, hätte er wahrscheinlich Folgeschäden gehabt. So entlastet der Fachhandel unser aufgeblasenes Gesundheitssystem. Dass chronisch Kranke ihre Therapie nicht oder ungenau befolgen, belastet das Gesundheitswesen in der Schweiz jährlich mit 30 Milliarden Franken. Weil sie denken, sie brauchen es nicht, oder weil sie Bedenken gegenüber dem Medikament haben. Wenn diese Leute lernen, auf ihren Körper zu hören und wir individuelle Therapien finden, die sie befolgen, sparen wir enorm.

*Und wie erreichen Sie das?*

**Vaucher:** Indem wir das Verständnis der Kunden fördern.

**Bangerter:** Der Kunde findet in beiden Geschäften kompetente Ansprechpartner, die ihm die nötige Unterstützung und Sicherheit vermitteln können. Versteht er die Therapie, befolgt er sie auch viel besser.

**Vaucher:** Heute gehen viele wegen Baga-

tellen direkt in die Notaufnahme. Dabei wäre der ideale Ort der Fachhandel.

**Bangerter:** Ich rate allen: Gehen Sie zuerst in die Drogerie oder in die Apotheke. Oft sind die Erkrankungen dank Selbstmedikation gut und günstig zu behandeln.

*Und wenn etwas doch gravierend ist?*

**Bangerter:** ... dann allez hop zum Arzt.

mich nachvollziehbar für meine Gesundheit engagiere.

**Vaucher:** Darum «seckelst» du so viel herum (lacht).

**Bangerter:** Ja, ich bekomme bald sogar was heraus von der Kasse (beide lachen).

*Die Menschen informieren sich nicht nur im Netz, sie kaufen auch dort ein.*

## ► Heute gehen viele wegen Bagatellen direkt in die Notaufnahme. Dabei wäre der ideale Ort der Fachhandel.

*Fabian Vaucher*

*Die Leute zahlen hohe Krankenkassenprämien und wollen etwas zurückhaben, wenn sie krank sind.*

**Vaucher:** Der Kunde sollte aber auch in seine Gesundheit investieren und auch einmal etwas selber bezahlen. Dazu müssen wir Anreize schaffen.

**Bangerter:** Meine Krankenkasse kommt mir bei den Prämien entgegen, wenn ich

**Vaucher:** Ja, hier müssen wir über die Bücher. Der Versandhändler Zur Rose eröffnet jetzt stationäre Shops. Warum tun wir nicht das Gegenteil und machen zusammen einen Onlineshop auf?

**Bangerter:** Wo man aber keine Arzneimittel kaufen könnte.

**Vaucher:** Richtig, das ist im Gesetz nicht vorgesehen. Man könnte Arzneimit- →

Spannen zusammen:  
Der Präsident des  
Schweizerischen  
Apothekerverbands  
Fabian Vaucher (links)  
und Martin Bangerter,  
Zentralpräsident  
des Schweizerischen  
Drogistenverbands.



## «Der Fachhandel entlastet unser aufgeblasenes Gesundheitssystem»

tel aber im Internet bestellen und in der Apotheke oder in der Drogerie abholen.

**Bangerter:** Das ist aber gar nicht kundenfreundlich.

**Vaucher:** Ja, der Service wäre bestimmt nicht derselbe.

### ► Im Gesundheitsbereich wird es immer ein Bedürfnis nach persönlichem Austausch, nach Beratung geben.

Fabian Vaucher

*Also liegt die Zukunft nicht im Internethandel?*

**Vaucher:** Im Gesundheitsbereich wird es immer ein Bedürfnis nach persönlichem Austausch, nach Beratung geben.

**Bangerter:** Dieser Kontakt schafft die nötige Sicherheit. Leider lassen sich Kunden oft beim Fachhändler beraten, kaufen letztlich jedoch im Internet.

**Vaucher:** Das ist im Elektronikmarkt passiert. Die Leute sind zum Fotohändler und haben sich alle Kameras zeigen lassen, sie aber anderswo gekauft.

**Bangerter:** Es gibt Fotohändler, die die Kamera zum Onlinepreis verkaufen. Ohne Beratung, die kostet dann extra. Bei Arzneimitteln ist es ein «No-Go», hier zu sparen. Aber anderswo kann man solches prüfen.

*Einkaufen im Ausland – ein Problem?*

**Bangerter:** Viele denken, der Schweizer Händler sahne ab. Das stimmt nicht. Ein Schweizer Fachhändler kauft, auch wenn er betriebswirtschaftlich gut arbeitet, seine Ware oft fast zum gleichen Preis

### ► Wir können sehr individuell auf die Bedürfnisse der Kundschaft eingehen.

Martin Bangerter

ein, wie diese im grenznahen Ausland den Kunden verkauft wird.

*Dem Kunden ist es egal, wie viel der Händler bezahlt.*

**Vaucher:** Immer, wenn jemand im Ausland billig einkauft, sollte er sich die Frage stellen, ob er die hohen Löhne in der Schweiz weiterhin will. Ob er die Arbeitsplätze erhalten will, ob er Lehrstellen will...

**Bangerter:** ...und Sozialleistungen. Wir möchten ja nicht, dass unsere Mitarbeiter nachts noch woanders arbeiten müssen, damit sie die Miete zahlen können.

*Warum muss eine Pharma-Assistentin eigentlich drei Jahre lernen und eine Drogistin vier?*

**Vaucher:** Die Pharma-Assistentin arbeitet immer unter Aufsicht. Eine Drogistin ist viel selbstständiger.

**Bangerter:** Sie betreut auch ein grösseres Sortiment. Neben Heilmitteln kennt sie sich sehr gut mit Schönheits- und Sachpflegeprodukten aus und kann da ebenfalls kompetent beraten. Das widerspricht zwar dem Trend zu spezialisierteren Shops, weshalb man den Drogisten ja manchmal vorwirft, sie machten Krethi und Plethi. Es entspricht aber einem Bedürfnis. Wenn jemand nach der Party nicht nur Kopfweg hat, sondern auch einen Rotweinfleck auf dem Teppich, ist er in der Drogerie richtig.

**Vaucher lacht:** Eben, «one stop one shop».



#### Fabian Vaucher

Der Offizinapotheker FPH Fabian Vaucher führt seit Januar 2015 den Schweizerischen Apothekerverband pharmaSuisse. Dem Verband gehören aktuell 1400 Apotheken an. [www.pharmaSuisse.org](http://www.pharmaSuisse.org)



#### Martin Bangerter

Der dipl. Drogist HF Martin Bangerter ist seit 2009 Zentralpräsident des Schweizerischen Drogistenverbands SDV. 493 Drogerien in der Deutsch- und der Westschweiz sind Mitglieder des Verbands. [www.drogistenverband.swiss](http://www.drogistenverband.swiss)



Belebt und erfrischt



Entspannt und regeneriert



Für eine zarte Haut



Erhältlich in Apotheken und Drogerien.

[www.nutrexin.ch](http://www.nutrexin.ch)