

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2018

Indledning

Apotekernævnet blev etableret i 2009 af Danmarks Apotekerforening.

Apotekernævnet fungerer som et klagenævn. I forbindelse med kundeklager tager nævnet stilling til, om sektorens etiske adfærdskodeks ([God Apotekerskik](#)) i det konkrete tilfælde er overholdt.

Apotekernes kunder har dermed mulighed for at opnå en uvildig vurdering af en klage over et apotek på områder, som ikke er reguleret i lovgivningen.

Nævnet har – udover at være et klageorgan for apotekets kunder – kompetence til med en anden sammensætning end nedenstående at behandle kollegiale sager mellem apotekere eller mellem Danmarks Apotekerforening og medlemmer heraf. Der har endnu ikke været sådanne sager i nævnet.

Apotekernævnet har endvidere kompetence til at behandle sager vedrørende apotekernes samarbejde med lægemiddelindustrien om sponsorater, efteruddannelse m.v. Nævnet – der i disse sager har en anden sammensætning end i klagesager og kollegiale sager – har i perioden heller ikke modtaget sager af denne karakter.

Denne årsberetning beskriver Apotekernævnets virksomhed i 2018. I 2018 har Apotekernævnet har afholdt tre møder og realitetsbehandlet 15 klager. Dette ligger lidt over de senere år, hvor der typisk er realitetsbehandlet 11-12 sager.

Ud over en generel beskrivelse af Apotekernævnet og dets arbejdsgrundlag indeholder årsberetningen som hidtil en opgørelse over antal sager og afgørelser samt en gennemgang af en række af de klagesager, som nævnet har behandlet.

Apotekernævnets sammensætning

Apotekernævnet skal i klagesager ifølge Apotekerforeningens love og nævnets statutter være sammensat på følgende måde:

- en af domstolssystemet udpeget dommer som formand
- to apotekere udpeget af Apotekerforeningens bestyrelse
- to forbrugerrepræsentanter udpeget af relevante forbruger- og patientorganisationer.

Apotekernævnets medlemmer udpeges typisk for tre år ad gangen.

Apotekernævnet består pt. af byretsdommer Søren Hafstrøm, Sundhedspolitisk medarbejder Sine Jensen (udpeget af Forbrugerrådet Tænk), direktør i Astma-Allergi Danmark Thorkil Kjær (udpeget af Danske Patienter) samt apoteker Lise Eberholst og apoteker Erik Meldgaard Andersen (begge udpeget af Danmarks Apotekerforenings bestyrelse).

Danmarks Apotekerforening yder sekretariatsbistand til nævnet.

Apotekernævnets kompetence

Apotekernævnets virksomhed er nærmere beskrevet i [statutter](#) og [forretningsorden](#) for Nævnet. Disse er – ligesom God Apotekerskik - tilgængelige på Apotekernævnets hjemmeside (www.apotekernaevnet.dk).

Apotekernævnet har kompetence til at vurdere, om et apotek i konkrete sager har overholdt God Apotekerskik.

God Apotekerskik regulerer apotekernes professionelle adfærd, som ikke i forvejen er reguleret gennem offentligt fastsatte regler. God Apotekerskik handler blandt andet om apotekets rådgivning, service og ventetider.

Apotekernævnet kan derimod ikke tage stilling til klager over virkningen af og/eller bivirkninger ved lægemidler eller priser på og tilskud til lægemidlerne. Disse forhold tager sundhedsmyndighederne sig af. Heller ikke sager om erstatning for mangelfuld rådgivning eller fejludlevering vil være omfattet af nævnets kompetenceområde. Her vil der være tale om egentlige domstolsanliggender.

Hvis en apoteker efter Apotekernævnets opfattelse har handlet i strid med God Apotekerskik, har nævnet følgende sanktionsbeføjelser:

- advarsel, i mildere tilfælde og typisk ved førstegangsovertrædelse
- irettesættelse, i grovere tilfælde og ved gentagen overtrædelse
- bøder på op til 250.000 kr. i grovere tilfælde og ved gentagne overtrædelser
- offentliggørelse med navns nævnelse, i grovere eller oftere gentagne tilfælde af overtrædelse, hvor offentliggørelse findes påkrævet til håndhævelse af de etiske normer for apoteksvirksomhed.

Grundlaget for Apotekernævnets vurderinger

God Apotekerskik udgør Apotekernævnets grundlag for nævnets behandling af klagesager. God Apotekerskik udtrykker, hvad man som kunde kan forvente af sit apotek, ud over hvad der fremgår af lovgivningen. God Apotekerskik omtaler nogle almindelige principper for apotekets adfærd.

Herudover omhandler God Apotekerskik:

- apotekets faglige virksomhed (som bl.a. vedrører apotekets rådgivning om lægemidler, udbud af medicinsk udstyr og frihandelsvarer (ikke-lægemidler) samt tilbud om sundhedsydelser)
- diskretion
- tilgængelighed (i form af tilbud om e-handel, udbringning, åbningstider og ventetider)
- uafhængighed og uvildighed af uvedkommende interesser i forbindelse med rådgivning om og udlevering af lægemidler.

Apotekernævnet og God Apotekerskik er etableret med hjemmel i Apotekerforeningens love. Medlemmerne af foreningen er dermed forpligtede til at efterkomme nævnets afgørelser.

God Apotekerskik kan i sin helhed læses på Apotekernævnets hjemmeside.

Generelt om nævnets sagsbehandling

Rammerne for processen i forbindelse med nævnets sagsbehandling er beskrevet i statutter og forretningsordenen.

Når en klage modtages i nævnet, vurderer sekretariatet efter forelæggelse for nævnets formand om det forhold, der klages over, er omfattet af nævnets kompetence. Forinden sagerne behandles i nævnet indhentes på baggrund af klagen en udtalelse fra det apotek, klagen vedrører. Klageren får herefter mulighed for at kommentere apotekets udtalelse. Hvis sagen herefter vurderes at være tilstrækkeligt oplyst, vil sagen blive forelagt nævnet på det førstkommende møde.

Efter mødet udfærdiges afgørelser, som sendes til de enkelte klagere og i kopi til de indklagede apotekere. Afgørelserne beskrives endvidere i et dokument, som offentliggøres på nævnets hjemmeside (www.apotekernaevnet.dk). Beskrivelsen sker som udgangspunkt i anonymiseret form, med mindre Apotekernævnet på grund af sagens grovhed har besluttet, at apotekets navn skal offentliggøres.

Som det fremgår af gennemgangen af afgørelser på nævnets hjemmeside, behandler nævnet en række sager, hvor der er uoverensstemmelse mellem klagers og apotekets beskrivelse eller oplevelse af episoden og/eller dialogen. Der er således tale om "påstand mod påstand".

Apotekernævnet kan alene vurdere sagerne på baggrund af de udtalelser, som klager og apotekerne indsender til nævnet, og kan ikke foretage en egentlig "bevisvurdering". Apotekernævnet har således ikke umiddelbart mulighed for at vurdere, om det er klagers eller apotekets udlægning af sagen, der kan lægges til grund ved nævnets afgørelse. I disse tilfælde er sagen typisk afsluttet med, at nævnet overfor klager og apotek har tilkendegivet, at man på det foreliggende ikke har grundlag for at udtale kritik for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

Statistik for nævnets virksomhed

Tabellerne nedenfor viser antallet af klager/henvendelser modtaget i nævnet, antallet af sager, som nævnet har taget under realitetsbehandling samt udfaldet heraf.

Modtagne klager i 2018

Tabel 1. Antal sager i 2018	
Modtagne klager	33
- Heraf realitetsbehandlet	15
- Heraf afviste/henviste klager*	14
- Heraf sager trukket tilbage	3
- Heraf under forberedelse ved årets udgang	1

*Klager over forhold, som ikke er omfattet af Apotekernævnets kompetence. Dette omfatter sager, som påses af andre myndigheder eller domstolene. Som typiske eksempler kan nævnes klager over priser på medicin, klager over apotekets substitution eller klager over produkters kvalitet. I relevante tilfælde henvises klager til andre klageorganer.

Tabel 1 ovenfor viser antallet af sager, som Apotekernævnet har modtaget og behandlet i 2018.

Modtagne klager i hele perioden

Tabel 2. Antal sager i hele perioden									
	09-10	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Modtagne klager	35	26	25	22	13	15	20	31	33
Realitetsbehandlet	17	12	14	12	11	11	12	12	15

Til sammenligning viser tabel 2 antallet af sager, som Apotekernævnet har modtaget og behandlet i hele perioden for nævnets virksomhed.

Det kan konstateres, at tilgangen af klager til nævnet de senere år er steget efter en tilbagegang i 2014 og 2015. Antallet af realitetsbehandlede sager ligger alle år på stort set samme niveau, dog med en mindre stigning i 2017 og 2018.

Udfald af nævnets afgørelser

Tabel 3 og 4 viser resultatet af nævnets afgørelser henholdsvis for 2018 og for samtlige nævnets afgørelser siden nævnets etablering i 2009.

Tabel 3. Udfald af nævnets afgørelse – 2018			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
9	6	0	0

Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
81	35	0	0

Apotekernævnets hjemmeside indeholder en nærmere gennemgang i anonymiseret form af de enkelte sagers indhold og nævnets vurderinger heraf. Der henvises til afsnittet "[Afgørelser](#)" på nævnets hjemmeside.

Som det fremgår af tabellerne ovenfor har Apotekernævnet i en række sager fundet anledning til at udtale kritik. Apotekernævnet har endnu ikke fundet anledning til at udstede bøder eller offentliggøre sager med nævnelse af apoteket.

Konkrete sager behandlet i Apotekernævnet

Apotekernævnet har modtaget klager om meget forskelligartede forhold, herunder om apotekets service/adfærd, diskretion og ventetider. Apotekernævnets afgørelser i en række af disse sager gennemgås nedenfor.

Klager over apotekets service/adfærd

God Apotekerskik foreskriver om service/adfærd:

"Apotekerne optræder hensynsfuldt, respektfuldt og imødekommende over for kunden, og apotekerne målretter rådgivningen efter kundens behov og forudsætninger."

Apotekernævnet har også i 2018 behandlet sager, hvor klager har været utilfredse med apotekets service/adfærd.

I en sag var klager utilfreds med forløbet, da klager ville reklamere over en astmaspray, som var gået tom efter langt mindre brug end sprayen skulle indeholde.

Klager mente, at apoteket indirekte beskyldte klager for at lyve om sit forbrug af sprayen, og efter en ordveksling udspandt der sig et forløb, hvor vagter blev tilkaldt. Klager har oplyst, at apotekeren råbte og skubbede til klager.

Klager opfordrede nævnet til at indhente optagelser fra apotekets videoovervågning som dokumentation.

Apotekeren bekræftede i sagen, at man havde undret sig, i det klager også tidligere havde reklameret over en spray med for få doser, og at klager havde modtaget en spray uden beregning. Dette var baggrunden for, at man havde spurgt ind til, hvordan klager brugte sprayen. Apotekeren oplyste, at klager var aggressiv og afviste at have skubbet til klager.

Apotekernævnet konstaterede, at forløbet udsprang af en reklamation over et produkt, hvor klager ønskede gratis ombytning til ny astmaspray.

Apotekernævnet konstaterede endvidere, at klager et par måneder tidligere havde fået foretaget en sådan gratis ombytning, uden at produktet forinden var undersøgt for evt. mangler. En efterfølgende konklusion på dette var, at sprayen ikke var defekt.

Apotekernævnet fandt, at det ud fra en sundhedsfaglig betragtning er hensigtsmæssigt, at apoteket søger at sikre sig, at problemet ikke skyldes en brug af produktet, som ikke er i overensstemmelse med ordineret dosis.

Apotekernævnet fandt derfor ikke, at det kunne kritiseres apoteket, at apoteket ikke uden nærmere afdækning straks foretog en gratis ombytning.

Med hensyn til det efterfølgende forløb konstaterede Apotekernævnet, at der var meget store forskelle i opfattelsen af, hvad og hvem der er årsag til forløbet.

Der var således tale om en "påstand-mod-påstand sag", hvor nævnet uden yderligere oplysninger, der kan fastlægge det præcise hændelsesforløb, generelt ikke finder at have grundlag for at udtale kritik. Dette blev også udfaldet i denne sag.

Supplerende kan det oplyses, at nævnet efter fast praksis ikke indhenter optagelser fra videoovervågning. Det skyldes dels, at der ikke er lyd på optagelserne, og dels at indhentelse af optagelserne ville kræve samtykke fra samtlige personer, der optræder på optagelserne.

Klager vedrørende diskretion

Apotekernævnet har i 2018 behandlet to klager vedrørende apotekets diskretion.

I en sag var klager fandt klager, at apotekets medarbejder ikke havde udvist diskretion, da klager ville hente medicin mod underlivsproblemer, idet medarbejderen havde talt meget højt om valg og brug af præparat.

Apoteket forklarede i anledning af klagen, at apotekets spørgsmål til klager havde til formål at vejlede klager i det rette valg af lægemidler.

Apotekernævnet fandt på den baggrund, at det ikke kunne kritiseres apoteket, at medarbejderen havde stillet spørgsmål til klager med dette formål.

Apotekernævnet bemærkede, at denne vejledning/afdækning imidlertid skal foregå på en måde og i et stemmeleje, som sikrer den fornødne diskretion i forhold til andre kunder i apoteket. Hvis der i den konkrete ekspedition ikke har været den fornødne hensyntagen til diskretion, vil dette ikke være i overensstemmelse med God Apotekerskik.

I en anden sag blev der klaget over, at apoteket havde udleveret klagers medicinliste til en ven, der skulle afhente medicin for klager.

Apoteket oplyste i sin udtalelse, at apotekets politik er, at pårørende kan få udleveret medicin og medicinliste, hvis den pårørende medbringer den pågældende patients sundhedskort.

Apotekernævnet fandt, at en medicinliste kan indeholde meget personfølsomme oplysninger, og at det derfor efter nævnets opfattelse kræver udtrykkeligt samtykke at udlevere sådanne oplysninger til andre. Apotekernævnet fandt det derfor kritisabelt, at apoteket havde udleveret listen, uanset om klagers ven havde eller ikke havde klagers sundhedskort med.

Klager over manglende returret

Apotekernævnet har på ny i 2018 behandlet klager over apoteker, som afviste at tage lægemidler eller andre varer retur eller bytte til anden vare.

Apotekernævnet kan på baggrund af sagerne konstatere, at der fortsat synes at være en udbredt opfattelse af, at der er en almindelig fortrydelsesret i købeloven.

Dette er imidlertid ikke tilfældet. Der er således alene en fortrydelsesret, hvis dette er aftalt. Er der tale om en fejl/mangel ved varen har man som forbruger derudover ret til at få varen erstattet med en ny fejlfri vare.

For lægemidler gælder herudover, at apotekerne til enhver tid skal kunne indestå for, at et lægemiddel har været opbevaret korrekt, hvis det skal kunne sælges til en anden kunde. Dette vil apoteket ikke kunne indestå for, hvis det har været udleveret til og opbevaret hos andre.

Apotekernævnet har i øvrigt noteret sig, at der 9. februar 2019 er trådt EU-regler i kraft, som indebærer, at apotekerne ikke må tage et lægemiddel retur og sætte tilbage i salgbar omsætning, hvis lægemidlet har været udleveret til offentligheden.

Afslutning

Apotekernævnet har udover behandling af konkrete sager bidraget til de overvejelser, der pt. pågår i Danmarks Apotekerforening om en evt. ajourføring/opdatering af God Apotekerskik.

Apotekernævnet har i den forbindelse fundet, at God Apotekerskik fortsat generelt kan rumme de typer af sager, som nævnet modtager. Nævnet har peget på enkelte justeringer, der kan overvejes.

Apotekernævnet finder heller ikke behov for en udvidelse/skærpelse af nævnets sanktionsbeføjelser, der allerede i dag rummer mulighed for bøder a betragtelig størrelse.

P.N.V.

Søren Hafstrøm
Formand