

# APOTEKERNÆVNET

Årsberetning  
fra  
Apotekernævnet  
for 2019

## Indledning

Apotekernævnet blev etableret i 2009 af Danmarks Apotekerforening.

Apotekernævnet fungerer som et klagenævn for apotekernes kunder. 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.

Denne årsberetning beskriver Apotekernævnets virksomhed i 2019.

I 2019 har Apotekernævnet afholdt to møder og realitetsbehandlet 7 sager. Dette ligger en del under 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 Marianne Schmidt 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](http://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 forretningsorden.

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 førstkommande 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](http://www.apotekernaevnet.dk)). Beskrivelsen sker som udgangspunkt i anonymiseret form, medmindre 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 umiddelbar mulighed for at vurdere, om det er klagers eller apotekets udlægning af sagen, der kan lægges til grund ved nævnets afgørelse. I disse tilfælde afsluttes sagen typisk med, at nævnet overfor klager og apotek tilkendegiver, at man på det foreliggende ikke har grundlag for at udtale kritik for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

Apotekernævnet har i 2019 taget principielt stilling til, om billeder/film fra apotekets overvågningskamera kan indgå som bidrag til nævnets behandling. I en konkret sag ønskede en indklaget apoteker, at videoen indgik til brug for understøttelse af apotekerens skriftlige indlæg. Apotekeren havde mulighed for at sløre alle andre kunder på videoen og havde klagers accept af, at billederne kunne indgå.

Apotekernævnet besluttede, at videoen ikke kunne indgå i nævnets sagsbehandling. Begrundelsen var, at optagelserne ikke er foretaget med henblik på at indgå i nævnets sagsbehandling samt at sådanne optagelser i sagens natur er uden lyd. Det er derfor ikke muligt at afdække ordvekslingen, hvilket ellers er en væsentlig del af nævnets behandling, når der er uoverensstemmelse mellem et apoteks og en klagers beskrivelse af hændelsesforløbet. Nævnet bemærkede, at grundlaget for nævnets behandling er skriftlige indlæg fra parterne og evt. andre involverede, og nævnet fandt, at dette skal fastholdes.

### 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 2019*

<b>Tabel 1. Antal sager i 2019</b>	
Modtagne klager	22
- Heraf realitetsbehandlet	8
- Heraf afviste/henviste klager*	11
- Heraf sager trukket tilbage	2
- 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 2019

*Modtagne klager i hele perioden*

<b>Tabel 2. Antal sager i hele perioden</b>										
	09-10	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Modtagne klager	35	26	25	22	13	15	20	31	33	22
Realitetsbehandlet	17	12	14	12	11	11	12	12	15	8

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

Det kan konstateres, at tilgangen af klager til nævnet i 2019 er faldet noget i forhold til 2017 og 2018. Det samme gør sig gældende for antallet af realitetsbehandlede sager, som dog de øvrige år har ligget på et nogenlunde stabilt niveau.

*Udfald af nævnets afgørelser*

<b>Tabel 3. Udfald af nævnets afgørelse – 2019</b>			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
4	4	0	0

<b>Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden</b>			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
85	39	0	0

Tabel 3 og 4 viser resultatet af nævnets afgørelser henholdsvis for 2019 og for samtlige nævnets afgørelser siden nævnets etablering i 2009.

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 2019 behandlet sager, hvor klager har været utilfredse med apotekets service/adfærd.

I en sag var klager utilfreds med behandlingen på apoteket, da en vagtlægerecept på medicin til klagers datter blev søgt indløst på apoteket.

Klager anførte, at man fra start ikke var blevet taget godt imod. Medarbejderen udtrykte tvivl om receptens gyldighed, man havde udleveret et forkert produkt, og apoteket havde ikke det ønskede præparat hjemme. Klager mente også, at medarbejderen havde været forhastet, havde talt ned til klager og havde nægtet at rådgive om, hvor det ønskede præparat kunne fås. Klager mente også, at man ikke havde udvist diskretion, idet medarbejderen havde delt sin tvivl om udleveringen med en vagtlæge.

I apotekets udtalelse til sagen blev det forklaret, at ordinationen (præparat og styrke) gav anledning til undren, hvorfor vagtlægen var kontaktet. Det viste sig efterfølgende, at apoteket ikke havde det ordinerede på lager, hvorfor klager blev tilbudt et alternativ. Dette afviste klager. Medarbejderen oplyste klager om, hvor kontaktoplysning på andre åbne apoteker kunne findes, men afviste på grund af travlhed at tilbyde en rundringning for klager.

Apotekernævnet konstaterede, at der var en del uenighed om apotekets håndtering af sagen. Nævnet fandt imidlertid at kunne lægge til grund, at medarbejderen på baggrund af ordinationen fandt det nødvendigt med kontakt til vagtlægen, ligesom nævnet lagde til grund, at apoteket ikke har udleveret et forkert præparat, men at apoteket – da det ordinerede ikke var på lager – havde tilbudt et alternativ. Nævnet fandt, at apotekets medarbejder havde søgt at afhjælpe en nødsituation.

Apotekernævnet fandt heller ikke grundlag for at kritisere apoteket for at have informeret om, hvor kontaktoplysninger til andre apoteker kunne findes i stedet for at forestå en rundringning for klager.

### ***Klager over manglende returret***

Apotekernævnet har de fleste år modtaget klager over apoteker, som har afvist at tage lægemidler eller andre varer retur eller bytte til anden vare. 2019 er ingen undtagelse.

Mange klagere har den opfattelse, at der er en almindelig fortrydelsesret i købeloven.

Dette er imidlertid ikke tilfældet, med mindre fortrydelsesret er aftalt eller lovet. 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.

Særligt 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. Dette følger nu udtrykkeligt af nye EU-regler, der trådte i kraft 9. februar 2019. Reglerne indebærer, at apotekerne ikke må tage et lægemiddel retur og sætte tilbage i salgbar omsætning, hvis lægemidlet har været udleveret til offentligheden.

Har apoteket imidlertid begået en fejl i forbindelse med udleveringen, bør apoteket påtage sig ansvaret.

I 2019 behandlede Apotekernævnet en klage, hvor apoteket efter klagers opfattelse havde udleveret et forkert præparat, som klager ønskede at returnere. Det afviste apoteket.

Ifølge klagen henvendte klager sig til apoteket for at få udleveret medicin til ørerne på 2 recepter fra sygehuset. Klager kunne ikke høre, da ørerne var dækket til med gaze. Klager kom imidlertid hjem med ét produkt til ørerne og et produkt mod urinvejsinfektioner. Apoteket havde ifølge klager ikke oplyst, at begge produkter ikke var til ørerne. Apoteket afviste ifølge klager at have begået en fejl, og ifølge klagen havde medarbejderen givet udtryk for, at klager kunne have udtrykt sig tydeligere og været mere opmærksom.

I apotekets udtalelse i anledning af klagen afviste medarbejderen i det hele klagers beskrivelse. Medarbejderen anførte blandt andet, at klager var informeret om, at den ene recept var ældre og på et præparat til blærebetændelse, ligesom klager var informeret om indtagelse og varighed af behandlingen.

Apotekernævnet konstaterede, at der var meget stor uoverensstemmelse mellem klagers og medarbejderens beskrivelse af forløbet. Uanset overoverensstemmelsen fandt Apotekernævnet, at udlevering af lægemidler på en ældre recept kræver særlig omhu og sikkerhed for aktualiteten af den foreliggende ordination. Dette syntes efter nævnets opfattelse ikke at have været opfyldt, hvorfor nævnet fandt, at apoteket burde have refunderet beløbet.

### ***Klage over ventetid***

Apotekernævnet har i 2019 modtaget én klage vedrørende ventetid.

I denne sag oplyste klager, at der var mange kunder på apoteket, alt imens 7-8 medarbejdere blev informeret om produkter af en sælger. Klager oplyste at have nr. 84 i køen på et tidspunkt, hvor man var nået til nr. 68. Klager ventede 4 minutter, uden at kø-nummeret ændrede sig, hvorefter klager forlod apoteket. Klager mente, at apoteket burde sætte mere personale ind, når nogle er på kursus.

Apotekeren bekræftede i sin udtalelse i anledning af klagen, at der foregik undervisning på apoteket den pågældende dag. Undervisningen omfattede 6 medarbejdere fra apotekets 3 afdelinger. Apotekeren oplyste endvidere, at der sideløbende var tre kasser kørende.

Apoteket havde indsendt ventetidsmålinger for den aktuelle periode, som blandt andet viste, at 95 % af kunderne havde ventet under 5 minutter og ingen havde ventet over 10 minutter. Tre kunder på hele dagen ventede mellem 7 og 10 minutter, mens 14 ventede mellem 5 og 7 minutter. Resten af kunderne – 345 den pågældende dag – var ekspederet inden for 5 minutter.

Apotekernævnet konstaterede på baggrund af de indsendte målinger, at apoteket den pågældende dag levede op til sine mål for ventetider, og at undervisningsaktiviteten kun meget kortvarigt og begrænset syntes at have påvirket ventetiden på apoteket.

Apotekernævnet fandt det forståeligt, at det for ventende kunder kan opleves som frustrerende, hvis der pågår aktiviteter blandt personalet, der ikke omfatter ekspedition.

Omvendt noterede nævnet sig, at der fortsat havde været 3 kasseterminaler i brug, og at en del af personalet, der deltog i undervisningen, kom fra andre afdelinger. Det var således ikke alle medarbejdere, der var fragået bemanningen på apoteket.

Apotekernævnet fandt derfor ikke grundlag for at udtale kritik af apoteket.

### **Afslutning**

Apoteker Lise Eberholst udtrådte i 2019 som medlem af Apotekernævnet efter at have været fast medlem af nævnet siden nævnets etablering. Apotekernævnets formand og øvrige medlemmer takker Lise Eberholst for en engageret indsats i nævnet. Danmarks Apotekerforenings bestyrelse har udpeget apoteker Marianne Schmidt som nyt medlem af nævnet.

Danmarks Apotekerforenings medlemmer har på en generalforsamling i maj måned vedtaget visse justeringer af God Apotekerskik. Enkelte af de gennemførte ændringer blevet til på baggrund af forslag fra Apotekernævnet. Apotekernævnet har også noteret sig, at nævnets beføjelser er opretholdt, hvilket nævnet finder tilfredsstillende.

P.N.V.

Søren Hafstrøm  
Formand