

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2020

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. God Apotekerskik er senest ajourført i 2019 efter vedtagelse på generalforsamling i Danmarks Apotekerforening.

Formålet med Apotekernævnet og God Apotekerskik er at sikre apotekets kunder 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 2020.

I 2020 har Apotekernævnet afholdt fire møder og realitetsbehandlet 14 sager. Dette ligger en del over antallet i 2019, hvor nævnet realitetsbehandlede 8 sager. De forudgående år har nævnet typisk 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 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).

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 sundhedsydelse)
- 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). 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 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 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 2 sager taget principiel stilling til, om billeder/film fra apotekets overvågningskamera kan indgå som bidrag til nævnets behandling. I den ene sag ønskede klager at inddrage optagelser fra apotekets videoovervågning. I den anden sag var det den indklagede apoteker, der ønskede, 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 i begge sager ikke at lade optagerne fra apotekernes videoovervågning 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 2020

Tabel 1. Antal sager i 2020	
Modtagne klager	36
Realitetsbehandlede sager	14
Afviste/henviste klager*	16
Sager trukket tilbage	5
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 af 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 2020

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

Modtagne og behandlede klager i hele perioden

Det kan konstateres, at tilgangen af klager til nævnet i 2020 ligger højere end tidligere år, mens tallet i 2019 lå lavere i forhold til 2017 og 2018. Det samme gør sig gældende for antallet af realitetsbehandlede sager.

Tabel 2. Antal sager i hele perioden											
	9/10	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Modtagne	35	26	25	22	13	15	20	31	33	22	36
Behandlede	17	12	14	12	11	11	12	12	15	8	14

Udfald af nævnets afgørelser

Tabel 3 og 4 viser resultatet af nævnets afgørelser henholdsvis for 2020 og for samtlige nævnets afgørelser siden nævnets etablering i 2009.

Tabel 3. Udfald af nævnets afgørelse – 2020			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
11	3	0	0

Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
96	42	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 perioden 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 modtager klager om meget forskelligartede forhold, herunder om apotekets service/adfærd, diskretion og ventetider. Apotekernævnets afgørelser i en række af disse sager gennemgås nedenfor.

Klager relateret til COVID-19

Udbruddet af COVID-19 i 2020 har betydet en helt ny type henvendelser til Apotekernævnet.

Nogle af de modtagne klager vedrører overholdelsen af retningslinjer og anbefalinger om afstand til medarbejdere og andre kunder, herunder indretning af apotek og drift med henblik på at sikre afstand. Andre vedrører brug og kvalitet af værnemidler (mundbind).

Overholdelse af reglerne vedrørende indretning m.v. i relation til COVID-19 påses af Sikkerhedsstyrelsen. Apotekernævnet har derfor vurderet, at nævnet ikke har kompetence til at behandle sådanne sager. Disse sager er derfor afvist af nævnet.

Apotekernævnet har herudover modtaget en klage fra en borger, der var utilfreds med forløbet på apoteket, da klager henvendte sig for at få udført en COVID-19 antistoftest.

Her fik klager oplyst, at testen kun kunne udføres inden for et bestemt tidsrum. Denne begrænsning fremgik ikke af oplysningerne på døren, hvorfor klager forventede, at apoteket ville udføre den. Dette afviste apotekets medarbejder imidlertid at gøre på det pågældende tidspunkt.

Apotekeren oplyste i sin udtalelse, at apoteket dagen før episoden var begyndt at udføre test for COVID-19 antistoffer. Oplysning om ydelsen fremgik alene af apotekets dør. Ved en fejl var der her ikke oplyst, at testen kun udførtes på bestemte tidspunkter. Dette har apotekeren beklaget i sin udtalelse.

Den fastsatte tidsbegrænsning for ydelsen skyldtes ifølge apotekeren begrænsning i antallet personale uddannet til at udføre testen. På det pågældende tidspunkt for klagers henvendelse var den medarbejder, der kunne udføre testen til frokostpause, hvilket medarbejderen ifølge udtalelsen havde forsøgt at forklare klager.

Apotekernævnet noterede sig, at en del apoteker var begyndte at tilbyde test for COVID-19 antistoffer. Der er tale om et tilbud og ikke en ydelse, apotekerne har pligt til at tilbyde.

Apotekernævnet fandt, at det er op til den enkelte apoteker at tilrettelægge i hvilket tidsrum, apoteket udfører ydelsen og med hvor mange medarbejdere.

Apotekernævnet fandt derfor ikke grundlag for at kritisere apoteket for at begrænse ydelsen til bestemte tidsrum.

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 igen i 2020 modtaget og behandlet sager, hvor klager har været utilfredse med apotekets service/adfærd.

I en sag var klager utilfreds med, at apoteket ikke havde sendt et ordineret lægemiddel ud til det lokale medicinudleveringssted, og klager var helt uforstående overfor, at apoteket ved reklamation over dette havde behov for at "bevise", at dette ikke skyldes apotekets fejl, men en forglemmelse fra den ordinerende læges side.

Apotekeren oplyste i sin udtalelse til klagen, at den manglende forsendelse til medicinudleveringsstedet skyldtes, at lægen ikke havde påført dette i forbindelse med ordinationen. Apotekerne oplyste endvidere, at ingen på apoteket havde modtaget en telefonisk besked fra lægen om, at medicinen skulle sendes ud. Uden sådanne oplysninger bliver recepten først ekspederet, når kunden henvender sig til apoteket.

Dette havde man ifølge apotekeren forsøgt at forklare klager ved telefonisk henvendelse fra klager. Klager var imidlertid meget ophidset, så dialog ikke var mulig. Apotekeren har endvidere oplyst, at klager på apoteket nærmest overfusede en medarbejder, som prøvede at forklare sagens sammenhæng, og medarbejderen kom til at nævne recepten som bevis på apotekets handling.

Apotekernævnet konstaterede ved sagens behandling, at lægen ikke havde anført ønske om udbringning på recepten, ligesom nævnet noterede sig, at apoteket har fastholdt, at lægen ikke havde henvendt sig telefonisk til apoteket herom. Apotekernævnet fandt derfor ikke grundlag for at kritisere apoteket for den manglende udbringning, ligesom nævnet ikke fandt, at det kan kritiseres, at et apotek ønsker at gøre klager opmærksom på, at apoteket ikke har begået en fejl, hvis apoteket fejlagtigt udsættes for kritik.

Apotekernævnet har endvidere behandlet en række klager, hvor det ud fra beskrivelserne i klager og udtalelse fra apotekerne kan ses, at en dialog har udviklet sig uhensigtsmæssigt, og hvor klager har reageret på dette. I flere af disse sager har Apotekernævnet fundet anledning til i afgørelsen til klager at gøre opmærksom på, at ikke alene apoteket men begge parter har ansvaret for en hensigtsmæssig dialog.

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. 2020 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.

Afslutning

Apotekernævnets virksomhed har i lighed med manges andre været præget af COVID-19. Apotekernævnets første møde i 2020 blev afholdt som et sædvanligt

(fysisk) møde inden nedlukningen i marts måned. De resterende 3 møder har været afholdt som online møder. Her har nævnet som beskrevet ovenfor modtaget nye typer henvendelser, som relaterer sig til COVID-19.

Byretsdommer Søren Hafstrøm har været formand for Apotekernævnet siden 2013. Søren Hafstrøm har med virkning fra udgangen af marts 2021 besluttet at frasige sig hvervet.

Fra april 2020 vil byretsdommer Gerd Sinding varetage hvervet som formand for Apotekernævnet

P.N.V.

Søren Hafstrøm
Formand