

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2021

Indledning

Apotekernævnet blev etableret i 2009 af Danmarks Apotekerforening.

Apotekernævnet fungerer som 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 generalforsamlingen i Danmarks Apotekerforening.

Formålet med Apotekernævnet og God Apotekerskik er at sikre apotekernes 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 2021.

I 2021 har Apotekernævnet afholdt fire møder og realitetsbehandlet 25 sager. Dette ligger betydeligt over antallet af hidtil behandlede sager, hvor nævnet typisk årligt har realitetsbehandlet 11-14 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 Gerd Sinding, seniorrådgiver 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

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 service og adfærd overfor kunderne.

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 behandlingen 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 Apotekerforeningen 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. 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 taget principiel stilling til, om billeder/film fra apotekets overvågningskamera kan indgå som bidrag til nævnets behandling.

Apotekernævnet har i den forbindelse besluttet ikke at lade optagelser 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. Grundlaget for nævnets behandling er således skriftlige indlæg fra parterne og evt. andre involverede.

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 2021

Tabel 1. Antal sager i 2021	
Modtagne klager	42
Realitetsbehandlede sager	25
Afviste/henviste klager*	5
Sager trukket tilbage	6
Under forberedelse ved årets udgang	6

*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 2021.

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

Modtagne og behandlede klager i hele perioden

Tabel 2. Antal sager i perioden												
	9/10	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Modtagne	35	26	25	22	13	15	20	31	33	22	36	42
Behandlede	17	12	14	12	11	11	12	12	15	8	14	25

Det kan konstateres, at tilgangen af klager til nævnet i 2020 og 2021 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.

Udfald af nævnets afgørelser

Tabel 3 nedenfor viser resultatet af nævnets afgørelser i 2021, mens tabel 4 viser resultatet for samtlige af nævnets afgørelser siden nævnets etablering i 2009.

Tabel 3. Udfald af nævnets afgørelse – 2021			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
20	5	0	0

Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
116	47	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 har også i 2021 i et vist omfang påvirket sagerne i Apotekernævnet.

Apotekernævnet har således i 2021 behandlet to klager, hvor apoteket har påtalt, at kunden ikke bar mundbind. I begge sager har kunderne følt sig udsat for chikane fra apotekets side. Apotekernævnet fandt i de to sager ikke grundlag for at kritisere apotekerne for at have gjort kunderne opmærksom på kravet om mundbind.

Apotekernævnet bemærkede, at apotekerne – da reglerne om mundbind var gældende – havde pligt til at påse, at apotekernes kunder bar mundbind. Apotekernævnet tillagde det også vægt, at apotekerne skal tage hensyn til alle kunder, herunder de særligt sårbare kunder, som kommer på apoteket.

I modsætning til 2020 er der ikke i 2021 modtaget klager vedrørende apotekets overholdelse af retningslinjer og anbefalinger, herunder indretning af apotek og drift med henblik på at sikre afstand. Det kan tyde på, at såvel apoteker som kunder har vænnet sig til krav og retningslinjer og på, at apotekerne har haft tid til at indrette sig i overensstemmelse hermed.

Klager over krav fra apoteket om ID m.v. ved udlevering

Apotekernævnet har i 2021 behandlet flere klager over dokumentationskrav, som apoteket har stillet som betingelse for at udlevere receptordinerede lægemidler. Dette er sager, som ikke hidtil har fyldt meget i nævnets arbejde.

I to sager ønskede apotekerne at se kundens sundhedskort eller anden form for ID i forbindelse med ekspeditionen. I begge sager var der tale om udlevering af afhængighedsskabende lægemidler ("S4-lægemidler"). Og i begge sager fremgik det af apotekernes udtalelser, at det var apotekets normale praksis at stille dette krav ved udlevering denne type af lægemidler.

Apotekernævnet fandt i begge sager ikke anledning til at kritisere apotekerne for at stille dette dokumentationskrav. Apotekernævnet fandt således, at det er op til det enkelte apotek at fastsætte rammer, der sikrer, at lægemidler udleveres til rette person, ikke mindst i forbindelse med udlevering af lægemidler med misbrugspotentiale.

Klager over manglende returret

Apotekernævnet har i 2021 behandlet to sager, hvor klager var af den opfattelse, at apoteket havde udleveret et forkert lægemiddel, som klager derfor ønskede at returnere, hvilket apoteket afviste.

I begge sager fastholdt apotekerne, at udleveringen var korrekt og i overensstemmelse med kundernes ønske, og at man derfor ikke ville tage lægemidlet retur.

Apotekernævnet fandt i lighed med tidligere lignende sager anledning til generelt at fastslå, at der ikke er almindelig fortrydelsesret i købeloven, medmindre dette er aftalt eller lovet. Er der derimod tale om, at apoteket har begået en fejl i forbindelse med udleveringen, bør apoteket påtage sig ansvaret ved at godtgøre kunden økonomisk.

Nævnet fandt i de to sager ikke grundlag for at tilsidesætte apotekernes oplysninger om forløbet, hvorfor nævnet ikke udtalte kritik af apoteket for at afvise ønsket om returnering.

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 hvert år behandlet sager, hvor klager har været utilfredse med apotekets service/adfærd. Sådanne klager har nævnet også modtaget og behandlet i 2021.

Apotekernævnet har i den forbindelse konstateret, at disse sager i nogle tilfælde udspringer af misforståelser vedrørende kundens ønsker eller uklarhed omkring lægens ordination og/eller rettigheder i henhold til offentlige bevillinger.

Apotekernævnet har således i 2021 behandlet en klage over, at en apoteksmedarbejder havde nægtet at udlevere et håndkøbslægemiddel, som klager ville afhente på vegne af sin søster. En udtalelse fra apoteket viste imidlertid, at apoteket havde forstået, at klager ønskede udleveret et receptpligtigt lægemiddel til søsteren, idet klager på apoteket fremviste en tube af et receptpligtigt lægemiddel, som ønskedes udleveret. Dette blev afvist, da der ikke forelå en gyldig recept på det pågældende lægemiddel. Klager havde efterfølgende fået udleveret det ønskede håndkøbslægemiddel. Apotekernævnet fandt ikke grundlag for at kritisere apoteket.

I en anden sag blev der klaget over, at apotekets medarbejder afviste at udlevere medicin til klager. Ifølge klagen havde medarbejderen råbt ad klager og smidt denne ud af apoteket. Ifølge apotekets udtalelse opstod konflikten, da klager ønskede at få udleveret originalpræparater på en offentlig bevilling, der alene dækkede billigste alternativer, og at udlevering af originalpræparater derfor forudsatte egenbetaling af differencen. Medarbejderen oplyste, at klager blev aggressiv, hvorfor man bad vedkommende om at forlade apoteket. Apotekernævnet fandt ikke grundlag for at kritisere apoteket.

I en tredje sag blev der klaget over apotekets behandling, da klager ville afhente medicin mod børneorm til familien. Ifølge klagen havde medarbejderen blandt andet talt nedsættende til klager ved brug af forskellige vendinger. Ifølge apotekets udtalelse var der uklarhed om lægens ordination og doseringsvejledning, hvilket medarbejderen havde søgt at afklare, ligesom medarbejderen havde søgt at informere om den rette dosering. Medarbejderen afviste at have brugt de vendinger, som klager havde angivet. Apotekernævnet fandt ikke grundlag for at kritisere apoteket.

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 også kunden har ansvaret for en hensigtsmæssig dialog i forbindelse med ekspeditionen på apoteket.

Afslutning

Apotekernævnets virksomhed har også 2021 været præget af COVID-19. De fleste møder har fortsat være afholdt som online møder. Apotekernævnet har drøftet denne arbejdsform og har fundet, at online møder fungerer godt. Nævnet har derfor besluttet fremover at veksle mellem fysiske møder og online møder.

Apotekernævnet har som beskrevet fortsat i et vist omfang modtaget klager relateret til COVID-19, men det stigende antal sager kan ikke direkte tilskrives, de COVID-19 retningslinjer, apotekerne skal overholde. Hvorvidt stigning i antallet af klager skyldes større kendskab til klagemuligheden, forhold på apotekerne eller en mere generel samfundstendens er det ikke umiddelbart muligt for Apotekernævnet at vurdere på.

Byretsdommer Gerd Sinding overtog pr. april 2021 hvervet som Apotekernævnets formand efter byretsdommer Søren Hafstrøm.

P.N.V.

Gerd Sinding
Formand