

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2022

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 2022.

I 2022 har Apotekernævnet afholdt fire møder og realitetsbehandlet 24 sager. Dette svarer stort set til antallet af sager behandlet i 2021, men 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, chefjurist Anette Høyrup (udpeget af Forbrugerrådet Tænk), fhv. direktør i Astma-Allergi Danmark Thorkil Kjær (udpeget af Danske Patienter) samt apoteker Marianne Schmidt og apoteker Jan Milsø Stephensen (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:

- 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 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. 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 principiell 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 2022

Tabel 1. Antal sager i 2022	
Modtagne klager	45
Realitetsbehandlede sager	24
Afviste/henviste klager*	15
Sager trukket tilbage	3
Under forberedelse ved årets udgang	3

*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 2022.

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

Modtagne og behandlede klager i hele perioden

Tabel 2. Antal sager i perioden (2009-2022)													
	9/10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	2022
Modtagne	35	26	25	22	13	15	20	31	33	22	36	42	45
Behandlede	17	12	14	12	11	11	12	12	15	8	14	25	24

Det kan konstateres, at tilgangen af klager til nævnet i 2020, 2021 og 2022 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 2022, mens tabel 4 viser resultatet for samtlige af nævnets afgørelser siden nævnets etablering i 2009.

Tabel 3. Udfald af nævnets afgørelse – 2022			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
18	6	0	0

Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
134	53	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

Apotekernævnet har i 2022 behandlet en enkelt sag relateret til Covid-19

I sagen blev der klaget over to apoteker, som afviste et ønske om at få gennemført en Covid-19-antistoftest. Det ene apotek begrundede afvisningen med, at testen ikke kunne gennemføres, da det var uden for almindelig åbningstid. På det andet apotek blev udførelse af testen afvist på grund af frokostpause.

Begge apoteker oplyste, at der var visse begrænsninger i det tidsrum, hvor testen kunne gennemføres, idet der er tale om en ydelse, som kræver en særlig efteruddannelse. Begge apoteker oplyste endvidere, at man enten på hjemmeside eller ved opslag på apoteket havde orienteret om tidsmæssige begrænsninger for udførelse af ydelsen.

Apotekernævnet fandt ikke anledning til at kritisere apotekerne for at have afvist kundens ønske. Apotekernævnet lagde vægt på, at der er tale om en ydelse, som ikke er lovpligtig for apotekerne at tilbyde, og som kræver en særlig certificering, der ikke nødvendigvis er gennemført af alle apotekernes medarbejdere.

Klager over uønsket rådgivning

Apotekernævnet har i 2022 behandlet en række sager, hvor apotekets medarbejdere efter klagerens opfattelse har insisteret på at udspørge og informere/rådgive om lægemidler og sygdomme. I nogle sager har klagerne fået indtrykket af, at apotekets medarbejdere har sæt tvivl om den stillede diagnose og lægens ordination.

I sagerne har apotekerne typisk redegjort for apotekernes pligt til at informere om lægemidler og lægemiddelanvendelse, hvilket ifølge apotekerne har været forklaringen på medarbejdernes ageren.

Apotekernævnet har i de behandlede sager om dette spørgsmål ikke fundet anledning til at kritisere apotekerne for, at der tilbydes rådgivning, idet der ifølge lovgivningen er pligt hertil.

Apotekernævnet fandt imidlertid også i sagerne anledning til at bemærke, at apoteket skal respektere en kundes udtrykkelige fravalg af rådgivning.

Klager over sen/manglende udbringning af lægemidler

I 2022 har Apotekernævnet behandlet to sager, som blandt andre forhold vedrørte utilfredshed med apotekets service i forbindelse med aftalt udbringning af lægemidler.

I den ene sag blev udbringning aftalt telefonisk om morgenen, men medicinen blev først leveret om eftermiddagen. Klager havde forventet hurtigere levering. Apotekernævnet fandt ikke, at udbringning inden for få timer generelt kan forventes.

I den anden sag var udbringning lovet inden kl. 17. Da levering ikke var sket kl. 17.59 kontaktede klager apoteket, hvor det viste sig, at budet havde været på klagers tidligere adresse. Dette skyldtes en fejl på apoteket, hvor man ikke havde fået opdateret klagers adresse. Da apoteket lukkede blev ny udbringning først tilbudt til dagen efter. Apotekernævnet fandt ikke dette forløb tilfredsstillende for klager og dermed heller ikke i overensstemmelse med God Apotekerskik.

Klage over vanskeliggjort fortrydelsesret ved bestilte magistrelle lægemidler

Apotekernævnet har i tidligere år behandlet en række klager over apoteker, som har afvist at tage udleverede varer og lægemidler retur. Apotekernævnet har i disse sager generelt fastslået, at der ikke gælder en 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.

I 2022 har nævnet behandlet en klage, hvor der efter kundens ønske var bestilt og hjemtaget et magistrelt (særligt) fremstillet lægemiddel, som klager efterfølgende ikke ønskede at få udleveret. Klager mente, at apoteket søgte at presse klager til at modtage lægemidlet og var utilfreds med at skulle retfærdiggøre overfor apoteket, hvorfor medicinen blev fravalgt. Apoteket afviste at man havde forsøgt at presse klager, men at man havde opfordret klager til en anden gang annullere en sådan bestilling, idet magistrelle lægemidler indkøbes særligt til den enkelte kunde uden adgang for apoteket til at returnere.

Apotekernævnet fandt i lighed med ovennævnte sager vedrørende returret anledning til at gøre opmærksom på, at der ikke er en almindelig fortrydelsesret, ligesom nævnet bemærkede, at apoteker ikke kan returnere magistrelle lægemidler, og at apoteket derfor risikerer et tab, hvis lægemidlet ikke kan afsættes.

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 klagerne har været utilfredse med apotekets service/adfærd. Sådanne klager har nævnet også modtaget og behandlet i 2022.

I en sag blev der klaget over apotekets håndtering, da klager ønskede at annullere et aftalt køb af et endnu ikke udleveret veterinært lægemiddel til klagers hund. Forløbet, der tilsyneladende skyldtes vanskeligheder ved at løse et problem med tilbagebetaling, involverede flere medarbejdere, som højlydt talte til hinanden, og hvor særligt en medarbejder opførte sig meget aggressivt overfor klager. Apotekeren gav klager medhold i klagen og undskyldte forløbet, ligesom en af de involverede medarbejdere efterfølgende kontaktede klager med en undskyldning. Apotekernævnet konstaterede, at der var tale om et forløb, som havde været meget utilfredsstillende og i strid med God Apotekerskik.

I en anden sag blev der klaget over medarbejderens opførsel, da klager og en anden kunde påtalte en meget lang kø på apoteket samtidig med, at apotekets medarbejder talte med en anden kunde i over 25 minutter og om næsten ingenting. Ifølge klagen reagerede medarbejderen på dette ved at skælde ud på og true klager. Denne beskrivelse afviste apoteket, som oplyste, at den omtalte ekspedition involverede en kompliceret lægemiddelinteraktion, der skulle udredes, og en læge skulle involveres, hvorefter kunden, som havde sprogudfordringer, skulle have forklaring på udredningen. Ifølge medarbejderen varede ekspeditionen ikke 25 minutter men snarere 10 minutter. Det afvistes også, at medarbejderen havde været aggressiv. Apotekernævnet fandt det ikke uden yderligere oplysninger muligt at fastlægge det præcise forløb af dialogen men bemærkede, at hvis medarbejderne har optrådt, som beskrevet af klager, har dette ikke været i overensstemmelse med God Apotekerskik

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 såvel klager som medarbejdere 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 i 2022 ikke være særligt præget af COVID-19. Kun en enkelt sag i 2022 er udsprunget af heraf.

Erfaringerne fra COVID-19 har imidlertid fortsat haft betydning for Apotekernævnets arbejdsform. Nævnet har således fastholdt at veksle mellem fysiske møder og online møder.

I lighed med 2021 har antallet af klager i 2022 ligget på et højt niveau sammenlignet med tidligere år. Henimod udgangen af 2022 spores dog en vis afmatning i antallet af modtagne klager.

Byretsdommer Gerd Sinding fratræder pr. 31. januar 2023 hvervet som formand for Apotekernævnet. Byretsdommer Louise Falkenberg overtager pr. 1. februar 2023 hvervet.

P.N.V.

Gerd Sinding
Formand