

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2025

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 Apotekernavnets virksomhed i 2025.

I 2025 har Apotekernævnet afholdt fire møder og realitetsbehandlet 23 sager. Dette er godt en halvering i forhold til 2024, hvor nævnet behandlede 47 sager, men ligger fortsat på et relativt højt niveau sammenlignet med tiden før 2020.

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.

Apotekernavnets 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.

Apotekernavnets medlemmer udpeges for tre år ad gangen.

Apotekernævnet bestod i 2025 af byretsdommer Louise Falkenberg, Forbrugerpolitisk medarbejder Peter Grønlund Holm (udpeget af Forbrugerrådet Tænk), fhv. direktør i Astma-Allergi Danmark Thorkil Kjær (udpeget af Danske Patienter) samt apoteker Marianne Schmidt og apoteker Heidi Lindgren, som indtrådte i nævnet i august 2025 i stedet for apoteker Jan Milsø Stephensen. Apotekerne i nævnet er udpeget af Danmarks Apotekerforenings bestyrelse.

Danmarks Apotekerforening yder sekretariatsbistand til nævnet.

Apotekernavnets 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 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 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”. I disse tilfælde sammenholder nævnet klagerens og apotekerens beskrivelser og forklaringer om det passerede med sagens oplysninger i øvrigt.

Apotekernævnet kan alene vurdere sagerne på baggrund af de udtalelser, som klager og apotekerne indsender til nævnet, og nævnet kan ikke foretage en egentlig ”bevisvurdering”. Apotekernævnet har således ikke 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 2025

Tabel 1. Antal sager i 2025	
Modtagne klager	46
Realitetsbehandlede sager	23
Afviste/henviste klager*	19
Sager trukket tilbage	2
Under forberedelse ved årets udgang	2

*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 2025.

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 (2009-2025)

År	9/10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Modtagne	35	26	25	22	13	15	20	31	33	22	36	42	45	45	88	46
Behandlede	17	12	14	12	11	11	12	12	15	8	14	25	24	17	47	23

Det kan konstateres, at tilgangen af klager til nævnet siden 2020 har ligget højere end tidligere, og ligger nu (med 2024 som markant undtagelse) på et tilsyneladende stabilt højt niveau sammenlignet med tiden før 2020.

Udfald af nævnets afgørelser

Tabel 3 nedenfor viser resultatet af nævnets afgørelser i 2025, mens tabel 4 viser resultatet for samtlige af nævnets afgørelser siden nævnets etablering i 2009.

Tabel 3. Udfald af nævnets afgørelse – 2025

Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
11	12	0	0

Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden

Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
188	77	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 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 2025.

I en sag blev der klaget over apotekets adfærd i forbindelse med et telefonopkald, hvor klager havde ventet i 11 minutter på at få besvaret sit opkald.

Klager oplyste at have stillet to ja/nej spørgsmål om vabelplastre, men medarbejderen havde ifølge klager ikke tid til at svare på klagers andet spørgsmål og afsluttede samtalen. I apotekets udtalelse i anledning af klagen blev der blandt andet redegjort for, at medarbejderen havde forsøgt at rådgive klager om det rette valg at plaster ved et brandsår herunder, at det produkt klager efterspurgte, ikke var det rette valg, at der blev talt frem og tilbage om dette, at konklusionen var, at farmaceuten ikke i telefonen kunne rådgive om det bedste valg i den konkrete situation, hvorfor klager blev opfordret til at henvende sig på apoteket.

Apotekernævnet bemærkede, at der syntes at være enighed mellem klager og apotekets medarbejder om, at telefonsamtalen blev afsluttet af medarbejderen, men at der var uenighed om dialogen mellem parterne.

Apotekernævnet konstaterede, at der ikke forelå yderligere oplysninger, som kunne afdække forløbet. Apotekernævnet fandt på den baggrund ikke grundlag for at kritisere apoteket for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

I en anden sag var der klaget over apotekets service og adfærd, da klager opsøgte apoteket i vagtåbningstiden for at hente håndkøbsprodukter (jerntabletter og multivitamin) til klagers ægtefælle, som lider af blodmangel.

Klager oplyste, at apoteksmedarbejderen nægtede at hente multivitaminerne, idet medarbejderen tilkendegav ikke ville rejse sig efter dem, ligesom medarbejderen nægtede klager yderligere betjening. Selvom klager roligt forklarede, at produkterne var vigtige, og at klager var indforstået med at betale vagtgebyret, eskalerede situationen. Medarbejderen truede med at kontakte vagten, og kort tid efter ankom politiet til stedet, og klager blev anholdt.

I apotekets udtalelse afviste apotekeren klagers beskrivelse af forløbet, og oplyste blandt andet, at vagtfarmaceuten stod op under hele ekspeditionen og flere gange gik frem og tilbage efter produkter, og at klager blev præsenteret for og tilbudt produkter ad flere omgange, som klager afviste.

Apotekernævnet konstaterede, at der var enighed om, at episoden resulterede i, at politiet blev tilkaldt og klager anholdt, da klager nægtede at forlade apoteket, men at der herudover var stor uenighed om forløbet og dialogen i forbindelse med ekspeditionen. Der forelå ikke yderligere oplysninger, som kunne fastlægge forløbet, og Apotekernævnet fandt på den baggrund ikke grundlag for at kritisere apoteket for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

Apotekernævnet behandlede endvidere i 2025 en klage, hvor klagers læge havde ordineret væggtabsmedicin i en dosis på 1,6 mg. pr. gang på en 2,4 mg. pen. Ifølge klager kommerenterede apotekeren på dette overfor klager. Da klager bekræftede ordinationen, svarede apotekeren ifølge klager: "Nå, du er en af dem, der kører "klik cirkus"". Klager beskrev svaret som højlydt og beskidt. Apotekeren oplyste i sin udtalelse ikke at kunne huske den pågældende ekspedition eller ordveksling. Apotekeren oplyste endvidere, at det ved en dosering som anført af klager vil være korrekt

at afdække, om kunden er tilstrækkelig informeret om brugen og konsekvenser. Apotekeren tog i øvrigt kritikken til sig.

Apotekernævnet fandt, at det er relevant, at et apotek gør opmærksom på uoverensstemmelser mellem en ordineret mængde og mængden i det ordinerede produkt, men fandt samtidig, at såfremt apotekeren havde anvendt den af klager beskrevne ordlyd, var dette ikke i overensstemmelse med God Apotekerskik.

Klager vedrørende diskretion

God Apotekerskik foreskriver om tavshedspligt og diskretion:

”Apotekerne behandler alle personlige oplysninger om kunden fortroligt. Apotekerne optræder diskret i forbindelse med betjeningen og rådgivningen af kunden. Apotekerne imødekommer og understøtter kundens naturlige forventning om og behov for diskretion.”

Apotekernævnet har også i 2025 behandlet klager med diskretion som omdrejningspunkt.

I den ene sag var der tale om, at klager skulle afhente receptordinerede stikpiller og creme mod hæmorider. Da medarbejderen konstaterede, hvilke produkter der var tale om, begyndte medarbejderen ifølge klager at fnise, hvilket gjorde klager forvirret, flov og utilpas. Klager fandt det endvidere uprofessionelt, at medarbejderen gestikulerede i stedet for at svare, da klager spurgte, om nogle udleverede servietter var til at rengøre sig bag i eller til at rengøre redskabet, der skulle føre cremen ind i endetarmen.

Apotekeren oplyste i sin udtalelse, at der var tale om en misforståelse i kommunikationen. Medarbejderen havde således oplyst at have smilet til klager i et forsøg på at være venlig og imødekommende. Medarbejderen havde dog samtidig erkendt, at den diskrete fremtoning, som var nævnt af klager, kan have bidraget til klagers utilfredshed med ekspeditionen.

Apotekernævnet bemærkede, at det kan være vanskeligt for en medarbejder at vurdere, hvilken grad af diskretion en kunde forventer af apoteket. Nævnet fandt derfor ikke grundlag for at kritisere, at medarbejderen havde taget – et i situationen tilsyneladende overdrevet – hensyn til diskretion.

I en anden sag var der klaget over manglende diskretion på apoteket og konkret over en episode, hvor klager skulle afhente minipiller, som imidlertid var i restordre. I den forbindelse sagde en medarbejder på apoteket ifølge klager højt, at klager blot kunne købe kondomer, hvilket klager fandt yderst pinligt.

Apotekeren tilbageviste i en udtalelse i anledning af klagen dele af klagers beskrivelse af episoden, men oplyste, at den pågældende medarbejder havde bekræftet, at vedkommende med et glimt i øjet havde sagt, at ”der findes jo alternative metoder/midler”. Apotekeren oplyste endvidere, at det for medarbejderen var gjort klart, at sådanne udtalelser ikke skal finde sted.

Apotekernævnet konstaterede, at medarbejderen – uanset den præcise ordlyd og attitude – havde optrådt på en måde, som heller ikke efter apotekerens opfattelse var passende i forbindelse med en ekspedition på et apotek, og nævnet fandt, at forløbet

ikke havde været hensigtsmæssigt og dermed ikke i overensstemmelse med God Apotekerskik.

Afslutning

Der har siden 2020 kunnet spores en stigning i antallet af klager til Apotekernævnet, og i 2024 var antallet af klager det hidtil højeste siden nævnets etablering. Henimod udgangen af 2024 sporede en vis afmatning, hvilket også kan aflæses i antallet af klager, som tilgik nævnet i 2025.

Apotekernævnet har noteret sig, at Forbrugerrådet Tænk af ressourcemæssige årsager har besluttet at udtræde af Apotekernævnet med udgangen af 2026. Danmarks Apotekerforening skal tage stilling til konsekvenserne heraf. Dette er så vidt nævnet er orienteret endnu ikke sket.

P.N.V.

Louise Falkenberg