

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2024

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 2024.

I 2024 har Apotekernævnet afholdt fire møder og realitetsbehandlet 47 sager. Dette er en væsentlig stigning i forhold til tidligere år. Til sammenligning behandlede nævnet i 2023 17 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 bestod i 2024 af byretsdommer Louise Falkenberg, jurist Ida Nynne Daarbak Reislev (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
- irrettesættelse, 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 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 2024

Tabel 1. Antal sager i 2024	
Modtagne klager	88
Realitetsbehandlede sager	47
Afviste/henviste klager*	30
Sager trukket tilbage	9
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 2024.

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 (2009-2024)															
	9/10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Mod- tagne	35	26	25	22	13	15	20	31	33	22	36	42	45	45	88
Be- hand- lede	17	12	14	12	11	11	12	12	15	8	14	25	24	17	47

Det kan konstateres, at tilgangen af klager til nævnet siden 2020 har ligget højere end tidligere år, og i 2024 var tilgangen og antal behandlede sager betydeligt højere end tidligere.

Udfald af nævnets afgørelser

Tabel 3 nedenfor viser resultatet af nævnets afgørelser i 2024, mens tabel 4 viser resultatet for samtlige af nævnets afgørelser siden nævnets etablering i 2009.

Tabel 3. Udfald af nævnets afgørelse – 2024			
Ingen kritik	Kritik/bemærknin- ger	Bøde	Offentliggørelse
33	14	0	0

Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden			
Ingen kritik	Kritik/bemærknin- ger	Bøde	Offentliggørelse
177	65	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 2024.

I en sag blev der klaget over, at en medarbejder på grund af nedbrud på MitID dels nægtede at ekspedere en recept, som klager kunne fremvise på sin telefon, og dels afviste at kontakte klager, når systemet igen fungerede. I apotekets udtalelse i anledning af klagen blev der blandt andet redegjort for kravene til apotekets kontrolfunktioner i forbindelse med ekspedition af recepter og udlevering af lægemidler, hvilket er kontroller, som ikke kan varetages, når MitID er nede. Med hensyn til afvisningen af klagers ønske om at blive kontaktet, når systemet igen fungerede, oplyste apotekeren, at dette ikke ville være muligt på grund af ekstra travlhed på dette tidspunkt.

Apotekernævnet bemærkede, at spørgsmålet om apotekets afvisning af ekspedition af recepten var et forhold, som påses af Lægemiddelstyrelsen. Nævnet behandlede derfor ikke denne del af klagen, men bemærkede generelt, at myndighederne anbefaler borgere at have fornødenheder (herunder medicin) til 3 dage, ligesom det ikke kan forventes, at alle apoteker til enhver tid har alle lægemidler på lager.

Med hensyn til apotekets afvisning af klagers ønske om at blive kontaktet efter genoprettelse af systemet noterede Apotekernævnet sig apotekerens oplysning om, at dette ikke ville være muligt af ressourcemæssige grunde. Apotekernævnet fandt, at en sådan service ikke kan forventes af alle kunder, men at det kan være hensigtsmæssigt at yde en sådan service i særlige tilfælde på baggrund af en vurdering af den patientsikkerhedsmæssige risiko ved at måtte undvære lægemidlet.

Apotekernævnet fandt, at der i denne sag ikke var tale om et sådant særligt tilfælde og fandt på den baggrund ikke, at apoteket havde handlet i strid med God Apotekeretik.

I en anden sag var klager utilfreds med, at apoteket under henvisning til apotekets lukketid afviste at gennemgå ordinationer sammen med klager, da klager havde fået ændringer i sine ordinationer og derfor var usikker på, hvilke lægemidler vedkommende skulle have.

Apoteket oplyste i en udtalelse i anledning af klagen, at klager var ankommet til apoteket lørdag kort før lukketid. Da klager ikke vidste, hvilken medicin klager skulle have, blev det undersøgt, om der var kommet nye recepter, hvilket ikke var tilfældet. En medarbejder, der blev tilkaldt for at hjælpe, oplyste, at klokken var 13 (lukketid), og at vedkommende ikke havde mulighed for at blive efter lukketid den pågældende dag. Apotekeren oplyste, at det ville have været muligt at hjælpe klager ved at slå op i FMK for at opklare tvivlsspørgsmål, hvis klager var kommet i bedre tid.

Apotekernævnet noterede sig, at klager havde en forventning om at kunne blive betjent også efter apotekets lukketid. Nævnet noterede sig endvidere, at klager havde valgt at undvære sin medicin fra om torsdagen på grund af en samtale med sin læge fredag, men at klager først henvendte sig på apoteket om lørdagen kort før lukketid med anmodning om at få gennemgået alle ordinationer, hvilket ikke kunne nås inden for apotekets åbningstid.

Apotekernævnet fandt, at man som kunde ikke kan forvente en sådan service efter lukketid, når man ankommer til apoteket kort før lukketid. På den baggrund fandt

Apotekernævnet ikke grundlag for at kritisere apoteket for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

I en klage havde klager i to tilfælde i henholdsvis 2021 og 2023 oplevet, at bestilte lægemidler blev leveret til det lokale udleveringssted senere, end klager havde forventet. Apotekernævnet fandt, at hvis klager på baggrund af sin dialog med apoteket eller apotekets generelle leveringsvilkår havde en berettiget forventning om et bestemt leveringstidspunkt, som ikke blev indfriet, uden at klager blev orienteret herom, var disse forløb ikke i overensstemmelse med God Apotekerskik.

I to sager behandlet i 2024 har et af flere klagepunkter været, at den medarbejder, hvis adfærd klagerne var utilfredse med, nægtede at oplyse sit navn til brug for en klage. Apotekernævnet fandt, at det ikke kan kritiseres, hvis en medarbejder i en tilsyneladende eskaleret situation ikke ønsker at opgive sit navn. Nævnet noterede sig i den forbindelse, at en apoteker i en klagesag blandt andet på baggrund af oplysninger på kvitteringen stort set altid vil kunne identificere, hvilken medarbejder der har været taget en ekspedition. Efter Apotekernævnets opfattelse kan det i relevante situationer være hensigtsmæssigt at oplyse herom i forbindelse med en klagevejledning.

Klage over uønsket rådgivning og klage over manglende rådgivning

God Apotekerskik foreskriver om apotekets faglige virksomhed:

"Apotekerne rådgiver kunden ud fra fælles standarder og inviterer aktivt kunden til dialog og rådgiver efter behov. Apotekerne tilbyder en udvidet rådgivning, hvis omstændighederne – som for eksempel karakteren af kundens sygdom/symptomer eller det ordinerede/udleverede lægemiddel – taler herfor.

Apotekerne respekterer kundens udtrykkelige ønske om fravalg af rådgivning."

Apotekernævnet har i nævnets funktionsperiode behandlet en række sager, hvor apotekets medarbejdere efter klagerne opfattelse har insisteret på at udspørge og informere/rådgive om lægemidler og sygdomme.

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.

Også i 2024 har Apotekernævnet behandlet en sag i denne kategori. Her var klager utilfreds med, at apotekets medarbejder spurgte ind til sammenhængen mellem ordination og den af lægen angivne dosering, samt at medarbejderen vedblev med at stille spørgsmål til dette, selvom klager fastholdt, at klager og klagers læge havde styr på det.

I apotekets udtalelse i anledning af klagen anførtes blandt andet, at medarbejderen reagerede på den af lægen angivne dosering, som ikke var korrekt, og at medarbejderen derfor søgte at afdække brugen af lægemidlet med klager med henblik på at afklare, om lægemidlet blev brugt korrekt og sikkert. Det fremgik også af udtalelsen, at apotekeren havde drøftet doseringen med den ordinerende læge, som var

opmærksom på, at lægemidlet med den angivne dosering ville blive benyttet efter sidste udløbsdato.

Apotekernævnet bemærkede generelt, at et apotek i forbindelse med en receptekspedition har pligt til at påse blandt andet, at receptens anvisning af styrke og dosering er korrekt, ligesom apoteket har pligt til at tilbyde rådgivning. Apotekernævnet noterede sig også, at apoteket havde været i dialog med klagers læge. Apotekernævnet fandt, at apoteket havde optrådt samvittighedsfuldt, og at der derfor ikke var grundlag for at kritisere apoteket for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

I en anden sag var der klaget over, at apotekets medarbejder i forbindelse med en ekspedition ikke vejledte klager om, hvordan lægemidlet skulle gives til klagers søn, og at medarbejderen ikke gav klager mulighed for at stille spørgsmål. Dette var ikke kommenteret i apotekets udtalelse. Apotekernævnet lagde derfor klagers beskrivelse af forløbet til grund, som efter nævntes opfattelse ikke havde været i overensstemmelse med God Apotekerskik.

Klager vedrørende tavshedspligt og manglende 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 i 2024 behandlet en række klager over manglende hensyntagen til ønsket om diskretion.

I en sag lagde nævnet til grund, at apotekets medarbejder ikke havde iagttaget hensynet til diskretion i tilstrækkelig grad, og nævnet fandt derfor, at der ikke var handlet i overensstemmelse med God Apotekerskik. Nævnet lagde således til grund, at medarbejderen i forbindelse med en ekspedition uopfordret havde oplyst, hvilke åbne recepter klager havde, og hvilke sygdomme disse recepter vedrørte. Ifølge klager talte medarbejderen i et toneleje, som betød, at øvrige kunder i lokalet kunne høre det.

I en anden sag lagde nævnet ligeledes til grund, at en medarbejder ikke havde udvist en tilstrækkelig grad af diskretion, og at forløbet derfor ikke havde været i overensstemmelse med God Apotekerskik. I denne sag var der klaget over, at medarbejderen kommenterede på klagers sygdomsforløb. Nævnet noterede sig, at apotekeren i sin udtalelse havde haft flere alvorlige samtaler med den pågældende medarbejder efter flere lignende klager fra andre kunder. Medarbejderen var ikke længere ansat på apoteket.

I en tredje sag havde apotekets medarbejder afvist at oplyse klager om, hvilken medicin, der var ordineret til klagers mor. Klager mente, at der var tale om en uansvarlig service fra apotekets side. Apoteket oplyste, at man på grund af tavshedspligt ikke kunne udlevere sådanne oplysninger uden en fuldmagt. Apotekernævnet fandt, at medarbejderen havde iagttaget sin tavshedspligt på passende vis.

Afslutning

Der har siden 2020 kunnet spores en stigning i antallet af klager til Apotekernævnet, og i 2024 har tallet af klager været det hidtil højeste siden nævnets etablering. Dog synes der umiddelbart at være en vis afmatning i antallet af klager henimod udgangen af 2024.

P.N.V.

Louise Falkenberg