

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2023

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 2023.

I 2023 har Apotekernævnet afholdt fire møder og realitetsbehandlet 17 sager. Dette er en nedgang i forhold til antallet af sager behandlet i 2021 og 2022, men ligge noget 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.

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 består pt. af byretsdommer Louise Falkenberg, jurist Ida Nynne Daarbæk Reisle (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.

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 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 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 2023

Tabel 1. Antal sager i 2023	
Modtagne klager	45
Realitetsbehandlede sager	17
Afviste/henviste klager*	21
Sager trukket tilbage	2
Under forberedelse ved årets udgang	5

*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 2023.

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 (2009-2023)														
	9/10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Mod- tagne	35	26	25	22	13	15	20	31	33	22	36	42	45	45
Be- hand- lede	17	12	14	12	11	11	12	12	15	8	14	25	24	17

Det kan konstateres, at tilgangen af klager til nævnet side 2020 har ligget højere end tidligere år. Det samme gør sig gældende for antallet af realitetsbehandlede sager, dog med en nedgang i 2023 med hensyn til realitetsbehandlede sager. I den forbindelse bemærkes, at der ved årets afslutning var 5 ubehandlede 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 – 2023			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
13	4	0	0

Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
147	57	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 uønsket rådgivning

Apotekernævnet har i nævnets funktionsperiode behandlet en række sager, hvor apotekets medarbejdere efter klagernes opfattelse har insisteret på at udsørge 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 2023 har Apotekernævnet behandlet 1 sag i denne kategori. I denne sag var klager utilfreds med, at apotekets medarbejder i forbindelse med samtidig ekspedition af recepter på henholdsvis Panodil og Panodil Zap gentagne gange udspurgte klager om baggrunden herfor. Klager fandt utilfredsstillende at skulle forsvare sit lægemiddelforbrug i andre kunders påhør.

I apotekets udtalelse i anledning af klagen anførtes blandt andet, at der var tale om ekspedition af to recepter på næsten ens lægemidler udstedt med ca. 4 måneders mellemrum. Medarbejderen søgte derfor at afdække, om begge præparater skulle ekspederes og at afdække klagers kendskab til, at der var tale om to stort set ens præparater.

Medarbejderen oplevede ikke under ekspeditionen, at klager var utilfreds med dialogen, og det kom derfor som en overraskelse for medarbejderen, da klager efter afsluttet ekspedition pludselig blev meget vred.

Apotekernævnet bemærkede, at apoteket har pligt til at informere om lægemidler og lægemiddelanvendelse, og at apoteket særligt har informationspligt i en situation, hvor der er tale om lægemidler med risiko for forgiftning i tilfælde af overdosering.

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

Klage over manglede returret

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 faststået, 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 2023 har nævnet behandlet en klage, hvor apoteket afviste at tage medicin retur, som apoteket efter klagers opfattelse fejlagtigt havde udleveret, da klager skulle hente medicin til sin mor.

Apotekeren oplyste i anledning af klagen, at man havde udleveret den medicin, som var bestilt til klagers mor samme dag, og apoteket afviste at have begået fejl.

Apotekernævnet drøftede apotekets håndtering af ekspeditionen og håndteringen af klagers ønske om returnering, og på baggrund af apotekets udtalelser lagde Apotekernævnet til grund, at klager havde bedt om al den medicin, der var bestilt til moderen, og at det var det, apoteket havde udleveret.

Apotekernævnet fandt derfor ikke grundlag for at kritisere apotekets afvisning af ønsket om at returnere lægemidlerne og dermed ikke grundlag for at kritisere apoteket for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

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 2023.

I en sag blev der klaget over en medarbejders opførsel og sprogbrug i forbindelse med en ekspedition. Medarbejderen blev af klager beskrevet som vred og irriteret, og klager beskrev oplevelsen som meget ubehagelig.

Apotekernævnet noterede sig i forbindelse med sagens behandling, at klagers beskrivelse ikke blev bestridt af apoteket, og at apotekeren beklagede klagers oplevelse.

Apotekernævnet lagde derfor til grund, at klagers oplevelse ikke havde været i overensstemmelse med God Apotekerskik.

Klager over egenbetaling

Der modtages ind i mellem klager i Apotekernævnet, som illustrerer, at reglerne om medicintilskud kan være vanskelige at forstå og forklare.

I 2023 har Apotekernævnet behandlet en klage over, at apoteket ville opkræve en egenbetaling for receptordineret lægemiddel på trods af, at klager havde opnået 100% i tilskud. På et andet apotek kunne klager blive ekspederet uden nogen egenbetaling.

Apotekeren redegjorde i en udtalelse for baggrunden for den opståede egenbetaling, der skyldtes, at det billigste alternativ (som udløser fuldt tilskud) ikke var tilgængeligt på apoteket, og at der endnu ikke var foretaget genberegning af tilskud fra Lægemiddelstyrelsens side.

Dette havde man søgt at forklare til klager, herunder muligheden for at klager kunne komme tilbage senere, hvor genberegning kunne have fundet sted, samt muligheden for at undersøge lagerbeholdning hos anden grossist eller andre apoteker.

Apotekernævnet noterede sig, at apoteket ikke havde haft det billigste alternativ på lager, at det billigste alternativ ikke kunne skaffes hos apotekets grossist, og at der endnu ikke fra Lægemiddelstyrelsens side var foretaget genberegning af tilskud til det dyrere alternativ. Apotekernævnet bemærkede, at dette efter tilskudsreglerne indebærer, at udleveringen vil være forbundet med egenbetaling uanset tilskudsstatus.

Apotekernævnet lagde på baggrund af apotekets udtalelse til grund, at apotekets medarbejder havde forsøgt at forklare klager tilskudsreglerne, og at medarbejderen havde forsøgt at foreslå løsninger, så egenbetaling kunne undgås.

Apotekernævnet fandt, at apotekets medarbejder således havde søgt at udvise en høj grad af service overfor klager, og nævnet fandt ikke grundlag for at kritisere apoteket for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

Afslutning

Byretsdommer Louise Falkenberg overtog pr. 1. februar 2023 hvervet som formand for Apotekernævnet.

I lighed med 2021 og 2022 har antallet af klager i 2023 ligget på et relativt højt niveau sammenlignet med tidligere år. Henimod udgangen af 2022 sporedes en vis afmatning i antallet af modtagne klager, men henimod udgangen af 2023 ser antallet af klager umiddelbart ud til igen at være i stigning.

P.N.V.

Louise Falkenberg