



Temarapport fra tilsynsavdelingen

Rapport 2012-1

Saksnummer 12/01755

18. juni 2012

Utarbeidet av legemiddelinspektør Kjersti Thuesen og seksjonssjef Jørgen Huse

Netthandel med reseptfrie legemidler i apotek

Bakgrunn

Netthandel med legemidler øker i omfang internasjonalt og Legemiddelmeldingen (St.meld.nr. 18 2004-2005) signaliserte åpning for nettsalg av legemidler også i Norge. Det er ikke selve netthandelen som er regulert i norsk lov, men adgangen til å forsende legemidler. Salg av legemidler til allmennheten skal enten skje fra apotek eller fra LUA-utsalg. LUA-utsalg har et generelt forbud mot postordresalg, jf. LUA-forskriften § 10. Apotek har hatt et generelt forsendelsesforbud til forbrukere, mens forsendelse (og netthandel) til profesjonelle kunder har vært tillatt. Fra 1.1.2010 ble det åpnet for fri forsendelse av reseptfrie legemidler også til forbrukere. Ved apoteklovgjennomgangen som ledet frem til endringene, ble det fastslått at netthandel med legemidler skal foregå fra apotek som er tilgjengelige for publikum (følger av definisjonen på apotek), noe som hindrer etablering av rene nettapotek som ikke har forankring i ordinære apotek. [På Legemiddelverkets hjemmeside](#) ble det lagt ut en veiledning om apoteks adgang til slik netthandel.

Det har alltid vært adgang til en viss forsendelse fra apotek til forbrukere, men da begrenset geografisk til apotekets nærområde for å betjene pasienter uten enkel tilgang til apotek. Mange apotek, spesielt i distriktene, har derfor lang erfaring i å forsende både reseptfrie og reseptpliktige legemidler uten at dette har vært tjenester som er tilbudt på internett. Legemiddelverket har ved våre apotektilsyn vurdert kvalitet og sikkerhet ved slik forsendelse. Fraktrefusjonsordningen dekker deler av forsendelseskostnadene til allmennheten ved slik forsendelse.

Alle de store apotekkjedene har i flere år hatt egne nettsider med helseveiledning, produktinformasjon mv. Det samme har enkelte mindre aktører, som for eksempel Webpharma SPT og Sunnfjord apotek. Noen av disse begynte også tidlig med netthandel med apotekets handelsvarer. Da det ble åpnet for fri forsendelse av reseptfrie legemidler var disse raskt ute med også å tilby denne varegruppen. Webpharma (v/ Fyrstikktoget apotek i Oslo) har gjennom sin nettside tilbudt nettbestilling og forsendelse av legemidler innenfor sitt geografiske nærområde siden oppstart i 2003. Webpharma utviklet også en elektronisk ”reseptfanger” for å ta imot e-

resepter fra rekvirenter. Legemiddelverket har derfor hatt en spesiell oppfølging av dette apoteket og foretatt gjentatte tilsyn. Legemiddelverket mente den ikke ivaretok krav til autentisering av avsender og konkluderte med at apoteket derfor ikke kunne basere reseptekspedisjon på denne løsningen.

Enkelte apotek har også laget ordresystemer spesielt beregnet på profesjonelle kunder, og etablert nettbutikker for denne kundegruppen. Dette gjelder spesielt innenfor veterinærområdet. Både Boots og Webpharma har separate ordresystemer for profesjonelle kunder i tillegg til netthandelsløsning for forbrukere. Andre, som VESO apotek, har begrenset netthandelen sin til det profesjonelle markedet. Legemiddelverket har ført tilsyn med de fleste av disse netthandelsløsningene.

Legemiddelverket tok sikte på å ha en tett oppfølging av apotek som tilbyr nettsalg av reseptfrie legemidler til forbrukere. Denne rapporten beskriver omfang av våre tilsynsaktiviteter, våre hovedfunn og vår vurdering av disse. Slutføring av rapporten har avventet Apokjedens oppstart av netthandel høsten 2011. Denne temarapporten er begrenset til netthandel til forbrukere/allmennheten selv om flere av aktørene også har separat netthandelsløsning for profesjonelle kunder.

Gjennomførte tilsyn

Det ble gjennomført tilsyn med følgende apotek:

- Boots apotek Ås (10. mai 2010) som ivaretar netthandel på vegne av Boots apotek Norge. Apoteket har også betydelig omsetning i egen løsning til profesjonelle sluttbrukere.
- Vitusapotek Jernbanetorget (11. mai 2010) som ivaretar netthandel på vegne av NMD/Vituskjeden.
- Fyrstikketorget apotek (26. mai 2010) som ivaretar netthandel på vegne av Webpharma SPT. Dette er Webpharmas eneste apotek. Apoteket har også noe omsetning i egen løsning til profesjonelle sluttbrukere.
- Apotek 1 Løren (5. desember 2011) som ivaretar netthandel på vegne av Apokjeden. Denne netthandelen startet opp høsten 2011.

Tilsynene hadde som hovedformål å innhente informasjon til en temarapport, men eventuelle avvik fra lovgivningen ble påpekt i egen tilsynsrapport som ved ordinære tilsyn. I tillegg har vi innhentet informasjon fra Sunnfjord apotek som har tilbudt netthandel med handelsvarer i flere år med et visst omfang.

Alle fem apotek ble også bedt om å sende oversikt over salget, kundereklamasjoner og bruk av angrerett i driftsåret 2011.

Legemiddelverket er kjent med at det finnes andre eksempler på apotek som på sine hjemmesider tilbyr salg av apotekvarer til allmennheten, men omfanget antas å være lite. For eksempel har Lindeberg apotek etablert netthandel med legemidler på webadressen apotekdirekte.no. Nylig har også nettstedet minpakke.no etablert tilbud om kjøp og også abonnement på reseptfrie legemidler

i samarbeid med det nyetablerte Pulsapoteket i Oslo. Legemiddelverket har foreløpig ikke vurdert disse nettapotekene. Vitusapoteks nettapotek ble omorganisert rett før ferdigstilling av rapporten, og rapporten baserer seg på hvordan dette var organisert inntil mars 2012.

I denne temarapport er de mest aktuelle observasjoner fra våre tilsyn gjengitt. Rapporten er bygget opp ved å besvare de spørsmål vi ønsket å belyse.

Resultater og vurderinger

Synliggjøring på nettsiden av det ansvarlige apotek

Med ansvarlig apotek menes det apotek som selger og leverer legemidlene.

- Her er det varierende praksis. Vi ser at to nettapotek opplyser om ansvarlig apotek som del bunnteksten (Boots, Webpharma), to oppgir apoteket først når man klikker på ”kontakt oss” (Vitus, Apokjeden) og ett har apoteket profilert som del av hovedsiden (Sunnfjord).
- Web-adressene som benyttes, gir ingen informasjon om hvilket apotek som er ansvarlig apotek. De tre kjedene har netthandelen integrert i kjedenes hjemmesider, noe som kan forklare hvorfor de ikke har spesiell profilering av nettapoteket (leverende apotek). Kjedenes nettadresser er Boots.no, Apotek1.no og Vitus.no. Sunnfjord apotek benytter adressen e-apoteket.no mens Webpharma benytter apotekhem.no.

I og med at netthandel med legemidler skal skje fra fysisk tilgjengelige apotek må det som et minimum fremgå av nettsiden/nettadressen hvilket apotek som har ansvaret for netthandelen. Alle nettsider ivaretar dette, selv om dette er lite fremhevet ved et par av nettapotekene.

Vareutvalg

Hvilke legemidler er gjort tilgjengelig i nettapoteket ved at de er bestillbare (kan legges i handlekurv):

- Hovedtrenden er at kjedene har lagt ut sitt standardsortiment og på den måten dekker alle terapeutiske formål. Det vil si at det er samsvar mellom det som tilbys i det fysiske apoteket og nettapoteket. Det legges ikke opp til å kunne bestille andre legemidler. Webpharma har lagt ut samtlige legemidler som er registrert i Farmapro / apotekets vareregister, inkludert reseptpliktige og homøopatiske legemidler. Sunnfjord apotek inviterer kunder til å ringe apoteket dersom de ønsker varer som ikke er synliggjort i nettapoteket.
- Legemidler med krav til kald oppbevaring også under forsendelse (såkalt ubrutt kjølekjede), er en logistikkmessig utfordring. Det er svært få reseptfrie legemidler som krever kald oppbevaring, og det varierer hvorvidt nettapotekene tilbyr disse. Ingen av de som tilbyr dette, pakker slike legemidler særskilt med tanke på temperaturkontroll. Det ble gitt avvik på kontroll med temperatur ved forsendelse på tre av tilsynene med nettapotekene. Erfaringene fra nettapotek kan bare i begrenset grad overføres til forsendelse av reseptpliktige legemidler hvor det er langt mer vanlig med legemidler med krav til ubrutt kjølekjede. Legemiddelverket har imidlertid erfaring med slik forsendelse gjennom våre tilsyn med apotek i utkantstrøk med

mye forsendelse og også fra tilsyn med nettapotek som tilbyr leveranse til profesjonelle kunder.

- Bare Webpharma markedsfører på sin nettside aktivt at de tilbyr forsendelse av reseptpliktige legemidler, men da begrenset til apotekets nærområde som er definert til Oslo. Det opplyses til forbrukere at ekspedisjon av resepter baserer seg på originale resepter (normalt postsendt). På informasjonssiden beregnet på rekvirenter opplyses imidlertid at en reseptfanger er tilgjengelig som gjør elektronisk overføring av resept mulig. Som tidligere nevnt har Legemiddelverket underkjent bruk av denne reseptfangeren. Webpharma har i en egen liste også produktomtale for reseptpliktige legemidler på sin hjemmeside (produkt navn, pakning og pris og i enkelte tilfeller også bilde), men disse kan ikke legges i handlekurv.

Hvordan ivaretas salg av andre varer enn legemidler ("handelsvarer")?

- Alle nettapotekene tilbyr handelsvarer sammen med legemidler. Og de har alle gruppert salgsvarene (legemidler og handelsvarer) etter bruksområde slik det også gjøres i apotekenes selvvalgsavdelinger. Det har den klare fordel at det er lettere å få en oversikt over alternative produkter innenfor samme terapiområde og å kunne sammenlikne disse. Det er også enklere å koble en slik gruppe opp mot generell veiledning om temaet på hjemmesiden.
- Det er gjennomgående lite tydelig for kundene om varene er legemiddel eller handelsvare når de ligger samlet under en felles terapeutisk fane/overskrift som "mage-tarm", "allergi" osv. Dette er også noe vi ser i apotekenes selvvalgsavdelinger. I apoteklokalet har vi imidlertid en forventning om at personalet kan veilede om hva som er legemidler. Slik veiledning er ikke alltid lett tilgjengelig på nettsidene. Det er varierende praksis for hvorvidt det tydelig opplyses for det enkelte produkt om det er legemiddel eller handelsvare.

Nettapotekenes sortiment ivaretar et bredt terapeutisk behov på linje med det man vil oppleve i apotek. Kjedepotekene tilbyr sitt standardsortiment, noe som innebærer at ikke alle generisk likeverdige legemidler er gjort tilgjengelige i nettapoteket. Apoteket har fortsatt leveringsplikt på alle godkjente legemidler, men Legemiddelverket ser ikke at en slik praksis er vesentlig for å ivareta befolkningens behov for reseptfrie legemidler. I og med at det er få reseptfrie legemidler med krav til ubrutt kjølekjede anses det ikke som et problem at noen av nettapotekene ikke tilbyr disse legemidlene. Men dette kan være en fremtidig utfordring dersom det blir flere og viktigere reseptfrie legemidler som stiller særskilte krav til oppbevaring under forsendelse.

Det er en generell utfordring at apotek i liten grad skiller mellom legemidler og handelsvarer når varer frembys i selvvalgsavdeling eller nettbutikk. Apoteklovgivningen krever ikke at legemidler skal oppbevares atskilt fra handelsvarer, heller ikke i apotekets selvvalgsavdeling. Men apotekforskriften § 45 stiller funksjonskrav til selvvalgsavdelinger som det er naturlig å anvende på nettapotek. Først og fremst gjelder dette god tilgang til nødvendig informasjon og personlig veiledning av kvalifisert personale. Det siste er foreløpig ikke tilgjengelig i nettapotekenes løsninger i kjøpsøyeblikket, og det er heller ikke noe vi vil forvente per i dag. Det innebærer ikke at nettapotek er fritatt fra den generelle veiledningsplikten, men den må da ivaretas på annen måte. Som et minimum forventer vi at nettapotekene synliggjør eller skiller tydelig mellom hva som er legemidler med dokumentert kvalitet, sikkerhet og effekt, og de handelsvarer som tilbys innenfor samme terapeutiske område. Her har nettapotekene en utfordring med den rådende måte å presentere vareutvalget, både i selvvalg i apotek og nettapotekene.

Priser, betalingsløsninger og netthandelens omfang

- Legemiddelverket har innhentet salgsopplysninger fra aktørene, og i sum er omsetningen på nett av de reseptfrie legemidlene anslagsvis 2.7 millioner kroner i 2011. Nettapoteket med høyest omsetning hadde omsetning på nesten 1 million kroner.
- De legemidlene som har størst omsetning er av den typen legemidler hvor publikum kan ha ønske om diskresjon. Det gjelder slankeprodukter (alli), midler mot håravfall (Recrea Forte Liniment), avførende midler (Dulcolax, Pursennid), midler ved endetarmsplager (Alcos anal, Scheriproct) og soppinfeksjon (Canesten, Pevaryl).
- Prisene på legemidler er de samme i nettapoteket som i det fysiske apoteket. Det markedsføres heller ikke med særskilte priser i nettapoteket. Markedsføringen heller mer i retning av at nettapoteket er billigere enn andre apotek(kjeder).
- Det er varierende praksis for ilegging av fraktgebyr og lignende. P.t. tilbyr fire av nettapotekene fri frakt ved ordrer over 350 – 800 kroner, hvorav det ene er et kampanjetilbud. Det siste nettapoteket (Sunnfjord apotek) belaster for frakt.
- Alle nettapotekene tilbyr betaling med Visa/Mastercard og i ett tilfelle også Diners. Webpharma tilbyr også betaling med bankaxess (direkte betaling rett fra konto – krever kodebrikke) og postoppkrav, mens Vitus tilbyr betaling med faktura.
- Med ett unntak ble det opplyst at omsetningen ble ført som del av apotekets omsetning. Hos et apotek ble det ført separat regnskap på kjedekontoret. I rapport fra tilsynet ved dette apoteket ble det påpekt at det uansett skal innrapporteres som del av apotekregnskapet jf. apotekforskriften § 29.

Salg av legemidler fra norske nettapotek har foreløpig et beskjedent omfang. Salget utgjør 0,13 % av totalsalget av reseptfrie legemidler fra apotek i 2011.

Det er ikke uventet at bestselgerne er legemidler hvor det kan være ønske om diskresjon. Det er allikevel påfallende at det selges store mengder avførende legemidler på nett. Dette kan også ha sammenheng med salgsbegrensninger i apotek (store pakninger ble reseptbelagt i 2010) og for noen også ønske om å ”slippe” apotekpersonalets veiledning om å begrense bruken. Det er lite trolig at pris i seg selv er et argument for å handle på nettapotek. Det er derimot enklere å foreta prissammenlikning mellom nettapotek, og det kan være utslagsgivende for de dyrere legemidlene som alli og Recrea Forte.

Det er ikke undersøkt hvor store ordrene vanligvis er og følgelig hvorvidt fraktgebyr slår ut både ved valg av nettapotek og ordrens størrelse. Det er naturlig å tenke seg at kunder plusser på varer for å komme over den grense som er satt for ”fri frakt”. Hvorvidt dette er handelsvarer eller legemidler kjenner vi ikke til. Men salgstall fra de nettapotek som i tillegg har oppgitt sitt handelsvaresalg, viser at handelsvarene utgjør mesteparten av nettsalget.

Ved forsendelse av reseptbelagte legemidler har apoteket mulighet til å søke om fraktrefusjon. En rimelig mengde reseptfrie legemidler kan tas med i medisinpakken uten at kunden belastes særskilt, dersom dette ikke forhøyer portokostnaden. Ingen av de undersøkte nettapotekene har

søkt om fraktrefusjon for 2011, og nettapotek benytter da heller ikke fraktrefusjon som argument med hensyn til kundens valg av nettapotek.

Betalingsmåte kan være en mulighet til å regulere salg til mindreårige, se nærmere om dette under temaet salgsbegrensinger.

Distribusjon

- Med ett unntak oppgir nettapotekene at de kun har forsendelser til kunder/adresser i Norge (med/uten Svalbard). Den praktiske begrensningen er for eksempel at gyldige adresser er begrenset til de Posten aksepterer som norske postadresser (det vil si norske postnumre). Unntaket er ett nettapotek som oppgir at de også sender til utlandet dersom kunden har betalt med kort.
- Alle nettapotekene benytter Posten som distributør (brev, servicepakke, dør til dør). Det innebærer også at alle kundene har full tilgang til sporing av pakken dersom det blir sendt som servicepakke eller dør til dør. Det er kundene selv som bestemmer forsendelsesmåte, men apotekene har forbeholdt seg retten til å endre dersom pakken ikke er egnet å sende på ønsket måte. For eksempel egner tunge pakker seg ikke å sende per brev, og dette vil for eksempel gjelde større flasker med flytende innhold enten det er legemidler eller handelsvarer.
- Ingen av nettapotekene oppgir en leveringsgaranti, men henviser til ca. antall dager ved normal postgang dersom varen er på lager.
- Ingen av nettapotekene som tilbyr legemidler med krav om kald oppbevaring, oppgir at disse pakkes på annen måte enn andre varer. Apotekene utføres sporadiske kontroller av temperatur med tanke på frost.

Netthandel med legemidler forbindes ofte med kjøp av legemidler i utlandet. Adgangen til å konkurrere med utenlandske nettapotek er en av flere grunner til å tillate nettapotek i Norge, selv om det ikke først og fremst er det reseptfrie segmentet de internasjonale nettapotek satser på. De undersøkte nettapotekene er da heller ikke tilrettelagt for utenlandske kunder da all informasjon er skrevet på norsk.

Ved å benytte Posten som distributør, er nok de fleste kunder som er vant til å handle på nett, kjent med leveringstider og service. At leveransene kan ta flere dager utelukker bruk av netthandelsløsningen til å dekke mer akutte behov for legemidler, som for eksempel angrepillen som jo ble tillatt solgt i LUA-utsalg for å bedre tilgjengeligheten.

Valg av Postens standardløsninger ivaretar ikke eventuelle krav til særskilte temperaturer under transport, for eksempel ubrutt kjølekjede eller å unngå frost eller sterk varme. De fleste reseptfrie legemidler er robuste, men så lenge det ikke stilles nærmere krav til temperatur under forsendelsen kan ikke nettapoteket/distributøren garantere at kvaliteten opprettholdes. Det er derfor nødvendig at apotekene overvåker temperaturforhold under distribusjon ved stikkprøvekontroller mv. Ved distribusjon av legemidler med særskilte krav til temperaturkontroll må det forutsettes at legemidlet pakkes/emballeres slik at det ikke forringes ved ytre frost eller varme. Nettapotekenes standardløsning ivaretar ikke dette. Dette blir en særskilt utfordring ved

eventuell utvidelse til forsendelse av reseptpliktige pakninger. Som nevnt har Legemiddelverket allerede erfaring med slik forsendelse gjennom tilsyn med distriktsapotek med forsendelse til nærområdet. Her benyttes ofte andre distribusjonsløsninger, herunder utlevering gjennom pakkekommisjon r, for   ivareta temperaturkrav.

Ved flere av tilsynene med nettapotekene ble det gitt avvik for mangelfull kontroll med temperatur under transporten. Som et oppfølgende tiltak hos en av aktørene ble det avdekket frost i hver 6. kontrollerte forsendelse (stikkprøvebasert) i områder som regnes som frostutsatt. Det må i denne sammenheng tas i betraktning at nettapotek ikke har samme lokalkunnskap om hele distribusjonen og klimaforhold underveis, som et lokalt apotek har til sin kundekrets. Kundene i disse nettapotekene er heller ikke profesjonelle aktører: Overfor profesjonelle aktører (som helsetjenesten og veterin rhelsetjenesten) kan det lettere bygges inn kontroller ved transporten, for eksempel frostindikatorer som må avleses ved mottak eller målere som skal returneres apotek/grossist.

Markedsføring, faglig veiledning og salgsfremmende tiltak

- Det er stor forskjell på hvor mye helse- og legemiddelfaglig informasjon som er tilgjengelig på sidene til nettapotekene. Nettapotekene i de tre store apotekkjedene har mye helse- og legemiddelrelatert informasjon utover ren produktinformasjon, mens de to andre nettapotekene i hovedsak har kun produktinformasjon.
- Alle de tre kjedene har opprettet profil på Facebook og/eller Twitter. Vi har også erfart at nettapotek betaler for reklameplass på Facebook, og at de periodevis k per betalt plass ved googlesøk på ordet nettapotek. Nettapotekene oppgir at de er restriktive til   reklamere på pasientorganisasjoners- eller legemiddelprodusenters nettsteder.
- I alle nettapotek må man registreres som kunde for   kunne handle, men flere har også tilbud om medlemskap, noe som kan innebære at man mottar medlemstilbud per e-post. Hos ett av nettapotekene er slikt medlemskap obligatorisk. Kundeopplysninger om k nn, alder, familiestørrelse (barn) kan ha betydning for det medlemstilbudet man får tilsendt.
- Det er stor forskjell på hvordan nettapotekene benytter informasjon om hva som blir k pt og det enkelte medlemmets informasjon. På et av nettapotekene f r man opp forslag på mest solgte vare og tilbud om en totalpakke som alternativ til det enkelte produkt.

Den generelle helse- og legemiddelfaglige informasjonen som er tilgjengelig på nettapotekene, er gjennomgående nøytral og av god kvalitet. Det er de tre store kjedene som har mest slik informasjon, noe som gjenspeiler at de har større ressurser til   lage slik informasjon.

Legemiddelverket forventer at ethvert apotek kan gi generell helse- og legemiddelinformasjon til sine kunder, og dette bør også ivaretas i nettapotekene. På den annen side er slik veiledning tilgjengelig mange andre steder på internett, men kvaliteten er så variabel at nettapotekene enten selv bør publisere egen informasjon, alternativt ha lenker til kvalitetssikrede sider (for eksempel den offentlige helseportalen). Vi kunne ikke se at noen av nettapotekene hadde lenker til slik offentlig generell helseinformasjon.

Legemiddelverket har ikke samme forventning til apoteks proaktive veiledning ved salg av reseptfrie legemidler som ved salg av reseptpliktige. Det har dels sammenheng med at reseptfrie

legemidler i utgangspunktet er merket tilstrekkelig til at det er egnet til egenomsorg (for eksempel med indikasjon og bruksrettledning herunder dosering). For de legemidlene som er tillatt solgt i LUA-utsalg, er det allerede akseptert at de kan selges uten særskilt veiledning. Dette fratar imidlertid ikke apotekene, herunder nettapotekene, en plikt til på forespørsel å svare på faglige spørsmål fra kundene om legemidlene. For legemidler som ikke er tillatt solgt i LUA, er apotekene underforstått tillagt en særskilt rolle for å ivareta forsvarlig utlevering som ikke kan ivaretas av LUA-utsalg. Vi kan ikke se at nettapotekene gjør et distinkt skille her. Men på den annen side erfarer vi at det tillatte sortimentet i LUA stadig utvides og at dette sortimentet ikke entydig skiller mellom de minst og mest potensielt helseskadelige legemidlene.

Salgsfremmende tiltak (såkalt mersalg) er for eksempel forslag om å kjøpe relevant tilleggsvarer når kunde skal ha en bestemt vare, for eksempel papirlommetørklær ved kjøp av neseppray. Legemiddelverket følger med på apotekenes praksis på dette området, og gjennomgående anses de å være nøkterne og relevante. De salgsfremmende tiltakene i nettapotekene er stort sett de samme vi ser i apotek.

Faglig kontroll inkl. salgsbegrensninger

- Aldersgrensen ved bestilling kontrolleres/reguleres på forskjellige måter. Der hvor det tilbys bestilling på postoppkrav eller faktura er det ikke mulig å kontrollere kundens reelle alder. Der hvor betalingen foregår med Visa/Master blir aldersgrensen automatisk 18 år mens der hvor betalingen kan foregå med bankaxess (som krever bankkort og kodebrikke) blir alderen 14 år. Enkelte av nettapotekene har avkrysningsfelt underveis i bestillingen hvor man må hake av for at man er over en viss alder for å kunne komme videre i bestillingssystemet.
- Nettapotekene håndterer mengdebegrensninger i en og samme bestilling på forskjellige måter. På enkelte av nettapotekene ligger det automatiske sperrer slik at det ikke er mulig å bestille mer enn en pakke innenfor en og samme ATC-kode og styrkegrad, eller sperrer som er mindre avanserte ved at de er på produktnivå. Andre nettapotek sier at de foretar en slik kontroll manuelt i forbindelse med håndtering av den faktiske bestillingen og at kunden kun vil få tilsendt en pakke sammen med en forklaring på hvorfor bestillingen ble endret. Ofte står også denne type informasjon sammen med generell informasjon om preparatet.
- Fra andre nettapotekløsninger (MinPakke.no) har vi sett at det tilbys abonnementsbestilling på legemidler. (Bestilte legemidler kommer regelmessig uten å måtte gjenta bestillingen.) Selv om det tilbys abonnement av varer hos enkelte nettapotek vi har undersøkt, omfatter ikke dette legemidler.

I apotek er det ingen bestemt aldersgrense for kjøp av legemidler slik det er i LUA-utsalg hvor det er 18-årsgrense. Det skyldes bl.a. at apotek er bemannet med helsepersonell med krav til forsvarlig yrkesutøvelse i tillegg til at apoteket som sådan er underlagt forsvarlighetskrav til legemiddelutlevering. I apotek forventes det følgelig at personalet vurderer forsvarlighet ved enhver utlevering av legemiddel, og kundens alder (eller modenhet) er et relevant kriterium. Ved netthandel har ikke apotekpersonellet samme mulighet til å vurdere forsvarlighet. Å kunne kontrollere aldersgrensen til bestiller er spesielt viktig for legemidler som man erfarer at ungdom misbruker. Et søk på nettsteder til ungdom (sol.no, som i mellomtiden er nedlagt) viste at det der

ble diskutert hvordan man kan få tak i legemidler før man får tilgang til betalingskort (både vanlig bankkort og Visa).

For legemidler unntatt reseptplikt forventes det at apotek ivaretar evt. begrensninger (mengde eller bruksområde) ved utlevering. I motsetning til LUA-utsalg har apotek adgang til å utvise skjønn ved utlevering, jf. tilsvarende for aldersgrense. (Temaet er særskilt behandlet i Legemiddelverkets rundskriv 1/2005). Ved netthandel har ikke apotekpersonalet den samme muligheten til å ivareta kontrollspørsmål og individuell veiledning som i apoteklokalet. Det forventes derfor at nettapotekene har gode systemer for å ivareta problemstillinger rundt mengde- og aldersbegrensninger. Hvorvidt dette er manuelle systemer eller mer automatiske systemer er ikke avgjørende, men det er åpenbart at en automatisk funksjonalitet er mer forutsigbar og enklere å håndheve.

Legemiddelverket har merket seg at det nylig er etablert et tilbud om å abonnere på legemidler hos en aktør som ikke inngår i denne undersøkelsen (minpakke.no). Det er ikke et godt uttrykt forbud mot en slik service i apoteklovgivningen, men Legemiddelverket ser at dette utfordrer kravet om ikke å oppfordre til overforbruk av legemidler. At ingen av de undersøkte nettapotekene tilbyr slikt abonnement til tross for at funksjonaliteten er der hos noen, antar vi skyldes at de deler Legemiddelverkets vurdering.

Kundeservice/kommunikasjon

- Det er stor variasjon i hvordan nettapotekene legger opp til kommunikasjon med kundene. Alle legger opp til en mulighet for at kommunikasjon kan foregå med epost, enten ved at det er oppgitt en epostadresse eller ved at det er et elektronisk skjema som etter utfylling, sendes nettapoteket. Vitus har i tillegg chatte-tjeneste (chat med en farmasøyt) til bestemte tider av døgnet, men den er riktignok ikke direkte knyttet til nettapoteket. Alle har oppgitt et telefonnummer som kundene kan ringe, men ved et apotek kommer man bare til en telefonsvarer (med engelsk innlesing) med beskjed om at man blir oppringt på et senere tidspunkt.
- Med ett unntak legger nettapotekene med angrerettsskjema i brevet/pakken. Der hvor angrerettsskjemaet ikke ligger med pakken må dette lastes ned fra deres nettside. Alle nettapotek har tydelig informasjon vedrørende både angre- og returrett på sine nettsider. På forespørsel har nettapotekene oppgitt hvor ofte både angre- og returretten ble benyttet i 2011. Erfaringen er at kunder i liten grad har benyttet angre- og returrett.

Legemiddelverket forventer at nettapotek legger opp til et godt system for kommunikasjon med kunden som erstatning for den direkte kontakten man kan ha med kunden inne i selve apoteket. I Danmark og Sverige har det vært døgnskntinuerlig tilbud om faglig rådgivning via for eksempel chat. Dette er per i dag ikke et tilbud i Norge. Et tankekors er at det sannsynligvis handles på nett på tider av døgnet hvor det ikke er mulig å få svar på nettapotekets telefon. God generell veiledning på nettsidene kan delvis ivareta dette veiledningsbehovet. Selve pakningene er merket og ilagt pakningsvedlegg slik at de er egnet for egenomsorg, men det vet ikke alltid kunden på forhånd. I hovedsak er det nok slik at nettapotek er en tjeneste for kunder som på forhånd vet hva de skal kjøpe, slik det også er i LUA-utsalg. Individuell veiledning i kjøpsøyeblikket ved netthandel er sterkt begrenset i forhold til det man kan og skal forvente i et apoteklokale.

Selv om bruk av den lovfestede angreretten er lite benyttet, er det et viktig prinsipielt tema. Legemidler som tas i retur fra kunder kan ikke føres tilbake til salgslager, noe som ble undersøkt ved tilsynene. Dette har sammenheng med at apoteket ikke har hatt kontroll på lagringsbetingelsene. Legemidler er imidlertid ikke et vareslag som er spesifikt unntatt angrerett, og hvorvidt legemidler skal omfattes av unntaksbestemmelsene i angrerettloven er ikke avklart.

Apotekets / apotekers involvering

- Med ett unntak er varelageret til nettapoteket (der hvor pakking og utsendelse foregår) plassert fysisk i det leverende apoteket. I det ene tilfellet er det akseptert at apoteket har en avdeling i tilknytning til grossisten og som følgelig er under apotekets kontroll.
- På ingen av nettstedene er det oppgitt ansvarlig redaktør. Ett av nettapotekene oppgir at det er flere redaktører. Det kom frem under tilsynene at det varierer hvilken involvering apotekeren har i forbindelse med det faglige innholdet på nettsidene. På nettapotekene i kjedene er det naturlig at det benyttes samme faglig gruppe som vurderer alt innholdet på nettsidene til også å vurdere innholdet på nettapoteket.
- Apoteket / apotekeren er i varierende grad involvert i fastsettelse av varesortiment. Hovedinntrykket er allikevel ikke uventet at sortimentet gjenspeiler kjedens/apotekets standardsortiment og slik sett ikke skaper spesielle utfordringer for apotekeren.
- I forbindelse med utarbeidelse og implementering av prosedyrer, internkontroll og avvikshåndtering blir apotekeren involvert i noe forskjellig grad.

Det er apotek som har adgang til detaljhandel med legemidler, og det er derfor klare grenser for hva som kan oppdragsutsettes for eksempel til kjedens grossist. Selv om ordremottak og pakking skjer utenfor apotekets hovedanlegg, er det avgjørende at apoteket ved apotekeren har ansvar for og faglig kontroll med disse aktiviteter. Et annet viktig aspekt er at medarbeidere som gjennom kundekontakt gir råd og veiledning og får tilgang til sensitiv pasientinformasjon, skal være underlagt helsepersonelloven med krav til forsvarlighet, taushetsplikter osv. Ansatte i grossistledet er ikke omfattet av denne loven med mindre de selv er autorisert helsepersonell. Det hindrer imidlertid ikke at det kan avtales krav om taushetsplikt osv. til samarbeidende virksomheter, men dette er ikke likeverdig med de direkte lovpålagte plikter som følger av helsepersonelloven. Grossistenes systemer er dessuten ikke tilrettelagt denne form for individuell veiledning.

I og med at nettapotekene er integrert i de tre kjedenes nettsteder (og som ble etablert mange år før nettapotekene oppsto), er det forståelig at det er kjedene selv som står for hovedinnholdet på nettstedet. Legemiddelverkets forventning er at apotekeren har kontroll med den delen av nettsidene som har med netthandel å gjøre, spesielt de legemiddelfaglige sidene som sortiment, veiledning, salgsbegrensinger, mersalgsaktiviteter, kundeservicefunksjonen mv. Likeledes forventes det at apoteker blir involvert i kvalitetssikring, internrevisjon mv. for netthandelsløsningen på samme måte som i apoteket før øvrig.

Oppsummering og konklusjon

Alle de tre store apotekkjedene har iverksatt netthandel med reseptfrie legemidler til allmennheten. Det finnes også andre enkeltapotek som har satset på slik netthandel. Krav om at netthandel med legemidler skal være under kontroll av et ”fysisk” apotek er ivaretatt. At apotekkjedene har integrert nettapoteket i sin egne nettsider på Internet, skaper imidlertid uklarhet om apotekets/apotekerens rolle hva angår nettstedet. Av samme grunn kan det være uklart om kunder skal forholde seg til apotekkjeden eller det konkrete nettapoteket med faglige spørsmål, reklamasjoner osv.

Foreløpig har netthandelen et svært begrenset omfang, og netthandelen retter seg mot det norske markedet – ikke utlandet.

I og med at det ikke er laget særskilte regler for netthandel, er utgangspunktet at nettapotek skal overholde apoteklovens krav til apotek så langt det passer. Det gjelder for eksempel leveringsplikt (sortiment) og forsvarlig utlevering (legemiddelfaglig veiledning, sosial og faglig kontroll). Vareutvalget i nettapoteket er i hovedsak det samme som apoteket tilbyr i det fysiske apoteket, noe som innebærer at leveringsplikten i hovedsak er ivaretatt. Faglig kontroll for eksempel ved utlevering av legemidler unntatt reseptplikt, blir ivaretatt på ulikt vis: Der det ikke legges systemsperrer er det desto viktigere med faglig kontroll av den enkelte ordre. Dette vil Legemiddelverket følge opp nærmere.

En spesiell utfordring er hvordan nettapotek tydelig skal skille mellom legemidler og handelsvarer når disse markedsføres og ligger samlet innenfor samme terapi- eller bruksområde på nettsiden. Det er en parallell problemstilling med hvordan apotek flest har ordnet sine selvvalgsreoler. I apotek forventer vi at apotekpersonellet gir rett veiledning der det er behov for å fremheve hvilke varer som har dokumentert effekt osv. Legemiddelverket generelle inntrykk er at nettapotekene legger for liten vekt på dette, men flere kompenserer dette med god generell veiledning innenfor ulike terapiområder.

Nettapotekenes kontroll med temperaturbetingelser under transport til kunde er ofte mangelfull. I hovedsak benyttes Postens standardløsninger som ikke garanterer mot verken frost eller sterk varme. Noen nettapotek har av den grunn utelatt spesielt temperaturfølsomme legemidler fra sortimentet, men problemstillingen gjelder i prinsippet alle legemidler.