

von **Mag.iur. Johannes Well**

BGH: pharmazeutische Beratung per kostenpflichtiger Telefon-Hotline ist unzulässig

Der BGH bestätigte am 19.07.2012 in der Rechtssache Az.: I ZR 40/11, dass die pharmazeutische Beratung über eine nur gegen Gebühr in Anspruch zu nehmende Telefon-Hotline nach §§ 3, 4 Nr. 11 UWG i.V.m. § 73 Abs. 1 S. 1 Nr. 1a AMG, § 11a ApoG, § 17 Abs. 2a S. 1 Nr. 7, § 20 Abs. 1 ApBetrO unlauter und somit unzulässig sei.

I. Sachverhalt

Eine niederländische Apotheke vertrieb auch in Deutschland per Versandhandel Arzneimittel. In einer Werbepublikation wies sie darauf hin, dass den deutschen Verbrauchern eine Telefon-Hotline zu Beratungs- und Informationszwecken zur Verfügung stünde. Die Benutzung dieser Hotline sollte jedoch 14 Cent/Minute kosten. Unter anderem hiergegen betrieb die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs ein Verfahren, dass per Revision schließlich vor dem BGH landete.



Sofort verfügbar,
volle Kostenkontrolle
und monatlich kündbar!

Spezielles Schutzpaket für Online-Apotheken

Schon für mtl. 9,90 €

- ✓ Spezielle Rechtstexte für Apotheken
- ✓ Automatisierte Übertragung (Schnittstelle)
- ✓ Update-Service
- ✓ Selbstverständlich: Haftung

II. Entscheidung des BGH

Der BGH stellte zunächst klar, dass ein Apotheker im Interesse der Arzneimittelsicherheit seine Kunden zu informieren und zu beraten habe. Dies sei nicht nur eine in § 20 Abs. 1 S. 1 Fall 1 ApBetrO explizit normierte Pflicht, sondern ergebe sich schon aus dem anerkannten Berufsbild des Apothekers als ordnungsgemäßem Arzneimittelversorger der Bevölkerung (§ 1 Abs. 1 ApoG).

Erfolge die pharmazeutische Versorgung nun aber per Versandhandel, habe der Apothekenleiter dem BGH zufolge gem. § 17 Abs. 2a S. 1 Nr. 7 ApBetrO sicherzustellen,

“

"dass der Kunde sich bei dieser Form der Versorgung mit Arzneimitteln in vergleichbarer Weise wie beim stationären Handel informieren und beraten lassen kann."

”

Da einem potentiellen Kunden aufgrund der Apothekendichte in Deutschland beim Aufsuchen einer Präsenzapotheke in den allermeisten Fällen keine gesonderten Kosten entstünden, habe also auch eine zu Beratungs- und Informationszwecken eingerichtete Telefon-Hotline einer Versandapotheke für einen Kunden umsonst zu sein.

Weiterhin führt der BGH aus, dass auch eine alternative Beratung per e-mail nicht ausreichend sei:

“

"Die Bestimmung des § 17 Abs. 2a S. 1 Nr. 7 ApBetrO spricht zwar von der Möglichkeit einer Beratung durch pharmazeutisches Personal „auch mittels Einrichtungen der Telekommunikation“. Der zweite Halbsatz der Vorschrift [...] lässt jedoch erkennen, dass der Verordnungsgeber allein eine fernmündliche Beratung als mit einer persönlichen Beratung in einer Präsenzapotheke grundsätzlich gleichwertig angesehen hat."

”

Im übrigen sieht der BGH in der Höhe der anfallenden Gebühren (14 ct/min) ein Hemmnis für viele die Telefon-Hotline auch tatsächlich in Anspruch zu nehmen: dies einerseits aufgrund des besonders preisbewussten Klientels, das eine Versandapotheke erfahrungsgemäß in Anspruch nähme, und andererseits aufgrund der Erfahrung der Verbraucher mit telefonischen Auskunft- und Beratungsdiensten und deren Tendenz den Anrufer zunächst in eine kostenpflichtige Warteschleife zu leiten.

III. Fazit

Vertreibt also ein Apotheker Arzneimittel per Versandhandel, hat er dafür Sorge zu tragen, dass dem Verbraucher, also seinem Kunden, die Möglichkeit erhalten bleibt sich beraten und informieren zu lassen.

Dieser Beratungs- und Informationsanspruch hat dabei unter vergleichbaren Konditionen wie bei einer Präsenzapotheke erfüllt zu werden. Ein Versandhandelsapotheker hat folglich eine Telefon-Hotline einzurichten, die für seine Kunden kostenfrei in Anspruch genommen werden kann.

Autor:

Mag.iur. Johannes Well

(freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei)