



Aktualisierte Hinweise zu Versandhandel und Hauslieferung

Die nachfolgenden Hinweise betreffend Hauslieferdienst basieren auf dem Merkblatt der Kantonsapothekervereinigung «Regeln der guten Versandhandelspraxis von Arzneimitteln für öffentliche Apotheken mit Bewilligung zum Versandhandel mit Arzneimitteln» (Stand: 24. Mai 2013, Version 2).

Versandhandel

Als Versandhandel gilt der Handel mit Waren, die z. B. in Katalogen, Prospekten oder Internetanzeigen angeboten und an Kunden versendet werden. Das heutige Abgabesystem von Arzneimitteln basiert im Interesse der Arzneimittelsicherheit und des Konsumentenschutzes auf der **persönlichen Fachberatung** durch einen Drogisten oder Apotheker und der ärztlichen Überwachung. Der Versandhandel als spezielle Form der Medikamentenabgabe an das Publikum ist **grundsätzlich verboten**. Beim Versandhandel fehlen Rezept, Beratung und Kontrolle. Zudem besteht das Risiko von Fälschungen und Transportschäden sowie die Gefahr, dass bei einem Postversand die Arzneimittel in falsche Hände (beispielsweise von Kindern) kommen könnten.

Vorgaben betreffend Hauslieferdienst

Die typischen und wesentlichen Merkmale des sogenannten Hauslieferdienstes können mit den Merkmalen des Nachversandes (bzw. Nachlieferung) verglichen werden. Nach der bundesrätlichen Botschaft zu Artikel 27 des Entwurfs eines neuen Heilmittelgesetzes (E-HMG; vgl. BBl 1999 3513 f.), dem Bericht der Arbeitsgruppe «Versandhandel» vom April 1998 sowie dem Bericht der Arbeitsgruppe «E-Commerce» vom 29. Juni 2001 sind für einen (bewilligungsfreien) Nachversand (bzw. «Hauslieferdienst»), im Vergleich zum (bewilligungspflichtigen) Versandhandel, folgende Bedingungen zu erfüllen:

- 1) Das Arzneimittel wird – nach vorgängiger Fachberatung in der Abgabestelle (Apotheke, Drogerie) – an das Domizil der Patientin/des Patienten geliefert («Bringschuld»). Arztpraxen (auch solche mit Selbstdispensation/Privatapotheke) dürfen grundsätzlich keinen Hauslieferdienst etc. anbieten, da der Arzt nur eigene Patienten im Rahmen einer Konsultation mit Medikamenten versorgen darf.
- 2) Der Nachversand (bzw. die Hauslieferung/Nachlieferung) erfolgt nur in konkreten und begründeten Einzelfällen (wie z.B. vorübergehende Ortsabwesenheit, Nichterhältlichkeit ab Lager, Notfall).
- 3) Der Nachversand (bzw. die Hauslieferung/Nachlieferung) stellt eine Dienstleistung innerhalb des bestehenden Stammkundenkreises der Abgabestelle dar und ist in der Regel regional auf das «Einzugsgebiet» beschränkt.



- 4) Der Nachversand (bzw. die Hauslieferung/Nachlieferung) beruht auf einer «bestehenden persönlichen Beziehung» zwischen der abgebenden Person und der Patientin oder dem Patienten («face to face»). Im Bereich Nachversand sind Katalogwerbung, on-line shops, Produktepräsentationen, Streusendungen und die Bewerbung des Nachversands untersagt.
- 5) Der Nachversand (bzw. die Hauslieferung/Nachlieferung) entspricht einer zusätzlichen Dienstleistung der Abgabestelle für Patienten und wird nicht hauptgeschäftlich «betrieben».
- 6) Aufgrund seines Ausnahmecharakters wird der Nachversand (bzw. die Hauslieferung/Nachlieferung) in der Regel nicht beworben bzw. nicht auf Grund von Werbung in Anspruch genommen.

Für den Nachversand gelten die unter VI-1 gemachten Vorgaben bzgl. Versandart.¹ Eine persönliche Übergabe (Botengang) von Arzneimitteln durch eine Medizinalperson bzw. Gesundheitsperson mit entsprechender Berufsausübungsbewilligung und Berechtigung wird nicht als Versandhandel betrachtet und ist erlaubt. Der Botengang ist die Form der persönlichen Auslieferung im Unterschied zur Postzustellung. Bei der Zustellung durch Boten ist dafür Sorge zu tragen, dass die Arzneimittel dem Empfänger in zuverlässiger Weise ausgeliefert werden. Im Idealfall gehört der Bote zum pharmazeutischen Personal. Werden die oben aufgeführten Punkte nicht erfüllt, d.h. nicht so restriktiv gehandhabt, handelt es sich möglicherweise um einen Versandhandel, der nach Artikel 27 Absatz 4 HMG einer Bewilligung der zuständigen kantonalen Behörde bedarf. So handelt es sich z.B. auch bei routinemässigem Versand, Nachversand, regelmässigen Nachlieferung von Arzneimitteln an eine Stammkundschaft eines Betriebes, wo die Bestellung nur via Passwort o.ä. erfolgen kann («closed user group»), um illegalen Versandhandel.

Sonderregelung Hauslieferdienst für die Dauer der COVID-19 Pandemie

Zusätzlich zur bekannten Kundschaft, dürfen Drogerien für die Dauer der COVID-19 Pandemie unter Einhaltung bestimmter Qualitätsanforderungen auch Neukunden mittels Hauslieferdienst mit Arzneimitteln versorgen. Folgende Qualitätsanforderungen müssen erfüllt werden:

- _ Identifikation der anrufenden Person und Überprüfung ihrer Wohnadresse
- _ Abklärung der Bedürfnisse und relevanten gesundheitlichen Parameter (z.B. nach LINDAAFF Schema) im Rahmen eines direkten, interaktiven Austauschs mit der Person, per Telefon oder Video
- _ Angemessene Dokumentation - entweder im Softwaresystem oder alternativ mittels eines einfachen [Formulars auf Papier](#).

¹ Siehe Merkblatt der Kantonsapothekervereinigung «Regeln der guten Versandhandelspraxis von Arzneimitteln für öffentliche Apotheken mit Bewilligung zum Versandhandel mit Arzneimitteln» auf Seite 25.



«Identifikation der anrufenden Person»

Die Identifikation der sich zu Hause befindenden Person kann mit genügender Sicherheit durch folgende, kumulative Massnahmen sichergestellt werden:

- _ Die Telefonnummer wird aufgenommen und kann im Zweifelsfall geprüft werden;
- _ Bei grosser Unsicherheit: Auch eine Pass- oder ID-Kopie kann im Vorfeld verlangt werden (elektronisch eingelesen und übermittelt);
- _ Die Hauslieferung durch die Drogerie ermöglicht die eindeutige Prüfung der Wohnadresse der Person:
- _ Die mit der Hauslieferung beauftragte Person kann vor der Tür (mit 2 Metern Abstand) warten, bis der Patient/Kunde die Türe öffnet und diesen anschliessend visuell identifizieren. Hinweis: Personen sind keine Schwerkranken, die eine ärztliche Behandlung benötigen. Sie brauchen nur Symptomlinderung mit einem rezeptfreien Arzneimittel und können somit die Tür öffnen. Damit ist sichergestellt, dass die Abgabe an die richtige Person erfolgt ist. Da die Abklärung und Beratung durch eine Gesundheitsfachperson vor der Lieferung erfolgt ist, braucht der Bote keine fachliche Qualifikation, sondern lediglich einen formalen Auftrag der abgebenden Drogerie.

«Abklärung der Bedürfnisse»

Die Beurteilung des Gesundheitszustands ohne physischen Kontakt ist ausschliesslich möglich mit einem persönlichen, interaktiven Austausch (Telefon oder Video) zwischen der Fachperson und dem Patienten/Kunden. Ein Online-Formular erfüllt diese Anforderungen nicht und ist nicht zulässig. Die Befragung erfolgt nach den berufsüblichen Standards, empfohlen ist ein Vorgehen nach LINDAAFF-Schema.

«Angemessene Dokumentation»

Der Patient/Kunde muss einverstanden sein, wenn er sich durch eine Drogerie bedienen lässt, dass im Betrieb ein Dossier eröffnet bzw. geführt wird, damit die Abgabe und die dazu gehörenden Auflagen dokumentiert werden können. Ohne physischen Kontakt müssen die für die Behandlung relevanten Elemente des Gesundheitszustands dokumentiert werden (mit Zustimmung des Patienten/Kunden). Dieses Dossier kann auch eine standardisierte Papier-Dokumentation sein.

Die nach dem interaktiven Austausch und Abgabeentscheid mündlich erfolgte Aufklärung über die korrekte Anwendung des Arzneimittels wird auf einer individuell und persönlich (Name, Geburtsdatum) adressierten Posologie-Etikette oder mit schriftlicher Instruktion auf einem separaten Beilageblatt bestätigt. Das Beilageblatt muss mit dem Arzneimittel abgegeben werden.



«**Datenschutz**»

Die Drogerie haftet als Fachhändler wie üblich für die Einhaltung der normalen Bedingungen und Verantwortlichkeiten des Datenschutzes, so dürfen z. B. Kundeninformationen nicht für Werbezwecke verwendet werden und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

Stand 24.06.2020 / SDV