

Wie kann die Informationspflicht beim Botendienst erfüllt werden?

Die Inhalte der Informationspflicht ergeben sich aus Art. 246 EGBGB. Obwohl der dortige Katalog lang ist, werden Apotheker in der Praxis eher wenige Informationen geben müssen, da sich vieles bereits „aus den Umständen ergibt“. Dies betrifft z.B. die Eigenschaften und den Preis der Ware und die Identität des Unternehmers (-> Kassenbon). Art. 246 EGBGB schreibt keine spezielle Form der Information vor, sondern fordert lediglich eine „klare und verständliche Weise“. Ausreichend ist also auch eine mündliche Information.

Für die Praxis mag es sich anbieten, kopierte Handzettel vorzuhalten, die den Kunden zusammen mit dem Kassenbon beim Vertragsschluss übergeben werden. Ein Muster könnte wie folgt formuliert werden:

(Name und Anschrift der Apotheke)

Sehr geehrter Kunde,

da Sie ein leider derzeit nicht in unserem Lager verfügbares Arzneimittel benötigen (s. anliegender Kassenbon), bieten wir Ihnen gerne unseren Botenservice an. Wir haben das Arzneimittel sofort nachbestellt und werden es Ihnen _____ (Zeitangabe) per Boten liefern. (Optional: Für die Botenlieferung berechnen wir Ihnen unsere Pauschale in Höhe von ... €.)

Aufgrund der gesetzlichen Informationspflichten weisen wir Sie darauf hin, dass die gesetzlichen Gewährleistungsrechte gelten. (Optional: Fragen oder Beschwerden können Sie bei der Übergabe an unseren Boten richten oder uns direkt unter der oben angegebenen Adresse kontaktieren.)

Ihr (Apotheker)

Wie ist die Rechtslage bei der Rezeptsammelstelle (§ 24 ApBetrO)?

Da die Rezeptsammlung nach § 24 ApBetrO typischerweise nicht einem Besuch des Kunden in der Apotheke verbunden ist, stellt sich die Frage, ob die mit ihr verbundenen Geschäfte als Fernabsatz i.S.d. § 312c BGB anzusehen sind und daher noch weitergehende Informationspflichten und Verbraucherrechte Geltung beanspruchen. Nach unserer Rechtsauffassung ist dies nicht der Fall:

Voraussetzung für ein Fernabsatzgeschäft ist zum einen nach § 312c Abs. 1 BGB, dass der Vertragsschluss „ausschließlich“ über Fernkommunikationsmittel erfolgt. Bei der Rezeptsammlung ist aber gem. §§ 24 Abs. 4, 17 Abs. 2 ApBetrO eine Botenzustellung durch pharmazeutisches Personal vorgeschrieben. Dieses Personal ist damit beauftragt und in der Lage, dem Kunden in einem persönlichen Gespräch nähere Auskünfte über die angebotene Ware oder Dienstleistung zu geben, was laut BGH (NJW 2004, 3699) gegen die Einstufung als (reines) Fernabsatzgeschäft spricht.

Zum anderen ist auch die behördlich genehmigte Rezeptsammlung nicht als „für den Fernabsatz organisiertes Vertriebs- oder Dienstleistungssystem“ anzusehen, sondern stellt nach der apothekenrechtlichen Systematik gerade einen Bestandteil der Präsenzversorgung mit Arzneimitteln dar. Folgerichtig enthält auch § 24 Abs. 3 ApBetrO spezielle Informationspflichten für den Apotheker. Die gesetzlich vorgeschriebene Belieferung durch pharmazeutisches Personal berücksichtigt in besonderer Weise die eingeschränkten Möglichkeiten der bestellenden Kunden. Ein weitergehendes Schutzbedürfnis für Verbraucher, das eine Anwendung des § 312c BGB erfordern würde, besteht daher nicht.

Im Ergebnis gelten daher auch bei der Rezeptsammlung nach § 24 ApBetrO die gleichen Vorgaben wie für den „normalen“ Botendienst nach § 17 Abs. 2 ApBetrO (s.o.).

(Name und Anschrift der Apotheke)

Sehr geehrter Kunde,

da Sie ein leider derzeit nicht in unserem Lager verfügbares Arzneimittel benötigen (s. anliegender Kassenbon), bieten wir Ihnen gerne unseren Botenservice an. Wir haben das Arzneimittel sofort nachbestellt und werden es Ihnen _____ (*Zeitangabe*) per Boten liefern. (*Optional: Für die Botenlieferung berechnen wir Ihnen unsere Pauschale in Höhe von ... €.*)

Aufgrund der gesetzlichen Informationspflichten weisen wir Sie darauf hin, dass die gesetzlichen Gewährleistungsrechte gelten. (*Optional: Fragen oder Beschwerden können Sie bei der Übergabe an unseren Boten richten oder uns direkt unter der oben angegebenen Adresse kontaktieren.*)

Ihr (Apotheker)