



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Mangelhafte Diskretion in Südtiroler Apotheken

Thu, 05/25/2017 - 09:41

Keine wesentliche Verbesserung gegenüber vorjähriger Erhebung

VZS: Das nächste Mal hagelt es Eingaben

Knapp ein Jahr nachdem die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) Stichproben bezüglich des Diskretionsabstandes in Apotheken und Maßnahmen zu deren Durchsetzung durchgeführt hatte (die VZS berichtete), wurden diese 15 ausgewählten Südtiroler Apotheken erneut unter die Lupe genommen.

Häufig beklagen KonsumentInnen die mangelnde Diskretion in Südtirols Apotheken und fühlen sich in ihrer Privatsphäre verletzt. Viel zu häufig könne man die Gespräche der KäuferInnen mitverfolgen, und folglich vertrauliche Informationen erlauschen. KonsumentInnen, die auf dem Land wohnen, berichteten sogar, dass sie aus Diskretionsgründen und mit einem beträchtlichen Mehraufwand ihre Medikamente bei städtischen Apotheken kauften.

Daher beschloss man in der VZS, die Lage in den Bezirken genauer unter die Lupe zu nehmen. Insgesamt wurden erneut die 15 Apotheken in ganz Südtirol besucht. In erster Linie wurde kontrolliert ob Bodenmarkierungen, Schilder oder Abgrenzungen vorhanden waren, die ein diskretes KundInnengespräch garantieren sollen. Zusätzlich wurde getestet, ob man beim Aufdrängen zum Vordermann ermahnt bzw. vom Verkäufer/der Verkäuferin gebeten wurde, einen ausreichenden Abstand einzuhalten.

Vor einem Jahr war das Ergebnis alles andere als zufriedenstellend: In nur einer der 15 Apotheken befand sich eine Bodenmarkierung, welche auf den gewünschten Abstand hinwies. In zwei weiteren Apotheken war ein Schild vorzufinden, welches die KundInnen auf die Einhaltung eines ausreichenden Abstandes hinwies. In den restlichen 12 Apotheken hoffte man vergeblich auf ein vertrauliches Gespräch in diskretem Ambiente.

Grundsätzlich war es damals für unseren Diskretions-Tester in allen 15 Apotheken überhaupt kein Problem, dem Gespräch zwischen dem Verkäufer und dem Vordermann zu folgen. Auch beim

konkreten Aufdrängen zum Vordermann gab es nie eine Ermahnung von Seiten des Apothekenpersonals – allenfalls erntete man einen schiefen Blick.

Was sagt das Gesetz?

Laut Datenschutzgesetz (GvD Nr. 196/2003, Art. 83, Absatz 2 Buchstabe b und c) ist es nötig, geeignete Abstände einzurichten um zu vermeiden, dass sensible Daten über den Gesundheitszustand des zu Beratenden an Dritte geraten. Es ist zudem möglich, weitere Maßnahmen einzusetzen, wie z.B. eine Bodenmarkierung oder Abgrenzungen, welche dem Käufer eine gewisse Diskretion gestatten. Es müssen somit Vorkehrungen getroffen werden, dass bei Beratungsgesprächen Dritte keine Kenntnis über den Gesundheitszustand der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers erlangen.

Der erneute Test

Knapp ein Jahr später wurden die Stichproben wiederholt und weitere 6 große Apotheken in der Landeshauptstadt Bozen hinzugenommen. Das Ergebnis hat sich ein wenig verbessert, ist jedoch keinesfalls zufriedenstellend: Von den 21 getesteten Apotheken hing bei 7 zwar ein Schild, welches auf den Diskretionsabstand hinwies, jedoch nur in einer einzigen war dies 2 Meter vor der Theke angebracht und leicht ersichtlich. In den 6 anderen war das Schild bzw. der Zettel nur durch längere Suche zwischen Werbe- und Preisaufklebern direkt an der Theke zu finden. Eine Abgrenzung bzw. Bodenmarkierung war nur in 4 Apotheken zu finden: diese waren jedoch viel zu nahe an der Theke angebracht und somit fast wirkungslos. Der gebotene Diskretionsabstand wurde, mit Ausnahme der einen Apotheke, jedoch nie korrekt eingehalten, und gab es auch keine Ermahnung von Seiten des Apothekenpersonals, diesen doch bitte einzuhalten.

Bei diesem Test wurde diesmal zusätzlich auch auf den Abstand zwischen den Bedienplätzen geachtet, welcher nur bei 8 Apotheken annehmbar war, d.h. man konnte dem Gespräch des Nebenmannes meist besser folgen als dem eigenen. Prinzipiell war es wieder in keiner getesteten Apotheke ein Problem, dem Gespräch des Vordermanns zu folgen.

Die VZS erwartet sich nunmehr von der Gesundheits-Landesrätin dafür zu sorgen, dass angesichts der Bedeutung des Apothekendienstes die Anliegen der KundInnen zum Schutz der sensiblen Daten berücksichtigt werden.

Dazu der Geschäftsführer der VZS Walther Andreas: „Die Vertraulichkeit in den Apotheken sollte nicht länger missachtet werden. Besonders an der Stelle wo Medikamente an KundInnen abgegeben werden. Da braucht es einen Mindestabstand zwischen den Bedienplätzen und zwischen Bedienplatz und wartenden KundInnen. Da Aufrufe anscheinend nicht gehört werden ist ein behördliches Einschreiten unverzichtbar. Den Apotheken wird die Rute ins Fenster gestellt. Das nächste Mal hagelt es Eingaben.“

Was können KonsumentInnen kurzfristig tun, wenn in der Apotheke die Maßnahmen zum Schutz der Privatsphäre nicht eingehalten werden?

- Den Diskretionsabstand selbst einhalten;
- Die Apothekerin oder den Apotheker darauf hinweisen, dass es sich um ein vertrauliches Gespräch handelt und man sie/ihn unter vier Augen sprechen möchte;

- In einem der Situation angemessenen Ton sprechen, oder gegebenenfalls das Problem schon vorher auf ein Blatt Papier schreiben und es vorzeigen.