



Beslissing van de Reclame Code Commissie

In de zaak van : Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter Bevordering der
Pharmacie (verder: KNMP), gevestigd te 's-Gravenhage, klager
tegen : De Thuisapotheek B.V., gevestigd te Rotterdam, adverteerder.

De procedure

KNMP heeft bij brief van 5 januari 2011 bezwaar gemaakt tegen de hierna te noemen uitingen van adverteerder.

Adverteerder (verder ook: De Thuisapotheek) heeft tegen de klacht verweer gevoerd bij brief van 10 februari 2011.

De Reclame Code Commissie (hierna: de Commissie) heeft de klacht behandeld in haar vergadering van 3 maart 2011. KNMP werd hierbij vertegenwoordigd door mr. F. Moss, bijgestaan door mevrouw mr. M.J.R. Van Nauta Lemke, advocaat. Namens De Thuisapotheek verscheen S. Bosch, bijgestaan door mr. K. Limperg, advocaat.

De bestreden uitingen

Het betreft de elektronische nieuwsbrieven die door De Thuisapotheek per email aan consumenten worden gezonden en voorts de volgende tekstgedeelten op de websites van De Thuisapotheek (www.dethuisapotheek.nl en www.thuisapotheek.nl):

“Kosteloze bezorging thuis, op uw werk of op vakantie waar ook in Nederland”

en

“Laat uw medicijnen automatisch en zonder extra kosten bezorgen.”

Voorts betreft het de antwoorden op de volgende 'veelgestelde vragen' op de website www.dethuisapotheek.nl:

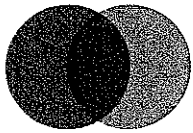
Vraag “Moet ik betalen voor de diensten van De Thuisapotheek?”

Antwoord: “De Thuisapotheek ziet het opvragen van herhaalrecepten en het thuis laten bezorgen van medicijnen als service. Hiervoor hoeven onze klanten dan ook niet te betalen. Als een medicijn niet vergoed wordt door uw zorgverzekeraar of als er een verplichte eigen bijdrage is, ontvangt u net als anders een factuur zonder bijkomende kosten voor onze service.”

en

Vraag “Levert De Thuisapotheek ook medicijnen die vrij en dus zonder recept verkrijgbaar zijn?”

Antwoord: “Ja, u kunt ook voor vrij verkrijgbare medicijnen (...) bij De Thuisapotheek terecht. Als we deze medicijnen kunnen meesturen met andere medicijnen die wel op recept of op machtiging van de zorgverzekeraar zijn aangevraagd, is het verzenden gratis. Is dit niet het geval, dan rekenen we € 4,50 verzendkosten.”



en

Vraag "Ben ik nog bij de lokale apotheek ingeschreven als ik medicijnen via De Thuisapotheek krijg?"

Antwoord: "Jazeker, u kunt het zien als verschillende winkels waar u uw medicijnen kunt halen. Iedere winkel heeft zijn eigen specialisme. Bij ons zijn dat chronische ziekten. Omdat wij alleen medicijnen verstrekken aan mensen met een chronische aandoening, kennen we als geen ander de medicijnen die daarbij horen én we weten welke bijwerkingen er kunnen zijn. We houden uw medicijngebruik nauwgezet bij, óók de medicijnen die u ergens anders hebt verkregen."

Prints van de webpagina's waarop de gewraakte teksten zijn opgenomen zijn aan deze uitspraak gehecht.

De klacht

Bij de uitingen gaat het impliciet om vergelijkende reclame waarin De Thuisapotheek zich afzet tegen de bestaande traditionele openbare apothekers. De uitingen zijn om de volgende redenen in strijd met artikel 13 sub a en sub e van de Nederlandse Reclame Code (NRC).

In de uitingen wordt ten onrechte gesuggereerd dat De Thuisapotheek wel en de traditionele apothekers niet over een gratis bezorgservice beschikt. Alle apothekers beschikken echter over een bezorgservice die gratis is, omdat die dienst volgens vast beleid onderdeel vormt van het tarief voor de geneesmiddelen.

Voorts wordt in de gewraakte reclame-uitingen ten onrechte de suggestie gewekt dat de bestaande apotheken minder kennis zouden hebben van medicijnen voor chronische aandoeningen en de daarbij behorende bijwerkingen dan De Thuisapotheek.

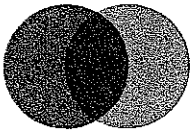
De uitingen zijn in strijd met artikel 7 NRC, omdat deze het economische gedrag van de gemiddelde consument (kunnen) verstoren nu wordt gesuggereerd dat de consument slechter af zou zijn bij de traditionele apotheker dan bij De Thuisapotheek.

Er is tevens sprake van strijd met artikel 2 NRC omdat de uitingen niet in overeenstemming zijn met het fatsoen.

Het verweer

De klacht met betrekking tot de elektronische nieuwsbrieven is niet nader uitgewerkt, zodat hieraan geen zelfstandige betekenis toekomt.

De Thuisapotheek onderscheidt zich van de traditionele apotheken doordat zij bezorging in heel Nederland aanbiedt, op elk willekeurig adres en aan alle ingeschreven patiënten, zonder selectie. De KNMP hanteert als uitgangspunt dat medicijnen dienen te worden opgehaald bij de apotheek. De meeste traditionele apotheken hebben weliswaar (blijkens de website van de KNMP) een bezorgservice, maar deze is aan voorwaarden gebonden. De apotheken die een bezorgservice hebben, bezorgen binnen bepaalde grenzen in het algemeen gratis, maar vragen bij bezorging buiten het eigen verzorgingsgebied, indien dat al wordt gedaan, een vergoeding. De Thuisapotheek verwijst naar de (bij het verweer gevoegde) resultaten van een in het kader van de onderhavige klachtprocedure uitgevoerde landelijke steekproef, waaruit blijkt dat het serviceniveau van de traditionele apotheken niet kan tippen aan de door De Thuisapotheek geboden bezorgservice.



Met de zinsnede "Omdat wij alleen medicijnen verstrekken aan mensen met een chronische aandoening, kennen we als geen ander de medicijnen die daarbij horen en we weten welke bijwerkingen er kunnen zijn" benadrukt De Thuisapotheek dat zij, als specialist op het gebied van medicatie bij chronische aandoeningen, bij uitstek over bepaalde kennis beschikt. Volgens het gangbare taalgebruik sluiten de woorden "als geen ander" niet uit dat anderen eveneens over dergelijke kennis beschikken

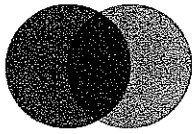
De mondelinge behandeling

Partijen hebben aan de hand van pleitnotities hun standpunten nader toegelicht.

De Thuisapotheek heeft bezwaar gemaakt tegen de uitbreiding van de klacht door KNMP ter vergadering door nieuwe stukken aan de klacht ten grondslag te leggen. Dit bezwaar is door de Commissie gehonoreerd.

Het oordeel van de Commissie

1. De Commissie stelt voorop, dat deze beslissing alleen betrekking heeft op de reclame-uitingen zoals die aan de Commissie in eerste instantie zijn voorgelegd en de daartegen ingediende bezwaren. Deze bezwaren betreffen, kort samengevat, de volgens KNMP misleidende vergelijking tussen De Thuisapotheek en de bestaande apotheken voor wat betreft de gratis bezorgservice en de deskundigheid op het gebied van medicijnen voor chronische aandoeningen.
2. Naar het oordeel van de Commissie dienen de mededelingen van De Thuisapotheek omtrent de bezorging van medicijnen en de daaraan verbonden kosten niet te worden opgevat als vergelijkende reclame in de zin van artikel 13 NRC. In de reclame-uitingen prijst De Thuisapotheek in algemene zin haar diensten aan. Daarbij wordt niet specifiek naar concurrenten of hun diensten verwezen. Evenmin worden die concurrenten impliciet genoemd op zodanige wijze dat sprake is van vergelijkende reclame. Het beroep op artikel 13 NRC moet derhalve worden afgewezen.
3. Ter beoordeling staat vervolgens de vraag of de aanprijzing van de diensten van De Thuisapotheek, waaronder kosteloze bezorging van medicijnen in heel Nederland aan mensen met een chronische aandoening, misleidend moet worden geacht. Naar het oordeel van de Commissie is dat niet het geval. De Thuisapotheek heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat gratis bezorging op elk willekeurig adres in Nederland aan alle ingeschreven patiënten plaatsvindt, zodat de mededelingen hieromtrent in de bestreden uitingen niet onjuist zijn.
4. Naar het oordeel van de Commissie moet de mededeling "Omdat wij alleen medicijnen verstrekken aan mensen met een chronische aandoening, kennen we als geen ander de medicijnen die daarbij horen én we weten welke bijwerkingen er kunnen zijn" worden beschouwd als een mededeling betreffende de gespecialiseerde deskundigheid van De Thuisapotheek dankzij de ervaring die bestaat met medicijnen voor chronisch zieken, en zal de mededeling door de gemiddelde consument ook als zodanig worden opgevat. De zinsnede "als geen ander" heeft in het dagelijks spraakgebruik niet per definitie de betekenis dat men met uitsluiting van anderen iets als enige en/of het beste kan. Met de bestreden mededeling "als geen ander" wordt, mede gelet op de context waarin deze mededeling wordt gedaan, niet gesteld of gesuggereerd dat de traditionele apotheken geen of minder kennis bezitten op het gebied van medicatie voor chronisch zieken.



Dossier 2011/00072

5. Nu in de uitingen naar het oordeel van de Commissie niet de suggestie ligt besloten dat de consument slechter af zou zijn bij de traditionele apotheker dan bij De Thuisapotheek is, mede gelet op hetgeen hiervoor is geoordeeld, van misleiding geen sprake.
De Commissie acht de uitingen evenmin strijdig met het fatsoen als bedoeld in artikel 2 NRC.

6. Gelet op het vorenstaande wordt als volgt beslist.

De beslissing

De Commissie wijst de klacht af.

Partijen hebben, voor zover zij in het ongelijk zijn gesteld, de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep aan te tekenen bij het College van Beroep, onder gelijktijdige storting van het voor de behandeling van het beroep verschuldigde bedrag.
Het beroepschrift dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze uitspraak in het bezit te zijn van het College van Beroep, postbus 75684, 1070 AR Amsterdam.

De voorzitter

Mr. M. van Walraven

De secretaris

Mr. L. Brons

Gewezen door mr. M. van Walraven, voorzitter, en A. Bossema, N.Y.F. Krijnen, M. van der Meij en H.W. Zuur, leden.

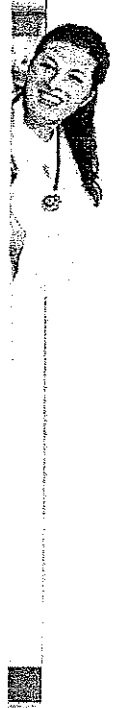
Amsterdam, 21 maart 2011



[Inschrijven](#) [Vragen](#) [Specialismes](#)

Gebruikt u medicijnen voor een chronische aandoening*? Schrijft u zich dan nu in!

Lid worden is heel gemakkelijk. Vul uw gegevens hieronder in.
* De anticonceptiepil valt niet onder chronisch medicijngebruik



Onze service voor u op een rij gezet:

- Herhaalrecepten van uw arts automatisch op een door u gewenst adres bezorgd
- Directe declaratie bij uw zorgverzekeraar, dus geen rekening
- Toezicht op verstandig medicijngebruik en nauw contact met uw huisarts
- Kosteloze bezorging thuis op uw werk of op vakantie waar ook in Nederland
- Geen wachtrijen en uw medicijnen altijd op voorraad

Copyright © 2010 De Thuisapotheek B.V. - privacyverklaring - voorwaarden

Stap 1 van 2

[Volgende stap](#)

Basisgegevens

Naam

E-mailadres

Geboortedatum

Geslacht Man Vrouw

Postcode

Huisnummer

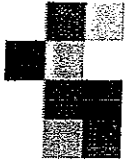

Straat

Plaats

Land

Telefoonnummer

[Naar stap 2 van 2](#)

Zoek binnen De Thuisapotheek 





De Thuisapotheek

[HOME](#)[CHRONISCHE AANDOENINGEN](#)[GENEESMIDDELEN](#)[MEDIJNEN BESTELLEN](#)[OVER DE THUISAPOTHEEK](#)





Herhaalrecepten, gemakkelijk geregeld

Maak kennis met De Thuisapotheek, dé apotheek voor patiënten met dagelijks medicijngebruik. Ontdek hoe gemakkelijk het werkt of schrijf u direct in!

De Thuisapotheek bestelt en verstuurt uw medicijnen

-  Houdt uw medicijnvoorraad bij
-  Regelt herhaalrecepten tijdig bij uw eigen arts
-  Laat uw medicijnen automatisch en zonder extra kosten bezorgen
-  Verstuurt uw bestelling naar elk gewenst adres in Nederland op de dag die u zelf kiest

Uw gemak: geen omkijken naar uw herhaalrecepten

-  Altijd voldoende medicijnvoorraad, u grijpt nooit mis
-  Nooit meer naar de huisarts bellen voor een herhaalrecept
-  Niet door weer en wind om medicijnen op te halen
-  Geen wachtrijen

[KLIK HIER EN SCHRIJF U METEEN IN](#)

Alles overzichtelijk geregeld

De Thuisapotheek regelt alles voor u van voorraadbeheer tot declaraties bij uw ziektekostenverzekering. We houden toezicht op uw medicijngebruik en laten bezorgen in heel Nederland. Gratis!

Lees hier meer over de service van De Thuisapotheek

Grootste landelijk werkende apotheek

De Thuisapotheek is de grootste landelijk werkende apotheek van Nederland. Meer dan 15 000 patiënten die dagelijks medicijnen gebruiken vertrouwen op De Thuisapotheek voor hun herhaalrecepten. En omdat we alles weten van chronische aandoeningen kunnen we u uitstekend adviseren over uw medicijngebruik en wat daar nog meer bij komt kijken. We werken graag samen met uw huisarts.

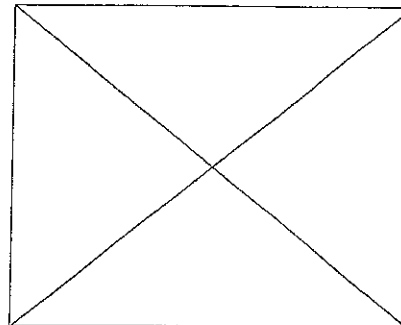
MEER INFORMATIE OF DIRECT INSCHRIJVEN?

Naam Telefoonnummer E-mailadres [BESTELLEN IN 15 MINUTE WRENGE!](#)

ALTIJD UW MEDICIJNEN OP TIJD IN HUIS?

[Stap 1](#) [Gratis inschrijven](#)[Stap 2](#) [Wij regelen alles met uw arts](#)[Stap 3](#) [Nooit meer naar de apotheek](#)[MEER INFORMATIE >>](#)

Wat klanten volgens TNS NIPO-onderzoek over ons zeggen

[MEER INFORMATIE >>](#)

Overzicht van de 200 medicijnen die het meest worden voorgeschreven. De Thuisapotheek levert alle medicijnen die in Nederland worden voorgeschreven.

Acenocoumarol	Clomifeen	Fluconazol	Leveliracetam	Omeprazol	Sotalol
Acetylsalicylzuur	Clomipramine	Flunitrazepam	Levocetirizine	Oxazepam	Spiriva
Adalimumab	Clonidine	Fluoxetine	Levonorgestrel	Oxycodon	Sumatriptan
Aerius	Clopidogrel	Fluticason	Levothyroxine	Pantoprazol	Symbicort
Alendroninezuur	Clorzepinezuur	Flutide	Lipitor	Pantorc	Tacrolimus
Alifuzosine	Clozapine	Fluoxamine	Lisinopril	Pantozol	Tamoxifen
Allopurinol	Coversyl	Foliumzuur	Lorazepam	Paracetamol	Tamsulosine
Alprazolam	Cozaar	Foradil	Losartan	Pariet	Tegretol
Amitriptyline	Crestor	Formoterol	Lucrin	Persantiin	Temazepam
Amlodipine	Cymbalta	Furosemide	Lyrca	Pipamperon	Terbinafine
Amoxicilline	Depakine	Gabapentine	Marcoumar	Pravastatine	Testosteron
Anastrozol	Dexamethason	Gabapentine	Melatonine	Pregabaline	Thyrax
Androgel	Diazepam	Gliclazide	Mesalazine	Promethazine	Timolol
Aprovel	Diclofenac	Glimepiride	Metformine	Propranolol	Tiotropium

Arlhrotec	Domperidon	Haldol	Meloclopramide	Quetiapine	Tramadol
Ascal	Dopamine	Haloperidol	Metoprolol	Ranitidine	Valsartan
Atenolol	Doxycycline	HCG	Midazolam	Risedroninezuur	Venlafaxine
Atorvastatine	Duloxetine	Hydrochlorothiazide	Mirtazapine	Risperidon	Ventolin
Airovent	Duratears	Hydrocobamine	Montelukast	Ritalin	Verapamil
Baclofen	Duspatal	Hydrocortison	Motilium	Rivastigmine	Vitamine B12
Betahistine	Enalapril	Ibuprofen	Movicolon	Rivotril	Voltaren
Bisoprolol	Epoetine	Imatinib	Nadroparine	Rizatriptan	Xyzal
Budesonide	Escitalopram	Infliximab	Naproxen	Rosuvastatine	Zantac
Caici Chew	Esomeprazol	Insuline	Nasonex	Saibutamol	Zolof
Candesartan	Etanercept	Interferon	Neurontin	Salmeterol	Zolpidemtartraat
Capacitabine	Ethinylestradiol	Irbesartan	Nexium	Seretide	Zopiclon
Carbamazepine	Etonogestrel	Isosorbidedemononitraat	Nifedipine	Seroquel	Zyprexa
Carbasalaatcalcium	Etoricoxib	Isotretinoïne	Nitrazepam	Sertraline	Zyrtec
Celecoxib	Euthyrox	Lamotrigine	Nitroglycerine	Sifrol	
Cetirizine	Ezetimib	Lanoxin	Nortriptyline	Simvastatine	
Cetomacrogol	Ezetrol	Lantus	Novorapid	Singulair	
Ciclosporine	Fenprocoumon	Lasix	Octreotide	Sintrom	
Citalopram	Fentanyl	Leuproreline	Olanzapine	Somatropine	



[Inschrijven](#) [Vragen](#) [Specialismes](#)



Vragen

Hier geven wij antwoord op regelmatig gestelde vragen over De Thuisapotheek en onze werkwijze. Mocht u geen antwoord vinden op uw vraag, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen. Stuur een e-mail met uw vraag naar vragen@dethuisapotheek.nl

Onze service voor u op een rij gezet:

- Herhaalrecepten van uw arts automatisch op een door u gewenst adres bezorgd.
- Directe declaratie bij uw zorgverzekeraar, dus geen rekening
- Toezicht op verstandig medicijngebruik en nauw contact met uw huisarts.
- Kosteloze bezorging thuis op uw werk of op vakantie waar ook in Nederland
- Geen wachtrijen en uw medicijnen altijd op voorraad

Copyright © 2010 De Thuisapotheek B.V. - [privacyverklaring](#) - [voorwaarden](#)

Worden mijn medicijnen door De Thuisapotheek geleverd?

Moet ik betalen voor de diensten van De Thuisapotheek?

De Thuisapotheek ziet het opvragen van herhaalrecepten en het thuis laten bezorgen van medicijnen als service. Hiervoor hoeven onze klanten dan ook niet te betalen. Als een medicijn niet vergoed wordt door uw zorgverzekeraar of als er een verplichte eigen bijdrage is, ontvangt u net als anders een factuur zonder bijkomende kosten voor onze service

Schrijf u nu in

Hoe zit het met medicijnbewaking? Hoe werken mijn arts, apotheek en De Thuisapotheek samen?

Hoe kan ik mezelf uitschrijven?

Levert De Thuisapotheek spoedmedicatie?

Kan ik mijn medicijnen zelf bij De Thuisapotheek ophalen?

Kan ik een bezorgafspraak met De Thuisapotheek maken?

Declareert De Thuisapotheek rechtstreeks bij mijn zorgverzekeraar of moet ik dat zelf regelen?

Levert De Thuisapotheek ook medicijnen die vrij en dus zonder recept te verkrijgen zijn?

Maakt De Thuisapotheek onderdeel uit van mijn lokale apotheek?

Ben ik nog bij de lokale apotheek ingeschreven als ik medicijnen via De Thuisapotheek krijg?



Inschrijven Vragen Specialismes

Vragen

Hier geven wij antwoord op regelmatig gestelde vragen over De Thuisapotheek en onze werkwijze. Mocht u geen antwoord vinden op uw vraag, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen. Stuur een e-mail met uw vraag naar vragen@dethuisapotheek.nl



Onze service voor u op een rij gezet:

- Herhaalrecepten van uw arts, automatisch op een door u gewenst adres bezorgd
- Directe declaratie bij uw zorgverzekeraar, dus geen rekening
- Toezicht op verstandig medicijngebruik en nauw contact met uw huisarts
- Kosteloze bezorging thuis, op uw werk of op vakantie waar ook in Nederland
- Geen wachtrijen en uw medicijnen altijd op voorraad.

Copyright © 2010 De Thuisapotheek B.V. - privacyverklaring - voorwaarden

<p>Worden mijn medicijnen door De Thuisapotheek geleverd?</p> <p>Moet ik betalen voor de diensten van De Thuisapotheek?</p> <p>Hoe zit het met medicijnbewaking? Hoe werken mijn arts, apotheek en De Thuisapotheek samen?</p> <p>Hoe kan ik mezelf uitschrijven?</p> <p>Levert De Thuisapotheek spoedmedicatie?</p> <p>Kan ik mijn medicijnen zelf bij De Thuisapotheek ophalen?</p> <p>Kan ik een bezorgafspraak met De Thuisapotheek maken?</p> <p>Declareert De Thuisapotheek rechtstreeks bij mijn zorgverzekeraar of moet ik dat zelf regelen?</p>
<p>Levert De Thuisapotheek ook medicijnen die vrij en dus zonder recept te verkrijgen zijn?</p> <p>Ja, u kunt ook voor vrij verkrijgbare medicijnen (OTC-medicatie over-the-countermedicatie) bij De Thuisapotheek terecht. Als we deze medicijnen kunnen meesturen met andere medicijnen die wel op recept of op machtiging van de zorgverzekeraar zijn aangevraagd, is het verzenden gratis. Is dit niet het geval, dan rekenen we €4,50 verzendkosten.</p> <p>Schrijf u nu in</p>
<p>Maakt De Thuisapotheek onderdeel uit van mijn lokale apotheek?</p> <p>Ben ik nog bij de lokale apotheek ingeschreven als ik medicijnen via De Thuisapotheek krijg?</p>



Inschrijven Vragen Specialismes



Onze service voor u op een rij gezet:

- Herhaalrecepten van uw arts, automatisch op een door u gewenst adres bezorgd.
- Directe declaratie bij uw zorgverzekeraar, dus geen rekening
- Toezicht op verstandig medicijngebruik en nauw contact met uw huisarts
- Kosteloze bezorging thuis, op uw werk of op vakantie waar ook in Nederland
- Geen wachtrijen en uw medicijnen altijd op voorraad

Copyright © 2010 De Thuisapotheek B.V. - privacyverklaring - voorwaarden

Vragen

Hier geven wij antwoord op regelmatig gestelde vragen over De Thuisapotheek en onze werkwijze. Mocht u geen antwoord vinden op uw vraag, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen. Stuur een e-mail met uw vraag naar vragen@dethuisapotheek.nl

<p>Worden mijn medicijnen door De Thuisapotheek geleverd?</p>
<p>Moet ik betalen voor de diensten van De Thuisapotheek?</p>
<p>Hoe zit het met medicijnbewaking? Hoe werken mijn arts, apotheek en De Thuisapotheek samen?</p>
<p>Hoe kan ik mezelf uitschrijven?</p>
<p>Levert De Thuisapotheek spoedmedicatie?</p>
<p>Kan ik mijn medicijnen zelf bij De Thuisapotheek ophalen?</p>
<p>Kan ik een bezorgafspraak met De Thuisapotheek maken?</p>
<p>Declareert De Thuisapotheek rechtstreeks bij mijn zorgverzekeraar of moet ik dat zelf regelen?</p>
<p>Levert De Thuisapotheek ook medicijnen die vrij en dus zonder recept te verkrijgen zijn?</p>
<p>Maakt De Thuisapotheek onderdeel uit van mijn lokale apotheek?</p>
<p>Ben ik nog bij de lokale apotheek ingeschreven als ik medicijnen via De Thuisapotheek krijg?</p>

Jazeker! U kunt het zien als verschillende winkels waar u uw medicijnen kunt halen. Iedere winkel heeft zijn eigen specialisme. Bij ons zijn dat chronische ziekten. Omdat wij alleen medicijnen verstrekken aan mensen met een chronische aandoening, kennen we als geen ander de medicijnen die daarbij horen én we weten welke bijwerkingen er kunnen zijn. We houden uw medicijngebruik nauwgezet bij óók de medicijnen die u ergens anders hebt verkregen.

Schrijf u nu in