

Vereniging Kring
Zoetermeerse Apothekers
t.a.v. het bestuur
Kentgensplein 28
2717 HS Zoetermeer

Stichting Eerstelijnszorg Zoetermeer
t.a.v. het bestuur
Zilverstraat 1, 2718RP Zoetermeer

Huisartsenvereniging
Zoetermeer en Omstreken
t.a.v. het bestuur
Zilverstraat 1
2718 RP Zoetermeer

Amsterdam, 10 oktober 2025

Betreft **Aansprakelijkstelling en sommatie tot rectificatie**

Onze ref. TjvV/20250285/2025/769232-170496873-48

Van mr. T.J. van Vugt, advocaat

E-mail tvavugt@amsadvocaten.nl

Geachte heer, mevrouw,

Namens mijn cliënte, de Vereniging Van Online Apotheken (de **VVOA**), vraag ik uw aandacht voor het volgende.

De VVOA behartigt de belangen van de bij haar aangesloten online apotheken (eFarma, Nationale Apotheek, Thuisapotheek en MedApp). De VVOA zet zich in voor het leveren van veilige, betrouwbare en patiëntgerichte gezondheidszorgdiensten.

Onlangs is er in uw opdracht een pamflet met als titel **“Uw eigen wijkapotheek levert betere zorg”**, verspreid onder de bevolking van Zoetermeer (het Pamflet). Het is voor de VVOA op dit moment nog niet precies duidelijk hoeveel exemplaren van het pamflet zijn verspreid, maar vaststaat dat het gaat om een grootschalige verspreiding.



Op het Pamflet worden acht vermeende verschillen tussen wijkapotheken en online apotheken benoemd en toegelicht. Deze beweringen zijn grotendeels feitelijk onjuist en/of misleidend en daarmee onrechtmatig jegens de (bij de VVOA aangesloten) online apotheken. Ik geef hieronder per bewering aan waarom die onjuist is.

De acht beweringen op het Pamflet

Hieronder bespreek ik de acht beweringen op het Pamflet en geef ik aan waarom zij onjuist zijn.

1. Geen persoonlijk contact en advies

Bewering: *“Online apotheken kennen u niet. Ze geven weinig of geen persoonlijk advies.”*

Online apotheken zijn verplicht om farmaceutische zorg te verlenen, inclusief persoonlijk advies door BIG-geregistreerde apothekers en assistenten. Zij beschikken over patiëntendossiers en bieden advies via telefoon, chat of videoconsult. Dat de vorm van contact anders is, betekent uiteraard niet dat er geen persoonlijk advies wordt gegeven.

In de praktijk zijn er ook voor de online apotheek bekende en minder bekende patiënten (net als in de wijkapotheek). Patiënten die aandacht behoeven vanwege complexe of specifieke medicatie of nieuwe medicijnen hebben direct contact met een apothekersassistente of apotheker. Patiënten voelen zich ook telefonisch of via een videocall goed geholpen, gehoord en gezien. De afstand doet er dan niet toe. Het is ook mogelijk om een vast contactpersoon te krijgen en in de praktijk gebeurt dat ook. Ook bij intake/onboarding wordt telefonisch contact gezocht met de patiënt.

2. Geen samenwerking met de huisarts

Bewering: *“Online apotheken werken niet samen met uw huisarts. Daardoor is er geen direct contact tussen de apotheker en uw huisarts. Direct contact helpt om verwarring en misverstanden te voorkomen.”*

Online apotheken hebben wettelijke verplichtingen om recepten te controleren en contact op te nemen met voorschrijvers bij vragen of onduidelijkheden. Dat gebeurt dan ook. In de praktijk zijn er weliswaar soms meer schakels, maar de stelling dat er geen samenwerking is, klopt niet. Het voeren van overleg over de patiënt en de optimale farmacotherapie is voor een online apotheek dagelijks werk. Zij bellen of mailen huisartsen en huisartsen bellen of mailen hen. Er wordt goed overleg gevoerd en de lijnen zijn kort.



3. Medicatiebewaking; risico's voor de patiëntveiligheid bij online apotheken

Bewering: *"Online apotheken gebruiken een ander computersysteem dan huisartsen, dit maakt medicatiecontrole moeilijk en levert risico's op voor de patiëntveiligheid."*

Medicatiebewaking is in Nederland landelijk geregeld via apotheekinformatiesystemen en het Landelijk Schakelpunt (LSP), mits de patiënt daarvoor toestemming geeft. Online apotheken hanteren dezelfde richtlijnen voor interacties, contra-indicaties en dubbelmedicatie. Online apotheken gebruiken dezelfde Apotheek Informatie Systemen (AIS-en) als lokale apotheken, vaak aangevuld met additionele software voor verzending en communicatie. Bovendien hanteren online apotheken net als lokale apotheken gecertificeerde kwaliteitssystemen bij het doorvoeren van verbeterprocessen.

4. Alleen voorlichting op papier

Bewering: *"Van online apotheken krijgt u alleen standaard voorlichting op papier."*

Online apotheken leveren digitale bijsluiters, video-instructies (bijv. voor inhalatie), en persoonlijke uitleg via digitale kanalen. Vaak is de hoeveelheid informatie zelfs uitgebreider dan enkel op papier.

5. Niet voldoen aan kwaliteitseisen

Bewering: *"Niet alle online apotheken voldoen aan de kwaliteitseisen van apothekers. Dan is het niet zeker of het bestelde medicijn wel aan die eisen voldoet."*

Nederlandse online apotheken vallen onder precies dezelfde wettelijke eisen (Geneesmiddelenwet, BIG-wet, IJG-toezicht) als wijkapotheken. Online apotheken bestellen bij dezelfde reguliere groothandelaren als lokale apotheken of bij dezelfde Nederlandse fabrikant. Ook gebruiken online apotheken het Europees verplichte FMD systeem waarbij elk medicijndoosje individueel wordt afgemeld bij een centrale database om vervalsingen te voorkomen en op te sporen.

6. Geen spoedleveringen

Bewering: *"Online apotheken bieden geen oplossing voor spoedleveringen."*

Voor acute spoed (bijvoorbeeld als antibiotica direct nodig is) is een wijk/dienstapothek weliswaar vaak sneller, maar sommige online apotheken bieden 'same-day' of 'next-day' bezorging. Een online apotheek heeft bovendien de mogelijkheid met spoed een medicijn te bezorgen. Dit kan zijn een avondlevering tussen 18:00 en 22:00 of een koeriersdienst binnen enkele uren (uitgezonderd de Waddeneilanden). Tijdens avonduren en in het



weekend worden patiënten geadviseerd een speciaal daarvoor opgerichte dienstapothek te bezoeken, meestal gesitueerd in een lokaal ziekenhuis.

7. Onjuiste dosering / verspilling, minder controle

Bewering: *“Voor online apotheken is het soms voordeliger om veel medicijnen in één keer af te leveren. Dit kan zorgen voor verspilling. Ook is er minder controle op wat de patiënt echt gebruikt.”*

De hoeveelheid medicatie hangt af van het recept en van het zorgverzekeringsbeleid, niet van het wel of niet ‘online’ zijn van de apotheek. Zowel wijk- als online apotheken leveren vaak 3-maandsverpakkingen bij stabiele therapieën. Online apotheken bieden juist ook controles, herhaalservices en medicatiebegeleiding. Langere levertermijnen zijn mogelijk om onnodig hoge kosten te voorkomen. Denk aan de anticonceptiepil (maximaal 1 jaar), vakantie recepten (bijvoorbeeld 4 maanden) of in het geval van een expliciete wens van de patiënt en de arts bij stabiele chronische medicatie en bijvoorbeeld verblijf in het buitenland. Online apotheken houden zich daarbij aan een gepaste aflevertermijn. Dat wil zeggen: langer waar het kan en korter waar het moet.

8. Uitsluitend online bestelmogelijkheden

Bewering: *“Een online apotheek biedt alleen de mogelijkheid van online bestellen.”*

Online apotheken bieden meerdere (bestel)diensten: bezorging, track & trace, herhaalservice, medicatie-apps, mantelzorgfunctionaliteiten, en soms zelfs afhaalpunten. Dit gaat dus veel verder dan enkel bestellen en bovendien kunnen klanten langskomen op locatie.

Aansprakelijkstelling

De VVOA is van mening dat het Pamflet onrechtmatig in de zin van artikel 6:162 BW is en gerectificeerd dient te worden. Zij heeft daar (mede) op grond van het bepaalde in artikel 6:167 BW recht op. De VVOA houdt u hierdoor aansprakelijk voor de bij aangesloten apotheken (haar leden) veroorzaakte schade, waaronder omzet- en reputatieschade.

Sommatie tot rectificatie

Het is noodzakelijk dat de onjuiste beweringen zo spoedig mogelijk worden rechtgezet, ook ter beperking van verdere schade. Namens mijn cliënte sommeer ik u hierbij om binnen vijf werkdagen na dagtekening van deze brief per e-mail (tvavugt@amsadvocaten.nl):



1. mij te informeren over de exacte omvang en wijze van de verspreiding van het Pamflet, zodanig dat duidelijk is wie van het Pamflet kennis heeft kunnen nemen en op welke wijze de verspreiding is geschied (bijvoorbeeld d.m.v. huis aan huis flyeren, digitale toezending, overhandiging aan patiënten of toezending per post);
2. aan mij te hebben bevestigd dat u, zo snel mogelijk maar uiterlijk voor 16 november a.s., een door mijn cliënte vooraf goedgekeurd rectificatiepamflet zult hebben verspreid onder dezelfde inwoners van Zoetermeer die het Pamflet ontvangen en wel op dezelfde wijze waarop het Pamflet is verspreid. In het rectificatiepamflet dient in lijn met hetgeen hiervoor is uiteengezet per bewering te worden aangegeven dat en waarom die bewering onjuist was.

Bij gebreke van tijdig en integrale voldoening aan deze sommatie zal ik u namens cliënte zonder nadere aankondiging in kort geding betrekken. Ik vertrouw er echter vooralsnog graag op dat u het (ook in uw eigen belang) niet zover zult laten komen.

Onder voorbehoud van alle rechten en wesen van cliënte verblijf ik in afwachting van uw spoedige berichtgeving.

Hoogachtend,

T.J. van Vugt