

**Informationsblatt des Österreichischen Apothekerverbandes  
zur  
RÜCKNAHME BZW. ZUM UMTAUSCH VON ARZNEIMITTELN**  
(dient auch zur Vorlage für Kunden und Patienten)

*Immer wieder wollen Kunden ihre gekauften Produkte nachträglich umtauschen oder überhaupt zurückgeben und den Kaufpreis erstattet bekommen. Welche Rechte hat der Kunde wirklich und was ist aus Gründen der Arzneimittelsicherheit noch zu beachten?*

**FRAGE: Gibt es aus allgemeiner zivilrechtlicher Sicht ein Umtauschrecht?**

**ANTWORT:** Nein, entgegen einem weitverbreiteten Irrglauben gibt es kein generelles Rücktritts- oder Umtauschrecht bei fehlerfreier Ware. Wenn auch der Umtausch in vielen Branchen allgemein üblich ist, handelt es sich dabei um eine Gefälligkeit des Unternehmers. Der Umtausch erfolgt daher auf rein freiwilliger Basis. Nur wenn der Kunde das Recht auf Umtausch bzw. Rückgabe beim Kauf vereinbart hat, kann er daher auf einen Umtausch oder eine Rückgabe bestehen.

**FRAGE: Was ist ergänzend aus apothekenrechtlicher Sicht noch zu beachten?**

**ANTWORT:** Gemäß §§ 3f Arzneimittelgesetz müssen Arzneimittel bestimmten Qualitätsanforderungen entsprechen. Es ist verboten, Arzneimittel abzugeben, bei denen es nicht als gesichert erscheint, dass sie in ihrer Qualität dem jeweiligen Stand der Wissenschaft entsprechen. Dieser gesetzliche Prüfauftrag des Apothekers/der Apothekerin bei der Abgabe von Arzneimitteln spiegelt sich auch in § 7 der Apothekenbetriebsordnung und generell in der Verantwortung des Apothekers wider und soll insofern der Arzneimittelsicherheit dienen.

Der Apotheker kann daher aus faktischen wie rechtlichen Gründen keine Garantie übernehmen, dass das Arzneimittel beim Kunden ordnungsgemäß gelagert wurde und noch in Ordnung ist. Schließlich muss auch der nächste Kunde die Sicherheit haben, ein qualitativ einwandfreies, nicht beeinträchtigtes Arzneimittel zu erhalten. Kein Kunde würde etwa verstehen, dass der kühl zu lagernde Impfstoff womöglich schon bei einem anderen Kunden stundenlang im Auto in der Sonne gelegen hat und dadurch möglicherweise wirkungslos geworden ist.

**ZUSAMMENFASSUNG:**

**Zum Umtausch verpflichtet ist die Apotheke daher nur dann, wenn der Kunde ein falsches oder mangelhaftes Arzneimittel erhalten hat oder dem/der Apotheker/Apothekerin bei der Abgabe ein Beratungsfehler unterlaufen ist, beispielsweise der Kunde erst zu Hause bei Studium der Gebrauchsinformation feststellt, dass das von dem Apotheker/der Apothekerin empfohlene Arzneimittel unvereinbare Wechselwirkungen habe.**

**Festgehalten werden kann daher, dass zurückgenommene Arzneimittel nicht mehr in den Vertriebskreislauf gebracht werden dürfen.**