

Website rechtlich richtig

- Die rechtlichen Grundlagen – was gilt für Apotheken-Websites?
- Werbung im Internet – was darf die Apotheke?
- Datenschutz – ohne geht's nicht



Kommuni-
kation



Pharmazie



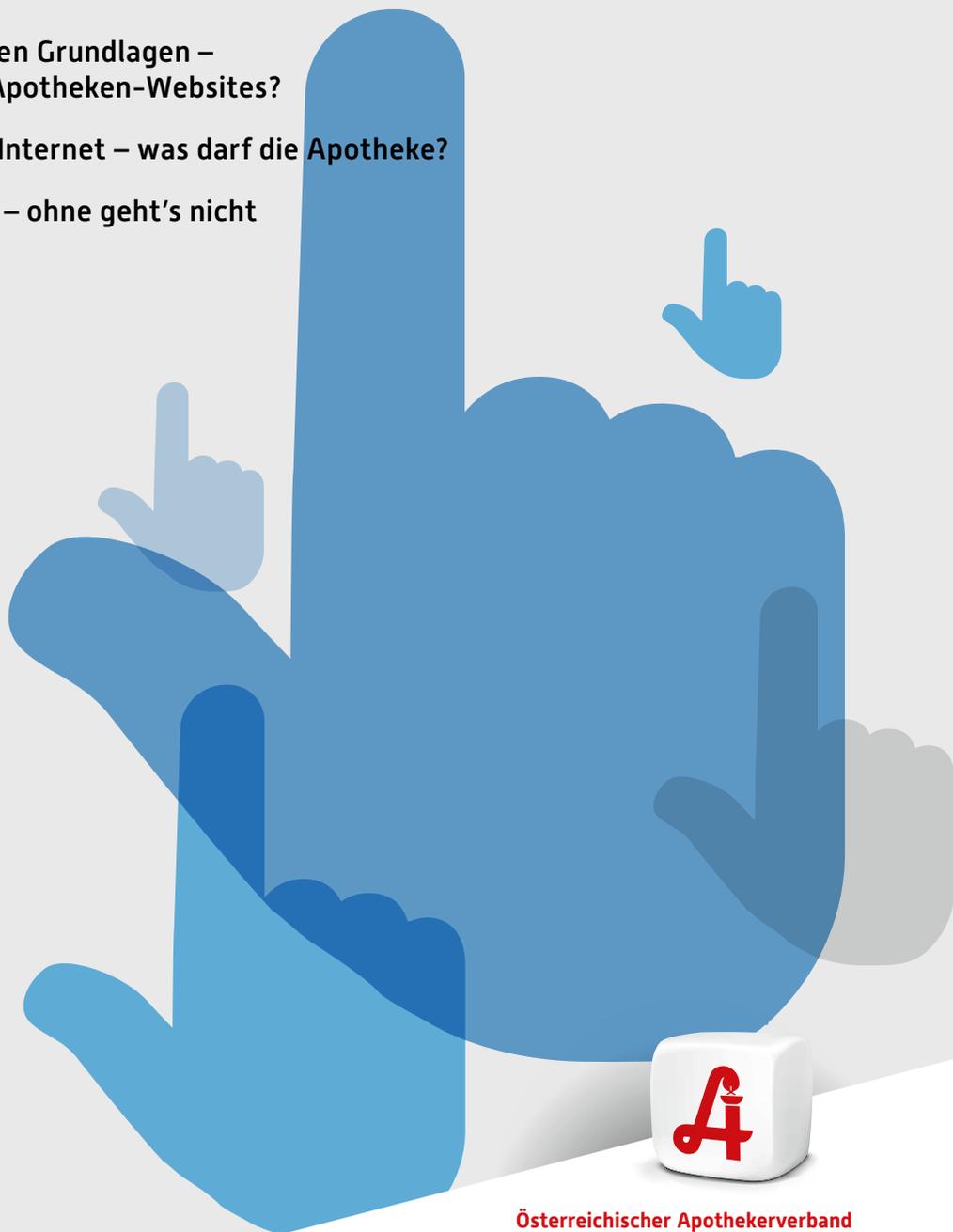
PKA



Recht



Wirtschaft



Österreichischer Apothekerverband
Partner für eine sichere Zukunft

Einleitung

Ein Onlineauftritt gehört mittlerweile zu den „Must-haves“ jeder Apotheke. Längst informieren sich viele Kundinnen und Kunden zuerst im Internet, bevor sie entscheiden, welche Apotheke sie aufsuchen. Sie möchten wissen, welche besonderen Services angeboten werden und möchten sehen, wer sie bei ihren gesundheitlichen Fragen berät. Die Website wird damit zum unverzichtbaren Instrument der Eigendarstellung jedes Betriebes. Sie bietet die Chance, sein Team zu präsentieren, die wichtigsten Fakten übersichtlich darzustellen und zu erklären, welche Leistungen den Betrieb ausmachen.

Damit eine Website auch hält was die Theorie verspricht, müssen mehrere Ebenen beachtet werden. Neben Inhalt und Gestaltung spielen die rechtlichen Rahmenbedingungen eine wesentliche Rolle.

Wir haben in dieser Broschüre für Sie zusammengefasst, auf welche gesetzlichen Vorgaben Sie bei der Erstellung und beim Betrieb Ihrer Website achten müssen – allen voran das E-Commerce-Gesetz (ECG) und urheberrechtliche Bestimmungen. Zudem sind alle Rechtsvorschriften die „offline“ gelten, auch im Online-Bereich verbindlich. Konkret: das Apothekengesetz, die Berufsordnung, die Apothekenbetriebsordnung, das Arzneimittelgesetz und die Gewerbeordnung.

Ihre Rechtsabteilung
Österreichischer Apothekerverband

Website rechtlich richtig

1	Rechtliche Grundlagen – was gilt für Apotheken-Websites?	4
	Die Auswahl der Domain	6
	Der Urheberrechtsschutz	7
	Das Impressum	8
	Inhaltliche Gestaltung der Website	10
	Barrierefreiheit	14
2	Werbung im Internet	16
3	Datenschutz – ohne geht's nicht	18



Meine Apotheke



Auswahl der Domain ^{1.1}

Urheberschutz ^{1.2}

Impressum ^{1.3}

Werberegeln für ^{1.4}
Inhalte der Website

Barrierefreiheit ^{1.5}

Die rechtlichen Grundlagen – was gilt für Apotheken- Websites?

Grundsätzlich lässt die Berufsordnung der Apothekerschaft Websites zur Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden zu. Sie gelten als zulässige Werbemittel.

Die Berufsordnung gibt jedoch vor, dass eine Apotheken-Website

- seriös gestaltet sein muss
- nicht irreführend sein darf
- inhaltlich zutreffen muss

Die Auswahl der Domain ^{1.1}

Für eine gute Website braucht es eine gute Domain. Sie sollte aussagekräftig sein und man soll sie sich leicht merken können.

Bei der Website einer Apotheke empfiehlt es sich wohl, den Namen der Apotheke zu verwenden. Jedenfalls gibt es einige rechtliche Vorgaben, die Sie beachten müssen:



Eine Domain darf nicht in Rechte Dritter eingreifen.

- ✓ **Das heißt, dass Sie darauf achten müssen, dass Sie keine Marken-, Firmen- oder Namensrechte verletzen.** Wichtig ist, dass keine Bezeichnungen verwendet werden, bei denen eine Verwechslungsgefahr besteht.
- ✓ **Zudem darf die Domain nicht „marktschreierisch“ sein.** So ist z. B. die Verwendung der Domain www.beste-apotheke.at unzulässig.



Der Urheberrechtsschutz^{1.2}

Jede Website lebt von ihrem Inhalt – von guten Texten, Bildern, Logos und Grafiken.

Meist wird man diesen „Content“ von außen zukaufen. Dann ist es wichtig, dass Sie über die Nutzungsrechte verfügen und den Urheberrechtsschutz einhalten.



Was ist zu beachten?

- ✓ **Haben Sie einen Text, ein Foto, eine Grafik etc. selbst angefertigt, sind Sie auch selbst Urheberin oder Urheber.** Dann können Sie mit dem jeweiligen Inhalt umgehen, wie Sie möchten.
- ✓ **Sind Sie selbst nicht Urheberin oder Urheber, müssen Sie die Nutzungsrechte einholen.** Achten Sie dabei darauf, dass die Vereinbarung über die Nutzungsrechte – z. B. für ein Logo oder ein Foto – auch wirklich die Verwendung im Internet beinhaltet. Und, dass Sie die Nutzungsrechte für die von Ihnen benötigte Dauer erhalten.
- ✓ **Zudem sind in diesen Fällen weitere urheberrechtliche Bestimmungen einzuhalten.** Dazu gehört, dass angegeben wird, wer das Werk erstellt hat. Also z. B. die Angabe der Fotografin oder des Fotografen, wenn ein Bild auf Ihrer Website verwendet wird.
- ✓ **Möchten Sie Fotos von Teammitgliedern oder Ihrer Kundschaft verwenden, holen Sie unbedingt die Zustimmung** der jeweils einzelnen Person ein.

Warum sind die Vorgaben wichtig?

Ihre Einhaltung schützt Sie vor Urheberrechtsverletzungen. Sie können besonders im Internet leicht festgestellt werden und zu teuren Schadenersatzforderungen führen.

Das Impressum^{1.3}

Ein Impressum ist eine gesetzlich verpflichtende Herkunftsangabe. Es dient den Besucherinnen und Besuchern einer Website dazu, sich darüber zu informieren, wer sie betreibt – auf Betreiberseite besteht eine Informationspflicht.

Leider ist diese Informationspflicht nicht einheitlich in einem Gesetz geregelt. Je nach Umfang und Ausgestaltung einer Website, sind unterschiedliche gesetzliche Bestimmungen zu beachten. Wir haben hier jene Angaben zusammengefasst, die gemacht werden müssen, wenn sich Ihre Website auf die (Werbe)Präsentation und Darstellung der Leistungen Ihrer Apotheke beschränkt¹.



All diese Informationen müssen leicht zugänglich und unmittelbar (auf einmal) einsehbar sein. Damit soll verhindert werden, dass sich die Nutzerinnen und Nutzer einer Website, all diese Informationen mühsam durch viele Klicks zusammensuchen müssen.

Unsere Empfehlung:

Setzen Sie einen permanenten Link auf der Startseite, der es den Besucherinnen und Besuchern Ihrer Website ermöglicht, von allen Unterseiten auf das Impressum zuzugreifen.

¹Wenn die Apotheke auch einen Versandhandel oder Nebengewerbe betreibt, sind zusätzliche Informationspflichten zu beachten.

Verpflichtende Inhalte im Impressum:

- ▶ Firma (genauer Firmenwortlaut und nicht nur die Etablissementbezeichnung wie z. B. „Apotheke zur Tara“) bzw. Name des Einzelunternehmers (wenn dieser nicht mit der Firma ident ist)
- ▶ Rechtsform (z. B. OG, KG oder e.U.), wenn die Apotheke im Firmenbuch eingetragen ist
- ▶ Unternehmensgegenstand: „Betrieb einer Apotheke“
- ▶ Firmensitz
- ▶ volle geografische Anschrift
- ▶ Kontaktdaten: Telefonnummer, Telefaxnummer, E-Mail-Adresse
- ▶ Firmenbuchnummer, Firmenbuchgericht (sofern vorhanden)
- ▶ die zuständige Aufsichtsbehörde: Bundesministerium für Gesundheit
- ▶ die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer
- ▶ **berufsrechtliche Angaben:**
 - die Kammerzugehörigkeit: Österreichische Apothekerkammer (und gegebenenfalls andere Kammern)
 - die Berufsbezeichnung: z. B. Apothekerin bzw. Apotheker, Ausbildung abgeschlossen in Österreich mit der Verleihung des „Staatlichen Apothekerdiploms“
 - die berufsrechtlichen Vorschriften: Apothekengesetz, Apothekenbetriebsordnung, Berufsordnung, Arzneimittelgesetz
 - den Zugang zu diesen Vorschriften: Sie können die entsprechenden Vorschriften direkt auf Ihrer Website anführen. Dann müssen Sie darauf achten, dass diese immer aktuell sind.
- ▶ Unsere Empfehlung ist, dass Sie stattdessen auf die Seite der Apothekerkammer verlinken – und zwar auf www.apothekerkammer.at/infothek/rechtliche-informationen.



Bitte beachten Sie:

Verstöße gegen diese Informationspflichten stellen Verwaltungsübertretungen dar.

Sie werden mit Geldstrafen bis zu einer **Höhe von 3.000 Euro** geahndet.

Ist das Impressum einer Website nicht vollständig, können zudem Klagen wegen unlauterem Wettbewerb eingebracht werden – auf Unterlassung und auch auf Schadenersatz.

Die rechtliche Grundlage dafür: Werden gesetzliche Vorschriften missachtet, kann daraus ein nicht gerechtfertigter Vorteil im Wettbewerb entstehen – es liegt eine unlautere Geschäftspraktik vor, die juristisch bekämpft werden kann.



Inhaltliche Gestaltung^{1.4}

Achten Sie bei der inhaltlichen Gestaltung Ihrer Website auf die Einhaltung der Werberegeln

- **der Berufsordnung der Apothekerschaft,**
- **des allgemeinen Wettbewerbsrechts**
- **und des Arzneimittelgesetzes.**



Diese Regelungen sehen vor, dass Sie jedenfalls Arzneimittelinformationen anführen dürfen. Schließlich haben Sie als Apothekerin oder Apotheker die entsprechende fachliche Expertise, die im Rahmen ihrer Werbemaßnahmen auch betont werden darf.

Zudem ist es gestattet, allgemeine (Dienst)Leistungen, die in Apotheken erbracht werden, zu bewerben.

Die Österreichische Apothekerkammer empfiehlt, die auf den Seiten 12 und 13 zusammengefassten Leistungen sinngemäß auf der Website wiederzugeben.

Werbu
Berufs
zuläss
Spezi

Wichtig bei der Darstellung der Leistungen Ihrer Apotheke:



Es muss klar ersichtlich sein, dass die Leistungen, die von jeder Apotheke erbracht werden, nicht als besondere Leistungen der werbenden Apotheke dargestellt werden. Das wäre unzulässige Werbung im Sinne der Berufsordnung.

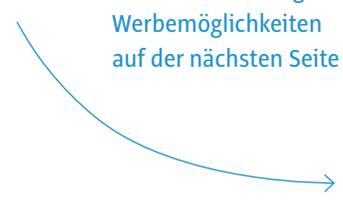
Thematisch verwandte Links

-  Sie dürfen Links zu thematisch verwandten und vor allem seriösen Websites setzen (z. B. Gesundheits- und Arzneimittelportale, Arztpraxen in der Umgebung).
-  Nicht zulässig sind Verweise auf unseriöse Seiten – wenn dort etwa illegal Arzneimittel angeboten oder Produkte mit fragwürdigen Inhaltsstoffen beworben werden.
-  Achten Sie also darauf, dass alle gesetzten Links auch wirklich zu seriösen Seiten verweisen. Werden Sie auf rechtswidrige Inhalte auf einer verlinkten Internetpräsenz aufmerksam gemacht, müssen Sie den entsprechenden Link sofort löschen.



Werbung im Sinne der Berufsordnung
Unzulässige Verweise
Thematisch verwandte Links
Spezialgebiet
Seriösen Links

Ihre Dienstleistungs-
Werbemöglichkeiten
auf der nächsten Seite



Sie haben die fachliche Expertise, die im Rahmen ihrer Werbemaßnahmen auch betont werden darf.

Allgemeines



- Alle Kassen
- Arzneimittel aus dem Ausland
- Bereitschaftsdienste nachts und am Wochenende
- Entsorgung der Altmedikamente
- Meldung von Arzneimittelzwischenfällen, Arzneimittelüberprüfungen

Produkte



- Apothekenkosmetik
- Babynahrung
- Chemikalien
- Desinfektionsmittel
- Diabetikerbedarf
- Diätetika
- Empfängnisverhütungsmittel
- Geräte zur Selbstkontrolle und Screening
- Gesundheitsprodukte
- Haarpflegeprodukte
- Hausspezialitäten
- Heilkräuter
- Hygieneartikel
- Körperpflegeprodukte
- Krankenpflegeprodukte
- Magistrale Zubereitungen, apothekeneigene Zubereitungen, individuelle Rezepturen (Salben, Tropfen etc.)
- Medizinprodukte
- Messgeräte (Blutdruck, Blutzucker, Fieberthermometer, Ohrenthermometer)
- Nahrungsergänzungsmittel
- Reagenzien, Testsysteme und Diagnostika
- Sondennahrung, enterale Ernährung, Heilnahrung
- Tees, individuelle Teemischungen
- Tierarzneimittel
- Verbandsmaterialien
- Zahn- und Mundhygieneprodukte



Beratungsleistungen



- Allergieberatung
- Beratung über Arzneimittel, ihre Wirkungen, Nebenwirkungen, Wechselwirkungen und Kontraindikationen
- Beratung in Gesundheitsfragen
- Erklärung der korrekten Einnahme von Arzneimitteln
- Ernährungsberatung
- Gewichtskontrolle
- Hausmittelberatung
- Impfberatung
- Information über komplementär- und alternativmedizinische Arzneimittel
- Raucherentwöhnungsberatung
- Reisevorsorgeberatung
- Schwangerschafts- und Ovulationstestberatung
- Schmerzpumpenbefüllung
- Sonnenschutzberatung
- Substitutionstherapie
- Vorsorgekampagnen
- Zusammenstellung und Kontrolle der Auto-, Reise- und Hausapotheke

Spezialgebiet

Weist eine Apotheke eine spezielle Sachkunde oder einen speziellen Schwerpunkt auf, der über die allgemeinen Apothekenleistungen hinausgeht, kann die Apotheke mit dem Begriff „Spezialgebiet“ werben.

Dabei ist zu beachten, dass nur bestimmte Spezialgebiete, die von der Österreichischen Apothekerkammer in einer Liste zusammengefasst sind, beworben werden dürfen.

Dazu zählt z. B. die Homöopathie, Schüssler-Salze oder die traditionelle chinesische Medizin. Leistungen einer Apotheke, die von jeder öffentlichen Apotheke erbracht werden, können nicht als Spezialgebiete beworben werden. Darunter fällt z. B. der Hinweis „Unser Spezialgebiet ist die magistrale Herstellung von Arzneimitteln“.

Für ein Spezialgebiet ist grundsätzlich eine spezielle Aus- und Weiterbildung erforderlich.

Barrierefreiheit^{1.5}

Achten Sie bei der Gestaltung Ihrer Website darauf, dass sie barrierefrei ist.

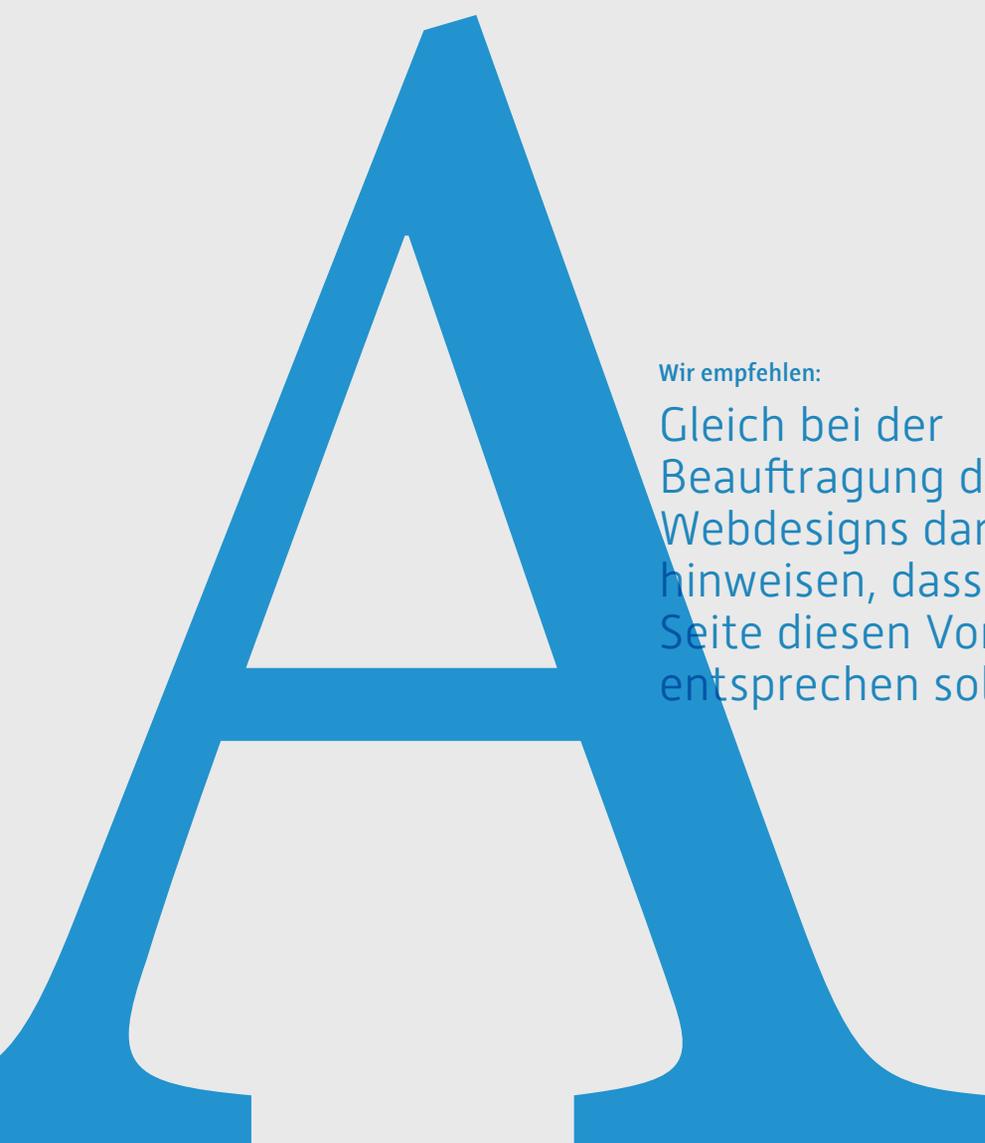
Was bedeutet Barrierefreiheit?

Menschen mit Behinderungen soll die Nutzung einer Website ohne fremde Hilfe möglich sein. Etwa indem eine Vergrößerungsmöglichkeit für die Schrift vorgesehen ist oder die Seite mit Tastatur und Maus gleichermaßen bedient werden kann.



Gesetzlich vorgeschriebene Vorgaben für die Gestaltung von Websites gibt es nicht. Es gibt allerdings rechtlich nicht verbindliche Richtlinien – die WCAG-Richtlinien (Web Content Accessibility Guidelines). Diese bieten eine gute Grundlage und sollten, so weit es für eine Apotheke möglich ist, umgesetzt werden. **Beinhaltet eine Website nämlich unverhältnismäßige Barrieren, können diese eine Diskriminierung von Menschen mit Behinderung darstellen. Das kann zu Schadenersatzforderungen führen.**





Wir empfehlen:

Gleich bei der
Beauftragung des
Webdesigns darauf
hinweisen, dass Ihre
Seite diesen Vorgaben
entsprechen soll.

Werbung im Internet – was darf die Apotheke?

Website, Google-Ads, Onlinebanner oder Social Media-Profilen – das Internet bietet zahlreiche Möglichkeiten zur Bewerbung von Dienstleistungen, Produkten und Betrieben. Aber welche dieser Instrumente darf eine Apotheke nutzen? Und gibt es Einschränkungen, auf die zu achten ist?



Welche Werbemaßnahmen sind zulässig?

-  Apotheken-Website
-  Profilseite in sozialen Netzwerken (z. B. Facebook oder Instagram)
-  Links auf fremde Websites, wenn ein sachlicher Zusammenhang besteht (z. B. Seite des Einkaufszentrums, in dem sich die Apotheke befindet, Seiten naheliegender Arztpraxen etc.)
-  Onlineinserate und Banner in Werbeportalen, Blogs und Apps
-  Werbung in Suchmaschinen durch bezahlte Höherreihung des eigenen Links im Suchergebnis
-  Versandapotheken dürfen auch einen Auftritt auf Online-Marktplätzen (z.B. www.unsere-apotheken.at) betreiben (Voraussetzung ist die Registrierung der Apotheke als Versandapotheke bei der AGES und die Einhaltung des Arzneimittelgesetzes sowie der Fernabsatz-Verordnung).

Was ist nicht zulässig?

-  Jede Einschränkung des Rechts der Kundinnen und Kunden auf die freie Apothekenwahl ist unzulässig. Das wäre z. B. bei einer Einschaltung auf einer Ärzte-Website oder einem Gesundheitsblog, einem Ärzteportal oder der Website eines Spitals der Fall.
-  Genauso wie im Offline-Bereich, ist es öffentlichen Apotheken auch im Internet nicht gestattet, mit Aktionspreisen, Stappreisen und Rabatten (sog. Preiswerbung) für Arzneimittel zu werben.
-  Werbeschaltungen im Internet dürfen nach ihrem Inhalt, ihrer Aufmachung, Größe und Form nicht marktschreierisch oder aufdringlich sein.
-  Zusammengefasst müssen alle rechtlichen Voraussetzungen, die sich aus den verschiedenen Gesetzen, der Berufsordnung (insbesondere der Regelungen über unzulässige Werbung) und des Rechts von Kundinnen und Kunden auf die freie Wahl der Apotheke ergeben, beachtet werden.

Datenschutz – ohne geht's nicht

Datenschutz hat im Internetzeitalter massiv an Bedeutung gewonnen – dementsprechend streng wird auch seine Einhaltung überwacht. Bei Verstößen drohen hohe Strafen durch die Datenschutzbehörde. Achten Sie daher besonders auf die Einhaltung der bestehenden Verpflichtungen.

Aber eines vorweg: Keine Sorge – jede gute Webagentur sollte im Umgang mit diesen Vorgaben geübt sein und Sie problemlos dabei unterstützen können, allen Vorschriften zu entsprechen. Wichtig ist es, schon bei der Vertragsgestaltung darauf zu achten, dass das Thema Datenschutz entsprechend abgedeckt wird.



Worauf müssen Sie bei der Verarbeitung personenbezogener Daten achten?

- ✓ Die Nutzerinnen und Nutzer Ihrer Website sind über die Verarbeitung ihrer Daten zu informieren.
- ✓ Das können Daten sein, die von der Nutzerin oder vom Nutzer selbst eingegeben werden (z. B. Name und Adresse in einem Kontaktformular).
- ✓ Es fallen aber auch Daten darunter, die von einem Analysetool (z. B. Matomo) verarbeitet werden oder die in Protokolldateien automatisch gespeichert werden.

Worüber müssen Sie die Nutzerinnen und Nutzer Ihrer Seite aufklären?

- ✓ Welche Daten zu welchem Zweck verarbeitet werden.
- ✓ Wie lange diese Daten genutzt werden.
- ✓ Welche Rechte die Nutzerin oder der Nutzer bezüglich der Verarbeitung ihrer bzw. seiner Daten hat.

Was sollten Sie bereits beim Design Ihrer Seite abklären?

- ✓ Welche personenbezogenen Daten werden erfasst und verarbeitet?
- ✓ Was muss die Datenschutzerklärung der Website enthalten, damit Sie Ihrer Informationspflicht nachkommen?

Die Österreichische Apothekerkammer hat ein Muster für eine Datenschutzerklärung ausgearbeitet, das eine gute Grundlage bietet. Es kann im Intranet-Bereich der Website der Apothekerkammer unter [Infothek – Rechtliche Informationen – Datenschutzrecht](#) abgerufen werden.

Bitte beachten Sie, dass der notwendige Inhalt einer Datenschutzerklärung letztlich immer vom Einzelfall abhängt.



Sie haben Fragen?

Die Rechtsabteilung des Österreichischen Apothekerverbands freut sich, Ihnen weiterhelfen zu können:



Dr.ⁱⁿ Martina Michor
Leitung
T. +43 1 404 14-300
E. martina.michor@apothekerverband.at



Mag.^a Erika Gutleiderer-Leskovar, LL.M.
T. +43 1 404 14-300
E. erika.gutleiderer@apothekerverband.at



Dr. Matthias Petritsch, M.A.
T. +43 1 404 14-300
E. matthias.petritsch@apothekerverband.at



Mag. Conor Moran
T. +43 1 404 14-300
E. conor.moran@apothekerverband.at

Impressum:

Österreichischer Apothekerverband

Spitalgasse 31
1090 Wien
T. +43 1 404 14-300
E. service@apothekerverband.at
www.apothekerverband.at

Hersteller:
Druckerei Bad Leonfelden GmbH
4190 Bad Leonfelden



Österreichischer Apothekerverband
Partner für eine sichere Zukunft