



Maja.no og Hanshelse.no

Deres ref.:

Vår ref: SAK2021006126

Dato: 16-12-2021

Vedtak fra Rådet for legeetikk

Vi viser til tidligere korrespondanse i saken. Saken ble behandlet av Rådet for legeetikk i møte 8.12.21. Av protokollen fra møtet fremgår:

Rådet for legeetikk hadde blitt oppmerksom på markedsføring av Maja.no og Hanshelse.no. Rådet reagerte på at legetjenestene ble markedsført sammen med andre tjenester, at det ble benyttet påstander knyttet til kvaliteten på tjenestene og fremstillingen av legenes titler på nettsiden. Det var også uklarerheter knyttet til hvem som skulle anses å ha ansvaret for markedsføring i bedriften.

Rådet for legeetikk vedtok 27.10.21 å ta saken til behandling etter kapittel III §§ 1, 2, 3 og 4.

Rådet for legeetikk reagerte også på brukervilkårene på nettsiden, og varslet at man ville sende en klage til Statsforvalter på disse.

Innklaget, ved medisinskfaglig ansvarlig, har svart rådet i uttalelser 19. og 25.11.21.

Dette er saken:

Maja.no og Hanshelse.no er nettbaserte legetjenester med et særlig fokus på seksuell helse, herunder både prevensjon og seksuelt overførbare sykdommer. De har en tydelig markedsføringsprofil rettet mot yngre voksne. På nettsidene markedsføres blant annet en fornøyd-garanti, det fremlegges kundeomtaler og fremlegges påstander om tjenestenes kvaliteter. Legetjenesten er ved reklameplakater i det offentlige rom markedsført sammen med leveransetjenesten "Wolt".

Legetjenestene er nettbaserte på den måten at pasienten kontakter legene gjennom å fylle ut et web-skjema. Tjenesten er algorit mestyrt og vil i en del tilfeller føre til at man pasienten automatisk mottar helsehjelp basert på informasjonen som legges inn.

Brukervilkårene angir i punkt 2.2 blant annet at pasienten selv er ansvarlig for å sette seg inn i hva legen kan gjøre og ikke under en konsultasjon. Man avgrensner også tydelig hvilket ansvar legetjenesten har, slik at man for eksempel ikke har ansvar for oppfølging av pasienten.

Innklaget har gjennom sine uttalelser gitt uttrykk for at man ikke er enig i at det markedsførte samarbeidet med "Wolt" er i strid med Etske regler for leger. Når det gjelder bruken av kundeomtaler vises det til at dette er innenfor markedsføringslovens regler og at



mange andre aktører også gjør det, og de mener dette er med på å skape åpenhet og transparens rundt deres tjenester og arbeidsmetoder. De mener deres fornøydgaranti bidrar til åpenhet og tilgjengelighet. Det presiseres "at det aldri vil bli aktuelt å tilby fornøydgaranti eller lignende garantier for tjenester der en slik garanti vil gi pasienten et incentiv for å svare uærlig, ved forskrivning av antibiotika, eller i andre tilfeller der dette kan føre til ulemper for pasienten eller samfunnet." Det gis videre uttrykk for at formuleringene "raskt" og "trygt" benyttes for å forklare at tjenestene har kort svartid og at de ivaretar både personvern og medisinske retningslinjer. Det vurderes om disse skal endres eller fjernes. Når det gjelder legenes titler har de gjort en gjennomgang og endret disse i tråd med Etske regler for leger kapittel III § 4.

Innklaget har videre informert om at de har utarbeidet en sjekklister som skal gjennomgås i forkant av publisering av enhver markedsføring. Det er også informert om at brukervilkårene gjennomgås med tanke på revisjon og man ber om innspill fra Rådet for legeetikk på de konkrete vilkårene det reageres på.

Rådet for legeetikk **vedtok** å uttale innledningsvis at man registrerer at det er gjort endringer på nettsidene knyttet til titler på legene tilknyttet virksomheten, og at det nå fremgår tydeligere hvem som er medisinskfaglig ansvarlig. Rådet gjør oppmerksom på at medisinskfaglig ansvarlig lege har ansvar for at markedsføringen følger Etske regler for leger.

Markedsføring

Rådet for legeetikk er kritisk til den måten selskapet markedsfører seg på. Gjennom uttalelsene fra innklaget fremstår det for rådet som at man her har forholdt seg kun til markedsføringslovens regler og de generelle veiledningene fra forbrukermyndighetene. Rådet for legeetikk vil innledningsvis derfor bemerke at Etske regler for leger gjelder for all markedsføring av legetjenester og kommer i tillegg til de nevnte regler og veiledninger. Rådet antar at Etske regler for leger av enkelte kan oppfattes som strenge, men vil understreke at reglene om markedsføring ble endret (en ytterligere innskjerping) av et enstemmig landsstyre i Legeforeningen i 2021¹. Det fremgår av kapittel III § 1, innledningsvis at:

Markedsføring og annen informasjon om legetjenester, uavhengig av medium, kan bare inneholde opplysninger om:

- *virksomhetens lokalisering, åpningstid og administrasjon*
- *praksistype, spesialitet og tittel (kfr. § 4 nedenfor)*
- *diagnostiske og terapeutiske metoder*
- *priser.*

Dette er en uttømmende liste. Markedsføring av legetjenester skal altså ikke inneholde informasjon om annet enn dette. Det fremgår også avslutningsvis i samme bestemmelse at:

Markedsføring og informasjon om legevirkosomhet må være i overensstemmelse med de intensjoner som fremgår av foranstående.

¹ [Legetjenester skal markedsføres uten lokkemidler - Debatt og kronikk - Dagens Medisin](#)



Dette legger en tydelig føring om at man ved markedsføring av legetjenester skal legge en svært streng norm til grunn. Det er også utdypet i selve bestemmelsen, med eksempler på typer markedsføring som ikke skal forekomme:

Markedsføring eller annen informasjon skal ikke omtale mulige eller forventede resultater av definerte tjenester, eller tjenestenes kvalitet.

Dette er en vid formulering som omfatter det meste av uttalelser som beskriver en tjeneste. Rådet for legeetikk mener at bruk av kundeomtaler, og bruk av uttrykk som "trygt" og "raskt" er i strid med denne bestemmelsen, og gir kritikk for brudd på Etske regler for leger. Det bemerkes for øvrig at det at tjenestene ivaretar personvern og medisinske retningslinjer uansett må kunne legges til grunn. Dette er forpliktelser enhver som tilbyr legetjenester har. Ved å fremheve dette fremstår det som at man tilbyr noe mer eller annet enn andre, noe som ikke er tilfellet. Det fremstår på den måten villedende.

Rådet for legeetikk ber om at man avstår fra enhver form for påstand om kvalitet eller forventede resultater i fremtidig markedsføring.

Ved å forholde seg til den uttømmende listen i kapittel III § 3 vil man være sikker på at markedsføringen i tråd med Etske regler for leger.

Selskapet har hatt en omfattende markedsføringskampanje i samarbeid med Wolt. Det fremgår tydelig av Etske regler for leger kapittel III § 3 første ledd at:

Legetjenester skal kun markedsføres alene eller som del av andre helsetjenester.

Dette er en selvstendig bestemmelse, som i seg selv gir føringer for markedsføring av legetjenester. Det er ikke noe i veien for at en legetjeneste har et samarbeid med en leverandør, men det er synliggjøringen av dette ut mot publikum som vil være i strid med Etske regler for leger. Rådet for legeetikk gir kritikk for brudd på Etske regler for leger og ber om at man ikke markedsfører seg sammen med andre typer tjenester igjen.

Når det gjelder deres fornøydgaranti anser Rådet for legeetikk dette som en form for tilleggsfordel som er i strid med kapittel III § 3 annet ledd. Det fremgår her at:

Ved markedsføring av legetjenester skal det ikke tilbys tilleggsfordeler eller mulighet for å oppnå slike fordeler, eksempelvis i form av rabatter, gaver eller gratis konsultasjoner.

Rådet for legeetikk gir kritikk for brudd på Etske regler for leger og ber om at man avstår fra denne typen markedsføring i fremtiden.

Algoritmer

Rådet for legeetikk er kritisk til at nettbaserte legetjenester benytter algoritmer på den måten Maja.no og Hanshelse.no gjør. Dette har en side mot den medisinskfaglige vurderingen av om tjenestene man tilbyr er faglig forsvarlige. De rene medisinskfaglige vurderingene faller utenfor virkeområdet til Rådet for legeetikk. Likevel fremgår det av Etske regler for leger kapittel I § 9 blant annet at:

Legen må ikke gjøre bruk av eller anbefale metoder som savner grunnlag i vitenskapelige undersøkelser eller tilstrekkelig medisinsk erfaring.



Og kapittel III § 1 sier om markedsføring at:

Opplysningene må reflektere medisinsk allment aksepterte og/eller vitenskapelig dokumenterte indikasjonsstillinger og/eller metoder.

Rådet for legeetikk vil derfor legge ved en uttalelse fra Norsk forening for allmenntidrett som etter Rådets mening viser at det kan settes spørsmålsteget ved om metoden med bruk av algoritme kan sies å være i tråd med de nevnte etiske bestemmelsene.

Brukervilkår

Rådet for legeetikk vil innledningsvis bemerke at brukervilkårene ikke fremstår som tilpasset det at man yter helsetjenester. Det er flere forhold i vilkårene som fremstår underlig sett opp mot de reglene helsepersonell er underlagt. Vi vil her bemerke at man naturligvis ikke kan avtale seg bort fra de pliktene som følger av helsepersonelloven og de rettighetene pasienten har etter pasient- og brukerrettighetsloven.

Rådet for legeetikk har ikke kompetanse til å vurdere hvorvidt vilkårene er i strid med bestemmelsene i helsepersonelloven og pasient- og brukerrettighetsloven, og vil derfor sende en henvendelse til Statsforvalter og be om en slik vurdering.

Rådet for legeetikk vil likevel gjøre oppmerksom på at det er særlig punkt 2.2 og 3 man reagerer på, fordi det fremstår som ansvarsfraskrivelse og som at man pålegger pasienten både ansvar og plikter.

I tillegg nevnes at det fremstår som uklart om måten man håndterer journalopplysninger på (punkt 4 og 5.6) er i tråd med reglene for dette.

Med vennlig hilsen
Rådet for legeetikk

Svein Aarseth
leder

Ida Torgersdotter Øygaard Haavardsholm
sekretær

[Dokumentet er godkjent elektronisk](#)