

Formand for Folketingets Sundheds- og
Ældreudvalg, fru Liselott Blixt

Uldum d. 4.02.2016

Kære Liselott Blixt

Mit ærinde var først rent privat. Så fik jeg at vide at der var endnu et tilfælde med samme problemer i vores lille by. Og 3.februar gik det op for mig at problemet er større end som jeg i min vildeste fantasi forestillede mig, og en potentiel bombe under Danmarks ældreforsorg. Øjenåbneren var en artikel i Kristeligt Dagblad om ældres underernæring og dårlige tænder/protoser . Artiklen centrerer om ældre i regulær offentlig pleje udenfor eget hjem. Men... hvor mange ældre går rundt i i øvrigt god tilstand... med samme problem som måske sender dem under offentlig indlæggelse langt tidligere end ellers nødvendigt, og dermed påfører et i forvejen trængt system unødvendige udgifter.

En af årsagerne er en nærmest retsløs tilstand, fra patientside, når det gælder ubrugelige tandprotoser, efter min bedste opfattelse en betydelig del af ældres underernæring. Man kan IKKE som forbruger få erstatning, evt. en ny protese efter den almindelige forbrugerbeskyttelses lov . Dette grunder sig i bl.a. en EF-forordning (se bilag 2) , hvis konsekvenser næppe kan være fuldt gennemtænkte. Se endvidere bilag 1 med en lapearisk forklaring.

Denne EF-forordning gør en hel branche, tandlægerne, ansvarsfrie, og dermed potentielt ansvarsløse. Endvidere holder det tandlægens underleverandør, leverandør af det fysiske produkt protesen, tilsvarende ansvarsfri. Det kan ikke være rigtigt. Det svarer nogenlunde til at et par briller, udmålt og ordineret af en øjenlæge holder optikeren fri for produktansvar. Eller SAHVA ansvarsfri, hvis et par ortopædiske støvler er udmålt og tegnet af en hospitalsansat ortopæd . Der kan sikkert findes andre eksempler, en dårlig hånd- eller benprotese opbygget på et ortopædisk håndværksted. Det kan ikke passe at en håndværker, i dette tilfælde en tandtekniker , kan holdes ansvarsfri uanset om det er ham , eller tandlægen, der har sjustet. Jeg ønsker bestemt ikke amerikanske tilstande, hvor en læge kan sagsøges til ruin for en uheldig behandling. Men en smule rimelighed må der nu alligevel være for kunderne/patienterne især når der indgår håndværk, altså produkter, i leverancen. Jeg beklager at der er nogle bilag, nævnt i min oprindelige klage, jeg ikke har fået retur. Det vigtigste er en kopi af et internt notat fra tandlægeforeningen der forud for EF-forordningens implementering selv var i tvivl om protoser indgik eller ikke indgik ansvarsfritagelsen. Nogen , sikkert Sundhedsstyrelsen, kom tandlægerne til hjælp. Jeg nægter at tro at Folketingets udvalg har overset disse ting. Snarere ikke været informeret.

Skulle det lykkes at rette op på disse misforhold er jeg klar over at det ikke bliver med tilbagevirkende kraft. Jeg må så selv af en folkepension og en mindre privatpension se at skaffe de penge en ny protese koster.

2.

Det vil være alt tilstrækkeligt, hvis Deres udvalg kan se på sagen, og få rettet op på misæren, EF-forordning eller ej.

Med venlig hilsen

Erik Sandet

Skolegade 9

7171 Uldum

PS. Oprindelig klage bilag 3.

Jeg ser gerne at denne sag bringes videre, og afgørelsen fatter jeg ikke, jfr. vedlagte bilag.

Der er for mig ingen tvivl om at en tandprotese er et produkt, og at tandlægen er "mellemand", og derfor ansvarlig. Så om selve den fysiske protese er et produkt kan der ikke herske tvivl.

Om ansvaret i denne sag "muligvis (kan) udstrækkes til enhver form for tandlægeydelse" er op til Dem at finde ud af, og redegøre for.

Det kunne jo tænkes at "sundhedsydelsen", mundrydningen, er en del af det totale produkt, og som sådan underlagt forbrugerbeskyttelse.

Såfremt Tandlægerne i Løsning kan friholdes for ethvert ansvar, og dermed tandlæger generelt, rejser det et væsentligt forbrugerpolitisk problem som må kræve en, om jeg så må sige, højere politisk bedømmelse.

Det kan ikke være rigtigt at Center for Klageløsning kan friholde et helt erhverv for ansvar i forhold til Forbrugerbeskyttelses lovgivningen.

Med venlig hilsen

Niels Erik Sander

Niels Erik Sander
Skolegade 9
7171 Uldum

Dato: 26. november 2015

Sag: FRE-15/10470-3

Sagsbehandler: /SCD

En del af:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Afgørelse

Center for Klageløsning kan ikke behandle din sag mod Tandlægerne i Løsning I/S om køb af en tandprotese, da den ligger uden for vores kompetenceområde.

Begrundelse for afgørelse

Det fremgår af sagens oplysninger, at du har indgået aftale med Tandlægerne i Løsning I/S om køb af en tandprotese, og at tandprotesen har vist sig ikke at være brugbar.

Forbrugere kan ikke indbringe klager vedrørende sundhedsydelser til Center for Klageløsning (forbrugerklagelovens § 2)

Det er vores vurdering, at køb af en tandprotese er en sundhedsydelse.

Vi har ved vurderingen lagt vægt på, at en tandprotese bliver leveret af en sundhedsprofessionel til en patient med henblik på at bevare eller genetablere patientens sundhedstilstand. anses som en sundhedsydelse, hvorfor Center for Klageløsning ikke har kompetence til at behandle din klage.

Center for Klageløsningens kompetenceområde fremgår af forbrugerklagelovens §§ 2, 9, 14 og 16 og bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Forbrugerklagenævnets § 3. Du kan læse mere herom bagerst i dette brev.

Klagemulighed

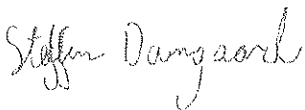
Du kan klage over Center for Klageløsningens afgørelse til Forbrugerklagenævnets formand (forbrugerklagelovens § 43, stk. 2).

Ønsker du at klage over afgørelsen, skal vi bede dig kontakte os. Vi beder dig samtidig oplyse, hvorfor du mener, afgørelsen skal ændres.

Vi gør opmærksom på, at Forbrugerklagenævnets formand kun vil tage stilling til vores afgørelse om, at vi ikke har kompetence til at behandle sagen.

Hvis du ønsker at gå videre med din sag, kan du også kontakte advokatvagten, som yder gratis mundtlig rådgivning. Du kan læse mere om advokatvagten på www.advokatvagterne.dk. Du kan også indbringe sagen for domstolene. Du skal være opmærksom på, at der kan være omkostninger forbundet med at få sagen behandlet ved domstolene, særligt hvis du taber sagen.

Venlig hilsen



Steffen Clement Damgaard
Studentervedhjælper

Forbrugerklagelovens §§ 2, 9, 14 og 16

§ 2. Loven omfatter tvister, der udspringer af en aftale indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med køb af en vare eller en tjenesteydelse.

Stk. 2. Loven finder ikke anvendelse på

- 1) sundhedsydelser,
- 2) uddannelser udbudt af det offentlige,
- 3) tvister, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig, og
- 4) køb af fast ejendom.

§ 9. Forbrugere kan indbringe klager, der udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller en tjenesteydelse, for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. dog § 13, stk. 2, 1. pkt., og § 16.

§ 14. Godkendte private tvistløsningsorganer eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal behandle klager efter denne lov over erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 2. En klage over en erhvervsdrivende, der er etableret såvel i Danmark som i et eller flere andre lande, kan afvises, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

§ 16. Et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal afvise at behandle en klage, hvis klagen hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende,
- 2) klagen er useriøs eller unødigt,
- 3) prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over en bestemt grænse fastsat af erhvervs- og vækstministeren efter § 6, stk. 3, eller § 13, stk. 2, 1. pkt., jf. dog § 13, stk. 2, 2. pkt.,
- 4) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved et godkendt privat tvistløsningsorgan eller i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller
- 5) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre det godkendte private tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i at fungere effektivt.

Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Forbrugerklagenævnet

§ 3. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen foretager mediation i klager, som ikke hører under et tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, og som indbringes for styrelsen af en forbruger. Prisen for varen eller tjenesteydelsen, der klages over, skal være mindst 1.000 kr. og højst 100.000 kr. For klager over tøj og sko skal prisen mindst være 650 kr.

Niels Erik Sander
Skolegade 9
7171 Uldum

Dato: 29. januar 2016

Sag: FRE-15/10470-7

Sagsbehandler: /plfm

Besvarelse på henvendelse

Under henvisning til vores telefonsamtale den 22. januar 2016 følger en uddybende forklaring på Center for Klageløsnings afgørelse af 26. november 2015 i din sag.

En del af:

KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN

Center for Klageløsning har afvist at kunne behandle din klage, fordi vi har vurderet, at køb af en tandprofese er en sundhedsydelse.

Det fremgår af lov om forbrugerklager, at loven ikke finder anvendelse på sundhedsydelser (lov om forbrugerklager § 2, stk. 2, nr. 1). Bestemmelsen gennemfører artikel 2, stk. 2, litra h i direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 (ADR-direktivet). Definitionen af sundhedsydelser i direktiv 2013/11/EU svarer til definitionen af sundhedsydelse i direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser. Det følger af definitionen, at en sundhedsydelse leveres af en sundhedsprofessionel til en patient med henblik på at vurdere, bevare eller genetablere patientens sundhedstilstand, herunder ordinering, udlevering og levering af lægemidler og medicinsk udstyr.

Det fremgår af bemærkningerne til lov om forbrugerklager, at ydelser fra tandlæger var undtaget fra den tidligere lov om forbrugerklagers anvendelsesområde. Det fremgår endvidere, at ydelser fra tandlæger som følge af definitionen af sundhedsydelser i direktiv 2013/11/EU fortsat vil være undtaget fra lov om forbrugerklagers anvendelsesområde.

Vejledning

Vi kan vejlede om, at du har mulighed for at klage til Patientombuddet, som behandler klager over sundhedsfaglig virksomhed. Du kan klage til Patientombuddet ved at sende en skriftlig klage til:

Patientombuddet
Finsensvej 15
2000 Frederiksberg




KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Du finder klageskema til Patientombuddet på styrelsens hjemmeside www.stps.dk, hvor du også har mulighed for at udfylde en elektronisk klage.

Jeg henviser i øvrigt til Center for Klageøsnings afgørelse af 26. november 2015 i din sag.

Venlig hilsen


Thomas Faust Ryborg
Chefkonsulent

Konkurrence og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 3
2500 Valby

Klage vedrørende ubrugelig tandprotese.

Gennem de sidste par måneder har jeg døjet med en tandprotese som på intet tidspunkt har været brugbar. Trods adskillige forsøg (3-5) har det ikke været muligt for tandlægen at få den til at virke. Det er gået fra slemt, over værre til umuligt. Gennem de seneste to måneder har jeg kun kunnet indtage endog meget blød kost, suppe, kartoffelmos, blendet laks, pølser uden skind, risengrød og lignende. Og nu begynder dette at få følelige helbredsmæssige konsekvenser. Lægebesøg er bestilt.

Forsøgene på at rette protesens fejl har ført til værre smerter, flere tryksår og ømt mundtøj m.m..

Derfor besluttede jeg mig i uge 42, en måned efter protesen var isat og genopretningsforsøg prøvet, til at få processen afbrudt. Fredag 15.10 kl. 14.30 kontaktede jeg Forbrugerstyrelsen med følgende forespørgsel.

” Er en tandprotese et produkt, en vare, efter forbrugerlovgivningen?”

Svaret var entydigt fra to af styrelsens medarbejdere. En tandprotese er en vare og forbrugeren kan derfor forlange betalingen retur hvis varen er defekt og leverandøren har haft en mulighed for at rette fejlen. Det sidste må siges at have været tilfældet her... til overmål.

Tirsdag 20.10 var jeg hos tandlægen og forlangte mine penge retur, i alt 27.663 kr. . Jfr. Bilag 1 - 4. Jeg forlangte samtidig at betalingen fra sygesikringen blev returneret, hvis jeg kunne risikere at skulle have refusion for det samme arbejde hos en anden tandlæge. Jeg oplyste ikke tandlægen om beløbet, men bad hende selv finde det frem fra regningerne. Samme eftermiddag fik jeg telefonisk et tilbud på refusion af godt 22.000 kr., uden forklaring på, hvordan det beløb var fremkommet. Da jeg ikke accepterede fik jeg at vide at ”der var et brev på vej” Jeg gik ud fra at dette brev måtte indeholde en forklaring, hvilket det ikke gjorde. Bilag 5. Stor var min overraskelse da jeg på min bankudskrift kunne se at et beløb på 4.250 kr. , halvdelen af selve protesens rå pris, var overført fra tandlægen. Bilag 6.

2.

Min påstand er at jeg har fuld ret til at få mine penge retur, og at ALT arbejde, også forberedelse af protesen, indgår i varens pris og derfor skal refunderes. Det kan ikke være rigtigt at nødvendigt forarbejde med sigte på protese ikke er en del af protesens pris. Og de vedlagte bilag 1 – 4 vedrører alene sådant arbejde, incl. protesen til 8.500 kr.

Der mangler således 23.413 kr. i regnestykket.

Så, hvis udsagnet om at en tandprotese er en VARE i forbruger lovgivningens forstand, og en tandlæge er leverandøren, så kan der vel ikke være megen tvivl ?

Med venlig hilsen

Niels Erik Sander

Skolegade 9
7171 Uldum

e.mail eriksander@yahoo.dk

Tlf. 25343627

Klagen vedrører Tandlægerne i Løsning, Lærkevej 20 , 8723 Løsning

Forbrugerstyrelsen

Ingen tvivl, en tandprotese er et produkt og som sådant omfattes af forbrugerbeskyttelses bestemmelserne. Kunden kan forlange det fulde beløb tilbagebetalt, hvis varen ikke er i orden. Leverandøren skal have en chance for at rette fejlen. Hvis dette ikke lykkes skal pengene refunderes fuldt ud. Dette uanset om der indgår en del arbejde, f.eks. tandlægearbejde, i forfærdigelse af produktet. Dette kan sidestilles med håndsyede, lægeordnede sko. Hvis disse ikke er i orden skal pengene returneres, også selvom skoens pris for størstedelen er håndarbejde fra den ortopædiske skomager, og kun en lille del er materialer.

I dette tilfælde har leverandøren (tandlægen) haft mindst 2-3 muligheder for at rette protesen, men hver gang er det blot blevet værre.

Efter vor mening (to forbrugerjurister i styrelsen) er der ingen tvivl om at alle lovens bestemmelser er overholdt og det fulde beløb skal returneres.

I øvrigt vil styrelsen gerne se på sagen om nødvendigt ,da man savner en specifik sag om dette problem . Og min sag ser efter det beskrevne ganske ren ud.

To bekendte af familien har fået samme indgreb foretaget omtrent samtidigt med mig. Ingen har haft ulemper der nærmer sig mine. I det ene tilfælde kostede det samme indgreb 20.000 kr., og ikke over 30.000 som i mit tilfælde. Den omstændighed at jeg i en god måneds tid kun har kunnet spise søbemad, incl. kartoffelmos og skindfrie pølser, var mere end forbavsende for dem begge.

En anden ven af familien anbefalede mig at gå til lægen omgående pga. følge symptomer, kvalme, opkastnings fornemmelse, hede- og kulde-ture, totalt manglende appetit og manglende sultfornemmelse, slaphed og megen søvn. Dette kunne, efter hendes mening, kun stamme fra fald i blodsukker og manglende grovfoder til mave-tarmsystemet. I min alder kan dette få alvorlige konsekvenser.

Denne ven af familien er fungerende overlæge, dr.med. med diabetes som speciale, så jeg tillægger hendes diagnose ret stor vægt .Blev i øvrigt anbefalet at få min læge til at sende mig på Tandlægehøjskolen for en ”second opinion” på min tilstand og protesen i almindelighed.

Søndag morgen var jeg ude af stand til at tygge noget så blødt som en thebirkes. Undertænderne faldt simpelthen ud-