

# Garanti på tandbehandlinger

## Hvad betyder det?



Indenfor mange brancher arbejder man med begrebet "garanti" – der kan være garanti på en bil, garanti på et stykke elektronik og sågar brudgaranti på et glas. Men hvad er garanti? Og hvad forpligter man sig til som tandlæge, hvis man giver garanti for fejl og mangler ved det udførte tandlægearbejde?

Udsteder tandlægen en garanti, overtager tandlægen patientens risiko for, at noget efterfølgende "går galt" med den udførte behandling. Garanterer en tandlæge således, at behandlingen holder i 5 år, overtager tandlægen patientens risiko for de eventuelle mangler ved behandlingen, der konstateres i år 4.

En garanti skal pr. definition stille patienten bedre, end hvis patienten ikke havde modtaget nogen garanti. Ordet "garanti" kan således give patienten et indtryk af at få en særlig god retstilling, hvorfor man som tandlæge eller anden erhvervsdrivende ikke markedsføringsmæssigt må bruge udtrykket, medmindre patienten rent faktisk opnår en fordel.

Dette indebærer også, at man som tandlæge ikke må betinge udstedelsen af en garanti af, at patienten ikke må benytte det almindelige klagesystem. En garanti kan således ikke være betinget af, at patienten ikke samtidig klager over behandlingen til regionen eller søger erstatning via Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning, selvom der i øvrigt sjældent vil være noget at søge erstatning over, hvis der er foretaget (korrekt) behandling.

Der findes ingen lovgivning eller regler indenfor tandlægebranchen, der forpligter tandlæger til at give patienterne garanti. Garantien er således en frivillig forpligtelse/indeståelse, som tandlæ-

gen ud fra en økonomisk og konkurrencemæssig synsvinkel kan vælge at påtage sig. Normalt vil man således tilbyde garanti, fordi naboklinikken gør det, eller fordi man vil adskille sig fra naboklinikken.

Inden man som tandlæge begynder at udstede og påtage sig garantier overfor sine patienter, er der en række forhold, man bør være opmærksom på og forholde sig til.

Det mest essentielle punkt er naturligvis at tage stilling til, hvor omfattende garantien skal være, og hvor lang tid, den skal være gældende. Da garantiudstedelsen er frivillig, har man som udgangspunkt frie rammer til at afgøre, hvad garantien skal omfatte, ligesom man naturligvis kan differentiere den konkrete garanti i forhold til de forskellige behandlingstyper og garantiens varighed. Man bør dog altid tage med i sine overvejelser om garantiens omfang, hvor mange potentielle genbehandlinger/omlavninger man kan risikere at stå med, hvis man tilbyder en given garanti. Den konkurrencemæssige fordel skal således opvejes i forhold til de omkostninger, der senere potentielt vil være forbundet med at håndtere garantiforpligtelsen.

En garanti vil normalt omhandle tilbud om omlavning, men man kan i princippet også have bestemmelse om, at patienten får refunderet udgiften til den oprindelig behandling, såfremt omlavning ikke er mulig. Ligeledes bør man overveje garantiens varighed, hvis man forventer at ophøre sit virke som tandlæge inden for en kortere årrække, da det sjældent er hensigtsmæssigt at have påtaget sig væsentlige garantiforpligtelser, der kan gøres gældende, efter at man har stoppet sit aktive virke og solgt sin praksis, således at man er afskåret fra selv at håndtere omlavninger under garantien.

Selve formuleringen af garantien er naturligvis også væsentlig. Markedsføringsloven indeholder en bestemmelse om, at man som erhvervsdrivende på "en let forståelig måde skal informere forbrugeren om 1) garantiens indhold, herunder eventuelle begrænsninger og



### TEKST

Advokat Peter Bjerre Bøystrup og advokat Rasmus Lindhardt, Tandlægernesadvokat.dk og Advokatfirmaet Rødstenen I/S

forpligtelser indeholdt i garantien, 2) de oplysninger, der er nødvendige for at gøre garantien gældende, og 3) at forbrugersens ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke påvirkes af garantien. "Garantien skal således formuleres så klart og utvetydigt som overhovedet muligt, så der ikke er fortolkningsmuligheder. Hvis en garantibestemmelse er uklar i sin formulering, vil garantien altid blive fortolket til skade for tandlægen, idet patienten som forbruger bliver anset som den svage part. Man skal derfor ud fra en tandlægefaglig vurdering være meget klar og entydig med hensyn til, om det er alle dele af behandlingen, man ønsker at give garanti på eller kun enkelte dele.

Den sidste del af processen angår at formidle garantien til kunden, og vigtigst af alt, formidle eventuelle forbehold. Set fra tandlægens synsvinkel, er det ikke så problematisk, hvis patienten ikke har set garantien. Derimod er det straks mere problematisk, hvis patienten kun har set garantien, men ikke set forbeholdene. Inden "garanti-behandling" igangsættes, bør man af dokumentationsmæssige årsager derfor skriftligt redegøre for garantien overfor patienten. Forbehold kan være konkrete i form af eksempelvis en pligt for patienten til at overholde periodiske eftersyn, men kan også være mere abstrakt i form af en fraskrivelse af ansvaret for følgeskader, tabt arbejdsfortjeneste, transportomkostninger for patienten mv. Endvidere kan man med fordel eventuelt få patienten til at kvittere for garantien. Som tandlæge kan man endvidere også tage konkrete forbehold i forhold til den enkelte patient, hvis forbeholdene blot beror på objektive forhold og er saglige og tandlægefagligt begrundede, da de ellers kan tilsidesættes.

Når man som tandlæge bliver kontaktet af en patient, der har garanti på den udførte behandling, har man pligt til at følge garantiens



bestemmelser. Er formuleringen af garantien i denne situation uklar, og kan man ikke blive enig med patienten om garantiens omfang, kan sagen risikere at skulle løses ved de almindelige domstole, hvilket hurtigt kan blive en meget omkostningstung proces.

Ovenstående er blot et udpluk af de juridiske og økonomiske forhold, som man bør være opmærksom på ved udstedelse af garantier. Hvis man som tandlæge er i tvivl om ens garantibestemmelser er hensigtsmæssige, anbefaler vi, at man kontakter sin advokat.

Tandlægenesadvokat.dk er en del af Rødstenen Advokatfirma I/S og specialister i rådgivning af tandlæger. Ud over den løbende rådgivning af tandlæger om alle juridiske forhold, herunder ansættelsesret, persondataregler, samarbejdsaftaler, reklamationer- og klagesager, bistår vi årligt i mere end 40 praksishandler og andre sager, der alle vedrører ejer- og generationsskifter inden for sundhedsbranchen. Hvis du har brug for konkret sparring og rådgivning fra advokater med forstand på tandlægebranchen, er vi derfor de rette at kontakte.