

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. mars 2021 í máli nr. 96/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 9. september 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi valdið sér tjóni og krefst skaðabóta. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 10. september 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust þann 16. september árið 2020. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 22. september 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustu hjá D, afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila og varnaraðila, yfirlit yfir endurgreiðslur til sóknaraðila frá tryggingarfélagi sóknaraðila, svo og yfirlýsing frá dýralækni á D.

Með bréfi, dags. 27. nóvember 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði eftir dýralæknaþjónustu varnaraðila þann 29. júní árið 2018 fyrir tík í eigu sóknaraðila sem þá var átta ára. Tíkin, sem er blanda af Labrador og Border Collie, hafði glímt við veikindi vegna blæðinga frá maga. Var tíkin skilin eftir hjá varnaraðila í um átta klukkustundir þar sem fram fóru rannsóknir vegna veikindanna. Starfsmenn varnaraðila framkvæmdu m.a. blóðrannsóknir og myndgreiningu en orsök veikindanna fannst ekki. Fyrir rannsóknirnar greiddi sóknaraðili 57.459 krónur. Þegar tíkin var sótt segir sóknaraðili að hún hafi ekki getað stigið í vinstri afturfót sinn og dregið hann við gang. Kveðst sóknaraðili fyrst hafa talið að um tímabundið ástand væri að ræða en tíkin hafi hins vegar ekki enn jafnað sig að fullu.

Sóknaraðili telur að tíkin hafi orðið fyrir tjóni sem rekja megi til þjónustu varnaraðila. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu kostnaðar vegna meðferðarinnar að fjárhæð 57.459 krónur. Sóknaraðili krefst einnig endurgreiðslu kostnaðar vegna dýralæknaþjónustu hjá D að fjárhæð 93.634 krónur. Sóknaraðili kveðst hafa fengið hluta endurgreiddan frá tryggingarfélagi sínu sem tekið verði tillit til við endurgreiðslu varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að greiða

dýralæknakostnað sem fellur til vegna tíkarinnar til frambúðar. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi gert mistök við rannsóknir sínar. Í kjölfar þjónustu varnaraðila hafi tíkin ekki getað stigið í afturlöppina eða haft stjórn á henni, heldur lent á kjúkunni og dregið löppina við gang. Sóknaraðili kveðst í kjölfarið hafa farið aftur með tíkina til varnaraðila og rætt við dýralækni þar sem tíkin var m.a. lögð inn í eitt skipti til skoðunar, sóknaraðila að kostnaðarlausu. Til stóð að setja spelku á tíkina en að endingu hafi það ekki verið talið líklegt til árangurs. Var sóknaraðila bent á að fara með tíkina til ákveðins dýralæknis hjá D til skoðunar. Sá dýralæknir tók myndir af hrygg og mjöðmum tíkarinnar en ekkert fannst athugavert. Taldi dýralæknirinn að um klemmda taug væri að ræða sem hefði haft þessar afleiðingar. Sóknaraðili greiddi 62.494 krónur fyrir skoðunina. Ákveðið var að tíkin færi í leisermeðferð í 20 skipti yfir nokkurra mánaða tímabil sem sóknaraðili greiddi 69.534 krónur fyrir. Er sú meðferð talin geta haft áhrif á slík meiðsli.

Vegna erfiðleika við gang var líkamsbeiting tíkarinnar röng að sögn sóknaraðila þar sem hún gekk skökk og reyndi að hlífa vinstri afturhlutanum. Olli það því að mati sóknaraðila að stoðkerfi tíkarinnar er viðkvæmara en ella. Þrátt fyrir að fóturinn hafi lagast og heltin minnkað sé augljóst að fóturinn sé ekki í lagi og tíkin reyni enn að hlífa fætinum. Áður hafi tíkin átt auðvelt með að stökkva upp í bifreiðar, sækja og grípa í leik en nú þurfi ávallt að lyfta henni og hún hafi ekki stökkkraft í fætinum. Tíkin hafi orðið fyrir tjóni við framkvæmd þjónustu varnaraðila sem beri ábyrgð á tjóninu.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að áður en sóknaraðili fór með tíkina í rannsóknir hafi tíkin komið í skoðun, þann 7. desember árið 2016, vegna einkenna í baki og mjöðm og þar sem hún hlífði hægri afturfæti. Í lýsingu dýralæknis, sem einnig er dýrakírópraktor, vegna skoðunarinnar segir: „Kemur í kíró, aðeins læst í PI ilium right, L7 P, L4 P, T 8 P, C1 PL. Virðist vera að hlífa hægri afturfæti. Fær ráðleggingar um róandi (l-tryptofan, melatonin) og fóðrun. B-vit complex fyrir hárlós.“ Bendir varnaraðili á að í þessu felist að tíkin hafi verið föst í hálslið, brjóstbaki, mjóbbaki og mjöðmum. Meðhöndlunin hafi falist í hnykkingu og slakandi bætiefnum. Hundar með slík einkenni eru að sögn varnaraðila líklegri en aðrir til að verða fyrir frekari stoðkerfisvandamálum.

Varnaraðili segir að engin mistök hafi verið gerð við framkvæmd þjónustunnar þann 29. júní árið 2018. Tíkið hafi verið svæfð vegna rannsóknanna og eftir röntgenmyndatöku hafi hún verið lögð á hliðina á teppi í einangrunarherbergi líkt og gert sé með alla hunda í innlögn. Líklega hafi tíkin legið illa á fætinum eftir að hún vaknaði en ekki sé endilega hægt að sjá á hundum hvort illa fari um lappir þeirra undir þeim. Enginn hafi orðið var við að tíkin hafi legið óeðlilega. Kíkt hafi verið á tíkina á 30 mínútna fresti í vöknun og einnig hafi verið auðvelt að fylgjast með þar sem gluggar eru á einangrunarherberginu. Líkt og eðlilegt sé fyrir hunda í vöknun geti þeir byrjað að bylta sér og skipta um stellingu þegar þeir vakna. Er það jákvætt og kveðst varnaraðili ekki skipta sér að því nema ef hundurinn liggur í augljóslega slæmri stellingu sem ekki hafi átt við hér. Kveðst varnaraðili ekki hafa stjórn á því hvernig vakandi hundar liggja. Tíkin hafi verið 30 kg og átta ára gömul og flokkist því sem öldungur. Öldungar séu viðkvæmari í líkamanum og oft þurfi minna til að þeir lendi í hnaski, sér í lagi ef þeir hafi sögu um stoðkerfisvandamál. Þegar tíkin var á heimleið úr rannsóknum hafi hún hent fætinum fram áður en hún steig í hann sem varnaraðili segir geta verið merki um taugaklemmu. Hún hafi fengið sterasprautu til að draga úr bólgum og átti að athuga hvort hún lagist yfir

helgina. Sóknaraðili hafi svo fengið verkjalyf fyrir tíkina þann 5. júlí 2018. Degi síðar hafi tíkin farið í skoðun og röntgen vegna þess að hún missti mátt í annarri afturlöpp. Fékk tíkin einnig stera og taldi varnaraðili best að sóknaraðili færi til dýralæknisins í D sem er sérfræðingur til að skoða þetta og fá annað álit. Þar hafi það sama komið í ljós, taugaklemma í fæti. Í desember 2018 hafi verið rætt um að setja tíkina í skanna en hún hafi verið of þung til þess. Í janúar 2018 hafi svo verið keypt spelka á tíkina á ráðstefnu erlendis, sóknaraðila að kostnaðarlausu ásamt því að sóknaraðili hafi fengið frekari verkjalyf. Tíkin átti einnig að fara í sjúkráþjálfun en þjálfarinn var í fæðingarorlofi. Þann 17. apríl og 6. maí 2019 hafi sóknaraðili fengið verkjalyf sér að kostnaðarlausu.

Varnaraðili kveðst ekki neita því að mögulega hafi tíkin orðið fyrir þessum meiðslum á meðan rannsóknum varnaraðila stóð. Það sé þó ekki að rekja til mistaka varnaraðila. Kveðst varnaraðili geta boðið tíkinni upp á lasermeðferð sem nú sé möguleg á starfsstöð varnaraðila og einnig frí verkjalyf, án þess að varnaraðili telji sér það skylt.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila þann 29. júní árið 2018 sem fólst í rannsóknum vegna veikinda tíkar í eigu sóknaraðila. Fólst þjónustan m.a. í blóðrannsóknum og myndgreiningu þar sem tíkin var svæfð. Fyrir rannsóknirnar greiddi sóknaraðili 57.459 krónur. Af gögnum málsins verður ráðið að tíkin hafi haltrað og átt erfitt með að stíga í vinstri afturlöpp sína þegar sóknaraðili sótti hana eftir rannsóknirnar, sem tóku um átta klukkustundir. Sóknaraðili hefur sótt þjónustu varnaraðila og aðra dýralæknaþjónustu í því skyni að vinna á þeim erfiðleikum sem hafa hrjád tíkina. Að sögn sóknaraðila á tíkin enn erfitt með gang og að beita vinstri afturlöppinni þó hún hafi náð nokkrum bata.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu fyrir þjónustu varnaraðila við rannsóknir þann 29. júní árið 2018. Sóknaraðili krefst einnig endurgreiðslu kostnaðar vegna dýralæknaþjónustu hjá D að fjárhæð 62.494 krónur fyrir röntken og lasermeðferð á vinstri afturlöpp tíkarinnar, dags. 24. júlí 2018, svo og endurgreiðslu fyrir leisermeðferð þann 12. september árið 2018 að fjárhæð 31.140 krónur. Sóknaraðili hefur fengið hluta kostnaðarins endurgreiddan úr tryggingum sínum vegna tíkarinnar eða 51.235 krónur fyrir þjónustu varnaraðila, 56.245 krónur fyrir röntken og fyrstu greiðslu fyrir leisermeðferð, svo og 28.026 krónur fyrir síðari greiðslu vegna leisermeðferðar. Fjárhagslegt tjón sóknaraðila er því að fjárhæð 17.800 krónur. Sóknaraðili krefst þess einnig að varnaraðila verði gert að greiða þann dýralækna-kostnað sem skapast vegna tíkarinnar til frambúðar.

Um störf varnaraðila gilda lög um dýralækna og heilbrigðisþjónustu við dýr nr. 66/1998. Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. laganna ber dýralækni og heilbrigðisstarfsmanni dýra að sinna störfum sínum af árvekni og trúmennsku og halda við þekkingu sinni. Dýralæknir ber ábyrgð á greiningu sjúkdóms og meðferð sjúklinga sinna. Heilbrigðisstarfsmaður dýra ber ábyrgð á þeirri meðhöndlun sem hann framkvæmir. Þá ber dýralækni eins og kostur er að upplýsa eiganda dýrs um ástand, meðferð, horfur og væntanlegan kostnað af meðhöndlun og lyfjameðferð sé þess óskað. Þá ber dýralækni að upplýsa um þær hættur sem geta fylgt viðkomandi aðgerð, algengar aukaverkanir lyfja sem notuð eru og lyfjamengun afurða, sbr. 2. mgr. 9. gr. laganna.

Orsök þess að tíkin varð fyrir meiðslum liggur ekki fyrir í málinu en þau virðast hafa komið upp þann 29. júní árið 2018 á meðan rannsóknum varnaraðila stóð. Í málinu hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að skilyrði skaðabótaskyldu varnaraðila séu fyrir hendi. Sóknaraðili hefur ekki sýnt fram á að meiðsli tíkarinnar séu að rekja til saknæmrar háttsemi varnaraðila. Ekkert liggur fyrir um að þjónustu varnaraðila hafi verið óbótavant eða hún ófullnægjandi. Það er ekki nægilegt til að fella skaðabótaábyrgð á varnaraðila að meiðsli tíkarinnar hafi komið upp þegar hún var í meðferð eða rannsókn hjá varnaraðila. Er því ekki fallist á að varnaraðili beri skaðabótaábyrgð á því fjárhagslega tjóni sem sóknaraðili hefur orðið fyrir eða mun mögulega verða fyrir í framtíðinni vegna meiðsla tíkarinnar. Verður því að hafna kröfum sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson