

# Veterinären vägrade operera hästen

*Publicerad i tidningen Ridsport mars 2015*

Meningen var att hästens öga skulle opereras bort efter år av problem med hornhinnan. Men veterinären lyssnade inte.

-Jag blev mjölkad på pengar och fick en häst som var i sämre skick än innan han kom till kliniken, säger Annica Hedman-Telling.

Annica Hedman-Telling i Borlänge har precis fått beslutet från Ansvarsnämnden för djurens hälso- och sjukvård. Nämnden kan inte hålla med om att hennes häst har felbehandlats.

-Nämnden har gått helt och hållet på veterinärens berättelse, fast veterinären ljuger på flera punkter, säger Annica Hedman-Telling som är besviken, men inte förvånad.

-De konstaterar att ord står mot ord, och att veterinärens ord väger tyngre eftersom de har stöd i journalen, men den har väl veterinären skrivit själv?

## Fem år av problem

Det handlar om halvblodet Whynot, som fick en skada på hornhinnan för fem år sedan. Problemen återkom flera gånger trots behandling. Till slut bestämde Annica att det enda vettiga var att få ögat bortopererat, och beställde tid på Strömsholms djursjukhus.

-Där möttes jag av en veterinär som inte pratade svenska, utan knagglig engelska. Jag var helt oförberedd på det, men hade en vän med mig så vi kunde hjälpas åt med språket.

Annica Hedman-Telling hade med sig alla journaler från de tidigare behandlingarna, men berättar hur veterinären inte ville lyssna på hennes önskan om att ögat skulle tas bort, utan i stället satte in behandling.

-Veterinären menade att en operation var riskfylld och att hästen kanske skulle bryta benet vid uppvaket.

## Borde ha lyssnat

Trots att Annica bad att hästen skulle få stanna på kliniken tills det visade sig om behandlingen gav effekt, ombads hon hämta hem den efter ett par dagar. Whynot hade då en kateter fastsatt i ögat som han skulle få medicin genom flera gånger av dagen, men katetern gick sönder och det var bara att åka tillbaka till kliniken.

-Veterinären konstaterade att "han har ju blivit sämre" och det var ju inte så konstigt.

Annica Hedman-Tellings veterinärvårdsförsäkring hade för länge sedan slagit i taket när hon tröttnade.

-Jag hade två gånger bett om operation på Strömsholm, och eftersom veterinären där dessutom hade kallat det kroniskt, så tyckte jag att det borde ha varit skäl nog att lyssna på mitt önskemål.

## Ja till operation

Hon hämtade hästen och körde till hästkliniken vid SLU i Uppsala.

-När vi kom till Uppsala undersökte de hästen under ett dygn och sedan förde vi en dialog där de föreslog olika alternativ, varav ett var att ta bort ögat.

Det blev operation. Trots veterinärvårdsförsäkringen fick Annica betala 60 000 kronor ur egen ficka, främst beroende på alla vård dagar på Strömsholm. I dag, ett år senare, är hon åter ute och tävlar medelsvår dressyr med Whynot.

### **Skyller på djurägaren**

Strax efter besöken på Strömsholm gjorde Annica Hedman-Telling en anmälan till Ansvarsnämnden för djurens hälso- och sjukvård (tidigare Veterinära ansvarsnämnden). I sitt svar på anmälan skriver veterinären att det var djurägaren som vid flera tillfällen valde medicinsk behandling fast veterinären hade tagit upp att operation kunde vara ett alternativ. "Om djurägaren hade önskat en enukliering (dvs att ögat opereras bort, reds anm) hade jag sett till att detta blev utfört" skriver veterinären bland annat.

- Veterinären ljuger och de personer som var med mig kan styrka det, hävdar Annica.
- Om jag hade varit så mycket emot en operation, hur kom det då sig att jag flyttade hästen till Uppsala där de lyssnade på mig och ögat opererades bort?

### **Följer praxis**

Ansvarsnämnden kan inte se att veterinären har felbedömt eller felbehandlat hästen, och enda anmärkningen som veterinären får är att journalen skrevs på engelska och inte på svenska.

- När ord står mot ord, som i det här fallet, så använder vi oss av de bevisvärderingsregler som är praxis i domstol, och det innebär i vårt fall att vi går på veterinärens utsago, som dessutom har stöd i journalen, säger hovrättsrådets Christer Ganelind som är ansvarsnämndens ordförande.

Nämnden tar heller inte in andras vittnesmål i bedömningen.

### **Kan driva tvist**

Det Annica Hedman-Telling vänder sig mest emot, att veterinären inte lyssnade på henne, har därmed egentligen inte prövats, utan bara frågan om huruvida den behandling hästen fick var rätt eller fel.

- Vi tar heller inte upp frågan om ersättningar, så om djurägaren vill ha de sakerna prövade återstår nog bara att väcka talan i ett tvistemål. Men det innebär en risk för stora kostnader om man förlorar, säger Christer Ganelind.

Anna Nyberg

## **Moment 22 för den som vill klaga**

Den som vill klaga på behandlingen av hästen och fakturan från veterinären riskerar att hamna mitt emellan två myndigheter.

- Det är en gråzon i dag, bekräftar Bo Helin på Allmänna Reklamationsnämnden.

En privatperson som är missnöjd med ett företag kan vända sig till Allmänna reklamationsnämnden som prövar tvister – men med många undantag. I tvister där det krävs en veterinärmedicinsk bedömning tar ARN inte upp ämnet, utan hänvisar då till Ansvarsnämnden för djurens hälso- och sjukvård.

Men ansvarsnämnden prövar inte frågor om ersättning eller skadestånd efter en felbehandling, och tar inte heller upp fakturafrågor eller vad som är rimliga prissättningar.

### **Bolagens sak**

Ytterligare en myndighet är Konsumenternas försäkringsbyrå, som framför allt ger rådgivning till privatpersoner om hur försäkringsvillkoren ska tolkas om något har hänt.

Mats Sjögren som arbetar där är väl förtrogen med diskussionen om höga veterinärkostnader, men kan inte erbjuda något stöd.

-Generellt kan vi ju säga att försäkringsbolagen är storkunder oavsett vilken bransch det gäller. Det vore konstigt om inte försäkringsbolagen har förhandlingar med klinikerna om priser, säger Mats Sjögren på Konsumenternas försäkringsbyrå.

### **Inga kända avtal**

I dag finns inga officiella avtal mellan försäkringsbolag och hästkliniker, även om Folksam håller på att bryta isen.

I februari presenterade Folksams vd Jens en sexpunktslista för att stoppa de skenande veterinärkostnaderna. På listan finns krav på en transparent prissättning, möjligheten att träffa avtal med leverantörer för att få ner priserna, liksom att knuffa kunderna mot vissa kliniker.

-Vi har fått positiv feedback för att vi tar upp detta, och vi har också på försök inlett ett samarbete med tre smådjurskliniker i Stockholmsområdet, säger Christer Andersson, djurskadechef på Folksam, som samtidigt låter förstå att flera saker är i görningen.

### **ARN fyller vacuum**

Nya EU-direktiv kan göra det lättare i framtiden för den som vill klaga på både behandling och priset. Allmänna Reklamationsnämnden väntas då få ett utökat ansvar.

-Allt tyder på att vi kommer att pröva även ärenden som rör veterinärmedicinska bedömningar när ändringarna trätt i kraft. Tanken var att det skulle ske från 1 juli, men eventuellt blir det senarelagt, säger Bo Helin, jurist på ARN.

Anna Nyberg