

Fotballelsesongen er i gang

Fredrikstad, som andre steder rundt om i kongeriket, er årets fotballelseson i full gang. Til stor glede for mange er Fredrikstad igjen på fotballkartet for alvor. Entusiasmen er meget stor her i byen. Mange forventer at FFK snart er i Eliteserien – der de hører hjemme.

Det er ikke fotball dette innlegget har som sitt tema, men analogien er tilstede for den oppmerksomme leser.

Som nyutdannet var jeg assistenttannlege de første ni måneder. Dette svangerskapet resulterte i kjøp av en praksis med utstyr og pasientarkiv fra en kollega som ønsket å gå av med pensjon. Som man kunne forvente var utstyret ikke av nyeste merke eller modell, men det fungerte. Nyutdannet, med huslån, studielån og andre utgifter var de økonomiske rammene ikke vide nok til å investere i alt nytt på en gang.

Etter et drøyt år begynte sugemotoren å stoppe og var moden for utskifting. 18. juni 2001 ble ny sugemotor installert. Samme sommer ble unit demontert og totaloverhalt for å kunne gjøre tjeneste en stund til. Separasjonstanken ble også byttet ut, idet denne var sliten av lang tjeneste.

Sugemotoren var fabrikkny, mens separasjonstanken var en brukt modell (til drøye 3000 kroner), men var fabrikkoverhalt og «god som ny». Frem til sommerferien fungerte alt bra. 1. august 2001 var første arbeidsdag etter ferien. Sugemotoren ville ikke starte! Hva gjør man? Ringer fortvilt etter servicemannen. Alle vet hva første arbeidsdag etter ferien innebærer. Nå forventes det at man kan få reparert den tannen som knakk av på sommerekotelletten for to uker siden osv. Servicemannen forsto problemet, og foreslo å gi viftehjulet en liten dytt med et skrujern. Dette virket, sugemotoren startet umiddelbart. Samme scenario to uker senere. Imidlertid kunne jeg knepet nå og fikk start på sugemotoren.

Men problemet gjentok seg stadig med ujevne mellomrom gjennom høsten, vinteren og våren. De fleste gangene fikk jeg

start på den, men enkelte ganger var den så treg at pasienter måtte sendes hjem fordi ventetiden på servicemannen ble i overkant. Dette følte svært lite tilfredsstillende og tillitsbyggende. Servicemannen var innoen flere ganger hvor han etter beste evne prøvde å få slutt på problemene. Til slutt ble det montert en helt ny separasjonstank 29. juli 2002. Siden startet og virket alt som det skulle. Konklusjon måtte være at separasjonstanken var feilkilden.

Jeg vil gi ros til min servicepartner som har vært behjelpelig under hele denne prosessen. De har stått på og vist god service. Jeg har ikke betalt for deres assistanse, da de mente dette var en garantisak. De har i sin tur hatt en dialog med et av depotene som de hadde som leverandør av begge separasjonstankene. Men de mente at dette absolutt ikke var noen garantisak, dette var tuftet på to argumenter:

1. Garantitiden var utløpt og
2. det var ingen feil på tanken

Ad 1. Depotet svarte telefonisk med at de kun hadde 6 måneders garanti på en overhalt tank, men reduserte raskt garantitiden med tre måneder. Kan grunnen til dette være at tanken ble installert i juni, men første papirdokumentasjon på feil var i oktober (etter fire måneder)? At jeg fikk startet sugemotoren ved hjelp av servicemannen over telefon kan jo ikke så lett dokumenteres. At de først sa seks måneder har de naturligvis aldri sagt i følge dem selv på et senere tidspunkt i en dialog mellom dem og min servicepartner.

Ad 2. Depotet som leverte separasjonstankene er imidlertid ikke enig i at den fabrikkoverhalte tanken var feilkilden. De fikk den defekte separasjonstanken i retur, hvor igjen deres leverandør kontrollerte denne og sa at alt var i orden. I brev sier depotet, sitat:

«Vi har ikke sagt at vår leverandør ikke har funnet feil på utbyttetanken, men at ingen unormaliteter er funnet på den defekte tanken.» Depotet innrømmer altså at det er en defekt tank, eller så må poen-

get være at det er normalt for dem å selge defekte tanker.

De fortsetter, sitat: «Vi har aldri rådet dere til å bytte tanken, kun tatt i mot bestilling på en ny da dere hadde en defekt tank innkjøpt for et år siden.»

Selv om min servicepartner mener de ble rådet om å bytte tanken i en av samtalene med depotet, vil depotet senere ikke innrømme dette. Imidlertid er dette ikke det viktigste med sitatet. Det som er viktig er at depotet igjen innrømmer at det er en defekt tank. Denne defekte tanken ble innkjøpt for et år siden fra nettopp dem.

Jeg ønsket å komme med noen ytringer overfor depotet. De ønsket imidlertid ikke å ha noen dialog med meg. Med et surt grin ble jeg belært formaliteter. Jeg fikk inntrykk av at tannleger ikke skal klage og komme med kritiske bemerkninger. Dette var mellom depotet og servicepartneren, så mellom servicepartneren og tannlegen. Dette måtte gå tjenestevei. Det var som å komme tilbake til militærtjeneste. Det er heldigvis sjelden man opplever så sure mennesker i telefonen.

Etter min vurdering er det overhodet ingen tvil om at den første tanken var årsaken til problemene. Problemene startet jo nærmest umiddelbart, og forsvant sammen med tanken et år senere. Jeg mener depotet har levert en defekt tank, og at de burde erstatte denne. Depotet informerte om at de hadde sluttet å selge overhalte separasjonstanker, slik at det eneste de kunne tilby var en ny tank til over 14 000 kroner. De ville ikke engang trekke fra prisen på den defekte tanken, eller gi en symbolsk rabatt. Full pris skulle de ha for begge!

Jeg mener bestemt at depotet har gjort en stor feil, som de ikke er villige til å innrømme.

Tannleger er ikke tjent med slik behandling fra noe depot. Vi må forlange å bli behandlet profesjonelt. Enten det dreier seg om defekte separasjonstanker eller når man tar telefonisk kontakt.

Avslutningsvis håper jeg at Fredrikstad snart er tilbake i Eliteserien. Finnes det

Eliteserie for depoter? I så fall vil nok dette depotet snart ligge under streken. Noen storfavoritt til gull er de i hvert fall ikke hos meg og stadig flere. Men det kan endre seg. Det er opp til depotet selv.

Hva med separasjonstankene? Sitat fra depotet: «Vi anser saken herved for avsluttet og tar ikke under noen omstendigheter i retur den defekte eller den funksjonelle tanken». Her innrømmes det igjen at det er en defekt tank. Rart er det imidlertid at de ikke ønsker den funksjonelle tanken i retur. De kunne da sørget for en overhaling og solgt den videre. Men de har kanskje ikke for vane å selge overhalte tanker som er funksjonelle.

I januar ble ny unit innkjøpt i forbindelse med at jeg byttet lokaliteter. Som mange nå vil konkludere med har jeg naturligvis ikke kjøpt unit fra dette depotet. Til det er servicen for elendig, og hva vil skje når man får et problem. Vil garantitiden veksle? Vil sure mennesker belære oss tannleger i tjenesteveier? Nei, det ble nok ingen unit fra dette depotet. Til det var ikke depotet flexible nok.

Adresse: Storg. 4, 1607 Fredrikstad