Ankenævnet for Forsikring

Den 28. september 2016 blev i sag nr. 89360:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde kompensation for mangelfuld hjemtransport.

Selskabet har anført, at det har sørget for hjemtransport med ambulance til Danmark i overensstemmelse med de medicinske vurderinger, og at selskabet ikke har handlet ansvarspådragende.

Det fremgår af sagen, at klageren kom til skade ved en skiulykke den 17/2 2016, hvor han brækkede ryggen to steder.

Klageren har i klageskemaet, som er modtaget af nævnet den 9/5 2016, bl.a. anført:

> "ERV vil spise mig af med 2 fl. rødvin selv om de oplyser at det ikke er i orden. Efter et styrt på skiferie brækker jeg ryggen 2 steder. Skal køres fra Hospital i … til DK. Inden kørsel taber de mig på gulvet, hvilket medfører at jeg skal have morfindrop. Kørsel i sygetransport, liggende på en gl. båre, med 1 tæppe, de kunne ikke snakke med mig, fik ikke mad og drikke, måtte selv kravle ud på toilet, selv købe lidt mad og drikke, frøs hele turen, havde betydelige smerter, meget dårlig oplevelse.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> 1. En skriftlig undskyldning af deres direktør.
> 2. En kompensation for den elendige service og de smerter det har påført mig – min vurdering er de bør kompensere mig med kr. 15.000,-."

Af selskabets brev af 7/6 2016 til nævnet fremgår det bl.a.:

> "ERV har på nuværende tidspunkt ydet erstatning for klagers ødelagt ferie for sig selv og datteren, telefonudgifter og datterens hjemtransport i alt DKK 12.577,40. Derudover har ERV betalt hospitalsophold samt klagers hjemtransport.
> …
> **Sagsforløb**
> Klager har siden 16. oktober 2016 haft forsikring via. ERV. Nuværende forsikring 'Plus Europa Udvidet' uden selvrisiko og med tillæg for 'Skisport' er omtegnet via ERV's kundecenter og gældende fra den 4. juli 2015 til den 3. juli 2016.
> …
> Nedenfor vil ERV kort opridse de punkter i sagsforløbet, der efter selskabets opfattelse har betydning i relation til klagers anke:
>
> 17. februar 2016
> Europæiskes Alarm (herefter ECM) bliver kontaktet af klagers rejseledsager som oplyser, at klager er på ferie med datteren og nu er han faldet på ski. Klager har mange smerter og er blevet transporteret til den lokale læge med henblik på vurdering. Rejseledsageren er bange for, at klager har brækket ryggen.
>
> ECM beder om at få tilsendt den medicinske journal, så alarmens læge kan evaluere sagen. Det bliver aftalt, at der sendes en mail til både klager og rejseledsager, så de kan svare på denne når journalen er modtaget.
>
> 18. februar 2016
> Rejseledsager oplyser pr. mail ECM om, at klager har fået en fraktur på 5. ryghvirvel, men at der ikke er tale om kollaps.
>
> Rejseledsager ringer til ECM og fortæller, at behandlende læge har oplyst, at de vil udstyre klager med et korset og udskrive ham i dag. Rejseledsager er overbevist om, at dette ikke er nogen god ide. Det aftales, at rejseledsageren sender hospitalets oplysninger, så ECM enten kan få udleveret den medicinske journal og evt. kontakte behandlende læge. Yderligere tales der om, at klagers oprindelige hjemrejse var den 20. februar med bil. Mulig hjemrejse med fly diskuteres, men det aftales at vente med nogle endelige beslutninger, førend journalen er modtaget. Rejseledsageren beder ECM kontakte klager, så denne ved, at vi arbejder på sagen.
> …
> Behandlende læge sender medicinsk journal pr. mail (bilag 2).
>
> 19. februar 2016
> Rejseledsageren ringer for at bede om en opdatering. ECM oplyser, at vi har modtaget den medicinske journal og afventer ECM's læges vurdering. Rejseledsageren vil godt kunne fungere som klagers eskorte, men eskorten skal være hjemme, så han kan være på arbejde mandag.
>
> ECM beder behandlende læge udfylde en 'fit to flight' erklæring fra behandlende læge, som returneres i udfyldt stand (bilag 3).
>
> ECM ringer til klager for at høre hans kommentarer til en eventuel ground transport (transport på land). Klager fortæller, at det synes han er en dårlig ide, da allerede på vej til hospitalet i ambulancen havde stærke smerter ved selv det mindste bump på trods af, at

ambulancen kørte langsomt og forsigtigt. ECM oplyser, at når vi har modtaget behandlende læges kommentarer til transport, vil vi vende tilbage.

20. februar 2016
ECM oplyser klager, at både behandlende læge og selskabets læge er enige om, at han er nødt til at blive transporteret med ground transport. Klager spørger om det i så fald vil være muligt at få en engelsktalende sygeplejerske med om bord. Sagsbehandleren hos ECM siger, at vi vil forsøge at imødekomme dette ønske. Klagers rejseledsager og datter er taget hjem til Danmark, så han er alene på nuværende tidspunkt. Derfor vil det være rart at have en og tale med undervejs. Det aftales, at ECM vil vende tilbage, når der er nyt i sagen.

ECM taler med … som udbyder ground transport. De bekræfter, at transport kan organiseres med engelsktalende sygeplejerske om bord. ECM er efterfølgende i kontakt med … for at få de nærmere detaljer omkring transporten på plads.

Klager informeres om, at han vil blive afhentet samme aften kl. 21 og vil blive bragt til … Hospital.

Klager ringer ved afhentningen og oplyser, at der en sprogbarriere, idet der kun er … personale i ambulancen, men ingen engelsk talende person. Derudover oplyser han, at den stabiliserende madras ikke er med. ECM taler med sygeplejersken, som oplyser, at ambulancen var forberedt til at transportere klager uden den stabiliserende madras. Madrassen findes dog frem og klargjort på hospitalet. Således bliver ECM forsikret om, at transporten vil foregå med den stabiliserende madras i overensstemmelse med de lægelige anbefalinger.

Efter ambulancen er ankommet og inden transporten begynder er der en del opkald til og fra klager, som er utryg ved situationen. Hver samtale er ikke noteret særskilt. Overordnet forsøger alarmen dog at fortælle klager, at de er ved at løse situationen bedst muligt og selvfølgelig på forsvarlig vis.

Klager ringer undervejs og er utilfreds. Han oplyser, at der ikke var nogen stabiliserende madras og at den ledsagende sygeplejerske ikke behandler ham særlig godt men, at han nu er på vej så alt bliver forhåbentlig godt.

21. februar 2016
ECM ringer til klager for at høre om han er ankommet vel til Danmark. Sagsbehandleren spørger om klager, bortset fra problemerne i begyndelsen, havde en god hjemtransport. Klager svarer, at hjemtransporten var forfærdelig. Klager er på dette tidspunkt ikke ankommet til hospitalet og forbindelsen er dårlig, så det bliver aftalt, at ECM ringer tilbage senere.

Senere kontakter ECM [transportør] som oplyser, at ambulancen kun har kørt 500 km., og der er en stabiliserende madras om bord. Det oplyses, at klager blev indlagt på … Hospital omkring middag. Ledsagende sygeplejerske bliver bedt om at sende en rapport angående transporten.

22. februar 2016
ECM ringer til klager for at høre, hvad der ifølge ham skete under hjemtransporten. Klager forklarer, at:

1. Der var 1½ times ventetid på hospitalet i … på grund af manglende stabiliserende madras.
2. Det var meget koldt i ambulancen, fordi den ikke var opvarmet i ventetiden. Klager havde et tæppe og sygeplejersken et andet tæppe
3. Den ledsagende sygeplejerske talte ikke engelsk
4. Sygeplejersken brugte kun handsker ved hospitalet i … og Danmark
5. Klager fik ikke medicin undervejs
6. Sygeplejersken forsøgte at tage hans puls, men udstyret virkede ikke
7. Klager fik ingen mad eller drikke, men måtte købe det undervejs
8. Sygeplejerskens mobiltelefon bippede hele vejen, så klager ikke kunne hvile
9. Chaufførerne kørte godt, men kunne heller ikke engelsk

Klager giver ved samtalen udtryk for, at han godt ved transporten ikke er ERVs skyld, men at han vil anbefale os at bruge en anden udbyder fremover. ECM kontakter [transportør] og uddyber klagers utilfredshed. ECM sender en mail til [transportør] og udbeder deres svar til klagepunkterne i forbindelse med hjemtransporten.

26. februar 2016
ERV's kundeambassade kontakter klager pr. mail og beder om et telefonnummer vi kan kontakte denne på. Klager sender sit telefonnummer.

29. februar 2016
ERV's Nordiske Chef for Kundeambassaden kontakter klager telefonisk for at høre til dennes oplevelse særligt i forbindelse med hjemtransporten. Klager gentager de væsentligste punkter, som er oplistet ovenfor. Den Nordiske Chef for Kundeambassaden beklager hjemtransportens forløb og oplyser, at forsikringstagers klagepunkter vil blive taget op med ECM. Parterne har hele vejen igennem en god dialog, og som en gestus valgte vi fra ERV's side at sende et par flasker vin til klager.

1. marts 2016
Klager ringer til kundeambassaden og takker for snakken foregående dag. Klager oplyser, at han har en rejse slut marts, som han grundet skaden ikke kan tage på, men han har ikke købt en afbestillingsforsikring. Han spørger om vi i stedet for vin kan tilbyde ham en afbestillingsforsikring med en eksisterende skade. ERV oplyser, at det kan vi ikke, men at vi vil sende rødvin og selvfølgelig behandle hans krav, når det bliver sendt ind.

4. marts 2016
ECM modtager [transportørfirmas] svar omkring transporten vedhæftet en udtalelse fra ledsagende sygeplejerske (bilag 4).

Klagers påstand
Klager ønsker en skriftlig undskyldning fra selskabets direktør samt kompensation for hjemtransporten og de smerter, som det har påført ham. Vurderet til af klager til DKK 15.000.

ERV's afgørelse
ERV har telefonisk flere gange beklaget situationen over for klager bl.a. ved opkald fra ERV's Nordiske Chef for Kundeambassaden. Såfremt klagers påstand alene havde drejet sig om en skriftlig tilkendegivelse fra selskabets øverste direktør havde selskabet gerne fremsendt en sådan.

Ifølge forsikringsbetingelserne dækker forsikring 'Hjemtransport'.

…
ERV har via vores alarm arrangeret hjemtransport for klager, som ud fra en lægelig vurdering er medicinsk forsvarlig. Beslutningen om hjemtransport er truffet af behandlende læge samstemmende med alarmens læge.

Enhver hjemtransport, hvor diagnosen er en fraktur på ryggen, vil med overvejende sandsynlighed ikke foregå smertefrit. Transporten skal dog foregå i overensstemmelse med lægelige anbefalinger og smertedække klager i størst muligt omfang.

Imidlertid stemmer den oplevelse klager har haft af transporten og det ambulancefirmaet og sygeplejersken angiver ikke overens med hinanden. Ifølge alarmen skyldes en del af forvirringen den sproglige barriere, der var mellem sygeplejersken og klager.

I et forsøg på at imødekomme klager, og inden vi fik transportfirmaets kommentarer, valgte ERV ekstraordinært at sende et par flasker vin til klager.

ERV har gentagne gange beklaget den oplevelse klager har haft, men finder ikke, at vi med den arrangerede hjemtransport har handlet ansvarspådragende.

Forsikringsbetingelser indeholder i øvrigt ikke dækning for yderligere økonomisk kompensation, såfremt en af ERV leveret service ikke forløber fuldt tilfredsstillende. ERV kan derfor ikke imødekomme klagers krav om økonomisk kompensation.

Vi henviser desuden til AK 77.270, AK 84.174 samt AK 85.239.

Afslutningsvis bemærkes det, at selskabet ikke har fundet anledning til at anfægte, at ambulancen ikke overholder gældende EU lovgivning omkring udstyr til patienthåndtering i ambulancer.

Konklusion
ERV har sørget for hjemtransport af klager i overensstemmelse med de medicinske vurderinger. Der er imidlertid diskrepans mellem det ambulancefirmaet gengiver og den oplevelse, som klager har haft. ERV har flere gange, og af flere medarbejdere, beklaget den oplevelse klager har haft. Selskabet mener dog ikke, at vi i denne sag har handlet ansvarspådragende."

Klageren har i mail af 15/6 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har 2 brud på rygsøjlen, værende 5 lændevivel og 1 ryghvivel og ikke som de beskriver kun 5 ryghvivel.

Den sygeplejeske der ankom til hospitalet kunne stort set ikke snakke engelsk. Dette er tidligere oplyst til Europæiske.

Der var ikke en stabiliserende madras men en oppustelig madras som IKKE blev pustet op.

Europæiske blev orienteret om at de tabte mig på båren og derfor måtte give mig ekstra morfin og vente inden de kunne fortsætte transporten. Det forgik meget uprofessionelt efter min menning.

Den sygeplejeske der var med under hele hjemtransporten sad og spillede/smsede hele vejen og var ikke synderligt interesseret i min situation.

Ved ankomst til det danske hospital virkede de behandlende læger forundret over den måde transporten var forgået på når transporten varede 15 timer.

ERV forsøgte selv under transporten at snakke med den pågældende sygeplejeske og kunne ikke føre en samtale med sygeplejesken som følge den manglende engelskkundskab.
…
De beskriver at jeg var besværlig og umulig og beklagede over jeg ikke kunne komme med fly hjem. Jeg havde ondt og fik morfin, og fik ekstra morfin da de tabte mig på båren. Jeg havde det ok med at skulle køres hjem til DK, så det er ikke korrekt det der er beskrevet.

Jeg stadig ikke sikker på om det var en sygeplejeske der var med på hjemtransporten.

Jeg måtte selv forklare den pågældende sygeplejeske at jeg var sulten og tørstig, da de ikke havde nogen for for service. Jeg har selv betalt for mad og drikke.

Min konklusion er at Europæiske rejseforsikring har ansvaret for at man bliver transporteret på en sikker måde, hvilket jeg fastholder at de ikke har gjort. Jeg imødeser en kompensation som tidligere beskrevet."

Hertil har selskabet i brev af 30/6 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers kommentarer omkring madrassen har vi foreholdt selskabets medicinske afdeling. Det, som vi har benævnt 'stabiliserende madras', er det samme som klager kalder 'oppustelig madras'. Det er en hård madras som skal sikre, at patienten ligger stille under transport, og den kan egentlig ikke pustes op.

Det er dog svært for ERV efterfølgende at tage stilling til, hvorledes madrassen på tidspunktet for transporten så ud. ERV kan alene forholde sig til det som transportselskabet oplyser, jf. bilag 4.

Selskabets medicinske afdeling oplyser imidlertid, at klagers tidligere kommentar om at have tæppe under benene, ikke er medicinsk forsvarligt ved brud af denne karakter.

Angående sygeplejerskens engelskkundskaber henviser ERV ligeledes til bilag 4.

Det er ikke korrekt, som klager ellers oplyser, at ERV ikke kunne føre en samtale med hende på engelsk. På alarmen sidder medarbejdere, som kan tale mange forskellige sprog, og derfor ringede en … talende kollega til sygeplejersken omkring den stabiliserende/oppustelige madras. Set i bagklogskabens lys burde vi have ladet en engelsktalende medarbejder have foretaget dette opkald, hvis vi havde vidst det ville blive et omdrejningspunkt.

Klagers kommentar om at være blevet tabt på båre er først fremkommet i forbindelse med indsendelse af skadeanmeldelsen og ved skrivelse til Ankenævnet. Det er ikke blevet oplyst hverken til alarmen eller da ERV's Kundeambassade efter hjemkomst ringer til klager, og derfor har [transportørfirma] ikke kommenteret herpå.

ERV fastholder, at selskabet har sørget for hjemtransport af klager i overensstemmelse med de medicinske anbefalinger uden at have handlet ansvarspådragende."

I mail af 13/7 2016 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Pkt. 1. Madrassen
I forhold til madras der blev anvendt oven på båren til sidst, kan jeg oplyse, at den ikke var stabilisserende på nogen måde. Jeg lå på et hårdt underlag under hele transporten.

Pkt. 2. Tæppe under benene.
Selskabets Medicinske afdeling oplyser, at det er ikke forsvarligt at have et tæppe under benene ved et brud af denne karakter. Jeg var øm og havde lettere kramper under hele turen som følge af at ligge udstrakt, og sygeplejesken skulle bruge den sidste tæppe pga. den manglende varme under transporten.

Jeg havde en hård transport som var ubehagelig, hvilket kunne have været lindret hvis jeg havde haft en pude/tæppe under benene som de danske læger anvender. Transporten er til for at bringe den syge/skadede til dammark uden at forværre de skader der uheldigvis er pådraget.

Pkt.3 Sygeplejeskens engelsk kundskaber.
Angående sygeplejerskens engelskkundskaber og at de først er blevet oplyst, ved indsendelse af skades anmeldelse, at de tabte mig, er ukorrekt.

ERV har oplyset at de optager samtalerne, så jeg forstår ikke, at de kan komme med den påstand, at de kunne føre en samtale med hende på engelsk.

Jeg ringede selv til ERV fra min egen telefon, da de tabte mig inden transporten begyndte. De havde ikke styr på tingene og var forvirrede.

Sygeplejersken måtte tale med en medarbejder hos ERV der kunne …, eftersom den medarbejder fra ERV jeg talte med, ikke kunne gøre sig forstålig på engelsk overfor hende.

Pkt. 4. Hjemstransporten.
Hvis ERV har sørget for hjemtransporten uden at have handlet ansvarspådragende, kan jeg konkludere at de ikke fortæller sandheden, om det er pga. økonomiske forhold eller andre for mig ukendte forhold ved jeg ikke.

Jeg har ikke yderligere til sagen og det vil forblive påstand mod påstand, medmindre ERV har gemt samtlige telefonsamtaler og vil fremlægge dem."

Af en redegørelse af 4/3 2016 fra transportørfirmaet til selskabet fremgår bl.a.:

"• Our nurse has a quiet good knowledge of the English language, in fact she has been reserved from our company for the international transfers, including nurse escort service on scheduled flight and this is the first time that we receive a claim about her services.

• When the ambulance arrived to the hospital, the crew didn't go first in the ward with the vacuum mattress but the driver went immediately down to take it when the patient asked

for it; this didn't take more than 5 minutes. The relation wrote from our nurse (here attached) explains the real motivation of wasting one hour and half of time.

• The ambulance is new and it has been registered on the 10th February 2016, it is comfortable, including the Webasto preheater (that was working). According to what my crew stated me, the patient also wanted to undress himself.

• I affirm that the nurse wore the gloves in hospital, but not during the trip because useless. She wore the gloves only for the administration of the therapy (as prescribed by protocol). Everything wrote above is already reported on the relation of our nurse.

• Undoubtedly our nurse had her mobile phone with her but kept in silence way, In fact when I needed to talk with her, at about half past midnight, it has been necessary that I called at first the phone of the ambulance.

At the end, I would like to show you my personal point of view: we had to face with a patient with a 'difficult' behavior, angry about the impossibility of returning home with plane, as he had preferred and asked for. This has been confirmed also by … Hospital's personnel. After that, I also think that the patient (unless being a doctor, a nurse or a paramedic) is not able to judge the technical aspect of a nurse's operation.

We work for the major insurance companies in the world, and we transfer almost one thousand patients in a year on a long distance journey. The nurse, …, has being working for our company since 6 years, and this is the first time that I receive such a complain."

Sygeplejersken, der ledsagede klageren i ambulancen hjem til Danmark, har i et brev af 24/2 2016 bl.a. anført:

"I swear I have effectuated all the procedures that were needed in the transfer of the patient, in particular: vital signs' monitoring, infusion therapy dose (prepared from the hospital that entrusted us the patient).

I proceed in the following way:

h.21.00/21.05: arrive in the hospital of …, where the patient was recovered;

h.21.15/21.20: the patient was given without problems; the patient asks for the toilet and is taken from the nurses of the hospital.

h.21.30: patient refers pain and asks for the painkiller therapy (TORADOL). After feeling better, the patient is laid down on the stretcher of the ambulance, respecting the requests of the doctor. After the positioning of the patient, he refers a lot of pain so that he refuses to lay down. Immediately doctors of the hospital and insurance agency are allowed. The patient is immediately transferred on the vacuum-mattress (that was in the dotation of the ambulance). Due to these lacks we could begin the trip only after one hour and half later, spending the time in exhausting the requests of the patient. (Departure h.22.45).

h.23.30: To the request of the patient about having another painkiller because of the pain, I administered the first infusion therapy, TORADOL (with benefice), thanks to that, the patient has slept until 04.00 am.

h.04.00: the patient wakes up, responsive and collaborative, he refuses the use of urinary pot and asks to be taken to the toilet, and so it is. The whole crew of the ambulance takes the patient to the toilet. After that, I proceed with the vital signs' monitoring: Sp02 95% (air); FC 58/63. I give CONTRAMAL in E.V. with benefice. In respecting the therapy given from the hospital, the patient had to take a cp. of PLASIL: the patient refuses instead of taking it with the motivation of not having vomit or nausea. After that he relaxes.

h.07.00: the patient wakes up, relaxed and asks for the toilet. He is taken again to the toilet with the whole ambulance crew.

h.08.00: vital signs : Sp02 in air 97%, FC 68/71.

h.08.30: patient refers pain again and asks for the therapy. It has been administered: 100 ml of NaCI + ARTROSILENE with benefice. Vital signs now are: Sp02 in air 98%, FC 55/58.

The whole ambulance crew and I, the undersigned, have arranged to meet in a positive way each patient's request; he is also been taken to a coffee bar to take a bottle of water and sandwich.

h.11.30/12.00: I asked the patient about the pain and he refers in the pain scale a valor of 6/7, so I asked if he wanted me to proceed with the fourth dose of painkiller therapy (as prescribed by the doctors). The patient refuses and states he prefers to wait to arrive to the hospital (time estimated, about 20 minutes to the arrive).

I declare that during the trip I always kept the temperature between 22°/25°C. in the ambulance.

h.13.30: vital signs: SpO2 97% in air; FC 71/72; P.A. 110/115 max & 60/65 min.

h.14.30/14.45 arrive in the hospital, the patient is given to the nurses and doctors with the other 2 therapies not used in the mission.

About me, I'm sure I've done my assignment professionally."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"Dækning for: Hjemtransport

Forsikringen dækker:
Hvis forsikrede har en dækningsberettiget skade under dækning for 'Sygdom og Tilskadekomst', er der dækning for:

a) Hjemtransport* til din bopæl eller et hospital i Danmark, når Europæiske ERV vurderer, at en hjemtransport* er nødvendig og forsvarlig.
b-e) …

Forsikringen dækker ikke:
a) …
b) Ambulanceflytransport, når transporten efter Europæiske ERVs vurdering kan finde sted på anden vis.
c) …

Forsikringen erstatter:
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter*, når de er godkendt af Europæiske ERV."

Nævnet udtaler:

Klageren kom til skade i udlandet ved en skiulykke den 17/2 2016, hvor han brækkede ryggen to steder. Lægen på det lokale hospital vurderede den 19/2 2016, jf. den af selskabet fremlagte "Transport Form", at klageren var i en tilstand, så han kunne rejse hjem til Danmark med ambulance, såfremt dette skete liggende på en "vacuum mattress". Selskabet arrangerede herefter i samråd med sin læge hjemtransport med ambulance den 20/2 2016 om aftenen med ankomst til hospitalet i Danmark dagen efter.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet i overensstemmelse med de lægelige vurderinger besluttede at arrangere hjemtransport for klageren med ambulance.

Klageren har anført, at hjemtransporten forløb utilfredsstillende og ikke på en sikker måde. Han har anført, at han blev tabt på gulvet, så han skulle have morfindrop. Han har bl.a. videre anført, at han havde mange smerter, at der var lang ventetid i ambulancen før køreturen, at madrassen var utilstrækkelig, at sygeplejersken ikke brugte handsker undervejs, at der var koldt i ambulancen, så han frøs hele turen, at han ikke kunne kommunikere med sygeplejersken, fordi denne ikke kunne engelsk, og at han selv måtte købe mad og drikke samt gå på toilet.

Selskabet har beklaget, at klageren har haft en dårlig oplevelse, og har som en kulancemæssig gestus sendt ham to flasker vin.

Nævnet betvivler ikke klagerens oplysning om, at hjemtransporten med ambulance har udgjort en betydelig belastning. Efter en gennemgang af sagen, herunder redegørelserne om forløbet fra klageren, selskabet, ambulancefirmaet og den ledsagende sygeplejerske, finder nævnet imidlertid, at klageren ikke har bevist, at den af selskabet arrange-

rede hjemtransport – klagerens forsikringsydelse i henhold til forsikringsaftalen – har været så mangelfuld, at klageren er berettiget til kompensation, eller at selskabet i øvrigt har handlet ansvarspådragende over for klageren, så det kan begrunde et erstatningsansvar. Nævnet bemærker herved, at nævnet har forstået sagens oplysninger således, at klageren ikke har pådraget sig skade under hjemtransporten.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale kompensation eller erstatning til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings