

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0429

Klageren: XX
2635 Ishøj

Indklagede: Movia Flextrafik
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Afslag på at blive transporteret i kørestol på trappelift til 1. sal.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 20. marts 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 27. november 2013

Sagens omstændigheder: Klageren er visiteret til at modtage individuel handicapkørsel med Flextrafik. Dette er en ordning, hvorefter svært bevægelseshæmmede efter visitation i bopælskommunen i medfør af Lov om Trafikselskaber § 11 kan blive transporteret på 104 ture om året under visse betingelser:

Fra Movias informationsmateriale om Flextrafik:

"Hvem kan blive medlem?
For at blive medlem af kørselsordningen skal følgende betingelser være opfyldt:

- Du skal være fyldt 18 år.
- Du skal have fast bopæl i Østdanmark (Sjælland, Lolland, Falster, Møn eller brofaste øer)
- Du skal være så svært bevægelseshæmmet, at du ikke kan benytte de offentlige trafikmidler.
- Du skal være kørestolsbruger eller have et gang hjælpemiddel som eksempelvis rollator, gangbuk eller albue stokke.

Kørestol eller ganghjulpelemiddel skal være bevilliget af det offentlige/kommunen.

Vognene er indrettet til dig

Hvis du bruger kørestol, bliver du kørt med minibusser, som er særligt indrettede til at tage kørestole med. Busserne har lift, så det er nemt at komme ind og ud. Din kørestol må højst være 140 cm lang og vægten

på denne inklusiv bruger må ikke overstige 400 kg. Flextrafik transporterer ikke bærer, og tager heller ikke køretøjer med forbrændingsmotor med.

Transport ad trapper

Busserne har en trappemaskine, som gør det nemt at komme op og ned ad trapper med en manuel kørestol. Elektriske kørestole kan vi desværre ikke transportere på trapper, men hvis du med chaufførens hjælp kan skifte til en manuel kørestol, stiller vi en til rådighed til transporten. Trappetransport kan ske op til 5. sal, og af hensyn til sikkerheden er der nogle krav, som skal være opfyldt:

- Hjulbredden (udvendig) må højst være 63 cm, og der skal være minimum 37 cm (indvendig) mellem tværstængerne på kørestolsrammen.
- Hvis der er monteret bøjler, anti-vip eller lignende bag på kørestolen, skal det kunne afmonteres uden brug af værktøj.
- Du og din kørestol må ikke veje mere end 120 kg tilsammen.
- Trindhøjden på trappen må ikke overstige 20 cm, og trindybden skal være mindst 11 cm.
- Der må ikke være løse tæpper på trappen.
- Trappen skal være fri for is og sne.
- Trappeafsatsen skal være minimum 120 cm på hver led, for at trappemaskinen kan komme rundt.
- Der henvises til Faktablade på: www.moviatrafik.dk/flextrafik

Selvom din kørestol og trappen opfylder kravene, kan der være forhold, som gør, at trappetransport ikke er forsvarlig.

I forbindelse med en kørsel efter denne ordning den 16. marts 2013 skrev klagerens ægtefælle den 20. marts 2013 en klage til Movia Flextrafik: ”

Udturen gik perfekt,, dog have vi ikke ledsageren med på udturen, hun nåede det ikke! Ligeledes opgaven med trappeliften. Jeg roste chaufføren efter opgavens løsning!

Problemet var hjemturen! Det fremgik af chaufførens udtalelser, at bredden i trappeopgangen var for kort! Den krævede bredde skulle, efter hvad han oplyste være mindst 120 cm.. Bredden på trappen viste sig at være 117 cm, altså 3 cm for kort! Mit spørgsmål til dette! Hvorfor har man i administrationen ikke oplyst os om dette krav?

Vi er blevet tildelt retten til at blive befordret med Flextrafik, grundet vores handicap! Hovedstadsregionens retningslinjer kender jeg ikke! Men det fremgår af kontrakten mellem Hovedstadsregionen og Flextrafik, at Flextrafik er forpligtiget til, efter de gældende regler, at transportere brugerne til og fra!

Vi forventer at Flextrafik også i fremtiden udfører vores bestillinger i henhold til aftalen med Hovedstadsregionen! Hvordan opgaven udføres må være op til Flextrafik at arrangere og forestå.

”

Den 26. marts 2013 besvarede Movia Flextrafik henvendelsen og oplyste, at de havde haft personale ude på adressen og opmåle trappen, der målte 106 cm fra trappegelænder til vindue, hvilket medførte, at chaufføren burde have afvist at køre klageren på trappemaskinen, fordi kravene om en bredde på 120 cm. ikke var overholdt.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker denne afgørelse ændret og har til støtte herfor gjort gældende,

at i forbindelse med besøg til vores søn og svigerdatter og vores børnebørn, er jeg tidligere blevet liftet op til 1. sal, på adressen Vejledalen 6, Ishøj, af Movias chaufførers trappelift. Først efter 13. besøg, bliver vi nu gjort bekendt med at trappeliftet ikke længere kan benyttes af sikkerhedsmæssige årsager. Movia oplyser at der også tidligere skulle have været givet afslag i at lifte mig op på 1. sal i min kørestol, dette er jeg helt uforstående overfor

Jeg forlanger, at Movia ændrer deres beslutning, og i modsat fald, vil jeg gerne have oplyst hvordan jeg nu og i fremtiden så skal besøge mine børnebørn og vores søn og svigerdatter.

Min eneste bemærkning er, at jeg er meget utilfreds med at jeg, på grund af mit medfødte handicap nu ikke kan besøge min familie, på grund af den trappelift de nu ikke længere kan bruge. Og at jeg forventer og forlanger, at man fra offentlighedens side lever op til sine forpligtigelser fri tilgængelighed for alle, uanset handicap!

Indklagede: Fastholder afslaget på befordre klageren på trappemaskinen og har til støtte herfor gjort gældende, at

efter modtagelsen af klagen fra ankenævnet, har Movia på ny foretaget opmåling, den 29. november 2013. Ved opmålingen er det konstateret, at reposen mellem stueetagen og 1. sal måler 106 cm. Ifølge sikkerhedsforskrifterne og Movias informationsmateriale, skal der som minimum være 120 cm. Kunden kan derfor ikke transporteres med trappemaskine på den pågældende adresse, uanset at dette tidligere er sket.

Om befording med individuel handicapkørsel (Flextrafik)

I henhold til § 11 i lov om trafikselskaber, skal trafikselskabet (Movia) etablere individuel handicapkørsel. Herved forstås kørsel til fritidsformål, f.eks. sport, indkøb, familiebesøg og andre rekreative formål. Trafikselskabslovens § 11, stk. 1-2 lyder således:

§ 11. Trafikselskabet skal for svært bevægelseshæmmede over 18 år etablere individuel handicapkørsel, som rækker ud over transport til behandling, terapi og lign.

Stk. 2. Individuel handicapkørsel skal

- 1) som minimum pr. år omfatte 104 enkeltture så tæt til gadedøren som muligt og
- 2) foregå i et egnet køretøj.

Af lovbemærkningerne til § 11, stk. 2¹ fremgår følgende vedrørende kørsel til gadedøren:

"Kørslen skal foregå så tæt til gadedøren som muligt. Hermed menes, at da der er tale om en individuel kørselsordning, vil transporten ske til og fra en bestemt adresse i modsætning til almindelig kollektiv transport, som sker til og fra stoppesteder, stationer m.v.

Kørslen omfatter hjælp til ind- og udstigning af køretøjet og hjælp til, at ganghjælpemidlet og eventuel bagage løftes ind og ud af køretøjet. Derudover er der ikke bestemte krav til den hjælp, som brugeren kan forvente i forbindelse med kørslen.

Ordningen har således ikke til formål at sikre, at enhver uanset førlighed kan benytte ordningen.

Bl.a. har det ikke været intentionen, at der i forbindelse med den individuelle handicapkørsel skulle tilbydes bistand i samme udstrækning, som den ydes af ambulanceførere, dvs. bistand inde i boligen, nedbæring eller liggende befording."

¹ Forslag til lov om trafikselskaber, L 83, fremsat 24. februar 2005.

Lovmæssigt er der således ikke en forpligtelse til at tilbyde transport helt op til entredøren. Kommunerne i Movias område har imidlertid valgt, at Flextrafik skal indeholde mulighed for transport entredør til entredør, i det omfang det er muligt.

I forbindelse med at en kunde af sin bopælskommune visiteres til individuel handicapkørsel, udleveres brochuren "Værd at vide om Flextrafik". Heraf fremgår tydeligt, hvilke krav der stilles til f.eks. kundens kørestol, samt hvilke sikkerhedsforskrifter der er i forbindelse med transport ad trapper, herunder med trappemaskine. Det fremgår blandt andet, at "Trappeafsatsen skal være minimum 120 cm. på hver led, for at trappemaskinen kan komme rundt". Desuden henvises til faktablade på Movias hjemmeside, hvor "Faktablad om befordring ad trapper med trappemaskine" kan ses.

Transport med trappemaskine

Som led i den individuelle handicapkørsel, som Movia udfører, tilbydes der en højere grad af service, end lovgivningen forudsætter. Blandt andet er det som udgangspunkt muligt at få hjælp til op- og nedtransport ad trapper, såfremt dette er sikkerhedsmæssigt forsvarligt og kan udføres inden for de rammer, som Movia fastlægger og på forhånd orienterer kunderne om.

Som beskrevet ovenfor er det konstateret, at trappereposen på afleveringsadressen er så snæver, at Movia ikke på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde kan transportere Rita Skytte med trappemaskinen.

Vi har selvfølgelig stor forståelse for, at klageren ønsker at besøge sin familie, og at dette kan være vanskeligt, når der er trapper. Movia råder imidlertid ikke over udstyr, der på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde kan transportere klageren ad den pågældende trappe. Sikkerhedsforskrifterne er fastsat af hensyn til såvel kundens som chaufførens sikkerhed.

Flextrafik køres af selvstændige vognmænd i henhold til udbudte kontrakter, og chaufførerne er således ikke ansat i Movia, men hos den enkelte vognmand. Uanset at der ikke består et direkte ansættelsesforhold, har Movia et praktisk og moralsk medansvar for at arbejdet kan udføres inden for rammerne af arbejdsmiljølovgivningens krav til arbejdets udførelse².

Det er Movias vurdering, at der til transport med trappemaskine kræves mindst 120 cm. bredde på trapperepos, således at chaufføren kan føre trappemaskinen forsvarligt rundt, herunder på en måde der ligger inden for arbejdsmiljølovgivningens rammer.

Ankenævnets afgørelse af sagen

Movia fastholder, at det var og er berettiget at afvise at transportere klageren med trappemaskine i den pågældende trappeopgang. Det kan således ikke pålægges Movia at lade udføre en transport, som i henhold til arbejdsmiljøreglerne og sikkerhedsmæssigt ikke er forsvarlig. I modsat fald vil Movia risikere at ifalde erstatningsansvar som følge af den uforsvarlige transport.

Kunden burde derfor heller ikke ved tidligere lejligheder være transporteret med trappemaskinen. Flextrafiks chauffører skal imidlertid udvise konduite og være servicemindede, og chaufførerne strækker sig ofte ganske langt for at imødekomme kunder og pårørende. Dette må dog ikke ske på bekostning af sikkerheden.

Vi forstår godt, at klageren undrer sig over, at det ikke fremover kan lade sig gøre at anvende trappemaskinen, henset til at dette tidligere er sket ved flere lejligheder. Movia beklager, at nogle chauffører ikke har iagttaget sikkerhedsreglerne, selvom det uden tvivl er sket i den bedste mening.

² Se bl.a. arbejdsmiljølovens § 5 om arbejdsgiverens ansvar for at arbejdsforholdene sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarlige, tillige §§ 38-39, bkg. nr. 559 af 17.6.2004 om arbejdets udførelse med senere ændringer, bkg. nr. 1109 af 15.12.1992 om anvendelse af tekniske hjælpemidler med senere ændringer, samt Arbejdstilsynets vejledning D.3.1, september 2005, om løft, træk og skub.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Lov om trafikselskaber § 11 med bemærkninger: "

Individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede

§ 11. Trafikselskabet skal for svært bevægelseshæmmede over 18 år etablere individuel handicapkørsel, som rækker ud over transport til behandling, terapi og lign.

Stk. 2. Individuel handicapkørsel skal

- 1) som minimum pr. år omfatte 104 enkeltture så tæt til gadedøren som muligt og
- 2) foregå i et egnet køretøj.

Stk. 3. Individuel handicapkørsel skal bestilles i rimelig tid inden kørslen.

Stk. 4. Taksterne for individuel handicapkørsel må ikke være væsentligt højere end taksten for øvrig trafik, der varetages af trafikselskabet.

Stk. 5. Trafikselskaberne skal inddrage handicaporganisationerne i forbindelse med tilrettelæggelsen af ordningen for individuel handicapkørsel.

Almindelige bemærkninger:

3.10. Individuel handicapkørsel

Med lovforslaget foreslås de gældende regler om individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede, som blev indført i 1992 i lov om den lokale og regionale kollektive personbefordring uden for hovedstadsområdet og lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik, videreført.

Desuden videreføres de præciseringer af bestemmelsen, som forventes indført ved Folketingets vedtagelse af lovforslag om ændring af lov om den lokale og regionale kollektive personbefordring uden for hovedstadsområdet samt lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik (individuel handicapkørsel, rejsekort og rejseplan), som forventes fremsat i foråret 2005 (genfremsættelse af L 105, Folketingstidende 2004-2005 tillæg A, side 2991).

Til § 11

Til stk. 1

Der er tale om en videreførelse af de nuværende regler om handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede med de præciseringer af minimumskravene, som forventes indført ved Folketingets vedtagelse af lovforslag om ændring af lov om den lokale og regionale kollektive personbefordring uden for hovedstadsområdet samt lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik (individuel handicapkørsel, rejsekort og rejseplan), som forventes fremsat i foråret 2005 (genfremsættelse af L 105, Folketingstidende 2004-2005 tillæg A, side 2991).

Ordningen er en transportordning for personer, der som følge af deres bevægelseshandicap har behov for hjælpemidler og som følge deraf ikke kan benytte den almindelige offentlige transport - selv om transportmidlet måtte være handicapvenligt indrettet. Ved svært bevægelseshæmmede forstås kørestolsbrugere og personer, der bruger ganghjælpemidler som krykkestokke og gangbukke og lignende. Svært bevægelseshæmmede, der har behov for, men – fx på grund af et synshandicap – ikke anvender et ganghjælpemiddel, er også omfattet af ordningen. Personer, der har invalidevogn, er ikke udelukket fra transportordningen. Det samme gælder plejehjemsbeboere.

Andre grupper af handicappede end svært bevægelseshæmmede på 18 år og derover er ikke omfattet af ordningen, men bestemmelsen udelukker ikke, at trafikelskaberne kan tilbyde andre grupper af handicappede at deltage i ordningen.

Bestemmelsen omfatter kørsel til sociale aktiviteter og fritidsformål (spontankørsel), idet kørsel til behandling, terapi og lignende er omfattet af anden lovgivning. Spontankørsel skal ses i modsætning til, at kørsel til behandling, terapi og lignende typisk er en tilbagevendende kørsel. Der er således ikke tale om krav på "her og nu kørsel", jf. bemærkningerne nedenfor til stk. 3, om at kørslen skal bestilles i rimelig tid, inden den skal finde sted.

Til stk. 2

Der fastlægges minimumskrav til kørslen, som kan stilles fra brugerens side til den individuelle handicapkørsel. Der er tale om en præcisering af det gældende lovgrundlag.

Handicapkørselsordningen indgår som en del af trafikelskabernes almindelige forpligtelse til at udføre offentlig servicetrafik i form af almindelig rutekørsel. Principperne for den individuelle handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede skal således i tilpasset form svare til principperne bag de offentlige kollektive ordninger i modsætning til private individuelle ordninger, som fx taxikørsel. Den tidsmæssige placering af kørslen skal derfor være inden for normal køreplantage.

104 enkeltture årligt

Der skal som minimum tilbydes 104 enkeltture årligt til den enkelte svært bevægelseshæmmede. Bestemmelsen er ikke til hinder for, at de enkelte trafikelskaber tilbyder flere ture eller giver mulighed for tilkøb af flere ture.

En opdeling af de 104 ture i kortere intervaller hen over året (fx en opdeling, hvor der tilbydes 26 enkeltture pr. kvartal, hvor ikke-benyttede ture bortfalder ved kvartalets slutning) har i visse tilfælde givet en negativ virkning for brugerne, som på den måde er blevet frataget muligheden for selv at tilrettelægge kørslen. Som et eksempel kan nævnes kørsel til fritidsaktiviteter, som kun kan dyrkes om sommeren. Der vil derfor ikke kunne stilles krav om, at den enkelte bruger fordeler sine ture jævnt hen over året. Brug af ordningen sker alene efter ønske fra brugeren, som kan bestille kørsel på de tidspunkter, der passer brugeren.

Kørsel til gadedøren

Kørslen skal foregå så tæt til gadedøren som muligt. Hermed menes, at da der er tale om en individuel kørselsordning, vil transporten ske til og fra en bestemt adresse i modsætning til almindelig kollektiv transport, som sker til og fra stoppesteder, stationer m.v.

Kørslen omfatter hjælp til ind- og udstigning af køretøjet og hjælp til, at ganghjælpemidlet og eventuel bagage løftes ind og ud af køretøjet. Derudover er der ikke bestemte krav til den hjælp, som brugeren kan forvente i forbindelse med kørslen.

Ordningen har således ikke til formål at sikre, at enhver uanset førlighed kan benytte ordningen. Bl.a. har det ikke været intentionen, at der i forbindelse med den individuelle handicapkørsel skulle tilbydes bistand i samme udstrækning, som den ydes af ambulanceførere, dvs. bistand inde i boligen, nedbæring eller liggende befordring.

Egnede køretøjer

Kørslen skal foregå i biler eller busser, der er egnede til transport af svært bevægelseshæmmede, som er brugere af kørestol eller et ganghjælpemiddel. Kørslen vil typisk foregå i specialindrettede handicapbusser.

Til stk. 3

Brugerne skal bestille kørsel i rimelig tid, således at trafiksselskaberne har mulighed for at tilrettelægge og planlægge kørslen. Der vil typisk være tale om flere timer før kørslen, men der kan også i visse særlige situationer være tale om flere dage før kørslen. Fx i forbindelse med højtider og kørsel over længere afstande kan det være nødvendigt af hensyn til trafiksselskabernes tilrettelæggelse og planlægning af kørslen, at kørslen bestilles længere tid i forvejen.

Til stk. 4

Det var forudsat i forbindelse med det oprindelige lovforslag, at taksterne for individuel handicapkørsel ikke må ligge væsentligt højere end prisen for øvrig kollektiv persontransport inden for trafiksselskabets område.

Til stk. 5

Forslaget indebærer, at handicaporganisationerne løbende skal inddrages i forbindelse med trafiksselskabernes praktiske tilrettelæggelse af ordningerne. På den måde sikres, at de svært bevægelseshæmmedes erfaringer med tilrettelæggelse af ordningerne indgår i forbindelse med løbende tilpasninger af ordningerne.”

Fra folderen om flextrafik:

Vognene er indrettet til dig

Hvis du bruger kørestol, bliver du kørt med minibusser, som er særligt indrettede til at tage kørestole med. Busserne har lift, så det er nemt at komme ind og ud. Din kørestol må højst være 140 cm lang og vægten på denne inklusiv bruger må ikke overstige 400 kg. Flextrafik transporterer ikke bårer, og tager heller ikke køretøjer med forbrændingsmotor med.

Transport ad trapper

Busserne har en trappemaskine, som gør det nemt at komme op og ned ad trapper med en manuel kørestol. Elektriske kørestole kan vi desværre ikke transportere på trapper, men hvis du med chaufførens hjælp kan skifte til en manuel kørestol, stiller vi en til rådighed til transporten. Trappetransport kan ske op til 5. sal, og af hensyn til sikkerheden er der nogle krav, som skal være opfyldt:

- Hjulbredden (udvendig) må højst være 63 cm, og der skal være minimum 37 cm (indvendig) mellem tværstængerne på kørestolsrammen.
- Hvis der er monteret bøjler, anti-vip eller lignende bag på kørestolen, skal det kunne afmonteres uden brug af værktøj.
- Du og din kørestol må ikke veje mere end 120 kg tilsammen.
- Trindhøjden på trappen må ikke overstige 20 cm, og trindybden skal være mindst 11 cm.
- Der må ikke være løse tæpper på trappen.
- Trappen skal være fri for is og sne.
- Trappeafsatsen skal være minimum 120 cm på hver led, for at trappemaskinen kan komme rundt.
- Der henvises til Faktablade på: www.moviatrafik.dk/flextrafik

Selvom din kørestol og trappen opfylder kravene, kan der være forhold, som gør, at trappetransport ikke er forsvarlig. Hvis du er i tvivl, er du velkommen til at ringe til Flextrafiks administration på telefon 70 26 27 27.

Den konkrete sag:

Det fremgår af bemærkningerne til lov om trafikkselskaber § 11, at transporten af den bevægelseshæmmede skal foregå så tæt til gadedøren som muligt, og at kørslen omfatter hjælp til ind- og udstigning, men at der derudover ikke er bestemte krav til den hjælp, som borgeren kan forvente i forbindelse med kørslen.

Det fremgår videre, at ordningen ikke har til formål at sikre, at enhver uanset førlighed kan benytte ordningen. Bl.a. har det ikke været intentionen, at der i forbindelse med den individuelle handicapkørsel skulle tilbydes bistand i samme udstrækning, som den ydes af ambulanceførere, dvs. bistand inde i boligen, nedbæring eller liggende befording.

Endelig fremgår det, at forslaget indebærer, at handicaporganisationerne løbende skal inddrages i forbindelse med trafikkselskabernes praktiske tilrettelæggelse af ordningerne. På den måde sikres, at de svært bevægelseshæmmedes erfaringer med tilrettelæggelse af ordningerne indgår i forbindelse med løbende tilpasninger af ordningerne.

Movia har tilrettelagt Flextrafik-ordningen således, at de af hensyn til sikkerheden ved trappe-transport stiller visse krav om at Hjulbredden (udvendig) må højst være 63 cm, og der skal være minimum 37 cm (indvendig) mellem tværstængerne på kørestolsrammen. Hvis der er monteret bøjler, anti-vip eller lignende bag på kørestolen, skal det kunne afmonteres uden brug af værktøj, og personen og kørestol må ikke veje mere end 120 kg tilsammen. Trinhøjden på trappen må ikke overstige 20 cm, og trindybden skal være mindst 11 cm, lige som der ikke må være løse tæpper på trappen. Trappen skal være fri for is og sne og trappeafsatsen skal være minimum 120 cm på hver led, for at trappemaskinen kan komme rundt. I klagerens opgang var der kun 106 cm. ved opmålingen.

Disse oplysninger og betingelser fremgår af den folder, som den bevægelseshæmmede får udleveret i forbindelse med meddelelse om, at pågældende er visiteret til at være omfattet af flextrafik-ordningen.

Klageren har ikke noget lovmæssigt krav på at blive transporteret til sin entredør, og Movia er berettiget til at stille rimelige sikkerhedsmæssige betingelser for at udføre trappetransporten. Disse betingelser antages i øvrigt at være klageren bekendt idet, de står anført i den folder, som er udleveret til klageren.

Herefter og uanset at chauffører tidligere har transporteret klageren på trappeliften, er Movia berettiget til at afvise at transportere klageren til dennes entredør fremover.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnensformand