835/10

Den 18. januar 2010 blev i sag nr. 76.297:

xxxxx xxxxxxx xxxxxx
xxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har ulykkesforsikring i TrygVesta Forsikring A/S, klager over selskabets behandling af 3 anmeldte ulykkestilfælde.

Selskabet har afvist dækning for 3 episoder med samme klient, som klageren i sit arbejde som socialrådgiver har været udsat for.

I bilag til klageskemaet har klageren anført:

"Det kan oplyses, at jeg ønsker at klage over længden af behandlingen af min sag.

Jeg kontakter forsikringsselskabet sept. 2008 - det oplyses, at sagen kan forventes afklaret okt. 2008. Jeg kontakter flere gange forsikringsselskabet der oplyser, at grundet nyt EDB er de bagud.
Sagen vil blive behandlet i nov.
Jeg kontakter igen forsikringsselskabet bliver orienteret om, at idet sagsbehandleren har ferie/kursus har sagen trukket ud. Afgørelsen vil træffes inden jul.
Januar kontaktes selskabet igen.
Nu oplyses, at sagsbehandler er syg. Jeg forsætter frem til afgørelsen at rykke jævnligt.
Hver gang oplyses, at den der har sagen deltager i projekt, er syg, ferie osv. Jeg loves at blive ringet op osv. uden der sker noget.
Er sagen kommet frem i køen.

Man vurderer ikke at jeg er berettiget til erstatning. - Det aftales her, at de vil sende et afslag - jf. skrivelse af 14. maj 2009.

Er sagsbehandlingstid på 9 mdr.??

Jeg vil ligeledes gerne klage over afgørelsen.

Der henvises i afgørelsen til manglende årsagssammenhæng.
Det vil sige om hændelsen i sig selv er nok til at forårsage/forklare skaden.
Med henvisning til speciallæge i psykiatri … af 10. marts 2009.11.10 Fremgår af undersøgelse: at jeg ikke har været disponeret for psykiatrisk lidelser. Det vurderes, at jeg gennem mit arbejde som soc.rådg. i 2006 har været udsat for først verbale trusler, senere decideret voldelig trusler mod mig selv og min familie.
Dette har medført en svær post traumatisk belastningsreaktion.
Diagnose F.43.1. Post traumatisk belastningsreaktion - samt F.62.0 personlighedsændring efter katastrofeoplevelse.
Jeg mener dermed at kunne dokumentere en årsagssammenhæng, at hændelserne har forårsaget personskade, og at hændelserne har forårsaget personskade, og at hændelserne forklarer skaderne, jf. psykiater … samt … (psykiater) samt Arbejdsmedicinsk klinik.

I afslaget henvises til at der ikke vurderes en pludselig hændelse, der forårsager personskade. At pgl. møder uanmeldt op og truer må da vurderes at være pludselig.

At pgl. verbalt fremkommer med trusler mod mig - mine børn o.a. hermed truer med at hans relationer til rockermiljø - vil mig det ondt samtidig med at pgl.'s fortid har givet tilhold til ungdomsinst. … grundet man politimæssigt - retsmæssigt har vurderet at pgl. kan være utilregnelig.

Med henvisning til at man ikke vurderer at der er tale om varigt mén - henvises ligeledes til de to udtalelser fra psykiaterafgørelse fra Arbejdsskadestyrelsen der vurderer pt. 15 % mén - men at sagen idet psykiater vurderer, at jet pt. er 100 % uarbejdsdygtig og bør holde, revurdere sagen igen.

Jeg er derfor uforstående overfor afgørelsen og anmoder derfor om at sagen forelægges Ankestyrelsen ligeledes set i lyset af at min fornemmelse har været en rodet, usammenhængende, og utroværdig sagsbehandling."

Ved skrivelse af 1/7 2009 har selskabet hertil bemærket:

"Sagen er behandlet efter betingelserne nr. 0406 for ulykkesforsikring og drejer sig om den psykiske påvirkning, vores kunde har været udsat for i forbindelse med sit arbejde som socialrådgiver.

Tvisten vedrører om de anmeldte skader er omfattet af ulykkesforsikringens dækningsomfang. Kunden har anmeldt 3 episoder, som vi har afvist som værende omfattet af kundens ulykkesforsikring.

Sagsforløb:
Vi modtog den 11. september 2008 kundens skadeanmeldelser vedlagt bilag vedrørende to episoder i september 2006.

Vi oprettede dog tre sager, da vi ud fra de vedlagte bilag kunne se, at der var tale om tre episoder.

Efterfølgende bad vi i brev af 2. oktober 2008 kunden om at underskrive et samtykke til indhentelse af akter fra Arbejdsskadestyrelsen.

Vi modtog samtykkeerklæringen i underskreven tilstand fra kunden den 6. oktober 2008. Herefter anmodede vi i brev af 8. oktober 2008 Arbejdsskadestyrelsen om kopi af deres sagsakter. Sagsakterne fra Arbejdsskadestyrelsen blev modtaget i vores arbejdsskadeafdeling den 11. november 2008.

Efter en gennemgang af sagsakterne fra Arbejdsskadestyrelsen vedrørende de tre episoder afviste vi i breve af 20. januar 2009 alle tre episoder som værende omfattet af kundens ulykkesforsikring.

Herefter modtog vi en mail af 2. marts 2009 fra kunden, som ikke var tilfreds med vores afgørelser.

Efter en fornyet gennemgang af sagerne i såvel ulykkesskadeafdelingen samt i vores klageansvarlige afdeling, kvalitetsafdelingen, fastholdt vi i brev af 14. maj 2009 vores tidligere afgørelser i sagerne, og gjorde samtidig kunden opmærksom på, at hvis hun fortsat ikke var tilfreds med vores afgørelser havde hun mulighed for at klage til Ankenævnet.

Forsikringsbetingelserne:
Af forsikringsbetingelserne fremgår følgende af relevans for vurderingen af, hvorvidt de tre episoder er omfattet af dækningen på den af kunden tegnet ulykkesforsikring:

Stk. 2.2: Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

Stk. 3.1: For at opnå dækning skal der være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Ved vurderingen bliver der blandt andet lagt vægt på, om hændelsen er egnet til at forårsage personskade. Det vil sige, om hændelsen i sig selv er nok til at forårsage/forklare skaden.

Stk. 3.2.7: Forsikringen dækker ikke varigt men i form af psykiske følger efter hændelser, hvor forsikrede ikke selv har været udsat for fare for personskade.

Ulykkesdefinitionen er ikke opfyldt og der har ikke været direkte fare for personskade
Skadenummer: … 1 … - Afhentning af jakke
Af kundens skadeanmeldelse i arbejdsskadesagen fremgik følgende forklaring om episoden:
'... skulle afhente anbragt barns tøj - hos faderen. Faderen kommer ud til bilen - og er meget vred går truende frem mod bilen - og skælder ud. Pgl. er meget vred - og jeg låser bilen og skynder mig at køre'.

Af kundens brev af 5. januar 2007 til Arbejdsskadestyrelsen fremgik følgende beskrivelse af episoden '...2.
episode-afhenter jeg i forbindelse med besøg hos han søn på …, en jakke som skal afleveres.
Pgl. er ved ankomst på parkering pladsen meget vred - afleverer jakke - og begynder at skælde mig ud over at sønnen er der hvor han er - han råber og fortæller mig hvor 'dygtig jeg er'. Han begynder at gå frem mod bilen mens han skælder ud og jeg bliver bange for ham.'.

Vi afviste i brev af 20. januar 2009 episoden, da hændelsen efter vores vurdering ikke var egent til at forårsage personskaden, hvorfor ulykkesdefinitionen ikke er opfyldt.

På baggrund af kundens klage i mail af 2. marts 2009 gennemgik vi sagen på ny, og fastholdt i brev af 14. maj 2009 afgørelsen.

I denne forbindelse bemærkede vi, at Arbejdsskadestyrelsen ved afgørelse af 23. januar 2008, havde anerkendt hændelsen som et dækningsberettiget ulykkestilfælde i henhold til Arbejdsskadesikringsloven, men fastsatte méngraden til mindre end 5 %, og i deres afgørelse bl.a. anførte: 'Vi vurderer, at der var tale om en beskeden psykisk påvirkning som ikke var egnet til at medføre varige psykiske gener. Vi lægger vægt på, at der ikke var tale om voldsomme trusler eller udsættelse for vold.'

Skadenummer: … 2 … - Nøglebundtet
Af kundens ene skadeanmeldelse af 10. september 2008 fremgik bl.a. følgende forklaring: 'Som socialrådg. havde en klient, hvor sønnen 15 år er fængslet faderen er vred over kommunens beslutning om sønnen efterflg. skal anbringes - i dialog med faderen er han ved episoder truende. 1. gang kyler han et nøglebundt efter mig, anden gang vred og går. Går vred mod mig - og sidst på dagen verbalt truer mig med HA. Og med trusler om han ved hvor jeg bor - og mine børn osv. Trusler på mine børn og familie har været voldsom for mig'.

Af kundens skadeanmeldelse i arbejdsskadesagen fremgik følgende forklaring: 'Klient møder uanmeldt op fordi han er vred over trufne afgørelser. Bliver - og optræder meget truende - bliver så vred under samtale - at han smider et nøglebundt efter mig - der lander på mit bord - og laver mærker'.

Af kundens brev af 5. januar 2007 til Arbejdsskadestyrelsen fremgik følgende beskrivelse af episoden '…1.
samtale i forvaltningen hvor pgl er meget vred og hidser sig op, han tager derefter et nøglebundt og kyler ned i bordet foran mig mens han skriger mig ind i hovedet....'.

I brev af 20. januar 2009 til kunden afviste vi episoden som et dækningsberettiget ulykkestilfælde.

Efter kundens klage i mail af 2. marts 2009 fastholdt vi afgørelsen i brev af 14. maj 2009 til kunden. Vi lagde ved afgørelsen vægt på, at der ikke havde været fare for personskade, vedrørende episoden hvor faderen smed nøglebundtet ned i bordet, hvilket kræves i henhold til forsikringsbetingelsernes stk. 3.2.7.

Endvidere bemærkede vi, at Arbejdsskadestyrelsen ved afgørelse af 23. januar 2008 afviste episoden, som værende omfattet af Arbejdsskadesikringsloven og bl.a. begrundede afgørelsen således: 'Vi lægger vægt på, at du ikke var udsat for vold eller trusler og at du ikke udviklede angst i forbindelse med hændelsen.'

Skadenummer: … 3 … - Telefonsamtale med hentydninger
Af kundens skadeanmeldelse til os af 10. september 2008 fremgik følgende forklaring: 'I forbindelse med en tlf. med klient. Sønnen er fængslet - og faderen er uenig i beslutning om senere anbringelse. Ifm med samtale hvor faderen orienteres om samtale med sønnen. Han er meget vred, skælder ud siger 'at nu skal du passe på. Jeg spørger om det er en trussel : hvortil han svarer, at han jo ikke er dum, men hans familie kan ikke lide mig (familie meget kriminel). Og han har mange venner i HA - så jeg skal passe på hvor jeg går. Jeg er reelt bange for pgl. - der er kendt som voldelig - og for hans venner'.

Af kundens brev af 5. januar 2007 til Arbejdsskadestyrelsen fremgik følgende beskrivelse af episoden

'…3.
Samme dag. Ringer jeg og orienter ham om besøget. Han er meget vred og skælder ud og siger nu skal jeg passe på - da jeg spørge om han truer mig - svarer han at så dum er han ikke - men at hans familie der ikke kan li mig - og han har venner der er HA så jeg skal passe på hvor jeg går'.

Vi afviste i brev af 20. januar 2009 til kunden, at denne episode var et dækningsberettiget ulykkestilfælde.

På baggrund af kundens klage i mail af 2. marts 2009 gennemgik vi sagen på ny, og fastholdt i brev af 14. maj 2009 afgørelsen.

Vi lagde ved afgørelsen bl.a. vægt på, at vores kunde ikke havde været i direkte fare for personskade, da var tale om en ophidset telefonsamtale uden konkrete og direkte trusler. Vi henviste i denne forbindelse til ulykkesdefinitionen i forsikringsbetingelsernes stk. 2.2 samt undtagelsen i stk. 3.2.7, som siger, at der skal have været fare for personskade.

Vi bemærkede samtidig, at vi var opmærksomme på, at Arbejdsskadestyrelsen havde anerkendt episoden som et ulykkestilfælde efter Arbejdsskadesikringsloven, og havde vurderet det varige men til 15 % ved afgørelse af 3. september 2008. Herudover bemærkede vi, at det forhold, at episoden var anerkendt som en arbejdsskade efter Arbejdsskadesikringsloven, var uden betydning for vores vurdering af hvorvidt der var tale om et dækningsberettiget ulykkestilfælde i henhold til forsikringsbetingelserne for kundens ulykkesforsikring hos os.

Endvidere henviste vi til bl.a. til ankenævnskendelse nr. 68.478, hvor en fogedretskunde ringede til en fogedretsdommer og truede med, at han ville komme ind på fogedretskontoret og skyde alle medarbejderne. Episoden blev anerkendt som et ulykkestilfælde efter Arbejdsskadesikringsloven og fogedretsdommerens varige men blev fastsat til 10 % i arbejdsskadesagen. Vi afviste episoden som et dækningsberettiget ulykkestilfælde på kundens private ulykkesforsikring hos os. Ankenævnet gav os medhold i, at der ikke var tale om et dækningsberettiget ulykkestilfælde på kundens private ulykkesforsikring hos os, uanset at episoden var anerkendt som et ulykkestilfælde efter Arbejdsskadesikringsloven.

Ankenævnsklagen
Vi har gennemgået sagerne vedrørende de tre episoder igen efter modtagelsen af klagen gennem Ankenævnet.

Klage over sagsbehandlingstiden
Kunden anmeldte de tre episoder ca. 2½ år efter de skete til os på hendes ulykkesforsikring. Fra vi modtog skadeanmeldelserne og efter indhentelse af de omfattende sagsakter fra Arbejdsskadestyrelsen, gik der ca. 2 måneder, indtil vi sendte afgørelserne den 20. januar 2009. Det vil sige i alt ca. 4 måneder. Efter modtagelsen af kundens klage af 2. marts 2009, gennemgik, såvel ulykkesskadeafdeling som kvalitetsafdelingen, sagerne, hvorefter der blev sendt brev til kunden den 14. maj 2009, hvilket vil sige yderligere 2½ måned.

Vi har således været 4 måneder om, at behandle sagerne og træffe afgørelse, og i alt ca. 6½ måned, hvis kundens klage og vores fornyet vurdering af sagerne medtages.

Det bemærkes, at kunden ikke har lidt noget tab på grund af vores sagsbehandlingstid. Herudover bemærkes det, at hvis Ankenævnet finder, at ulykkesdefinitionen i forsikringsbe-

tingelserne er opfyldt, og vi skal udbetale erstatning, vil dette være med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klage over afgørelserne
Generelt
Vores kunde arbejdede på tidspunktet for episoderne indenfor et fag, hvor der vil være konflikter med borgere, som en del af arbejdet. Hertil kommer også det forhold, at der inden for forskellige fag - i sagens natur - vil væres indbygget flere eller færre 'konflikter' og 'konfrontationer' med borgere, 'klienter', patienter, anholdte, indsatte, elever osv.

Tærsklen for hvad personer, som arbejder indenfor disse fag, må tåle er sandsynligvis højere end for andre, men stopper i hvert tilfælde ved fysisk kontakt og trusler med våben. Ankenævnet har haft forelagt tilsvarende sager tidligere. Vi henviser i denne forbindelse til ankenævnskendelser nr.: 66.856 (bankassistent), 65.961 (socialpædagog), 58.480 (lærer), 60.560 (narkosesygeplejerske), 60.973 (social- og sundhedshjælper), 61.982, 62.091 (politi), 62.655 (politi), 57.845 (lærer - 'belastede unge') og 64.948 (politi). Herudover kendelse nr.: 49.508, 59.306, 62.407 og 62.606.

Herudover kan det tilføjes, at det ikke kan lægges til grund, at der på noget tidspunkt har været tale om, at kunden var i direkte centrum for en - livstruende - begivenhed, hvor der har været en reel fare for fysisk personskade fx med et våben eller ved fysisk kontakt.

Vi henviser i denne forbindelse til ankenævnskendelse nr. 58.092, hvor klageren på vej til en bankboks blev udsat for et røveri. Af kendelsen fremgår: 'Nævnet udtaler: Nævnet finder, at også psykiske skader efter omstændighederne må anerkendes som ulykkestilfælde, særligt i et tilfælde som det foreliggende, hvor klageren har været direkte i centrum for begivenheden (røveriet)'. Vi gør i denne forbindelse opmærksom på, at der i afgørelsen også var tale om legemsbeskadigelse. Dette var også tilfældet i ankenævnskendelse nr. 63.959, hvor nævnet lagde til grund, at 'klagerens posttraumatiske belastningsreaktion er en følge af overfaldet den 1/11 1999'. I denne kendelse anførte nævnet også, at klageren havde været 'direkte centrum for begivenheden'.

I disse sager er der tale om meget voldsomme hændelser og endda fysisk kontakt i den ene, hvilket er ikke er tilfældet vedrørende de tre episoder som kunden har anmeldt til os.

Endvidere bemærkes det, at det forhold, at Arbejdsskadestyrelsen har anerkendt to af de anmeldte episoder som arbejdsskader i henhold til Arbejdsskadesikringsloven, er uden betydning for vurderingen af, hvorvidt der foreligger et dækningsberettigende ulykkestilfælde i forsikringsaftaleretlig forstand.

Arbejdsskadesikringsloven skal sikre en arbejdstager dækning, såfremt vedkommende som følge af sit arbejde pådrager sig en skade. Loven beskriver nærmere dækningen.

Afgørende for, om vores kunde er berettiget til forsikringsdækning i henhold til den hos os tegnede ulykkesforsikring, skal alene afgøres ud fra en forsikringsretlig fortolkning af forsikringsbetingelserne, og ikke fx Arbejdsskadestyrelsens praksis vedrørende Arbejdsskadesikringsloven.

Ankenævnet har da også flere gange udtalt i dets kendelser, at 'det forhold, at Arbejdsskadestyrelsen har anerkendt skaden som en arbejdsskade, ikke er ensbetydende med, at der er tale om et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand.'

Skadenummer: … 1 … - Afhentning af jakke
Vores kunde har beskrevet episoden således i brev af 5. januar 2007 til Arbejdsskadestyrelsen: 'episode-afhenter jeg i forbindelse med besøg hos han søn på …, en jakke som skal afleveres.
Pgl. er ved ankomst på parkering pladsen meget vred - aflevere jakke - og begynder at skælde mig ud over at sønnen er der hvor han er - han råber og fortæller mig hvor 'dygtig jeg er'. Han begynder at gå frem mod bilen mens han skælder ud og jeg bliver bange for ham'.

Herudover har Arbejdsskadestyrelsen ved afgørelse af 23. januar 2008, hvor de anerkendte hændelsen som et dækningsberettiget ulykkestilfælde i henhold til Arbejdsskadesikringsloven, men fastsatte méngraden til mindre end 5 %, i deres afgørelse bl.a. anførte: 'Vi vurderer, at der var tale om en beskeden psykisk påvirkning som ikke var egnet til at medføre varige psykiske gener. Vi lægger vægt på, at der ikke var tale om voldsomme trusler eller udsættelse for vold'.

Dette er også en ubehagelig oplevelse, men det er fortsat vores vurdering, at der ikke er tale om et dækningsberettiget ulykkestilfælde, fordi ulykkesdefinitionen ikke er opfyldt, idet hændelsen ikke har forårsaget personskade, og fordi der ikke har været fare for personskade. Vi henviser i denne forbindelse til forsikringsbetingelsernes stk. 2.2 og stk. 3.2.7.

Skadenummer: … - 2 … - Nøglebundtet
Vedrørende denne episode, er der tale om, at vores kunde, i kraft af sin stilling som socialrådgiver, talte med en ophidset far. Vores kunde har beskrevet episoden således i brev af 5. januar 2007 til Arbejdsskadestyrelsen: 'samtale i forvaltningen hvor pgl. er meget vred og hidser sig op, han tager derefter et nøglebundt og kyler ned i bordet foran mig mens han skriger mig ind i hovedet....'

Naturligvis er dette en ubehagelig oplevelse, men det er fortsat vores vurdering, at der ikke er tale om et dækningsberettiget ulykkestilfælde, fordi ulykkesdefinitionen ikke er opfyldt, idet hændelsen ikke har forårsaget personskade, og fordi der ikke har været fare for personskade. Vi henviser i denne forbindelse til forsikringsbetingelsernes stk. 2.2 og stk. 3.2.7.

Herudover bemærkes det, at såvel Arbejdsskadestyrelsen som Ankestyrelsen heller ikke har fundet, at der var tale om et dækningsberettiget ulykkestilfælde i henhold til Arbejdsskadesikringsloven, jf. Arbejdsskadestyrelsens afgørelse af 23. januar 2008 og Den Sociale Ankestyrelses afgørelse af 22. oktober 2008.

Skadenummer: … Telefonsamtale med hentydninger
Vores kunde har beskrevet episoden således i brev af 5. januar 2007 til Arbejdsskadestyrelsen: 'Samme dag. Ringer jeg og orienter ham om besøget. Han er meget vred og skælder ud og siger nu skal jeg passe på - da jeg spørge om han truer mig - svarer han at så dum er han ikke - men at hans familie der ikke kan li mig - og han har venner der er HA så jeg skal passe på hvor jeg går'.

Vi kender ikke i øvrigt det nærmere indhold af telefonsamtalen, dens karakter, varighed mv.

Endvidere bemærkes det, at det forhold, at Arbejdsskadestyrelsen har anerkendt episoden som en arbejdsskade i henhold til Arbejdsskadesikringsloven, er uden betydning for vurderingen af, hvorvidt der foreligger et dækningsberettigende ulykkestilfælde i forsikringsaftaleretlig forstand.

Det er fortsat vores vurdering, at der ikke er tale om et dækningsberettiget ulykkestilfælde, fordi ulykkesdefinitionen ikke er opfyldt, idet hændelsen ikke har forårsaget fysisk personskade, og fordi der ikke har været fare for personskade, henset til det generelle indhold af telefonsamtalen og der ikke er tale om konkrete trusler. Vi henviser til forsikringsbetingelsernes stk. 2.2 og stk. 3.2.7.

Der er da ej heller på nogen måde praksis eller tradition for at dække dette under ulykkesforsikringen. I denne forbindelse henvises til bl.a. til ankenævnskendelse nr. 68.478, hvor en fogedretskunde ringede til en fogedretsdommer og truede med, at han ville komme ind på fogedretskontoret og skyde medarbejderne. Episoden blev anerkendt som et ulykkestilfælde efter Arbejdsskadesikringsloven og fogedretsdommerens varige men blev fastsat til 10 % i arbejdsskadesagen. Selskabet afviste episoden som et dækningsberettiget ulykkestilfælde på kundens private ulykkesforsikring. Ankenævnet gav selskabet medhold i, at der ikke var tale om et dækningsberettiget ulykkestilfælde på kundens private ulykkesforsikring, uanset at episoden var anerkendt som et ulykkestilfælde efter Arbejdsskadesikringsloven.

Afslutningsvis bemærkes, at hvis man anerkender en telefonsamtale, hvorunder der måtte komme mere eller mindre alvorligt mente trusler, som et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand, får dette store konsekvenser, idet dækningsområdet for den private ulykkesforsikring dermed bliver ganske betragteligt udvidet. Der vil under en lang telefonsamtale fx kunne forekomme forskellige 'udbrud'/trusler. Sådanne 'udbrud' skal sammenholdes med telefonsamtalens karakter i øvrigt, herunder i hvilken sammenhæng samtalen finder sted, og hvad der tales om. Ord kan været taget ud af en sammenhæng, hele samtalens 'tone' osv. Dette vil være meget vanskeligt at arbejde med i en efterfølgende sagsbehandling, hvor man skulle vurdere, om der kunne være tale om et dækningsberettigende ulykkestilfælde. Hertil kommer en lang række andre omstændigheder, som fx kender man personen osv.

Den modtagne klage giver os derfor ikke anledning til at ændre vores afgørelser vedrørende de tre episoder."

Af psykiatrisk speciallægeerklæring af 17/9 2007 fremgår bl.a.:

" **Tidligere psykiske habitus**
…[Klageren] har altid været en meget aktiv person, hun har brændt for sit arbejde og har derfor haft svært ved at begrænse sig. Da hun gerne ville være med til at gøre en forskel, blev de plejefamilie. Familien betyder meget for hende, hun laver mange ting sammen med familien. Desuden *løber* hun nogle gange ugentligt med kolleger.
Andre mennesker beskriver hende almindeligvis som en glad og udadvendt person, én man henvender sig til når man har et problem. Hun er ankermand og træder til, når andre har det svært, og tager sig af andres trivsel.

Tidligere psykisk
…[Klageren] har ikke tidligere haft psykiske problemer.
…
Diagnose
F32.2 Depressiv enkeltepisode af svær grad uden psykotiske symptomer F43.1 Posttraumatisk belastningsreaktion

Vurdering og prognose
…[Klageren] er en 48-årig socialrådgiver, der har arbejdet i lange ansættelser som sagsbehandler ved forskellige kommuner, siden hun blev færdiguddannet i 1984. Hun har altid kla-

ret sit arbejde og været meget glad for dette. Samtidig har hun familie med 3 børn og har haft et barn i pleje. Hun har altid kunnet klare at tage sig af alle sine opgaver. I efteråret 2006 hvor der var stort arbejdspres og belastende arbejdsopgaver, blev hun udsat for alvorlige trusler fra faderen til en dreng, hun var sagsbehandler for. Hun oplevede først én episode, hvor han var truende og voldsom, men hvor hun ikke blev bange. Ved næste episode virkede han meget truende, og senere samme dag fremsatte han verbale trusler mod …[klageren] og hendes familie. Herefter ophørte hun med at have kontakt med ham. Hun turde ikke få sagen anmeldt til politiet af frygt for at møde ham i byen. I perioden herefter udviklede hun langsomt psykiske problemer som beskrevet.
Det er min vurdering, at hun langsomt udviklede en depression af svær grad som førte til sygemelding medio december 2006. Denne depression er fortsat til stede i stort set samme grad, idet forskellen nu er, at hun har vænnet sig til tilstanden og samtidig har fået en meget lille bedring gennem den psykologiske behandling. Samtidig har hun udviklet en posttraumatisk belasningsreaktion, idet hun reagerer med stærkt ubehag, når hun ser den pågældende mand eller personer, der minder om ham.
Det er min vurdering, at …[klageren] bør behandles med antidepressiv medicin for at behandle den svære depressive tilstand. Psykologisk behandling er yderst relevant sammen med den medicinske behandling, men kan på nuværende tidspunkt ikke udgøre den eneste behandling. Det er vigtigt, at depressionen behandles for ikke at forlænge varigheden og forværre sværhedsgraden af tilstanden. …[Klageren] vil blive bedre i stand til at arbejde psykologisk og forholde sig til traumet, når depressionen aftager. Det er vanskeligt at vurdere, hvor hurtigt tilstanden kan bedres gennem en kombineret medicinsk og psykologisk behandling. En depression kan vare i op til flere år, men der er gode muligheder for, at tilstanden vil bedres i løbet af 3-6 måneder ved sufficient medicinsk behandling. Den posttraumatiske belastningsreaktion er ligeledes vanskelig at udsige prognose om, den er ofte langvarig, men i den givne situation er den forholdsvis nyopstået og muligvis forværret af depressionen.
Det er min vurdering, at det nøje må vurderes, om påbegyndelse af arbejdet forværrer …[klagerens] tilstand, i så fald bør hun vente med at opstarte i arbejdet, til der er en klar bedring i den psykiske tilstand."

I psykiatrisk speciallægeerklæring af 10/3 2009 udfærdiget af en anden speciallæge hedder det bl.a.:

"**Diagnoser:**
F 43.1 Posttraumatisk belastningsreaktion.
F 62.0 Personlighedsændring efter katastrofeoplevelse.

Resume:
49-årig kvinde henvist til psykiatrisk speciallægeundersøgelse til vurdering af arbejdsskade. Ej disponeret for psykisk lidelse
…
Gennem sit arbejde som socialrådgiver har …[klageren] i 2006 været udsat for først verbale senere deciderede voldelige trusler mod sig selv og sin familie. Dette medførte en svær posttraumatisk belastningsreaktion, sygemelding og behandling via psykiater og psykolog. Har imidlertid genoptaget sit arbejde i vikarbureau og på deltid og har på den måde vedligeholdt kontakten til traumet, hvorfor hendes posttraumatiske belastningsreaktion ikke er afløbet, men i stedet er blevet til en kronisk tilstand i form af personlighedsændring efter katastrofeoplevelse. Hun fremstår ved undersøgelsen i dag med udtalte symptomer på både posttraumatisk belastningsreaktion og personlighedsændring efter katastrofeoplevelse.

Konklusion:

> Det samlede indtryk ved herværende undersøgelse sammenholdt med de medsendte akter og speciallægeerklæring ved speciallæge i psykiatri … er, at …[klageren] lider af posttraumatisk belastningsreaktion samt personlighedsændring efter katastrofeoplevelse. Hun har således en kronisk psykiatrisk tilstand som følge af arbejdsskade i 2006. Det er efter min vurdering en fejl, at hun ikke blev tilrådet andet job, idet hun ved at fortsætte som socialrådgiver, har udsat sig selv for vedligeholdelse af traumet. Hun findes på det foreliggende uden nogen reel arbejdsevne indenfor sit erhverv og det må anbefales, at hun stopper med sit arbejde øjeblikkeligt og søger førtidspension, for at kunne genoprette så meget som muligt af sit gamle jeg. Der er brug for aflastning fra det traumevækkende miljø og ro til rekreation for igen at kunne fungere nogenlunde normalt i den daglige hverdag i familien. Det anbefales endvidere, at hun fortsætter med den medicinske antidepressive behandling i form af Cipralex 20 mg morgen. Hun har taget femten kilo på i vægt formentlig af Tolmin, hvorfor det må anbefales, at hun får udskiftet denne behandling med eksempelvis tbl. Seroquel 25 mg til natten, evt. stigende langsomt til 75 mg til natten i håb om at bedre nattesøvnen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**2. Hvad dækker forsikringen**
> **2.1**
> Forsikringen dækker følger af ulykkestilfælde.
>
> **2.2**
> Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.
>
> **3. Hvad dækker forsikringen ikke**
> **3.1 Manglende årsagssammenhæng**
> For at opnå dækning skal der være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden.
> Ved vurderingen bliver der blandt andet lagt vægt på, om hændelsen er egnet til at forårsage personskade. Det vil sige, om hændelsen i sig selv er nok til at forårsage/forklare skaden.
> …
> **3.2.7**
> Varigt mén i form af psykiske følger efter hændelser, hvor forsikrede ikke selv har været udsat for fare for personskader."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det må give klageren medhold i, at selskabets sagsbehandling efter det oplyste har været unødigt langvarig.

Hvad angår den anmeldte episode, der af selskabet er betegnet som ”Afhentning af jakke”, finder nævnet ikke at kunne kritisere selskabets afvisning af at udbetale méngodt-

gørelse, allerede fordi det psykiske mén som følge af episoden af Arbejdsskadestyrelsen er fastsat til under 5 %.

Hvad angår episoden, der af selskabet er omtalt som ”Nøglebundtet”, finder nævnet på det foreliggende grundlag, at episoden ikke går ud over, hvad man med rimelighed må påregne i en stilling som klagerens. Nævnet finder på denne baggrund ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist tilfældet som et dækningsberettigende ulykkestilfælde i henhold til den i forsikringsbetingelserne gengivne ulykkesdefinition.

Nævnets flertal - 3 medlemmer - udtaler herefter:
Vi finder, at klageren ved episoden ”Telefonsamtale med hentydninger”, der i Arbejdsskadestyrelsens afgørelse af 3/9 2008 er anført at have fundet sted den 14/9 2006, har været direkte centrum i en pludselig hændelse, der har rummet en fare for at medføre såvel fysiske som psykiske skader.

Henset til, at hændelsen den 14/9 2006 bevirkede, at klageren ca. 3 måneder efter måtte sygemelde sig, at der ikke under klagerens mangeårige ansættelse som socialrådgiver forud for denne hændelse er konstateret psykiske lidelser hos klageren, og at Arbejdsskadestyrelsen har anerkendt, at klageren som følge af ulykken den 14/9 2006 har udviklet en posttraumatisk belastningsreaktion, finder vi at måtte lægge til grund, at hovedårsagen til klagerens psykiske skade er de trusler, der blev fremsat den 14/9 2006. At truslerne af andre er opfattet som reelle fremgår bl.a. af, at faderens læge advarede forvaltningen, da han skønnede faderen farlig, ligesom den tidligere sagsbehandler er blevet truet.

Vi finder endvidere, i overensstemmelse med nævnets afgørelse i kendelse 74.976, at dækningsundtagelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 3.1.7. ikke finder anvendelse i sagen, idet undtagelsen alene omfatter hændelser, der ikke rummer fare for at medføre fysiske eller psykiske skader.

Vi finder herefter, at klageren den 14/9 2006 har været udsat for et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand, der har medført en méngrad på 15 %.

Nævnets mindretal - 2 medlemmer - finder, at klagerens psykiske mén er udløst af en længerevarende påvirkning og derfor ikke skyldes, at klageren den 14/9 2006 har været udsat for et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand. Mindretallet finder derfor, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, TrygVesta Forsikring, skal anerkende, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende ulykkestilfælde, der har medført en méngrad på 15 %, og skal udbetale klageren den erstatning, som herefter tilkommer hende, med renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

J. Hermann