Ankenævnet for Forsikring

909/13

Den 18. februar 2013 blev i sag nr. 82.942:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ulykkesforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i anledning af et anmeldt ulykkestilfælde den 16/2 2010.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at hverken en telefonsamtale den 16/2 2010 eller en senere telefonsamtale den 25/5 2010 med en anden borger har indebåret en fare for personskade. Herudover henviser selskabet til, at ingen af samtalerne hverken selvstændigt eller samlet er egnede til at medføre varig personskade og slet ikke PTSD, som klageren har fået konstateret.

Af klagerens skadeanmeldelse til selskabet af 3/2 2012 fremgår bl.a.:

"**Hvordan er skaden sket?**
Giv en beskrivelse af, hvordan skaden er sket:
Trusler fra borgere, d. 16.02.10 og d. 25.05.10 - sidstnævnte dato er den dato der er anmelderdatoen.
Efterfølgende er der anerkendt arbejdsskade, samt et varigt mén på 15 procent fra Arbejdsskadestyrelsen.

Hvilken skade er der sket?
Beskriv kort hvilken skade skadelidte har pådraget sig:
Jeg har pådraget mig psykiske skader. PTSD samt restdepressive symptomer (se speciallægeerklæring) og herved et varigt mén på 15 procent."

2. 82.942

Af Arbejdsskadestyrelsens akter fremgår bl.a. af Lægeerklæring I:

"

Udfyldes af den undersøgende læge		
1 Diagnose angivet på dansk og latin		Diagnose på dansk Depression og stress, følger efter trusler Diagnose på latin depressio mentis
...		
4 Skønner De, at tidligere sygdomme, skader eller andre forhold har haft nogen form for indflydelse på den aktuelle skade eller forværret dens følger?	**NEJ JA** ☐ ☒	Hvis **JA**, udfyldes: Hvilke? Truslerne fandt sted i en periode, hvor hun i forvejen følte sig belastet af overarbejde, men hun har ikke tidligere haft problemer med konflikthåndtering.

"

Af egen læges journal af henholdsvis 31/5 og 21/7 2010 fremgår bl.a.:

"**Diagnoser**
P02 Ak stres/forbigå situa bet forstyr

Kontakt tekst
Arb som soc. rådgiver, var udsat for ubehagelig borger i tlf tirsdag sidste uge, efterflg brudt sammen, talt m psykolog i sidste uge, nok været stresset i længere tid. Sygemeldt fra torsdag.
Har flere gange i længere tid haft diffuse sympt på stress - også intermit. neur. sympt snurren i ve si af ansigtet og hø arm, svimmelhed og øresusen.
Lang samtale om ovenst. Der er psykolog inde over. Ellers glad for jobbet (Jobcenter …), kollegaerne og ledelsen. Tager alt for meget til sig og siger ikke fra. Har varet alt for længe.
Nu både fysiske og psykiske sympt på svær stress.
Sygemeldt på fuld tid indtil videre. Skal bruge tiden positivt til afslapning og gode oplevelser. Ikke planlægge og lægge i skemaer, som hun er vant til.
Fortsætte hos psykologen m.h.p. redskaber til at komme videre i jobbet som socialrådgiver.
…
Diagnoser
P76 Depressiv tilstand
…
Samtale: nok haft det skidt psykisk det sidste halve års tid, været stresset, startede sept 09 som soc rådg., taget meget arb, på sig og følt hun skulle redde verden for alle 80 klienter. Uglad, grådlabil, isolerer sig, svækket konc. og hukommelse
Begyndt hos psykolog …, glad for samtalerne, blevet tilrådet antidepr. medicin
Ingen suic. tanker. Glad for arbejde og kolleger. Var fuldtidssygemeldt 3 uger i starten efter første henv her, herefter arb. deltids men ikke denne uge, hvor hun har grædt meget.

Om ordlyden i telefonsamtalen den 16/2 2010 har klageren i skema til besvarelse af spørgsmål til Arbejdsskadestyrelsen bl.a. anført:

"16 februar 2010
…
9 Pgl skulle til opfølgningssamtale, men havde som sædvanlig meldt afbud. Jeg ringede pgl. op og oplyste at vi skulle have en lægeerklæring. Dette blev borgerne vred over. Han be-

gynder at råbe og skrige i tlf. siger bla.: *Hvem tror du [du] er? I behandler fandeme os borgere som om vi bare er et nummer. Der er ikke noget at sige til at den sagsbehandler i … blev stukket ned, jeg vil ikke engang se hvordan du ser ud og du vil heller ikke vide hvordan jeg ser ud. … jeg kommer fandeme og rykker dig rundt.*

10 Jeg blev bange og kontaktede min leder."

Om telefonsamtalen den 25/5 2010 fremgår det af klagerens fagforenings redegørelse til Ankestyrelsen bl.a.:

"Det er Dansk Socialrådgiverforening opfattelse, vort medlem lider af skadefølger efter at være udsættelse for trusler 16 februar 2010 (bliver pt. behandlet i Arbejdsskadestyrelsen j.nr. …), samt truende adfærd den 25 maj 2010 fra borger.
Vort medlem beskriver hændelsen således:

Der er her tale om en borger som tidligere har truet en ydelsessagsbehandler med at slå hende ihjel, samt ringet og truet med at jævne Jobcenteret med jorden. Dette er ikke foregået imens jeg har været ansat, men pgl. har selv fortalt dette til mig under en kontaktsamtale. Det er i øvrigt bekræftet af ydelsessagsbehandleren at han har gjort dette.

Pgl. ringer d. 25.05.10 kl 9. Han fortæller at han har fået et parthøringsbrev vedrørende udeblivelse (der er tale om udeblivelse d. 05.05.10 - 11.05.10). Jeg gør ham opmærksom på at han er udeblevet fra aktivering. Han siger 'at det er lige meget om man ligger og er halvdød og ingen taletid har, for så bliver man trukket'.
Jeg gør pgl. opmærksom på at han selv har ansvaret for at give besked til aktiveringsstedet og at det er eget ansvar at have taletid på sin tlf, og at dette problem ikke er en lovlig fraværsgrund.
Pgl. siger 'Vi bliver nødt til at finde ud af noget andet, end aktivering'.
Jeg. siger at der ikke bliver fundet ud af noget andet når han ikke møder op. Han begynder at råbe, og jeg gør pgl. opmærksom på at den tone ikke accepteres, samt at han ikke skal tale sådan til mig igen.

Pgl. råber: 'Nu hører du fandeme efter din lede møgkælling'. Jeg taler ret højt, og fortæller meget bestemt, og meget konkret at det ikke tolereres at der tales på den måde, og at det var sidste gang at pgl. nogensinde gjorde det, samt at pgl. i den grad bør overveje sine ord næste gang han kontakter mig, samt at nu er han blevet partshørt, og han vil blive trukket for ulovlig fravær, og at samtalen slutter hér.
Pgl. begynder at sige noget igen, og jeg siger: 'Samtalen slutter her'. Hvorefter jeg ligger røret på.

Jeg sender derefter en mail til min leder om at jeg er blevet truet, og at jeg gerne vil tale med hende om det. Hun skriver tilbage at hun kan mødes med mig kl 15. samme dag.
Da jeg skal til tandlæge kl 16 i … den dag, skal jeg gå kl 14.30, så vi når ikke at tale sammen.
Resten af arbejdsdagen er jeg bange og nervøs. Hver gang der går en person forbi mit kontor (hvilket der gør hele tiden) så tror jeg at det er borgeren der kommer. Jeg er derfor hele tiden i en tilstand af frygt, forsvar og nervøsitet. For hver gang der går én forbi kontoret så er jeg på vej på ad stolen og klar til at forsvare mig - uden at vide hvad der vil ske hvis han dukker op. En meget ubehagelig dag.

4. 82.942

Efterfølgende er jeg nervøs for om mine kolleger kommer til skade pga. den borger, og føler at det er min skyld det hele. Min leder er rigtig god til at støtte mig og fortælle mig at sådan forholder det sig ikke. Men jeg tør næsten ikke melde mig syg fordi jeg føler ansvar for de andre.

Denne truende hændelse reaktivere skadefølgerne efter trussel 16 februar 2010 (ask j.nr. …), og medfører at vort medlem bryder sammen og må sygemeldes .
Hun modtager psykolog behandling, samt behandling for depression gennem længere tid.
For medlemmet er det vanskeligt at holde skadefølgerne fra de to episoder adskilt. Skadefølgerne er de samme. Episoderne/truslerne ligger ligeledes tidsmæssig sammenhæng - i februar og maj 2010."

Af psykiatrisk speciallægeerklæring af 10/1 2012 fremgår bl.a.:

"[Klager] blev uddannet socialrådgiver i 2009. Hun blev hurtigt herefter ansat i … Kommune, hvor hun vedvarende har været meget engageret i sit arbejde. Hun har samtidig oplevet et betydeligt arbejdspres. Hun havde ofte overarbejde, og kravene til tempo og præstation var høje. [Klager] var primært 16.02.2010 udsat for en trusselsepisode. …

I maj 2010 var [klager] udsat for en fornyet trussel. En anden mandlig borger, der var kendt i forvaltningen for sin periodiske truende og voldelige adfærd, fremsatte telefoniske trusler overfor [klager], der igen var egnede til at fremkalde frygt hos [klager] for hendes liv, helbred og velfærd. [Klager] har også kun begrænsede erindringer vedr. den eksakte ordveksling. Hun var voldsomt chokeret efter hændelsen. Dagen efter talte hun med sin leder om hændelsen, hvor [klager] brød sammen i gråd. Hun måtte sygemeldes, hvor hun herefter udviklede voldsomme angstfænomener med karakter af posttraumatisk belastningsreaktion. Disse symptomer er fortsat tilstedeværende, om end med noget reduceret sværhedsgrad. [Klager] har siden denne hændelse i maj 2010 været belastet af søvnforstyrrelser med indsovningsbesvær og afbrudt søvn. Hun har vedvarende oplevet sig utryg og anspændt, såvel i arbejdssituationen som i fritiden. Hun har været utryg ved at møde borgere, der kunne minde hende om overfaldsmændene. Hun har udviklet en vis stemningsustabilitet med fortsat grådlabilitet, men også irritabilitet og generelle humørsvingninger. … [Klager] har magtet at fortsætte fuldtidsbeskæftigelse som socialrådgiver. Hun er blevet omplaceret til arbejdsfunktioner, hvor hun i mindre grad end tidligere er i risiko for at møde voldsomme og udadreagerende borgere, ligesom hun konstant er omgivet af mange kolleger i et åbent kontorlandskab. Der er nu forløbet næsten 2 år siden det første traume. [Klager] er motiveret for at fortsætte sit arbejde som socialrådgiver. Hun frygter dog igen at blive udsat for situationer, som kan destabilisere hendes funktionsevne.
[Klager] vil Ikke fremover kunne magte placering i arbejdsopgaver, hvor hun skal arbejde alene med potentielt verbalt/fysisk aggressive borgere. Dette må i sig selv vurderes at medføre et relativt, men betydningsfuldt erhvervsevnetab på arbejdsmarkedet som socialrådgiver. Hendes jobmuligheder vil være begrænsede til beskæftigelse i mere nicheprægede jobs indenfor faget. Jeg vil forvente, at vil opleve en gradvis reduktion af restdepressive symptomer, men jeg vurderer samtidig på baggrund af symptomernes varighed og karakter, at [klager] kan have pådraget sig et vist funktionsevnetab."

Arbejdsskadestyrelsen har i afgørelse af 13/1 2012 vurderet, at ulykken den 25/5 2010 har medført et varigt mén på 15 %, og har som begrundelse anført:

"Vi har fastsat dit varige mén efter vores vejledende méntabel. Efter tabellens punkt J.1.2 vurderes moderat posttraumatisk belastningsreaktion til 15 procent.

Dine gener svarer til punktet i méntabellen.

Vi har bemærket at du har været ud for to oplevelser i dit arbejde som minder om hinanden, og at det er den seneste oplevelse fra 25. maj 2010 som udløser dine aktuelle psykiske gener."

Selskabet har i brev af 30/3 2012 til klageren afvist at yde dækning for hændelserne, idet det bl.a. er anført:

"Dine skader er ikke omfattet af ulykkesforsikringen.

Jeg skal indledningsvis gøre dig opmærksom på, at ulykkesforsikringen alene dækker følger efter enkeltstående hændelser, som hvér især giver en méngrad på mindst 5 %. Således vil de hændelser du har været udsat for i forbindelse med dit arbejde blive vurderet hvér for sig.

Ved de 2 hændelser i februar og maj måned 2010 er der imidlertid ikke tale om dækningsberettigede ulykkestilfælde i forsikringens forstand.

Ifølge dine forsikringsbetingelser stykke 2 dækker forsikringen følger er [efter] ulykkestilfælde. Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

Ifølge betingelsernes stykke 3.2.7 dækker forsikringen ikke varigt men i form af psykiske følger efter hændelser, hvor forsikrede ikke selv har været udsat for fare for personskader.

Da der alene er tale om telefonsamtaler og ud fra samtalernes karakterer med verbale trusler uden direkte kontakt med modparten, mener vi ikke, at du i selve hændelserne har været i reel fare for personskade."

Ankestyrelsen har i afgørelse af 21/5 2012 omgjort Arbejdsskadestyrelsens afgørelse, idet méngraden nu fastsættes til 10 %. I begrundelsen hedder det bl.a.:

"Vi vurderer, at følgerne af arbejdsskaden svarer til méntabellens afsnit om posttraumatisk belastningsreaktion. Efter punkt 3.1.1. svarer let posttraumatisk belastningsreaktion til et varigt men på 10 procent.

Vi har lagt vægt på dine oplysninger om, at du kun har begrænsede erindringer om truslerne. Du har efterfølgende udviklet angstfænomener, indsovningsbesvær og afbrudt søvn. Du oplever dig vedvarende utryg og anspændt, og utryg ved at møde borgere, der minder om trusselspersonerne. Du har en vis stemningsustabilitet, øget irritabilitet og generelle humørsvingninger, samt en oplevelse af nedsat hukommelse og koncentration. Der har været depressive symptomer med nedsat stemningsleje og afmagtsfølelse, og flash-back-lignende oplevelser.

Du er ifølge de lægelige oplysninger anspændt og tidvis grådlabil. Du frembyder lettere restdepressive symptomer uden at være dyberegående deprimeret. Du vurderes ikke kognitivt reduceret.

Vi finder på den baggrund, at du har et samlet varigt mén skønsmæssigt svarende til let posttraumatisk belastningsreaktion, idet der ikke er sikre kognitive deficit, og heller ikke klare flash-back oplevelser eller sikre depressions-lignende symptomer."

6. 82.942

Af uddrag af Arbejdsskadestyrelsens méntabel fremgår bl.a.:

"**J. Psykiske skader efter vold eller chok** Udsættelse for ubetydelig vold, trusler eller chok på grund af mindre psykisk traume antages ikke som eneste årsag at kunne medføre varigt psykisk mén på 5 procent eller derover."

Klageren har indsendt underskrevet klageskema til nævnet den 21/7 2012 med krav om, at selskabet blive pålagt at anerkende hændelsen som et ulykkestilfælde, og har til støtte herfor anført:

"Jeg er blevet truet på mit arbejde i februar 2010. Jeg får i starten af 2012 anerkendt det som en arbejdsskade med méngrad på 15%. … Kommune anker. Sagen ender i Ankestyrelsen, hvor méngraden nedsættes til 10%."

Selskabet har over for nævnet i brev af 2/10 2012 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Vi må fortsat fastholde, at hverken samtalen den 16. februar 2010 eller den 25. maj 2010 har indebåret en fare for personskade. Derudover er det vores vurdering, at ingen af samtalerne har en sådan karakter, at de selvstændigt (eller samlet) er tilstrækkelig egnede til at medføre varig personskade, herunder absolut ikke en så alvorlig psykisk lidelse som PTSD er udtryk for og som kunden har fået konstateret. Vi har dog stor forståelse for, at det kan virke grænseoverskridende og forbigående kan udløse ubehag når en borger fremkommer med helt urimelige og uacceptable udbrud, som der her er tale om.

Vores kundes psykiske tilstand, skyldes, efter vores vurdering således ikke en pludselig opstået hændelse, men derimod en kombination af, at hun over en længere periode har følt sig stresset over hendes arbejdsforhold samt har haft flere ubehagelige oplevelser med borgerne. At det er disse forhold som har forårsaget kundens psykiske skade, fremgår også af lægeerklæringen af 24. marts 2011 hvor lægen har anført følgende diagnose: 'Depression og stress, følger efter trusler.'

Af kundens anmeldelse af arbejdsskaden, har hun også givet udtryk for, at det er flere forhold som til sammen er skyld i hendes mentale tilstand. …

Af egen læges journalnotat fremgår endvidere, at der er tale om en kunde som gennem længere tid har haft symptomer på stress samt neurologiske symptomer, idet hun tager alt for meget til sig og ikke siger fra, hvilket har varet alt for længe og dermed udløser fysiske og psykiske symptomer på svær stress. Endvidere anføres senere i journalen den 21. juli 2010, at kunden mente hun skulle redde hele verden for alle 80 klienter.

Udover det forhold, at vi ikke mener at ulykkesdefinitionen er opfyldt idet ingen af de to episoder er tilstrækkelig egnede til at forårsage varig personskade og at pludselighedsbegrebet i øvrigt ikke er opfyldt, er det også vores vurdering, at man må tåle og kunne håndtere situationer som må anses for at ligge indenfor rammerne af det som følger med det job man bestrider. I den forbindelse skal henvises til U.2010.1609 H. I denne sag var der tale om en lærer på en institution for adfærdsvanskelige børn som modtog verbale trusler fra en elev. Dette vurderede domstolen lå indenfor hvad læreren måtte tåle og tidligere havde, kunne tåle. Af

dommens konklusion fremgår følgende: 'Den 13. december 2000 blev A udsat for en trussel af en art, som efter arbejdets karakter må anses for at ligge indenfor rammerne af det, der følger med, og som han da også tidligere havde været i stand til at klare...' Det må formodes at som socialrådgiver på et jobcenter hvor man som vores kunde arbejder med dyssociale borgere, kan der forekomme (telefon)samtaler hvor forskellige udbrud kan forekomme og bør kunne håndteres.

Vi har noteret os Arbejdsskadestyrelsens vurdering af sagen, men med henvisning til det ovenfor anførte, må vi fastholde at afgørelsen er truffet på et forkert grundlag. I den forbindelse skal det også anføres, at hvis kunden inden sin ansættelse var blevet 'advaret' mod en eller flere, og derfor gennem en periode har tænkt på dette, kan en sådan belastning og utryghed, heller ikke anses for at være en pludselig hændelse.

Det skal endvidere anføres, at uagtet at man umiddelbart kunne opfatte den første samtale, som den mest voldsomme, er det den 2. samtale, den 25. maj oktober 2010, som Arbejdsskadestyrelsen har vurderet, har medført en méngrad. Heri kunne også ligge, at 'summen' af hændelser, alligevel har spillet en rolle i vurderingen i Arbejdsskadestyrelsen om, hvorvidt der var tale om en arbejdsskade. I den forbindelse skal henvises til begrundelsen i Arbejdsskadestyrelsens afgørelse af 31. januar 2012 hvoraf der bl.a. fremgår følgende: 'Vi vurderer på den baggrund, at der er tale om et samlet men på 15 procent som følge af begge sager'."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2. Hvad dækker forsikringen**
…
2.2
Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

3. Hvad dækker forsikringen ikke
…
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:

Det må anses for almindeligt at anse en selvstændig psykisk skade for omfattet af ulykkesbegrebet, når forsikrede personligt og under omstændigheder, der i øvrigt karakteriserer et ulykkestilfælde, har været udsat for en sådan trussel om eller fare for at blive påført en fysisk skade, at den psykiske skade må anses for påregnelig.

Klageren har i denne sag alene været udsat for telefoniske trusler, som nævnet efter deres indhold finder ikke selvstændigt kan karakteriseres som ulykkestilfælde.

8. 82.942

Efter det i øvrigt oplyste i sagen om klagerens overarbejde og stresssymptomer finder nævnet, at hendes psykiske skader ikke er en følge af forhold, der kan karakteriseres som et ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson