Ankenævnet for Forsikring

926/13

Den 23. oktober 2013 blev i sag nr. 84.529:

xxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx xxxxxx

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 for et anmeldt ulykkestilfælde.

Selskabet har afvist at anerkende den anmeldte psykiske skade med henvisning til, at der ikke foreligger et dækningsberettigende ulykkestilfælde i forsikringsbetingelsernes forstand.

Klageren anmeldte den 28/2 2013 til selskabet, at hun den 14/10 2010 havde været udsat for et ulykkestilfælde. I anmeldelsen oplyste hun om hændelsesforløbet:

> "Skadeårsag bedes besvaret med en klar beskrivelse af de omstændigheder, der fremkaldte skaden
> Efter trusler/slag fra meget tunge udviklingshæmmede, brød jeg sammen psykisk."

Sagen blev desuden anmeldt som en arbejdsskade, og selskabet fik tilsendt akterne fra Arbejdsskadestyrelsen. I anmeldelsen til Arbejdsskadestyrelsen har klageren om årsagen til sin skade anført: "Nedslidning psykisk".

I spørgeskema til Arbejdsskadestyrelsen beskrev klageren sit daglige arbejde på følgende måde:

> "Arbejdet består i at aktivere meget tunge og udadreagerende borgere.

Som svar på, hvorvidt hun havde været udsat for store og psykisk belastende krav, oplyste hun i samme spørgeskema:

> "Ja, stort set dagligt, der går ikke en dag, uden 1 eller flere borger går i affekt, sparker, slår, spytter, råber, skriger, dem der har sprog truer verbalt. Er det ikke personalet det går ud over, så er det de andre borger.
> En af borgerne smed alt sit tøj og rendte rundt uden for i mange minusgrader, kastede sig ned på vejen, slog og sparkede når vi forsøgte at hjælpe."

Der blev til brug for arbejdsskadesagens behandling udarbejdet to speciallægeerklæringer.

Af speciallægeerklæring dateret 3/10 2011 fremgår bl.a.:

> "**Aktuelt:**
> Arbejdede …centret med 18-60 årige mennesker med diagnosen autisme. Undersøgte ansat i et aktivitetshus, hvor de 22 brugere kom ambulant fra forskellige 'huse' i … [byer].
> En del af brugerne var uden sprog. I perioder vat nogle psykotiske. Halvdelen voldsomt impulsstyrede og meget aggressive og fysisk voldelige.
> Undersøgte er af institutionen blevet støttet i at videreuddanne sig, og opfatter sig som værdsat velanskrevet indtil aktuelle.
> Undersøgte mener dagligt i 5,5 år at have varet udsat for voldsepisoder. Kort før aktuelle sygemelding blev undersøgte helt uventet revet i håret bagfra, af en bruger, som en anden pædagog den dag havde ansvar for. Undersøgte fik et smæld i nakken og havde smerter i nakken. Gik fra til påskeferie og arbejdede efter ferien igen trods smerter.
> Sygemeldt fra maj 2011. Havde kort forinden været involveret i en episode, hvor en bruger sparkede 4 pædagoger. Bruger trængte to pædagoger op i en krog. Brugeren både sparkede på skinnebenene og slog undersøgte i hovedet. Undersøgte blev overvældet af en for hende ukendt vrede og var tæt på at slå beboeren. Heldigvis tog en mandlig pædagog over og undersøgte kom væk.
> På et efterfølgende personalemøde, hvor undersøgte skulle forklare om situationen, blev undersøgte psykisk overvældet og rystet over, at hun helt havde mistet den intellektuelle viden om alt, hvad hun havde lært som pædagog, og over at hun var nået så langt ud, at hun var tæt på at reagere med vold. Undersøgte brød grædende sammen ved personalemødet.
> Blev hjemme dagen efter. To dage efter gik hun på arbejde igen for at forsøge at arbejde 5 timer dgl. På trods af at man fra institutionens side placerede undersøgte på en anden afdeling, fik hun det psykisk værre og værre.
> Undersøgtes tilstand forværredes yderligere af, at en bruger var konstant truende: 'Hvad sker der, hvis jeg slår dig? Hvad sker der, hvis jeg brænder det hele ned?' Var spørgsmål, vedkommende autistiske bruger konstant gentog.
> Adspurgt benægter undersøgte, at hun på noget tidspunkt har følt sig i livsfare. Har ikke været i livstruende situationer.
> …
> **Konklusion:**
> Tidligere psykisk rask og upåfaldende kvinde, som er normalt begavet. Har som pædagog arbejdet i over 5 år i miljø med voldelige, udadreagerende, ind i mellem psykotiske og ofte sprogløse Autister i alderen 18-60 år. Herunder dagligt udsat for voldsepisoder. På et tidspunkt flyder bægeret over, og undersøgte oplever sig psykisk ændret."

3. 84.529

Af speciallægeerklæring dateret 22/6 2012 fremgår bl.a.:

"Begynder i 2006 at arbejde på …center … og har undervejs orlov for at tage en pædagogisk diplomuddannelse. Sygemeldes på grund af belastende arbejdsforhold, …

…

Aktuelt

Beskriver sig, som barn, som glad, udadvendt og meget selvstændig og som voksen, vedholdende, nuanceret og har ikke problemer med at være alene, endsige træffe beslutninger og tænker før hun agerer. Selvtillid og selvværd før aktuelle fejlede intet og undersøgte havde ingen tendens til humørsvingninger, ej konfliktsky endsige problemer med at sige fra. Ingen selvmordstanker eller selvskadende adfærd.

I tiden op til at undersøgte i 2010 får det psykisk dårligt, ser hun flere kollegaer blive sygemeldt, herunder langtidssygemeldte, ligesom kollegaer siger op. Dette indebærer tillige at undersøgte, når hun er på arbejdet, og der er her tale om et dagtilbud, må arbejde ekstra. I starten af 2010, hvor afdelingslederen flyttes, er der mange sygemeldinger, ikke mulighed for at ansætte vikarer, ligesom der heller ikke er nogen støtte fra ledelsen, og undertiden kan der møde blot to op på arbejde, som er normeret til en seks til syv medarbejdere. Siger at det var ekstra problematisk idet nogle af brugerne havde brug for en til en kontakt. Undersøgte begynder nu at få ondt i maven inden hun skal af sted på arbejdet, kan ikke sove om natten, sover generelt sparsomt, får koncentrations- og hukommelsesproblemer og oplever at tankerne er kaotiske. Tænker at hun ikke er i stand til at passe sit arbejde, græder og har en indre uro. Sygemeldes i slutningen af 2010, indtil januar 2011, hvor hun begynder på nedsat tid i størrelsesordenen tre til fire timer om dagen. Dette indtil april, hvor undersøgte og en kollega trænges op af en bruger og bliver slået og sparket, indtil en mandlig kollega kommer til. Ved det efterfølgende personalemøde bryder undersøgte sammen, har blandt andet tænkt i den pågældende situation på at bruge vold, hvilket jo strider mod alt hvad hun har lært. Er få dage efter atter på arbejdet, men kort tid efterfølgende samtale med psykolog, der beder undersøgte om at fuldtidssygemelde sig.

Fortæller at hun, før ovennævnte incident, blandt andet er blevet hevet i håret af en bruger, og også efterfølgende, da hun kommer tilbage på arbejdet igen. I januar 2011 er to afdelinger blevet slået sammen og oplever blandt andet at en ung pige tager alt sit tøj af, skubber andre brugere og slår og sparker, og kaster sig i et bed. Fortæller at hun til sidst er i en tilstand af konstant alarmberedskab, vidste ikke hvad der ville ske på arbejdet, om hun skulle hjælpe nogen eller om hun selv ville få den fornødne hjælp. Har modtaget verbale trusler, men ikke oplevet sig truet på livet. Husker en bruger der blandt andet sagde at: *'Hvad ville der ske hvis jeg brændte det hele ned'.*

…

Konklusion

Arbejdsmiljøet her var præget af mange udadreagerende og grænseoverskridende hændelser, kulminerende med en hændelse hvor undersøgte og en kollega bliver slået og sparket af en bruger. Glemmer sin faglige tilgang til tingene og overvejer brug af vold. Har tillige flere gange været udsat for verbale trusler, men har på intet tidspunkt følt sig truet på sit liv. Er efter førnævnt hændelse kortvarigt tilbage på sit arbejde, men sidenhen fuldtidssygemeldt, men har fra marts indeværende år genoptaget arbejdet indenfor sit fag, men i en anden funktion nemlig som hjemmevejleder, er glad for sit arbejde og er på deltid."

Klagerens afdelingsleder beskrev i brev af 8/12 2011 klagerens arbejdsforhold til Arbejdsskadestyrelsen således:

"Gennem arbejde med vores brugere, sker det tit og ofte at man oplever grænseoverskridende adfærd - og tale. Man kan ikke sætte en grænse for, hvornår det er for meget for den

enkelte person, da vi alle har forskellige grænser. Meget afhænger også af, hvordan man psykisk har det pågældende dag.

[Klageren] har arbejde i en gruppe - …gruppen - hvor sanseintegrationen var i højsædet, og brugerne i den gruppe var meget afhængige af, at personalet var ved siden af dem største del af tiden. Det kan ikke undgås helt at nogle af brugerne kan slå ud efter personalet. Man kan blive påvirket når man gennem længere tid får slag på bl.a. armene flere gange om dagen gennem flere år.

[Klageren] var bl.a. sammen med en bruger, som en bruger fra [bostedet] havde set sig gal på. Denne bruger forsøgte flere gange at komme til at slå den bruger [klageren] var sammen med. Det lykkedes også et par gange, at omtalte bruger at ramme både [klageren] og hendes bruger. Brugeren fra [bostedet] som havde set sig gal på brugeren fra …gruppen, havde også verbalt mange henvendelser med mindre pæne gloser, som [klageren] blev meget påvirket af.
…
[Klageren] havde fra midten af oktober 2009 en længere sygeperiode, som til dels skyldtes frustrationer over omstruktureringen, arbejdet med brugerne i …gruppen, samt at få en uønsket afdelingsleder.
…
Omtalte episode fra *maj* 2010, husker jeg ikke som værende direkte årsag til [klagerens] sygemelding, men som en del af ovenstående samt de påvirkninger [klageren] var ude for som helhed.

Det er rigtigt at en bruger i en periode var meget *frustreret* og både sparkede og slog om sig, og alle i nærheden af brugeren var i farezonen. [klageren] var ikke direkte i kontakt med omtalte bruger, men havde alligevel kontakt med brugeren på forskellige tidspunkter i løbet af dagen.

Omtalte truende adfærd med verbale trusler om nedbrænding mv. påvirkede [klageren] en del, og der blev i personalegruppen snakket meget med hende om de truende sætninger, hvad hun kunne sige til brugeren og hvordan hun skulle forholde sig omkring situationen med brugeren."

I afgørelse af 21/9 2012 anerkendte Arbejdsskadestyrelsen skaden som en erhvervssygdom og fastsatte méngraden til 8 %. Som begrundelse for afgørelsen har Arbejdsskadestyrelsen anført:

"Ud fra sagens oplysninger vurderer vi, at du gennem en årrække jævnligt har været udsat for ret voldsomme trusler, og ofte direkte fysisk vold. Endvidere har du ofte oplevet, at du måtte beskytte en beboer, som du havde ansvaret for, for voldelige overgreb forsøgt udøvet fra anden beboer."

Klageren var ikke enig i Arbejdsskadestyrelsens afgørelse, hvorfor sagen blev forelagt Ankestyrelsen. I afgørelse af 27/3 2013 fastholdt Ankestyrelsen, at der var tale om en erhvervssygdom, og at méngraden skulle fastsættes til 8 %. Ankestyrelsen lagde ved sin vurdering af sagen vægt på følgende:

5. 84.529

"Vi har lagt til grund, at du har posttraumatisk belastningsreaktion. Du har igennem en årrække dagligt været udsat for voldsepisoder, trusler og uregerlige brugere.

Vi har lagt vægt på, at du i forbindelse med dit arbejde har været udsat for tilstrækkelig mange hændelser af belastende karakter, der har påvirket din psyke. Belastningerne kulminerede i forbindelse med et overfald i april 2011, hvor du og en kollega blev slået og sparket af en bruger. Vi vurderer, at denne sidste hændelse isoleret set må anses for exceptionelt truende."

På baggrund af ovenstående afviste selskabet i brev af 21/5 2013 at yde forsikringsdækning.

Ved klageskema af 29/5 2013 har klageren indbragt sagen for nævnet med påstand om udbetaling af erstatning og har til støtte herfor henvist til oplysningerne fra Ankestyrelsen.

Selskabet har i svarbrev af 2/7 2013 til nævnet anført:

"**Vurdering**
Efter at sagen er indbragt for Ankenævnet, har vi haft lejlighed til på ny at gennemgå den. Sagen er bl.a. gennemgået i samråd med vores lægekonsulent med speciale i psykiatri.

Vi gør gældende at vores kunde har været udsat for en psykisk påvirkning som er sket over en længere periode. Dette fremgår både af de to ovenfor citerede speciallægeerklæringer, hvor kunden netop har redegjort for sine ganske belastende arbejdsforhold. Også kundens afdelingsleder beskriver et hårdt psykisk miljø. Afgørelserne fra både arbejdsskadestyrelsen som ankestyrelsen lægger også dette til grund for kundens aktuelle gener.

Det er derfor fortsat vores vurdering, at kundes psykiske gener må tilskrives, at hun over en periode på 5 ½ år har oplevet et hårdt og yderst belastende arbejdsmiljø. Dels på grund af de meget voldsomt reagerende brugere på arbejdsstedet og dels på grund af kritisable personalemæssige forhold. Kundens skade er derfor også blevet anerkendt som en erhvervssygdom af både arbejdsskadestyrelsen samt ankestyrelsen, hvor det varige mén blev fastsat til 8%.

Vores kundes psykiske skade er således, efter vores vurdering, ikke en følge af en pludselig opstået hændelse og er derfor ikke dækket på ulykkesforsikringen, jf. punkt 2.2. Den modtagne klage giver os således ikke anledning til at ændre vores afgørelse.

Udover det forhold, at vi ikke mener at ulykkesdefinitionen er opfyldt, idet pludselighedsbegrebet ikke er opfyldt, er det også vores vurdering, at kunden ikke har oplevet episoder der ligger udover hvad der måtte kunne forventes i en stilling som socialpædagog på det givne arbejdssted. I den forbindelse skal henvises til U2010.1609H. 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. Det må formodes at som socialpædagog på et center for udadreagerende, tunge autister, kan forekomme situationer hvor forskellige udbrud kan forekomme og bør kunne håndteres."

6. 84.529

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."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren gennem en længere årrække har været udsat for et yderst belastende arbejdsmiljø, som har medført psykisk skade. Til selskabet har hun anmeldt en hændelse sket den 14/10 2010 på arbejdet. I Ankestyrelsens afgørelse er en hændelse i april 2011 anført som den kulminerende belastning. Ankestyrelsen har herefter anerkendt klagerens psykiske lidelse som en erhvervssygdom.

Nævnet må lægge til grund, at klageren har været udsat for flere hændelser, som er årsag til, at hun har fået en psykisk lidelse. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at den anmeldte hændelse sket den 14/10 2010 er hovedårsagen til hendes nuværende psykiske gener. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet som sket har afvist at yde forsikringsdækning for den anmeldte hændelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund