

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2022-231

15.3.2022

Statens Pensjonskasse

Yrkesskade/yrkessykdom - Yrkesskadeforsikringsloven (YFL)

Saksbehandler – trusler og trakassering – telefonsamtale – psykiske plager – yfl. § 11 første ledd bokstav a.

Forsikrede hadde en telefonsamtale med to advokater som representerte sin klient. I legejournal to dager etter hendelsen fremgikk at advokatene i telefonsamtalen hadde vært sinte, nedlatende og bl.a. kalt henne for inkompetent. Videre at hun fikk problemer med konsentrasjon, fokusering og søvn etter hendelsen. Forsikrede fremmet krav under yrkesskadeforsikringen og anførte at hun hadde blitt trakassert og utsatt for trusler, samt at hun ble "traumatisert" fysisk og mentalt. Saken reiste spørsmål om hendelsen var å anse som en arbeidsulykke, jf. yfl. § 11 første ledd bokstav a. Nemnda bemerket at selv om hendelsen var en meget ubehagelig opplevelse for forsikrede, så kan nemnda ikke se at forsikrede hadde sannsynliggjort at hun ble utsatt for svært alvorlige trusler som etter sin art og konsekvens kunne sammenlignes med fysisk angrep. Forsikrede hadde ikke sannsynliggjort at hun ble påført en arbeidsulykke i telefonsamtalen 25.11.20 og selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede hadde 25.11.20 en telefonsamtale med to advokater fra et eksternt firma. Forsikrede ringte fastlegen 27.11.20. I journalnotatet heter det:

Hun forteller om en episode for 2 dager siden, 25 nov da to advokater tok ut sitt sinne ut på henne på vegne av brukere. Var sterkt nedlatende og kalte henne bl.a. inkompetent. Etter denne hendelsen har pasienten hatt store problemer med konsentrasjon/fokusering. Problemer med søvn. Hun kjenner at hun er på gråten. Råder pas til fysisk aktivitet. Hun kan også ringe raks psykisk helsehjelp i bydelen.

Det samme fremgår av fastlegens attest av 8.12.20.

I skademeldingen til selskapet 24.6.21 skrev forsikrede at hun søkte erstatning for "MENTAL TRAKTASERING OG TRUSLER PÅ MEG SOM ENKELTINDIVID" for en skade hun fikk "på telefon" 25.11.20. De første symptomene viste seg 28.11.20. Hun ble "traumatisert fysisk, mentalt" og er "påført varig skade/sykdom". Om hendelsesforløpet heter det:

Rutinemessig samtale med to personer i eksternt firma vedrørende en ...-sak. Advokaten skrek og hylte, kom med trusler og trakassering rettet på meg som enkeltindiv skulle personlig lide og betale for hvordan ... følger regelverket i ...saker. Langt utover etiske retningslinje.

Under "beskriv din helsetilstand i dag" heter det:

Hadde samtale og skriftlig korrespondanse med min fastlege rett etter hendelsen for min mentale helse. Har fra hendelsen og fremdeles regelmessig samtaler med min leder for å unngå å deles taushetsbelagt informasjon med helsepersonell og tilrettelegging av arbeidsoppgaver

Arbeidsgiver skriver i skademelding:

Samtale med to personer i eksternt firma vedrørende en (sak). Advokaten skrek og hylte, kom med trusler og trakassering rettet på (forsikrede). Langt utover etiske retningslinje.

Selskapet avsto kravet 10.7.21. Selskapet viste til at "trusler og trakassering som hovedregel ikke anses som en arbeidsulykke", men at slike hendelser ville kunne godkjennes i enkelte tilfeller, der det foreligger særdeles grove og reelle trusler.

Forsikrede klaget 26.7.21 og skrev bl.a.:

Jeg har jobbet i ... i mange år og har vært igjennom mange samtaler av varierende karakter og har tatt kurs i å avslutte samtaler som går over i verbal trakassering og harselering av meg som (...) ansatt eller meg som person. Men akkurat i dette tilfelle ble det et annet hendelsesforløp. I denne saken hadde jeg hatt flere samtaler med X1 og X2 som tidligere i denne spesifikke saken. De har tidligere jobbet i (virksomheten) og som nå jobber i et eksternt konsulent firma som forvalter (virksomhetens) saker for sine klienter.

Jeg snakket som vanlig med X2 på tidspunktet for hendelsen og hun spurte hyggelig om X3 kunne delta på samtalen. Det var fra dette tidspunktet jeg ble utsatt for en plutselig og uventet ytre hendelse. (...) X3 kom inn i samtalen som en bulldoser. Jeg var ikke forberedt på at jeg skulle inn i en "rettsal" hvor X3 hadde forberedt en tale på hvordan hun skulle knekke meg. Det var ikke bare ordene som ble sagt som var av grov karakter men også måten de ble sagt på.

I denne saken ble jeg som saksbehandlere bevist trakassert og brutale hersketeknikker ble brukt som jeg ble utsatt for av X3. X3 hadde en væremåte og oppførsler langt utenfor etiske forsvarlig handlingsmåte av et slik stort firma.

Hun gikk på personangrep, lovet at hun personlig skulle bruke det konsulentfirmaet hun jobbet for å forfølge meg. Noe hun gjør, men det er IKKE kravet. Det gjelder den ene spesifikke hendelsen hvor jeg ble utsatt for. Jeg ble verbalt voldtatt. Under samtalen ble jeg helt fryst, klarte ikke snakke, bevege meg, ble helt lammet for ord og handlinger. Fikk hjertebank og skjelvinger. Jeg var ikke forberedt og ble helt satt ut av hennes avskyelige væremåte, som jeg pakket fint inn i kravet og skrev utenfor etiske retningslinjer. Klarte ikke å avslutte samtalen eller i det hele tatt bare legge på telefonen. Jeg ble sittende å høre på trakasseringen i over 15 minutter. Noe som er helt uvanlig i forhold til min normale hverdag. Jeg svetter nedover ryggen og var utsatt for sjokk. Hjerteflimmer og mistet evnet til å prate eller gjøre rede for meg. Jeg ble kortpustet og begynte å skjelve.

Sitter med svette hender når jeg skriver denne klagen fordi jeg må oppleve alt på nytt og gå igjennom hendelsen igjen.

Selskapet opprettholdt avslaget. Det kunne ikke se at belastningen "innehar den alvorlighetsgrad som gjør at den etter sin art og konsekvens kan sammenlignes med et fysisk angrep og videre faller innenfor de skranker rettspraksis har satt for godkjenning av denne typen hendelser".

I brev til FinKN 17.1.21 uttaler forsikrede at det skyldes en skrivefeil at hun i skademeldingen oppga at den skadelige påvirkningen skjedde 28.11.20. Skaden og symptomene oppsto samme dag som telefonsamtalen 25.11.20.

I legeerklæring 18.1.22 uttaler spesialist i allmennmedisin:

Jeg bekrefter med dette at ovenstående var utsatt for en ubehagelig samtale med advokater tilhørende et konsulentfirma 25.1.20 noe som resulterte i en psykisk reaksjon hos pasienten. Hun har i ettertid hatt angstplager og opplevd hendelsen som svært belastende.

Forsikredes avdelingsleder har 19.1.22 opplyst at hendelsen ble meldt til henne og til virksomhetens avvikssystem med påfølgende HMS rutiner for oppfølging. Forsikrede fikk tett oppfølging av avdelingsleder. Forsikredes arbeid ble tilrettelagt fordi hun hadde redusert arbeidsevne og problemer med å utføre sitt vanlige arbeid på grunn av hendelsen.

Forsikrede har i det vesentlige anført at telefonsamtalen 25.11.20 var en plutselig og uventet ytre hending som per definisjon oppfyller vilkårene til yrkesskade etter folketrygdloven kap. 13. Hun ble utsatt for trusler og trakassering som var ment å skade og skape frykt. Vedkommende valgte bevisst å bruke ord og tonefall for å fremkalle stor frykt, for å få forsikrede til å oppfatte seg verdiløs, og skape usikkerhet om hennes kompetanse. De kom med sårende bemerkninger om at forsikrede var dum, at hun ikke fikk til noe, og "andre ubehagelige og vonde ord". Forsikrede har

ikke klart å gjenta "alle de forkastelige ordene som ble brukt", men at denne tredjepersonen "psykisk rørte" henne, og utsatte henne for grov psykisk vold med forsett. Forsikrede ble lammet, klarte ikke å snakke eller bruke innøvde teknikker for å avslutte samtalen. Hun har tidligere blitt utsatt for opptak av samtaler uten sitt samtykke, blitt hengt ut i media, mottatt trusler om selvmord. Hun hadde håndtert dette med ro, men denne samtalen traff henne mentalt. Selve hendelsen og de ordene hun benyttet, og utsatte henne for, ga henne en påkjenning utenom en vanlig belastning. Telefonsamtalen var en "konkret grov hendelse utenom en vanlig telefonsamtale". Hun ble utsatt for noe som var et klart avvik fra hva som forventes av en saksbehandler å håndtere. Å forholde seg til slike samtaler var ikke en del av hennes vanlige arbeidsoppgaver. Det står ikke i stillingsbeskrivelse at hun skal klare å tåle enhver form for trakassering og trusler. Det er uforsvarlig praktisering av regelverket at det forventes at hun må kunne håndtere en slik hendelse. Forsikrede viser til at hun fikk "posttraumatisk stresslidelse". At hun ble utsatt for en akutt psykisk situasjon fremgår av avviksmelding til virksomhetens interne systemer og HMS rutiner, samt at hun fikk tilrettelagt arbeid på jobb. Hun opplever at hendelsen hun har vært utsatt for har blitt marginalisert, undervurdert og nyansert av psykisk vold som hun ble utsatt for, og kun blitt vurdert faktum og ikke subjektivt. FinKN og selskapet må ta stilling til hvordan en "definerer mental helse" og ser på "samfunnsutviklingen" på hvordan virksomhetens ansatte blir behandlet, i vurderingen av om vilkårene til yrkesskade er oppfylt.

Selskapet har ikke hjemmel til å avslå hennes krav, se bl.a. rundskriv til folketrygdloven (R13-00), TRR-2001-224, TRR-2004-4731, TRR-2005-780 og LB-2007-89245. Selskapet, Rundskriv til folketrygdloven kapittel 13, praksis og avgjørelser i trygderetten har en for snever definisjon av yrkesskade. Det er på tide med en mer nyansert og bred definisjon av yrkesskade slik at det dekker over langt mer enn det en vanligvis forbinder med begrepet yrkesskade.

Selskapet tar ikke faktum i saken til etterretning. Det kan ikke kreves at den som søker yrkesskadedekning må kunne regelverkets "sterke og svake sider, FØR, kravskjema sendes inn". Avslagene fra selskapet og fra FinKN medfører at hennes menneskerettigheter og rettsikkerhet ikke blir ivaretatt. Det er selskapet som har bevisbyrden for å dokumentere at saken er godt nok utredet. Dersom hun har bevisbyrden, er FinKN pliktig til å informere forsikrede om det og gi henne beskjed om at hun må skaffe en advokat for å ivareta sine rettslige interesser. Forsikrede har vist til forvaltningsloven og "SPK-loven".

Selskapet har i det vesentlige anført at hendelsen, slik den er beskrevet av forsikrede, ikke er å anse som en arbeidsulykke. Vilklårene for erstatning er ikke oppfylt. Selskapets syn har støtte i retts- og trygderettspraksis. At psykiske påkjenninger rent unntaksvis vil kunne anses som arbeidsulykker følger av TRR-2001-3003. Kjennelsen viser at det må skilles mellom rene psykiske belastninger, og psykisk skade som følge av fysiske angrep eller svært alvorlige trusler som etter sin art og konsekvens kan sammenlignes med fysiske angrep. Selskapets syn har også støtte i TRR-2020-2230, hvor arbeidstager anførte å ha blitt truet og trakassert under et møte med arbeidsgiver, noe han var uforberedt på. Retten tar utgangspunkt i at det er en høy terskel for at psykiske påkjenninger godkjennes som en yrkesskade. Retten viser videre forståelse for at arbeidstaker hadde følt seg truet og trakassert under møtet, men fant at hendelsen ikke kunne likestilles med et fysisk angrep. Hvor terskelen går for når trakassering/trusler er å anse som en arbeidsulykke er også behandlet av lagmannsrettene, eksempelvis LB-2007-89245. Retten uttaler her at psykisk belastning i form av mobbing og trakassering normalt ikke vil bli ansett som en arbeidsulykke. Retten peker på unntak fra dette, hvor det trues med svært alvorlig fysisk vold.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken reiser spørsmål om hendelsen 25.11.20 er en arbeidsulykke etter yfl. § 11 første ledd bokstav a.

Forsikrede har fremmet krav om erstatning etter yrkesskadeforsikringsloven. Selskapet har behandlet kravet etter de reglene som gjelder for behandlingen av forsikringssaker. Klagesaken er av Finansklagenemnda behandlet i samsvar de lov- og saksbehandlingsregler som gjelder for nemnda. Det følger av disse reglene at nemnda ikke "utreder" saker som klages til nemnda. Sakene behandles og avgjøres på grunnlag av den dokumentasjon som partene legger frem. Det er partene som må sørge for at nemnda har et tilfredsstillende beslutningsgrunnlag. Det følger videre av gjeldende rett at det er kravstiller som må sannsynliggjøre i tilstrekkelig grad – bevis – at vedkommende har et grunnlag for sitt krav mot selskapet.

Etter yrkesskadeforsikringsloven § 11 første ledd bokstav a dekker forsikringen "skade og sykdom forårsaket av arbeidsulykke (yrkesskade)". Begrepet arbeidsulykke i yrkesskadeforsikringsloven § 11 første ledd bokstav a skal forstås på samme måte som det tilsvarende begrep i folketrygdloven § 13-3, jf. Ot.prp. nr. 44 (1988-1989) s. 89. I folketrygdloven § 13-3 annet ledd defineres to kategorier arbeidsulykker; det markerte ulykkesbegrepet (en plutselig og uventet ytre hending) og det avdempede ulykkesbegrepet (en konkret tidsbegrenset ytre hending som medførte en påkjenning eller belastning som er usedvanlig i forhold til det som er normalt i vedkommendes arbeid). Psykisk belastning som følge av mobbing, trakassering osv. godkjennes normalt ikke som yrkesskade i henhold til nemndas praksis, se FinKN 2020-441 og heller ikke av trygdemyndighetene, se Navs Rundskriv til folketrygdloven § 13-3 annet ledd.

I praksis skilles det mellom "rene psykiske belastninger" og "psykisk skade som følge av fysiske angrep eller svært alvorlige trusler som etter sin art og konsekvens kan sammenlignes med fysiske angrep", se f.eks. LB-2007-89245.

Forsikrede husker ikke alt som ble sagt under telefonsamtalen og det fins ikke dokumentasjon av samtalen. Nemnda må da vurdere spørsmålet om det foreligger en arbeidsulykke på grunnlag av det forsikrede har opplyst om det som ble sagt i telefonsamtalen: De to advokatene tok ut sitt sinne på forsikrede, var sterkt nedlatende og sa blant annet at forsikrede var inkompetent. De hylte og drev etter, det forsikrede beskriver, med mental trakassering og kom med trusler. Forsikrede har anført at de bevisst valgte ord og tonefall for å fremkalle stor frykt, å få forsikrede til å oppleve seg som verdiløs og skape usikkerhet om sin kompetanse. Dessuten at hun var dum og ikke fikk til noe.

Selv om dette var en meget ubehagelig opplevelse for forsikrede, kan nemnda ikke se at forsikrede har sannsynliggjort at hun ble utsatt for svært alvorlige trusler som etter sin art og konsekvens kan sammenlignes med fysisk angrep.

Slik saken står for nemnda, kan nemnda ikke se at forsikrede har sannsynliggjort at hun ble påført en arbeidsulykke i telefonsamtalen 25.11.20.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Tonje Giertsen (selskapsrepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).