

Tryg Nu Nyhedsbrev 1/2012

Tema: Brand

Længer brændte ned i Dronninglund. Til eksamen for kundernes skyld.
Brandslukkere – quickguide.

Det handler om at være

Tryg | 



Flammerne åd drømmen, men tog ikke livsgnisten!

Thomas og Gitte Pilgaard kunne kun se på, mens deres nye liv stod i flammer. De nyistandsatte længer på gården ved Dronninglund nedbrændte totalt.

"Jeg vågnede ved lyden af skud. Det lød, som om nogen skød med jagtgevær lige udenfor huset". Gitte Pilgaard fortæller om natten til den 26. oktober 2010, hvor længerne på gården "Mejsig" i Nordjylland brændte:

"Jeg kunne kun høre den knitrende lyd, men jeg kunne ikke se noget. Der var bare en tyk væg af røg lige udenfor køkkenvinduet!" Gittes mand, Thomas, fik ringet efter brandvæsenet, men husker det hele i en tåge: "Jeg var helt rundt på gulvet og tænkte i det øjeblik mærkelig nok bare på at redde papegøjerne og kattene, som var derude et sted, men man kunne ikke se en hånd for sig." Parret vækkede deres børn på 2 og 4 år og da brandfolkene kom, fik de besked på at blive indenfor og under ingen omstændigheder komme ud. Flammerne slikkede, bogstavelig talt, hen mod stuehuset. Havde de opdaget branden bare 20 minutter senere, var det også gået tabt.

4 års fødselsdag

Først op ad formiddagen var branden under kontrol. Kun soklen stod tilbage fra de tre længer, som Thomas havde brugt fire år på at sætte i stand. Papegøjerne var døde, men familiens to katte overlevede trods svære røgforgiftninger. De havde gemt sig i fyrrummet, der ikke var brændt ned. Det var samtidig dagen, hvor sønnen Patrick havde 4 års fødselsdag: "Han var meget påvirket af det og taler stadig om ilden, selvom det nu er over et år siden. Han blev helt ulykkelig, da han så de smeltede rester af den lille el-bil, som han havde fået af sin farmor", fortæller Thomas.

Hurtig hjælp

Alle børnenes udendørs legetøj var smeltet. De plejede at boltre sig på gårdens 10.000 kvadratmeter, men nu var der ingenting at lege med, og alting lugtede af røg. For parret var det afgørende at få omgivelserne tilbage til noget, der bare lignede normalen. Her var Tryg en stor hjælp: "Der gik tre dage. Så stod der et á conto beløb fra Tryg på 100.000 kroner på vores konto. Det første vi gjorde var at købe en ny el-bil til Patrick", fortæller Thomas.



Gitte og Thomas Pilgaard kan smile igen. Det tog dem et halvt år, før de besluttede at forlade gården "Mejsig" – men nu ser de frem til at bo i et villakvarter, i et nyt hus.



Skaderne efter branden var synlige for enhver

"I dagene lige efter branden var det næsten som at bo på en banegård, men det var utrolig rart, at alting blev ordnet så hurtigt. Vinduerne blev pudset, fyrrummet repareret og skadesfirmaet kom og rensede alt", supplerer Gitte.

Tryk ved Tryk

Familien Pilgaard behøvede slet ikke at tænke på penge i den første tid. Trygs cheftaksator tog sig af alle regninger og sørgede for, at de forskellige forsikringer kom til udbetaling: "Vi havde to biler, der også brændte, og det kører over bilforsikringen. Så er der løsure og alt mulig andet, men vi har alt samlet hos Tryk, så det tog de sig af."

"Vi har tidligere prøvet at kæmpe med et andet forsikringsselskab, og det ville vi ikke have klaret denne gang. Jeg er tryk ved Tryk", erklærer Thomas, der stadig er mærket efter branden, som viste sig at være selvantændt.

En ny start

Thomas er ellers selv vokset op på landet og ville gerne give sine børn muligheden for det samme. Alligevel har familien nu solgt huset udenfor Dronninglund. Resterne af de nedbrændte længer er fjernet og tilbage er et idyllisk beliggende hus:

"Vi kommer nok til at savne al den plads at boltre sig på, men det bliver også godt at bo tættere på andre mennesker. Vi har brug for den tryghed", siger Gitte, der glæder sig til at flytte ind i et helt nybygget hus om kort tid. De mange timers arbejde med at restaurere stedet får de aldrig igen, men nu tænker de fremad. Selvom Thomas har droppet drømmen om et liv på landet, så er han glad for, at han tog en anden familietradition til sig: "Både min far og min bror, der



Falck måtte hive tagpladerne af bygningerne for at kunne komme til at slukke ilden. (Taget er det sammenkrøllede på billedet)



Skur - klarede branden, fordi det lå lidt væk

har to gårde, er forsikret hos Tryk, og de har aldrig haft problemer. Det handler jo netop om at have et forsikringsselskab, der træder til og hjælper, når det utænkelige sker".



Stuehuset. Før omgivet af tre længer - nu ligger det alene.

| Til eksamen for kundernes skyld

For tredje år i træk har vores assurandører og kunderådgivere været til eksamen for at blive endnu bedre til at servicere og rådgive vores kunder. Læs hvordan vi i Tryg sætter viden og kompetenceopgradering i højsædet gennem nogle intense fagdage i kundernes tegn.

Vi tager ud til kunderne

"Det er vigtigt, at vi bliver bedre til det, vi gør ude hos kunderne og ikke bare i et undervisningslokale" fortæller direktør i Tryg Landbrug Bjarne Skou Mortensen. "Vi skal jo både sikre, at vores landbrugsfaglige viden er i top, så vi kan rådgive kunderne korrekt om deres forsikringsbehov, og kunderne skal kunne forstå, hvad vi siger", fortsætter Bjarne med et smil. Derudover sætter vi fokus på reel risikorådgivning og forebyggelsesmuligheder – og det gør vi bedst ude i den "virkelige verden".

Gennemgang af gården

Ole Røge Holm har været landbrugsassurandør i Tryg i mange år. Han fortæller, hvordan dagen foregår i praksis: "Vi er delt op efter, om vi til dagligt arbejder med de mindre landbrug eller de store producentlandbrug, så reelt foregår vores eksamen på to bedrifter.

Vi har 45 minutter til selv at gå rundt på gården, og opgaven er dels at kortlægge, hvordan vi vil anbefale at forsikre gården, men også at kunne påpege de risici, der er for skader. Bagefter går vi ind i stuehuset til kaffe hos "manden og konen" – som i eksamenssituationen er to specialister fra vores produktafdeling. Situationen er en tro kopi af virkeligheden – og alle vores kompetencer kommer i spil. For her lytter vi jo også til den individuelle bekymringer og overvejelser for at kunne finde netop den løsning, som matcher kundens ønsker".

Forsikring er ikke bare forsikring

En vigtig del af vores rådgivning består i at få en dialog med kunden omkring situationen, efter en eventuel skade er sket. Ole forklarer, at nogle landmænd måske ikke ønsker at genopføre en bygning, hvis den brænder eller vælter i en storm, fordi bygningen er gammel, eller den har udtjent sit formål: "Så skal de selvfølgelig heller ikke betale så meget i præmie – og det er jo også noget, vores kunder synes er relevant."

Forebyggelse så vi undgår skader

Vores assurandør Ole fortalte om nogle af de konkrete forebyggelsesmuligheder, han så på sin rundtur på gården. "Ofte tænker folk ikke lige på, at der skulle være en risiko, eller også har det bare altid været sådan, eller tiden har været knap til at ændre på det. Men når vi får snakket med kunderne, forstår de selvfølgelig godt alvoren i det".

Ole fortæller, at kunden fx havde halmballer liggende på loftet tæt op ad sambygningen til stuehuset og stalden med besætningen. En brand her ville i værste fald kunne antænde både stuehuset og stalden. Derfor skal de væk.

Ole fandt også nogle elinstallationer, som stod en meter fra en kornkværn. Rummet var støvet, og en fejl i elinstallationen kan hurtigt få antændt kornet. Derfor var det i dette tilfælde vigtigt at få talt med kunden om placering af elinstallationer og om muligheden for fx at opsætte kasser, der skærmer af for installationerne.



Forebyggelse er et vigtigt emne, når vi går rundt på gården

Bjarne Lerche fra Brande havde lagt gård til eksamensdagen – og han fik også selv nogle gode råd med på vejen: "Ja – jeg havde jo godt nok købt en række brandslukkere, som stod i laden, men jeg havde aldrig fået dem sat op på gården – og så gør de jo ikke meget gavn. Det blev jeg heldigvis mindet om af en af assurandørerne, som også kunne anbefale, hvor jeg skulle sætte dem op".

Bjarne Lerche synes rigtig godt om, at Tryg investerer tid i eksamensdagene. "Vi lærer så længe vi lever", konkluderer han.

Kunderådgiverne er også i spil

Som led i vores interne eksamen ringer vores kunderådgivere også til "landmanden", som i dette tilfælde er to kolleger fra Tryg, for at sikre, at de også i rådgivningen på telefonen kan yde deres optimale og imødekomme kundens behov. Vi kalder det "Tryghedstjek", og formålet er at afdække, om kunden har haft ændringer og sikre, at kunden har de rigtige forsikringer. Mads Rahbek er kunderådgiver i Tryg og har tidligere været aktiv landmand:

"Det er en rigtig god måde for os at blive ajourført på vores faglige viden. Forsikring er en kompleks størrelse, når det gælder landbruget – og det er vigtigt, at vi får

stillet de rigtige spørgsmål til kunderne, så vi kan rådgive dem korrekt. Nogle gange oplever vi, at en landmand ringer ind med et konkret spørgsmål, som viser sig at have forsikringsmæssige konsekvenser på flere områder", fortæller Mads Rahbek.

Grundig forberedelse

Når alle har været igennem den "praktiske eksamen", samler vi op med en fælles fagdag, hvor vi gennemgår vores "case" fra A til Z og deler vores erfaringer. "Der har været mange folk involveret i vores fagdage for at sikre, at det både afspejlede den virkelige verden hos vores kunder, og at vi blev endnu skarpere på vores rådgivning om produkter og dækninger", siger Bjarne Skou Mortensen. Desuden har vi også lagt vægt på at kunne måle effekten af vores fagdage – så alle har været igennem en test både før og efter forløbet.

Vi kan se en markant forbedring, og det gælder både for nye som for gamle medarbejdere. Og det kommer jo i sidste ende vores kunder til gode", slutter en tilfreds Bjarne Skou Mortensen.

Brandslukkere – quick-guide

Vandslukker:

Til halmbrand og brand i papir og træ

CO2-slukker:

Til brand i eltavler og brandbare væsker

Pulverslukker:

Til brand i naturgas, motorer



Vidste du, at vores:

Tilfredshed og loyalitet:

Landbrugskunder er de mest tilfredse og loyale sammenlignet med alle de store forsikringsselskaber.

Service og skade:

Service og skadebehandling til landbrugskunder er bedst på markedet.

Undersøgelsen er gennemført blandt 2.000 danske virksomheder med 0-40 ansatte i foråret 2011 af analysebureauet Analyzer. Undersøgelsen er gennemført anonymt dvs. de virksomheder, der har deltaget, ved ikke at undersøgelsen er gennemført på vegne af Tryg.