

Hvem hjælper, når skaden sker?

Tryg Nu

Trygs nyhedsbrev til landbruget - nr. 2 2010

Det handler om at være





| Tryghed er, når man ikke skal spekulere på noget

Merete Lorentzen nød sit livs første badeferie, da hun snublede på et fortov, flækkede en knæskal i to og fandt sig selv i gips fra hofte til fod på et hotelværelse i Norditalien. En telefonopringning til Tryg Alarm betød, at hun kunne slippe alle bekymringer og lade sig fragte hjem med mand og datter ved sin side.

55-årige Merete Lorentzen er medejer af 18 tønder bortforpagtet land på Vestlolland. Hun fik testet sin stress-tærskel og sit forsikrings-selskab, da et fald på et fortov en fredag eftermiddag bragte hende og en flækket knæskal til et norditaliensk hospital, hvor de ikke talte engelsk. Det lykkedes lægerne at få forklaret Merete Lorentzen, at hun skulle opereres, men at det først kunne blive mandag eller tirsdag, og at hun selv kunne vælge, om det skulle ske i Italien eller Danmark. "Hvordan klarer vi det her?" var det eneste Merete Lorentzen tænkte, da hun udskrevet sad tilbage på sit hotelværelse med et ben, hun ikke kunne bevæge ved egen hjælp. Operationen skulle foregå i Danmark, så meget vidste hun. Hun vidste bare ikke, hvordan hun skulle komme hjem. Svaret kom blot ti minutter senere efter et opkald til Tryg Alarm. "Fra det øjeblik, jeg ringede det nummer, kunne jeg give slip. For alarmcentralen tog bare over," fortæller Merete Lorentzen. "Jeg skulle bare have en telefon på mig, så blev jeg løbende orienteret om situationens udvikling. 'Du bliver ringet op af en dansk læge i morgen formiddag', sagde de. Og det blev jeg. 'Vi arbejder på at få dig hurtigt hjem', sagde de. Og det gjorde de. Vi skulle ikke spekulere på noget som helst."

Glæden ved at give slip

"Jeg anede ikke, hvad jeg skulle forvente af et forsikrings-selskab i den situation," fortæller Merete Lorentzen, "men jeg var imponeret og taknemmelig over at opleve, at nogen bare løftede ansvaret fra mig." Det var dybt chokerende for Merete Lorentzen at komme så galt af sted, men alarmcentralens rolige og kompetente behandling

var en solstrålehistorie midt i kaos og smerte. Merete Lorentzens værste mareridt var, hvis de selv skulle have arrangeret og betalt sig ud af en uoverskuelig hjemtur med tog og fly i en situation, hvor hun ikke kunne bevæge eller bøje benet. Men det blev heldigvis ved tanken.

I gode hænder fra dør til dør

Merete Lorentzen, hendes mand og datter blev sammen hentet og kørt i ambulance fra Rimini til Venedig. I Venedig kom en portør med kørestol og guidede dem gennem lufthavnen. De kom forrest i alle køer, han tjekkede dem ind og fik Merete Lorentzen placeret med benet oppe i flyet. I Kastrup blev Merete Lorentzen hentet af en ambulance og kørt direkte til Nykøbing Falster Sygehus, mens mand og datter blev hentet af hendes søn. "Vi var udførligt briefet på alting, før det skete hele vejen hjem. Hvad mere kan man egentlig forlange?"

I Merete Lorentzens situation handlede tryghed om fravær af bekymring. Hun behøvede ikke bekymre sig om, hvordan hun skulle komme hjem. Hun behøvede ikke undvære sin familie eller frygte en voldsom økonomisk belastning. "Det var trygt at give slip og vide, at nogen tog over og holdt mig orienteret. Selv da vi sad i lufthavnen i Venedig, ringede Tryg Alarm for at fortælle mig, at de desværre ikke kunne få plads til min mand og min datter ved siden af mig i flyet! Og at de ville sørge for at bestille en taxa, når vi ankom til Danmark, hvis vi havde brug for det. Der blev kort sagt taget hånd om alt, fra jeg ringede første gang, til jeg blev kørt ind på Nykøbing Falster Sygehus."



| Tryghed er en fair behandling

Sneen lå så højt som til undersiden af spejlene på en rendegraver, da taget på Niels-Jørgen Lundens kornlade brød sammen over 2.000 tons korn i februar 2010. En målrettet indsats reddede kornet, og en fair behandling af skaden betød, at Tryg bestod som forsikringsselskab for Niels-Jørgen Lunden og hans familie gennem generationer.

Der faldt 105 cm sne på under et døgn i Vendsyssel, da taget på 35-årige Niels-Jørgen Lundens lade sank sammen under snemasserne. Niels-Jørgen Lunden driver 550 hektar landbrug i Østervrå, og han var ikke den eneste uheldige gårdejer i det område. Inden for en radius af 15 km trykkede sneen taget på 25 ejendomme det døgn. En hurtigt tilkaldt entreprenør erklærede straks, at bygningen var totalskadet, men at kornet skulle reddes.

Niels-Jørgen Lunden fik med en resolut indsats suget kornet ud og understøttet bygningen, og ingen kom til skade undervejs. Den hurtige og effektive redningsaktion betød, at kun 30 ud af 2.000 tons korn skulle kasseres. Resten blev suget ud, rensat og solgt. Da storskadetaksatoren mødte op to dage efter snefaldet, var roen genoprettet og tiden inde til at forhandle erstatningen.

Hurtigt, effektivt og retfærdigt

Storskadetaksatoren opridsede spillereglerne, og han og Niels-Jørgen Lunden var enige om skadens omfang. "Der var jo ikke så meget at sige. Huset var ødelagt, så vi skulle bare hurtigst muligt blive enige om at beregne en rimelig erstatning. Det gik helt efter bogen, og vi brugte under halvanden time på at besigtige skaden og vurdere dens omfang. Det gik hurtigt, der var ingen diskussion og ingen spildtid."

Tryg levede derfor fuldt ud op til Niels-Jørgen Lundens forventninger. "Jeg formoder, at mit forsikringsselskab vurderer min adfærd i en skadesituation, og at de kunne se, at jeg havde gjort alt for at redde mit korn og begrænse skadens omfang. Og hvis man opfører sig ordentligt, bliver man vel behandlet derefter. Jeg lever selv efter devisen om, at man skal være mod andre, som man ønsker, de skal være mod en selv. Det gør Tryg åbenbart også. Ellers var jeg ikke hos dem."

Det handler om tillid

Storskadetaksatoren kom med det samme. Pengene kom hurtigt, da aftalen var faldet på plads, og Niels-Jørgen Lunden synes selv, at han fik en super behandling. Derfor mener han at Tryg har håndteret sagen godt. "Jeg går ud fra, at de har kigget på min forhistorie og kan se, at jeg ikke er typen, der anmelder skader hver gang, der ryger et traktorvindue. Jeg forventer, at Tryg er der når jeg har brug for dem – og det er de."

For Niels-Jørgen Lunden handler tryghed om tillid og om at kunne leve op til hinandens forventninger. "Jeg og min familie har været kunder hos Tryg i mere end en generation. Den loyalitet skulle bestå sin prøve i det vanvittige vinterdøgn. Og Tryg bestod."



| Bliv vinterklar

Vær opmærksom på de skader, der kan ske som følge af vintervejret.

Din bil

Hold øje med vejrudsigten og ret dig efter politiets og vejrmyndighedernes anbefalinger. Vær klar til at køre tidligere hjemmefra i tilfælde af snevejr. Kør ikke ud, hvis der er fare for drivedannelser.

- Tjek at køler- og sprinklervæske er frostsikrede
- Hav altid varmt overtøj, vintersko, tæppe, træktov, skovl og lygte med i bilen
- Sæt vinterdæk på bilen, evt. pigdæk (vær dog opmærksom på, at det ikke er tilladt med pigdæk i alle lande) Vent ikke til det bliver frostvejr, men skift til vinterdæk, når temperaturen er nede på 7 grader. Har du Udvidet TrygVejhjælp på din bilforsikring, kan du få skiftet fra sommerhjul til vinterhjul på udvalgte værksteder
- Kør forsigtigt - vejbanen kan være pletvis glat, og snedriver kan komme pludseligt

Kommer du ud for en skade, så flyt bilen, hvis det er muligt, så den ikke generer trafikken/redningskøretøjer. Kontakt dit forsikringsselskab hurtigst muligt. Har du kaskodækning betaler selskabet for bugsering af din bil.

Tag og tagrender

Efterse taget for revner og få udbedret fejl og mangler, så regn- eller tøvand ikke trænger ind i huset og forvolder skade.

- Har du fladt tag (eller tag med lav hældning) bør det ikke bære for store snemængder. Ligger der over 1 meter sne, bør den fjernes
- Hold øje med, at der ikke er fare for sneskred fra taget og ned på opholdsarealer
- Fjern altid istapper
- Tilfrosne og tilstoppede tagrender og nedløbsrør kan medføre fugt- og vandskader på murværk og andre bygningsdele
- Husk at fjerne blade fra tagrenderne, her smelter isen sidst og stopper derfor smeltevandet fra taget.