

Dumpekarakter til pensionsbranchen

Det er forstemmende, at vi som branche har været for dårlige til at fortælle forbrugerne, hvad forsikring egentlig er for en størrelse, og hvor vigtig forsikring er for den enkelte familie og for samfundet.

I midten af juni kom den årlige forbrugerreddegørelse fra Forbrugerstyrelsen. 11.000 danskere gav i alt 50.000 vurderinger af bl.a. tillid og gennemsigtighed i forhold til 49 brancher. Pensionsbranchen lander på plads nummer 46! Altså tredjesidst! Lavere end pengeinstitutter, ejendomsmæglere og brugtvognshandlere. Forstemmende! Især fordi placeringen nærmest er uændret fra tidligere år.

Det er tankevækkende, at tilliden til branchen bliver ved at være så lav, når kunderne faktisk har fået leveret varen år efter år uden dramatik. Modsat andre dele af finanssektoren har pensionsbranchen ikke været gennem voldsomme rystelser de seneste år. Ingen har oplevet, at deres pensionsleverandør gik ned hen over natten, eller at store summer forsvandt med et fingerknips.

Men når forbrugernes tillid alligevel synes urokelig lav, må man spørge: Har vi som branche på fundamentale områder sat os i kundernes sted og gjort dét, som kunderne vil have? Eller har vi stykket et servicekoncept sammen, som gennem vores briller ser rigtigt ud, men som kunderne faktisk ikke efterspørger? Eller har vi ikke været i stand til at forklare, hvad forsikring overhovedet drejer sig om?

Fra politikere og organisationer lyder kravet til pensionsbranchen om åbenhed og gennemsigtighed igen og igen. Det er jo i tråd med kundernes ønsker! Det er svært at være uenig. Paradoksalt nok er problemet bare, at åbenhed og gennemsigtighed er svært at forene med enkelthed og forståelighed. Det svarer på en måde til, at vi åbner bagstykket til fladskærmen, så forbrugeren kan glæde sig over at se, hvordan chips, tavler og ledninger er sat sammen. Men forbrugeren egentlige ønske er bare at lære at bruge fjernbetjeningen til at indstille programmerne. Som branche har vi ikke været god nok til at sige fra over for politikere og organisationer, der presser os i en retning, som forbrugerne ikke har glæde af. Det skal vi blive bedre til, ellers rykker tilliden til branchen sig næppe.

Noget andet er, at vi nok heller ikke har været gode nok til at fortælle, hvad forsikring egentlig er for noget. Grundtanken i al forsikring - hvad enten det er skader, invaliditet, død eller pension - er kollektivets overtagelse af en risiko, som båret af den enkelte ville være hasard. Det lyder indviklet, men sagen er, at man betaler for noget, som man måske er heldig aldrig selv at få gavn af, men som ville være katastrofalt, hvis risikoen rammer en selv.

Desværre hører man tit en anden udlægning fra forbrugerne. Nemlig den, at man går der og betaler og betaler til en brandforsikring, og så får man ikke en klink retur. Er det så penge ud af vinduet og en dårlig forsikring? Var det bedre, hvis huset var brændt? På samme måde betaler vi i en pensionsordning penge ind i en pulje, så der er en erstatning, hvis vi skulle blive ramt af invaliditet eller kritisk sygdom. Og her igen er lykken da, at vi betaler et beløb hver måned, men forhåbentlig ikke får brug for at få noget udbetalt.

Forsikringsvirksomhed er en samfundsgavnlig aktivitet, hvor systemet er sådan, at vi allesammen betaler til udbedring af skader, som tilfældigt kan ramme os alle. Der findes næppe noget mere socialt. Fællesskabet tager hånd om den enkeltes risiko.

Det er en god historie, og det er forstemmende, at vi som branche har været for dårlige til at fortælle forbrugerne, hvad forsikring egentlig er for en størrelse, og hvor vigtig forsikring er for den enkelte familie og for udviklingen i samfundet som sådan. Havde vi det, ville vi næppe skulle slås med brugtvognsforhandlere om forbrugernes tillid.