

## Holberg er stadig aktuel

*I min branche har vi gode hensigter om at nå ud til kunderne med klar og enkel information, men ofte ender det i en kompliceret suppedas, hvor vi omsorgsfuldt drukner kunderne i informationer, der gør dem "ganske rundtossede".*

**Jeppe har fået et brev.** Et tungt brev. Han får næsten ondt i skulderen. Han går rundt i den lavloftede stue og sukker. Brevet er fra hans pensionselskab, og det rummer alle de informationer, som de lærde i staden mener, at pensionskunder bør have. Den ømme skulder er dog ikke det værste. Langt værre er, at han har forsøgt at forstå, hvad selskabet skriver til ham, og det har gjort ham ganske rundtosset.

Han læser noget op for Nille, men hun ryster bare på hovedet og siger:

"Ak ja, hvordan kan alt det dog ligge i hovedet på folk? Jeg bliver helt svimmel ved at høre det."

"Ja," siger Jeppe. "Lærde folk er nu lidt tossede."

"Sikke noget sludder," svarer Nille. "For så er vores Rasmus også tosset. Han har jo været med til at skrive udkastet til "Bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler." Og har du ikke altid selv bedt om at få god information?"

"Jo, såmænd," medgiver Jeppe. "Men jeg bad bare om at få at vide, hvor meget jeg har på kontoen, hvad jeg betaler i omkostninger, og hvad jeg i øvrigt har ret til. Det behøver da ikke fylde 37 sider!"

"Nej, måske ikke," siger Nille, mens hun med ærefrygt fisker udkastet til bekendtgørelse op af skuffen. Det udkast, som Rasmus stolt læste op fra, sidst han var hjemme.

"Hør her Jeppe," siger hun. "I §3 står der, at alle oplysninger skal være formuleret klart og præcist."

"Ja," siger Jeppe og snupper papiret fra Nille. "Men der står også, at jeg skal have oplyst hvilken "rentegruppe" og "omkostningsgruppe" jeg tilhører. Og "hvis kontributionsbekendtgørelsens homogenitetskrav er fraveget," skal jeg også vide det. Kan du forklare mig, hvad det betyder?"

"Nej, da," svarer Nille. "Men Rasmus kan helt sikkert - på latin."

**Ovenstående er et behjertet forsøg** på at skrive frit efter Holbergs Erasmus Montanus, som blev udgivet i 1731. Hvor langt er vi kommet her 279 år senere? Anledningen til at ty til Holberg udspringer for mit vedkommende af ren frustration. Frustration over, at vi i min branche har så gode hensigter om at nå ud til kunderne med klar og enkel information, men ofte ikke mindst på grund af myndighedernes krav ender i en kompliceret suppedas, hvor vi omsorgsfuldt drukner kunderne i informationer, der gør dem "ganske rundtossede".

**Sagen er**, at når myndigheder udarbejder bekendtgørelser, er de ofte så komplicerede, at der efterfølgende skal laves en vejledning, så man kan forstå bekendtgørelsen. Det gælder i særlig grad den såkaldte "kontributionsbekendtgørelse". Og helt aktuelt har "de lærde" for nylig udarbejdet et udkast til "Bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler", hvor selskaberne bliver pålagt at informere kunderne, hvis kontributionsbekendtgørelsens homogenitetskrav er fraveget.

**Det er fuldstændig volapyk** for almindelige mennesker. Det overskrider langt kundernes behov for viden. Men der er ingen tvivl om den gode hensigt. Man vil gøre det så godt for kunderne som muligt. Der skal være åben adgang til de allerhelligste gemakker! Fuld indsigt! Intet skal være "skjult". Men det er en grundlæggende misforståelse. Vi spilder bare ressourcer på noget, som kunderne ikke har en chance for at forholde sig til. Selv med en læsevejledning.

**Holberg har ikke levet forgæves**, og derfor ender det i pensionsbranchen også med, at fornuften sejrer til sidst. Så vil vi med de lærdes accept finde ud af at opfylde kundernes behov og kun give dem de oplysninger, de reelt efterspørger, i stedet for at drukne dem i overflødig og uforståelig information, som kun vil gøre dem "ganske rundtossede".