

Forsikring i fremtiden

Fra erstatning til sikring af livsbanen

af Jesper Bo Jensen



Jesper Bo Jensen
jbj@fremforsk.dk

Fremtidens forsikring på skadessiden vil være baseret på det, vi savner og frygter at miste i fremtiden. Der er ved at ske et skifte fra frygt for at miste materielle goder til at miste livsevnerne. Samtidig forventer vi i stigende grad at kunne leve hele livet, og der er indbygget en stor belønning i den nye senior-tilværelse, som vi alle stræber efter. Derfor vil der ske et skifte fra skadeserstatninger til serviceydelser, der bringer forsikringstagerne tilbage på sporet igen. Fremtidens forsikring vil sikre os at bevare evnerne til at leve frem for vore materielle goder. Det vil føre til en række nye forsikringstyper som overvægts-forsikring, skilsmisse-forsikring og livsdueligheds-forsikring, og især ændrer grundlaget for de nuværende forsikringer.

Traditionel skadesforsikring giver en forsikringstager en erstatning i tilfælde af bestemte begivenheder. Det er typisk en kontant erstatning, hvor forsikringstageren får udbetalt et beløb, når for eksempel bilen er blevet stjålet, huset er brændt eller man er blevet bestjålet. En såkaldt forsikringsbegivenhed udløser en kontant erstatning for det tab, forsikringsbegivenheden er årsag til.

Men denne form for forsikring og erstatning er i gang med at blive forældet. Vi bliver i de nordiske lande i gennemsnit omkring 2,5 til 3 % rigere hvert år. Norge, Danmark og Finland er for tiden landene med den hurtigste vækst, mens det for 20 år siden var Sverige. På det lange sigt udjævnes væksthforskellene. Det betyder, at privatforbruget i de nordiske lande om ca. 25 år vil være dobbelt så stort som i dag, og at privatforbruget i dag er dobbelt så stort som i begyndelsen af 1980'erne. Denne

vækst har stået på i over 160 år. Vi er blevet fantastisk rige sammenlignet med dengang i midten af 1800-tallet, da de nordiske lande var blandt de fattigste i Europa.

Rigdommen ændrer vores krav til forsikring. For 50 år siden var det et stort problem at lide et betydeligt tab af materielle goder. Penge bundet i et hus eller i interiøret i huset så som

Jesper Bo Jensen, Ph.d. (statskundskab), fremtidsforsker. Forfatteren har mange års erfaring med analyser af fremtiden og strategilægning for virksomheder ud fra de fremtidige udfordringer. Den finansielle sektor og herunder forsikringsselskaber har i en årrække været en del af dette arbejde, hvor analyser af de fremtidige private kunder har vægtet tungt. Han har i dag sit eget fremtidsforskning firma, og har inden da arbejdet i 8 år som forskningschef på instituttet for Fremtidsforskning. Han har en fortid indenfor strategisk planlægning i den finansielle sektor, hvor han har arbejdet både med bank, realkredit og forsikring blandt andet i forbindelse med den første bølge af finansielle supermarkeder.

spisestel, sølvtoj og andre dyre ting, gik i arv fra generation til generation, og hvis en familie blev bestjålet, kunne det gå ud over de kommende generationer. I dag køber man bare nyt, hvis det gamle bliver væk, går i stykker eller bryder sammen. En udgift på kr. 10.000-20.000 spænder ikke ben for en families fremtid. Men det er stadig få familier, der kan tåle at tabe et hus eller en bil uden at få udbetalt erstatning fra forsikringselskaber. Der er stadig et grundlag for sikring – blot ikke ned i detaljen.

Tilbage på sporet

Vi kender katastrofen, når vi ser den. To biler smadrer imod hinanden på landevejen, og de tilskadekomne kører hurtigst muligt på sygehuset. Hvad sker der bagefter?

Det moderne menneske er ikke i dag så interesseret i erstatningen for bilen. Det er selvfølgelig godt, at nogen betaler en ny bil, hvis den er totalskadet, men vi er langt mere interesserede i, om vi selv kan komme tilbage til vores normale liv igen. En fysisk skade på kroppen, en hjerneskade eller et whiplash, der sætter os ude af stand til at fortsætte vores normale bane, er en langt større katastrofe end en totalskade på bilen. Vi vil gerne fortsætte vores liv igen så hurtigt som muligt.

I forbindelse med et dansk jubilæum i forsikringsoplysningen i 2007 undersøgte vi, hvad danskerne er bange for. Det er også målt af et forsikringselskab i Norge, og resultaterne viser følgende:

Vi er mest bange for pludselig død blandt vore nærmeste. Familiemedlemmer og meget nære venner. Derefter kommer klimaeffekten og vandforureningen. Kræft og andre dødelige sygdomme hos os selv er nummer tre, men på samme høje niveau som de øverste. Derefter er det yderst interessant det at miste *livsevner* som at tabe hukommelsen, blive kraftig overvægtig, blive alvorligt ramt af

stress, blive overfaldet, blive udsat for skilsmisse eller for utroskab, vi frygter at miste. Livsevnerne er en alvorlig bekymring for moderne mennesker. Vi vil meget nødtigt miste mulighederne for at fortsætte vores liv af den planlagte bane.

Nederst på listen over frygt er en dårlig ryg og aller lavest er en kaput maskine, en strejke, en fyring fra jobbet og et utæt tag. Disse områder var typiske store bekymringer for 20-30 år siden, hvor tab af de materielle muligheder pga. fyring og strejke afskrækkede mange. Problemet med at købe en ny vaske-maskine eller få lappet et hul i taget bekymrer heller ikke mange.

Det materielle grundlag for traditionel skadesforsikring er dermed ved at forsvinde. De private kunder vil fremover i langt højere grad ønske at komme tilbage til livsbanen igen. Det er af større værdi, at forsikringselskabet sætter kunderne i stand til at leve et normalt liv efter en færdselsulykke frem for at give dem en stor erstatning. Penge har ikke den samme betydning i dag, og fremover vil de miste endnu mere betydning.

Men kan man ikke bare købe sig til behandling, hvis man får en stor erstatning. Jo, men det sker jo først lang tid efter ulykken er indtruffen. Det er hjælp til at komme tilbage her og nu, der er den interessante forsikringsmæssige dækning på skadesområdet fremover.

Den nye luksus

Når de fleste mennesker har adgang til næsten alle varer og ikke har materielle mangler, er det andre områder, man begynder at definere som det, vi gerne vil opnå. Når man går sulten i seng, vil man gerne have mad, men når alle de materielle vilkår er mere end opfyldt, er det andre områder, vi får som misteværdier. Vi savner som moderne mennesker det, der forsvinder. Det kunne f.eks. være stilhed og muligheden for at opleve ro og fred.

Den tyske filosof Hans Magnus Enzensberger har i en artikel fra midten af 1990'erne opstillet en række områder, som han ser som fremtidens luksus: Tid, opmærksomhed, rum, fred og ro, miljøet, sikkerhed. Enzensberger ser disse områder som noget, der vil blive luksus i fremtiden, men retteligt skal vi se det som nogle af de nye områder, hvor indenfor vores forbrug vil bevæge sig i fremtiden. Allerede i løbet af 1990'erne blev der status i at have god tid, og produkter og serviceydelser, der hæfter op til at markere god tid har fået mulighed for at være luksusprodukter. En eftermiddag på golfbanen er en luksus, fordi ikke alle har tid til det – at det samtidigt er dyrt er ingen ulempe.

Tid er en meget vigtigt nyt luksusområde. Det moderne menneske kan efterhånden kun opnå en karriere og en høj indtægt ved at yde en høj og langvarig arbejdsindsats, og samtidig forventes man at stå til rådighed for arbejdspladsen, familien, vennerne og andre forpligtelser hele tiden. Internet-opkoblinger og mobiltelefoner har også gjort det at være forbundet hele tiden til en del af dagligdagen.

Opmærksomhed er også blevet et knapt gode. Alle medier slås uafbrudt om folks opmærksomhed og kun hvis man kobler sig af det hele, har man mulighed for at rette sin fulde opmærksomhed mod andre mennesker, eller hvor man ellers ønsker at anvende sin opmærksomhed. Man kunne kalde det, at der er luksus i at være disconnected – massemediefri og med slukket mobiltelefon og internetforbindelse.

Rum og plads er også blevet en mangelvare for det moderne menneske. I trafikproppen på motorvejen eller i køerne på vej ud af supermarkedet, i de kompakte byers centrum eller på vej på ferie med 300 andre klemte sammen på monkey-class i flyveren deltager vi i det moderne forbrug af overflod, men mangler samtidig rum og plads omkring os. Hvis man har mulighed for at råde over meget plads eller tager på ferie, hvor ingen andre er, indeholder

det den nye luksus af have rum og plads omkring sig.

Fred og ro er også blevet en mangelvare. Fravær af larm og støj er blevet meget attraktivt, da vi næsten overalt i den moderne samfundet er udsat for støj eller bombarderes med musik og informationer af larmende karakter.

Natur og renhed er også blevet en mangelvare. Den virkelige natur ligger ikke længere tæt på os mennesker, men befinder sig i aflukkede områder langt væk – selv i de nordiske lande. På samme måde er det svært at opnå ren luft, rent vand og mad uden forurening og tilsætningsstoffer. Det er derfor blevet luksus i vores tid at kunne spise mad tilberedt af rene råvarer, at trække vejret i ren luft og omgive sig med natur i overflod.

Endelig er sikkerhed nævnt. Stigningen i anvendelse af sikkerhedsanlæg og alarmer, nabohjælp samt den stigende angst for f.eks. voldelige forbrydelser selv om statistikkerne viser faldende eller stagnerende vold, viser at *oplevelsen af tryghed og sikkerhed* er ved at blive en mangelvare. Det betyder, at fuldkommen tryghed også i dag er en luksus.

Pension – belønning i livsbanen

Med det moderne liv præget af hårdt arbejde, tidspres i hverdagen og mangel på renhed, sikkerhed og fred og ro, er det i stigende grad blevet et politisk løfte, at vi alle er sikret nogle gode år efter alt ræset på arbejdsmarkedet og i familien med børneopdragelse. Tiden efter arbejdsmarkedet – den tredje alder – er blevet til et særligt gode, som vi alle efterhånden har ret til.

Traditionelt – og i de senere år i stigende grad – sparer forbrugerne op til deres tredje alder gennem pensionsordninger i forsikrings-selskaber og pengeinstitutter. Opsparing, livsforsikring og ratepensioner bygger alle på et princip om, at man får de opsparede midler udbetalt – ofte over en årrække. Men for de fleste mennesker er det ret uforståeligt, hvor-

dan de lige præcis opnår en bestemt udbetaling. Der er de overladt til pensionsrådgiverens nåde. Men forbrugerne ved, hvad de bliver lovet. Så hvis selskaberne i disse år lover guld, grønne skove og høj levestandard i pensionstilværelsen, risikere man en række klager om nogle år, når resultatet for pensionsopspareren viser sig at være et liv, der har mindre materielt overskud end forventet.

Udviklingen åbner for et nyt marked, da det bliver vigtigt at opnå gevinsten – at blive gammel og frisk nok til at kunne opleve den tredje alder fuldt ud. Det betyder, at sikring at livet frem til og under pensionisttilværelsen fremover vil kunne blive en væsentlig del af pensionsmarkedet. Forbrugerne har brug for en sundhedsforsikring, en tilbage-på-banen-forsikring, og en opsparing på en gang, samt en garanti for at leve længe nok til at opleve gode ankomme og have overskud til at nyde det igennem en årrække.

Nye forsikringer

Forbrugerne vil dyrke hjælpen frem for erstatningen og vil i stigende grad sikre den nye luksus frem for den gamle materielle erstatning. Det betyder, at vi i de kommende år vil se nye forsikring komme på markedet i stedet for eller som supplement til de traditionelle skadesforsikringer. Sundhedsforsikring kender vi allerede sammen med forsikring mod kritisk sygdom, men i virkeligheden søger vi ultimativt en ”hold mig i gang på normal vis forsikring”, hvor forsikringsselskabet tager vare på vores liv og sørger for, at det går godt trods sygdom og andre uheld undervejs. Det indebærer sundhedscheck, motionsprogrammer, kostanbefalinger og måske også egentligt livs-coaching. Den bløde mellemvare vil hurtigt komme på markedet, mens den store model nok bliver mere sjælden i begyndelsen.

Sikring af vores evner på arbejdsmarkedet og i fritiden. Moderne mennesker er

bekymrede. Før kun for stjerner, men i fremtiden er det for alle. Vi vil være sikre på at kunne arbejde, og vil gerne have arbejdsvennerne forsikret – og have hjælp ikke erstatning, hvis de forandres.

Sikring af den nye luksus bliver også et nyt produkt: Anti-stress indsats, livscoach til at planlægge livet, fravær af larm, fravær af mange andre mennesker, udfoldelsesrum, sikring af risiko for overfald, terror – fravær af risiko.

Det største problem ved et indbrud i et moderne hjem er følelsen af utryghed. Det er langt værre at føle sig utryk i eget hjem end at miste for 30.000 kr elektronik. Så fremover vil vi have forsikringsselskabet til at sikre os *mod* indbrud – ikke i tilfælde af indbrud. Vi vil også se en stor vækst i andre forsikringer, der yder en bestemt service frem for en erstatning

Med denne udvikling i baghovedet kunne de følgende fem bud være lidt vilde bud på, hvor langt fremtidens forsikringer vil ændre sig i forhold til dagens produkter:

- Overvægtforsikring
- Uddannelsesforsikring – og du bliver til noget med garanti
- Skilsmiseforsikring
- Fred og ro forsikring – vi tager os af alt det besværlige og rudekuverterne
- Seniortilværelse – forsikring. Sikrer en bestemt livsperiode i vigør i seniortilværelse – penge, sundhed, livsmod

Fremtiden er begyndt

Den stigende materielle velstand vil afgørende ændre forsikring i fremtiden. Det er det, vi frygter mest at miste, vi vil forsikre. Det er ændringerne i denne frygt, der udgør den væsentligste ændring på fremtidens forsikringsmarked til private personer.