

Penge- og Pensionspanelet

Fokusgrupper om pensionsdækningsoversigter



Capacent

11. juni 2009

Indhold

1.	Indledning	3
1.1	Rapportens struktur	4
2.	Den gode dækningsoversigt	5
3.	Deltagernes brug af deres egne dækningsoversigter	8
3.1	Brug af dækningsoversigten	8
3.2	Kontakt til pensionselskaber	9
4.	Dækningsoversigtens opbygning og indhold	11
4.1	Indhold	11
4.1.1	Følg brevet	12
4.2	Struktur	12
4.3	Layout	13
4.3.1	Tekstbokse	13
4.3.2	Punktform	13
4.3.3	Tabeller	14
4.4	Sprog	14
5.	Dækningsoversigtens del-elementer	16
5.1	Kontooversigt	16
5.2	Prognose for pensionen	17
5.3	Dækning på forsikringsdelen	18
5.4	Forudsætninger for prognosen	19
6.	Metode	21
6.1	Fokusgruppemetoden	21
6.2	Udvælgelsen af respondenterne	21
6.3	Den konkrete metodiske fremgangsmåde	22

1. Indledning

Denne rapport beskriver resultaterne fra en undersøgelse om pensionsdækningsoversigter, som er iværksat af Penge og Pensionspanelet. Undersøgelsen har til formål at afdække danskernes brug af og behov i forhold til pensionselskabernes dækningsoversigter, og herunder hvordan dækningsoversigterne kan udformes, så de i højere grad imødekommer disse behov. Fagtermen for det brev pensionskunderne modtager er Årsbrevet, men i denne rapport forstås begrebet dækningsoversigt, som det brev pensionskunderne modtager.

Undersøgelsen udgøres af fire fokusgrupper, som blev gennemført i maj 2009. Fokusgrupperne blev gennemført med mellem fire og seks respondenter. To af fokusgrupperne blev gennemført i Århus og to blev gennemført i København.

Fokusgrupperne er gennemført som semistrukturerede interviews, hvor moderator, med udgangspunkt i en spørgeramme, har ledet en diskussion om respondenternes holdning til opbygningen af dækningsoversigter. Diskussionen i fokusgrupperne har blandt andet været bygget op omkring tre konkrete, men anonymiserede, dækningsoversigter fra tre udvalgte pensionselskaber.

De konkrete dækningsoversigter er brugt for at skabe et udgangspunkt for diskussionen om respondenternes præferencer med hensyn til indhold og struktur. Hensigten har altså ikke været at måle dem op mod hinanden. Derfor vil der ikke blive refereret direkte til de anvendte dækningsoversigter i rapporten. I stedet refereres til de pointer, som diskussionen tilvejebragte.

Fokusgrupperne behandlede følgende overordnede temaer

- **Fokusgruppedeltagernes umiddelbare erfaringer med pensionselskabernes dækningsoversigter.** Hvordan bruger de dem, hvor lang tid bruger de på dem, hvilken information orienterer de sig særligt imod og hvad bruger de den information til?
- **Fokusgruppedeltagernes vurdering og præferencer med hensyn til dækningsoversigternes form og indhold.** Her gik diskussionen i dybden med fire overordnede emner: Kontooversigten, prognose for pensionen, dækning for forsikringsdelen og forudsætninger for prognosen. I

forbindelse med dette punkt lavede vi en kategori ”andet”, som skulle dække over ting, som ikke kunne kategoriseres i de fire første kategorier.

- **Den gode dækningsoversigt.** Fokusgruppeditagerne sammensatte på baggrund af enkeltelementer fra de udleverede dækningsoversigter ”Den gode dækningsoversigt”. Øvelsen med at lave ”Den gode dækningsoversigt” fik fokusgruppeditagerne til at forholde sig helt konkret til, hvilke elementer de særligt ønsker, at dækningsoversigten skal indeholde, hvilken rækkefølge de skal komme i, hvilken form de gerne vil have præsenteret indholdet, og generelt hvordan indholdet skal formidles.

1.1 Rapportens struktur

Rapporten gengiver resultaterne fra de fire fokusgrupper, og følger følgende struktur:

Kapitel 2 gengiver fokusgruppeditagernes vurdering af, hvordan ”Den gode dækningsoversigt” skal sættes sammen. Afsnittet fungerer dermed også som et konklusionsafsnit, som opsummerer fokusgruppernes væsentlige pointer.

Kapitel 3 beskriver fokusgruppeditagernes brug af og umiddelbare erfaringer med dækningsoversigter og pensionselskaberne.

Kapitel 4 går mere i dybden med fokusgruppeditagernes præferencer med hensyn til dækningsoversigternes indhold, struktur, layout og sprog.

Kapitel 5 beskriver mere indgående deltagernes vurdering og præferencer i forhold til de enkelte elementer, såsom kontooversigten, prognosen for pensionen, forsikringsdelen og forudsætninger for prognosen.

I **kapitel 6** gives en grundig beskrivelse af undersøgelsens metode.

2. Den gode dækningsoversigt

I dette afsnit opsummeres kort undersøgelsens hovedkonklusioner. Herunder skitseres fokusgruppedeltagernes vurdering af, hvordan en dækningsoversigt optimalt bør sammensættes.

Det er meget forskelligt, hvor grundigt og hvor meget fokusgruppedeltagerne læser i deres dækningsoversigter. Generelt ses en tendens til, at jo tættere deltagerne er på pensionering, jo grundigere læser de deres dækningsoversigt. Omvendt fortæller de yngre fokusgruppedeltagere, at de mest af alt blot skimmer deres dækningsoversigt for at se, hvor meget de har sparet op, og hvor meget de kan forvente at få, når tiden kommer.

Uanset de forskellige behov er fokusgruppedeltagerne dog enige om, at dækningsoversigten som udgangspunkt bør være så kort og overskuelig som muligt. Overordnet betragter respondenterne overskuelighed og kortfattet-hed som de vigtigste egenskaber ved dækningsoversigten.

Omvendt er fokusgruppedeltagerne dog også enige om, at oplysninger om pensionen nødvendigvis må være relativt grundige, så man kan få et grundigt indblik i egen pension, hvis behovet opstår.

Disse i nogen grad modsatrettede ønsker om kortfattet-hed og grundighed stiller store krav til prioritering og disponering af dækningsoversigterne, ligesom layout og sproglig formidling får stor betydning.

Kontooversigten

Kontooversigten skal – ifølge fokusgruppedeltagerne - give et overblik over årets indbetalinger og tilskrevne renter og vise, hvor meget der er brugt til administration.

Generelt modtages tabeller og skemaer positivt af fokusgruppedeltagerne. Således også i forhold til *kontooversigten*, som ifølge flere fokusgruppedeltagere bør være samlet i et skema, som giver et nemt og grafisk overskueligt overblik over pensionens beløbsstørrelser.

Kontooversigten kan derudover være visuelt fremstillet i form af eksempelvis et diagram, der grafisk giver et overblik over, hvordan pensionsbidraget fordeler sig i forhold til betaling til forsikringer, indbetaling til opsparing og betaling til administration.

Kontooversigten opfattes sammen med prognosen for pensionen som det vigtigste element i dækningsoversigten, hvorfor den bør komme først i dækningsoversigten.

Prognosen for pensionen

Prognose for pensionen bør være meget kortfattet. Det er vigtigt for fokusgruppemedlemmerne, at der ikke er for meget tekst i prognosen.

Samtidig bør prognosen ikke være angivet i forskellige enheder (nutidskroner og fremtidsværdi), fordi respondenterne simpelthen ikke forstår disse begreber. Prognosen bør derfor fremstilles mere simpelt.

Ligeledes peger flere på, at betegnelsen 'forventninger' med fordel kunne anvendes i stedet for ordet 'prognose'.

Prognosen bør sammen med kontooversigten komme først i dækningsoversigten.

Dækning på forsikringsdelen

Dækning på forsikringsdelen bør være letforståelig og overskuelig, bør indeholde mindst mulig tekst og være struktureret i rubrikker.

Deltagerne tog særlig positivt imod en dækningsoversigt, som med sigende overskrifter – a la 'hvis du bliver syg', 'hvis du taber arbejdsevne' o.l. - på tabelform lister forsikringssummerne ud for hver hændelse.

Dækning på forsikringsdelen betragtes som mindre vigtigt end pensionen. Samtidig er forsikringen i sagens natur kun relevant i "worst case", hvorfor fokusgruppemedlemmerne mener, at den ikke bør vises som det første i dækningsoversigten. Endvidere var der enkelte respondenter, som havde den opfattelse, at forsikring ikke havde noget at gøre med pension.

Forudsætninger for prognosen

Forudsætninger for prognosen bør være kortfattet beskrevet og ikke blive for detaljeret. Derudover bør flere ord, som forstyrrer meningen, udelades. Eksempler, som respondenterne nævner, er ord som 'bonus', 'afkast' og 'skatteforhold ved udbetaling'

Såfremt mere detaljerede elementer af forudsætningerne skal medtages, kan de med fordel integreres som en slags 'bilag'. Flere deltagere peger på, at forudsætningerne bør have karakter af bilag. Deltagerne ønsker dog ikke, at forudsætningerne udelukkende gøres tilgængelige ved hjælp af en henvisning til websider eller lignende. Flertallet ønsker, at forudsætningerne fremgår kortfattet, men "... lidt mere beskrivende end blot en henvisning til en hjemmeside".

Andet

Følgerebet som indleder de fleste dækningsoversigter skal være så kort som muligt. Det må gerne stiles til modtageren personligt ved at indlede med et "Kære...", samtidig med at det helst skal være underskrevet af den personlige pensionsrådgiver, snarere end eksempelvis pensionselskabet administrerende direktør. En vigtig information, som mange sætter pris på er til stede i følgerbet er kontaktoplysninger på pensionselskabet og allerhelst pensionsrådgiveren.

En årsrapport, som kort angiver hvordan det er gået det forgangne år, anses ikke som en strengt nødvendig information, Det bør derfor ikke være inkluderet i følgerbet. Nogle anså dog informationen som nyttig, hvorfor man eventuelt kunne placere det i bilag.

Billeder og andet, som bare udgør fyld uden egentlig indhold anses som overflødig og spild af papir og penge. Sideantallet i dækningsoversigten skal helst minimeres til det allermest nødvendige.

3. Deltagernes brug af deres egne dækningsoversigter

I dette afsnit beskrives de tendenser, som undersøgelsen har afdækket i forhold til brugen af dækningsoversigter. Afsnittet beskriver fokusgruppedeltagernes oplevelse og anvendelse af deres egne dækningsoversigter, som de modtager fra deres pensionselskaber. Desuden beskrives kort deltagernes almene betragtninger om kontakten til pensionselskaberne og den rådgivning, de oplever at modtage.

3.1 Brug af dækningsoversigten

Fokusgruppedeltagerne bruger deres dækningsoversigt forskelligt. Forskellene går på, hvad de orienterer sig imod og hvor lang tid de bruger på at læse eller skimme den. Hovedparten af respondenterne bruger dækningsoversigterne til at se følgende:

- Om der er indbetalt det korrekte beløb
- Hvornår der er indbetalt nok til, at det er muligt at gå på pension
- Hvor meget der betales i administrationsomkostninger samt
- Hvor meget pension er vokset, med både indbetalinger og afkast

Der ses en tendens til, at størsteparten af respondenterne udelukkende skimmer deres dækningsoversigt. Dem, der bruger lidt mere tid, er ofte personer, der snart skal på pension. Men også blandt de ældre finder man dem, der ikke kan overskue at bruge tid på det. Mange af respondenterne udtrykker, at der er så lang tid til, de skal på pension, at de ikke prioriterer at bruge tid på det. Som en deltager formulerer det: *”Jeg tænker nok at det er ude af mine hænder og derfor er det hele nok overflødig. Jeg tror heller ikke at der er den store forskel mellem selskaberne. Desuden er det uden for min horisont.”*

Der er desuden mange, som har vanskeligt ved at forstå det med pension, og hvad det overhovedet indebærer. Som en af fokusgruppedeltagerne formule-

rer det ”Jeg fatter intet af det. Det har ikke kun noget med ord. Det er ikke så meget teksten, jeg forstår ikke systemet”.

En del respondenter nævner desuden, at en grund til, at de bruger meget kort tid på dækningsoversigten er, at de ikke føler, at de har indflydelse på forrentning og administrationsomkostninger alligevel. Samtidig er dækningsoversigten svær at overskue. Det er simpelthen for vanskeligt at gennemskue, og der er for mange informationer at skulle forholde sig til.

Flere respondenter med arbejdsgiveradministrerede pensionsordninger giver udtryk for, at de ikke føler, at de har indflydelse på pensionsordningen. Her går pengene bare ind hver måned uden, at de behøver forholde sig til det eller foretage sig noget. Det er i mindre grad et aktivt tilvalg for de respondenter, der har arbejdsgiveradministreret pensionsordninger, og derfor føler de også i mindre grad, at de aktivt kan gøre en forskel, da de ikke selv direkte har indflydelse på pensionen. En respondent beskriver sin holdning til dækningsoversigterne på følgende måde: ”Jeg kigger ikke på det. Jeg føler ikke jeg kan lave om på det. Så det gider jeg ikke.” Følgende eksempel er ligeledes illustrativt i forhold til holdningen til arbejdsgiveradministrerede pensionsordninger: ”... Man kan ikke gøre noget ved det. Ved arbejdsgiverpension kan man ofte slet ikke vælge udbyder.”

Enkelte respondenter nævner, at de primært får deres overblik gennem Pensionsinfo.dk og ikke gennem dækningsoversigten. Disse respondenter mener, at Pensionsinfo.dk giver et bedre overblik. Det understreges dog af flere, at en mangel ved Pensionsinfo.dk er, at websiden ikke giver en oversigt over administrationsomkostningerne ved deres pensionsordninger og forrentningen af de enkelte pensionsordninger.

Et par respondenter nævnte desuden, at de får deres dækningsoversigt tilsendt til deres e-boks. Flere gav i den forbindelse udtryk for, at det ville være at foretrække frem for at få den tilsendt i papirform, mens andre gav udtryk for, at de i så fald ikke ville få læst dækningsoversigten.

3.2 Kontakt til pensionselskaber

Det er kun få respondenter, der har været i kontakt med deres pensionselskaber udover de breve, som modtages. Kontakten har som regel været for at få svar eller afklaringer af tal eller afsnit, de ikke kunne gennemskue i deres dækningsoversigt. Enkelte har taget kontakt for at få anden information fra pensionselskabet, eksempelvis om ændringer i deres arbejdssituation eller på grund af et behov for ændringer i pensionsordningen.

Der er flere af de personer, som har været i kontakt med deres pensionselskab, der har en oplevelse af, at den rådgivning, de har modtaget, har været mangelfuld og utilfredsstillende. Flere af respondenterne fortæller om oplevelser, hvor de ikke har fået den hjælp eller afklaring, de har efterspurgt, eller hvor de har oplevet at blive ”sendt rundt” i pensionselskabets telefonsystem. Det ses fx af følgende citat, hvor en respondent beskriver sin kontakt med sit pensionselskab: ”Det var noget med topskat, som jeg ikke forstod. Men det hjalp ikke meget. Det var ikke så god rådgivning.”.

Generelt handler respondenternes følelse af manglende rådgivning mest om, at de ikke har følelsen af at have en personlig rådgiver, som er på deres side, og som har overblik over deres sag og pensionsaftaler.

4. Dækningsoversigtens opbygning og indhold

I dette afsnit gennemgås undersøgelsens resultater i relation til dækningsoversigternes opbygning og indhold. Afsnittet beskriver fokusgruppedeltagernes betragtninger om indhold, struktur, layout og sprog.

For at strukturere diskussionen om holdninger til opbygningen af dækningsoversigter er der i fokusgrupperne udleveret tre eksempler på dækningsoversigter fra forskellige pensionselskaber – i anonymiseret form, så fokusgruppedeltagerne ikke kunne se, hvilke pensionselskaber dækningsoversigterne var fra.

Dækningsoversigterne har medvirket til at strukturere og konkretisere diskussionen om styrker og svagheder ved dækningsoversigter generelt.

4.1 Indhold

Indholdet af dækningsoversigterne stemmer i de fleste tilfælde ikke overens med respondenternes behov for information. Oftest indeholder dækningsoversigten meget mere information, end respondenterne føler, at de har behov for.

Følgende betragtes som de mest centrale informationer i dækningsoversigten:

- Hvor meget der er indbetalt i løbet af året.
- Hvor meget der står på kontoen
- Administrationsomkostninger som er forbundet med pensionsordningen, herunder hvor meget af hver krone der bruges på administrationsomkostninger.
- Prognosen for udbetaling ved pension. Herunder hvor meget man får alt efter, hvornår man går på pension.
- Hvor meget ens pensionsordning er blevet forrentet med over året.

Følgende opfattes som problematisk eller overflødig indhold i mange dækningsoversigter:

- Skattekode i dækningsoversigten er svære at forstå og forvirre mere, end de gavner.
- Følgebrevet må ikke være for langt og indeholde for mange forskellige informationer.
- Sondringen mellem forsikringer og pensioner i dækningsoversigten er ofte uklar. Det kan være svært for respondenterne at se, hvad der er pensioner, og hvad der er forsikringer.
- De pensionsaftaler, der gives oversigt over i dækningsoversigten er ofte identificeret med deres aftale-nummer. Dette bør erstattes af mere selvforklarende betegnelser, enten aftalens fulde navn, eller evt. pension 1, pension 2 osv.
- Hyppig brug af fodnoter efterlader et forvirrende indtryk. Desuden bliver respondenterne mistænksomme over tilstedeværelsen af fodnoter – ”Hvad er det pensionselskabet vil skjule?”.
- Udelukkende centrale beløb bør fremgå. Eventuelle mellemregninger og irrelevante tal er ofte uden betydning og forvirrende for modtageren.

4.1.1 Følgebrevet

Flere respondenter mener, at følgebrevet, som de fleste dækningsoversigter indeholder, er for langt. Det kan ses i forhold til følgende citat fra en respondent: *”Brevet i starten gør, at man står af”*. De fleste mener, at følgebrevet grundlæggende er nødvendigt. Hvis det skal være med, bør det dog være meget kort. Flere nævner, at en vigtig information, som kan stå klart i følgebrevet er, hvordan man kommer i kontakt med pensionselskabet. Det illustreres fx af følgende udtalelse: *”Det er vigtigt, at det er synligt hvem og hvordan man kommer i kontakt med pensionselskabet. Det mangler ofte nu.”*

Mange respondenter mener derudover, at den personlige hilsen fra direktøren af pensionselskabet, som følgebrevet til dækningsoversigter kan indeholde, er overflødig. Det anføres, at man med fordel kunne erstatte det med en hilsen fra en personlig pensionsrådgiver og tilføje kontaktoplysninger til denne. Som en respondent udtrykker det: *”Det ville være bedre, hvis det var en pensionsrådgiver”*. Derudover tilføjes: *”Ja og så et direkte nummer”*.

4.2 Struktur

Størsteparten af respondenterne foretrækker, at informationerne om pensionen kommer før informationer om forsikringerne. Flere reagerede negativt på de eksempler, hvor informationer omkring død og invalidering kom først. Det anses som mere logisk, at ”best-case scenario” – det vil sige, at man går på pension ved godt helbred – kommer før ”worst-case scenario” som tab af erhvervsevne, sygdom eller død. Flere mener, at det kan opleves som let ubehageligt at blive konfronteret med dette som det første. Flere mener des-

uden, at information om død eller invalidering er en mindre vigtig information for dem end informationen om, hvad man kan forvente at få ved pensionering.

Flere respondenter anfører, at forklaringen på årets resultat (grundene til årets forrentning af indbetalingerne), som i et af eksemplerne var inkluderet i følgebrevet, med fordel kunne placeres til sidst. Det er en udmærket, men ikke strengt nødvendig information, som derfor ikke bør komme først.

4.3 Layout

Respondenterne havde en række betragtninger om den rent layoutmæssige udformning af dækningsoversigter.

4.3.1 Tekstbokse

Brugen af tekstbokse i dækningsoversigterne betragter flere respondenter som forvirrende. De eksempler, der blev fremhævet som dårligt, var et tilfælde, hvor tekst og tal er blandet sammen i tekstboksen – hvilket i høj grad opfattes som uoverskueligt. Af nedenstående figur fremgår en sådan u hensigtsmæssig brug af tekstbokse, hvor tekstboksen anvendes til både tal og tekst. I det viste eksempel er det tekst og tal placeret i en sammenblanding i en boks med overskriften ”Omkostninger”. Tekstboksen anvendes i dette tilfælde som en form for afsnitsmarkering, hvor hver enkelt delafsnit er placeret i en boks. Dette fremhæves af mange som unødvendigt, og et almindeligt afsnit indledt med en overskrift ville for de fleste være at foretrække.

Billede 4.1
Eksempel på uhensigtsmæssig brug af tekstboks

Omkostninger	
Fræmie	Omkostningsprocent
Af præmie op til 29.999,99 kr. betaler du	3,50 %
Af præmie mellem 30.000,00 kr. og 39.999,99 kr. betaler du	2,00 %
Du betaler ingen omkostninger af præmie over 40.000,00 kr.	
Du skal dog minimum betale 46,00 kr. pr. måned.	
Du betaler også en månedlig omkostning ved indbetaling på 9,00 kr. hver måned, der betales præmie.	
I prognosen har vi reguleret omkostningerne for administration med 2,50 % om året.	

Deltagerne understreger i den forbindelse, at tekstbokse er i orden, hvis det bliver brugt til at strukturere informationen i dækningsoversigten. Brugen af tekstbokse skal dog helst minimeres til kun at understrege de vigtigste oplysninger.

4.3.2 Punktform

Det bedømmes meget positivt, at dækningsoversigten langt hen ad vejen formidler informationen ved at skrive teksten i punktform. Punktformen strukturerer teksten kort, og giver et overblik, så man får alle de vigtigste informationer med uden at bruge lang tid på at læse en stor mængde tekst. Et eksempel på en sådan opsætning ses i nedenstående eksempel.

Billede 4.2
Eksempel på god brug af punktopstilling

Få overblik over dine indbetalinger, og hvor meget du får udbetalt

- når du vælger at gå på pension
- hvis du mister din erhvervsevne
- til dine efterladte ved din død
- hvis du får en af de kritiske sygdomme, din forsikring dækker

Eksemplet er taget fra forsiden/følgebrevet til en af de udleverede dækningsoversigter. En anden positiv ting, der fremhæves ved netop dette eksempel er, at det giver et godt overblik over og indledning til, hvilken information dækningsoversigten giver oversigt over.

4.3.3 Tabeller

Det opfattes som meget positivt, når alle centrale elementer står i en tabel. Det gør, at man relativt hurtigt kan skabe sig et overblik over de vigtigste informationer i dækningsoversigten. Nedenstående tabel blev i de fleste af grupperne fremhævet som et eksempel på en sådan overskuelig tabel.

Billede 4.3
Eksempel på hensigtsmæssig brug af tabel

	62 år	65 år	67 år
Engangsbetøb	384.550	436.650	495.000
▲ 0102 -050	369.000	419.000	475.000
■ 0102 -050	15.550	17.650	20.000
Årlig udbetaling i 10 år	275.700	313.150	355.000
■ 0102 -052	182.800	207.300	235.000
■ 152- 67	92.900	105.850	120.000

Det positive ved den viste tabel er ifølge respondenterne, at der anvendes forskellige farver til at fremhæve kolonner og rækker. Desuden fremhæves det som positivt og mere læsevenligt, at pensionsalderen er vist i kolonnerne frem for i rækkerne.

Generelt fremhæves grafiske fremstillinger positivt. Mere grafik og mindre tekst gør det nemmere for respondenterne at overskue informationerne.

I forbindelse med det viste eksempel skal det dog understreges, at det af mange af fokusgruppemedlemmerne anses som forvirrende og uoverskueligt at pensionsaftalerne vises som numre. Det skulle i stedet vises som navne, som gør det mere intuitivt gennemskueligt, hvilken aftale det er tale om.

4.4 Sprog

Der er ifølge respondenterne stor forskel på sproget i de forskellige dækningsoversigter. Flere anfører, at sproget flere steder i dækningsoversigterne er for kringlet, som en af deltagerne formulerer det: *"Jeg syntes at lixtallet er så højt, ikke så meget det med paragraffer. Så ryger det bare over skulderen. Det er måden det er skrevet på den er gal med. Ord for ord kan man godt forstå det. Men når man sætter det sammen går det i fløjten. Det er så mange ting man skal forholde sig til."*

Mange steder er der stadig rester af kancellisprog, som gør budskabet svært at forstå, og er skyld i, at man skal læse passagerne flere gange, før man forstår indholdet. At sproget nogle steder fremstår kringlet betyder også, at flere stopper med at læse dækningsoversigten allerede på de første sider.

Et eksempel på dårligt sprog, som blev fremhævet af enkelte fokusgruppedeltagere, er følgende sætning:

”Du kan også se, hvad din arbejdsgiver har indbetalt i pensionsbidrag. Størrelsen af pensionsbidraget er aftalt i overenskomsten mellem dit fagforbund og din virksomheds arbejdsgiverforening. Ved de sidste overenskomstforhandlinger blev det aftalt at forhøje pensionsbidraget. Det betyder at både din pensionsopsparing og dine forsikringsdækninger er forbedret”

Et eksempel på godt sprog, som blev fremhævet er følgende:

”Din pensionsordning består både af en udbetaling, når du går på pension, og nogle forsikringer. Med din Årsoversigt i hånden, kan du vurdere, om du sparer nok op til din pension og er dækket godt nok af dine forsikringer”

Det nævnes også, at der er mange ord, som er svære at forstå. Dette er især fagtermer som 'livrente', 'kunderkapital' og 'driftsherretillæg'. Også ord som 'præmiefritagelse' har flere respondenter svært ved at forstå betydningen af.

Flere respondenter bemærker, at deres pensionselskab har vedhæftet en ordliste, hvilket de mener, er meget positivt. I samme åndedrag fremhæver flere dog, at det burde kunne lade sig gøre at anvende forståelige ord, så det ikke var nødvendigt med en ordliste.

5. Dækningsoversigtens delelementer

Dette afsnit giver en mere udførlig beskrivelse af hver enkelt af de delelementer, som en dækningsoversigt kan indeholde. Fokusgruppedeltagerne blev i grupperne bedt om at forholde sig til, hvordan de foretrækker at få formidlet de fire elementer, som dækningsoversigter typisk indeholder, henholdsvis:

- Kontooversigten
- Prognose for pensionen,
- Dækning på forsikringsdelen og
- Forudsætninger for prognosen

Fokusgruppedeltagernes præferencer med hensyn til de fire dele fremgår herunder.

5.1 Kontooversigt

Det vigtigste ved kontooversigten, er ifølge respondenterne, at den skal give et overblik over årets indbetalinger, hvor meget pensionen er vokset med i forhold til indbetalinger og afkast, hvor meget der samlet står på kontoen, og hvad der er brugt til administration.

Enkelthed og kortfattet betragtes overordnet som de vigtigste forudsætninger for en god kontooversigt.

Det opleves som positivt, hvis samtlige oplysninger er samlet i et skema. Derudover opleves det som positivt, hvis skemaet giver det overordnede overblik, og man samtidig i skemaet kan få yderligere information, hvis man ønsker det. Nedenfor ses et eksempel:

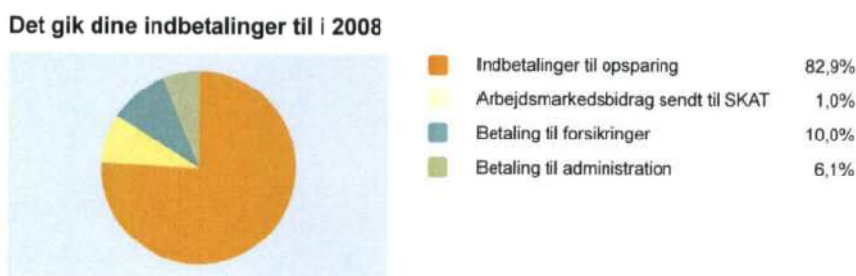
Billede 5.1
Eksempel på fremstilling i
tabelformat

Periode fra 1.1.2008 til 31.12.2008 (i kr.)						
Aftaler	Samlet	0102	-050	0102	-052	152- 67
Opsparing pr. 1.1.2008	674.133		172.000		490.133	12.000
Indbetalinger	80.491		10.000		50.491	20.000
Arbejdsmarkedsbidrag	-800		-800			
Betaling til forsikringer	-8.068				-7.852	-216
Betaling til administration	-4.918		-1.412		-2.333	-1.173
Opsparing før renter/afkast	740.838		179.788		530.439	30.611
Renter/afkast	34.118		7.945		23.613	2.560
Skat af afkast	-384					-384
Opsparing pr. 31.12.2008	774.572		187.733		554.052	32.787

I det viste eksempel er de centrale informationer markeret i hvide rækker, og kolonnen med den samlede opsparing er desuden markeret med en mørkere blå farve. Det gør det ifølge respondenterne nemt at læse skemaerne og hurtigt finde frem til de centrale informationer.

Et diagram, som giver et grafisk overblik over, hvordan pensionsbidraget fordeler sig, opleves også som meget positivt. Et eksempel på en sådan fremstilling fremgår nedenfor.

Billede 5.2
Eksempel på grafisk fremstilling
af fordelingen for
pensionsindbetalinger



Det blev dog fremhævet i en af grupperne, at diagrammet ikke er retvisende i forhold til de reelle procentfordelinger, idet lagkagestykkernes størrelse ikke passer til de anførte procent-værdier. Dette blev anset som meget negativt. For at diagrammet betragtes som positivt bidrag, er det en forudsætning, at det er retvisende.

Der var uenighed i de enkelte grupper om, hvorvidt en oversigt over de månedlige indbetalinger i løbet af året burde være med i kontooversigten. Nogle fremhævede det som en sikkerhed for, at de penge, man forventer indbetalt hver måned, rent faktisk bliver indbetalt. Andre mente dog, at det var helt unødvendigt, idet den information fremgår af ens lønseddel.

5.2 Prognose for pensionen

I forhold til prognosen er overskuelighed det vigtigste. Det er vigtigt, at der ikke er for meget tekst i prognosen, og at man hurtigt og nemt kan finde frem til de centrale informationer. Den mest centrale information for de fleste er, hvad man får udbetalt, hvis man går på pension i en alder af hhv. 62 år, 65 år og 67 år.

Det opleves af nogle respondenter som forvirrende, at beløbene angives på to forskellige måder: det reelle beløb og beløbet omregnet til nutidskroner. Flere gav udtryk for at have vanskeligt ved at forholde sig til omregningen i nutidskroner, og foretrækker blot at få vist det reelle beløb.

Det betragtes også som positivt, når der i overskriften anvendes et andet ord end 'prognose'. Flere respondenter mener, at ordet prognose er meget lidt sigende i forhold til, hvilke informationer afsnittet søger at fremstille. Det foreslås, at man i stedet kaldte denne del for "Forventninger til pensionsudbetaling".

5.3 Dækning på forsikringsdelen

I forhold til dækningen på forsikringsdelen betragtes det som meget vigtigt, at denne er letforståelig og overskuelig.

Derudover betragtes det som positivt, at der er så lidt tekst som muligt.

Der er ligeledes enighed om, at en strukturering i tabeller umiddelbart giver det bedste overblik. Et eksempel på en sådan fremstilling fremgår nedenfor.

	Nedsat erhvervssevne	Død	Andre forsikringer
Engangsudbetaling			
■ Kritisk sygdom			150.000
Ophørende udbetaling (årligt)			
■ Invalidepension ■ Børnepension til barnets 24. år ■ Livsforsikring i 10 år	381.400	47.000 220.000	

Billede 5.3
Eksempel på strukturering i tabeller for forsikringsoversigten

Gode overskrifter og et let-overskueligt layout kan dog også gøre en stor forskel. Nedenstående eksempel blev foretrukket af flere.

Sådan er du sikret pr. 1. januar 2009, før du går på pension

Sanne

CPR

Hvis du bliver førtidspensionist

Din supplerende førtidspension fra [redacted] er et supplement til den offentlige førtidspension. Du kan beregne den offentlige førtidspension på [www.\[redacted\].dk](http://www.[redacted].dk)

Årlig supplerende førtidspension	48.000 kr.
Du kan få udbetalt din kapitalpension (engangsbeløb). Værdi den 31.12.2008	3.093 kr.
[redacted] indbetaler årligt til din pensionsordning (opsparingsssikring)	24.000 kr.

Hvis du bliver kritisk syg

Engangsbeløb ved visse kritiske sygdomme. Du kan læse mere om sygdommene under forudsætninger og vilkår.
 100.000 kr. |

Ved de fleste kritiske sygdomme kan du få udbetalt din kapitalpension (engangsbeløb). Værdi den 31.12.2008
 3.093 kr. |

Hvis du dør

Engangsbeløb ved dødsfald. Dine efterladte får din opsparing efter afgift - dog mindst 400.000 kr. Du kan ændre mindstebeløbet ved dødsfald på [www.\[redacted\].dk](http://www.[redacted].dk) 400.000 kr. |

Hvem får pengene?

Dine udbetalinger ved dødsfald bliver udbetalt til: Nærmeste pårørende. Bemærk, at nærmeste pårørende er ægtefælle, samlever (hvis man har fællesbørn eller har boet sammen i mindst 2 år), børn, børnebørn eller andre arvinger. Hvis pengene skal udbetales til andre, kan du ændre det på [www.\[redacted\].dk](http://www.[redacted].dk)

Billede 5.4
Eksempel på overskueligt layout for forsikringsoversigten

Det fremhæves desuden som positivt af enkelte, at ovennævnte eksempel skriver, hvem forsikringen tilgodeser ved dødsfald.

5.4 Forudsætninger for prognosen

Mange af respondenterne gav udtryk for, at de sjældent ville læse i forudsætningerne for prognosen, men at det alligevel er vigtigt, at de er med i dækningsoversigten.

Størsteparten af respondenter mener, at det er meget vigtigt, at forudsætninger for prognosen er kort og overskueligt beskrevet. Der er vigtigt, at det ikke bliver for detaljeret og for småt.

Det er meget vigtigt, at opsætningen ikke gøres uoverskuelig, og at der ikke er begreber, som forstyrrer meningen. Her tænker enkelte respondenter på begreber som fx 'bonus', 'afkast' og 'skatteforhold ved udbetaling'.

At forudsætningerne for prognosen kommer til sidst som en form for bilag er tilstrækkeligt for de fleste. Der var i de enkelte fokusgrupper en vis uenighed om, hvorvidt der bør henvises til Internettet for yderligere informationer om forudsætninger. Et af de udleverede eksemplerne havde ikke inkluderet forudsætningerne, men henviste blot til pensionsinfo.dk. Enkelte fremhævede dette som positivt, idet det gjorde dækningsoversigten mere kortfattet og overskuelig. Andre fremhævede det som negativt, idet det ikke er alle der internetadgang, og at det virkede som om, selskabet var sluppet

lidt for let omkring det. Flertallet ønsker, at forudsætningerne fremgår ”...lidt mere beskrivende end blot en henvisning til en hjemmeside”. Dog skal det heller ikke være for langt. Flere fremhævede eksemplet, hvor alle forudsætningerne var samlet på en side.

6. Metode

Der blev afholdt fire fokusgrupper – en af grupperne med fire deltagere og tre af grupperne bestående af seks deltagere. To af fokusgrupperne blev afholdt i Århus og de resterende to blev afholdt i Hellerup.

6.1 Fokusgruppemetoden

Det styrende princip for en fokusgruppe er at præsentere deltagerne for en række temaer, som de herefter diskuterer. I modsætning til interview med enkeltpersoner, giver fokusgruppen mulighed for en meningsudveksling deltagerne imellem, hvilket bidrager til en mere nuanceret belysning af de udvalgte temaer. Metoden er velegnet til at få konkretiseret hvilke præferencer, pensionsindehaverne har. Desuden er fokusgruppemetoden ideel til validering af, hvad bestemte grupper kan blive enige om, og hvad de ikke kan blive enige om. Således er metoden med til at sikre, at konklusionerne om fokusgruppedeltagernes behov i forhold til dækningsoversigter tager udgangspunkt i det, som der var bred enighed om i gruppen.

Fokusgruppemetoden kan ikke give et repræsentativt billede af, hvor meget almindelige pensionsindehaverne lægger vægt på de forskellige emner, som diskussionen har kredset omkring. Formålet med undersøgelsen er da heller ikke at give et repræsentativt billede, men at opnå en dybere forståelse af helt almindelige pensionsindehaveres behov i forhold til pensionssekskabernes dækningsoversigter.

6.2 Udvælgelsen af respondenterne

Fokusgrupperne var opdelt på uddannelsesniveau, således at der i både Århus og Hellerup var en gruppe med lavere uddannede og en gruppe med højere uddannede.

Deltagerne til fokusgrupperne er rekrutteret blandt respondenterne fra Penge og Pensionspanelets webpanel. Webpanelet blev oprettet i forbindelse med at Capacent gennemførte en større befolkningsundersøgelse – Penge- og pensionsundersøgelsen - for Penge- og Pensionspanelet i 2008 med i alt godt 4.900 deltagende respondenter. Ved at benytte webpanel til rekrutte-

ringen til fokusgrupperne var vi på forhånd sikret et forhåndskendskab til respondenterne, som muliggjorde en målrettet og effektiv rekruttering af på forhånd definerede segmenter af befolkningen.

Deltagelseskriterierne var, at respondenterne skulle have en pension samt været lavinvolveret i deres pensionsordning. Antallet af lavt-uddannede og lavinvolverede respondenter viste sig dog for lavt til at rekruttere nok deltagere til grupperne. Derfor blev rekrutteringsgrundlaget udvidet med paneldeltagere fra Capacents Danmarkspanel, som er Capacent Internetbaserede befolkningspanel. Blandt disse screenede vi os frem til respondenter med lav involvering i deres pension. Trods dette var det nødvendigt, at gå på kompromis med kriteriet om uddannelse, således at én af grupperne med lavere uddannede også inkluderede personer med mellemlang videregående uddannelse.

Grupperne var opdelt på uddannelse af hensyn til dynamikken i fokusgrupperne. Hvis der er alt for stor spredning på uddannelse, vil der med et emne som det aktuelle være for stor risiko for, at det kan være ødelæggende for dynamikken, idet de højere uddannede vil dominere for meget i kraft af en eventuel større viden om emnet.

Hensynet med at opdele på uddannelse har altså ikke været at identificere tendenser med hensyn til viden og behov alt efter uddannelsesniveau, idet det ikke vil være metodisk forsvarligt at drage den type konklusioner på baggrund af grupper bestående af 4-6 deltagere.

6.3 Den konkrete metodiske fremgangsmåde

I fokusgrupperne er der anvendt en såkaldt "brown paper"-øvelse, som har haft til formål at gøre snakken mere konkret og ende op med et slutprodukt: Deltagernes bedste bud på en "Den gode dækningsoversigt". Hensigten med øvelsen var også at tvinge deltagerne til at tage stilling til og give udtryk for, hvad deres præferencer er med hensyn til de enkelte delelementer i en dækningsoversigt.

Samtidig har brown paper øvelsen medvirket til at sikre, at respondenterne har kunnet sætte sig ud over deres egen dækningsoversigt. Flere respondenter foretrak således intuitivt en dækningsoversigt, som lignede deres egen dækningsoversigt. I kraft af brown paper øvelsens opdeling af dækningsoversigterne i delelementer blev det dog muligt at få respondenterne til at forholde sig til de tre fremlagte dækningsoversigter uafhængigt af deres egen dækningsoversigt

Som udgangspunkt for øvelsen var der uddelt tre forskellige dækningsoversigter i forskellige farver. Disse blev udleveret før øvelsen for at gøre snakken om dækningsoversigter mere konkret.

De delelementer brown paper øvelsen behandlede var:

- Kontooversigt
- Prognose for pensionen

- Dækninger på forsikringsdelen
- Forudsætninger for prognosen

Udover dette var der en 'Andet' kategori som kunne rumme andre elementer, såsom følgebrev og lignende.

Øvelsen blev gennemført i tre faser. Faserne blev gennemført i grupper med plenumopsamling. Nedenfor beskrives de enkelte faser:

- **Fase 1:** Deltagerne blev opdelt i to grupper. Hver gruppe blev bedt om i fællesskab at splitte de tre oversigter op i delelementer. Deltagerne blev i den forbindelse præsenteret for et brown paper (et for hver gruppe), hvor der var lavet fem kolonner – en for hvert af de fire ovennævnte grundelementer samt en 'Andet' kolonne. Deltagerne skulle så påklister deres udklip i de relevante kolonner.
- **Fase 2:** Med udgangspunkt i ovenstående blev grupperne bedt om at rangere de forskellige dele inden for de enkelte kategorier fra bedst til dårligst, hvor det indhold, som de anså som bedst formidlet blev placeret øverst. Herefter blev der opsamlet i plenum, og deltagerne blev bedt om at begrunde deres valg – både i forhold til kategoriseringen og rangeringen internt i kategorierne/kolonnerne.
- **Fase 3:** Med udgangspunkt i de to brown papers, som blev udviklet i grupperne, var næste fase på baggrund af disse at lave 'den gode dækningsoversigt'. I hver gruppe blev de højstrangerede grundelementer sat sammen på et nyt ark. Strukturen og rækkefølgen blev ændret, når deltagerne fandt det nødvendigt, og der blev skrevet ord og sætninger til efter ønske fra deltagerne. Resultatet blev fremlagt i plenum med begrundelserne for valgene.



Billede 6.1
En af gruppernes resultat i brown-paper øvelsen

Øvelsens konkrete output var ikke så meget målet med øvelsen, men i højere grad et middel til målet: At få deltagerne til at udtrykke deres præferencer med hensyn til indholdet og formen af pensionssekskabernes dækningsoversigter. Hensigten med øvelsen var at tvinge deltagerne til at forholde sig til detaljer såsom sprog, layout og relevant og knap så relevant indhold.

Øvelsen fungerede godt og gav anledning til interessante diskussioner, som har givet mange gode input til rapportens forskellige afsnit.

Fokusgrupperne blev optaget på video af hensyn til korrekt dokumentation. Samtidig blev seancen transmitteret til et tilstødende lokale, hvor den blev overværet af repræsentanter fra Penge- og Pensionspanelet.