

Rapport om forbrugertendenser 2022 – Resumé og heatmap

Instrukser for behandling af dokumenter med sikkerhedsmærkning:

https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/other_documents/summary_eiopa_information.pdf



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

RESUMÉ

I de seneste år er der lagt større vægt på at sikre, at den finansielle sektor bidrager til at forbedre forbrugernes¹ finansielle robusthed. Dette er blevet en stadig vigtigere prioritet i betragtning af de nuværende forstyrrelser (dvs. covid-19-pandemien, de hyppigere naturkatastrofer, den russiske invasion af Ukraine og leveomkostningskrisen). De fleste kompetente nationale myndigheder fremhævede, at nye lovkrav sammen med initiativer fra forsikrings- og pensionssektoren har givet en bedre finansiell robusthed, men bekymringen er stigende.

I juni 2022 var tilgangen til forsikrings- og pensionsprodukter fortsat lav. Ifølge den Eurobarometerundersøgelse, som EIOPA gennemførte, ejer over en tredjedel af de europæiske forbrugere ingen opsparingsprodukter, herunder forsikringsbaserede investeringsprodukter (IBIP) og pensioner. I kraft af den begrænsede tilgang til opsparingsprodukter og store pensionsforskelle er over 50 % af de europæiske forbrugere ikke sikre på, at de har tilstrækkelige økonomiske midler til at leve en tryk pensionisttilværelse. Procentdelen af forbrugere, der ikke ejer et forsikringsprodukt, er betydeligt lavere (8 %) – det er hovedsageligt motorkøretøjsforsikringer (58 %), som er obligatoriske i alle medlemsstater, og indboforsikringer (63 %). Tilgangen til andre produkter er fortsat lav.

De nuværende forstyrrelser har en direkte virkning på forbrugernes og SMV'ernes² finansielle robusthed, idet det makroøkonomiske miljø påvirker begge negativt, mens digitaliseringen giver visse muligheder. De nuværende makroøkonomiske tendenser påvirker forbrugerne, især sårbare grupper. Forbrugerne udsætter måske købet af nødvendig forsikringsdækning, har måske vanskeligt ved at holde trit med de regelmæssige præmiebetalinger, eller vælger måske midlertidigt at indstille deres betaling af bidrag til frivillige pensionsordninger. Faktisk er prisoverkommelighed og budgetmæssige begrænsninger hovedårsagen til, at 19 % af de europæiske forbrugere ikke køber eller fornyer forsikringer. Den stigende inflation påvirker også det reelle afkast for forbrugerne og sænker den fremtidige disponible indkomst. På den anden side kan den fortsatte digitalisering af forsikrings- og pensionssektoren føre til øget tilgang til forsikrings- og pensionsprodukter og -tjenester, billigere levering og bedre priser. Og dette til trods for behovet for nøje at overvåge cyberrisici og mulig diskriminerende prisfastsættelsespraksis.

For at bidrage til forbrugernes og samfundets finansielle robusthed er det også vigtigt, at anprisninger om bæredygtighed underbygges for at undgå tab af tillid og bredere samfundsmæssige virkninger. Forbrugernes interesse for bæredygtighedsrelaterede IBIP'er og

¹ I denne rapport er "forbrugere" en betegnelse, der omfatter forbrugere, opsparere, medlemmer af pensionsordninger og pensionsmodtagere. Denne betegnelse anvendes derfor til bredt at henvise til personer, der bruger eller nyder godt af pensions- og forsikringstjenester.

² Små og mellemstore virksomheder

pensionsprodukter er vokset. For at imødekomme denne stigning i efterspørgslen har forsikrings- og pensionsudbydere tilpasset deres tilbud. Dette er en velkommen udvikling (25 % af EU's forbrugere svarer, at de har hørt om bæredygtige eller "grønne" forsikringsprodukter), men det giver problemer, når leverandørernes anprisninger om bæredygtighed er vildledende eller udokumenterede. Der er konstateret tegn på grønvaskning i nogle medlemsstater, og 58 % af de rapporterende nationale kompetente myndigheder har planer om at gennemføre tilsyn for at bekæmpe grønvaskning.

Passende og forbrugercentrerede produktudformnings- og distributionsprocesser kan i høj grad bidrage til forbrugernes finansielle robusthed, navnlig i betragtning af, at bruttopræmien for livsforsikringer fortsat steg (årlig vækst på 14 % i EØS i 2021). De nationale kompetente myndigheder så en positiv udvikling inden for produktdesign, produktdistribution og produktovervågning og -revision. Der er dog stadig tilfælde af dårligt produktdesign og betænkeligheder vedrørende visse enhedsforbundne produkter, der giver ringe valuta for pengene. Desuden er risici i forbindelse med dårlig eller utilstrækkelig rådgivning og interessekonflikter fortsat et fokusområde for de nationale kompetente myndigheder, idet 12 af dem har rapporteret, at u hensigtsmæssigt salg af enhedsforbundne produkter udgør en stor risiko på deres marked.

Stigningen i systemiske begivenheder³ har ført til en stigning i risici, der ikke kan forsikres, og/eller risici, som kun kan forsikres til høje priser, hvilket påvirker forbrugernes og SMV'ernes finansielle robusthed. Manglende klarhed med hensyn til vilkår og betingelser er til yderligere skade for forbrugerne, når der indtræffer systemiske begivenheder. Tilstrækkelig og passende forsikringsdækning gør det muligt for forbrugere og SMV'er at få erstatning, hvis der opstår chok. Der er imidlertid store huller i dækningen. For eksempel er kun halvdelen af forbrugerne og SMV'erne dækket mod naturkatastrofer, og 69 % af SMV'erne havde ingen dækning mod cyberrisici. Endvidere er manglende klarhed vedrørende vilkår og betingelser, navnlig udelukkelse, fortsat et problem og er til yderligere skade for forbrugere og SMV'er, når der indtræffer systemiske begivenheder.

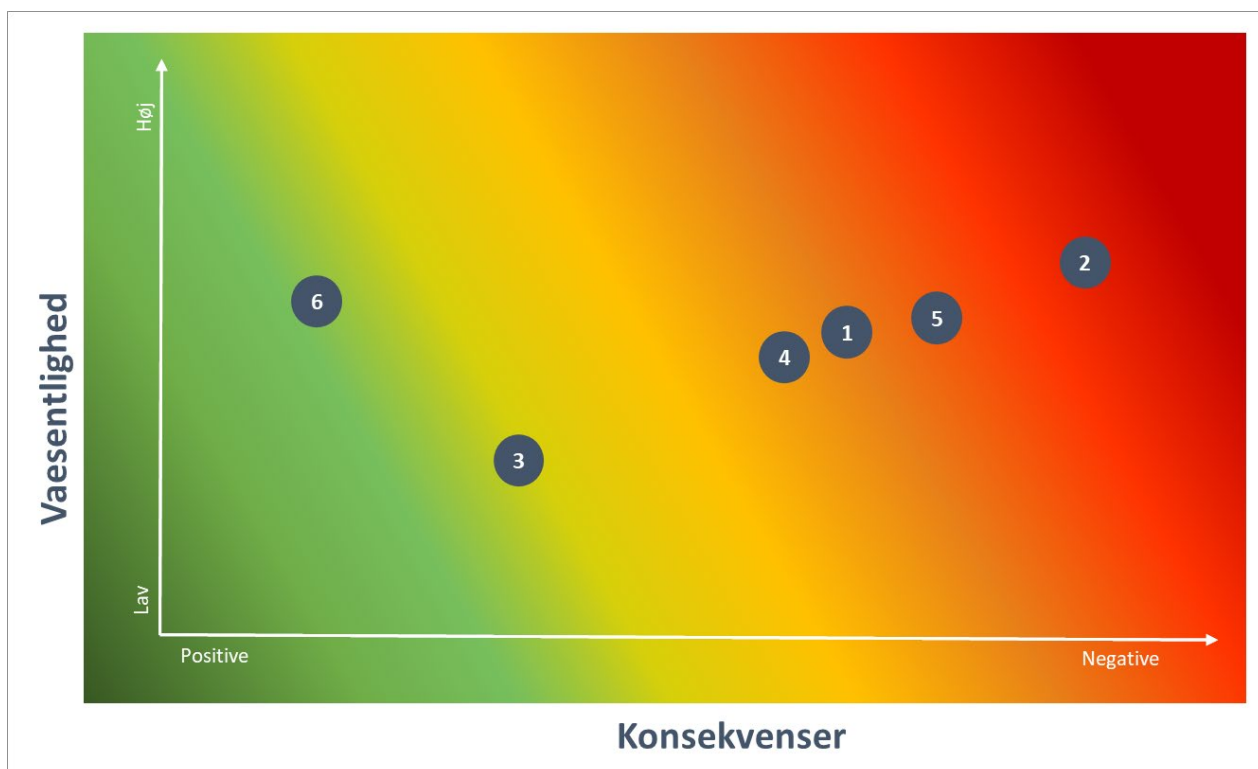
De europæiske pensionsmarkeder er vidt forskellige, men den manglende pensionsopsparing er en generel tendens på tværs af de fleste medlemsstater. Den samlede anslåede dækning gennem registrerede arbejdsmarkedsrelaterede pensionskasser i Europa var på 13,9 % i 2021, hvilket er en stigning på 1,1 % i forhold til året inden. Det fortsatte skift i retning af bidragsdefinerede ordninger ændrer det arbejdsmarkedsrelaterede pensionslandskab med både potentielle fordele (f.eks. højere indkomstniveauer) og potentielle risici (f.eks. flytning af risici til medlemmerne). Desuden påvirker vedvarende forskelle med hensyn til mekanismer og reguleringsmæssig behandling udviklingen i pensionssektoren på tværs af medlemsstaterne og påvirker sektorens relevans som kilde til

³ [Supervisory statement on exclusions in insurance products related to risks arising from systemic events | Eiopa \(europa.eu\)](#)

fremtidig pensionsindkomst. Pensioner kan antage forskellige former og påvirkes af en lang række faktorer. Derfor findes der ikke en universaltilgang til at tackle disse udfordringer.

Digitalisering og teknologi er gradvist ved at ændre pensionsværdikæden, sænke omkostningerne og forbedre medlemmernes og pensionsmodtagernes engagement i deres pensioner, hvilket fører til bedre finansiell robusthed. Der er rapporteret om flere digitale initiativer på EU's pensionsmarkeder, hvor pandemien fungerer som katalysator for yderligere digitalisering af forskellige pensionsrelaterede processer, da medlemmerne i stigende grad ønsker at interagere online. Desuden kan en øget digitalisering føre til, at yngre generationer fatter interesse for deres pension og ikke ser den som noget uvedkommende langt ude i fremtiden, hvilket vil sikre, at de opsparer mere til deres pension. Der er dog fortsat risiko for, at mindre teknologikyndige udelukkes fra stadig mere digitaliserede processer. Der er ligeledes problemstillinger omkring databeskyttelse og privatliv.

HEATMAP MED DE VIGTIGSTE RESULTATER AF RAPPORTEN OM FORBRUGERTENDENSER 2022



LINJEN VIRKNING

Positiv virkning: Resultatet påvirker forbrugerne positivt.

Beskeden virkning: Resultatet skal overvåges, da det kan påvirke forbrugerne positivt eller negativt.

Negativ virkning: Resultatet påvirker forbrugerne negativt, og de kan lide stor skade.

LINJEN VÆSENTLIGHED

Lav væsentlighed: Resultatet påvirker et relativt lille antal forbrugere.

Middel væsentlighed: Resultatet påvirker et betydeligt antal forbrugere.

Høj væsentlighed: Resultatet påvirker et stort antal forbrugere.

UDSIGTER

Tiltagende: Resultatet er set tidligere, men forekomsten/tegnene herpå var i stigning.

Stabile: Resultatet er set tidligere, og situationen er uændret.

Faldende: Selv om forekomsten af/tegnene på resultatet har været faldende, udgør dette stadig en vigtig tendens/et vigtigt resultat.

Denne heatmap, som tager hensyn til de indsamlede data til rapporten og den relevante tilsynsvurdering, viser de faktiske resultater på europæisk plan, men giver ikke nødvendigvis et præcist billede af risiciene i de forskellige medlemsstater.

1. MAKROØKONOMISK MILJØ, DER PÅVIRKER FORBRUGERNES FINANSIELLE ROBUSTHED

- a. Stigningen i inflationen og leveomkostningerne påvirker forbrugernes finansielle robusthed direkte, da deres disponible indkomst falder, og dette kan få forbrugerne til at træffe finansielle beslutninger, der har betydning for deres bredere finansielle robusthed.
- b. Visse kategorier af forbrugere, herunder sårbare grupper, kan få svært ved at holde trit med betalingerne for almindelige præmieforsikringsprodukter eller vælger måske midlertidigt at indstille betalingen af bidrag til frivillige pensionsordninger.
- c. Forbrugerne kan også beslutte at udskyde købet af et forsikringsprodukt, som de har brug for, hvilket gør dem mere sårbare over for nuværende og fremtidige chok.
- d. I forbindelse med livsforsikring beslutter forbrugerne også muligvis at købe deres police tilbage tidligt for at få flere penge til at dække de daglige udgifter og imødekomme finansielle behov. Dette kan få en negativ virkning, f.eks. hvis tilbagekøbet sker på et markedsfølsomt dårligt tidspunkt eller der pålægges strafgebyrer for det tidlige tilbagekøb, hvilket mindsker den værdi, forbrugerne får.

Udsigter: Stigende, da denne tendens følger de nuværende makroøkonomiske tendenser, herunder den store inflationsstigning.

2. FORTSATTE PROBLEMER PÅ IBIP-MARKEDERNE FORSTÆRKET AF DE AKTUELLE MAKROØKONOMISKE TENDENSER

- a. Der forekommer stadig tilfælde af dårligt produktdesign og betænkeligheder i forbindelse med visse enhedsforbundne produkter, der giver ringe valuta for pengene.
- b. U hensigtsmæssigt salg af IBIP'er på grund af interessekonflikter og høje provisioner er også fortsat et problem, der rapporteres om i nogle medlemsstater, og forbrugerne mener, at det er vanskeligt at få upartisk rådgivning.
- c. Disse betænkeligheder forstærkes af den nuværende markedsafmatning og inflationssituationen, og mens omkostningerne forbliver stabile (reelle), kan afkast være lave/negative, hvilket påvirker den værdi, som disse produkter giver forbrugerne.

Udsigter: stigende. Der er i flere år er rapporteret om problemer i forbindelse med IBIP'er, og stigende uro og inflation på markedet, hvor omkostningerne forbliver stabile, påvirker det reelle afkast af produktet.

3. ØGET FORBRUGERINTERESSE FOR IBIP'ER OG PENSIONSPRODUKTER MED BÆREDYGTIGHEDSRELATEREDE EGENSKABER

- a. Forbrugernes interesse for bæredygtighedsrelaterede investeringer stiger løbende. I et forsøg på at imødekomme denne stigning i efterspørgslen har forsikrings- og pensionsudbydere tilpasset deres tilbud, så de i højere grad tilbyder produkter med bæredygtighedsrelaterede karakteristika.
- b. I takt med stigningen i de bæredygtige tilbud ses også en stigning i kommunikationen og markedsføringen omkring dem. Der opstår problemer, når disse anprisninger enten er vildledende eller udokumenterede, hvilket fører til grønvaske.

Udsigter: stigende. Den øgede interesse for produkter med bæredygtighedsrelaterede egenskaber forventes fortsat at vokse.

4. ØGET MANGEL PÅ FORSIKRINGSDÆKNING

- a. Naturkatastrofer, cyberangreb, pandemier og andre systemiske begivenheder er forekommet hyppigere i de seneste år. En tilstrækkelig forsikringsdækning kan være uvurderlig, da forbrugere og SMV'erne dermed kan få erstatning i tilfælde af sådanne begivenheder. Da disse risici imidlertid bliver stadig hyppigere, stilles der spørgsmål om de kan forsikres eller ej.
- b. De europæiske forbrugere og SMV'er er ofte ikke dækket mod systemiske begivenheder, for eksempel var kun 35 % af de samlede tab som følge af ekstreme vejrforhold og klimarelaterede begivenheder i hele Europa i 2019 forsikret, og sådanne forsikringshuller kan blive større.
- c. Ifølge den EU-dækkende Eurobarometerundersøgelse er et betydeligt antal forbrugere og SMV'er af den opfattelse, at de muligvis ikke er i stand til at modstå forskellige chok.

Udsigter: Stigende. Manglerne i forsikringsdækningen har også været et problem i de seneste år, og de seneste begivenheder har forstærket det.

5. MANGLENDE KLARHED OMKRING VILKÅR OG BETINGELSER I FORSIKRINGSPOLICER, NAVNLIG MED HENSYN TIL UDELUKKELSER

- a. Den manglende klarhed omkring vilkår og betingelser, navnlig med hensyn til udelukkelse, er fortsat et problem og kan være til yderligere skade for forbrugere, når der indtræffer systemiske begivenheder, som rejser spørgsmål og tvivl om omfanget af dækningen.
- b. De klager, som de nationale kompetente myndigheder har modtaget, vedrører i vid udstrækning uklar eller indviklet dokumentation, navnlig hvad angår vilkår og betingelser,

hvilket skaber uklarhed om dækning og udelukkelse for forbrugerne. De nationale kompetente myndigheder bemærkede også mangler i den finansielle forståelse, hvilket begrænser forbrugernes forståelse af deres politikker eller kendskab til eksistensen af sådanne politikker.

Udsigter: Stabile. Disse problemer er allerede blevet identificeret i de tidligere år.



6. DIGITALISERING OG TEKNOLOGI

- a. De kompetente nationale myndigheder har rapporteret om flere digitale initiativer på tværs af EU's forsikrings- og pensionsmarkeder, hvor pandemien fungerer som katalysator for yderligere digitalisering af forskellige forsikrings- og pensionsrelaterede processer.
- b. En øget digitalisering af pensionssektoren kan få yngre generationer til at fatte interesse for deres pension og ikke se den som noget uvedkommende langt ude i fremtiden, og dermed sikre, at de nyere generationer sparer op til deres pension.
- c. Øget digitalisering gør det også muligt at forbedre processer (f.eks. behandling af erstatningskrav) og give lavere omkostninger i forsikringssektoren, og at forsikre risici, som tidligere ikke har kunnet forsikres.
- d. Der er dog fare for, visse problemer opstår, f.eks. at mindre teknologikyndige udelukkes fra stadig mere digitaliserede processer, bekymring i forbindelse med databeskyttelse og privatliv og eventuel diskriminerende praksis for garantistillelse.

Udsigter: Stabile. Den øgede digitalisering af forsikrings- og pensionsrelaterede processer forventes at stige yderligere.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Tyskland

Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

<https://www.eiopa.europa.eu>