

## Generationen av kunder – en levande utmaning

Försäkringsrätten och skadeståndsrätten är ständigt levande och föränderlig. Det är dock inte enbart den juridiska materian som förändras, utan även ombudens och försäkringsbranschens kunder utvecklas och får nya egenskaper. Denna ständiga förändring leder till nya utmaningar som måste bemästras för att relationen mellan ombud, försäkringsbolag och kunder skall kunna fungera.

För att kunna besvara frågan om vilka utmaningar som kan förväntas framgent i ett kundperspektiv måste, så som oftast, en historisk återblick ske för att därmed kunna göra en jämförelse med de kunder som ombud och försäkringsbranschen har haft och de kunder dessa grupper arbetar med idag.

I detta kundperspektiv kommer denna framställning att ta sikte på personskaderättens område, men förutsättningarna kan med lätthet även appliceras på andra områden inom försäkringsrätten. Jämförelsen kommer att ske på generationsbasis, väl medveten om att en sådan jämförelse i många avseenden blir att betrakta som en grov generalisering. Icke desto mindre tänkvärd.

Benämningen av och indelningen av de olika generationerna i grupper samt de allmänna egenskaper varje generationsgrupp tillskrivs följer av socialforskaren Michael McQueens bok *The "New" rules of engagement*, Morgan James publishing, April 2011. Härtill har jag fritt utifrån egna erfarenheter tilldelat varje generationsgrupp ett antal allmänna egenskaper samt fritt applicerat dessa egenskaper till försäkringsbranschen och personskadereglering.

Ordet generation kan definieras som en enhet av individer födda och uppvuxna under ungefär samma tid vilka delar liknande idéer, problem och attityder. Naturligtvis finns inte några tvära gränser. Generationer kan gå in i varandra och en person kan vara född under en viss tid och ändå inte dela merpartens åsikter.

### Generationen nybyggare

De personer som är uppvuxna under tidigt 1900-tal till mitten av 1940-talet kan betecknas som "nybyggarna" eller "den tysta generationen". Utmärkande för denna generation är pliktrogenhet. Dessa personer har en stor respekt för auktoriteter och är uppfostrade till att utföra just det man blivit tillsagd att göra. Sparsamhet är en dygd för denna generation. Det är inget som skall slösas bort eller gå till spillo. En förklaring till detta beteende kan vara att flera i generationen är uppvuxna under

krigstid och därmed tidigt fått veta och uppleva dygden av sparsamhet i fråga om mat, bensin och liknande förnödenheter. Generationen är tacksam för det som utges. Samtidigt är viktigt att en person inte får mer än vad denne förtjänar eller kan betraktas vara värd. Generationen är behärskad, motgångar skall inte synas utåt och generationen agerar korrekt. Det finns regler för allt och dessa regler är till för att följas.

I försäkringssammanhang är denna generation ofta mycket lätt att ha att göra med för samtliga inblandade. Generationen "bråkar" inte i onödan utan är tvärtom tacksam för den ersättning som utges av försäkringsbolaget. I personskadesammanhang klagar inte denna generation över värkbesvär i någon större omfattning utan snarare förminskar besvärsbilden, för att ligga någon till last är det sista man vill göra och motgångar skall definitivt inte synas utanför familjen. Generationen rättar sig ofta efter de beslut som fattas, såsom bedömningar av försäkringsläkare och yttranden från nämnder, helt enkelt på grund av att det är en auktoritet eller grupp av auktoriteter som fattat besluten. Den korrespondens som förs med personer i denna generation skall naturligtvis ske skriftligt och alltid vara korrekt utformad.

### **Generationen baby boomers**

En förändring sker sedermera i mitten av 1940-talet. Den generation som då uppstår och sträcker sig till början av 1970-talet har flera olika benämningar. En särskilt träffande sådan är den engelskspråkiga benämningen "the baby boomers". Denna benämning beskriver väl hur situationen under 1940-talets senare hälft såg ut, nämligen ett stort antal nyfödda i efterkrigstiden. Genom sin storlek har denna grupp naturligtvis i sitt antal haft möjlighet att lämna ett stort avtryck på eftervärlden.

Generation kännetecknas av optimism. Dessa individer är uppvuxna mitt under en utvecklingsprocess i samhället med bland annat teknik, tv, rymdfärder, nya rese möjligheter och en efter krigstiden förbättrad ekonomi. Generationen har satt särskilt värde i att alla, oavsett bakgrund, kan nå hur långt som helst. Samtidigt finns en mentalitet att även om allt inte är bra just nu så kommer det säkert bli bättre framgent, dvs. en klar optimism finns att tillgå till skillnad från den mer pragmatiska hållningen som rådde i tidigare åldersgrupper.

Ett ytterligare kännetecken för generationen är fokus på karriär. Karriären prioriteras innebärande att andra områden i livet får vänta, det är inte så bråttom med dessa. Det är arbetet som gäller. En förklaring till detta kan vara att utbildnings- och arbetsmarknaden öppnades för allt fler under denna tid, inte minst fler kvinnor kom ut i förvärvslivet samtidigt som möjligheterna för barnpassning utanför hemmet och liknande tjänster ökade med tiden.

Generationen är van vid att samarbeta med andra och vid att fungera väl i grupper. På arbetsplatserna tillsätter denna generation gärna grupper där frågor skall stötas och blötas, hellre än att beslut fattas direkt. Man är helt enkelt van vid att föra

diskussioner. Denna grupptillhörighet gör att generationen är mycket aktiv i föreningslivet.

Med hänsyn till att denna generation kännetecknas av optimism framgår detta också i försäkringssammanhang. Man är redan inledningsvis relativt övertygad om att ett försäkringsärende kommer att gå bra och är, precis som den tidigare generationen fast på ett annat sätt, ofta nöjd med den ersättning som utges. "Det var ju roligt att jag fick något i alla fall" är ord som skulle kunna uttalas av denna generation.

Optimismen och karriärfokuseringen i kombination leder också till att denna generation mer än senare generationer kämpar vidare i sitt arbete, även om man har drabbats av en personskada. Sjukskrivning är inte ett alternativ för många i denna grupp förrän kroppen säger helt ifrån. I en skaderegleringssituation upplever dessa individer kontakterna med försäkringsbolaget mer som ett samarbete för att nå ett gemensamt mål än som en motpartssituation. Precis som med tidigare generation leder detta till att skaderegleringen i många fall löper på relativt smidigt.

### **Generationerna X och Y, den stora utmaningen**

Generationerna fram till början av 1970-talet får i denna framställning betraktas som de gamla kunderna. Generationerna X och Y, födda i mitten av 1970-talet till och med 2000 blir i det hänseendet att betrakta som de nya kunderna. Dessa nya kunder kan upplevas ha helt andra krav på den försäkringsmässiga hanteringen av ärenden, vilket leder till nya utmaningar för försäkringsbranschen och för ombuden. Generation X och Y är egentligen definitionsmässigt två olika generationer, men vissa likheter kan finnas mellan dem och gränserna känns mer flytande än för tidigare generationer, varför dessa två generationer fortsättningsvis behandlas tillsammans.

Generation X, men kanske främst Y, visar ett stort mått av skepsis. Allt som presenteras för dem tas med en nypa salt. Generationen ställer sig ofta frågorna "är detta verkligen bra för mig?", "finns det någon baktanke?" eller "vad vinner just jag på detta?"

Trots denna skeptiska ådra är generationen samtidigt mycket flexibel. Detta till följd av att generationen är van vid en konstant förändring såväl i samhällets utveckling som i den tekniska utvecklingen. Denna förändringsvana, som av många uppfattas som mycket positiv, leder emellertid till att generationen också blir lätt uttråkad. För det fall något tar för lång tid, eller helt enkelt bara är tråkigt, hittar man en ny lösning på problemet, eller så väljer man att göra något helt annat i stället. Ingenting får vara tråkigt eller ta för lång tid i anspråk.

Generationen är samtidigt pragmatisk på så sätt att funktionen är viktigare än formen. Till skillnad från den tidiga generationen under första hälften av 1900-talet bryr man sig inte i någon större utsträckning om ifall något är korrekt och riktigt, utan det viktiga är att allt fungerar smidigt.

I det här sammanhanget finns en klar skillnad jämfört med tidigare generationer, nämligen att om man för smidighetens skull måste bryta mot en eller annan regel för att nå framåt spelar detta mindre roll. Från att ha levt under devisen att rätt och rättvisa alltid råder har man nu i mentaliteten börjat närma sig att rättvisan kan föras något åt sidan. Det viktiga är att man hela tiden kommer framåt och inte stannar upp under någon längre tid vid eventuella hinder. Till skillnad från tidigare generationer föredrar denna nya generation inte samarbeten. Här gäller att ensam är starkast. Det är "jaget" som gäller, inte kollektivet. Generationen är självständig och har fullt fokus på individen.

Den egenskap som kanske mest präglar den nya generationen X och Y är att den har ett stort mått av självförtroende. Här är individerna övertygade om att just de har de bästa kunskaperna inom ett visst område, låt vara att de just kanske har avslutat sina universitetsstudier eller precis har påbörjat sitt första arbete. Självsäkerhet saknas inte.

Generationerna X och Y är de personer som ombud och försäkringsbranschen har att arbeta med under den närmsta framtiden. För att detta skall kunna fungera måste branschen anpassa sitt arbetssätt till att bättre stämma överens med dessa nya generationers krav och förväntningar.

Till att börja med måste handläggningen av ärenden bli snabbare. Generation X och Y består av otåliga individer, vilka håller hårt på sina rättigheter. Dessa generationer kommer att vara betydligt mer krävande än vad tidigare generationer har varit. Här är det snabba svar som gäller, och naturligtvis skall detta ske via e-post. Det enda som kommer i brevlådan, och som kan accepteras som så kallad "snigelpost", är räkningar från företag som ännu inte lärt sig tillämpa e-fakturering eller möjligen ett icke elektroniskt vykort från farmor. Försäkringsbolagets handläggning måste således bli betydligt snabbare än vad den är idag för att kunna hörsamma gruppens förväntningar. Ett krav på ökad effektivitet kommer också att ställas på ombuden.

Då dessa nya generationer är skeptiska och ifrågasättande måste vidare försäkringsbolagens och nämndernas motivering av beslut bli tydligare än idag. Acceptansen för beslut kommer att vara lägre än tidigare. De äldre generationerna har i större utsträckning kunnat acceptera beslut, även om dessa gått dem emot, då besluten ändå har fattats av en auktoritet på området. Ordet auktoritet finns inte längre i de nya generationernas vokabulär. Här är det fakta och tydliga motiveringar som gäller.

De nya generationerna är tuffare, tror mer på sig själva och vågar därmed driva sina frågor längre. Det skulle kunna beskrivas som en ökad processvilja. Därmed torde även antalet ärenden i nämnder och domstolar komma att öka. I detta sammanhang kan fler komma att föredra en muntlig process framför en skriftlig sådan, man vill nämligen göra sig hörd vilket är något som är svårare att göra i skriftlig form. Denna önskan att göra sig hörd ligger också i linje med vad hovrätterna på senare tid uttalat i personskademål, nämligen att man måste lägga en särskild vikt vid den

skadelidandes egna berättelser och att exempelvis journalanteckningar skall tolkas med viss försiktighet då dessa kan vara felaktiga. Sådana uttalanden kan leda till att muntliga processer får företräde framför skriftliga sådana.

En ökad processvilja leder nästan per automatik till att fler kommer att söka sig till juridiska ombud. De nya generationerna kan komma att kräva ombud i ett tidigare skede under löpande skadereglering än vad som hittills varit fallet. Detta då individerna i dessa generationer inte alls betraktar skaderegleringen som ett samarbete, utan ser den helt som en motpartssituation och varje ersättningsförslag eller förfrågan från försäkringsbolaget måste beaktas med i vart fall ett visst mått av skepsis. Man ser också möjligheten till ombud som en rättighet i tydligare omfattning än vad tidigare generationer har gjort.

De allra flesta i generationen är övertygade om att de kommer att ha en lovande karriär i sikte med goda inkomster, då kanske främst generation Y. Man ser nästan en lysande karriärutveckling och varje individ upplever en stor potential i sig själv. Denna självsäkerhet på karriärområdet kan komma att leda till att de ekonomiska kraven kommer att öka i exempelvis trafikförsäkringen. Man kommer att vilja ha ersättning för en helt annan karriärutveckling än tidigare generationer.

Tidigare generationer har ofta sett sin karriärutveckling på en och samma arbetsplats, varför frågan om inkomstförlustens storlek med viss lätthet har kunnat utredas. De nya generationerna skulle aldrig kunna tänka sig att vara kvar på en och samma arbetsplats under någon längre tid, det skulle hämma deras utveckling. Man har inte någon oro över att byta arbetsplats, tvärtom ses det som en av de mest effektiva vägarna till bättre lön och högre befattningar. Denna ökade rörlighet på arbetsmarknaden kan göra det svårare att utreda inkomstförlustens storlek.

### **Kommer juristerna att räcka till?**

De ökade kraven som de nya generationerna har på handläggningen av försäkringsärenden och den möjliga ökningen av processer leder på något sätt osökt till frågan om det kommer att finnas tillräckligt med juridiska ombud med inriktning mot försäkrings- och skadeståndsrätt såsom exempelvis personskadeärenden.

På senare år har antalet advokater och biträdande jurister ökat markant. År 2000 hade advokatsamfundet omkring 3 600 ledamöter och antalet biträdande jurister uppgick till 813 personer. Detta antal har 2011 ökat till över 5 000 ledamöter och omkring 2 000 biträdande jurister.

Emellertid föreligger en skev tillväxtutveckling. Det är affärsjuridiken som ökar medan tillväxten inom humanjuridiken, till vilken exempelvis personskaderätt anses höra, sedan många år är begränsad. Det blir svårare, främst på mindre orter, att hitta en advokat med humanjuridisk inriktning. För det fall den nya generationen klienter kommer att innebära ett ökat tryck på ombud genom en ökning av muntliga processer och ett krav på snabbare handläggning kommer fler ombud att behövas.

Attraktionskraften för att arbeta inom humanjuridik är uppenbarligen låg och det synes särskilt svårt att få yngre jurister att intressera sig för humanjuridiken. En av anledningarna härtill kan vara dålig lönsamhet då arbetet i de flesta fall utförs i nivån för rättshjälpstaxan.

Inom personskadeområdet kan emellertid fler faktorer finnas som gör att de yngre juristerna inte söker sig till detta område eller att de som ändå gjort så inte stannar kvar under någon längre tid. Inom detta område kan särskilt ett större stöd till de nya juristerna behövas i deras förhållningssätt till arbetet, om det skall vara möjligt att kunna behålla kompetenta jurister.

Detta gäller naturligtvis också nya handläggare på försäkringsbolagen. Det kan av många upplevas tuffare att arbeta nära enskilda personer än exempelvis med företrädare för stora företag. Än tuffare kan det vara att arbeta med enskilda personer som inte mår bra till följd av sina besvär efter en skada och vars hela liv på några sekunder har förändrats. I många fall kan verksamheten mer övergå i en kurativ verksamhet i stället för en juridisk sådan.

Med ett ökat stöd från mer erfarna jurister skulle kanske andelen yngre jurister som stannar kvar i denna typ av verksamhet komma att öka. I gengäld kan de yngre juristerna ge de äldre ett stöd i förhållningssättet till de nya generationerna, vilka de ju själva tillhör. Generationscirkeln är därmed sluten.

*Joakim Jäderström*