

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 579

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *de berichten dat kleine bedrijven in de autoruitherstelbranche uit de markt worden gedrukt door de grote jongens en de verzekeringsmaatschappijen* (ingezonden 1 november 2010).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 23 november 2010).

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op de berichten dat kleine bedrijven in de autoruitherstelbranche uit de markt worden gedrukt door de grote jongens en de verzekeringsmaatschappijen, waaruit blijkt dat sommige verzekeringsmaatschappijen het herstel van autoruitschade slechts vergoeden als dat herstelwerk is verricht door een door hen uitverkoren bedrijf?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

In de uitzending van 25 oktober 2010 gaat het programma Radar in op het fenomeen schadesturing waarmee de keuze voor een schadehersteller door de verzekerde is beperkt tot een door de verzekeraar geselecteerde (groep) schadehersteller(s). Verzekeraars hebben in beginsel de vrijheid om zelf te beslissen met welke schadeherstellers ze contracten sluiten en naar welke schadeherstelbedrijven zij verzekerden doorverwijzen. Dit kan inhouden dat de verzekeraar ervoor kiest niet het herstelwerk van alle in de markt actieve schadeherstellers te vergoeden. Bij zijn keuze voor een specifieke verzekering kiest de verzekerde autobezitter op deze manier voor de schadeherstellers met wie zijn verzekeraar afspraken heeft gemaakt. De niet aangesloten schadehersteller zal zijn werkzaamheden moeten halen uit de zogenoemde vrije schadestroom.

Onder omstandigheden kan schadesturing een overtreding van de Mededingingswet vormen, bijvoorbeeld in het geval er sprake is van misbruik van economische machtspositie. Ook kunnen samenwerkingsverbanden van verzekeraars de Mededingingswet overtreden indien hiervan een merkbaar beperkend effect op de mededinging uitgaat. Het toezicht hierop berust bij de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa). De NMa concludeerde in 2009 in haar marktanalyse over de de auto(ruit)schadeherstelmarkt dat individuele verzekeraars geen economische machtspositie hebben en er geen sprake is van een overtreding van de Mededingingswet. Uit deze marktanalyse is wel

<sup>1</sup> Radar, 25 oktober 2010.

naar voren gekomen dat de gestuurde schadestroom (door verzekeraars en leasebedrijven) de laatste jaren toeneemt in verhouding tot de vrije schadestroom. Hierdoor kan het voor schadeherstelbedrijven die niet zijn geselecteerd door verzekeraars moeilijker dan voorheen zijn aan werk te komen. Tegelijkertijd ziet de NMa in deze markt niet alleen uittreding; ook komen er nog steeds nieuwe autoruitherstelbedrijven bij. Volgens de NMa is toetreden als autoruithersteller relatief eenvoudig omdat de benodigde investeringen relatief laag zijn. Ook blijft er volgens de NMa via de vrije schadestroom een aanzienlijk deel van de markt open voor niet-aangesloten bedrijven om hun diensten aan te bieden.

#### Vraag 2

Hoe is de conclusie uit het onderzoek van de Nederlandse Mededingingsautoriteit naar de autoruitschadeherstelbranche<sup>2</sup> dat verzekeraars in beginsel gebruik mogen maken van «schadesturing», mede omdat verzekerden daardoor kunnen profiteren van inkoopvoordelen, te rijmen met de uit het Radar-onderzoek gebleken verschillen in kosten voor het herstel van autoruitschade, waarbij de door verzekeraars uitverkoren bedrijven gemiddeld 412 euro in rekening brengen terwijl andere bedrijven gemiddeld 250 euro in rekening brengen voor het herstellen van dezelfde schade tegen dezelfde kwaliteit? Op welke wijze profiteert de consument hiervan?

#### Antwoord 2

De NMa heeft in haar onderzoek geconcludeerd dat er geen sprake is van een economische machtspositie op de markt voor autoruitschadehersteldiensten. Verzekeraars hebben in beginsel de vrijheid te beslissen met welke schadeherstellers ze contracten sluiten. De gronden waarop de verzekeraar de keuze voor een schadehersteller baseert, kunnen variëren. De prijs zal hierbij een belangrijk criterium zijn, maar ook andere aspecten kunnen van belang zijn, zoals de kwaliteit van de herstelwerkzaamheden, de service (bijvoorbeeld 24-uurs beschikbaarheid), de mogelijkheid om zowel glas te repareren als te vervangen en de beschikbaarheid over een landelijk dekkend netwerk. Verzekeraars hebben doorgaans een prikkel om hun inkoopvoordelen door te berekenen aan hun klanten. Het staat de consument immers vrij om over te stappen naar een andere verzekeraar met een andere mix van dienstverlening dan wel zich niet voor autoruitschade te verzekeren. Overigens hoeft de goedkoopste kale prijs van een herstelrekening niet per se de goedkoopste uitkomst voor de verzekeraar – en dus de verzekerde consument – te zijn. Het totale kostenplaatje voor de verzekeraar omvat meer dan een enkele herstelrekening en is niet altijd goed zichtbaar voor de consument. Prijzenvergelijking kan dus een vertekend beeld geven.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat door de schadesturing, efficiënt opererende bedrijven die bijna twee maal zo lage tarieven rekenen als de door de verzekeringsmaatschappijen uitverkoren bedrijven, uit de markt worden gedrukt? Zo nee, waarom niet? Zo ja, welke maatregelen bent u bereid te nemen om dit verder te voorkomen?

#### Antwoord 3

Ik vind het belangrijk dat verzekeraars zich aan de mededingingsregels houden, opdat zij een prikkel houden de voordelen die zij behalen bij hun onderhandelingen met schadeherstellers door te berekenen aan de consument. De NMa ziet hierop toe. De marktanalyse van de NMa heeft geen aanleiding gegeven om te veronderstellen dat er sprake is van een overtreding van de Mededingingswet op de markt van de autoruitschadeherstelbranche. Er is geen sprake van een economische machtspositie, misbruik hiervan is dus niet aan de orde.

Volgens de NMa blijft er een aanzienlijk deel van de markt open voor niet-aangesloten bedrijven om hun diensten aan te bieden. Dit houdt niet in dat elk autoruitschadeherstelbedrijf ook altijd zal blijven bestaan. Ik besef dat dit voor de directe betrokkenen een teleurstelling kan zijn, maar ook uittreding behoort tot de kenmerken van een functionerende markt.

<sup>2</sup> Nma.net, De rol van verzekeraars op de markt voor auto(ruit)schadehersteldiensten», april 2009.