

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

### 745

Vragen van de leden **Dik-Faber** en **Slob** (beiden ChristenUnie) aan de Minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport over *vergelijkingssites zorgverzekeringen* (ingezonden 21 november 2013).

Antwoord van Minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 11 december 2013)

#### Vraag 1

Kent u de berichten «Vergelijken loont, als je goed oplet»<sup>1</sup> en «Independer geeft betalende verzekeraars voorrang»?<sup>2</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Kunt u een overzicht geven van de meest bezochte vergelijkingssites voor zorgverzekeringen, en aangeven welke organisaties achter deze sites zitten?

#### Antwoord 2

Er bestaat een groot aantal websites waar zorgverzekeringen worden vergeleken. Ik beschik niet over de bezoekersaantallen van deze sites. In het artikel van de Volkskrant worden de Consumentenbond, Independer en Zorgkiezer genoemd als grootste vergelijkingssites. De meeste vergelijkingssites ontvangen provisies voor de verzekeringen die via de site worden afgesloten. Sinds 1 januari 2012 is Achmea mede-aandeelhouder van Independer. Zorgkiezer is een project van DGN Finance.

#### Vraag 3

Hoe komt het dat verschillende vergelijkingssites tegenstrijdige adviezen geven over de goedkoopste of beste verzekeraar?

#### Antwoord 3

Op de uitkomsten van een vergelijking zijn diverse factoren van invloed. Zo is van invloed welke afwegingen een rol spelen bij de totstandkoming van de vergelijking. Gaat het alleen om de laagste prijs, geeft een consument zelf

<sup>1</sup> Volkskrant 16 november 2013

<sup>2</sup> NRC handelsblad 16 november 2013

ook voorkeuren aan, of is sprake van een weging van de prijs- kwaliteitsverhouding en op welke wijze worden de resultaten gepresenteerd? Daarnaast heeft ook de korting die de vergelijkingssite heeft weten te bedingen bij de verzekeraar invloed op de ranking. Door een verschil in korting kan een identieke verzekering van Agis bij Zorgkiezer op jaarbasis goedkoper uitkomen dan bij de Consumentbond en daardoor hoger in de top 3 staan.

Bovenstaande betekent dat het van belang is dat de website transparant is over hoe de vergelijking tot stand komt en welke afwegingen daarbij worden gemaakt. Zie daarvoor ook het antwoord op vraag 4.

#### Vraag 4

Deelt u de opvatting dat het niet eerlijk is naar consumenten toe wanneer vergelijkingssites alleen verzekeringen tonen die direct via hen kunnen worden afgesloten? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 4

Ik vind het van belang dat de vergelijkingssite transparant is over welke verzekeringen in de vergelijking worden meegenomen en op welke wijze de verschillende factoren bij de totstandkoming van de vergelijking worden gewogen en gepresenteerd. Independer geeft bijvoorbeeld in haar top 3 de zorgverzekeraars weer bij wie rechtstreeks via Independer de verzekering kan worden afgesloten. Dit vermelden zij ook bij de presentatie van de vergelijking, waarbij in een kolom ernaast de laagste prijsaanbieder wordt weergegeven. Desgewenst wordt een overzicht van alle zorgverzekeraars gegeven. Daarvoor is wel een extra muisklik nodig. Consumentenbond en Zorgkiezer betrekken bij hun top 3 alle zorgverzekeraars. Als consument is het derhalve van belang om goed de informatie op de site over hoe de vergelijking tot stand komt te bekijken.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft in 2011 een normenkader opgesteld met als doel richting consumenten beter inzichtelijk te maken wat de reikwijdte is van de dienstverlening van de site en welke belangen er mogelijk spelen bij de dienstverlening van de vergelijkingssite. Dit betekent onder meer dat de informatie correct, duidelijk en niet misleidend dient te zijn. Vergelijkingssites moeten gemakkelijk vindbare en begrijpelijke informatie verstrekken over de activiteiten die de vergelijkingssite verricht, welke diensten worden verleend aan de bezoeker, waar de vergelijkingssite aan verdient, hoe de vergelijking tot stand komt en hoe volledig de vergelijking is<sup>3</sup>.

Voor vergelijkingssites die adviseren en/of bemiddelen is dat normenkader bindend verklaard in het kader van de Wet financieel toezicht. De AFM ziet hierop toe. De AFM overweegt om in 2014 diepgaander onderzoek te doen naar de wijze waarop de vergelijking tot stand komt.

#### Vraag 5

Deelt u voorts de opvatting dat in deze tijd van het jaar meer bekendheid gegeven moet worden aan KiesBeter.nl, waar consumenten polissen van verzekeraars kunnen vergelijken op een betrouwbare niet-commerciële vergelijkingssite?

#### Antwoord 5

De overheid is niet verantwoordelijk voor het aanbieden van verzekeringsinformatie als keuze-informatie voor het publiek. Deze taak ligt (conform artikel 40 Wmg) bij zorgverzekeraars. De overheid hecht er wel belang aan dat deze informatie beschikbaar is en heeft er daarom aanvankelijk voor gekozen om een aanjaagfunctie te vervullen en deze informatie op KiesBeter te laten plaatsen.

Omdat keuze-informatie over verzekeringen inmiddels voldoende wordt opgepakt door markt- en veldpartijen is dit onderdeel door de overheid losgelaten. Op KiesBeter is derhalve geen verzekeringsinformatie meer te vinden.

<sup>3</sup> <http://www.afm.nl/~media/Files/informatiedocument/toelichting-normenkader-vergelijkingssites-praktijk-voorbeeld.ashx>

Vraag 6

Wat vindt u ervan dat zorgverzekeraars provisie aan vergelijkingssites betalen?

Antwoord 6

Het is niet aan mij om een oordeel te vormen over de provisie die een vergelijkingssite ontvangt van een zorgverzekeraar. Met AFM ben ik van mening dat het wenselijk is dat de site inzicht geeft in haar verdienmodel en mate van onafhankelijkheid. Dit ten behoeve van de hierboven genoemde transparantie. De AFM heeft daarom vergelijkingssites gevraagd om inzicht te geven in het verdienmodel op de site.

Vraag 7

Deelt u de opvatting dat het onwenselijk is dat consumenten er niet van op de hoogte zijn dat een vergelijkingssite als «Independer» geen onafhankelijk advies geeft? Zou het niet beter zijn als op de homepage van «Independer» wordt aangegeven met welke zorgverzekeraars een samenwerking is aangegaan?

Antwoord 7

Zie mijn antwoord op vraag 4.