



# Vergelijkingsite voor zorgverzekeringen

Onderzoek naar kwaliteit van vergelijkings-  
sites voor zorgverzekeringen op het internet



**Rapport**

# **Vergelijkingsites voor zorgverzekeringen**

Onderzoek naar kwaliteit van vergelijkingsites  
voor zorgverzekeringen op het internet

december 2007



## Inhoud

<b>Vooraf</b>	<b>5</b>
<b>Managementsamenvatting</b>	<b>7</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 Doelstelling rapport	10
1.2 Leeswijzer	10
<b>2. Onderzoek november 2007</b>	<b>11</b>
2.1 Methode van onderzoek	11
2.2 Afbakening van het onderzoek	13
2.3 Vergelijking van kwaliteit zorgaanbod	14
<b>3. Resultaten onderzoek</b>	<b>15</b>
3.1 Resultaten beoordeling	15
<b>4. Conclusie</b>	<b>17</b>



## Vooraf

Het rapport *Vergelijkingsites voor zorgverzekeringen* onderzoekt de kwaliteit van vergelijkingsites voor zorgverzekeringen. Het onderzoek is één actiepoint dat voortkomt uit het visiedocument (*In) belang van de consument*. Door inzicht te geven in de kwaliteit van verschillende vergelijkingsites bevordert de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) de zelfredzaamheid van de consument.

De NZa toetst de vergelijkingsites op volledigheid, correctheid, inzichtelijkheid en transparantie. De NZa biedt niet zelf keuze-informatie aan, dit is een taak van de marktpartijen. Wel toetst de NZa deze vergelijkingsites als service aan de (zorg)consument, omdat de zorgconsument een goede en geïnformeerde keuze moet kunnen maken.

Voorts beoogt de NZa dat met de publicatie van dit rapport er een kwaliteitsimpuls uitgaat naar vergelijkingsites van zorg(verzekeringen). De Directie Toezicht Energie (DTe) van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) heeft soortgelijk onderzoek, naar energieprijzvergelijkers, uitgevoerd. Hieruit blijkt dat bekendmaking van de kwaliteit van vergelijkingsites een positieve invloed heeft op de kwaliteit van de sites. Dit lijkt al gelukt. De NZa heeft haar bevindingen aan de vergelijkingsites voorgelegd en enkele sites hebben al aanpassingen doorgevoerd.

Vergelijkingsites van zorgverzekeringen zijn een handig hulpmiddel voor de consument om de verschillende polissen te vergelijken. De consument moet kunnen vertrouwen op de informatie van de vergelijkingsites. Toch adviseert de NZa de consument niet uitsluitend af te gaan op de informatie die vergelijkingsites geven. Behalve dit rapport over de kwaliteit van vergelijkingsites heeft de NZa dan ook op haar website nog enkele tips geplaatst die consumenten kunnen gebruiken bij het zoeken naar een passende zorgverzekering.

Vergelijkingsites over de kwaliteit van het zorgaanbod zijn niet meegenomen in dit onderzoek. De NZa vindt het cruciaal dat dergelijke sites gaan ontstaan. Daarvoor moeten de verschillen in kwaliteit tussen aanbieders inzichtelijk worden gemaakt. Dit is ook één van de acties die de NZa oppakt.

Dit rapport, en de keuze tips die de NZa op haar website, [www.nza.nl](http://www.nza.nl), heeft gepubliceerd, stellen de kritische consument in de zorg steeds beter in staat een geïnformeerde keuze te maken.

de Raad van Bestuur van de Nederlandse Zorgautoriteit,



dr. M.E. Homan  
portefeuillehouder Verzekeraars



mr. F.H.G. de Grave  
voorzitter



## Managementsamenvatting

In het visiedocument (*In) het belang van de consument* is een aantal acties beschreven die de NZa onderneemt om de zelfredzaamheid van de consument te vergroten. Het scoren van vergelijkingsites (voor zorgverzekeringen) is één van de acties. Tevens heeft de Nza een wettelijke taak om vast te stellen of er voor consumenten voldoende keuze-informatie beschikbaar is zodat zij een weloverwogen keuze kunnen maken uit het beschikbare aanbod van zorgverzekeringen. Met publicatie van dit rapport beoogt de NZa de consument in staat te stellen een goede en geïnformeerde keuze te maken. Ook beoogt zij vergelijkingsites te stimuleren te investeren in de kwaliteit van hun site. Dit laatste doel is al gedeeltelijk gelukt: enkele vergelijkingsites hebben aanpassingen doorgevoerd nadat de NZa haar bevindingen had voorgelegd aan de vergelijkingsites.

Dit rapport brengt de kwaliteit van vergelijkingsites voor zorgverzekeringen in beeld. Het geeft geen totaaloordeel over de beste en slechtste vergelijkingsite, de voorkeur voor een vergelijkingsite is immers voor iedere consument verschillend. Dit rapport geeft wel inzicht in de volledigheid, correctheid, inzichtelijkheid en transparantie van verschillende vergelijkingsites.

Voor het onderzoek zijn acht vergelijkingsites beoordeeld. De NZa denkt met de keuze voor deze acht sites een representatief gedeelte van de sites te hebben beoordeeld. De beoordeling is gedaan op 15 en 16 november 2007. Eventuele aanpassingen naderhand zijn ook beoordeeld en meegenomen bij de bevindingen.

Vergelijkingsites die de kwaliteit van het zorgaanbod vergelijken, zijn niet meegenomen in dit onderzoek. De NZa vindt het wel belangrijk dat dergelijke sites gaan ontstaan. Daarvoor moeten de verschillen in kwaliteit tussen aanbieders inzichtelijk worden gemaakt. Dit is één van de acties die de NZa oppakt in het kader van het Consumentenprogramma.

Drie vergelijkingsites tonen alle verzekeraars. Twee sites tonen ook (bijna) alle polissen. Bij de sites die niet alle verzekeraars en polissen tonen, worden kleine verzekeraars die van oudsher op specifieke doelgroepen zijn gericht, niet meegenomen. Maar ook polissen van grotere verzekeraars die meerdere polissen op de markt brengen staan er niet altijd op. De NZa streeft volledigheid na van verzekeraars en polissen. Vooral het aantal polissen dat wordt vergeleken, kan beter. Of de vergelijkingsites moeten duidelijk maken waarom sommige polissen op de site niet aanwezig zijn.

Op de helft van de sites zijn de premies voor de basisverzekering correct weergegeven. De kortingen voor het vrijwillig eigen risico en het type polis laten een wisselend beeld zien. De informatie over de polissen die op de vergelijkingsite staan, moet correct zijn. Dit is nog voor verbetering vatbaar.

Op meer dan de helft van de sites is het mogelijk een voorkeur in dekking op te geven. Op slechts één site, van alle sites die niet alle verzekeraars tonen, staat aangegeven dat niet alle verzekeraars onderdeel zijn van de vergelijking.

De naam van de organisatie die achter de vergelijkingssite zit, is in alle gevallen bekend. Dit vindt de NZa positief. De bron van inkomsten voor de site wordt op iets meer dan de helft van de sites beschreven. De NZa streeft ernaar dat ook de financieringsbron op elke site transparant is.

## 1. Inleiding

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) behartigt het algemeen consumentenbelang. De uitwerking van het begrip algemeen consumentenbelang heeft recentelijk plaatsgevonden in het visiedocument (*In) het belang van de consument*.<sup>1</sup> In het visiedocument is beschreven hoe de NZa het algemeen consumentenbelang borgt. Dit doet de NZa onder meer door het bevorderen van de zelfredzaamheid van de consument.<sup>2</sup>

Tevens is het 'Consumentenprogramma' gepresenteerd waarin concrete acties van de NZa staan om knelpunten op te lossen. Eén van de acties is het scoren van vergelijkingswebsites. De kwaliteit van vergelijkingsites over zorg en verzekeringen moet voor de consument inzichtelijk zijn. Consumenten hebben immers uiteenlopende voorkeuren voor vergelijkingsites en daarbij behoefte aan informatie over de volledigheid en betrouwbaarheid van de geboden informatie. In de consultatieronde, voorafgaand aan het visiedocument, bestond veel steun voor het scoren van vergelijkingsites.<sup>3</sup>

Met het rapport beoogt de NZa dat er een kwaliteitsimpuls uitgaat naar de vergelijkingsites. Hiertoe onderneemt de NZa ook nog andere activiteiten zoals het openstellen van de databronnen van Kiesbeter.nl.

Het vergroten van de zelfredzaamheid van de consument en de kwaliteitsimpuls zijn niet de enige redenen om het onderzoek te starten. De NZa heeft ook de wettelijke taak (art. 38 Wmg) om vast te stellen of er voldoende informatie beschikbaar is voor consumenten om een weloverwogen keuze te maken uit het beschikbaar aanbod van zorgverzekeringen. De NZa kan regels stellen over de informatievoorziening, met het oog op de doeltreffendheid, juistheid, inzichtelijkheid en vergelijkbaarheid. Ook kan de NZa zelf informatie bekend maken over de eigenschappen van aangeboden prestaties en diensten, tenzij anderen daar reeds in voldoende mate in voorzien.

Uit onderzoek in het kader van de monitor Zorgverzekeringsmarkt van de NZa is gebleken dat veel consumenten in de afgelopen jaren bij het bepalen van hun keuze voor een zorgverzekering of verzekeraar, gebruik hebben gemaakt van vergelijkingsites.<sup>4</sup> Deze sites vallen niet onder het toezicht van de NZa. Wel is het zo dat de activiteiten, kwaliteit en het gebruik van deze sites een rol spelen bij het bepalen of de NZa al dan niet zelf tot publicatie van keuze-informatie zou moeten overgaan.

In dit rapport is de kwaliteit van vergelijkingsites beoordeeld door ze te scoren op enkele objectieve criteria. Het is niet de bedoeling van de NZa om een oordeel te geven over de beste en slechtste vergelijkingsite. De voorkeur voor een site is immers voor iedere consument verschillend. Dit rapport wil inzicht geven in de volledigheid, correctheid, inzichtelijkheid en transparantie van verschillende vergelijkingsites. Het onderzoek is uitgevoerd op 15 en 16 november 2007. Hierna heeft de NZa haar bevindingen voorgelegd aan de vergelijkingsites, meer dan de helft van

---

<sup>1</sup> <http://www.nza.nl/nza/Nieuws/Consumentenprogramma/>

<sup>2</sup> Andere typen van borging consumentenbelang zijn regulering van markten en toezicht op marktgedrag.

<sup>3</sup> Voor reacties op het consultatiedocument, zie:

[http://www.nza.nl/nza/Nieuws/reacties\\_codo\\_consument/](http://www.nza.nl/nza/Nieuws/reacties_codo_consument/)

<sup>4</sup> Monitor Zorgverzekeringsmarkt, <http://www.nza.nl/nza/Publicaties/Monitor11>

de sites heeft aanpassingen doorgevoerd. Deze aanpassingen zijn meegenomen bij de resultaten.

## **1.1 Doelstelling rapport**

Dit document heeft als doel:

- de zelfredzaamheid van consumenten te verhogen door de kwaliteit van vergelijkingssites voor zorgverzekeringen zichtbaar te maken;
- vast stellen of er voldoende keuze informatie beschikbaar is voor consumenten om een weloverwogen keuze te kunnen maken uit het beschikbare aanbod van zorgverzekeringen;
- vergelijkingssites te stimuleren om volledige, correcte, inzichtelijke en onafhankelijke informatie te verschaffen, zodat consumenten beter geïnformeerde keuzes kunnen maken.

## **1.2 Leeswijzer**

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk twee gaat in op de methode van het onderzoek. Hoofdstuk drie presenteert de uitkomsten van het onderzoek. Conclusies staan in hoofdstuk vier.

## 2. Onderzoek november 2007

De NZa heeft acht vergelijkingsites meegenomen in de beoordeling. Dit zijn de volgende vergelijkingsites:

- www.fx.nl
- www.independer.nl
- www.kiesbeter.nl
- www.mistermoney.nl
- www.tcfzorg.nl
- www.verzekeringssite.nl
- www.zorgkiezer.nl
- www.zorgplanet.nl

De acht vergelijkingsites geven niet een volledig beeld van alle vergelijkingsites op het internet. De NZa denkt wel met deze sites een representatief gedeelte van de sites te hebben beoordeeld. De keuze voor deze acht is gedaan op basis van een enquête onder consumenten.<sup>5</sup> De vergelijkingsites dienen vrij toegankelijk te zijn voor alle consumenten, er moet daadwerkelijk sprake zijn van vergelijkingen en de sites dienen op tijdstip van beoordeling 'in de lucht' te zijn.<sup>6</sup> De vergelijkingsites zijn op 15 en 16 november 2007 beoordeeld. De aanpassingen zijn 30 november beoordeeld.

### 2.1 Methode van onderzoek

De vergelijkingsites zijn beoordeeld op de volgende vier criteria:

- volledigheid;
- correctheid;
- inzichtelijkheid;
- transparantie.

#### Volledigheid

De uitkomst van het onderzoek bij volledigheid betreft een procentuele afwijking van het totaal aantal verzekeraars of polissen. De uiteindelijke getoonde uitkomst is een score in de vorm van plusjes en minnetjes. In tabel 1 staat de berekening van de getoonde scores.

**Tabel 1. Toepassing score volledigheid**

Score	Afwijking
++	0-3%
+	3-10%
+/-	10-20%
-	20-30%
--	>30%

Bron: NZa

<sup>5</sup> Enquête in het kader van de monitor Zorgverzekeringsmarkt

<sup>6</sup> De vergelijkingsites [www.zekerzorg.nl](http://www.zekerzorg.nl) is niet meegenomen omdat deze op datum van beoordeling niet in de lucht was. De vergelijkingsite van de Consumentenbond is niet beoordeeld omdat deze alleen toegankelijk is voor leden van de Consumentenbond. Vergelijkingsites als [www.geeneuroteveel.nl](http://www.geeneuroteveel.nl) en [www.veelbesparen.nl](http://www.veelbesparen.nl) zijn eigendom van dezelfde eigenaar als <http://www.tcfzorg.nl/php/index.php>

Volledigheid is beoordeeld op het aantal verzekeraars en het aantal polissen dat is opgenomen op de vergelijkingssite. Bij het aantal verzekeraars is uitgegaan van de risicodragers waarbij N.V. Univé Zorg en Univé Zorgverzekeraar als één verzekeraar worden gerekend. Hetzelfde geldt voor OHRA Ziektekostenverzekeringen en OHRA Zorgverzekeringen. Voor 2008 zijn 30 risicodragende zorgverzekeraars actief op de markt.

Bij het aantal polissen wordt uitgegaan van de polissen voor de basisverzekering die risicodragers op de markt brengen, zowel onder eigen naam als onder een label. In 2008 zijn er in de beoordeling 57 polissen meegenomen.<sup>7</sup>

#### Box 1: voorbeeld van weging van volledigheid

Vergelijkingssite X heeft van 28 verzekeraars één of meer polissen op zijn site staan. De afwijking voor volledigheid van verzekeraars is 6,7%, wat een score van + oplevert voor deze vergelijkingssite. Van deze 28 verzekeraars zijn 45 polissen op de vergelijkingssite opgenomen. Het aantal polissen dat op 15 november 'op de markt' was gebracht, bedraagt 57. De afwijking is 21,1 % wat een score van – oplevert.

#### Correctheid

Voor correctheid gelden strengere normen. Als een vergelijkingssite informatie over een polis of verzekeraar op zijn site opneemt, moet deze ook correct zijn. De uitkomst betreft ook de procentuele afwijking van het totaal aantal polissen dat op de site staat.

Tabel 2. Toepassing score correctheid

Score	Afwijking
++	0-3%
+	3-5%
+/-	5-7%
-	7-15%
--	>15%

bron: NZa

De premie(grondslag) van de weergegeven polissen, de kortingen bij vrijwillig eigen risico en het type polis worden beoordeeld bij correctheid. Bij de premie van de polis, de kortingen eigen risico en het type polis gaat de NZa uit van de bij haar bekende gegevens.<sup>8</sup> De getoonde score betreft de procentuele afwijking van de polissen die worden meegenomen in de vergelijking op een site.

Bij het type polis is uitgegaan van natura, restitutie en combinatie polissen:

- natura: gecontracteerde zorg voor alle vormen van zorg met eventuele bijbetaling als naar een niet-gecontracteerde aanbieder wordt gegaan;
- restitutie: voor geen enkele vorm van zorg zijn aanbieders gecontracteerd. Alle kosten worden vergoed;<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Polissen die na 15 november op de markt zijn gebracht zijn niet meegenomen

<sup>8</sup> Zoals bekend bij de beoordeling van modelovereenkomsten. De NZa onderscheidt zes type polissen, voor dit onderzoek zijn deze zes typen vereenvoudigd naar genoemde drie typen.

<sup>9</sup> Uitzondering hierop kan zijn als de kosten boven marktconform tarief liggen.

- combinatie: voor sommige vormen van zorg is gecontracteerd en kan bijbetaling plaatsvinden (natura). Voor de andere vormen van zorg vindt geen contractering plaats (restitutie).<sup>10</sup>

### Box 2: voorbeeld van weging van correctheid

Vergelijkingsite X heeft 45 polissen op zijn site staan (zie box 1). Van de 45 polissen die op de site staan, wordt de premie, de kortingen eigen risico en het type polis beoordeeld. Bij de polissen is één weergegeven premie niet correct, de afwijking is 2,2% wat een score van ++ oplevert.

De mogelijkheid bestaat om een vrijwillig eigen risico aan te bieden van €100,- tot €500,- in stappen van €100,-. De meeste polissen bieden ook de mogelijkheid aan voor een vrijwillig eigen risico van €100,- tot €500,- twee polissen kan je alleen kiezen voor een eigen risico van €100,- en €500,- aan. Dit levert  $43 \cdot 5 + 2 \cdot 2 = 219$  premies op. In totaal zijn er op de 45 polissen 3 fouten met kortingen eigen risico geconstateerd. De score is nu  $3/219 = 1,4\%$ , dus een score van ++.

Het type polis is 3 keer niet correct, de score is +

### Inzichtelijkheid en transparantie

De verschillende onderdelen van inzichtelijkheid worden beantwoord met 'Ja' of 'Nee'. Voor transparantie zijn de antwoordmogelijkheden 'beschikbaar' of 'niet beschikbaar'. Deze antwoorden worden omgezet in een score (zie tabel 3).

**Tabel 3. Toepassing score inzichtelijkheid en transparantie**

Score	Afwijking
+	Ja / beschikbaar
-	Nee / niet beschikbaar

bron: NZa

Bij inzichtelijkheid kijkt de NZa of het mogelijk is voorkeuren in dekking op te geven en of het duidelijk is dat sommige verzekeraars niet zijn meegenomen in de vergelijking.

Bij transparantie bekijkt zij of de naam van de eigenaar of organisatie achter de site op de site staat vermeld. Ook moet de financiering van vergelijkingsite duidelijk zijn.

## 2.2 Afbakening van het onderzoek

De vergelijkingsites zijn beoordeeld op de punten zoals weergegeven in de vorige paragraaf. Op de vergelijkingsites staat meer informatie over zorgverzekeringen, die niet is beoordeeld in het onderzoek.

Een score van ++ op volledigheid wil niet zeggen dat voor de consument alle beschikbare opties voor een zorgverzekering aanwezig zijn. De consument kan ook toegang hebben tot al dan niet vrij toegankelijke collectiviteiten die niet vermeld staan op een vergelijkingsite. Ook hebben verschillende vergelijkingsites zelf een collectief aanbod dat alleen af te sluiten is via die vergelijkingsite. De NZa heeft dan ook tips

<sup>10</sup> Het is mogelijk dat een polis zowel een natura en combinatie is. Ook combinatie met restitutie is mogelijk. Is deze gevallen worden beide antwoordmogelijkheden goedgekeurd.

gepubliceerd voor het gebruik van vergelijkingssites.<sup>11</sup> Eén van de tips is het gebruiken van meer vergelijkingssites zodat de consument ook ziet welke collectieven beschikbaar zijn.

Sommige sites tonen de dekking van geselecteerde verzekeringen, zowel basis- als aanvullende verzekering. Of de informatie op vergelijkingssites over de dekking overeen komt met de polisvoorwaarden is geen onderwerp van onderzoek geweest. De informatie die zorgverzekeraars op de markt brengen, valt wel onder het toezicht van de NZa. De NZa adviseert consumenten dan ook polisvoorwaarden door te nemen voordat ze een verzekering afsluiten en niet alleen af te gaan op de informatie van de vergelijkingssites. Zie bovengenoemde tips.

### 2.3 Vergelijking van kwaliteit zorgaanbod

Vergelijkingssites die kwaliteit van het zorgaanbod vergelijken, zijn niet beoordeeld in dit onderzoek. De sites gebruiken verschillende indicatoren waardoor beoordeling moeilijk is. De NZa acht het echter wel van groot belang dat er vergelijkingssites komen waarop de kwaliteit van het zorgaanbod inzichtelijk is en zorgaanbieders, zowel in de cure als in de care, onderling te vergelijken zijn. Bij herhaling van onderzoek naar kwaliteit van vergelijkingssites zal ook het zorgaanbod betrokken worden.

Om dit mogelijk te maken, heeft de NZa zich ten doel gesteld meer inzicht te krijgen in kwaliteit(sverschillen) van zorgaanbieders en betere informatie over wachttijden. De NZa onderneemt wel actie om de kwaliteitsindicatoren te ontwikkelen. Zo ontwikkelt de NZa, zowel in de cure als in de care, samen met andere partijen eenduidige prestatiebeschrijvingen om tot prestaties ook vergelijkbaar te kunnen maken en wordt de IGZ geadviseerd in welke sectoren kwaliteitsindicatoren te ontwikkelen. Betere informatie over wachttijden gaat in de eerste plaats om de wachttijden in de extramurale AWBZ.

---

<sup>11</sup> [http://www.nza.nl/consument/consumentzorgverz/zoeken\\_passende\\_verzekering](http://www.nza.nl/consument/consumentzorgverz/zoeken_passende_verzekering)

### 3. Resultaten onderzoek

#### 3.1 Resultaten beoordeling

In tabel vier zijn de resultaten van de beoordeling weergegeven.

**Tabel 4. Resultaten beoordeling vergelijkingssites (peildatum eind november 2007)<sup>12</sup>**

Vergelijkingssites	Volledigheid		Correctheid			Inzichtelijkheid		Transparantie	
	Score van het aantal verzekeraars op de site (n=30)	Score van het aantal polissen (n=57)	Score van de premie	Score van de kortingen eigen risico	Score van het type polis	Mogelijk voorkeur in dekking op te geven?	Duidelijkheid dat niet alle verzekeraars in vergelijking worden meegenomen	Naam eigenaar van site bekend?	Wijze van financiering van de site duidelijk?
Fx.nl	++	++	+/-	+	++	+	nvt	+	+
Independer.nl	+	+	++	++	++	+	-	+	+
Kiesbeter.nl	+	+	++	++	++	+	-	+	+
Mistermoney.nl	++	+	+	+	+	-	nvt	+	-
Tcfzorg.nl	+/-	--	++	Nvt	-	-	-	+	-
Verzekeringssite.nl	+	+	++	++	++	+	+	+	+
Zorgkiezer.nl	+	+/-	--	--	-	+	-	+	-
Zorgplanet.nl	++	++	+	+/-	+	+	nvt	+	+

Bron: NZa

#### Volledigheid

Drie vergelijkingssites zijn volledig over verzekeraars. Op de andere vergelijkingssites missen vaak de kleine zorgverzekeraars, die zich van oudsher richten op bepaalde doelgroepen, die ontbreken.<sup>13</sup> Ondanks dat deze verzekeraars zich op bepaalde doelgroepen richten, moeten ze wel voldoen aan de Zorgverzekeringswet en dus openstaan voor iedere verzekeringsplichtige (acceptatieplicht).

Voor het aantal polissen dat ontbreekt op de site, geldt iets soortgelijks. Veelal zijn het de polissen van die kleine verzekeraars, alsmede polissen van grotere verzekeraars waarmee ze zich op een bepaalde doelgroep willen richten, of wordt per verzekeraar maar één polis meegenomen in de vergelijking, terwijl de verzekeraar meer polissen op de markt brengt. Tcfzorg.nl toont slechts een select overzicht van polissen.

#### Correctheid

De premies van de weergegeven basisverzekeringen zijn in het algemeen correct. Vier vergelijkingssites hebben een maximale score van ++. Sommige vergelijkingssites tonen premies met kortingen die geldt voor specifieke beroeps- of doelgroepen.

<sup>12</sup> Het onderzoek is op 15 en 16 november uitgevoerd. De bevindingen van het onderzoek zijn teruggekoppeld naar de vergelijkingssites. De aanpassingen die vergelijkingssites hebben doorgevoerd naar aanleiding van de bevindingen zijn meegenomen in tabel 4.

<sup>13</sup> De manier waarop vergelijkingssites de informatie vergaren speelt hier ook een rol. Sommige vergelijkingssites vragen informatie op bij de verzekeraars, niet alle verzekeraars zijn bereid alle informatie te leveren.

De informatie over de kortingen eigen risico en het type polis laten een wisselend beeld zien. Independer, Kiesbeter en Verzekeringssite tonen voor beide correcte informatie. Fx.nl toont voor het type polis de correcte informatie.

#### Inzichtelijkheid

Bij meer dan de helft van de vergelijkingssites is het mogelijk als consument enkele voorkeuren in te vullen waarna de vergelijkingssite met de polis komt die het meest aansluit bij jouw wensen. Bij drie vergelijkingssites is het alleen een overzicht van alle verzekeraars en polissen, gerangschikt op basis van premie of alfabet.

In de gevallen waarin verzekeraars ontbreken is in slechts één geval omschreven welke verzekeraars niet worden meegenomen.

#### Transparantie

Op alle vergelijkingssites is vermeld van welke organisatie de site is. Op meer dan de helft van de sites wordt ook vermeld waar de vergelijkingssite zijn inkomsten vandaan haalt. In drie gevallen ontvangen de sites een vergoeding van de verzekeraar als een consument een verzekering via de site afsluit of een offerte aanvraagt. Op de andere sites betreft het een overheidssite of wordt de site gesponsord.

## 4. Conclusie

Onderzoek naar kwaliteit van vergelijkingsites is één van de acties uit het Consumentenprogramma van de NZa. Het onderzoek zal in de komende jaren uitgebreid worden met onderzoek naar kwaliteit van vergelijkingsites voor het zorgaanbod.

Drie vergelijkingsites zijn compleet volledig. Op de andere vergelijkingsites ontbreken vaak de kleine, van oudsher op specifieke doelgroepen gerichte verzekeraars en hun polissen.

Informatie over de premie van de weergegeven polissen is op de helft van de sites correct. De informatie over de kortingen eigen risico en het type polis laten een wisselend beeld zien.

Op meer dan de helft van de sites is het mogelijk een voorkeur in dekking op te geven. Op slechts één site, waar sommige verzekeraars niet worden meegenomen, staat aangegeven dat niet alle verzekeraars onderdeel zijn van de vergelijking.

Op alle vergelijkingsites is vermeld welke organisatie de site host. Bij meer dan de helft van de sites is de financiering beschikbaar.

De NZa streeft volledigheid na van verzekeraars en polissen. Vooral het aantal polissen dat wordt vergeleken kan beter. Of de vergelijkingsites moeten duidelijk maken waarom sommige polissen op de site niet aanwezig zijn.

De informatie over de polissen die op de vergelijkingssite staan, te weten premie, kortingen eigen risico en type polis, moet correct zijn. Dit is nog voor verbetering vatbaar.

De naam van de eigenaar en de wijze van financiering moeten op elke vergelijkingssite aanwezig zijn. Bij de naam van de eigenaar is dit al het geval. De NZa streeft ernaar dat ook de financiering op elke site transparant is.

De bevindingen van het onderzoek zijn voorgelegd aan de vergelijkingssites. Enkele hebben direct aanpassingen doorgevoerd of zijn van plan dit te doen, zoals het toevoegen van verzekeraars of polissen. De aanpassingen zijn meegenomen bij de resultaten. De beoogde kwaliteitsimpuls van de NZa is dus als (gedeeltelijk) geslaagd. Voorts onderneemt de NZa actie om de databronnen van Kiesbeter.nl open te stellen voor andere vergelijkingssites. De NZa roept de vergelijkingssites ook op een signaal af te geven bij de NZa als ze hinder ondervinden bij zorgverzekeraars of aanbieders om informatie te verzamelen.



Postbus 3017  
3502 GA Utrecht

T 030 296 81 11  
E [info@nza.nl](mailto:info@nza.nl)  
I [www.nza.nl](http://www.nza.nl)

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) is de toezichthouder op alle zorgmarkten in Nederland en ziet toe op zowel de zorgaanbieders als verzekeraars, op zowel de curatieve markten als op de markten voor langdurige zorg. De NZa heeft een aantal wettelijke taken: het vaststellen van prijzen en budgetten, markttoezicht en waken over goede uitvoering van de Zorgverzekeringswet en de AWBZ. Daarbij staat het belang van de consument voorop: er moet voldoende, toegankelijke, betaalbare en goede zorg zijn.

De NZa is marktmeester voor die delen van de zorgmarkt waar vrije prijzen gelden. Als blijkt dat op een bepaalde deelmarkt geen daadwerkelijke concurrentie tot stand komt, heeft de NZa verschillende instrumenten om in te grijpen. Markttoezicht gaat ook over het bevorderen van inzichtelijkheid (transparantie) van markten en over goede keuze-informatie voor consumenten. Informatie moet helder en vergelijkbaar zijn en mag niet misleidend zijn.

Als er (nog) geen vrije prijzen gelden, stelt de NZa tarieven of prestatiebeschrijvingen vast voor een groot deel van de gezondheidszorg. Het toezicht op de zorgverzekeringswetten bestaat er bijvoorbeeld uit dat de NZa bewaakt dat verzekeraars aan hun zorgplicht en acceptatieplicht voldoen en dat ze zich houden aan het verbod op premiedifferentiatie. De NZa zet ook in op flinke vermindering van de bureaucratie. Ze neemt haar eigen regels grondig onder de loep, maar spreekt ook beleidsmakers, andere toezichthouders én marktpartijen aan op hun verantwoordelijkheid als dat nodig is om het aantal regels en voorschriften te beperken.