

# Vergelijkingsites voor zorgverzekeringen

Tweede onderzoek naar kwaliteit van vergelijkingsites voor zorgverzekeringen op het internet



## 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 2008</b>	<b>11</b>
2.1 Methode van onderzoek	11
2.2 Afbakening van het onderzoek	14
2.3 Vergelijking van kwaliteit zorgaanbod	14
<b>3. Resultaten onderzoek</b>	<b>15</b>
<b>4. Conclusie</b>	<b>17</b>



## Vooraf

Het rapport *Vergelijkingssites voor zorgverzekeringen* brengt de kwaliteit van vergelijkingssites voor zorgverzekeringen in beeld. Door inzicht te geven in de kwaliteit van verschillende vergelijkingssites bevordert de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) de zelfredzaamheid van de consument.

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

Daarnaast beoogt de NZa met de publicatie van dit rapport een kwaliteitsimpuls te geven aan vergelijkingssites van zorg(verzekeringen). De vorige publicatie heeft dit effect in ieder geval gehad. Daarom heeft de NZa het onderzoek dit jaar dan ook herhaald. En met succes, zoals u kunt lezen in dit rapport.

Vergelijkingssites van zorgverzekeringen zijn een handig hulpmiddel voor de consument om de verschillende polissen te vergelijken. De consument moet daarbij kunnen vertrouwen op de informatie van de vergelijkingssites. De NZa adviseert de consument echter niet uitsluitend af te gaan op de informatie die vergelijkingssites geven. De NZa brengt dan ook niet alleen dit rapport over de kwaliteit van vergelijkingssites uit, maar heeft op haar website ([www.nza.nl](http://www.nza.nl)) ook enkele tips geplaatst die consumenten kunnen gebruiken bij het zoeken naar een passende zorgverzekering.

Vergelijkingssites 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. Binnenkort komt de NZa dan ook met een visiedocument over transparantie.

Dit rapport en de tips die de NZa op haar website 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,

mevr. drs. C.C. van Beek MCM                      mr. F.H.G. de Grave  
portefeuillehouder Zorgmarkten Cure      voorzitter



## Managementsamenvatting

Net als vorig jaar heeft de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) ook dit jaar de vergelijkingsites voor zorgverzekeringen beoordeeld. De NZa behartigt het algemeen consumentenbelang, onder meer door de zelfredzaamheid van de consument te bevorderen. Tevens heeft de NZa een wettelijke taak om vast te stellen of er voor consumenten voldoende informatie beschikbaar is zodat zij een weloverwogen keuze kunnen maken uit het beschikbare aanbod van zorgverzekeringen.

Met dit rapport krijgt de consument inzicht in de kwaliteit van verschillende vergelijkingsites. De publicatie van het rapport stimuleert vergelijkingsites bovendien volledige, correcte, inzichtelijke en onafhankelijke informatie te verschaffen. Dit blijkt uit het feit dat de kwaliteit van de vergelijkingsites voor zorgverzekeringen ten opzichte van het vorige onderzoek is verbeterd. Veel vergelijkingsites krijgen nu de maximale score voor volledigheid en correctheid.

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 negen vergelijkingsites beoordeeld. De NZa denkt hiermee een representatief gedeelte van de sites onder de loep te hebben genomen. De beoordeling is uitgevoerd op 13 en 14 november 2008. Eventuele aanpassingen die na deze eerste beoordeling zijn aangebracht, zijn ook beoordeeld en meegenomen in de bevindingen.

Alle vergelijkingsites zijn volledig in hun informatie over het aantal verzekeraars. Dit is een aanzienlijke verbetering ten opzichte van vorig jaar. Slechts één site mist enkele, op doelgroepen gerichte, polissen.

Alle vergelijkingsites scoren maximaal op het correct weergeven van de basispremie en de kortingen eigen risico. Slechts een vergelijkingsite behaalt niet de maximale score op het correct weergeven van het type polis.

Bij acht vergelijkingsites kan de consument zijn voorkeuren opgeven, waarna de site aangeeft welke polis daar het best bij past. De transparantie van de vergelijkingsites is uitstekend, op alle vergelijkingsites staat de eigenaar vermeld en is de wijze van financiering inzichtelijk. De naam van de eigenaar was vorig jaar overigens ook in alle gevallen bekend. De financiering nu in alle gevallen inzichtelijk, een verbetering ten opzichte van vorig jaar.

Dit onderzoek laat positieve resultaten zien op alle gestelde doelen. De kwaliteit van de vergelijkingsites is ten opzichte van vorig jaar beter. Publicatie van een rapport lijkt dus een goede prikkel om de kwaliteit van vergelijkingsites te verbeteren.

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. In 2009 inventariseert de NZa ook het aanbod van websites die kwaliteit van het zorgaanbod vergelijken.



## 1. Inleiding

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) behartigt het algemeen consumentenbelang. Dit doet de NZa onder meer door het bevorderen van de zelfredzaamheid van de consument.<sup>1</sup> Eén van de acties die de NZa onderneemt is het scoren van vergelijkingssites. De kwaliteit van vergelijkingssites over zorg en verzekeringen moet voor de consument inzichtelijk zijn. Consumenten moeten erop kunnen vertrouwen dat de geboden informatie volledig en betrouwbaar is.

Vorig jaar heeft de NZa ook vergelijkingssites voor zorgverzekeringen onderzocht. In december 2007 is het rapport *Vergelijkingsites voor zorgverzekeringen* gepubliceerd.<sup>2</sup> De conclusie in het rapport was dat de kwaliteitsimpuls die de NZa met dit onderzoek beoogde te geven, (gedeeltelijk) was geslaagd. Uiteindelijk bleek die kwaliteitsimpuls zelfs nog groter dan in eerste instantie was beoogd. Veel vergelijkingssites zijn na de publicatie van het rapport verder gegaan met het volledig en correct maken van hun site. De vergelijkingssites gaven aan dat het ook hun doel is om volledige en correcte informatie te verschaffen zodat consumenten een goed geïnformeerde keuze kunnen maken. Het rapport heeft hen geprikkeld de site nog verder te verbeteren. Veel vergelijkingssites staan dan ook achter de herhaling van het onderzoek.

Het vergroten van de zelfredzaamheid van de consument en de kwaliteitsimpuls zijn niet de enige redenen om het onderzoek te starten. De NZa heeft de wettelijke taak (art. 38 Wet marktordening gezondheidszorg) om vast te stellen of er voldoende informatie beschikbaar is voor consumenten om een weloverwogen keuze te maken uit het beschikbare aanbod van zorgverzekeringen. De NZa kan regels stellen voor 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 2008 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 vergelijkingssites.<sup>3</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 vergelijkingssites 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 vergelijkingssite. 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 vergelijkingssites. Het onderzoek is uitgevoerd op 13 en 14 november 2008. Hierna heeft de NZa haar bevindingen voorgelegd aan de vergelijkingssites. Alle vergelijkingssites hebben daarop aanpassingen doorgevoerd. Deze aanpassingen zijn meegenomen in de resultaten.

---

<sup>1</sup> Andere typen van borging consumentenbelang zijn regulering van markten en toezicht op marktgedrag.

<sup>2</sup> [http://www.nza.nl/7113/10118/35769/Def\\_Kwaliteit\\_van\\_vergelijk1.pdf](http://www.nza.nl/7113/10118/35769/Def_Kwaliteit_van_vergelijk1.pdf)

<sup>3</sup> Monitor Zorgverzekeringsmarkt, <http://www.nza.nl/nza/Publicaties/Monitor11>

## 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 te stellen of er voldoende (keuze)informatie beschikbaar is voor consumenten om een weloverwogen keuze te 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. De conclusies staan in hoofdstuk vier.

## 2. Onderzoek november 2008

De NZa heeft negen vergelijkingsites beoordeeld. Dit zijn de volgende websites:

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

Deze websites geven niet een volledig beeld van alle vergelijkingsites op het internet. De NZa denkt hiermee echter wel een representatief gedeelte van de vergelijkingsites te hebben beoordeeld.

Op basis van een enquête onder consumenten<sup>4</sup> is voor deze negen sites gekozen. In vergelijking met het vorige onderzoek is de vergelijkingsite van de Consumentenbond toegevoegd.

De vergelijkingsites zijn voor de eerste keer op 13 en 14 november 2008 beoordeeld. De aanpassingen die de sites daarna hebben aangebracht zijn eind november beoordeeld. Voorafgaand aan de eerste beoordeling heeft de NZa de vergelijkingsites een lijst met beoordelingscriteria gestuurd zodat inzichtelijk was waarop ze werden getoetst.

### 2.1 Methode van onderzoek

De vergelijkingsites zijn net als vorig jaar beoordeeld op de volgende vier criteria:

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

#### *Volledigheid*

Bij volledigheid wordt getoetst of de site volledig is in het vermelden van het totaal aantal verzekeraars en polissen. De uitkomst geeft aan hoe groot de procentuele afwijking in deze informatie is. De uiteindelijke getoonde uitkomst is een score in de vorm van plusjes en minnetjes. In tabel 1 staat de berekening van de getoonde scores.

---

<sup>4</sup> Enquête in het kader van de monitor Zorgverzekeringsmarkt

**Tabel 1. Toepassing score volledigheid**

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

Bron: NZa

Bij het aantal verzekeraars is uitgegaan van de risicodragers waarbij OHRA Ziektekostenverzekeringen en OHRA Zorgverzekeringen als één verzekeraar worden gerekend. Op de lijst met toetspunten, aan de hand waarvan de vergelijkingsites zijn getoetst, staan 26 risicodragende zorgverzekeraars.

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 50 individuele polissen meegenomen. Dit zijn minder verzekeraars en polissen dan vorig jaar.<sup>5</sup>

In de beoordeling zijn alleen individuele polissen meegenomen en geen collectiviteiten. De NZa ziet een ruim aanbod van verzekeringen, inclusief collectiviteiten, als een toegevoegde waarde voor de consument. In de beoordeling kan hier echter geen rekening mee worden gehouden omdat de NZa geen compleet overzicht heeft van de collectiviteiten die er op de markt zijn. Bovendien hebben sommige vergelijkingsites 'eigen' collectiviteiten waardoor een onderlinge vergelijking tussen vergelijkingsites niet mogelijk is.

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

Vergelijkingssite X heeft van 25 verzekeraars één of meer polissen op zijn site staan. De afwijking voor volledigheid van verzekeraars is 3,8%, wat een score van + oplevert voor deze vergelijkingssite. Van deze 25 verzekeraars zijn 45 polissen op de vergelijkingssite opgenomen. Het aantal polissen dat op 12 november 'op de markt' was gebracht, bedraagt 50. De afwijking is 10,0 % 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. Beoordeeld is of de informatie over de premie(grondslag) van de genoemde polissen, de kortingen bij een vrijwillig eigen risico en het type polis correct is weergegeven. De uitkomst geeft aan hoe groot de procentuele afwijking in de informatie over de vermelde polissen is.

<sup>5</sup> Verzekeraars en polissen waarvan de premie na 12 november bekend is gemaakt, zijn niet meegenomen in de beoordeling.

**Tabel 2. Toepassing score correctheid**

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

bron: NZa

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>6</sup>

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

- natura: gecontracteerde zorg voor alle vormen van zorg met eventuele bijbetaling als de consument naar een niet-gecontracteerde aanbieder gaat;
- restitutie: voor geen enkele vorm van zorg zijn aanbieders gecontracteerd. Alle kosten worden vergoed;<sup>7</sup>
- 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>8</sup>

#### **Box 2: voorbeeld van weging van correctheid**

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

De mogelijkheid bestaat om een vrijwillig eigen risico aan te bieden van €100,- tot €500,- in stappen van €100,-. De meeste polissen bieden deze mogelijkheid ook aan. Bij twee polissen kan je alleen kiezen voor een eigen risico van €100,- en €500,-. 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 2 keer niet correct ( $2/45 = 4,4\%$ ), 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).

<sup>6</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>7</sup> Uitzondering hierop kan zijn als de kosten boven marktconform tarief liggen.

<sup>8</sup> Het is mogelijk dat een polis zowel een natura als een combinatie is. Ook combinatie met restitutie is mogelijk. Is deze gevallen worden beide antwoordmogelijkheden goedgekeurd.

**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 op de site de naam van de eigenaar of organisatie achter de site staat vermeld. Ook moet de financiering van de vergelijkingssite duidelijk zijn.

## 2.2 Afbakening van het onderzoek

De vergelijkingssites zijn beoordeeld op de criteria die zijn weergegeven in de vorige paragraaf. Dit betekent dat niet alle informatie die op de vergelijkingssites staat in het onderzoek is beoordeeld.

Een score van ++ op volledigheid wil niet zeggen dat alle voor de consument beschikbare zorgverzekeringen op de site vermeld worden. De consument kan ook toegang hebben tot al dan niet vrij toegankelijke collectiviteiten die niet vermeld staan op een vergelijkingssite. Ook hebben verschillende vergelijkingssites zelf een collectief aanbod dat alleen af te sluiten is via die vergelijkingssite. De NZa heeft dan ook tips gepubliceerd voor het gebruik van vergelijkingssites.<sup>9</sup> Eén van de tips is het gebruik van meerdere vergelijkingssites zodat de consument ook ziet welke collectieven beschikbaar zijn.

Sommige sites tonen de dekking van geselecteerde verzekeringen, zowel voor de basis- als de aanvullende verzekering. Of deze informatie overeen komt met de polisvoorwaarden is geen onderwerp van onderzoek geweest. De informatie die zorgverzekeraars publiceren, 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 NZa vindt het wel belangrijk 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. In 2009 zal de NZa het transparantietoezicht op zorgaanbieders gaan vormgeven. Hiervoor wordt geïnventariseerd welke initiatieven er zijn om de kwaliteit van het zorgaanbod te vergroten en vergelijkbaar te maken. Hierbij wordt ook het aanbod van websites die kwaliteit van het zorgaanbod vergelijken geïnventariseerd.

<sup>9</sup> [http://www.nza.nl/consument/consumentzorgverz/zoeken\\_passende\\_verzekering](http://www.nza.nl/consument/consumentzorgverz/zoeken_passende_verzekering)

### 3. Resultaten onderzoek

In tabel vier zijn de resultaten van de beoordeling weergegeven. Het onderzoek is uitgevoerd op 13 en 14 november. De bevindingen van het onderzoek zijn teruggekoppeld naar de vergelijkingsites. De aanpassingen die vergelijkingsites naar aanleiding daarvan hebben doorgevoerd, zijn meegenomen in tabel vier. De aanpassingen hebben voor verbeteringen gezorgd, vooral bij de informatie over het type polis. Verder waren sommige vergelijkingsites nog niet klaar met het 'inregelen' van alle polissen waardoor de scores op volledigheid ook verbeterd is. De scores op correcte informatie over premie en kortingen eigen risico waren over het algemeen al positief.

**Tabel 4. Resultaten beoordeling vergelijkingsites (peildatum eind november 2008)**

Vergelijkingsites	Volledigheid		Correctheid			Inzichtelijkheid		Transparantie	
	Score van het aantal verzekeraars op de site (n=26)	Score van het aantal polissen (n=50)	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?
Consumentenbond.nl	++	+	++	++	++	+	nvt	+	+
Fx.nl	++	++	++	++	++	+	nvt	+	+
Independer.nl	++	++	++	++	++	+	nvt	+	+
Kiesbeter.nl	++	++	++	++	++	+	nvt	+	+
Mistermoney.nl	++	++	++	++	-	+	nvt	+	+
Tcfzorg.nl	++	++	++	++	++	-	nvt	+	+
Verzekeringssite.nl	++	++	++	++	++	+	nvt	+	+
Zorgkiezer.nl	++	++	++	++	++	+	nvt	+	+
Zorgplanet.nl	++	++	++	++	++	+	nvt	+	+

Bron: NZa

#### *Volledigheid*

Alle vergelijkingsites zijn volledig in de vermelding van het aantal verzekeraars, één vergelijkingsite mist enkele polissen die zich op specifieke doelgroepen richten. Ten opzichte van vorig jaar zijn de resultaten aanzienlijk verbeterd, toen kregen drie van de acht vergelijkingsites de maximale score op het aantal verzekeraars en twee van de acht op het aantal polissen.

#### *Correctheid*

Alle basispremies en kortingen eigen risico van de polissen die op de vergelijkingsites staan, zijn correct. Alleen bij het type polis scoort één vergelijkingsite niet de maximale score van ++. De informatie over de polissen is aanzienlijk verbeterd ten opzichte van vorig jaar. Toen vermeldden slechts drie vergelijkingsites volledig correcte informatie over de premie basisverzekering, de kortingen eigen risico en het type polis. Nu geldt dit voor acht vergelijkingsites.

### *Inzichtelijkheid*

Bij bijna alle vergelijkingssites kunnen consumenten een voorkeur opgeven, waarna de vergelijkingssite aangeeft welke polis het best aan deze wensen voldoet. Er is wel diversiteit in de hoeveelheid voorkeuren die consumenten kunnen aangeven binnen de vergelijkingssite. Alleen bij tcfzorg.nl is het niet mogelijk een voorkeur op te geven.<sup>10</sup>

Omdat alle vergelijkingssites volledig zijn in de vermelding van het aantal verzekeraars, is het criterium of duidelijk is dat verzekeraars niet worden meegenomen in de vergelijking niet van toepassing. Vorig jaar was maar bij één vergelijkingssite duidelijk dat enkele verzekeraars niet waren meegenomen in de vergelijking.

### *Transparantie*

Van alle vergelijkingssites is de naam van de eigenaar bekend. Ook is van alle vergelijkingssites bekend hoe ze worden gefinancierd. In meer dan de helft van de gevallen ontvangen vergelijkingssites hun inkomsten door provisies uit het doorsturen van offertes of het afsluiten van polissen bij zorgverzekeraars. Ten opzichte van vorig jaar is de informatie over de wijze van financiering verbeterd, toen waren er nog twee vergelijkingssites die daarover geen informatie op hun site hadden staan.

---

<sup>10</sup> Tcfzorg.nl is dan ook niet een vergelijkingssite maar meer een verkoopsite. Deze site is toch meegenomen in het onderzoek aangezien de site informatie geeft over premies van verschillende zorgverzekeringen.

## Conclusie

De NZa heeft voor de tweede keer onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van vergelijkingsites voor zorgverzekeringen. Doel van het onderzoek is:

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

Bijna alle vergelijkingsites zijn volledig in het vermelden van verzekeraars en polissen. Ook de basispremies en kortingen eigen risico van de polissen die op de vergelijkingsites staan, zijn allemaal correct weergegeven. Bij acht van de negen vergelijkingsites is het type polis correct vermeld. Ten opzichte van het vorige onderzoek is dit een aanzienlijke verbetering.

Omdat alle vergelijkingsites volledig zijn in de vermelding van het aantal verzekeraars, is het criterium of duidelijk is dat verzekeraars niet worden meegenomen in de vergelijking niet van toepassing.

De naam van de eigenaar en de wijze van financiering is op iedere vergelijkingsite transparant.

Het onderzoek laat positieve resultaten zien op alle gestelde doelen. In vergelijking met vorig jaar is de kwaliteit van de vergelijkingsites beter. Zeer positief is dat bijna alle sites de maximale score behalen. De prikkel om vergelijkingsites te stimuleren om volledige, correcte, inzichtelijke en onafhankelijke informatie te verschaffen lijkt daarmee succesvol. De meeste vergelijkingsites geven ook aan dat het hun doel is om volledige en correcte informatie te verschaffen zodat consumenten een goed geïnformeerde keuze kunnen maken.

In 2009 zal de NZa het transparantietoezicht op zorgaanbieders gaan vormgeven. Hiervoor wordt geïnventariseerd welke initiatieven er zijn om de kwaliteit van het zorgaanbod te vergroten en vergelijkbaar te maken. Hierbij wordt ook het aanbod van websites die kwaliteit van het zorgaanbod vergelijken geïnventariseerd.