Aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Mevrouw drs. E.I. Schippers
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Utrecht, 1 juni 2017

Betreft: Correcties in Monitor Overstapseizoen 2016-2017

Geachte mevrouw Schippers,

Naar aanleiding van twee reacties op Hoofdstuk 8 van ons onderzoek “Monitor Overstapseizoen 2016-2017” hebben wij hierin enkele correcties doorgevoerd. We hechten eraan u een gecorrigeerde versie van het eindrapport toe te sturen en u met deze brief te wijzen op de aangepaste alinea’s.

In paragraaf 8.2 geven we de bevindingen over de zichtbaarheid van het best passende product op vergelijkingssites.

> *Oorspronkelijke tekst:*
> Zeven vergelijkingssites – waaronder alle vijf partijen die bij het Keurmerk zijn aangesloten – geven een of meer van hun best passende producten duidelijk zichtbaar en logisch, met daarbij expliciet de vermelding of de verzekeringen al dan niet via de site afgesloten kan worden. De andere zes onderzochte vergelijkingssites geven als resultaat de verzekeringen die direct afgesloten kunnen worden.
>
> *Gecorrigeerde tekst:*
> Acht van de dertien onderzochte vergelijkingssites – de vijf partijen die bij het Keurmerk zijn aangesloten en Consumentenbond, Poliswijzer en Zorgverzekeringwijzer – tonen het best passende product duidelijk zichtbaar en logisch, ook als dit niet via de site afgesloten kan worden. De andere vijf onderzochte vergelijkingssites geven als resultaat alleen de verzekeringen waarvoor zij een vergoeding ontvangen.

Paragraaf 8.3 gaat in op de mate waarin vergelijkingssites compleet zijn én eerlijk zijn over verzekeringen die ze niet meenemen.

> *Oorspronkelijke tekst:*
> Acht van de dertien onderzochte sites laten (ook) verzekeringen zien die niet direct via de vergelijkingssite af te sluiten zijn. Dit betreft de vijf sites die aangesloten zijn bij het Keurmerk en drie sites met een eigen AFM-vergunning (Consumentenbond, Poliswijzer en Zorgverzekeringswijzer). Ze geven een overzicht van partijen die geen actuele premies leveren en om die reden niet opgenomen worden, en van de partijen die zich op doelgroepen richten en al dan niet in de vergelijking worden meegenomen. Vergelijkingssites die aangesloten zijn bij het Keurmerk gebruiken een lijst van verzekeringen die voor iedereen toegankelijk zijn en die de aangesloten vergelijkingssites tenminste moeten aanbieden.
>
> Bij de vijf resterende vergelijkers is niet expliciet duidelijk gemaakt dat de vergelijkingssite bepaalde verzekeringen niet meeneemt in de vergelijking. De lijst zorgverzekeraars, volmachten en collectiviteiten is beduidend minder compleet.
>
> *Gecorrigeerde tekst:*
> Vergelijkingssites geven op verschillende wijze inzicht in welke verzekeringen ze meenemen in hun vergelijking, en welke niet.

Vergelijkingssites die aangesloten zijn bij het Keurmerk gebruiken een lijst van verzekeringen die voor iedereen toegankelijk zijn en die de aangesloten vergelijkingssites tenminste moeten meenemen in de vergelijking. De Consumentenbond hanteert een inhoudelijk vergelijkbare lijst. De vijf Keurmerk sites én de Consumentenbond (samen 6 van de 13) geven ook expliciet aan wie ze niet meenemen in de vergelijking. Ze geven bijvoorbeeld een overzicht van partijen die geen actuele premies leveren en om die reden niet opgenomen worden, en van de partijen die zich op doelgroepen richten en al dan niet in de vergelijking worden meegenomen.

Bij de zeven resterende vergelijkingssites is niet expliciet duidelijk gemaakt dat de vergelijkingssite bepaalde verzekeringen niet meeneemt in de vergelijking. De lijst met zorgverzekeraars, volmachten en collectiviteiten die wel worden meegenomen in de vergelijking is ook beduidend minder compleet, met als uitzondering Poliswijzer die in haar vergelijking wel een relatief complete lijst zorgverzekeraars meeneemt.

De tekst in de managementsamenvatting en de tussenconclusie 8.4 wijzigen ook als gevolg van deze correcties.

Oorspronkelijke tekst:
Er is veel variatie tussen vergelijkingssites in compleetheid en objectiviteit van de dienstverlening. Een meerderheid (7 van de 12 sites) laat best passende producten duidelijk zichtbaar en logisch zien, met daarbij expliciet de vermelding of de verzekeringen al dan niet via de site afgesloten kan worden.

Vergelijkingssites die aangesloten zijn bij het Keurmerk Objectief Vergelijken hanteren een lijst van verzekeringen die voor iedereen toegankelijk zijn, en die de aangesloten vergelijkingssites tenminste moeten aanbieden. De vergelijkingssites geven niet aan wie ze niet meenemen in de vergelijking. Bij vijf vergelijkers die niet aangesloten zijn bij het Keurmerk is niet expliciet duidelijk gemaakt dat de vergelijkingssite bepaalde verzekeringen niet meeneemt in de vergelijking.

Gecorrigeerde tekst:
Er is veel variatie tussen vergelijkingssites in compleetheid en objectiviteit van de dienstverlening. Een meerderheid (8 van de 13 onderzochte sites) laat het best passende product duidelijk zichtbaar en logisch zien, ook als dit niet via de site afgesloten kan worden.

Vergelijkingssites die aangesloten zijn bij het Keurmerk Objectief Vergelijken hanteren een lijst van verzekeringen die voor iedereen toegankelijk zijn, en die de aangesloten vergelijkingssites tenminste moeten aanbieden. Deze vijf sites én de Consumentenbond (samen 6 van de 13) geven ook expliciet aan welke verzekeraars ze niet meenemen in de vergelijking, de andere zeven sites geven dit niet expliciet aan.

We bieden onze verontschuldigingen aan voor eventueel ongemak dat is ontstaan.

Met vriendelijke groet, mede namens onze samenwerkingspartner Zorgweb,

drs. P.J.G.M. (Piet) de Bekker
Partner Zorgvuldig Advies