

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

### 744

Vragen van het lid **Bouwmeester** (PvdA) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *fouten van vergelijkingssites zorgverzekeraars* (ingezonden 22 november 2013).

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

#### Vraag 1

Kent u het bericht «Vergelijkingssites zorgverzekeringen spreken elkaar»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2 en 3

Deelt u de mening dat een zorgconsument pas kan kiezen als er duidelijke, begrijpelijke en eerlijke informatie over zorgverzekeringen is? Deelt u voorts de mening dat vergelijken van een zorgverzekering moeilijk is, en dat door twijfel over betrouwbaarheid van vergelijkingssites het kiezen niet makkelijker en eerlijker wordt?

#### Antwoord 2 en 3

Ja, voor een weloverwogen keuze voor een zorgverzekering is het belangrijk dat de consument over betrouwbare informatie beschikt, die op begrijpelijke en vergelijkbare wijze is weergegeven. Vergelijkingssites kunnen daarin een heel nuttige rol vervullen mits zij correct en transparant zijn. Zoals ik ook in mijn antwoorden op de vragen van Dik-Faber en Slob aangeef, vind ik het van belang dat een vergelijkingssite transparant is over welke verzekeringen in de vergelijking worden meegenomen en op welke wijze de verschillende factoren bij de totstandkoming van het advies worden gewogen en hoe de resultaten worden gepresenteerd.

<sup>1</sup> <http://www.rtlnieuws.nl/nieuws/binnenland/vergelijkingssites-zorgverzekeringen-spreken-elkaar-tegen>

#### Vraag 4

Op welke manier houdt de Autoriteit Consument en Markt (ACM), en andere toezichthouders, nu toezicht? Welke instrumenten zijn er om in te grijpen, indien duidelijk is dat de sites niet onafhankelijk adviseren? Worden die, indien nodig, voor 31 december 2013 ingezet?

Brengen de toezichthouders een gezamenlijk rapport uit met aanbevelingen over de aanpak van eventuele misstanden om herhaling volgend jaar te voorkomen? Zo nee, waarom niet?

Welke mogelijkheden zijn er om volgend jaar vergelijkingssites te toetsen op eerlijk vergelijk, voordat de site in werking treedt, zodat een consument vooraf zekerheid heeft?

#### Antwoord 4

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 rol die de vergelijkingssite inneemt, waar de vergelijkingssite aan verdient, hoe de vergelijking tot stand komt en hoe volledig de vergelijking is<sup>2</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 gaat in 2014 diepgaander onderzoek doen naar de wijze waarop de vergelijking tot stand komt. Overigens zijn de zorgverzekeraars zelf de eerste schakel in het beschikbaar stellen van volledige, correcte en begrijpelijke informatie. Hierop ziet de NZa toe. ACM heeft voor 2014 ingezet op het wegnemen van overstapdrempels in de zorgverzekeringsmarkt. Begrijpelijkheid en vergelijkbaarheid van informatie zijn hierbinnen belangrijke factoren omdat deze de consument in staat stellen prijzen en voorwaarden goed te vergelijken. Op dit moment is ACM bezig met het in kaart brengen van de problemen die hierbij spelen, de rol van zowel zorgverzekeraars, prijsvergelijkers als consumenten daarin, en van de bijdragen die deze drie partijen kunnen leveren aan de oplossing daarvan. Zo nodig zal de ACM hier andere toezichthouders zoals NZa bij betrekken. Zoals ik u tijdens het Algemeen overleg van 4 december j.l heb toegezegd, zal ik u nader informeren zodra ik over de resultaten van de bovengenoemde onderzoeken beschik.

#### Vraag 5

Op welke manier kan worden geregeld dat vergelijkingssites worden gedwongen om te publiceren door wie ze betaald worden, zodat de zorgconsument dat in een oogopslag kan zien?

#### Antwoord 5

Op basis van het AFM normenkader uit 2011 moeten vergelijkingssites die bemiddelen in zorgverzekeringen openheid geven over het verdienmodel.

---

<sup>2</sup> <http://www.afm.nl/~media/Files/informatiedocument/toelichting-normenkader-vergelijkingssites-praktijk-voorbeeld.ashx>