



Gedragcode en keurmerk zorgvergelijkingsites voor verbeterde transparantie

Hoyhoy.nl, Independer, Pricewise en Zorgkiezer starten samen een gedragcode en keurmerk voor zorgvergelijkingsites. Zij doen dit omdat ze vinden dat consumenten beter geïnformeerd moeten worden. Ook moeten vergelijkingsresultaten altijd betrouwbaar zijn. Daarom introduceren zij het 'Keurmerk Objectief Vergelijken'. Het keurmerk is gekoppeld aan een nieuwe gedragcode die de vier grote vergelijkingsites hebben opgesteld. Hierin zijn regels voor betrouwbare vergelijkingsresultaten, transparante dienstverlening en klantgerichte advisering vastgelegd. De regels komen tegemoet aan eerdere aanbevelingen van de AFM. Vergelijkingsites van zorgverzekeringen die het keurmerk willen voeren, worden onderworpen aan een strenge selectieprocedure. Het onafhankelijke bestuur van de Stichting Keurmerk Objectief Vergelijken bepaalt de toelating en zal ook stipt toezien op de naleving van de gedragcode. Jaarlijkse vindt hertoetsing plaats. Het keurmerk maakt zichtbaar dat een vergelijkingsite volgens de gedragcode werkt. Wie zich niet aan de regels houdt, mag het keurmerk niet meer voeren.

Duidelijkheid voor de consument

Goede vergelijkingsites hebben belangrijke toegevoegde waarde en worden jaarlijks miljoenen keren geraadpleegd. Ze bieden consumenten gemak, helpen bij het maken van keuzes en zorgen voor lagere premies. Verzekeraars concurreren feller doordat vergelijkingsites transparantie brengen. Met de toename van het aantal vergelijkingsites worden ook de verschillen in werkwijzen zichtbaarder. Dit maakt het voor consumenten onduidelijk of het advies van een vergelijkingsite betrouwbaar is. De initiatiefnemers van de gedragcode vinden dat consumenten erop moeten kunnen vertrouwen dat vergelijkingsites een objectieve, transparante en juiste manier van werken hanteren. De initiatiefnemers hopen dat veel vergelijkingsites de gedragcode gaan onderschrijven, zodat de kwaliteit van de vergelijkingsmarkt voor zorgverzekeringen verder wordt verhoogd.

Stichting Keurmerk Objectief Vergelijken

De Stichting Keurmerk Objectief Vergelijken certificeert vergelijkingsites die het keurmerk willen voeren. Om de objectiviteit te waarborgen heeft de stichting een onafhankelijk bestuur van drie leden; Prof. Dr. Bas Donkers, hoogleraar marktonderzoek aan de Erasmus Universiteit, is bestuurslid; naar de voorzitter en het derde bestuurslid wordt nog gezocht.

Betrouwbaar vergelijkingsresultaat

De gedragcode geeft zekerheid aan consumenten over belangrijke zaken. Zo stellen de initiatiefnemers dat de verzekering die het beste aansluit op de wensen van de klant, altijd als eerste moet worden getoond in het vergelijkingsresultaat, ook als de aanbieder niet samenwerkt met de vergelijkingsite en dus geen vergoeding betaalt. Een verzekering mag nooit hoger scoren in het vergelijkingsresultaat, omdat de aanbieder ervan een (hogere) vergoeding betaalt. Daarnaast moet de premie die wordt getoond, overeenkomen met het bedrag dat daadwerkelijk van de rekening wordt afgeschreven.

Transparantie

De gedragcode zoomt tevens in op transparantie. Op een vergelijkingsite met het Keurmerk Objectief Vergelijken moeten klanten een aantal zaken gemakkelijk kunnen terugvinden; zoals de partij die zeggenschap over de website heeft, het gehanteerde verdienmodel en de mate van volledigheid van de vergelijking. Om het keurmerk te mogen voeren moet een vergelijkingsite een zo compleet mogelijk beeld van de markt weergeven. Bovendien moet duidelijk worden getoond welke verzekeraars de site wél en niet meeneemt in een vergelijking.

Klant moet zelf kiezen

De gedragscode stelt dat klanten bewust hun keuzes moeten maken; aangesloten vergelijkingssites mogen keuzemogelijkheden niet vooraf invullen. Zo mag een vergelijkingssite met het keurmerk geen aantrekkelijk lage premie tonen, omdat een extra eigen risico standaard aangevinkt staat.