

Vergaderjaar 2017–2018

**29 689**

## **Herziening Zorgstelsel**

**Nr. 931**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VOOR MEDISCHE ZORG**

**Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal**

**Den Haag, 6 juli 2018**

Hierbij stuur ik u het rapport van de ACM en de NZa: «Beter kiezen op de Polismarkt». <sup>1</sup> De ACM en de NZa hebben onderzoek gedaan naar de werking van de zorgverzekeringsmarkt. De focus lag daarbij op het kiezen op de polismarkt vanuit het perspectief van consumenten. Bijgaand bied ik u het rapport aan en ga ik in op de bevindingen en de gedane aanbevelingen.

De belangrijkste punten in deze brief zijn:

- De ACM en de NZa benadrukken het belang van het gemakkelijker maken van het keuzeproces voor consumenten en een goede informatievoorziening. Veel consumenten vinden door belemmeringen in het keuzeproces moeilijk hun weg in het polisaanbod.
- Consumenten kiezen vaak niet een polis met een lagere premie omdat ze tevreden zijn met de huidige polis, merktrouw zijn of ze kiezen op basis van verschillen die niet in het onderzoek zijn meegenomen. Ook constateren de onderzoekers verschillende obstakels in het keuzeproces: zoekkosten voor een nieuwe polis, gebrekkige of lastig te begrijpen informatie en schijndifferentiatie. Dit kan de concurrentie tussen verzekeraars en de consumentenwelvaart beperken.
- Het rapport van de ACM en de NZa biedt waardevolle inzichten over het polisaanbod en het keuzeproces vanuit consumentenperspectief en de informatievoorziening aan verzekerden. Ik onderschrijf het belang van échte keuzes op de polismarkt en goede informatievoorziening, zoals ook blijkt uit de stappen die ik ga zetten op het terrein van het polisaanbod<sup>2</sup>, zoals ik u vorige week heb aangekondigd.

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>2</sup> Kamerbrief Polisaanbod Zorgverzekeringen, Kamerstuk 29 689, nr. 917.

## Belangrijkste bevindingen

### *Onderzoek naar differentiatie van het polisaanbod*

De ACM en de NZa hebben een onderzoek uitgevoerd naar het polis-aanbod in de jaren 2016 tot en met 2018. Door middel van een kwantitatieve analyse hebben ze polissen die qua voorwaarden nagenoeg gelijk waren geclusterd over alle verzekeraars heen. Collectiviteiten zijn niet in de analyse meegenomen. De voorwaarden waarop onder meer werd vergeleken betroffen het type polis, contracteersgraad, percentage van vergoeding voor ongecontracteerde zorg en een aantal servicekenmerken.

De ACM en de NZa concluderen in hun rapport dat de differentiatie van het polisaanbod kleiner is dan het lijkt. Ze constateren dat er van de 54<sup>3</sup> onderzochte polissen- afhankelijk van de aannamen- 10 tot 31 clusters zijn die nagenoeg gelijk zijn qua voorwaarden, soms binnen hetzelfde concern soms bij een ander concern<sup>4</sup>. Voor consumenten is niet altijd even inzichtelijk, dat er een vergelijkbaar alternatief bestaat, vaak voor een lagere prijs. Dit laat volgens de ACM en de NZa zien dat er obstakels zijn in het keuzeproces van consumenten.

### *Aandachtspunten: Overstapwinst en keuzeproces*

Naar aanleiding van de voorgaande constatering hebben de ACM en de NZa eveneens onderzocht wat dit betekent voor de verzekerden. Ongeveer 72% van de verzekerden in 2018 had een basisverzekering waarvoor een goedkoper alternatief bestond, aldus de ACM en de NZa. De totale potentiële overstapwinst die consumenten daarbij laten liggen ramen ze op 905 miljoen euro, ongeveer 93 euro per verzekerde. Ook in andere sectoren is overigens sprake van vergelijkbare prijs spreiding bij homogene goederen. De ACM en NZa tekenen daarbij direct aan dat deze overstapwinst niet geheel kan worden gerealiseerd. Consumenten kiezen voor een – eventueel duurdere – polis onder meer omdat ze merktrouw zijn of tevreden zijn met hun verzekeraar. Daarnaast merken ze op dat «shoppen» tussen polissen niet voor iedereen even makkelijk is. Verzekerden worden geconfronteerd met zoekkosten, gebrekkige informatievoorziening, schijndifferentiatie tussen polissen en er is een grens aan de hoeveelheid informatie die een consument kan verwerken. De ACM en de NZa merken verder op dat het niet realistisch is om ervan uit te gaan dat consumenten in het geval van perfecte informatievoorziening en kosteloos zoeken altijd de goedkoopste polis zouden kiezen. Ten slotte kan dit potentiële voordeel alleen dan worden gerealiseerd als de schadelast en beheerskosten van zorgverzekeraars ook sterk worden verlaagd.

In hun rapport dragen de ACM en de NZa verschillende opties voor om het keuzeproces van en de informatievoorziening voor de verzekerde te vereenvoudigen. De mogelijke oplossingsrichtingen zijn onder meer a) de productcomplexiteit te verminderen bijvoorbeeld door betere informatie over toetredingsvoorwaarden van collectiviteiten en kortingen van tussenpersonen, b) het verbeteren van de informatievoorziening onder andere door strengere handhaving door toezichthouders en c) het verminderen van het aantal vrijwel identieke basispolissen en/of het beperken van premieverschillen tussen vrijwel identieke basispolissen.

<sup>3</sup> Één polis kon niet worden meegenomen in de analyse vanwege onvolledige gegevens.

<sup>4</sup> Nulmeting van Zorgweb (zie voetnoot 1), spreekt van 34 unieke polissen. Het verschil zit in de kenmerken waarop polissen worden vergeleken. Zorgweb beschouwt – in lijn met wetgeving – polissen van verschillende verzekeraars als écht anders; ACM/NZa beziet de polissen vanuit consumentenperspectief over alle verzekeraars heen.

In het keuzeproces kunnen volgens de ACM en de NZa verdere verbeteringen aangebracht worden, bijvoorbeeld door het wegnemen van mispercepties of de wijze waarop de communicatie over overstappen wordt gecommuniceerd. Wat betreft het verbeteren van de informatievoorziening stellen de ACM en de NZa nog voor om met name in te zetten op beter vindbare en begrijpbare informatie, goede overzichten van bijna gelijke polissen (ook bij prijsvergelijkers) en meer bewustwording voor gedragsvalkuilen (bijvoorbeeld de term «meest gekozen»).

### **Reactie en vervolgstappen**

De analyse van de ACM en de NZa geeft waardevolle aanvullende inzichten over het polisaanbod en het keuzeproces van verzekerden. Ik deel de mening van de ACM en de NZa dat de consument gebaat is bij échte keuze tussen polissen en een transparanter polisaanbod. In het regeerakkoord is afgesproken dat onderzoek wordt gedaan of en hoe meer transparantie en standaardisatie van het totale polisaanbod (waaronder collectiviteiten) gerealiseerd kan worden en hoe voorkomen kan worden dat verzekeraars dezelfde polissen tegen verschillende prijzen (laten) aanbieden. Een minder complex en transparanter polisaanbod zal het keuzeproces van verzekerden vereenvoudigen. Inmiddels heb ik hier al verschillende stappen voor gezet en maatregelen aangekondigd in mijn brief die ik u vorige week heb doen toekomen<sup>5</sup>. Deze maatregelen sluiten in grote lijnen aan bij de adviezen van de ACM en NZa. Hoewel de analyse in dit rapport slechts een deel van het polisaanbod beslaat zie ik in dit onderzoek een bevestiging van de analyse die ik heb gemaakt en de maatregelen die ik heb aangekondigd.

De Minister voor Medische Zorg en Sport,  
B.J. Bruins

---

<sup>5</sup> Kamerbrief Polisaanbod Zorgverzekeringen, Kamerstuk 29 689, nr. 917.