

Gedragcode Erkend Vergelijker

Bij het afsluiten van een zorgverzekering wordt door de consument op grote schaal gebruik gemaakt van vergelijkingswebsites. Dergelijke websites vergemakkelijken het vergelijkproces, bieden transparantie en besparen de consument een tijdrovende vergelijkklus. Hoe gaan dergelijke vergelijkingswebsites te werk en is deze werkwijze wel voldoende transparant en objectief? De Gedragcode Erkend Vergelijker heeft een aantal basisregels opgesteld voor vergelijkingswebsites om de dienstverlening en vergelijking op transparante, objectieve en betrouwbare wijze te laten plaatsvinden.

Basisregel 1: Het vereiste van een actieve AFM vergunning

Het AFM (Autoriteit Financiële Markten) is een zelfstandig bestuursorgaan en heeft onder meer als functie toezicht te houden op de financiële markten. De rol van een vergelijkingswebsite is doorgaans bemiddelaar, afhankelijk van de door het AFM uitgegeven vergunning. Met een zogenaamde bemiddelaarsvergunning mogen vergelijkingswebsites bijvoorbeeld geen advies aan de consument geven (een dynamische vergelijker is wel toegestaan), de consument kan uit eigen beweging direct een verzekering afsluiten bij de gewenste verzekeraar via de vergelijkingswebsite in kwestie.

Er bestaan ook uitgebreidere vergunningen, bijvoorbeeld de vergunning adviseren, die een adviserende rol wel toestaan. Om de rol van bemiddelaar (of zelfs adviseur) in te kunnen nemen en om te voorkomen dat de vergelijkingswebsite handelt in strijd met het klantbelang is een actieve AFM-vergunning vereist.

Basisregel 2: Het vereiste van actuele, relevante en duidelijke informatie

Het maken van een weloverwogen vergelijking kan alleen plaatsvinden op grond van actuele, relevante en duidelijke informatie. Indien de aangeboden informatie inmiddels verouderd is, niet relevant is voor de betreffende vergelijking of onduidelijk dan wel onvolledig wordt weergegeven komt de vergelijking op basis van een vertekend beeld tot stand. Bij de Gedragcode Erkend Vergelijker staat de actualiteit, relevantie en duidelijkheid van vergelijkingswebsites derhalve hoog in het vaandel.

Basisregel 3: Het vereiste van betrouwbare vergelijkingsresultaten

De berekening op basis waarvan zorgverzekeraars worden weergegeven in de vergelijkingsresultaten mag niet worden beïnvloed door de vergoeding die wordt betaald door de verschillende zorgverzekeraars. Een samenwerkingscontract tussen een vergelijker en zorgverzekeraar alsmede de hoogte van de vergoeding mogen absoluut niet leiden tot een hogere dan wel lagere positie in de vergelijking.

Basisregel 4: Het vereiste van duidelijkheid over zeggenschap

Wie heeft de vinger in de pap bij de betreffende vergelijkingswebsite? Deze vraag dient, om het keurmerk Erkend Vergelijker te kunnen dragen, op duidelijk zichtbare wijze worden beantwoord op de website zelf. Deze informatie dient bovendien goed toegankelijk te zijn voor de consument. Indien er toezicht wordt gehouden op de manier van werken, zowel intern (bijvoorbeeld Raad van Toezicht) als extern (bijvoorbeeld AFM), dient dit eveneens te worden vermeld op een daartoe ingericht websiteonderdeel.

Basisregel 5: Het vereiste van duidelijkheid over de totstandkoming van de vergelijking

De vergelijkingsmethode mag door de vergelijkingswebsite zelf worden bepaald hoewel deze op gelijke wijze dient te worden toegepast op iedere vergelijking. De methodiek dient bovendien op een voor de consument toegankelijke plek op de website te kunnen worden geraadpleegd.

Basisregel 6: Het vereiste van weergave van werkelijke prijzen

De weergegeven premie in de resultaten van de gemaakte vergelijking dient overeen te komen met de premie die uiteindelijk betaald dient te worden door de consument. Transparantie met betrekking tot alle kosten, inclusief eenmalige kosten, mogelijk toepasselijke belastingen of incasso- of administratiekosten, staat hoog in het vaandel.

Basisregel 7: Het vereiste van een transparant verdienmodel

Het verdienmodel van de vergelijkingswebsite dient op duidelijke en toegankelijke wijze op de website worden vermeld. Een vergelijkingswebsite kan bijvoorbeeld verdienen op het moment dat de consument besluit door te klikken naar de website van de zorgverzekeraar zelf. Het verdienmodel kan er ook uit bestaan dat, alleen indien de verzekering vervolgens echt wordt afgesloten, een vergoeding wordt ontvangen door de vergelijkingswebsite in kwestie. De wijze waarop inkomsten worden gegenereerd en de betreffende activiteiten dienen derhalve duidelijk te worden gespecificeerd.