
Vergelijkingsites financiële producten

Een onderzoek naar de kwaliteit van vergelijkingswebsites voor spaarrekeningen en reisverzekeringen

Februari 2012

**Nederlandse Mededingingsautoriteit
Monitor Financiële Sector
Postbus 16326
2500 BH Den Haag**

Inhoud

| | |
|------------------------------------|----|
| Samenvatting..... | 3 |
| 1. Inleiding | 4 |
| 2. Methodologie | 6 |
| 3. Uitkomsten | 11 |
| 4. Conclusie en aanbevelingen..... | 25 |

Samenvatting

De Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) heeft onderzoek¹ gedaan naar de kwaliteit van vergelijkingssites voor doorlopende reisverzekeringen en voor spaarrekeningen. Vergelijkingssites die volledige en betrouwbare informatie geven, kunnen het vinden van een geschikt financieel product voor consumenten vereenvoudigen. Ook kunnen vergelijkingssites de concurrentie tussen aanbieders van deze financiële producten vergroten doordat prijzen en voorwaarden voor consumenten makkelijker te vergelijken zijn.

De NMa heeft in deze studie de kwaliteit van 21 vergelijkingssites voor spaarrekeningen en 17 vergelijkingssites voor reisverzekeringen beoordeeld op vier criteria. Uit het onderzoek blijkt dat er veel variatie bestaat in de kwaliteit van vergelijkingssites. Ook blijkt dat veel van de beoordeelde websites een aantal verkeerde spaarrentes of verzekeringspremies weergeven. Daarnaast komt uit het onderzoek naar voren dat er grote verschillen bestaan ten aanzien van de hoeveelheid spaarrekeningen of reisverzekeringen die gepresenteerd worden. De ene vergelijkingssite toont soms meer dan vijf keer zoveel spaarrekeningen dan een andere. Voor reisverzekeringen zijn er twee vergelijkingssites die op alle criteria een goede score hebben behaald, geld.nl en independer.nl. Voor spaarrekeningen zijn er enkele vergelijkingssites met een goede score op drie van de vier criteria, maar scoort geen enkele beoordeelde website op alle vier de criteria goed.

Vergelijkingssites kunnen hun kwaliteit vergroten door meer spaarrekeningen of reisverzekeringen weer te geven. Ook op het gebied van het tonen van correcte informatie zijn verbeteringen mogelijk. De NMa doet op basis van de uitkomsten van dit onderzoek de volgende aanbevelingen.

Consumenten zouden meerdere vergelijkingssites moeten raadplegen bij het maken van een keuze voor een spaarrekening of reisverzekering. Uit het onderzoek blijkt namelijk dat het gebruik van slechts één vergelijkingssite niet altijd tot de beste keuze leidt. Verder beveelt de NMa consumenten aan om na het raadplegen van vergelijkingssites, ook enkele websites van financiële aanbieders zelf te bezoeken, aangezien de spaarrente of verzekeringspremie in een aantal gevallen niet correct wordt weergegeven.

Aan vergelijkingssites die beweren dat hun prijsinformatie dagelijks wordt bijgewerkt, beveelt de NMa aan om daadwerkelijk dagelijks de prijzen van alle producten bij te werken. Uit het onderzoek komt namelijk naar voren dat dit niet altijd gebeurt.

De kwaliteit van vergelijkingssites kan verder toenemen door aan de consument duidelijk te maken wat de goede vergelijkingssites zijn. Vervolgstudies naar vergelijkingssites kunnen hieraan bijdragen. Een andere mogelijkheid om de kwaliteit van vergelijkingssites te verbeteren, is door het invoeren van een gedragscode voor vergelijkingssites. Mogelijk kan deze code ook voor vergelijkingssites in andere sectoren (zoals voor telecomdiensten, energie en vliegtickets) gaan gelden. Enkele grote vergelijkingssites zouden het initiatief kunnen nemen tot het opstellen van een dergelijke gedragscode en zouden bij het opstellen hiervan toezichthouders, consumentenorganisaties en beleidsmakers moeten consulteren.

¹ De term *onderzoek* in dit document verwijst niet naar een onderzoek naar een overtreding van de Mededingingswet, maar naar de marktstudie naar de kwaliteit van vergelijkingssites.

1. Inleiding

Deze rapportage geeft de resultaten weer van een studie die de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) heeft uitgevoerd naar de kwaliteit van vergelijkingssites. Deze studie is uitgevoerd door de Monitor Financiële Sector (MFS) van de NMa. De MFS is een onderzoeksteam binnen de NMa dat economisch onderzoek doet naar concurrentie in de financiële sector.

Aanleiding en doel

Bij de keuze voor veel financiële producten spelen vergelijkingssites een belangrijke rol. Consumenten oriënteren zich via deze vergelijkers op de prijs en de voorwaarden voordat ze een financieel product aanschaffen.

Het doel van dit onderzoek is om een algemeen beeld te vormen over de kwaliteit van vergelijkingssites, aangezien goede vergelijkingssites concurrentie tussen aanbieders van financiële producten bevorderen, door de transparantie over het productaanbod voor de consument te verhogen. Vergelijkingssites kunnen het voor consumenten eenvoudiger maken om op basis van een zorgvuldige afweging van prijzen en voorwaarden een keuze voor een product te maken, omdat consumenten hierdoor producten van meerdere aanbieders vergelijken zonder daadwerkelijk (de websites van) al deze afzonderlijke aanbieders te bezoeken. Voor een goede vergelijking is het van belang dat consumenten toegang hebben tot volledige en betrouwbare informatie bij het vergelijken van deze producten. Om de kwaliteit van vergelijkingssites te kunnen beoordelen, heeft de NMa vergelijkingssites getoetst op vier criteria: volledigheid van het getoonde aanbod, volledigheid van de productkenmerken, correctheid van prijzen en transparantie over de eigenaar en het verdienmodel van de vergelijkingssite.

Voor veel verschillende financiële producten is het mogelijk om een vergelijkingssite te raadplegen. De NMa heeft zich in deze studie gericht op de kwaliteit van vergelijkingssites voor spaarrekeningen en vergelijkingssites voor doorlopende reisverzekeringen, omdat deze producten door veel consumenten worden afgenomen en de producten relatief eenvoudig zijn. Doordat het geen complexe producten betreft, is het risico op fouten bij het toetsen van de vergelijkingssites beperkt.

Omdat het doel van dit onderzoek is om op basis van de vier criteria een beeld te vormen over de mate waarin vergelijkingssites *in het algemeen* bijdragen aan het vergroten van transparantie over financiële producten en zo concurrentie tussen aanbieders van deze producten kunnen bevorderen, worden niet per toetscriterium de uitkomsten van alle *individuele* vergelijkingssites weergegeven. De vraag in hoeverre consumenten verkeerde keuzes maken door een mogelijk gebrek aan correctheid, volledigheid en/of transparantie valt buiten de scope van deze studie.

Werkwijze

In de zomer van 2011 heeft de NMa een concept methodologie opgesteld op basis waarvan zij de kwaliteit van vergelijkingssites zal beoordelen. Voor het opstellen van de methodologie heeft de MFS gesproken met de Directie Regulering Energie en Vervoer van de NMa vanwege haar expertise op het gebied van onderzoek

naar vergelijkingssites.² Daarnaast heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) commentaar gegeven op een concept van de methodologie. Ook Bencom.com heeft opmerkingen gemaakt naar aanleiding van een concept van de methodologie. Deze organisatie beheert verschillende vergelijkingswebsites (o.a. op het gebied van telecom en energie, geen financiële producten) en heeft daardoor veel kennis van de werking van vergelijkingssites en de factoren die bijdragen aan de kwaliteit van deze websites. De reacties hebben geleid tot verbeteringen van de methodologie.

In augustus 2011 heeft de NMa het onderzoek naar vergelijkingssites aangekondigd aan aanbieders van vergelijkingssites die zij wilde toetsen. De NMa heeft aan deze ondernemingen gevraagd wat de bron is van de informatie op deze websites en heeft hen een reactie gevraagd op de meegezonden methodologie. Op basis van opmerkingen van de aanbieders van vergelijkingswebsites is de methodologie verder aangescherpt. Een uitgebreide beschrijving van de methodologie volgt in hoofdstuk 2.

Op 22 oktober, 2 november en 8 november 2011 heeft de feitelijke toetsing plaatsgevonden en zijn de vergelijkingssites beoordeeld op basis van de door de NMa vastgestelde methodologie. Alle vergelijkingssites zijn twee keer door de NMa getoetst (vergelijkers van spaarrekeningen op 22 oktober en 2 november, vergelijkers van reisverzekeringen op 22 oktober en 8 november). Daarnaast zijn in november schriftelijke vragen gesteld aan de vergelijkingssites over onder meer de eigenaar van de websites en de verdienmodellen. Aan vergelijkers van reisverzekeringen is gevraagd naar eventuele kortingsafspraken met verzekeraars waardoor premies kunnen afwijken van de standaardtarieven, zoals ze door verzekeraars worden gehanteerd. Ook is in november gevraagd naar de bezoekersaantallen van de verschillende vergelijkingssites.

De NMa heeft ten behoeve van dit onderzoek overleg met de AFM gevoerd. Dit omdat ook de AFM bezig is met een onderzoek naar vergelijkingssites. De AFM richt zich hierbij op de kwaliteit van informatieverstrekking die financiële dienstverleners bieden op deze websites. Hoewel de NMa in haar sectorstudie naar enkele aspecten van transparantie kijkt, omdat deze de kwaliteit van de vergelijkingssite kunnen beïnvloeden, hanteert de AFM bij het uitvoeren van haar toezichtstaken een uitgebreider normenkader voor transparantie. Hierbij kijkt de AFM bijvoorbeeld ook naar de informatie die een website geeft over de manier waarop de vergelijking tot stand komt.³

Leeswijzer

Dit document is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt het beoordelingskader van de kwaliteit van vergelijkingssites beschreven. Hierin wordt toegelicht hoe de vier criteria zijn toegepast en hoe scores aan de vergelijkingssites worden toegekend. Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek. In hoofdstuk 4 volgt een conclusie en doet de NMa enkele aanbevelingen.

² Zie bijvoorbeeld NMa (2011), 'NMa: 'Energieconsument kan gerust via prijsvergelijker overstappen', 5 juli 2011, online beschikbaar via http://www.nma.nl/documenten_en_publicaties/archiefpagina_nieuwsberichten/nieuwsberichten/2011/32_11_nma_energieconsument_kan_gerust_via_prijvergelijker_overstappen.aspx.

³ AFM (2011), 'AFM geeft duidelijkheid over verstrekken van relevante en duidelijke informatie op vergelijkingssites', 20 december 2011, persbericht online beschikbaar via: <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-actueel/nieuws/2011/dec/informatie-vergelijkingssites.aspx>.

2. Methodologie

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de NMa tot een kwaliteitsoordeel is gekomen van vergelijkingssites voor spaarrekeningen en doorlopende reisverzekeringen. In totaal zijn door de NMa 35 vergelijkingssites getoetst, waarvan 21 voor spaarrekeningen en 17 voor doorlopende reisverzekeringen. Drie van deze vergelijkingssites, die allebei de producten vergelijken, heeft de NMa voor beide producten getoetst. In hoofdstuk 3 wordt een overzicht gegeven van alle beoordeelde vergelijkingssites.

Zoals hiervoor beschreven, zijn de vergelijkingssites op de volgende vier criteria afzonderlijk door de NMa getoetst: 1. volledigheid aantal getoonde producten; 2. volledigheid productkenmerken; 3. correctheid van de informatie en 4. transparantie. De NMa heeft al deze criteria op twee data getoetst: voor vergelijkingssites voor spaarrekeningen heeft een meetmoment op 22 oktober en 2 november 2011 plaatsgevonden, voor vergelijkingssites van reisverzekeringen op 22 oktober en 8 november 2011.

Voor elk onderdeel wordt door middel van plussen en minnen een score toegekend. De score wordt gevormd op basis van het gemiddelde resultaat van de twee metingen, met uitzondering van de correctheid van de premies van reisverzekeringen. De correctheid van premies van reisverzekeringen heeft de NMa onderzocht door een aantal premies op de vergelijkingssite op te vragen. Na de eerste meting heeft de NMa de methodologie op een aantal punten aangescherpt op basis van nieuwe inzichten over de profielen. Voor de beoordeling van dit onderdeel gaat de NMa uit van de tweede meting. De scores zijn op een vijfpuntschaal (–, –, 0, +, ++) zo verdeeld dat er een objectief beeld ontstaat over de spreiding tussen de resultaten van de verschillende vergelijkingssites. Voor transparantie is een driepuntschaal gehanteerd (–, 0, +). In de reacties van de vergelijkingssites op een concept van de methodologie heeft de NMa geen input gekregen op de wijze waarop de scores worden verdeeld.

1. Volledigheid aantal getoonde producten

Zowel voor vergelijken van spaarrekeningen⁴ als voor vergelijken van doorlopende reisverzekeringen gaat de NMa na hoeveel verschillende producten door de consument kunnen worden vergeleken. Het is hierbij van belang dat zoveel mogelijk producten worden weergegeven die in principe door elke consument kunnen worden afgesloten. Als het aantal weergegeven producten groot is, kan de consument op basis van een breed aanbod zijn keuze maken. Wanneer een vergelijkingssite slechts een beperkt aantal producten weergeeft (bijv. door een achterliggende selectie op basis van één productkenmerk), is de consument mogelijk minder goed in staat om op deze site een goede vergelijking te maken, omdat hij op basis van andere productkenmerken mogelijk voor een ander product had gekozen.

Om de volledigheid in kaart te brengen, bezoekt de NMa de vergelijkingssites en telt zij de aantallen verschillende producten. In het geval er meerdere identieke producten van hetzelfde concern (met exact dezelfde prijzen en voorwaarden) worden verkocht, is het opnemen van één van deze producten op de vergelijkingssite voldoende. Het product wordt dan maar één keer geteld. Als er verschillende spaarproducten van dezelfde aanbieder worden getoond, wordt elk van deze producten apart geteld.

⁴ Het gaat hierbij om spaarrekeningen met direct opneembare tegoeden. Termijndeposito's vallen buiten de reikwijdte van het onderzoek.

Wanneer het bij vergelijkingssites voor reisverzekeringen noodzakelijk was om eerst gegevens in te vullen, voordat producten werden weergegeven, is de NMa uitgegaan van een basisprofiel met een 'kale' doorlopende reisverzekering voor Europese reizen met zo min mogelijk aanvullende dekkingen. Indien het noodzakelijk was een geboortedatum in te vullen, is gekozen voor 1 januari 1970. Wanneer een postcode ingevuld moest worden, is 2511 GA ingevoerd. Als ingangsdatum voor deze verzekering is gekozen voor 15 november 2011.

Om een score te berekenen, wordt het aantal producten van iedere vergelijkingssite vergeleken met het aantal producten van de site met de minste producten en met het aantal producten van de site met de meeste producten, zodat voor elke vergelijkingssite de relatieve prestatie ten opzichte van andere sites kan worden vastgesteld. Deze benadering is zinvol omdat een aantal vergelijkingssites nagenoeg het totale productaanbod toont. Er wordt een waarde berekend door het verschil met de vergelijkingssite met de minste producten te delen door het verschil tussen de vergelijkers met de meeste en de minste producten. De vergelijkingssite met de meeste producten krijgt hierdoor een waarde van 1 en de site met de minste producten een score van 0. Bijvoorbeeld, wanneer een vergelijkingssite met de meeste producten 50 producten weergeeft en de website met de minste producten 10, dan krijgen deze vergelijkers respectievelijk waarde 1 en 0. Wanneer een andere website in deze situatie 30 producten toont, is de waarde die deze website behaalt $(30 - 10 / 50 - 10 =) 0,5$. Op de volgende wijze is een score toegekend:

0,8 – 1 → score ++

0,6 – 0,8 → score +

0,4 – 0,6 → score 0

0,2 – 0,4 → score –

0 – 0,2 → score --

2. Volledigheid productkenmerken

Voor het maken van een goede vergelijking is het van belang dat belangrijke productkenmerken in de vergelijking worden weergegeven. Bij het toetsen van de volledigheid van productkenmerken van reisverzekeringen gaat de NMa na of de volgende kenmerken op de vergelijkingssite worden getoond:

- hoogte eigen risico
- verzekerd bedrag bagage
- eenmalige poliskosten
- gedetailleerde weergave dekking (wintersport, geneeskundige kosten, ongevallen, contant geld etc.)
- dekkinggebied (europa/wereld)
- maximale reisduur

Aan de factor gedetailleerde weergave dekking wordt voldaan indien de vergelijkingssite minimaal drie verschillende dekkingen specificeert.

Voor de volledigheid van de productkenmerken voor spaarrekeningen gaat de NMa na of de volgende productkenmerken worden weergegeven:

- dekking depositogarantiestelsel⁵
- kosten om geld op te nemen
- minimuminleg
- welkomstaanbieding
- tijdstip rentebetaling (jaarlijks/maandelijks)

Van elke vergelijkingssite wordt nagegaan hoeveel van de bovenstaande productkenmerken worden weergegeven, ofwel voordat de consument gegevens invoert en een vergelijking start of achteraf als hij op het product klikt. Wanneer de consument naar de website van de aanbieder van het spaar- of verzekeringsproduct wordt verwezen (doorgelinkt), geldt dit niet als vermelding van de voorwaarde op de vergelijkingssite.

Vergelijkingssites voor reisverzekeringen die zes van de bovenstaande kenmerken weergeven, krijgen een score van ++, vijf kenmerken leidt tot een score van +, vier kenmerken 0, drie kenmerken – en één, twee en geen kenmerk ---.

Vergelijkingssites voor spaarrekeningen die alle vijf de bovengenoemde kenmerken weergeven, krijgen een score van ++, vier kenmerken leidt tot een score van +, drie kenmerken 0, twee kenmerken – en één en geen kenmerk ---.

3. Correctheid van de informatie

De NMa onderzoekt of de informatie die op de vergelijkingssites wordt weergegeven, juist is. Hierbij richt de NMa zich bij reisverzekeringen op de hoogte van de premie en bij spaarrekeningen op de hoogte van de rente. De NMa heeft deze toets op twee verschillende data in het najaar van 2011 op basis van deskresearch uitgevoerd. De scores worden op een coulante wijze toegekend, zoals in het vervolg wordt beschreven.

De hoogte van de spaarrentes op de vergelijkingssite is vergeleken met de hoogte van de spaarrentes zoals ze op de website van de aanbieder werden weergegeven. De correctheid van premies van reisverzekeringen heeft de NMa onderzocht door een aantal premies op de vergelijkingssite te toetsen. Net als bij volledigheid ging de NMa uit van een basisprofiel met een 'kale' doorlopende reisverzekering voor Europese reizen met zo min mogelijk aanvullende dekkingen. Indien het noodzakelijk was een geboortedatum in te vullen, is gekozen voor 1 januari 1970. Wanneer een postcode ingevuld moest worden, is 2511 GA ingevoerd. Als ingangsdatum voor deze verzekering is gekozen voor 15 november 2011. Op deze manier kwamen op alle vergelijkingssites voor vergelijkbare (of dezelfde) producten de premies tot stand. De gegevens over premies van de tien eerste resultaten van de vergelijkingssite zijn vervolgens vergeleken met de premiedatabase van

⁵ Met betrekking tot de vermelding of een spaarrekening onder het depositogarantiestelsel valt, wordt door sommige vergelijkers ook nog expliciet weergegeven dat deze garantie op concernniveau geldt. Wanneer consumenten bij meerdere labels van hetzelfde concern een spaarrekening hebben, betekent dit dus dat de garantie van deze gezamenlijke rekeningen tot een bedrag van EUR 100.000,- geldt. De NMa toetst deze extra informatie niet afzonderlijk. Immers, het aantal consumenten dat een bedrag hoger dan EUR 100.000,- aan vermogen heeft en ervoor zal kiezen om een dergelijk vermogen op (meerdere) spaarrekeningen te plaatsen, zal relatief klein zijn.

MoneyView⁶. In gevallen waarin premies niet in de database waren opgenomen of bij twijfel over de juistheid van de informatie (bijvoorbeeld als meerdere vergelijkingssites afwijkende premies weergeven), heeft de NMa contact opgenomen met de betreffende aanbieders van reisverzekeringen. Via een informatieverzoek aan de vergelijkingssites is de NMa nagegaan hoe eventuele afwijkingen in de premies (bijvoorbeeld vanwege kortingsafspraken) kunnen worden verklaard.

Uiteindelijk heeft de NMa voor de vergelijkingssites van spaarrekeningen het percentage fouten van het totaal aantal weergegeven spaarrentes berekend. Vervolgens is het gemiddelde foutpercentage van de twee meetmomenten berekend. Op de volgende wijze heeft de NMa deze vergelijkingssites een score toegekend:

0 – 4 % fout → score ++
5 – 9 % fout → score +
10 – 14 % fout → score 0
15 – 19% fout → score –
> 20 % fout → score --

Voor reisverzekeringen is het aantal producten dat op correctheid is getoetst, beperkt tot de top tien. Een premie is pas als fout aangemerkt, indien deze meer dan tien procent van het correcte bedrag afwijkt. Omdat de NMa per vergelijkingssite maar tien premies heeft getoetst, is de verdeling van de scores iets coulanter dan de verdeling van de scores bij de correctheid van vergelijkers voor spaarrekeningen. De score is als volgt berekend:

0 fout → score ++
1 fout → score +
2 fout → score 0
3 fout → score –
> 3 fout → score --

4. Transparantie

De NMa is nagegaan of de vergelijkingssite vermeldt wie de eigenaar van de website is en wat het verdienmodel is. Immers, op basis van deze criteria kan de consument zich een beeld vormen over de objectiviteit en onafhankelijkheid van de vergelijking. Met het verdienmodel wordt bedoeld hoe de vergelijkingssite zijn inkomsten genereert. Te denken valt hierbij aan bijvoorbeeld advertenties op de website, beloningen voor producten die op de vergelijkingssite worden afgenomen of vergoedingen voor consumenten die op de vergelijkingssite doorklikken naar de website van de aanbieder.

De NMa heeft de transparantie over het verdienmodel en de eigenaar getoetst door de vergelijkingssites te bezoeken. Daarnaast heeft de NMa de aanbieders van de vergelijkingssite ook schriftelijk naar deze twee aspecten gevraagd.

Wanneer zowel het verdienmodel als de eigenaar van de website op de vergelijkingssite duidelijk worden gemaakt, krijgt de vergelijkingssite voor dit onderdeel een +. Wanneer maar één van deze twee onderdelen

⁶ MoneyView verzamelt gegevens over tarieven van bancaire producten en verzekeringsproducten. In de database van MoneyView worden onder meer premies en andere productkenmerken van doorlopende reisverzekeringen bijgehouden. MoneyView krijgt deze gegevens over het algemeen rechtstreeks van de verzekeraars.

duidelijk wordt, is de score 0. Wanneer geen van beide duidelijk wordt gemaakt, wordt aan de vergelijkingssite een – voor transparantie toegekend.

De NMa heeft enkel getoetst of de informatie over het verdienmodel en de eigenaar van de vergelijkingssite wordt weergegeven, niet waar op de site deze informatie te vinden is. Hoewel de NMa dit wel heeft geïnventariseerd, komt de plaatsing van deze informatie op de website niet tot uiting in de score.

Overig

Naast de bovenstaande vier criteria waarop de NMa de vergelijkingssites toetst, bieden verschillende vergelijkingssites vaak nog aanvullende informatie. Zo geven sommige vergelijkeners een waardeoordeel over financiële producten en worden in sommige gevallen klantenervaringen weergegeven. Deze extra diensten kunnen bijdragen aan het gebruiksgemak van de vergelijkingssite maar vallen buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

3. Uitkomsten

In het najaar van 2011 heeft de NMa de vergelijkingswebsites getoetst en op basis hiervan een score gegeven voor de verschillende factoren die de kwaliteit van de websites beïnvloeden. Hierbij is getracht om een uitgebreid aanbod van vergelijkingswebsites voor spaarrekeningen en doorlopende reisverzekeringen te toetsen. Een groot aantal websites dat zich duidelijk profileert als vergelijkingswebsite en websites die bijvoorbeeld in zoekmachines vaak naar voren komen als vergelijkingswebsite zijn in dit onderzoek meegenomen. In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek naar de kwaliteit van deze websites weergegeven. De NMa schetst hierbij een algemeen beeld en licht per onderdeel toe welke vergelijkingswebsites de hoogste score hebben behaald.

3.1 Vergelijkingswebsites voor spaarrekeningen

De NMa heeft in totaal 21 vergelijkingswebsites voor spaarrekeningen getoetst⁷:

1. actuelerentestanden.nl
2. benzeker.nl
3. e-rente.nl
4. evestor.nl
5. fx.nl
6. geld.nl
7. geldenrecht.nl
8. homefinance.nl
9. independer.nl
10. mistermoney.nl
11. moneymagazine.nl
12. prizewize.nl
13. spaaraanbod.nl
14. spaarrekeningoverzicht.nl
15. spaarrente.nl
16. spaarrentehulp.nl
17. spaarrente-internetsparen.nl
18. spaarrentesvergelijken.net
19. sparenvergelijk.nl
20. uw-spaarrente.nl
21. vanspaarbankveranderen.nl

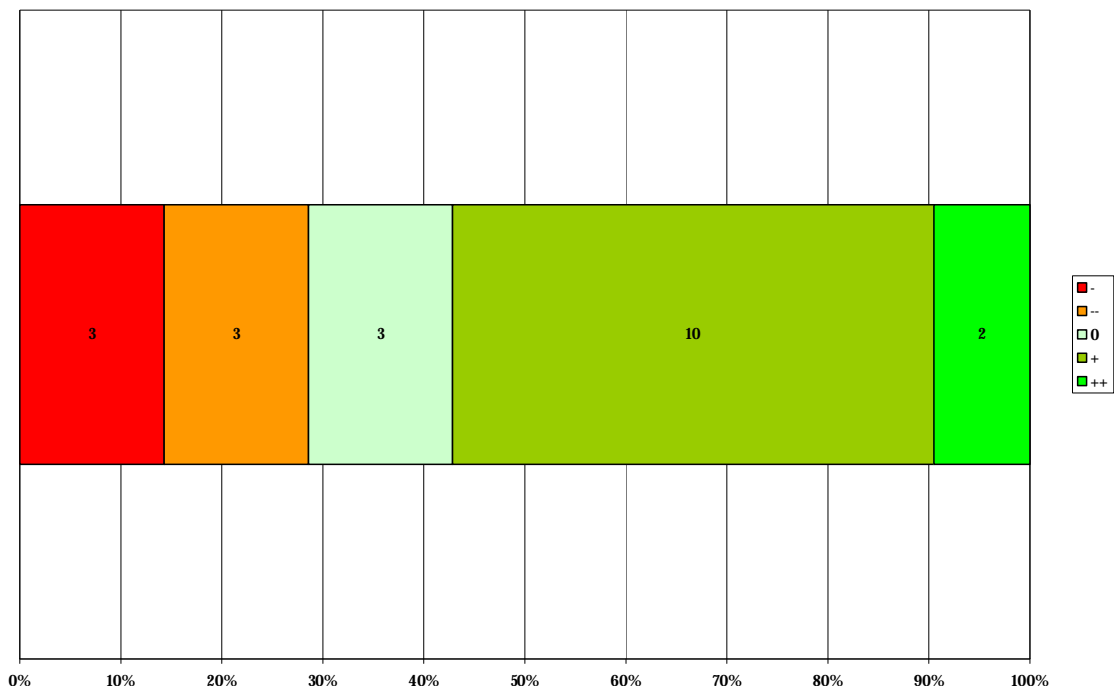
Op basis van de bezoekersaantallen van deze websites wordt op deze vergelijkers gezamenlijk naar schatting maandelijks meer dan 600.000 keer een spaarrekening vergeleken. In het vervolg van deze paragraaf wordt de verdeling van de scores van de vergelijkers van spaarrekeningen op de verschillende onderdelen weergegeven.

⁷ In een later stadium heeft de NMa de analyse ook uitgevoerd voor een aantal extra vergelijkingswebsites voor spaarrekeningen die op de website snakewool.nl (een vergelijkingswebsite voor vergelijkingswebsites) worden genoemd. De resultaten van de toets van de betreffende vergelijkingswebsites leidt niet tot andere conclusies.

Volledigheid getoonde producten

Op het gebied van volledigheid van het aantal producten dat wordt weergegeven, zijn er grote verschillen waar te nemen tussen de vergelijkingssites. Sommige vergelijkers van spaarrekeningen presenteren slechts een tiental spaarrentes terwijl de meest uitgebreide vergelijker maar liefst 58 spaarproducten toont. In figuur 1 zijn de scores op dit onderdeel weergegeven.

Figuur 1 *Verdeling scores volledigheid getoonde spaarproducten*



De getallen in de gekleurde vakken staan voor het aantal vergelijkingssites dat de betreffende score heeft behaald. Uit de figuur blijkt dat meer dan de helft van de vergelijkingssites goed tot zeer goed scoort qua aantal getoonde spaarproducten. Twee vergelijkingssites scoren zeer goed op volledigheid. Dit betreft independer.nl en spaaraanbod.nl.

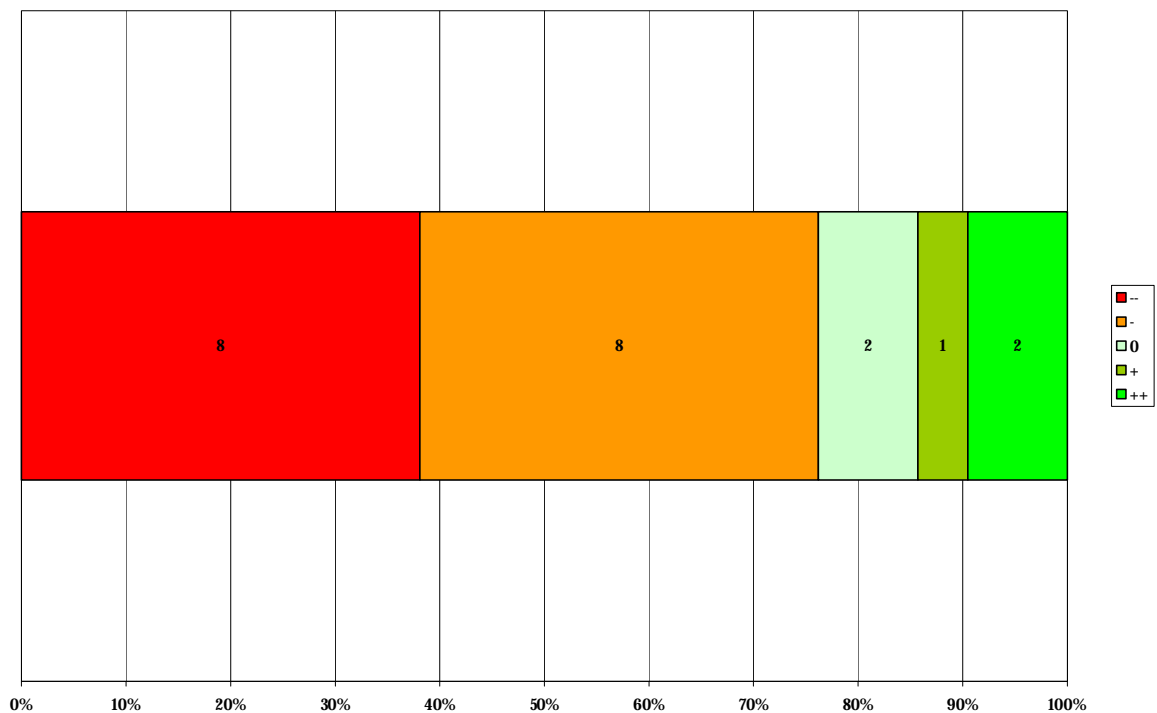
Uit de figuur blijkt verder dat op 9 vergelijkingssites voor spaarrekeningen relatief weinig spaarproducten worden getoond. Gezamenlijk worden deze websites bijna 100.000 keer per maand geraadpleegd voor een vergelijking van spaarrekeningen. Gebleken is dat op deze websites meestal de aanbieder met de hoogste spaarrente wordt weergegeven. Voor consumenten die hun keuze ook op andere kenmerken baseren (of die bijvoorbeeld ook waarde hechten aan de naamsbekendheid van een bank) en een wat lagere rente acceptabel vinden, zijn deze websites niet altijd informatief.

Volledigheid productkenmerken

Zoals in hoofdstuk 2 beschreven, is de NMa nagegaan hoeveel informatie vergelijkingssites over verschillende spaarproducten geven. Om een goede keuze te maken, spelen immers voor veel consumenten meer factoren dan enkel de hoogte van de spaarrente een rol. Zoals beschreven in de methodologie hebben vergelijkingssites die informatie geven over de dekking onder het depositogarantiestelsel, over kosten om geld van de spaarrekening op te nemen, over het tijdstip van de rentebetaling en over een eventuele minimuminleg en welkomstaanbieding een score van ++ gekregen. Zoals uit onderstaande figuur 2 blijkt,

bieden maar twee vergelijkingssites al deze informatie. Het betreft de websites *independenr.nl* en *sparenvergelijk.nl*.

Figuur 2 *Verdeling scores volledigheid productkenmerken spaarrekeningen*

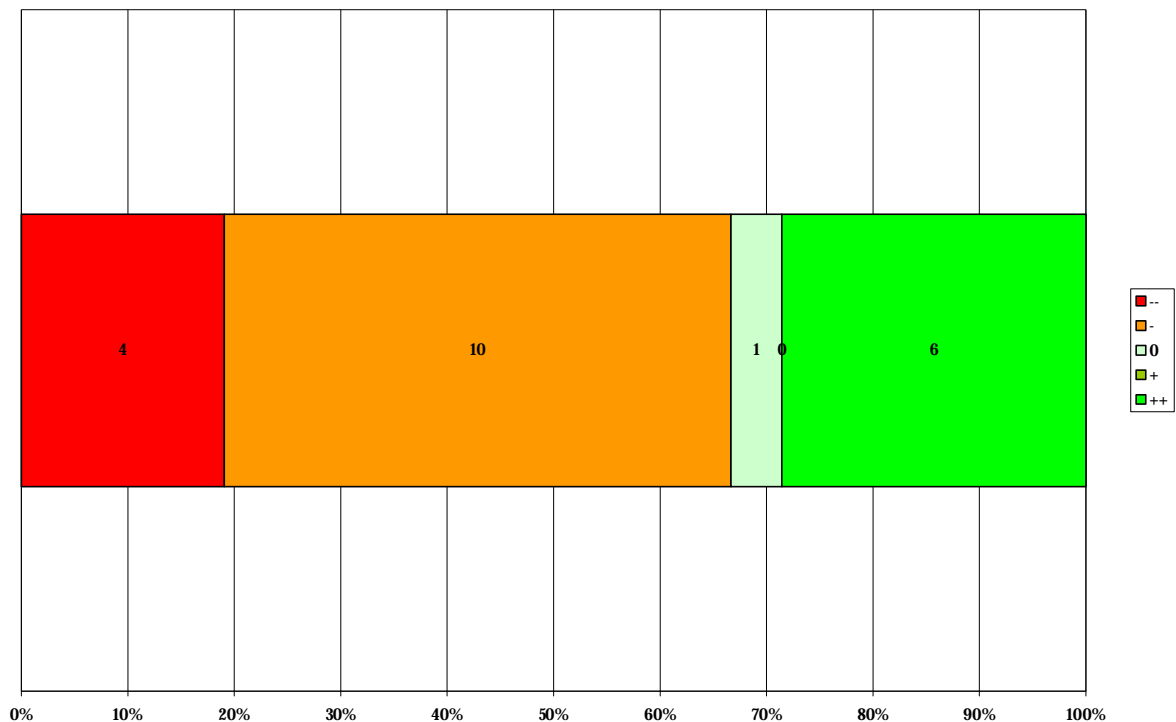


Uit de verdeling van de scores op dit onderdeel komt verder naar voren dat driekwart van alle vergelijkingssites maar zeer beperkte informatie biedt. Dit zijn veelal vergelijkingssites waarop consumenten naast de hoogte van de spaarrente van de verschillende producten hooguit nog één of twee andere productkenmerken kunnen vinden. Consumenten die waarde hechten aan bijvoorbeeld een maandelijkse betaling van de rente of die willen weten of een spaarrekening onder het Nederlandse depositogarantiestelsel valt, krijgen op een groot aantal vergelijkingssites dus onvoldoende informatie om een goede vergelijking te kunnen maken.

Correctheid

Bij de toetsing van de correctheid van de informatie die vergelijkingssites bieden over de hoogte van spaarrentes, valt op dat slechts zes vergelijkingssites overwegend juiste informatie bieden over deze tarieven. Uit figuur 3 op de volgende pagina blijkt dat op maar liefst tweederde deel van alle getoetste vergelijkingssites meer dan 15% van de spaarrentes onjuist wordt weergegeven. Van deze groep is op vier websites zelfs meer dan 20% van de rentes niet correct. Aangezien aangenomen mag worden dat de hoogte van de spaarrente een zeer belangrijke factor is waarop consumenten hun keuze voor een spaarrekening baseren, zijn deze scores dus absoluut onvoldoende. De vergelijkingssites met een score van --, - of 0 op dit onderdeel, worden maandelijks ruim 500.000 keer geraadpleegd voor een vergelijking van spaarrekeningen. Op deze websites wordt meer dan 10% van de spaarrentes onjuist weergegeven.

Figuur 3 *Verdeling scores correctheid spaarrentes*



Uit de studie blijkt dat naarmate vergelijkingssites meer producten vergelijken, het percentage onjuiste tarieven over het algemeen groter wordt. Een mogelijke verklaring voor het gegeven dat websites die veel producten aanbieden in sommige gevallen meer fouten maken, is dat deze vergelijkers vaak meerdere producten van dezelfde aanbieder weergeven. Aangezien sommige banken veel verschillende spaarrekeningen aanbieden en van tijd tot tijd bepaalde spaarproducten uit het assortiment halen, blijkt het voor sites die over al deze producten informatie weergeven moeilijk om alle rentes correct weer te geven. Ook zijn er spaarrekeningen waarbij tarieven variëren met het saldo op de rekening. Niet in alle gevallen werd deze informatie op een correcte manier weergegeven.

Een opvallende observatie die de NMa deed, is dat een aantal websites expliciet stelt dat de informatie op de vergelijkingssite op dezelfde dag is geüpdate, terwijl hierbij in enkele gevallen behoorlijk wat onjuiste tarieven worden weergegeven. Het lijkt erop dat in elk geval niet alle informatie is gecheckt en geüpdate. De betreffende websites die betrouwbaarheid proberen uit te stralen door te stellen actueel te zijn, geven de consument op deze wijze onjuiste informatie.

De zes vergelijkingssites met een score van ++ zijn actuelerentestanden.nl, e-rente.nl, homefinance.nl, spaarrentehulp.nl, spaarrente-internetsparen.nl en vanspaarbankveranderen.nl. De enige vergelijkingssite die tijdens beide metingen geen enkel onjuist tarief bevatte, was e-rente.nl.

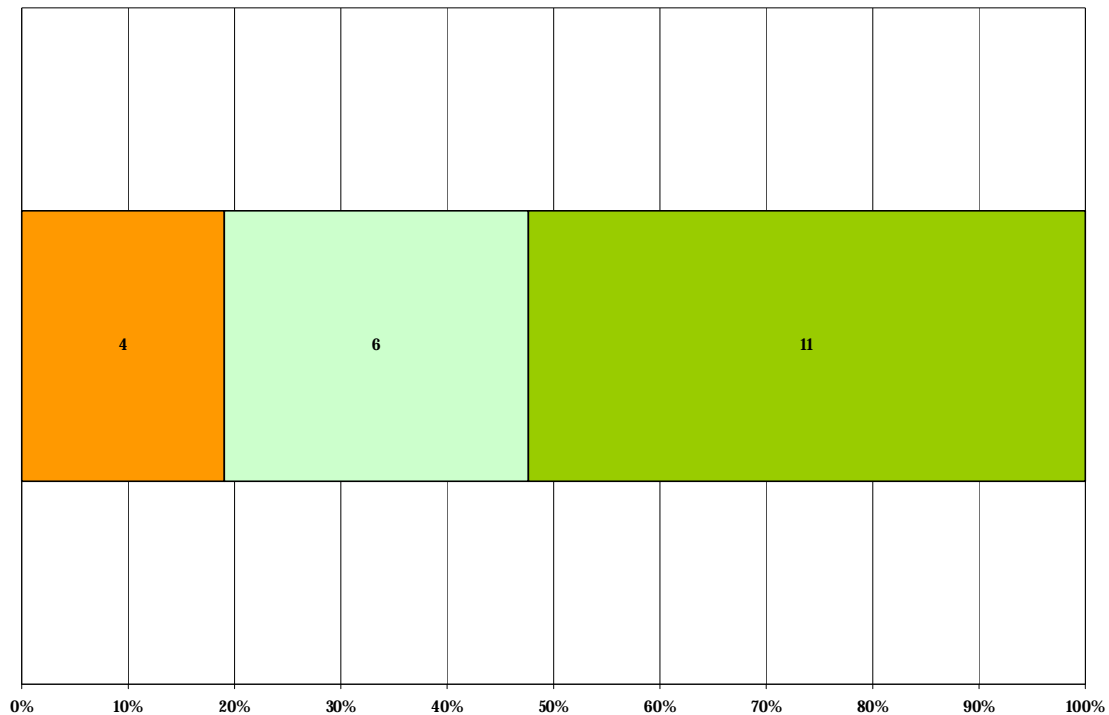
Transparantie

Uit de resultaten van het onderzoek op het gebied van transparantie over het verdienmodel en de eigenaar van de vergelijkingssite blijkt dat meer dan de helft van de websites hierover niet duidelijk is. Daarnaast moest bij de websites die deze informatie wel bieden in sommige gevallen moeite gedaan worden om deze informatie op de vergelijkingssite te achterhalen, omdat deze gegevens moeilijk te vinden zijn. Wanneer de consument een vergelijking doet van spaarrekeningen ziet hij in geen enkel geval meteen hoe de

vergelijkingssite wordt betaald en door wie de vergelijkingssite wordt beheerd. Over het algemeen is deze informatie te vinden onder het kopje 'disclaimer' of 'over deze site'.

Figuur 4 geeft een overzicht van de scores ten aanzien van transparantie van de vergelijkingssites voor spaarrekeningen.

Figuur 4 Verdeling scores transparantie



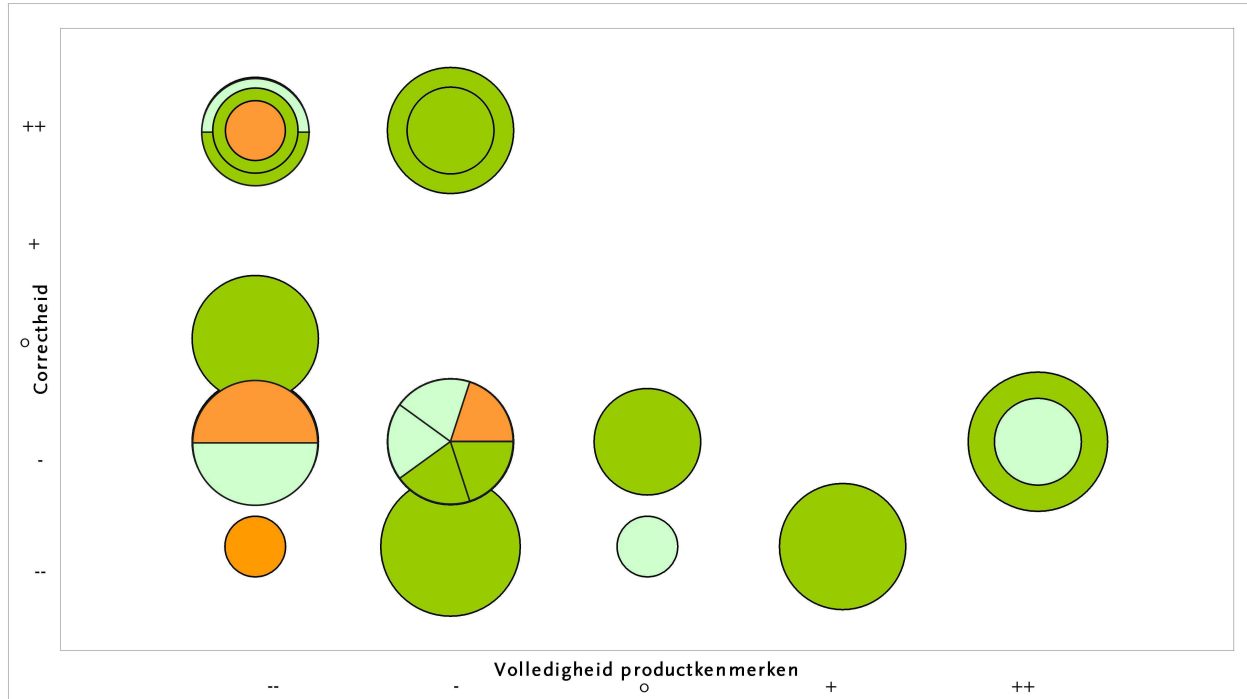
Uit deze figuur blijkt dat elf van de beoordeelde vergelijkingssites ergens op de website vermelden hoe de financiering plaatsvindt en wie de eigenaar is. De websites die hier transparant over zijn, zijn evestor.nl, fx.nl, geld.nl, homefinance.nl, independenr.nl, moneymagazine.nl, sparaanbod.nl, spaarrentehulp.nl, spaarrente-internetsparen.nl, uw-spaarrente.nl en vanspaarbankveranderen.nl.

Wel moet hierbij worden vermeld dat er binnen deze groep vergelijkingssites die goed scoort op dit onderdeel nog verschillen bestaan in de wijze waarop dit wordt vermeld. Sommige vergelijkingssites bieden hier uitgebreidere informatie over dan andere vergelijkingssites. Voor een toelichting op het verdienmodel wordt bijvoorbeeld in veel gevallen volstaan met de vermelding dat de website gefinancierd wordt door "de advertentiemodellen die op internet gebruikelijk zijn." Hoewel de consument hieruit kan afleiden dat de website inkomsten uit advertenties ontvangt, biedt dit bijvoorbeeld geen informatie over de mate van onafhankelijkheid en objectiviteit van de vergelijking.

Tussenconclusie kwaliteit vergelijken spaarrekeningen

Op basis van de scores van de vergelijken van spaarrekeningen blijkt dat er veel verschil in de kwaliteit van de vergelijkingssites te zien is. Om een algeheel beeld te vormen, zijn in onderstaande figuur 5 alle vergelijkingssites van spaarrekeningen die door de NMa zijn getoetst, weergegeven.

Figuur 5 *Overzicht scores vergelijkingssites spaarrekeningen*



Legenda

Elke bol staat voor een vergelijkingssite of voor meerdere vergelijkingssites als de bol in stukken is verdeeld. In totaal worden alle 21 beoordeelde vergelijkingssites voor spaarrekeningen in de figuur weergegeven.

Verticale as: score correctheid → hoe hoger de score, des te hoger de bol

Horizontale as: score volledigheid productkenmerken → hoe hoger de score, des te verder naar rechts de bol

Omvang bol: volledigheid aantal getoonde producten → hoe hoger de score, des te groter de bol

Kleur bol: score voor transparantie -- → oranje bol, score voor transparantie 0 → mintgroene bol, score voor transparantie + → groene bol

Aangezien meerdere vergelijkingssites op bepaalde criteria dezelfde score kunnen hebben, zijn er in een aantal gevallen meerdere bollen op elkaar geplaatst. Ook zijn er bollen verdeeld: de bol die bijvoorbeeld in vijf parten is verdeeld, staat voor vijf vergelijkingssites die alle vijf een score hebben van – voor correctheid; – voor de volledigheid van productkenmerken en + voor het aantal getoonde producten. Op het gebied van transparantie heeft één van deze vijf vergelijkingssite een score van –; twee sites hebben een score van 0 en twee sites hebben een score van +.

De bol linksboven in de hoek staat voor vier vergelijkingssites. Alle vier deze vergelijkingssites hebben een score van -- voor de volledigheid van productkenmerken en ++ voor de correctheid. De binnenste oranje bol heeft een score van – voor transparantie en -- voor het aantal getoonde producten. De groene bol daarachter heeft een score van + voor transparantie en – voor volledigheid van het aantal getoonde producten. De verdeelde bol daarachter staat voor twee vergelijkingssites die allebei een score van 0 hebben voor het aantal producten dat wordt weergegeven. Op het criterium transparantie behaalt één van deze sites de score 0 en de andere de score +.

Een vergelijkingssite die op alle onderdelen zeer goed scoort, zou als grote, groene bal rechtsboven in de hoek geplaatst zijn. Uit de figuur blijkt dat er in dit onderzoek niet een dergelijke vergelijkingssite voor spaarrekeningen naar voren is gekomen.

3.2 Vergelijkingswebsites voor doorlopende reisverzekeringen

De NMa heeft in totaal 17 vergelijkingswebsites voor doorlopende reisverzekeringen getoetst:

1. assurantieweb.nl
2. depremievergelijker.nl
3. direct-verzekering.nl
4. geencentteveel.nl
5. geld.nl
6. finpolis.nl
7. independenr.nl
8. leefvrij.nl
9. premie-vergelijken.nl
10. prizewize.nl
11. reisverzekering.com
12. uwverzekeringenonline.nl
13. verzekering.nu
14. verzekeringssite.nl
15. verzekeringen-vergelijk.com
16. reisverzekeringvergelijking.nl
17. vergelijk-reisverzekering.nl

Op deze vergelijkingswebsites gezamenlijk wordt naar schatting maandelijks meer dan 75.000 keer een reisverzekering vergeleken. In het vervolg van deze paragraaf worden de scores van deze websites per criterium weergegeven.

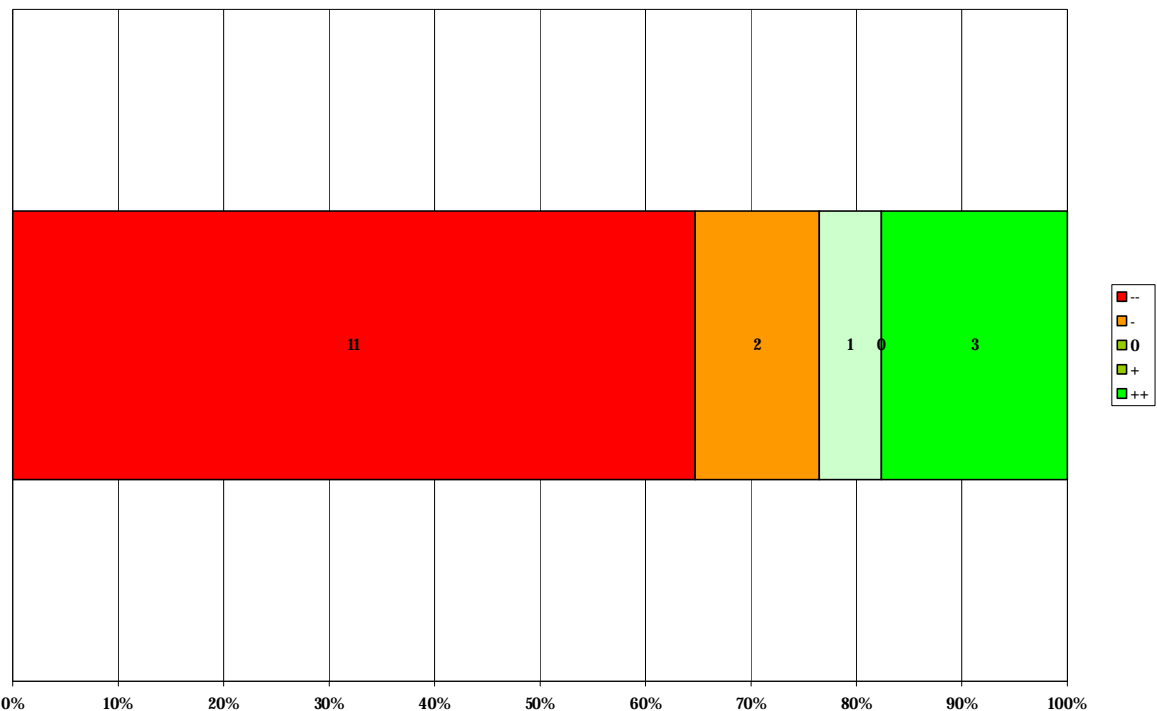
Hierbij moet worden opgemerkt dat een aantal van deze vergelijkingssites de gegevens over reisverzekeringen krijgt aangeleverd van hetzelfde volmachtbedrijf.⁸ Deze onderneming biedt de vergelijkingssites, die tevens als tussenpersoon de verzekeringen mogen afsluiten, een module om de premies van de verzekeringen te vergelijken. Hoewel eventuele individuele aanpassingen in de hoogte van de premies voor individuele tussenpersonen mogelijk zijn, zijn de scores van deze vergelijkingssites over het algemeen hetzelfde voor de criteria volledigheid aanbieders, volledigheid productkenmerken en correctheid.

Volledigheid getoonde producten

Wat opvalt bij de beoordeling van de volledigheid van vergelijkingssites voor reisverzekeringen is dat op veel vergelijkers maar een beperkt aantal reisverzekeringen wordt getoond. Het merendeel van de beoordeelde vergelijkingssites presenteert slechts circa 10 reisverzekeringen. Dit is weinig aangezien er in Nederland enkele tientallen aanbieders van reisverzekeringen bestaan. Naar schatting worden de websites met een score van —, – of 0 op dit onderdeel elke maand ruim 50.000 keer geraadpleegd voor een vergelijking van een reisverzekering. Deze groep consumenten krijgt dus een onvolledig beeld van het aanbod van reisverzekeringen.

⁸ Een volmachtbedrijf mag namens verzekeraars verzekeringspolissen afsluiten met consumenten. Volmachtbedrijven nemen vaak een groot deel van de taken van verzekeraars uit handen, zoals acceptatie, schadebehandeling, incasseren premies, samenwerking met tussenpersonen etc.

Figuur 6 Verdeling scores volledigheid getoonde doorlopende reisverzekeringen



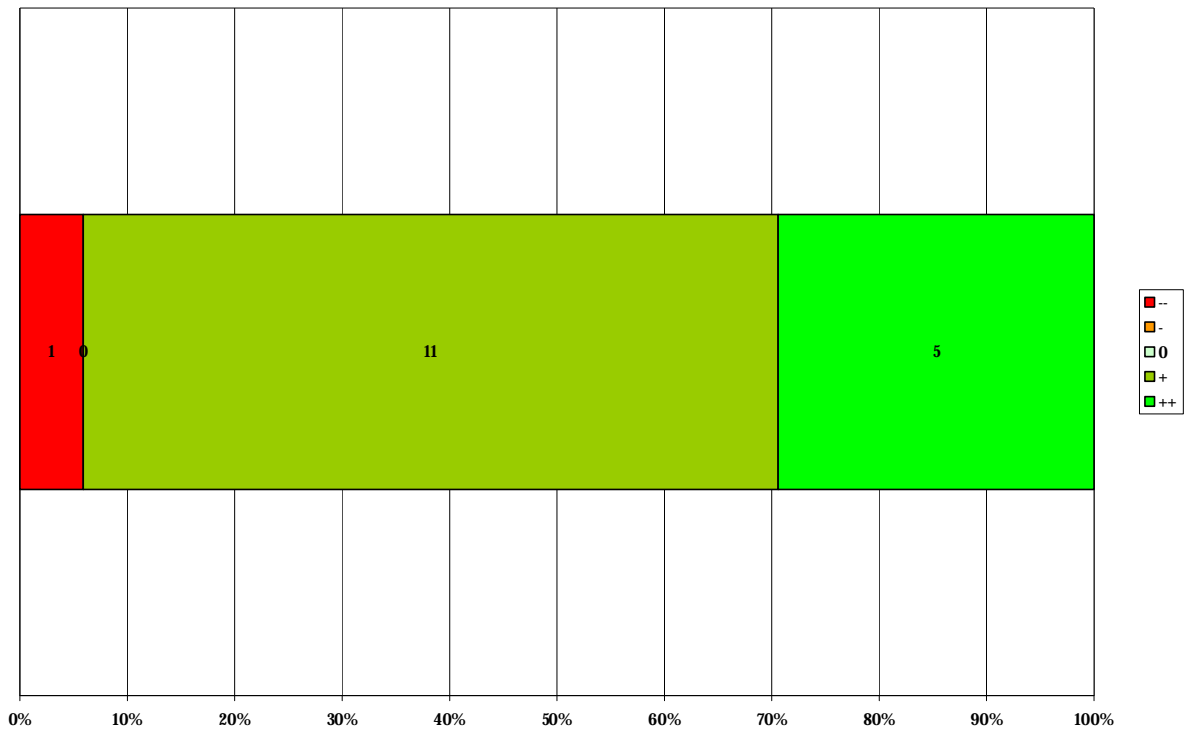
Zoals uit figuur 6 blijkt, biedt een drietal vergelijkingssites wel een uitgebreid aanbod van reisverzekeringen. Dit zijn geld.nl, independer.nl en verzekeringssite.nl. Deze websites worden door de NMa alledrie met een score van ++ beoordeeld. Het aantal producten dat op deze websites wordt weergegeven, varieert van 47 tot 55 reisverzekeringen.

De score van -- voor ruim 60% van de vergelijkingssites voor reisverzekeringen die zijn getoetst, suggereert dat de consument voor het maken van een vergelijking op basis van een breed aanbod niet zomaar elke vergelijkingssite kan benaderen. Om concurrentie tussen verzekeraars te bevorderen en een goede vergelijking voor de consument mogelijk te maken, is het wenselijk dat vergelijkingssites die nu slechts circa 10 producten tonen en hierdoor deze lage score hebben gekregen, het aantal weergegeven producten uitbreiden.

Volledigheid productkenmerken

In tegenstelling tot de volledigheid van het aantal reisverzekeringen dat wordt vergeleken, is de informatie over productkenmerken van deze verzekeringen over het algemeen uitgebreid. Een voor de hand liggende verklaring hiervoor is dat de belangrijke productkenmerken direct de hoogte van de premie beïnvloeden. De consument moet in de meeste gevallen dus zelf aangegeven welke productkenmerken in zijn ogen van belang zijn. In figuur 7 is de verdeling van de scores op dit onderdeel weergegeven.

Figuur 7 Verdeling scores volledigheid productkenmerken doorlopende reisverzekeringen



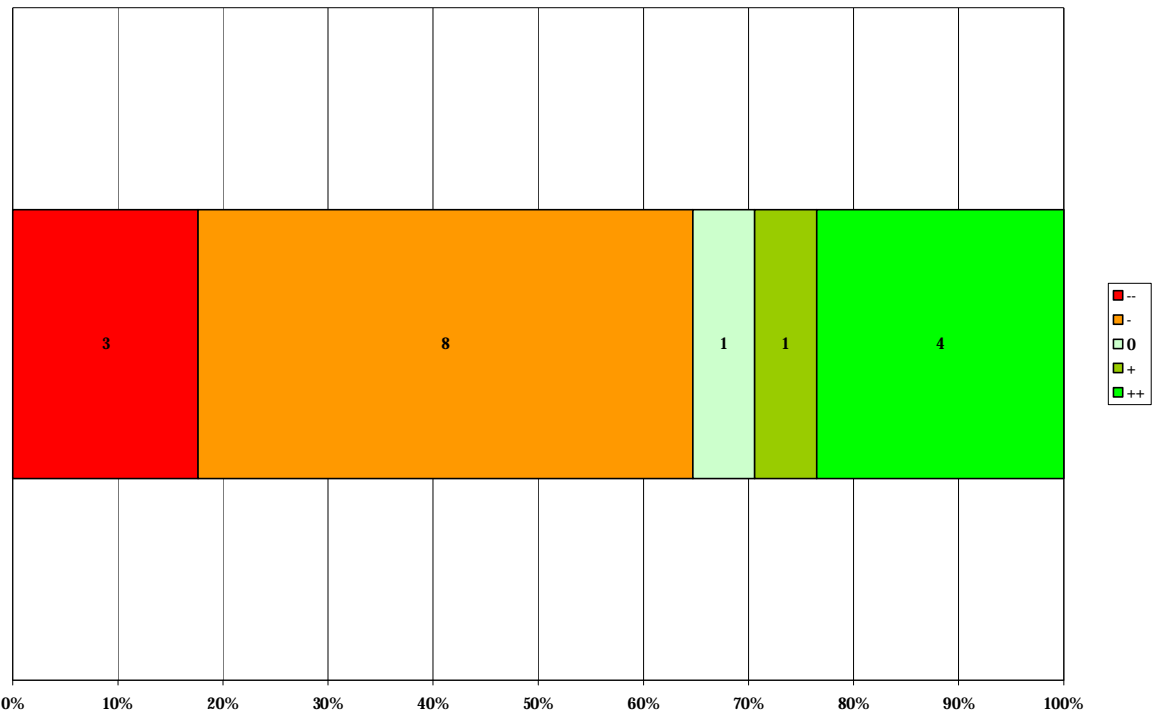
Uit de figuur blijkt dat 16 van de 17 vergelijkingssites veel informatie over de productkenmerken van de reisverzekeringen weergeven. Slechts één website biedt nauwelijks informatie en verwijst de consument naar de site van de aanbieder om de voorwaarden van een doorlopende reisverzekering te achterhalen.

De vijf vergelijkingssites met een score van ++ op dit onderdeel zijn geencentteveel.nl, geld.nl, independer.nl, reisverzekeringvergelijking.nl en verzekeringssite.nl.

Correctheid

Zoals beschreven in hoofdstuk 2 heeft de NMa om de correctheid van de vergelijkingssites te beoordelen voor een basisprofiel de hoogte van premies van de eerste tien resultaten getoetst. Slechts 30% van de vergelijkingssites scoort + of ++ op dit onderdeel.

Figuur 8 Verdeling scores correctheid premieinformatie



In totaal levert de toets voor 12 van de 17 vergelijkingssites voor reisverzekeringen een score van --, - of 0 op. Hieruit blijkt dat veel vergelijkingssites geen goede informatie bieden om de hoogte van de premies te vergelijken. Dit bemoeilijkt het vergelijken van premies voor reisverzekeringen voor consumenten. Per maand wordt ruim 30.000 keer een reisverzekering vergeleken op een vergelijkingssite met een score van --, - of 0. De score op dit onderdeel is onder de maat en behoeft verbetering.

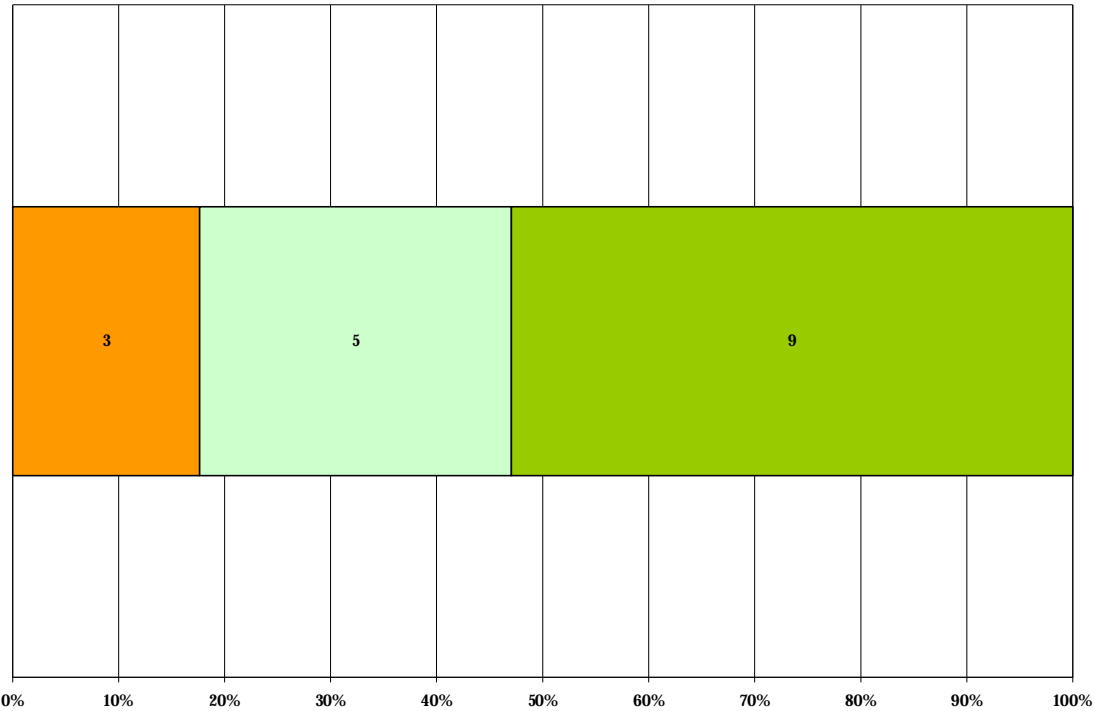
Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat een aantal fouten verklaard kan worden door onjuistheden van de databron van de vergelijkingssite. Zo bleek bijvoorbeeld tijdens het onderzoek dat een premie van een verzekeringsproduct van sommige verzekeraars op meerdere vergelijkingssites onjuist werd weergegeven. Uit navraag bij de betreffende verzekeraar blijkt dat het in dergelijke gevallen gaat over verouderde informatie, omdat bijvoorbeeld een product uit de verkoop is gehaald.

De vier sites die het hoogst scoren op dit onderdeel zijn geld.nl, independer.nl, reisverzekeringvergelijking.nl en verzekering-vergelijk.com. Om concurrentie tussen verzekeraars te bevorderen, is van belang dat de kwaliteit van de andere vergelijkingssites toeneemt. Wanneer consumenten immers eenvoudig meerdere prijzen en voorwaarden met elkaar kunnen vergelijken, is er een prikkel voor aanbieders om te zorgen dat hun producten aantrekkelijk geprijsd zijn en gunstige voorwaarden hebben.

Transparantie

Voor alle vergelijkingssites is nagegaan of ze informatie bieden over de eigenaar en het verdienmodel van de website. Uit het onderzoek blijkt dat, net als bij vergelijken van spaarrekeningen, bijna 50% van de websites geen informatie over allebei deze aspecten geeft.

Figuur 9 Verdeling scores transparantie

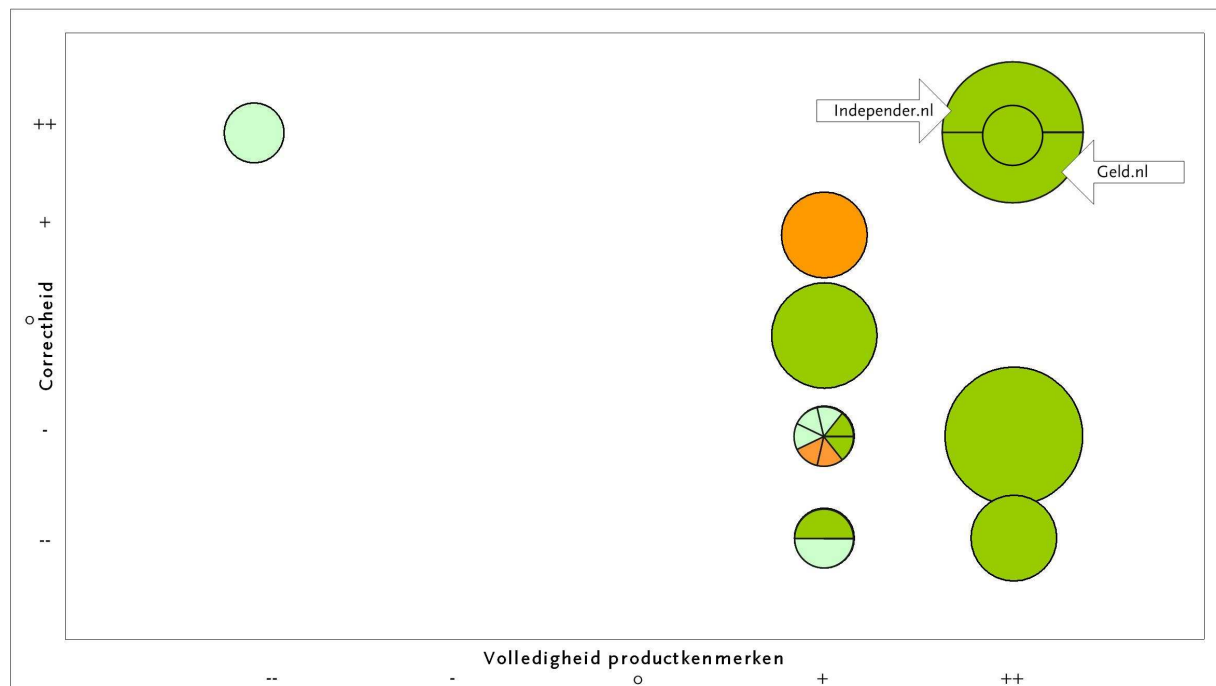


De vergelijkingssites die voor het onderdeel transparantie met een score van + zijn beoordeeld, zijn assurantiweb.nl, depremievergelijker.nl, geencentteveel.nl, geld.nl, independer.nl, premie-vergelijken.nl, vergelijk-reisverzekering.nl en verzekering.nu.

Tussenconclusie kwaliteit vergelijken doorlopende reisverzekeringen

Op basis van de hiervoor beschreven uitkomsten kan een totaaloverzicht worden gevormd waarin de scores op alle vier de criteria voor alle 17 vergelijkingssites worden weergegeven, zie onderstaande figuur 10.

Figuur 10 Overzicht scores vergelijkingssites reisverzekeringen



Legenda

Elke bol staat voor een vergelijkingssite of voor meerdere vergelijkingssites als de bol in stukken is verdeeld. In totaal worden alle 17 beoordeelde vergelijkingssites voor reisverzekeringen in de figuur weergegeven.

Verticale as: score correctheid → hoe hoger de score, des te hoger de bol

Horizontale as: score volledigheid productkenmerken → hoe hoger de score, des te verder naar rechts de bol

Omvang bol: volledigheid aantal getoonde producten → hoe hoger de score, des te groter de bol

Kleur bol: score voor transparantie - → oranje bol, score voor transparantie 0 → mintgroene bol, score voor transparantie + → groene bol

Wanneer bollen op elkaar zijn geplaatst, betekent dit dat meerdere vergelijkingssites dezelfde score hebben op de criteria correctheid en volledigheid van productkenmerken. Bollen die zijn verdeeld, scoren niet alleen gelijk op het gebied van correctheid en volledigheid van productkenmerken, maar ook op de volledigheid van het productaanbod. De kleine bol die in zeven parten is verdeeld, vertegenwoordigt dus zeven vergelijkingssites die allemaal een score hebben van - voor correctheid, + voor volledigheid van productkenmerken, -- voor volledigheid van het getoonde productaanbod. Op het onderdeel transparantie hebben twee van deze sites een score van -, drie sites hebben een score van 0 en twee sites hebben een score van +.

In tegenstelling tot wat het geval was bij vergelijken van spaarrekeningen, zijn er voor reisverzekeringen enkele vergelijkingssites die op alle vier de onderdelen goed scoren. Dit blijkt uit de grote gesplitste bal rechtsboven in de hoek. Voor een goede, uitgebreide vergelijking van doorlopende reisverzekeringen kan de consument dus in elk geval bij geld.nl en independender.nl terecht.

3.3 Overige observaties

Vergelijkingen van spaarrekeningen versus reisverzekeringen

In tabel 1 zijn de scores van zowel de vergelijkingssites voor spaarrekeningen als van vergelijkingssites van reisverzekeringen weergegeven.

Tabel 1 *Overzicht van scores van vergelijkingssites van spaarrekeningen en reisverzekeringen*

| | Volledigheid getoonde producten | | | Volledigheid productkenmerken | | | Correctheid | | | Transparantie | | |
|---|------------------------------------|-------|-------|----------------------------------|------|-------|-------------|------|-------|---------------|-------|-------|
| | < 0 | 0 | > 0 | < 0 | 0 | > 0 | < 0 | 0 | > 0 | < 0 | 0 | > 0 |
| Vergelijkingssites spaarrekeningen | 28,6% | 14,3% | 57,1% | 76,2% | 9,5% | 14,3% | 66,7% | 4,8% | 28,6% | 19,0% | 28,6% | 52,4% |
| Vergelijkingssites reisverzekeringen | 76,5% | 5,9% | 17,6% | 5,9% | 0 | 94,1% | 64,7% | 5,9% | 29,4% | 17,6% | 29,4% | 52,9% |

Wanneer de resultaten van de vergelijken van reisverzekeringen in samenhang met die van spaarrekeningen worden bekeken, valt op dat de resultaten op het gebied van transparantie en correctheid vergelijkbaar zijn. Het belangrijkste verschil tussen de twee categorieën is dat vergelijkingssites van reisverzekeringen veel meer informatie geven over de productkenmerken dan vergelijken van spaarrekeningen. Mede hierdoor zijn er voor reisverzekeringen in tegenstelling tot voor spaarrekeningen vergelijkingssites die voor alle vier de criteria een hoge score hebben behaald. Een ander verschil tussen de twee categorieën vergelijkingssites is dat vergelijkingssites voor spaarrekeningen over het algemeen vollediger zijn in het aantal producten dat wordt weergegeven dan vergelijkingssites voor reisverzekeringen.

Bezoekersaantallen

Zoals beschreven, heeft de NMa bij de aanbieders van vergelijkingssites informatie opgevraagd over onder meer bezoekersaantallen. Hieruit kwam naar voren dat het aantal bezoekers sterk verschilt tussen de verschillende websites. Sommige vergelijken worden maandelijks door enkele honderden consumenten bezocht, terwijl andere vergelijken bezoekersaantallen van vele tienduizenden hebben.⁹

Over het algemeen blijkt dat de vergelijkingssites die op veel onderdelen goed scoren, ook veel worden bezocht. Toch zijn er ook enkele websites die een lage score hebben gehaald op een aantal criteria en toch hoge bezoekersaantallen hebben. Hieruit blijkt dat consumenten dus niet altijd op basis van kwalitatief goede vergelijkingssites hun keuze voor een spaarrekening of reisverzekering maken.

Verdienmodellen

Zoals eerder genoemd, heeft de NMa aan aanbieders van vergelijkingssites ook informatie gevraagd over de verdienmodellen van deze websites. Uit het onderzoek blijkt dat de verdienmodellen over het algemeen verschillen tussen vergelijkingssites voor spaarrekeningen enerzijds en vergelijkingssites voor doorlopende reisverzekeringen anderzijds. Vergelijken van reisverzekeringen hebben in de meeste gevallen een vergunning als tussenpersoon en krijgen in die hoedanigheid een vergoeding voor de verkoop van verzekeringsproducten. Doorgaans krijgen ze een provisie van de verzekeraar wanneer een reisverzekering

⁹ Sommige vergelijkingssites waarop meerdere producten worden vergeleken, hebben zelfs bezoekersaantallen van in totaal enkele honderdduizenden per maand.

via de vergelijkingssite wordt afgesloten. Dit geldt bijvoorbeeld voor de twee vergelijkingssites van reisverzekeringen die in het overzicht in de vorige paragraaf zijn uitgelicht.

Vergelijken van spaarrekeningen zijn met name afhankelijk van advertenties. Daarnaast krijgen ze in veel gevallen een vergoeding van de aanbieder van de spaarrekening voor elke consument die op de vergelijkingssite doorklikt naar de aanbieder. Wanneer de klant bovendien het spaarproduct afneemt via de vergelijkingssite, krijgt de site hier doorgaans ook een vergoeding voor.

Aangezien de verdienmodellen van de verschillende vergelijkingssites binnen een productcategorie (spaarrekeningen en reisverzekeringen) in belangrijke mate met elkaar overeen komen, lijkt er binnen een categorie geen relatie te bestaan tussen de kwaliteit van de vergelijkingssite (zoals door de NMa getoetst) en het verdienmodel.

Overigens maakte recentelijk een van de vergelijkingssites die goed scoort in dit onderzoek, *independer.nl*, bekend dat zij een strategische alliantie aangaat met verzekeraar Achmea.¹⁰ Daarmee is zij de enige vergelijkingssite uit dit onderzoek die een directe eigendomsrelatie aangaat met een aanbieder wiens producten op de website worden vergeleken. Hoewel deze ontwikkeling vragen kan oproepen over de onafhankelijkheid van deze vergelijkingssite, hoeft dit op zichzelf geen negatieve invloed te hebben op de criteria waaraan de vergelijkingssites in dit onderzoek door de NMa zijn getoetst. Als de vergelijkingssite nog steeds een uitgebreid aanbod toont, juiste informatie over prijzen geeft en transparant is over de eigenaar en het verdienmodel, hoeft de verandering van de eigendomsstructuur niet tot veranderingen in de kwaliteit van de vergelijking te leiden.

¹⁰ *Independer.nl* (2011), "Achmea en *Independer.nl* gaan samen voor gemoedsrust bij consumenten", 20 december 2011, persbericht online beschikbaar via <http://weblog.independer.nl/persbericht/achmea-en-independer-nl-gaan-samen-voor-gemoedsrust-bij-consumenten/>.

4. Conclusie en aanbevelingen

De NMa heeft onderzoek gedaan naar de kwaliteit van vergelijkingssites voor doorlopende reisverzekeringen en voor spaarrekeningen. De NMa heeft in deze studie 21 vergelijkingssites voor spaarrekeningen en 17 vergelijkingssites voor reisverzekeringen beoordeeld op vier criteria, namelijk volledigheid van het aantal producten dat wordt getoond, volledigheid van productkenmerken, correctheid van prijzen en transparantie over het verdienmodel en de eigenaar van de website. Hiervoor heeft de NMa de vergelijkingssites verschillende malen bekeken en informatie opgevraagd bij de aanbieders van deze websites. In haar analyse is de NMa nagegaan wat over het algemeen het kwaliteitsoordeel over vergelijkingssites is op basis van de vier genoemde criteria en hoe individuele vergelijkingssites op de verschillende criteria scoren. De NMa beoogt met deze studie niet om vast te stellen welke vergelijkingssite tot de beste vergelijking of de laagste tarieven leidt.

Uit de studie blijkt dat er grote verschillen bestaan in de kwaliteit van de verschillende vergelijkingssites. Dit geldt zowel voor vergelijkeners van spaarrekeningen als voor vergelijkeners van doorlopende reisverzekeringen. Een belangrijke uitkomst van het onderzoek is dat er van de 21 vergelijkingssites voor spaarrekeningen die door de NMa zijn beoordeeld, geen enkele vergelijkingssite op alle vier de getoetste criteria een hoge score behaalt. De informatie over de hoogte van spaarrentes en het aantal productkenmerken dat wordt weergegeven, is in veel gevallen onvoldoende. Wel zijn er een aantal vergelijkeners van spaarrekeningen die op drie van de vier criteria een hoge score behalen. Voor doorlopende reisverzekeringen zijn er twee sites die op alle getoetste criteria de hoogste score behalen en een goede vergelijking mogelijk maken, geld.nl en independer.nl. Bij de meeste vergelijkingssites is nog aanzienlijke ruimte voor verbetering.

Het is van belang dat de aanbieders van de vergelijkingssites zich inspannen om hun websites te verbeteren, omdat deze een belangrijke bron van informatie zijn voor consumenten die de keuze voor een financieel product maken. Wanneer de vergelijkingssites transparantie over financiële producten vergroten en een goede vergelijking mogelijk maken, kunnen deze websites de keuze voor een financieel product voor consumenten vereenvoudigen. Daarnaast kunnen vergelijkingssites bijdragen aan de concurrentie tussen aanbieders van financiële producten.

Aanbieders van vergelijkingssites kunnen hun websites in veel gevallen verbeteren door in elk geval meer producten te tonen en/of door meer productkenmerken weer te geven. Zeker voor websites die over relatief weinig producten informatie geven, is het in sommige gevallen discutabel dat zij zich presenteren als een vergelijkingssite.

Ook op het gebied van het tonen van correcte informatie over spaarrentes en/of verzekeringspremies moeten de meeste aanbieders van vergelijkingssites beter waarborgen dat hun vergelijkingssite tot betrouwbare resultaten leidt. Specifiek aan vergelijkingssites die pretenderen dat de informatie over tarieven dagelijks wordt bijgewerkt, beveelt de NMa aan om daadwerkelijk minimaal eens per dag de tarieven van alle producten te checken. Uit het onderzoek komt naar voren dat dit momenteel niet altijd gebeurt.

Consumenten die zeker willen zijn dat ze een product kiezen dat goed bij hun voorkeuren voor prijzen en voorwaarden past, kunnen het beste meerdere bronnen raadplegen bij het maken van een keuze. Uit het onderzoek blijkt dat het gebruik van een enkele vergelijkingssite niet automatisch tot de beste keuze hoeft te leiden. Vergelijkingssites die op sommige onderdelen een lage score hebben behaald, hebben in een aantal

gevallen toch hoge bezoekersaantallen. Over het algemeen is het raadzaam om meerdere vergelijkingssites te raadplegen. Wanneer een consument op basis van de vergelijking een voorkeur heeft voor één of meer specifieke aanbieders van een product, is het aan te bevelen om de productinformatie ook op de website van de aanbieder(s) zelf te bekijken.

Als aan de consument duidelijk wordt gemaakt welke vergelijkingssites een goede vergelijking mogelijk maken, kan dit een positief effect hebben op de kwaliteit van alle vergelijkingssites. Vervolgstudies naar vergelijkingssites, vergelijkbaar met het onderhavige onderzoek, kunnen hieraan bijdragen. Een andere mogelijkheid om de kwaliteit van vergelijkingssites te verbeteren, is het instellen van een gedragscode waaraan alle vergelijkingssites voor financiële producten kunnen deelnemen. In deze gedragscode kunnen kwaliteitsregels voor vergelijkingssites worden opgesteld.

Mogelijk kan een dergelijke gedragscode breder worden toegepast en ook gaan gelden voor vergelijkingssites voor andere producten (op het gebied van bijvoorbeeld telecomdiensten, energie, vliegtickets etc.). Enkele grote vergelijkingssites zouden het initiatief kunnen nemen tot het opstellen van een dergelijke gedragscode en zouden bij het opstellen hiervan toezichhouders, consumentenorganisaties en beleidsmakers moeten consulteren.