

DE MEESTE TELEVISIECOMMERCIALS VAN ZORGVERZEKERAARS ZIJN VOLLEDIG UITWISSELBAAR

United Consumers geeft klanten weer de keuze tussen korting of elektronica, zoals iPads. In dat geval leg je je als klant wel twee jaar vast. PMA heeft de korting op reizen van € 100 ingeruild voor een korting op een elektrische fiets, die tot € 100 kan oplopen. Maar wat voor fiets je dan krijgt en wat je moet bijbetalen, wordt nergens genoemd. Hema biedt polishouders 10% korting op alle aankopen en gratis toegang voor Walibi en Dolfinarium voor de kinderen. Energiek biedt kortingen bij winkels die kinderartikelen verkopen. Zilveren Kruis geeft korting op sportartikelen voor polishouders die lid zijn van een bij NOC*NSF aangesloten sportbond. National Academic geeft korting op sportschoolabonnementen, op stofzuigers en op luchtreinigers. De christelijke verzekeraar Pro Life geeft de cd 'Nederland Zingt' cadeau en een pinguïn-dvd. Deze aanbiedingen worden vaak tamelijk terloops vermeld. Spaaracties zijn we niet tegengekomen. Wel een enkele kansactie, bijvoorbeeld die van AnderZorg: er werden 5 iPhones verloot onder verzekerden die bleven: eindelijk eens een actie gericht op bestaande klanten.

DE OVERSTAPPERS

Wat heeft het nu allemaal opgeleverd? Het overstappen kwam relatief laat op gang: de diverse vergelijkingssites lieten rond Kerstmis weten dat ongeveer een half miljoen mensen overgestapt waren en dat er nog eens een half miljoen overstappers tussen Kerst en oud en nieuw werden verwacht. Dat lijkt te zijn uitgekomen, want Zorgverzekeraars Nederland meldde na de jaarwisseling dat iets minder dan 1,1 miljoen mensen zijn overgestapt, ongeveer 6,5% van de verzekerden. Vrijwel net zo veel als vorig jaar en wat minder dan het jaar daarvoor, toen sprake was van 7,2% overstappers. Meer dan 90% van de verzekerden is dus gewoon bij dezelfde zorgverzekeraar gebleven. De gemiddelde omvang van een huishouden bedraagt 2,1 persoon en dat betekent dat er sprake is van rond de 525.000 overstappende huishoudens.

We herhalen ons pleidooi van vorig jaar in dit blad om eens te onderzoeken wie nu precies die overstappers zijn. De indruk blijft bestaan dat het een kleine groep verzekerden is die elk jaar opnieuw de goedkoopste aanbieder selecteert. Het zou voor zorgverzekeraars

wel eens veel lonender kunnen zijn om meer aandacht te geven aan het behoud van bestaande klanten. Iets wat je in 2014 ook zag gebeuren in de energiesector. Inmiddels bieden zowel Nuon als Eneco kortingen en/of een dalendeprijsgarantie aan hun trouwe klanten. Het zou zomaar eens kunnen gebeuren dat een of meer zorgverzekeraars die aanpak in 2015 gaan overnemen.

WAT KOST HET ALLEMAAL?

De branche heeft veel last gehad van publicaties van de Consumentenbond waarin werd gemeld dat de vier grote zorgverzekeraars jaarlijks samen € 500 miljoen aan 'marketing' besteden. Of het bedrag correct is,

DE VERGELIJKINGSSITES

Elk jaar komen er wel een paar nieuwe vergelijkingssites bij. Feitelijk zijn het traditionele verzekeringstussenpersonen die op elke afgesloten polis zo'n € 60 verdienen. Opvallend is dat enkele sites die in 2013 zeer fors in televisiereclame investeerden, in 2014 vrijwel niets meer van zich lieten horen: denk aan Betch of aan Sloop de Crisis. Ze vergeleken eind 2014 nog steeds de prijzen van de verschillende zorgverzekeraars, maar gaven daar geen ruchtbaarheid aan. Nieuwe partijen die wel veel in televisiereclame investeerden, waren HoyHoy (voorheen de Verzekeringssite) en PriceWise. Die laatste schakelde Paul Haenen in bij haar commercials, HoyHoy deed het met 'Aart de Luiaard', een onbegrijpelijke commercial die dan ook terecht begin 2015 de Loden Leeuw voor de slechtste commercial won. Andere vergelijkingssites zijn uiteraard marktleider Independer.nl (die 1,6 miljoen bezoeken per maand claimt), Polswijzer.nl en Zorgpolis.nl. Wie Zorgpolis.nl intikt, ontdekt dat deze site nog met cijfers over 2013 werkt. Maar je kunt vanuit Zorgpolis.nl na enig zoeken wel doorklikken naar een andere site, Zorgkiezer.nl. Zorgzoeker.nl is uit de lucht gehaald.

De uitkomsten van de vergelijkingen verschillen nauwelijks per site: ze noemen allemaal Zekur als de goedkoopste (€ 82,50 per maand voor een restitutiepolis met € 375 eigen risico), gevolgd door Bewuzt (€ 85) en United Consumers (€ 86,35). Soms wordt niet de goedkoopste verzekeraar geadviseerd en dat zou dan komen door minder positieve klantervaringen als het om de zorg gaat. Hoe dat precies gemeten wordt of welke bron daarvoor gebruikt wordt, blijft een goed bewaard geheim.