	<p>Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Romy Bes, Anne Brabers, Sonja Wendel, Margreet Reitsma-van Rooijen, Stef Bouwhuis en Judith de Jong. Alleen wisselen voor de aanvullende zorgverzekering? Niet bij alle zorgverzekeraars mogelijk! Utrecht: NIVEL, 2012) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op www.nivel.nl.</p>
---	--

Alleen wisselen voor de aanvullende zorgverzekering? Niet bij alle zorgverzekeraars mogelijk!

Romy Bes, Anne Brabers, Sonja Wendel, Margreet Reitsma-van Rooijen, Stef Bouwhuis en Judith de Jong
NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg)

Uit onderzoek van het NIVEL onder de klantenservice van alle Nederlandse zorgverzekeraars blijkt dat het niet altijd mogelijk is om alleen een aanvullende zorgverzekering af te sluiten. Indien dit wel mogelijk is, geldt soms een toeslag op de aanvullende verzekering of wordt geadviseerd dit niet te doen.

Sinds de invoering van het nieuwe zorgstelsel in Nederland in 2006, is het voor iedereen die in Nederland woont of werkt verplicht om een basisverzekering te hebben. Daarnaast kunnen mensen ervoor kiezen een aanvullende verzekering af te sluiten om zich te verzekeren voor zorg die niet door de basisverzekering wordt vergoed, zoals extra fysiotherapie en tandartskosten. Veel mensen hebben een aanvullende zorgverzekering (89% in 2012). De dekking en de premie van de aanvullende zorgverzekering zijn in 2012 belangrijke redenen om van zorgverzekeraar te wisselen¹. Zorgverzekeraars moeten mensen voor de basisverzekering verplicht accepteren. Deze acceptatieplicht geldt echter niet voor de aanvullende verzekering.

Koppelverkoop

Veel zorgverzekeraars doen aan koppelverkoop, waarbij de basisverzekering en de aanvullende verzekering gekoppeld zijn. Er zijn twee vormen van koppelverkoop. De eerste houdt in dat de zorgverzekeraar automatisch de aanvullende verzekering beëindigt, wanneer de verzekerde zijn basisverzekering opzegt. In de Zorgverzekeringswet (Zvw) is bepaald dat deze vorm van koppelverkoop niet mag. Een zorgverzekeraar mag wel een hogere premie in rekening brengen indien alleen een aanvullende verzekering is afgesloten. Bij de tweede vorm van koppelverkoop kan de verzekerde bij een zorgverzekeraar alleen een aanvullende verzekering afsluiten in combinatie met een basisverzekering². Dit is in de Zvw wel toegestaan. Deze vorm van koppelverkoop kan de keuzevrijheid van mensen beperken. De inhoud van de aanvullende verzekering kan namelijk sterk verschillen tussen zorgverzekeraars. De inhoud van de basisverzekering is daarentegen overal gelijk, maar de prijs hiervan verschilt wel tussen verzekeraars. Prijzen van het basispakket liggen

¹ Reitsma- van Rooijen M, Brabers AEM & Jong JD de. De aanvullende verzekering speelt een grotere rol bij het overstappen in 2012. Stijging van het aantal overstappers zet door. Utrecht: NIVEL, 2012.

² Roos AF & Schut FT. Evaluatie aanvullende en collectieve ziektekostenverzekeringen 2009. Instituut Beleid en Management Gezondheidszorg. Erasmus Universiteit Rotterdam, 2009.

voor 2013 tussen de 92 en 119 euro per maand³. Het zou dus kunnen lonen om een combinatie van een (goedkope) basisverzekering bij de ene zorgverzekeraar en een (qua inhoud gunstige) aanvullende verzekering bij een andere zorgverzekeraar af te sluiten. Maar bij hoeveel zorgverzekeraars is het daadwerkelijk mogelijk om alleen een aanvullende verzekering af te sluiten?

Klantenservice per e-mail benaderd

De klantenservices van alle zorgverzekeraars in Nederland (N=25) en van vijf internetpolissen⁴ die onder deze verzekeraars vallen, maar wel een eigen website met contactgegevens hebben, zijn per e-mail op twee verschillende dagen (D1 en D2) in november 2012 benaderd. Aan de klantenservice is gevraagd of het mogelijk is alleen een aanvullende verzekering af te sluiten. Deze vraag is op de twee momenten op exact dezelfde manier gesteld, zodat gekeken kan worden of dezelfde zorgverzekeraar twee keer hetzelfde antwoord geeft of niet. We hebben ook gekeken naar eventuele extra informatie die zorgverzekeraars geven, omdat de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft benadrukt dat het belangrijk is dat zorgverzekeraars transparant zijn over de mogelijkheid om alleen een aanvullende verzekering af te sluiten en over eventuele toeslagen die berekend worden wanneer een aanvullende zorgverzekering zonder basisverzekering wordt afgesloten⁵.

Niet altijd mogelijk alleen een aanvullende verzekering af te sluiten

Op D1 reageerden 27 zorgverzekeraars en op D2 reageerden 25 zorgverzekeraars. Elf van de 27 zorgverzekeraars op D1 en elf van de 25 zorgverzekeraars op D2 geven aan dat het niet mogelijk is alleen een aanvullende verzekering af te sluiten (zie Figuur 1). Op D1 geven vijftien zorgverzekeraars aan dat dit wel mogelijk is en op D2 zijn dit er veertien. Het viel op dat het bij vier van de vijf bevroegde internetpolissen niet mogelijk is alleen een aanvullende verzekering af te sluiten. Op beide tijdstippen geven alle zorgverzekeraars hetzelfde antwoord.

Wanneer aanvullende verzekering zonder basisverzekering mogelijk is, is de premie soms hoger of wordt het afgeraden

Het viel op dat zorgverzekeraars waarbij het wel mogelijk is om alleen een aanvullende verzekering af te sluiten, soms aangaven dat er dan een toeslag op de aanvullende verzekering wordt gerekend en dat een aantal van hen het afraadt om alleen een aanvullende verzekering af te sluiten (zie Figuur 2). In totaal gaven vijf zorgverzekeraars waarbij je alleen een aanvullende verzekering kunt afsluiten, aan dat er in dat geval wel een toeslag op de premie wordt berekend. Twee zorgverzekeraars hanteren een toeslag van 25%, twee van 50% en één zorgverzekeraar noemde de hoogte van de toeslag niet. De informatie die over de hoogte van de toeslag wordt gegeven door de zorgverzekeraars verschilt tussen de twee meetmomenten. Van één van de vijf zorgverzekeraars is maar één antwoord binnengekomen en een andere zorgverzekeraar geeft op één tijdstip wel aan dat er een toeslag wordt gerekend, maar op het andere meetmoment niet.

³ <http://www.kiesbeter.nl/zorgverzekeringen/goedkoopste-basispakket/resultaat/>

⁴ Vanaf hier worden beiden zorgverzekeraars genoemd. Als het specifiek over de internetpolissen gaat, wordt dit hierbij genoemd.

⁵ NZa. Monitor Zorgverzekeringmarkt 2009. Trends en acties van de NZa.

Verder raadt een aantal zorgverzekeraars waar het wel mogelijk is om alleen een aanvullende verzekering af te sluiten dit af. De reden die hiervoor door de zorgverzekeraars wordt gegeven, is dat het veel administratie met zich mee kan brengen voor de verzekerde. Dit is bijvoorbeeld zo wanneer een vergoeding deels in de basisverzekering en deels in de aanvullende verzekering is opgenomen. In Figuur 2 is te zien dat de verzekeraars deze informatie niet altijd aan hun antwoord toevoegen. Het eerste meetmoment leverde twee reacties op van zorgverzekeraars waarin het wordt afgeraden om alleen een aanvullende verzekering af te sluiten. Als reactie op de tweede e-mail gaven zes zorgverzekeraars aan dat het afsluiten van een aanvullende verzekering zonder een basisverzekering bij dezelfde zorgverzekeraar wordt afgeraden.

Tot slot

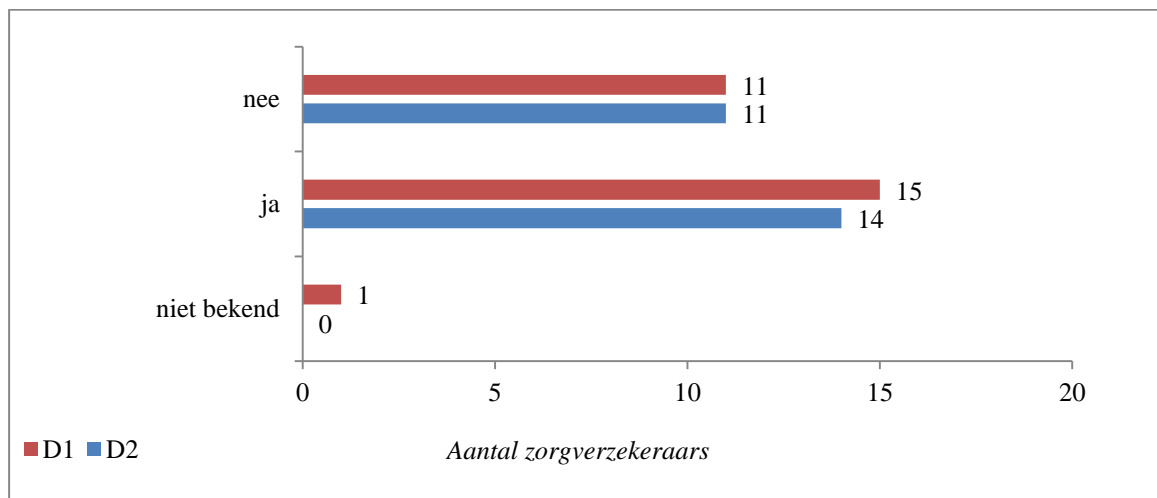
Het is bij veel zorgverzekeraars niet mogelijk om alleen een aanvullende verzekering af te sluiten en bij een deel van de zorgverzekeraars waar dit wel kan wordt een toeslag op de premie berekend. Dit kan het financiële voordeel om een basisverzekering en een aanvullende verzekering bij twee verschillende verzekeraars te hebben weer opheffen. Ook wordt het, indien het wel mogelijk is, door een aantal zorgverzekeraars afgeraden, omdat het veel administratieve handelingen met zich mee kan brengen. Dit kan consumenten ontmoedigen om een basisverzekering bij de ene zorgverzekeraar en een aanvullende verzekering bij een andere zorgverzekeraar af te sluiten. Daarnaast maken de verschillen tussen zorgverzekeraars in of het al dan niet mogelijk is alleen een aanvullende verzekering af te sluiten en in of er wel of geen toeslag wordt berekend, die ook weer in hoogte verschilt, het voor de consument erg onoverzichtelijk. Dit zou op zichzelf al kunnen leiden tot ontmoediging om alleen voor een aanvullende verzekering te wisselen van zorgverzekeraar. Hierdoor kan de keuzevrijheid van consumenten in het geding komen. De NZa schat echter in dat het risico van een negatief effect van koppelverkoop op de keuzevrijheid gering is⁶. Er zitten namelijk ook voordelen aan het afsluiten van een basisverzekering en een aanvullende verzekering bij één zorgverzekeraar, zoals één loket, dezelfde zorgaanbieders en soepeler declaratieverkeer. Ondanks deze voordelen is het wisselen van zorgverzekeraar voor alleen de basisverzekering met behoud van de aanvullende verzekering bij de 'oude' zorgverzekeraar volgens de Zvw wel mogelijk. Dit is in de wet opgenomen, om zo te voorkomen dat mensen vast zitten bij een zorgverzekeraar vanwege de aanvullende verzekering. Dit geldt met name voor mensen met een chronische ziekte, die het risico lopen niet geaccepteerd te worden voor een aanvullende verzekering bij een andere zorgverzekeraar. Echter, de genoemde argumenten om de basisverzekering en de aanvullende verzekering niet bij verschillende zorgverzekeraars af te sluiten, zoals veel administratief werk voor de verzekerde, gelden ook voor deze groep. Het is daarom de vraag of mensen, ondanks de regeling in de Zvw, niet toch vastzitten aan de zorgverzekeraar waar zij een aanvullende verzekering hebben.

⁶ <http://www.medicalfacts.nl/2010/01/27/nza-geen-nadelige-effecten-van-koppelverkoop-door-een-zorgverzekeraar-met-een-economische-machtpositie/>

Methode

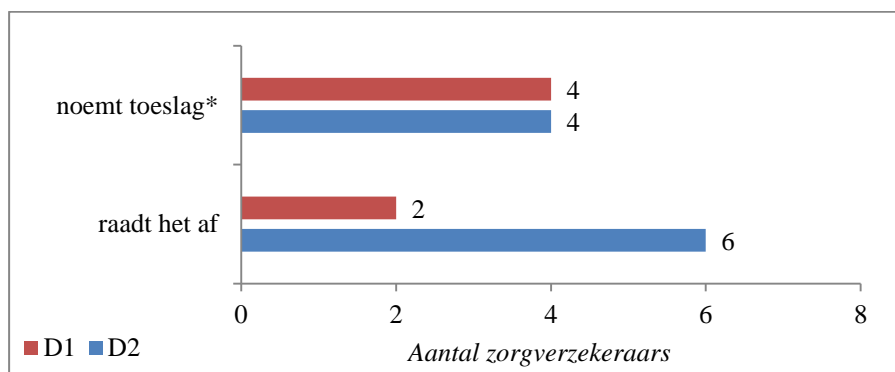
In totaal zijn er rond hetzelfde tijdstip op twee verschillende dagen in dezelfde week in november 2012 30 e-mails verstuurd. 25 naar alle Nederlandse zorgverzekeraars en daarnaast hebben we ook nog vijf internetpolissen benaderd. Deze polissen vallen allen onder één van de Nederlandse zorgverzekeraars, maar hebben wel een eigen website en eigen contactgegevens. In de e-mail aan de klantenservices is gevraagd of het mogelijk is alleen een aanvullende verzekering af te sluiten. Op de mails verzonden op D1, is van 27 verzekeraars een antwoord binnengekomen. Op de mails verzonden op D2, is van 25 verzekeraars een antwoord binnengekomen. Dit betekent een respons van 90% respectievelijk 83% op D1 en D2.

Figuur 1: Is het mogelijk alleen een aanvullende zorgverzekering bij een zorgverzekeraar af te sluiten?



* Niet bekend betekent dat er wel een reactie van de zorgverzekeraar op onze e-mail is gekomen, maar dat er geen antwoord werd gegeven op de vraag of het mogelijk is om alleen een aanvullende zorgverzekering af te kunnen sluiten.

Figuur 2: Aantal zorgverzekeraars per meetmoment dat een toeslag noemt of het afraadt een aanvullende en een basisverzekering bij twee verschillende zorgverzekeraars af te sluiten.



* In totaal hebben vijf zorgverzekeraars genoemd dat er een toeslag geldt. Eén van de zorgverzekeraars die een toeslag noemde op D1 reageerde niet op D2. Eén van de zorgverzekeraars die een toeslag noemde op D2, noemde deze niet in zijn reactie op D1.