



WERK & GELD

Vergelijkingsites geven lang niet altijd het beste advies

Consumenten lopen vaak de goedkoopste prijs mis als ze met een onlinevergelijker zoeken naar bijvoorbeeld een autoverzekering of een mobiele telefoonabonnement.

Dat blijkt uit een steekproef door FD Persoonlijk. In veel gevallen geven de platformen onvolledig en onaantrekkelijk advies.

Je hoopt de goedkoopste verzekering te zien, maar dat gebeurt meestal niet. Foto's: iStock

Pricewise, Independer, Overstappen. Het zijn enkele voorbeelden van de vele vergelijkingsites waar je terechtkunt voor een nieuwe verzekering. Je voert je gegevens en behoeften in en krijgt vervolgens de goedkoopste verzekering te zien. Althans, dat hoop je, want in de praktijk gebeurt dat meestal niet. Met dezelfde zoekopdracht komen verschillende platforms tot uiteenlopende adviezen en prijzen. Zo kun je bij een autoverzekering circa €60 per jaar mislopen.

De redactie van FD Persoonlijk voerde bij verschillende prijsvergelijkers identieke zoekopdrachten in voor een autoverzekering en een mobiele telefoonabonnement (zie kader: 'Over de steekproef'). Slechts twee van de negen geraadpleegde vergelijkers vonden de goedkoopste autoverzekering. Bij vergelijkers van mobiele abonnementen kwamen slechts twee van de veertien vergelijkers met het goedkoopste abonnement.

De prijsvergelijkers toonden premies variërend van €523,88 tot €580,22 per jaar voor dezelfde auto als goedkoopste optie. Dat scheelt 11% in kosten. Bij het mobiele telefoonabonnement was het verschil nog groter. Bij die zoekopdracht werden abonnementen van €132 tot €188 als goedkoopste optie aanbevolen. Je kunt dan als klant zomaar 42% duurder uit zijn.

Bij een telefoonabonnement kun je 42% duurder uit zijn

Onnauwkeurig

Bij de zoektocht naar een autoverzekering kwam de top drie van beste prijsopties in slechts twee gevallen overeen en had dezelfde autoverzekering bij verschillende vergelijkeners ook nog eens verschillende prijzen. Zo kwam bij zeven van de tien vergelijkeners de verzekering van ABN Amro als goedkoopste optie uit de bus, maar kostte die op de sites van Autoverzekering, Overstappen en Verzekering wel een paar tientjes meer.

Dat prijsverschil wordt veroorzaakt door het ontwerp van die websites. Iemand die 14.000 kilometer per jaar rijdt, valt bij de meeste vergelijkingssites in de categorie '12.000 tot 15.000 kilometer'. De drie duurdere vergelijkeners hanteren een veel ruimere categorie. Die loopt daar van 12.000 tot 20.000 kilometer. Die onnauwkeurigheid leidt bij ABN Amro tot een verzekering die enkele tientjes duurder uitpakt.

Ook vergelijkeners van mobielelefoonabonnementen hebben vaak websites met een tekortkoming in het ontwerp. Een zoekopdracht voor een maandelijkse internetbundel van minstens 4000 MB én 300 belminuten leidde bij acht van de veertien vergelijkeners tot een advies voor een '4000 bundel' van hollandsnieuwe. Dit blijkt een slecht advies te zijn, want daarmee krijg je in totaal 4000 belminuten of 4000 MB.

Net als bij autoverzekeringen heeft een mobielelefoonabonnement bij verschillende vergelijkeners soms verschillende prijzen. Zowel Bellen.com als de Consumentenbond adviseert bij het opgegeven zoekprofiel een abonnement van Youfone voor in totaal €132 per jaar.

Via vergelijkeners als Pricewise en Beladvies kost datzelfde abonnement echter €147. Het prijsverschil van €15 komt door de eenmalige aansluitkosten, die Youfone niet rekent als je via Bellen.com en de Consumentenbond afsluit. Volgens een woordvoerder van Bellen.com is dat een tijdelijke actie van Youfone, die niet bij andere vergelijkeners beschikbaar is.

(Tekst gaat verder onder kader)

Over de steekproef

Voor dit artikel raadpleegde FD Persoonlijk negen vergelijkeners voor autoverzekeringen en veertien voor een mobielelefoonabonnement.

Autoverzekering

Op elke site voeren we dezelfde gegevens in: kenteken, postcode, schadevrije jaren en gewenste dekking (allrisk). Ook stellen we 14.000 kilometer per jaar te rijden, soms door dat getal in te toetsen en soms door een categorie te kiezen. We willen geen eigen risico. Poliswijzer en Pricewise adviseren als enige de goedkoopste autoverzekering, van de ANWB (€523,88). De andere vergelijkers komen met verzekeringen die 4% tot 11% duurder zijn. Overstappen, Verzekering en Autoverzekering vergelijken de minste verzekeraars en komen met het duurste advies als goedkoopste optie: €580,22 voor de autoverzekering van ABN Amro.

Mobielelefoonabonnement

Bij het vergelijken van mobielelefoonabonnementen willen we per maand minstens 4 GB aan data en 300 minuten kunnen bellen. Het contract mag maximaal een jaar duren. Of we daarbij 3G, 4G of 5G krijgen, maakt ons niet uit. Bellen en Consumentenbond komen met het goedkoopste abonnement (€132, Youfone). Belsimpel (€156, hollandsnieuwe), Phone House (€183, Lebara) en Gsmweb (€188, Ben) met de duurste optie. In het slechtste geval vallen je kosten 42% hoger uit.

Commissie van €42

Vergelijkers verdienen geld als een consument op een van de aanbevolen opties klikt en vervolgens op de site van de verzekeraar of provider een koop sluit. Zo geeft Youfone voor elke aangebrachte klant een commissie van minstens €18. Independer ontvangt per jaar gemiddeld €42 per verzekerde van een autoverzekeraar. De site is naar eigen zeggen het grootste vergelijkings- en adviesplatform van Nederland, met jaarlijks zo'n 20 miljoen bezoekers en meer dan 300.000 mensen die een verzekering afsluiten.

Autoverzekering en Overstappen beloven 28 verzekeraars voor je te vergelijken. De site van Verzekering doet daar nog een schepje bovenop en belooft alle verzekeringen naast elkaar te leggen. Verzekering zegt zich bovendien te onderscheiden door volledigheid en transparantie. Toch staan er gemiddeld maar 14 verzekeraars in de opties, de helft dus. Waar blijven de andere verzekeraars?

De vergelijkers met de grootste beloftes kwamen met de hoogste prijzen

‘Alle providers’

In de kleine lettertjes schrijft Verzekering dat het niet alle verzekeraars vergelijkt. Dat staat haaks op de belofte op deze website. En het is ook niet zo dat andere verzekeraars onze auto niet willen verzekeren. Op deze drie partijen na, komen alle vergelijkeners namelijk met gemiddeld 25 passende verzekeringen. Volgens Fred de Jong, onafhankelijk expert in de financieeladviesmarkt, gaan sommige vergelijkeners voorbij aan iets wat vanzelfsprekend zou moeten zijn. ‘Goede en eerlijke informatie is een basisprincipe, vooral bij financiële producten. Bij vergelijkeners die beweren dat ze alle verzekeraars vergelijken, gaat dat niet goed. Er wordt namelijk altijd wel een selectie gemaakt.’

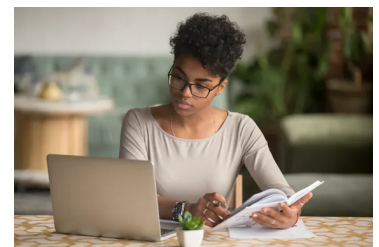
Bij de zoektocht naar mobiele telefoonabonnementen gebeurt hetzelfde. Belsimpel belooft bijvoorbeeld abonnementen van ‘alle providers’ te vergelijken, maar biedt de goedkopere opties van Youfone en Simpel niet aan. Iets vergelijkbaars doet Phone House, dat veel belooft maar net als Belsimpel de goedkopere opties niet toont.

Dat komt doordat het feitelijk geen vergelijkeners maar winkels zijn. Dat is voor consumenten soms niet duidelijk, maar die zijn daardoor wel onnodig duur uit. Winkels verkopen voornamelijk abonnementen met telefoon en de goedkopere sim-onlyaanbiedingen zijn er daarom zelden beschikbaar.

Het weglaten of blokkeren van zoekresultaten mag niet. Toch lijkt dat wel te gebeuren en het beperken van de resultaten is niet in het voordeel van consumenten. De vergelijkeners met de grootste beloftes kwamen namelijk met de hoogste prijzen en adviseerden niet de goedkoopste autoverzekering, die van de ANWB. ‘Vergelijkeners kunnen ervoor kiezen een ANWB-premie inclusief een ledenkorting en welkomstkorting te tonen’, legt Tony Duchenne, sitebeheerder van Poliswijzer, uit.

Alleen wie via dit platform of Pricewise zoekt, vindt de goedkope ANWB-autoverzekering. Omdat de ANWB geen commissie geeft, laten andere vergelijkeners daarom de premie zonder die korting zien. Een verzekeraar die wel een vergoeding betaalt, komt dan hoger in de zoekresultaten te staan. Duchenne: ‘We schieten onszelf in de voet, maar laten wel een premie zien die klopt.’

Volgens De Jong is het advies van vergelijkeners niet heilig, maar ‘ze zorgen voor concurrentie en daardoor lagere premies en/of betere voorwaarden’. Wel kunnen er, aldus De Jong, banden zijn tussen verzekeraars en vergelijkeners. ‘Daar zou meer transparantie over moeten zijn. Er ligt een wetsvoorstel bij het ministerie van Financiën dat gaat over het transparant maken van de vergoeding van verzekeraars voor vergelijkingssites. Het is goed dat dat gebeurt, maar aan de andere kant is het



Vergelijkeners verdienen geld als een consument op een van de aanbevolen opties klikt en vervolgens op de site van de verzekeraar of provider een koop sluit. Foto: Getty Images/iStockphoto

niet zo dat consumenten nu zwaar benadeeld worden. De potentiële schade voor consumenten wanneer ze niet de beste schadeverzekering kiezen is minimaal.'

(Tekst gaat verder onder kader)

Tips: Zo gebruik je een vergelijker

Zoek je een nieuwe verzekering? Een online-vergelijker kan helpen, maar let dan wel hierop:

1. De werkwijze van vergelijkingssites verschilt. Zo vergelijken sommige vergelijken alleen het aanbod van verzekeraars met wie ze een contract hebben. Voer altijd bij meer vergelijken een identieke zoekopdracht in om te kijken of het advies overeenkomt.
2. Kijk hoeveel verzekeraars een vergelijker onder de loep neemt. Hoe meer verzekeraars worden meegenomen, hoe groter de kans op goed advies.
3. Check ook altijd het volgende: heeft de vergelijker automatisch een keuze gemaakt voor de hoogte van het eigen risico? Zijn er aansluit- of overstapkosten van toepassing?

Hypotheken

Concreet betekent het dat je in het geval van de steekproef als consument enkele tientjes op jaarbasis te veel kunt betalen. Dat is geen wereldschokkend bedrag, maar toch voelt het wrang. Je denkt de beste deal te hebben en dat blijkt niet zo te zijn. Bij vergelijkingen van complexe en langlopende financiële producten, zoals hypotheek, kan het financiële verlies groter zijn.

Geregeld filteren vergelijken automatisch opties eruit die niet via hun site af te sluiten zijn. Dat filter is door consumenten soms uit te zetten, maar je moet er wél op bedacht zijn. Veel mensen gaan ervan uit dat de resultaten al gefilterd en gerangschikt zijn op basis van de relevantie voor hun zoekopdracht.

Zo klikken websitebezoekers in 75% van de gevallen op een van de eerste vier zoekresultaten. Dat stelt de leidraad voor onlinebeïnvloedingstechnieken van de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Die toezichthouder stelt ook dat duidelijk moet zijn hóe zoekresultaten gesorteerd worden. Toch staat bij bijna alle vergelijken niet de goedkoopste autoverzekering, van de ANWB, bovenaan, maar een optie die financieel aantrekkelijker is voor de vergelijker, zonder dat dat duidelijk is voor de consument.

Een andere regel is dat de zogeheten essentiële beperkende voorwaarden direct duidelijk moeten zijn. Zo is voor de autoverzekering van ABN Amro een bankrekening

bij die bank vereist. Alle vergelijkers zijn daar meteen duidelijk over, behalve Autoverzekering, Verzekering en Overstappen. Evenmin wordt uit een aanbieding van Gsmweb duidelijk dat die alleen geldt voor bestaande klanten van Ziggo.

Blindvaren op één prijsvergelijker levert je zelden de goedkoopste verzekering op. En hoe lager de premie, hoe uitgekleder de voorwaarden. Hoe meer financiële producten een prijsvergelijker op een rij zet, hoe groter de kans dat daar inderdaad de beste optie tussen zit. Goed vergelijken dus, die vergelijkers.

Addendum: In een eerdere versie ontbrak abusievelijk de zin 'We willen geen eigen risico' bij de autoverzekering in het kader Over de steekproef. Aangepast op 28 oktober om 15:33 uur.

Lees meer in *FD Persoonlijk*, het weekend magazine van Het Financieele Dagblad over mensen, cultuur, lifestyle, reizen, carrière en personal finance.

Advertentie



KEPRI
QUALITY LINENS

Investeer in luxe
en comfort voor thuis

SHOP NU >