

# Mening: Duurdere tandartsen roepen emoties op

**H**et experiment in de mondzorg mislukte omdat stijgende tarieven leidden tot verontwaardiging. De reactie op prijsstijgingen is een goed begrepen psychologisch fenomeen. Onderzoek naar de psychologie van prijzen biedt aanknopingspunten om beleid emotiebestendig te maken.

De nominale tarieven in de mondzorg stegen gemiddeld met 9,6 procent in het eerste kwartaal van 2012 (NZa, 2012). De stijging was direct toe te schrijven aan het experiment met vrije prijzen en voor de Tweede Kamer was dit voldoende aanleiding om het experiment vroegtijdig stop te zetten. De initiatiefneemster van de aangenomen motie, Attje Kuiken, beargumenteerde dat mondzorg tegen “een eerlijke prijs” moet worden aangeboden (Kuiken, 2012). Maar wanneer is een prijs eerlijk? Klassieke prijstheorie kent geen eerlijkheidscriterium. Een hoge prijs geeft de aanbodkant prikkels om uit te breiden, waardoor meer patiënten kunnen worden bediend. Deze reallocatie is voor patiënten een langzaam en onzichtbaar proces. Hoewel het aantal tandartsen institutioneel wordt beperkt, zullen bij hogere tarieven de bestaande tandartsen meer patiënten helpen en wordt het aantrekkelijk voor buitenlandse tandartsen om zich in Nederland te vestigen. Bij voldoende uitbreiding van het aanbod dalen de prijzen weer. Een prijsstijging kan dus economisch wenselijk zijn.

Een prijsstijging wordt door de consument als vervelend ervaren, zeker als deze onverwacht en fors is. Maar deze emotie kan omslaan in verontwaardiging bij gebrek aan een acceptabele rechtvaardiging. Psychologisch is een prijsstijging door een toename in de vraag gelijk aan uitbuiting (Kahneman *et al.*, 1986). De redenering is dat deze leidt tot een winststijging voor de verkoper terwijl de consument minder overhoudt. Bijvoorbeeld, in 1999 kondigde Coca-Cola frisdrankautomaten met temperatuurafhankelijke prijzen aan. Het idee was economisch zuiver maar het werd desalniettemin snel van tafel geveegd toen er breed verontwaardigd werd gereageerd (Leonhardt, 2005). Een prijs wordt oneerlijk gevonden als deze hoger is dan een referentieprij, veelal de historische prijs (Kahneman *et al.*, 1986). De psychologische verklaring is dat de consument de referentieprij instinctief interpreteert als de prijs waarop hij recht heeft. Maar naarmate de tijd verstrijkt, stijgt ook de referentieprij waardoor de waargenomen oneerlijkheid afneemt (Becker, 1991). Daarom is de negatieve reactie op prijsstijgingen altijd tijdelijk van aard.

Minister Schippers waarschuwde vóór het begin van het experiment de tandartsen dat zij hun tarieven niet mochten verhogen (Nos.nl, 2011). Zo werd de verwachting geschapen dat de tarieven niet omhoog zouden gaan. Echter, de minister zag niet in dat in een vrije markt een prijsdaling alleen het resultaat kan zijn

## ANOUAR EL HAJI

Promovendus aan de Universiteit van Amsterdam

van concurrentie en niet van dwang. Hierdoor werd een onrealistisch signaal afgegeven. Dit versterkte waarschijnlijk de waargenomen oneerlijkheid toen bleek dat de tarieven fors stegen.

Het communiceren van de realiteit van marktwerking in de mondzorg zou een positiever effect hebben gehad. Een verwachte prijsstijging doet psychologisch minder pijn en wordt eerlijker gezien dan een onaangekondigde stijging (Frey en Pommerehne, 1993). Door het scheppen van waarachtige verwachtingen worden emotionele reacties gedempt en worden ongeoorloofde beleidsaanpassingen gedreven door het publieke sentiment voorkomen.

Daarnaast werd er onvoldoende tijd gegeven aan het experiment. Het besluit om het experiment vroegtijdig te staken was gebaseerd op gegevens van slechts de eerste drie maanden (NZa, 2012). Een reallocatie is een langetermijnproces omdat actoren langzaam maar zeker reageren op de nieuwe prijssignalen. Geduld hoort daarom een expliciet onderdeel te zijn van markthervorming. Hiermee wordt ook nog eens rekening gehouden met de afnemende intensiteit van prijsoneerlijkheid omdat het gat tussen prijs en referentieprij met de tijd kleiner wordt.

Het experiment in de mondzorg mislukte dus niet door een gebrek aan economisch inzicht. Het mislukte omdat de hervorming niet emotiebestendig bleek te zijn. Er werd onvoldoende rekening gehouden met verontwaardigde reacties op prijsstijgingen, terwijl deze reacties voorspelbaar waren, gegeven de wetenschappelijke literatuur over prijsoneerlijkheid. Emotiebestendig beleid is tweeledig: ten eerste, schep voordat de prijzen worden losgelaten waarachtige prijsverwachtingen zodat prijsoneerlijkheid wordt voorkomen en ten tweede, gun markthervorming voldoende tijd om de gewenste reallocatie te laten plaatsvinden.

Het experiment in de mondzorg mislukte dus niet door een gebrek aan economisch inzicht. Het mislukte omdat de hervorming niet emotiebestendig bleek te zijn. Er werd onvoldoende rekening gehouden met verontwaardigde reacties op prijsstijgingen, terwijl deze reacties voorspelbaar waren, gegeven de wetenschappelijke literatuur over prijsoneerlijkheid. Emotiebestendig beleid is tweeledig: ten eerste, schep voordat de prijzen worden losgelaten waarachtige prijsverwachtingen zodat prijsoneerlijkheid wordt voorkomen en ten tweede, gun markthervorming voldoende tijd om de gewenste reallocatie te laten plaatsvinden.

## LITERATUUR

Becker, G.S. (1991) A note on restaurant pricing and other examples of social influences on price. *Journal of Political Economy*, 99(5), 1109–1116.

Frey, B.S. en W.W. Pommerehne (1993) On the fairness of pricing: an empirical survey among the general population. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 20(3), 295–307.

Kahneman, D., J.L. Knetsch en R. Thaler (1986) Fairness as a constraint on profit seeking: entitlements in the market. *American Economic Review*, 76(4), 728–741.

Kuiken, A. (2012) PvdA maakt einde aan marktwerking tandartsen. Artikel op [www.pvda.nl](http://www.pvda.nl), 6 juli.

Leonhardt, D. (2005) Why variable pricing fails at the vending machine. *The New York Times*, 27 juni.

NZa (2012) Marktscan Mondzorg-juni: weergave van de markt tot en met maart 2012. Utrecht: Nederlandse Zorgautoriteit.

Nos (2011) Schippers waarschuwt tandartsen. Nieuwsbericht op [Nos.nl](http://Nos.nl), 15 november.