

Klachtenrapportage AnsvarIdea 2019

Algemeen						
Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	7,5					
Gemiddelde doorlooptijd	7 dagen					
Aantal ontvangen klachten	82					
Aantal afgehandelde klachten	82					
waarvan toegewezen	49					
waarvan afgewezen	33					
Aard van de klacht	aantal	%				
Bejegening	2	2				
Doorlooptijd	20	24				
Niet eens met de beslissing	27	33				
Overig	33	40				
Totaal	82	100				
Onderwerp van de klacht	aantal	%				
Behandelaar intern	2	2				
Expertisebureau	6	7				
Externe partij	16	20				
Kwaliteit van de dienstverlening	36	44				
Overig	20	24				
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	2	2				
Totaal	82	100				
Afgehandelde klachten per productcategorie	Intern		KiFiD		Burgerlijke rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	12	15	-	-	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	37	47	1	33	-	-
Motorrijtuigenverzekeringen	15	19	-	-	-	-
Schadeverzekeringen overig	15	19	2	67	-	-
Totaal	79	100	3	100		

Opgesteld maart 2020