

Klachtenrapportage AnsvarIdea 2020

Algemeen						
Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen		4,7				
Gemiddelde doorlooptijd		14 dagen				
Aantal ontvangen klachten		50				
Aantal afgehandelde klachten		49				
waarvan toegewezen		33				
waarvan afgewezen		16				
Onderwerp van de klacht	aantal	%				
Acceptatierichtlijnen	1	2				
Doorlooptijd	5	10				
Expertisebureau	2	4				
Intermediair	3	6				
Kwaliteit mondelinge communicatie	4	8				
Kwaliteit schriftelijke communicatie	2	4				
Niet eens met beslissing	21	42				
Premie	2	4				
Schadehersteller	3	6				
Schadevaststelling	3	6				
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	4	8				
Totaal	50	100				
Betreffende proces	aantal	%				
Aanvraag	5	10				
Expertise	1	2				
Incasso	1	2				
Mutatie	2	4				
Offerte	1	2				
Schadebehandeling	40	80				
Totaal	50	100				
Afgehandelde klachten per productcategorie	Intern		KiFiD		Burgerlijke rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	4	8	-	-	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	16	33	-	-	-	-
Motorrijtuigenverzekeringen	14	29	-	-	-	-
Rechtsbijstand	3	6	-	-	-	-
Schadeverzekeringen overig	12	24	1	100	-	-
Totaal	49	100	1	100		

Opgesteld maart 2021