

## Klachtenrapportage AnsvarIdea 2021

Algemeen						
Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	6,1					
Gemiddelde doorlooptijd	10 dagen					
Aantal ontvangen klachten	67					
Aantal afgehandelde klachten	67					
waarvan toegewezen	43					
waarvan afgewezen	24					
Onderwerp van de klacht	aantal	%				
Acceptatierichtlijnen	7	10				
Behandelaar (intern)	1	1				
Doorlooptijd	6	9				
Eigen risico	1	1				
Expertisebureau	4	6				
Intermediair	2	3				
Kwaliteit mondelinge communicatie	2	3				
Kwaliteit schriftelijke communicatie	4	6				
Niet eens met beslissing	27	40				
Premie	5	7				
Schadehersteller	4	6				
Schadevaststelling	2	3				
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	2	3				
<b>Totaal</b>	<b>67</b>	<b>100</b>				
Betreffende proces	aantal	%				
Aanvraag	16	24				
Alarmcentrale	1	1				
Bereikbaarheid	1	1				
Expertise	2	3				
Incasso	1	1				
Mutatie	4	6				
Offerte	1	1				
Overig	6	9				
Portefeuilleovervoer	1	1				
Schadebehandeling	34	51				
<b>Totaal</b>	<b>67</b>	<b>100</b>				
Afgehandelde klachten per productcategorie	Intern		KIFID		Burgerlijke rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	2	3	-	-	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	19	29	-	-	-	-
Motorrijtuigenverzekeringen	24	36	1	100	-	-
Rechtsbijstand	2	3	-	-	-	-
Schadeverzekeringen overig	19	29	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>		

Opgesteld maart 2022