

Klachtenrapportage 2022

ALGEMEEN

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	10
Gemiddelde doorlooptijd	11,32 dagen
Aantal ontvangen klachten	114
Aantal afgehandelde klachten	114
Waarvan toegewezen	83
Waarvan afgewezen	31

ONDERWERP VAN DE KLACHT

	Aantal	%
Acceptatierichtlijnen	3	3
Behandelaar (intern)	1	1
Doorlooptijd	33	29
Expertisebureau	5	4
Gebruik extranet	2	2
Intermediair	3	3
Kwaliteit mondelinge communicatie	7	6
Kwaliteit schriftelijke communicatie	9	8
Niet eens met beslissing	35	31
Onderzoeksbureau	1	1
Premie	1	1
Schadehersteller	10	9
Schadevaststelling	3	3
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	1	1
TOTAAL	114	100

BETREFFENDE PROCESSEN

	Aantal	%
Aanvraag	2	2
Alarmcentrale	8	7
Ansvar Broker Connect	3	3
Beëindiging samenwerking	1	1
Bejegening	2	2
Beoordeling aansprakelijkheid	1	1
Bereikbaarheid	1	1
Expertise	2	2
Incasso	1	1
Mutatie	3	3
Offerte	1	1
Overig	3	3
Schadebehandeling	86	75
TOTAAL	114	100

AFGEHANDELDE KLACHTEN PER PRODUCTCATEGORIE

	Intern		KiFiD		Burgerlijke rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	8	7	-	-	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	41	36	-	-	-	-
Motorrijtuigenverzekeringen	24	21	-	-	-	-
Rechtsbijstand	5	4	-	-	-	-
Schadeverzekeringen overig	36	32	1	100	-	-
TOTAAL	114	100	1	100	0	0

Opgesteld d.d.:
31-3-2023