

Klachtenrapportage 2023

ALGEMEEN

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	8
Gemiddelde doorlooptijd	11,10 dagen
Aantal ontvangen klachten	87
Aantal afgehandelde klachten	87
Waarvan toegewezen	60
Waarvan afgewezen	27

ONDERWERP VAN DE KLACHT

	Aantal	%
Acceptatierichtlijnen	3	3
Behandelaar (intern)	10	11
Doorlooptijd	15	17
Expertisebureau	6	7
Intermediair	1	1
Kwaliteit mondelinge communicatie	7	8
Kwaliteit schriftelijke communicatie	7	8
Niet eens met beslissing	25	29
Premie	3	3
Schadehersteller	4	5
Schadevaststelling	2	2
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	4	5
TOTAAL	87	100

BETREFFENDE PROCESSEN

	Aantal	%
Aanvraag	4	5
Alarmcentrale	8	9
Beoordeling aansprakelijkheid	1	1
Expertise	2	2
Incasso	2	2
Mutatie	2	2
Overig	8	9
Schadebehandeling	59	68
Directe Schadeafwikkeling	1	1
TOTAAL	87	100

AFGEHANDELDE KLACHTEN PER PRODUCTCATEGORIE

	Intern		KiFiD		Burgerlijke rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	8	9	-	-	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	25	29	-	-	-	-
Motorrijtuigenverzekeringen	22	25	1	25	-	-
Rechtsbijstand	2	2	-	-	-	-
Schadeverzekeringen overig	30	34	3	75	1	100
TOTAAL	87	100	4	100	1	100

Opgesteld d.d.:

25-3-2024