

Klachtenrapportage 2024

ALGEMEEN

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	10
Gemiddelde doorlooptijd	18,9 dagen
Aantal ontvangen klachten	94
Aantal afgehandelde klachten	91
Waarvan toegewezen	66
Waarvan afgewezen	25

ONDERWERP VAN DE KLACHT	Aantal	%
Acceptatierichtlijnen	9	10
Doorlooptijd	18	19
Eigen risico	1	1
Expertisebureau	5	5
Intermediair	2	2
Kwaliteit mondelinge communicatie	6	6
Kwaliteit schriftelijke communicatie	7	7
Niet eens met beslissing	30	32
Premie	7	7
Privacy	1	1
Schadehersteller	4	4
Schadevaststelling	3	3
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	1	1
TOTAAL	94	100

BETREFFENDE PROCESSEN	Aantal	%
Aanvraag	9	10
Alarmcentrale	7	7
Ansvar Broker Connect	1	1
Bejegening	1	1
Bereikbaarheid	1	1
Expertise	9	10
Incasso	5	5
Mutatie	6	6
Niet van toepassing	1	1
Overig	7	7
Prolongatie	1	1
Schadebehandeling	44	47
Schadebewaking	2	2
TOTAAL	94	100

AFGEHANDELDE KLACHTEN PER PRODUCTCATEGORIE	Intern		KiFiD		Burgerlijke rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	3	3	-	-	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	35	37	4	50	-	-
Motorrijtuigenverzekeringen	16	17	-	-	2	100
Rechtsbijstand	2	2	-	-	-	-
Schadeverzekeringen overig	38	40	1	50	-	-
TOTAAL	94	100	5	100	2	100

Opgesteld d.d.

6-3-2025