

Klachtenrapportage 2025

ALGEMEEN

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	7
Gemiddelde doorlooptijd	15,9 dagen
Aantal ontvangen klachten	69
Aantal afgehandelde klachten	67
Waarvan toegewezen	45
Waarvan afgewezen	22

ONDERWERP VAN DE KLACHT

	Aantal	%
Acceptatierichtlijnen	4	6
Behandelaar intern	1	1
Doorlooptijd	7	10
Eigen risico	2	3
Expertisebureau	3	4
Geen mogelijkheid offreren/afsluiten in MijnTurien	2	3
Intermediair	2	3
Kwaliteit mondelinge communicatie	3	4
Kwaliteit schriftelijke communicatie	16	23
Niet eens met beslissing	20	29
Postex	1	1
Premie	3	4
Schadehersteller	1	1
Schadevaststelling	3	4
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	1	1
TOTAAL	69	100

BETREFFENDE PROCESSEN

	Aantal	%
Aanvraag	4	6
Alarmcentrale	3	4
Beëindiging samenwerking	1	1
Bereikbaarheid	1	1
Expertise	4	6
Incasso	3	4
Mijn Turien	1	1
Mutatie	3	4
Offerte	1	1
Overig	13	19
Postex	1	1
Schadebehandeling	34	49
TOTAAL	69	100

AFGEHANDELDE KLACHTEN PER PRODUCTCATEGORIE

	Intern		KiFiD		Burgerlijke rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	5	7%	0	0%	-	-

Inboedel- en opstalverzekering	22	32%	0	0%	-	-
Motorrijtuigenverzekeringen	13	19%	1	50%	-	-
Rechtsbijstand	5	7%	0	0%	-	-
Schadeverzekeringen overig	24	35%	1	50%	-	-
TOTAAL	69	100%	2	100%	0	0

Opgesteld d.d.

02-02-2026