

Klachtenrapportage 2019

| | | | | | | |
|--|---------------|------------|--------------|------------|----------------------------|------------|
| Algemeen | | | | | | |
| Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen | 19,2 | | | | | |
| Gemiddelde doorlooptijd | 6 dagen | | | | | |
| Aantal ontvangen klachten | 288 | | | | | |
| Aantal afgehandelde klachten | 288 | | | | | |
| waarvan toegewezen | 156 | | | | | |
| waarvan afgewezen | 132 | | | | | |
| Aard van de klacht | aantal | % | | | | |
| Bejegening | 11 | 4 | | | | |
| Bereikbaarheid | 2 | 1 | | | | |
| Doorlooptijd | 33 | 11 | | | | |
| Niet eens met de beslissing | 140 | 49 | | | | |
| Overig | 102 | 35 | | | | |
| Totaal | 288 | 100 | | | | |
| Onderwerp van de klacht | aantal | % | | | | |
| Acceptatierichtlijnen | 2 | 1 | | | | |
| Alarmcentrale | 5 | 2 | | | | |
| Behandelaar intern | 24 | 8 | | | | |
| Expertisebureau | 26 | 9 | | | | |
| Assurantied adviseur | 3 | 1 | | | | |
| Kwaliteit van de dienstverlening | 169 | 59 | | | | |
| Onderzoeksbureau | 4 | 1 | | | | |
| Premie | 27 | 9 | | | | |
| Verzekeringsvoorwaarden/dekking | 28 | 10 | | | | |
| Totaal | 288 | 100 | | | | |
| Afgehandelde klachten per productcategorie | Intern | | KiFiD | | Burgerlijke rechter | |
| | aantal | % | aantal | % | aantal | % |
| Aansprakelijkheidsverzekeringen | 10 | 4 | - | - | - | - |
| Inboedel- en opstalverzekering | 36 | 13 | 1 | 33 | - | - |
| Inkomensverzekeringen | 8 | 3 | - | - | - | - |
| Motorrijtuigenverzekeringen | 196 | 71 | 2 | 67 | 6 | 86 |
| Schadeverzekeringen overig | 28 | 10 | - | - | 1 | 14 |
| Totaal | 278 | 100 | 3 | 100 | 7 | 100 |

Opgesteld maart 2020