

## Klachtenrapportage 2020

Algemeen						
Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	15,5					
Gemiddelde doorlooptijd	8 dagen					
Aantal ontvangen klachten	217					
Aantal afgehandelde klachten	217					
waarvan toegewezen	123					
waarvan afgewezen	94					
Onderwerp van de klacht	aantal	%				
Acceptatierichtlijnen	12	6				
Behandelaar (intern)	20	9				
Doorlooptijd	43	20				
Eigen risico	2	1				
Expertisebureau	14	6				
Kwaliteit mondelinge communicatie	11	5				
Kwaliteit schriftelijke communicatie	25	12				
Niet eens met beslissing	52	24				
Onderzoeksbureau	2	1				
Premie	9	4				
Privacy	1	0				
Schadehersteller	11	5				
Schadevaststelling	6	3				
Verzekeringsvoorwaarden/dekking	7	3				
Website	2	1				
<b>Totaal</b>	<b>217</b>	<b>100</b>				
Betreffende proces	aantal	%				
Aanvraag	34	16				
Alarmcentrale	3	1				
Bejegening	2	1				
Bereikbaarheid	1	0				
Expertise	6	3				
Incasso	7	3				
Mutatie	15	7				
Offerte	2	1				
Overig	8	4				
Postex	7	3				
Prolongatie	3	1				
Schadebehandeling	129	59				
<b>Totaal</b>	<b>217</b>	<b>100</b>				
Afgehandelde klachten per productcategorie	Intern		KifID		Burgerlijke rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekeringen	12	6	-	-	-	-
Inboedel- en opstalverzekering	40	19	-	-	-	-
Inkomensverzekeringen	17	8	-	-	-	-
Motorrijtuigenverzekeringen	129	60	1	100	-	-
Rechtsbijstand	1	0	-	-	-	-
Schadeverzekeringen overig	17	8	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Opgesteld maart 2021