

Klachtenrapportage Centraal Beheer 2019

Geregistreerde aantal klachten per 10.000 verzekeringen:	29.0	
Gemiddelde doorlooptijd:	7.7	
Aantal ontvangen klachten:	10,139	
Aantal afgehandelde klachten:	9,970	
waarvan toegewezen*:	5,821	58.39%
waarvan afgewezen*:	4,149	41.77%

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD/SKGZ	
	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	142	1.43%		
Beleggingsverzekering	169	1.70%		
Hypotheken	508	5.11%		
Inboedel- en opstalverzekering	2,761	27.79%	13	39.39%
Inkomensverzekering	143	1.44%	1	3.03%
Motorrijtuigenverzekering	3,505	35.27%	4	12.12%
Natura-uitvaartverzekering	129	1.30%		
Overig/Algemeen	867	8.72%	3	9.09%
Overlijdensrisicoverzekering	9	0.09%		
Pensioen- en levensverzekering	665	6.69%	5	15.15%
Rechtsbijstandverzekering	293	2.95%	3	9.09%
Recreatieverzekering	653	6.57%	4	12.12%
Spaarverzekering	93	0.94%		
Totaal generaal	9,937	100%	33	100%

*) inclusief nagenoeg (> 90%) toegewezen respectievelijk afgewezen klachten

**) inclusief klachten over meerdere verzekeringsproducten