

## Klachtenrapportage Centraal Beheer 2018

Geregistreerde aantal klachten per 10.000 verzekeringen:	30,0	
Gemiddelde doorlooptijd:	6,8	
Aantal ontvangen klachten:	11.192	
Aantal afgehandelde klachten:	10.965	
waarvan toegewezen*:	5.361	48,89%
waarvan afgewezen*:	4.662	42,52%
waarvan niet gevuld:	942	8,59%

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD/SKGZ	
	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	97	0,89%		
Beleggingsverzekering	541	4,95%	1	3,57%
Hypotheken	269	2,46%		
Inboedel- en opstalverzekering	2.928	26,77%	8	28,57%
Inkomensverzekering	220	2,01%	1	3,57%
Motorrijtuigenverzekering	2.938	26,86%	10	35,71%
Natura-uitvaartverzekering	199	1,82%		
Overig/Algemeen	1.856	16,97%	2	7,14%
Overlijdensrisicoverzekering	8	0,07%		
Pensioen- en levensverzekering	185	1,69%	1	3,57%
Rechtsbijstandverzekering	707	6,46%	2	7,14%
Recreatieverzekering	797	7,29%	3	10,71%
Spaarverzekering	192	1,76%		
Totaal generaal	10.937	100%	28	100%

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

\*\*) inclusief klachten over meerdere verzekeringsproducten