

Klachtenrapportage Centraal Beheer 2017

| | | |
|--|--------|--------|
| Geregistreerde aantal klachten per 10.000 verzekeringen: | 29,0 | |
| Gemiddelde doorlooptijd: | 7,4 | |
| Aantal ontvangen klachten: | 10.649 | |
| Aantal afgehandelde klachten: | 10.375 | |
| waarvan toegewezen*: | 5.254 | 50,64% |
| waarvan afgewezen*: | 4.136 | 39,87% |
| waarvan niet gevuld: | 985 | 9,49% |

| Afgehandelde klachten per productcategorie | Geheel intern | | KIFiD/SKGZ | |
|--|---------------|--------|------------|--------|
| | aantal | % | aantal | % |
| Aansprakelijkheidsverzekering | 392 | 3,80% | 1 | 2,04% |
| Arbeidsongeschiktheidsverzekering | 54 | 0,52% | 4 | 8,16% |
| Beleggingsverzekering | 661 | 6,40% | | |
| Hypotheek | 93 | 0,90% | | |
| Inboedel- en opstalverzekering | 1.708 | 16,54% | 9 | 18,37% |
| Levensverzekeringen overig | | 0,00% | | |
| Motorrijtuigenverzekering | 3.599 | 34,85% | 21 | 42,86% |
| Natura-uitvaartverzekering | 219 | 2,12% | | |
| Niet verzekering gerelateerd** | 1.694 | 16,41% | | |
| Overlijdensrisicoverzekering | 4 | 0,04% | | |
| Pensioen- en lijfrenteverzekering | 44 | 0,43% | 1 | 2,04% |
| Rechtsbijstandverzekering | 613 | 5,94% | 8 | 16,33% |
| Reis- en vakantieverzekering | 688 | 6,66% | 4 | 8,16% |
| Schadeverzekeringen overig | 108 | 1,05% | | |
| Spaarverzekering | 305 | 2,95% | | |
| Transportverzekering | 0 | 0,00% | | |
| Ziekteverzuimverzekering | 133 | 1,29% | | |
| Niet gevuld | 11 | 0,11% | 1 | 2,04% |
| Totaal generaal | 10.326 | 100% | 49 | 100% |

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

***) inclusief klachten over meerdere verzekeringsproducten