

Klachtenrapportage 2017

Geregisteerde klachten per 10.000 verzekeringen	12
Gemiddelde doorlooptijd	11 kalenderdagen
Aantal ontvangen klachten	3181
Aantal afgehandelde klachten	3090
waarvan toegewezen	1461 (47%)
waarvan afgewezen	1629 (53%)

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
AO-dekkingen Leven/Pensioen	1	0%	0	0%	0	0%
AOV collectief	5	0%	0	0%	0	0%
AOV Individueel	9	0%	0	0%	0	0%
AOV UNIM	55	2%	1	1%	4	29%
AOV Ondernemers	27	1%	2	2%	2	14%
Hyp-Aflossingsvrijhypotheek	37	1%	7	7%	0	0%
Hyp-Annuiteiten Hypotheek	11	0%	1	1%	0	0%
Hyp-Lineaire Hypotheek	1	0%	0	0%	0	0%
Hyp-BeleggingsverzekeringHypotheek	6	0%	1	1%	0	0%
Hyp-SpaarHypotheek	32	1%	0	0%	1	7%
Beleggingsverzekering	689	23%	39	38%	0	0%
Direct ingaande lijfrente	63	2%	0	0%	0	0%
Overlijdensrisicoverzekering	233	8%	3	3%	1	7%
Spaarverzekering	518	17%	11	11%	0	0%
Uitvaartverzekering	135	4%	2	2%	0	0%
Aansprakelijkheids- en rechtsbijstandsverzekering	99	3%	5	5%	0	0%
Autoverzekeringen	344	11%	11	11%	0	0%
Wonen	398	13%	13	13%	4	29%
Reisverzekering	177	6%	2	2%	0	0%
Overige schadeverzekeringen	134	4%	3	3%	1	7%
Bescherming en bezit	80	3%	0	0%	0	0%
Mobiliteit en transport	36	1%	0	0%	1	7%
Totaal generaal	3090	100%	101	100%	14	100%

¹ Voor KiFiD-zaken geldt een gemiddelde doorlooptijd van vier weken.

² Alle vragen en reacties over de compensatie van beleggingsverzekeringen zijn apart geregistreerd. In 2017 zijn er in totaal 805 vragen en reacties binnen gekomen.