

Klachtenrapportage TVM 2017						
Geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen	Aantal ontvangen		Aantal afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd	
34			85			4,1 werkdagen
Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KIFID		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	0	0%		0%	0	n.v.t.
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	1	1%		0%	0	n.v.t.
Inboedel- en opstalverzekering	0	0%		0%	0	n.v.t.
Inkomensbeschermingsverzekering	0	0%		0%	0	n.v.t.
Motorrijtuigenverzekering	65	76%	3	100%	0	n.v.t.
Ongevallenverzekering	0	0%		0%	0	n.v.t.
Pensioen- en lijfrenteverzekering	1	1%		0%	0	n.v.t.
Rechtsbijstandverzekering	1	1%		0%	0	n.v.t.
Reis- en vakantieverzekering	1	1%		0%	0	n.v.t.
Schadeverzekeringen overig	0	0%		0%	0	n.v.t.
Scheepvaart	6	7%		0%	0	n.v.t.
Transportverzekering	7	8%		0%	0	n.v.t.
Ziekteverzuimverzekering	2	2%		0%	0	n.v.t.
Zorgverzekering	0	0%		0%	0	n.v.t.
Overig	1	2%		0%	0	n.v.t.
Totaal	85	100%	3	100%	0	n.v.t.

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten	
	Aantal	%	Aantal	%
	28	34%	55	66%

Opmerkingen:

1. Van 2 klachten is nog onbekend of deze toegewezen of afgewezen zullen worden. Deze klachten liggen ter beoordeling bij het KIFID.
2. van de 65 over motorrijtuigenverzekeringen hadden er 5 betrekking op de rechtbijstandsdekking.