

Klachtenrapportage TVM verzekeringen 2018						
Geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen	Aantal		Aantal		Gemiddelde	
33	ontvangen		75		afgehandeld	73
					doorlooptijd	4,8 werkdagen
Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD/SKGZ		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	5	7%	0	0%		nv.t.
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	0	0%	0	0%	0	nv.t.
Inboedel- en opstalverzekering	1	1%	0	0%	0	nv.t.
Inkomensbeschermingsverzekering	0	0%	0	0%	0	nv.t.
Motorrijtuigenverzekering	50	67%	2	67%	0	nv.t.
Ongevallenverzekering	0	0%	0	0%	0	nv.t.
Rechtsbijstandverzekering	2	3%	0	0%	0	nv.t.
Reis- en vakantieverzekering	0	0%	0	0%	0	nv.t.
Schadeverzekeringen overig	0	0%	0	0%	0	nv.t.
Scheepvaart	6	8%	1	33%	0	nv.t.
Transportverzekering	2	3%	0	0%	0	nv.t.
Ziekteverzuimverzekering	0	0%	0	0%	0	nv.t.
Zorgverzekering	0	0%	0	0%	0	nv.t.
Internationaal	1	1%	0	0%	0	nv.t.
Overig*	8	11%	0	0%	0	nv.t.
Totaal	75	100%	3	100%	0	nv.t.

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten	
	Aantal	%	Aantal	%
	36	49%	37	51%

* Dit betreft klachten die niet aan een specifiek product te koppelen zijn