

Klachtenrapportage FBTO 2019

Geregistreerde aantal klachten per 10.000 verzekeringen:	28,0	
Gemiddelde doorlooptijd:	7,6	
Aantal ontvangen klachten:	3.543	
Aantal afgehandelde klachten:	3.471	
waarvan toegewezen*:	1.766	50,88%
waarvan afgewezen*:	1.705	49,12%

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KiFiD/SKGZ	
	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	61	1,80%	5	6,85%
Beleggingsverzekering	6	0,18%		
Hypotheken	14	0,41%		
Inboedel- en opstalverzekering	397	11,68%	6	8,22%
Inkomensverzekering	3	0,09%		
Motorrijtuigenverzekering	1.196	35,20%	16	21,92%
Natura-uitvaartverzekering	42	1,24%		
Overig/Algemeen	157	4,62%	2	2,74%
Overlijdensrisicoverzekering	4	0,12%		
Pensioen- en levensverzekering	81	2,38%		
Rechtsbijstandverzekering	249	7,33%	11	15,07%
Recreatieverzekering	317	9,33%	3	4,11%
Spaarverzekering	5	0,15%		
Zorgverzekering	866	25,49%	30	41,10%
Totaal generaal	3.398	100%	73	100%

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

**) inclusief klachten over meerdere verzekeringsproducten