

Klachtenrapportage Avéro Achmea 2017

Geregistreerde aantal klachten per 10.000 verzekeringen:	15	
Gemiddelde doorlooptijd:	9 dagen	
Aantal ontvangen klachten:	3.217	
Aantal afgehandelde klachten:	3.161	
waarvan toegewezen*:	1.753	55,46%
waarvan afgewezen*:	1.348	42,64%
waarvan niet gevuld:	60	1,90%

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		KIFID/SKGZ	
	aantal	%	aantal	%
Aansprakelijkheidsverzekering	25	0,79%	2	6,45%
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	32	1,01%	2	6,45%
Beleggingsverzekering	843	26,67%		
Hypotheek	46	1,45%		
Inboedel- en opstalverzekering	72	2,28%	1	3,23%
Levensverzekeringen overig	9	0,28%		
Motorrijtuigenverzekering	52	1,64%	2	6,45%
Niet verzekering gerelateerd**	160	5,06%		
Overlijdensrisicoverzekering	22	0,70%		
Pensioen- en lijfrenteverzekering	15	0,47%		
Reis- en vakantieverzekering	17	0,55%	1	3,23%
Schadeverzekeringen overig	6	0,19%		
Spaarverzekering	181	5,73%		
Ziekteverzuimverzekering	57	1,80%		
Niet gevuld	135	4,27%		
Zorgverzekering	1.489	47,11%	23	74,19%
Totaal generaal	3.161	100%	31	100%

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

***)inclusief klachten over meerdere verzekeringsproducten