

Klachtenrapportage 2016

Definitie klacht:

Een klacht is elke telefonische, mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een klant of andere persoon over het handelen of uitblijven van handelen door Interpolis. Wij nodigen onze klanten uit elk gevoel van onvrede telefonisch, mondeling of schriftelijk aan ons te laten weten.

Geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen:	11
Gemiddelde doorlooptijd:	11 werkdagen
Aantal ontvangen klachten:	12.212
Aantal afgehandelde klachten:	12.143
waarvan toegewezen*:	5.686
waarvan afgewezen*:	4.807

Aantal behandelde klachten per productcategorie	Geheel intern		Kifid/SKGZ		Rechter	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
aansprakelijkheidsverzekering	540	4,4%	5	4%		
inboedel- en opstalverzekering	3.328	27,4%	9	7,1%		
motorrijtuigenverzekering	1.728	14,2%	10	7,9%		
rechtsbijstandverzekering	458	3,8%	22	17,5%	2	50%
recreatieverzekering	1.251	10,3%	6	4,8%		
levensverzekeringen	1.293	10,6%	26	20,6%	2	50%
pensioenverzekering	44	0,4%	3	2,3%		
inkomensverzekering	689	5,7%	17	13,5%		
zorgverzekering	2.000	16,5%	23	18,3%		
overige/algemeen	812	6,7%	5	4%		
<i>Totaal generaal</i>	<i>12.143</i>	<i>100%</i>	<i>126</i>	<i>100%</i>	<i>4</i>	<i>100%</i>

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

In sommige gevallen is het niet mogelijk een klacht toe of af te wijzen. Bijvoorbeeld wanneer we een klacht beantwoorden die gaat over een commercial. Of als we vooral uitleg geven naar aanleiding van een klacht. Daarom is er een aantal klachten waarvan we niet aan kunnen geven of ze toe- of afgewezen zijn.