

Persbericht

Grote verschillen in klachtenrapportages bij verzekeraars

Stichting ODIN Intermediairs levert kennis, opleidingen en innovatieve diensten voor onafhankelijk financieel dienstverleners. Via 25 kennisdomeinen, een informatiecentrum, een webwinkel, workshops en periodieke kennisbrieven is ODIN een belangrijke businesspartner in de branche.

Hollandsche Rading, 18 juli 2012

Jaarlijks doet Stichting ODIN onderzoek naar de klachtafhandeling bij verzekeraars die zijn aangesloten bij het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV). Voor onafhankelijk intermediairs kan dit een belangrijke aanwijzing zijn voor de keuze van een aanbieder.

In de klachtenrapportage over 2011 zijn zeer grote verschillen onderling waarneembaar maar ook t.o.v. 2010. Daarnaast is een nieuw item door het KKV toegevoegd; "het aantal klachten per 10.000 verzekerden". Hierdoor kan het aantal klachten beter in perspectief worden geplaatst. Een aardige bijkomstigheid is dat hierdoor ook het totaal aantal verzekerden per verzekeraar kan worden berekend. Of alle verzekeraars zich dit hebben gerealiseerd is de vraag.

Gebaseerd op het aantal klachten per 10.000 verzekerden ziet de top vijf er als volgt uit.

Centraal Beheer (337), Nationale Nederlanden (160), Ditzo (38), OHRA (38) en Generali (27). De verschillen onderling zijn enorm. Zo rapporteert Reaal slechts 7 klachten per 10.000 verzekerden en Delta Lloyd zelfs maar 0,8.

In absolute zin (totaal aantal klachten) ziet de top vijf er als volgt uit.

Nationale Nederlanden, Interpolis, Aegon, ASR en OHRA.

Hofleveranciers van KiFiD klachten zijn.

Nationale Nederlanden (130), Aegon (93), Centraal Beheer (88), Reaal (64), Interpolis (51)

Verder valt op dat er ook zeer grote verschillen zijn in het toewijzen van een klacht (klant wordt in het gelijk gesteld). Verzekeraar Aegon scoort volgens haar rapportage een fraaie 78%, terwijl verzekeraar Allianz hekkensluiser is met slechts 32%.

Interessant is dat in het Klanttevredenheidsonderzoek Schadeverzekeringen 2011 van het Verbond van Verzekeraars wordt gesproken over gemiddeld 2% klachten bij verzekeraars. Dat komt neer op 200 klachten per 10.000 verzekerden. Deze onderzoeksresultaten wijken weer sterk af van de door verzekeraars zelf gerapporteerde klachten.

Het complete vergelijk is te vinden op de website van ODIN via [deze link](#).

Persinformatie

Voor onze persrelaties heeft ODIN een aparte perspagina op haar website. U vindt hier foto's van de bestuurders, logo's, oude persberichten en aanvullende informatie. De link is: <http://www.stichting-odin.nl/20-162/pers.html>

Voor direct contact mailt u met onze voorzitter Rene Graafsma r.graafsma@stichting-odin.nl