

Persbericht

Stichting ODIN vergelijkt weer klachtenrapportages KKV verzekeraars

Stichting ODIN zet zich in voor de verdere ontwikkeling van onafhankelijk financieel advies in Nederland. Door consumenten voor te lichten en te helpen. En door onafhankelijke advieskantoren te ondersteunen met kennis, expertise en innovatieve producten en diensten.

Hollandsche Rading, 1 november 2013

Voor het derde achtereenvolgende jaar heeft Stichting ODIN weer een analyse gemaakt van alle klachtenrapportages van de belangrijkste verzekeraars. Deze klachtenrapportage maakt onderdeel uit van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV)

In 2012 is bij 60% van de onderzochte verzekeraars het aantal klachten gestegen. Ten opzichte van 2010, het jaar van de start van het KKV, is het totaal aantal klachten bij verzekeraars met ca. 20% toegenomen.

Op basis van het aantal klachten per 10.000 verzekeringen, is de top 5 in 2012 voor; Nationale Nederlanden, Delta Lloyd, Aegon, OHRA en Generali.

Het aantal KiFiD zaken is in 2012 geëxplodeerd. Er is sprake van een toename van maar liefst 67%. De top 5 in 2012 is voor; Aegon, ASR, Centraal Beheer, Interpolis en Reaal.

Er zijn ook opvallend grote verschillen in het toewijzen van klachten. Geeft Aegon aan maar liefst 85% van alle klachten te hebben toegewezen, bij ABN/AMRO verzekeringen is dat slechts 18%.

Tenslotte was het bij verschillende verzekeraars weer een hele toer om de klachtenrapportage te vinden en wordt nog steeds in de ene rapportage gesproken over verzekeringen (de juiste omschrijving) en bij de ander over verzekerden.

Bij verzekeraar Ditzo werkt de link naar de rapportage in het geheel niet. Het is bij Ditzo in de afgelopen drie jaar sowieso niet gelukt om een juiste klachtenrapportage te vinden.

Tenslotte valt op dat verzekeraars vaak een eigen format kiezen voor de presentatie van de cijfers. Daardoor is de rapportage soms niet compleet en lastig te vergelijken met andere verzekeraars. Het zou daarom goed zijn als het KKV haar leden motiveert ook dezelfde lay-out te gebruiken.

De volledige analyse vindt u [hier](#).

Persinformatie

Voor onze persrelaties heeft ODIN een aparte perspagina op haar website.

De link is: <http://www.stichting-odin.nl/20-162/pers.html>

Voor direct contact met onze voorzitter Rene Graafsma: r.graafsma@stichting-odin.nl of 055-3605709