



VERZEKERINGEN

Klachtenrapportage BOVAG – 2016

Geregistreerde klachten per 10.000 verzekeringen	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd
16,4	103	103	6,7 kalenderdagen

Aantal afgehandelde klachten	Intern		Kifid		Toe-gewezen		Af-gewezen	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Auto	62	60 %	1	1 %	39	38 %	24	23 %
Caravan	3	3 %	-	-	3	3 %	-	-
Motor	1	1 %	-	-	1	1 %	-	-
Pechhulp	29	28 %	-	-	20	19 %	9	9 %
Reis	3	3 %	-	-	2	2 %	1	1 %
Thuispakket	4	4 %	-	-	3	3 %	1	1 %
Totaal	102	99 %	1	1 %	68	66 %	35	34 %

* In 2016 zijn er geen klachten voorgelegd aan de rechtbank

** De percentages zijn afgeronde cijfers

Klachten in verhouding tot de totale portefeuille:

Jaar	Klachten percentage	Gem. doorlooptijd in kalenderdagen
2012	0,10 %	11,5
2013	0,14 %	8,6
2014	0,12 %	6,9
2015	0,18 %	5,4
2016	0,16 %	6,7

Communicatie van de klachtenprocedure

In de polisvoorwaarden van ieder product is het volgende opgenomen omtrent de klachtenprocedure:

Klachten over de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst kunt u aan onze directie voorleggen. Daarna kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Binnen dit Klachteninstituut zijn de Ombudsman en Geschillencommissie werkzaam. De Ombudsman zal door middel van bemiddeling een oplossing trachten te vinden. De Geschillencommissie zal oordelen over de kwestie.

Het adres is:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel: 0900-3552248

Website: www.kifid.nl