

EVM Klachtenrapportage 2016

Aantal klachten per 10.000 verzekeringen	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd interne klachten
16	257	267	19,5 werkdagen

Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel Intern		Kifid		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Annulering	43	18%	3	14%		
Boot	21	9%	2	9%		
Caravan	23	9%	2	9%		
Fiets	1	0%	3	14%		
Hobby- en sportartikelen	1	0%	1	5%		
Kampeerauto	10	4%	2	9%		
Klassieker	2	1%				
Motorfiets	13	5%				
Overig	5	2%	1	5%		
Recreatiehuis	4	2%				
Reis	122	50%	8	36%		
Totaal	245	100%	22	100%		

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten*	
	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	128		139	

* Couancebetalingen worden gerekend tot afgewezen klachten