

EVM
Klachtenrapportage 2018

Aantal klachten per 10.000 verzekeringen	Ontvangen	Afgehandeld	Gemiddelde doorlooptijd interne klachten			
2	186	187	28 werkdagen			
Afgehandelde klachten per productcategorie	Geheel Intern		Kifid		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Annulering	39	25	3	14		
Boot	13	8	4	19	5	83
Caravan	11	7				
Fiets	2	1				
Hobby- en sportartikelen	1	1				
Camper	2	1	1	5		
Oldtimer	2	1	1	5		
Motor	6	4	1	5		
Recreatiehuis	10	6	1	5	1	17
Reis	74	46	10	47		
Totaal	160	100	21	100	6	100

Resultaat afgehandelde klachten	Aantal toegewezen klachten		Aantal afgewezen klachten*	
	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	104	56	83	44

* Couulancebetalingen worden gerekend tot afgewezen klachten