

Rapport

Klachtenuitvraag bij aanbieders van verzekeringen

Over het jaar 2020

Oktober 2021

Autoriteit Financiële Markten

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.
Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

Klachtenuitvraag bij aanbieders van verzekeringen

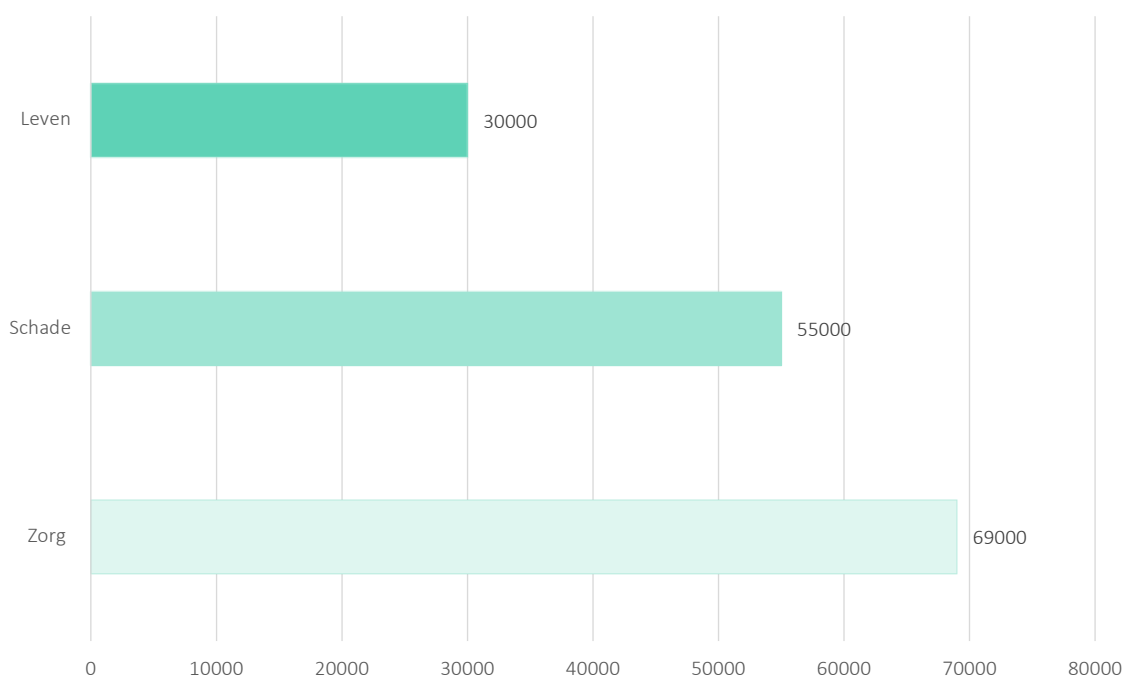
De AFM heeft in februari 2021 voor de derde keer de jaarlijkse uitvraag gedaan naar geregistreerde klachten onder alle aanbieders van verzekeringen. Wij kregen daardoor veel relevante informatie waar zowel ons toezicht als marktpartijen baat bij hebben. Ook deelden wij de (geaggregeerde) data met de Europese Autoriteit voor verzekeringen en bedrijfspensioenen (EIOPA), voor hun jaarlijkse Consumer Trends Report. Via dit rapport koppelt de AFM een aantal inzichten uit de aangeleverde data terug aan de aanbieders van verzekeringen.

Bij de uitvraag is informatie gevraagd over alle klachten die in 2020 stonden geregistreerd bij aanbieders van verzekeringen (waaronder klachten die nog openstonden van voor 2020). In dit verslag deelt de AFM de belangrijkste statistieken. Dit is het derde jaar waarin wij de klachten van aanbieders van verzekeringen op gestructureerde wijze uitvroegen.

154.000 klachten

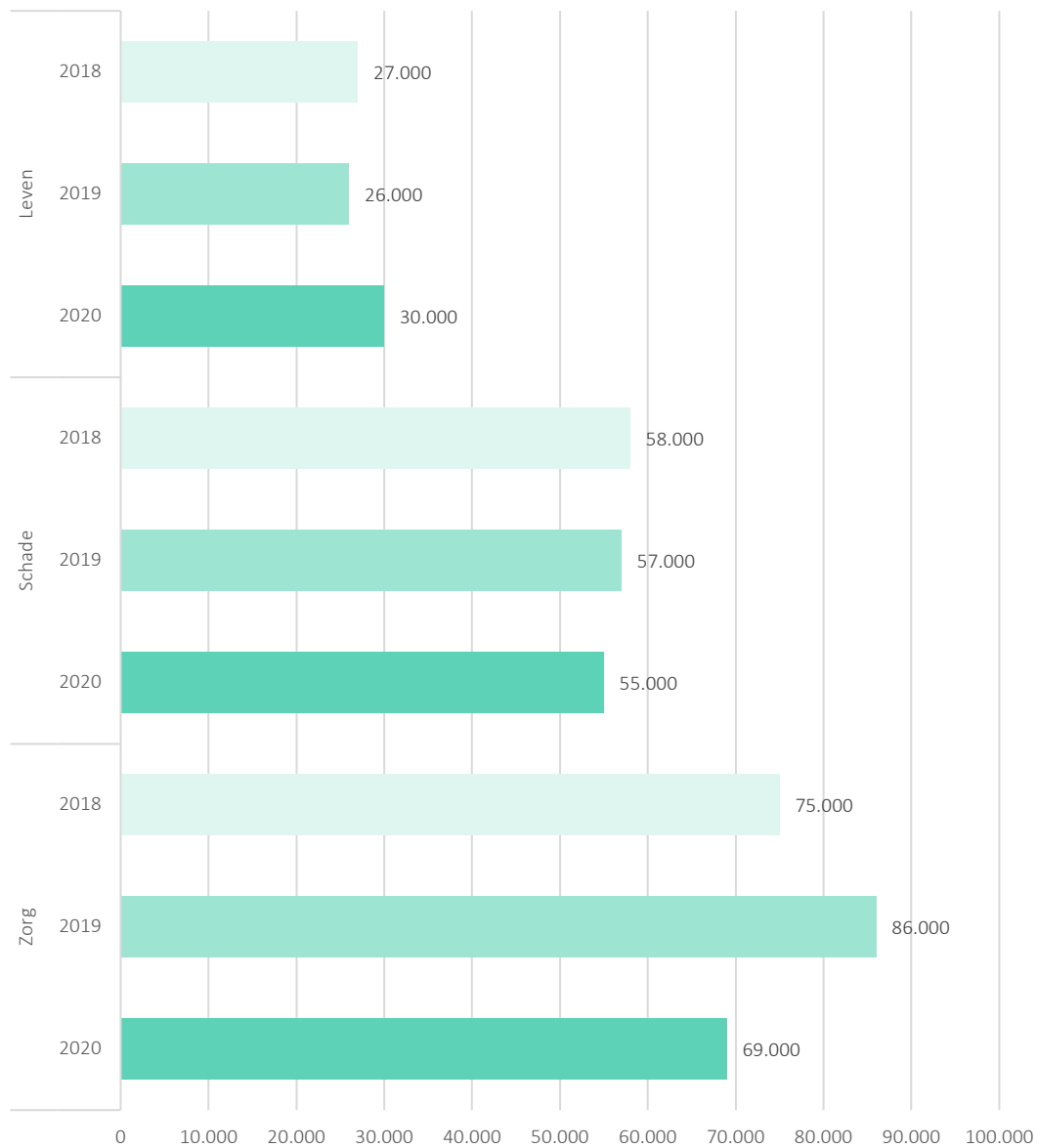
In totaal hebben 172 aanbieders van verzekeringen afgerond 154.000 klachten gerapporteerd. Dit is een daling van bijna 9% ten opzichte van vorig jaar. Gelijk aan vorig jaar komt ongeveer de helft van de klachten (69.000 klachten) uit de deelmarkt Zorg (zie figuur 1), wat ook de grootste deelmarkt is, gemeten naar aantal polissen en premieomvang. Daarna volgen de deelmarkten Schade (55.000 klachten) en Leven (30.000 klachten).

Figuur 1: Totaal aantal klachten onderverdeeld naar de deelmarkten: Zorg, Schade en Leven (2020).



Bron: AFM

Figuur 2: Totaal aantal klachten onderverdeeld naar deelmarkten: Zorg, Schade en Leven (2018, 2019, 2020)

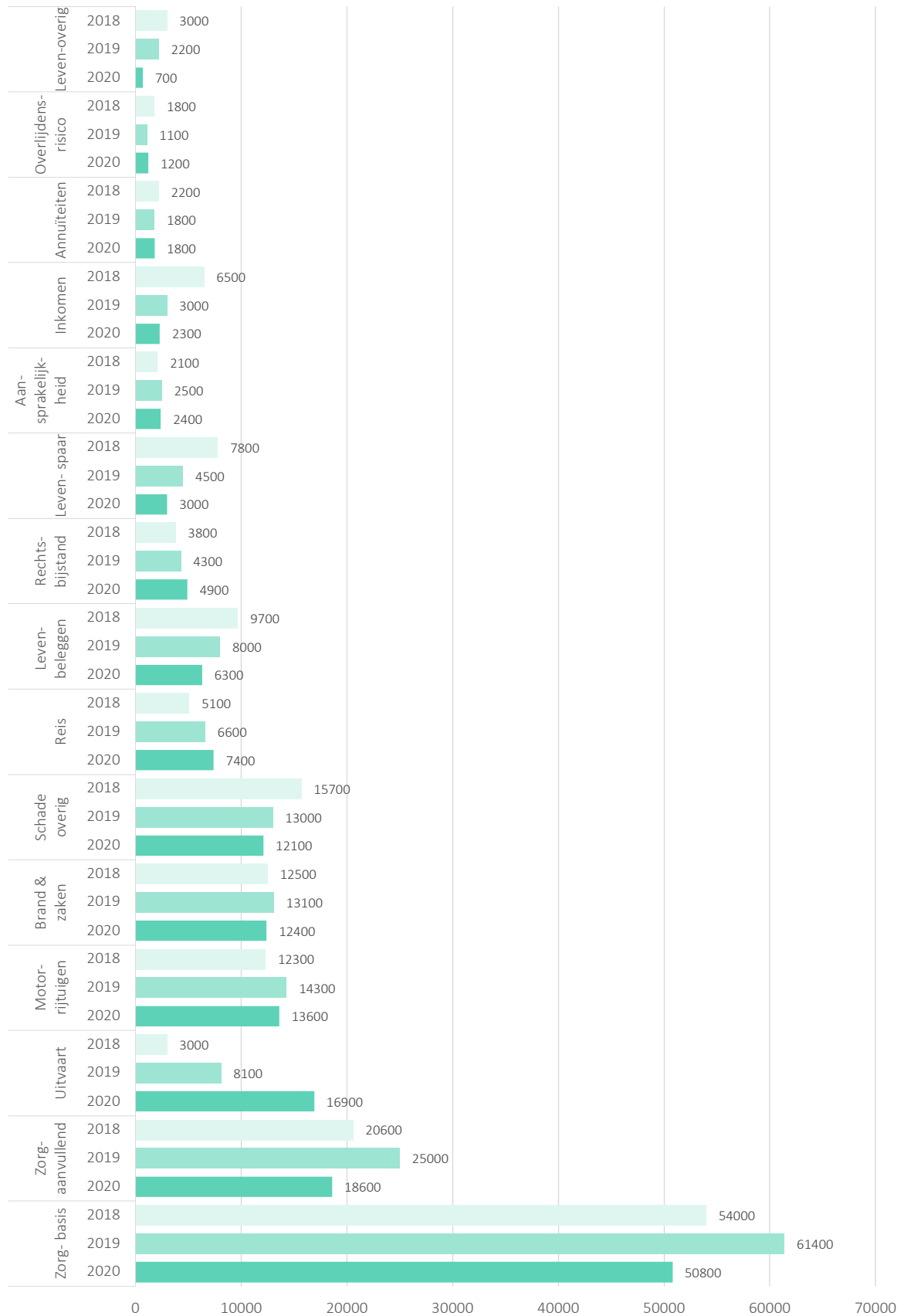


Bron: AFM

In figuur 2 is te zien dat de grootste afname van het aantal klachten ook in de deelmarkt Zorg ligt. In de deelmarkt Leven is juist een stijging waar te nemen.

Figuur 3 toont een verdere onderverdeling naar productcategorieën. Hierin zijn wijzigingen te zien ten opzichte van vorige jaren. Na zorgklachten vallen de meeste klachten in de categorieën Uitvaart, Motorrijtuigen, Brand & Zaken en Schade overig. De productcategorie Leven – overig (Levensverzekeringen overig) heeft het laagste aantal gerapporteerde klachten, waarbij bovendien sprake is van een daling in het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar. Annuïteiten (direct ingaand pensioen) en Overlijdensrisico hebben ook een laag aantal klachten, waarbij het aantal klachten stabiel is gebleven ten opzichte van vorig jaar. Wel is er een stijging in het aantal klachten bij uitvaartverzekeringen.

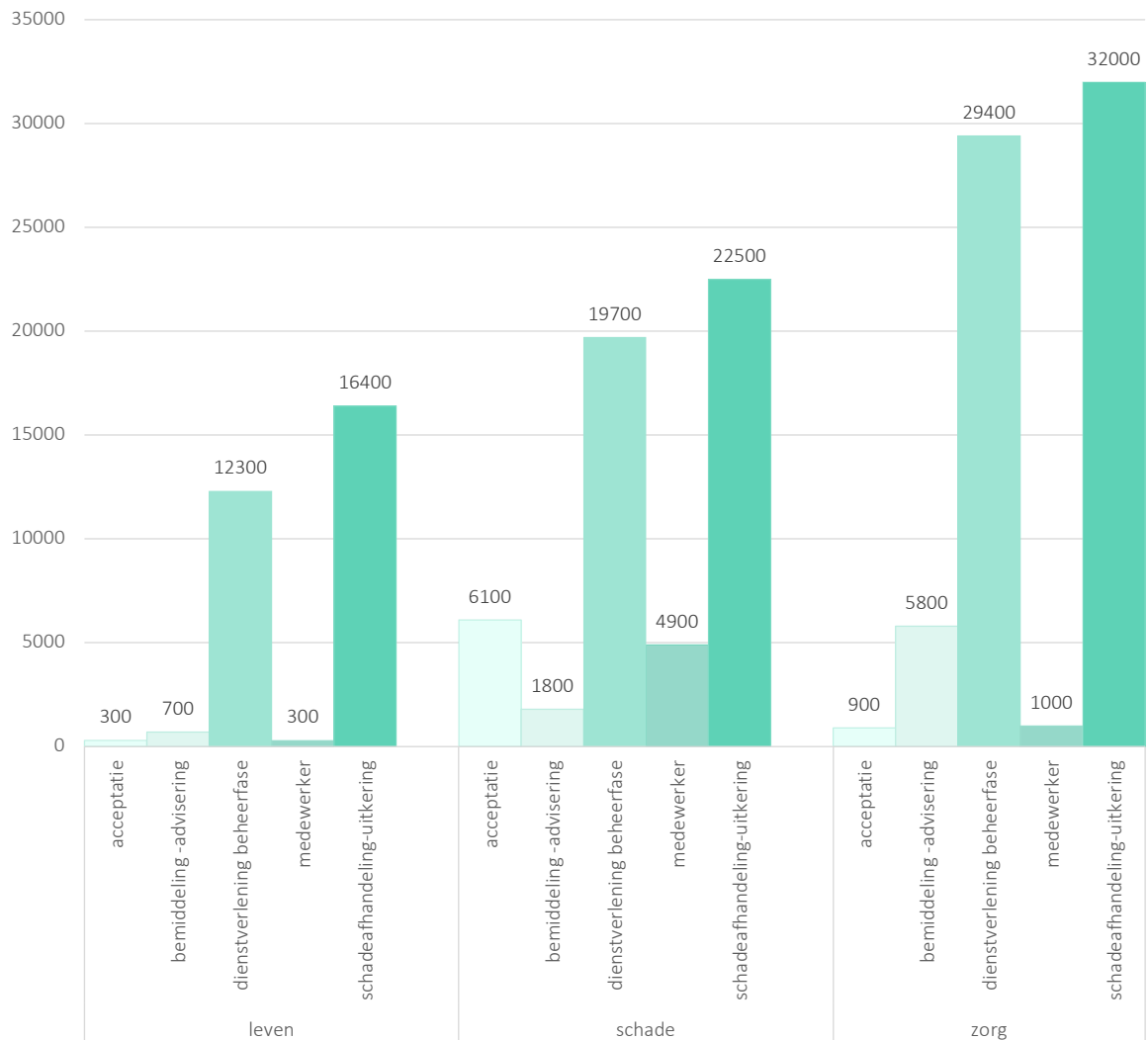
Figuur 3: Totaal aantal klachten onderverdeeld naar productcategorieën (2018, 2019 en 2020)



Bron: AFM

Figuur 4 toont per marktsegment de globale afgeronde onderverdeling van de klachten naar dienstverleningsfase waarover de klacht is ontstaan. Hieruit blijkt dat voor alle deelmarkten (Zorg en Leven en Schade) het hoogste aantal klachten in de categorie ‘schadeafhandeling-uitkeringsfase’ valt. Dit zijn bijvoorbeeld klachten waarbij een klant het niet eens is met de manier waarop de verzekeraar de schade heeft afgehandeld. Daarna is de categorie ‘dienstverlening in de beheerfase’ de categorie met de meeste klachten. Dit zijn allerlei klachten die tijdens de looptijd van een verzekering kunnen ontstaan, bijvoorbeeld over premieverhogingen of wijzigingen.

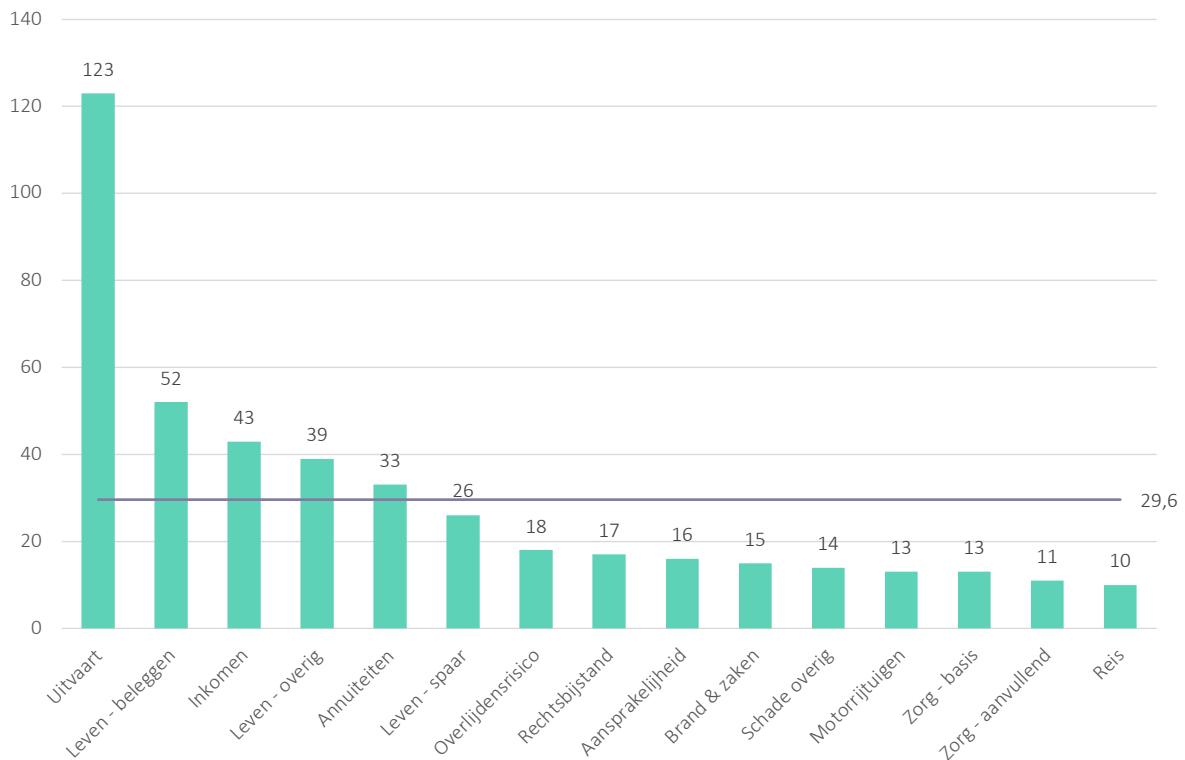
Figuur 4: Klachtenpercentage per klachtencategorie onderverdeeld naar de deelmarkten 2020



Bron: AFM

Tot slot is de gemiddelde looptijd van een klacht 29,6 dagen, gerekend vanaf het moment dat een consument de klacht indient totdat deze is afgehandeld. Dit is een gemiddelde stijging van bijna 16 dagen ten opzichte van vorig jaar. Een klacht is afgehandeld indien er niet langer sprake is van een klacht/uiting van ongenoegen. In figuur 5 is te zien dat de doorlooptijd het langste is bij productgroep ‘uitvaart’ en het kortste bij reisverzekeringen.

Figuur 5: Gemiddelde doorlooptijd per productgroep in dagen



Bron: AFM

Datakwaliteit

De AFM heeft afgelopen uitvraag extra gelet op de kwaliteit van de gerapporteerde data. Bijvoorbeeld dat de nog lopende klachten van het jaar ervoor onder hetzelfde klachtnummer werden gemeld. Dat alle gesloten klachten een einddatum hadden en dat er geen negatieve doorlooptijd gemeld werd. Hiertoe hebben wij een deel van de aanbieders gevraagd nogmaals gecorrigeerde klachtendata opnieuw in te sturen. Ook volgend jaar zal de AFM hierop letten. Hetzelfde geldt voor de ontbrekende uitleg van aanbieders die ‘nul’ klachten rapporteren.

Uitbreiding en verbetering

Op basis van de nieuwe inzichten en ervaringen, verbetert de AFM waar nodig jaarlijks de klachtenuitvraag. Dat houdt onder meer in dat wij mogelijk de definities verder aanscherpen en verduidelijken. Doordat de klachtenuitvraag jaarlijks wordt gehouden, zullen wij op grond hiervan globale trends en ontwikkelingen kunnen laten zien. De data uit de klachtenuitvraag 2021 helpt ons om ons toezicht efficiënter en effectiever vorm te geven.

Meer informatie over de jaarlijkse klachtenuitvraag

Bij de jaarlijkse klachtenuitvraag vragen wij informatie over lopende, ontvangen en afgesloten klachten per jaar. De klachtenuitvraag wordt gehouden onder alle aanbieders van verzekeringen met een Nederlandse vergunning en buitenlandse aanbieders met een bijkantoor in Nederland. De opgevraagde informatie betreft onder meer looptijd, soort product, soort klant en de hoofdoorzaak van klachten. De opbouw van de uitvraag is granular, wat betekent dat de aanbieder per klacht rapporteert. Op onze website staat meer algemene informatie [over de klachtenuitvraag](#), zoals over de opzet, de wijze van rapporteren en gehanteerde definities.



Autoriteit Financiële markten

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

Telefoon

020 797 2000

Fax

020 797 3800

www.afm.nl

Volg ons: →



De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2021
alle rechten voorbehouden