



# Klachtenuitvraag bij aanbieders van verzekeringen

Over het jaar 2022



Lees verder



# Inhoud

<b>Klachtenuitvraag bij aanbieders van verzekeringen</b>	<b>3</b>
Totaal 136.000 klachten	3
Ontwikkeling van aantallen klachten per deelmarkt	4
Klachten over levenproducten blijven gelijk	5
Aantal klachten over schadeverzekeringen stijgt	6
Aantal klachten over zorgverzekeringen stijgt licht	7
Klachten in de beheerfase en in de fase schadeafhandeling het hoogst	7
De gemiddelde looptijd van een klacht is gestegen	8
Datakwaliteit	8
Uitbreiding en verbetering	8
Meer informatie	8



# Klachtenuitvraag bij aanbieders van verzekeringen

De AFM heeft in 2023 voor de vijfde keer de jaarlijkse uitvraag gedaan naar geregistreerde klachten onder alle aanbieders van verzekeringen. De uitvraag bevat 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 2022 stonden geregistreerd bij aanbieders van verzekeringen (waaronder klachten die nog openstonden van voor 2022). In dit verslag deelt de AFM de belangrijkste statistieken. Dit is het vijfde jaar waarin wij de klachten van aanbieders van verzekeringen op gestructureerde wijze uitvroegen. De klachtenuitvraag vormt een belangrijke bron voor het datagedreven toezicht van de AFM. Aan de hand van de verkregen informatie zal de AFM met de sector in gesprek gaan. Daarnaast hoopt de AFM dat de sector haar voordeel kan doen met de geaggregeerde inzichten in deze rapportage.

## Totaal 136.000 klachten

In totaal hebben 155 aanbieders van verzekeringen afgerond 136.000 klachten gerapporteerd. Dit is een stijging van 8,2% ten opzichte van vorig jaar toen er 125.000 klachten gerapporteerd werden (zie figuur 1).

Figuur 1. Totaal aantal klachten per jaar

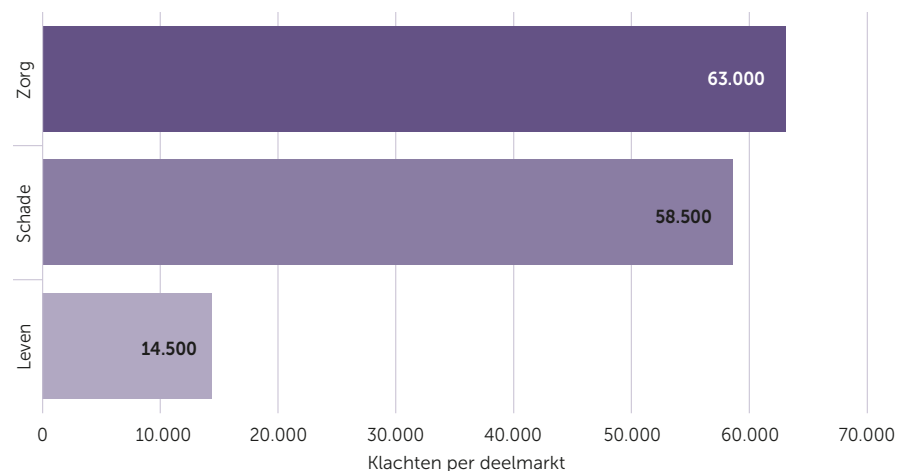


Bron: AFM



Net als vorig jaar komt ongeveer de helft van de klachten (63.000 klachten) uit de deelmarkt Zorg (zie figuur 2). Deze deelmarkt is gemeten naar aantal polissen en premieomvang ook de grootste deelmarkt. Daarna volgen de deelmarkten Schade (58.500 klachten) en Leven (14.500 klachten).

**Figuur 2. Totaal aantal klachten per deelmarkt in 2022**

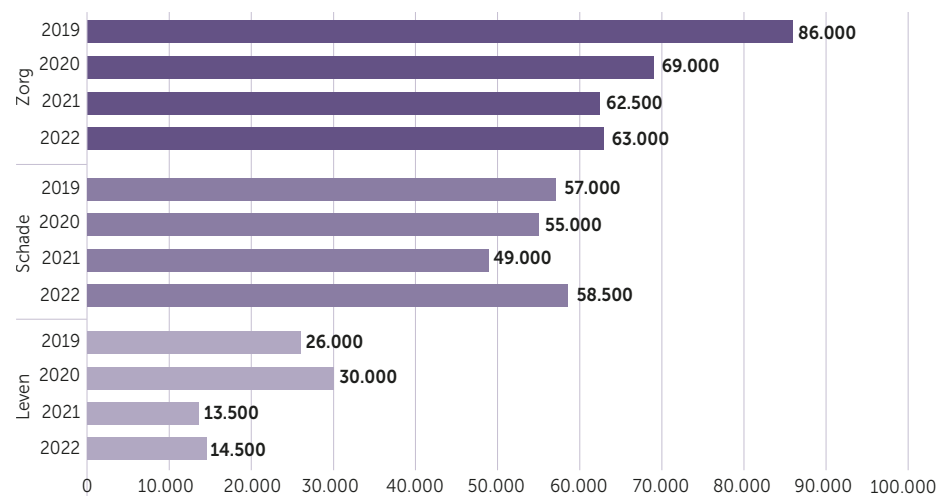


Bron: AFM

## Ontwikkeling van aantallen klachten per deelmarkt

Waar vorig jaar over 2021 het aantal klachten per deelmarkt nog afnam, is er over 2022 een stijging op elke deelmarkt te zien. De grootste stijging ten opzichte van 2021 is te zien in de deelmarkt Schade; het aantal klachten in deze deelmarkt steeg van 49.000 naar 58.500 (een stijging van 19,4%). Ook in de deelmarkten Leven (+ 1,1%) en Zorg (+1,3%) steeg het aantal klachten. Zie hiervoor figuur 3<sup>1</sup>.

**Figuur 3. Ontwikkeling van aantal klachten per deelmarkt**



Bron: AFM

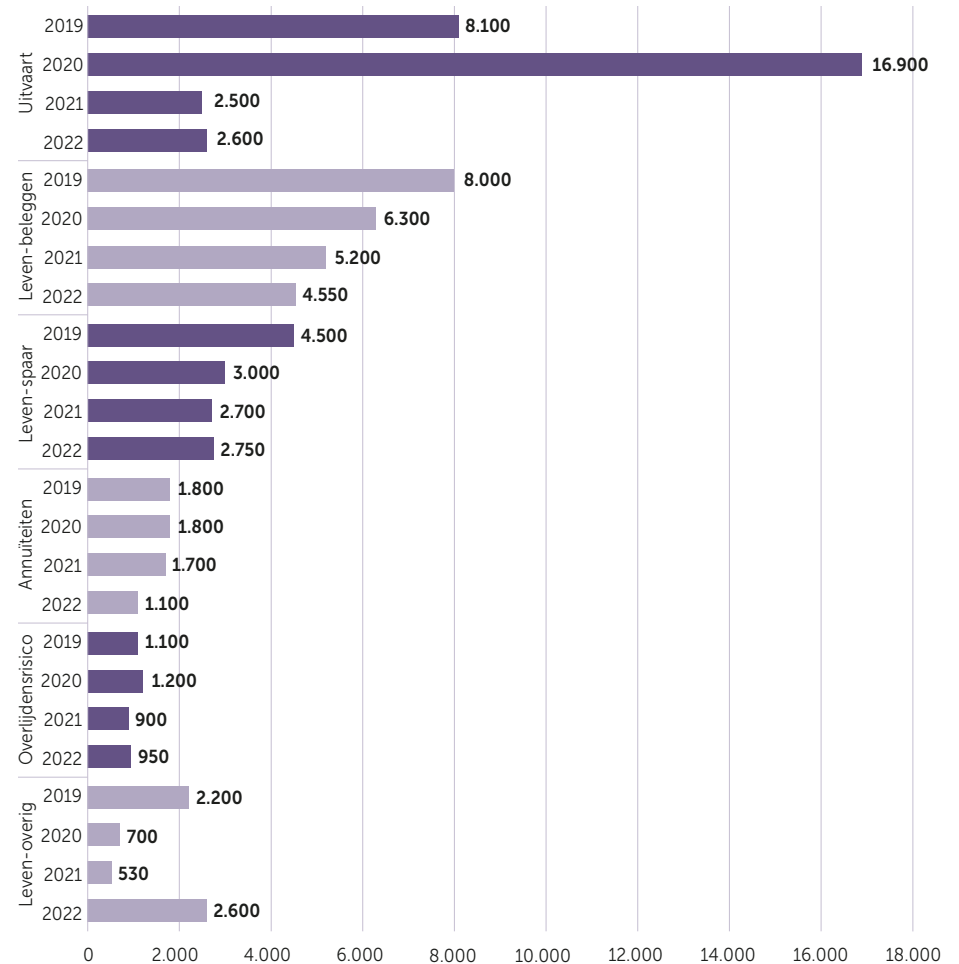
<sup>1</sup> Cijfers over laatste vier jaar gebruikt voor de grafieken.



## Klachten over levenproducten blijven gelijk

Figuur 4 maakt een uitsplitsing van klachten per productgroep voor de deelmarkt leven. Bij de meeste levenproducten bleef het aantal klachten dit jaar ongeveer gelijk of was sprake van een lichte afname, behalve bij de productgroep leven overig. Bij deze productgroep steeg het aantal klachten in 2022 met 394% tot zo'n 2600 klachten.

Figuur 4 Ontwikkeling van aantal klachten per productgroep - Leven



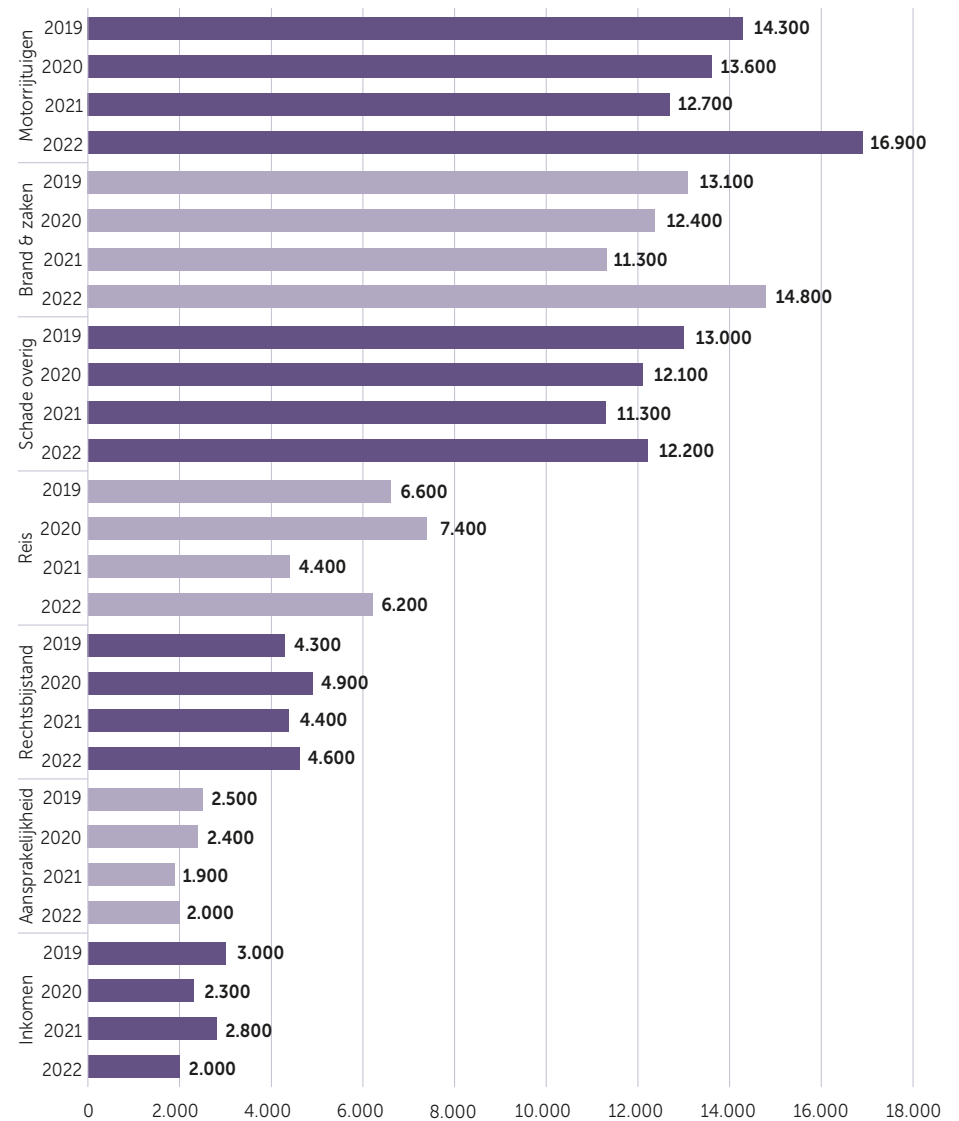
Bron: AFM



## Aantal klachten over schadeverzekeringen stijgt

Figuur 5 maakt een uitsplitsing van klachten per productgroep voor de deelmarkt schade. Hieruit blijkt dat het aantal klachten bij vrijwel alle productgroepen binnen deelmarkt schadeverzekeringen is gestegen. De grootste stijging is zichtbaar bij de productgroep reisverzekeringen (+41%), gevolgd door motorrijtuigen met een stijging van 33,1% en brand & zaken met een stijging van 31% ten opzichte van het aantal klachten van het jaar ervoor. Enkel bij de productgroep inkomen is het aantal klachten gedaald met 28,6%. De uitgevraagde data geven geen inzicht in de precieze oorzaken van de stijging van het aantal klachten in bepaalde productgroepen. Wel gaat de AFM naar aanleiding van opvallende trends met de markt in gesprek.

Figuur 5 Ontwikkeling van aantal klachten per productgroep - Schade



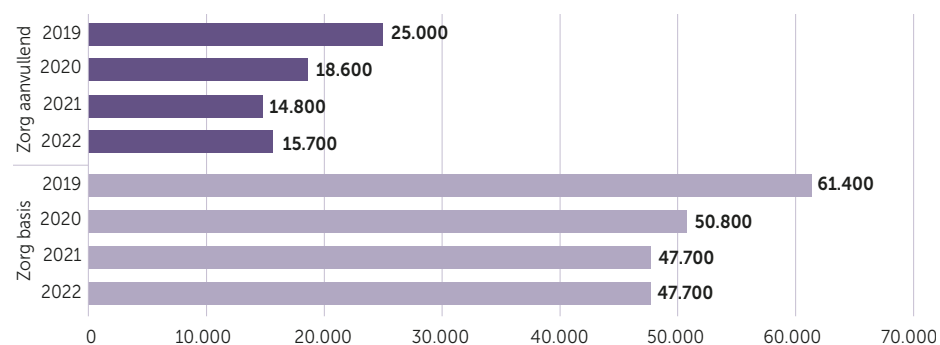
Bron: AFM



## Aantal klachten over zorgverzekeringen stijgt licht

In figuur 6 staat een uitsplitsing van klachten per productgroep voor de deelmarkt zorg. Hieruit blijkt dat in 2022 het aantal klachten bij de basis zorgverzekering gelijk is gebleven en bij de aanvullende verzekering is gestegen. Eerdere jaren was in beide productgroepen sprake van een daling van het aantal klachten.

Figuur 6 Ontwikkeling van aantal klachten per productgroep - Zorg

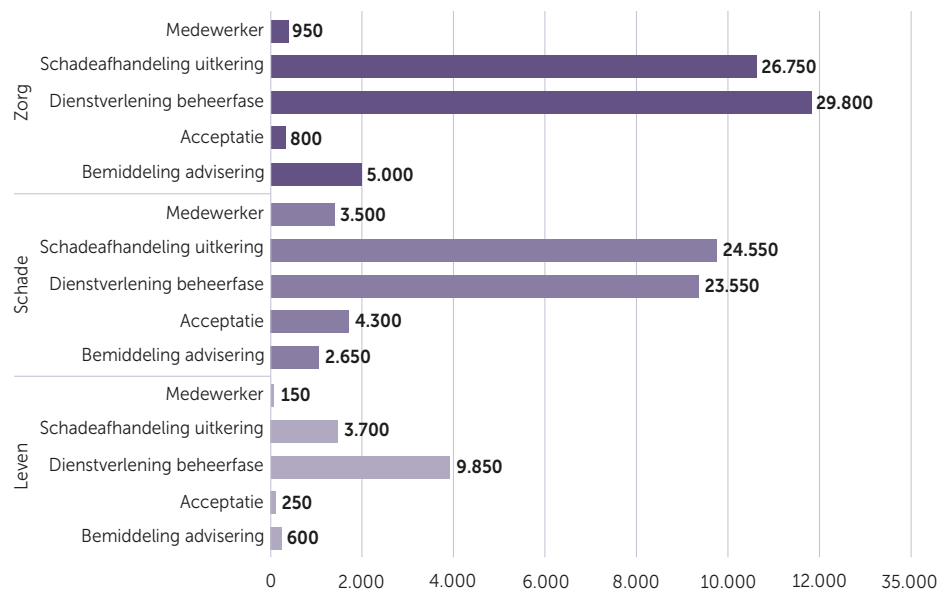


Bron: AFM

## Klachten in de beheerfase en in de fase schadeafhandeling het hoogst

Figuur 7 toont per marktsegment de afgeronde onderverdeling van de klachten naar dienstverleningsfase waarover de klacht is ontstaan. Hieruit blijkt dat in de deelmarkten leven en zorg het hoogste aantal klachten in de categorie 'Dienstverlening in de beheerfase' valt. Klachten over de dienstverlening in de beheerfase zijn klachten ontstaan tijdens de looptijd van een bepaald financieel product. Dit zijn bijvoorbeeld klachten over premieverhoging of wijzigingen van het product. Bij de deelmarkt schade valt het hoogste aantal klachten in de categorie 'Schadeafhandeling uitkering'. Dit zijn allerlei klachten die tijdens de afhandeling van schade kunnen ontstaan, bijvoorbeeld over de hoogte van de uitkering doordat er dekkingen tijdens de looptijd worden gewijzigd en de klant zich daar niet bewust van is geweest, of de wijze waarop de schade wordt afgehandeld.

Figuur 7 Aantal klachten per deelmarkt onderverdeeld naar klachtenoorzaak



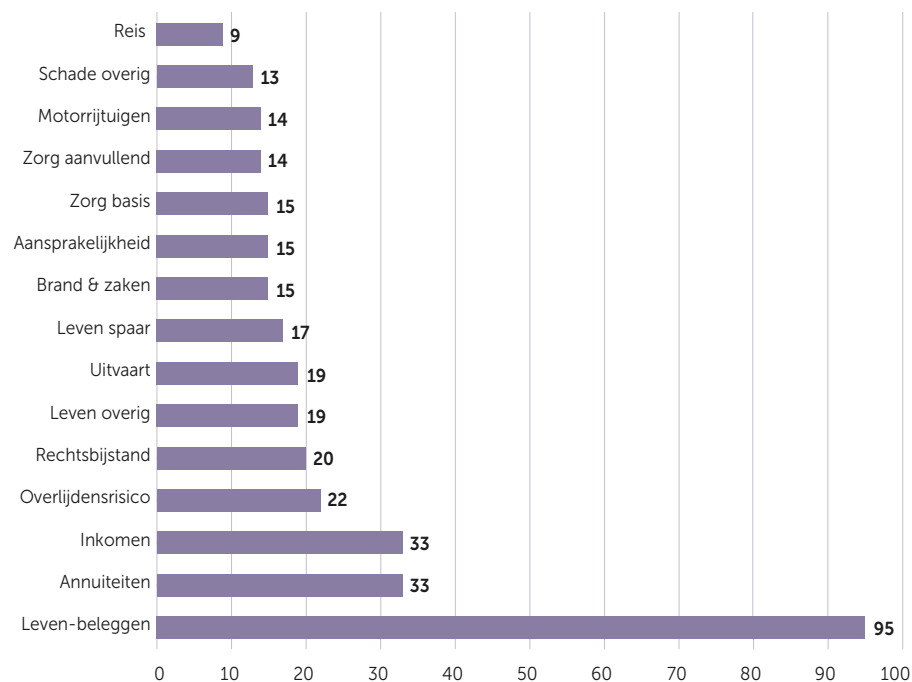
Bron: AFM



## De gemiddelde looptijd van een klacht is gestegen

Tot slot valt op dat de gemiddelde looptijd van een klacht is gestegen van 19,3 dagen in 2021 naar 23,5 dagen in 2022, gerekend vanaf het moment dat een consument de klacht indient totdat deze is afgehandeld. Dit is een gemiddelde stijging van zo'n 4 dagen ten opzichte van vorig jaar. Een klacht is afgehandeld als er niet langer sprake is van een klacht/uiting van ongenoegen. In figuur 8 is te zien dat de doorlooptijd het langste is bij de productgroep 'Leven beleggen' en het kortste bij Reisverzekeringen. De AFM gaat naar aanleiding van de doorlooptijden met de markt in gesprek.

Figuur 8 Doorlooptijd van klachten in dagen per productgroep



Bron: AFM

## Datakwaliteit

Voor de AFM is het van groot belang dat de kwaliteit van de gerapporteerde data goed is. De AFM controleert in dit kader onder meer of de nog lopende klachten van het jaar ervoor onder hetzelfde klachtnummer worden gemeld. Ook wordt gecontroleerd of alle gesloten klachten een einddatum hebben en of er geen negatieve doorlooptijd gemeld wordt. In geval van onjuistheden heeft de AFM aanbieders gevraagd om de klachtendata te corrigeren en nogmaals in te sturen. Ook volgend jaar besteedt de AFM aandacht aan de datakwaliteit. 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 en dat de AFM de manier waarop de data aan-geleverd kan worden gebruiksvriendelijker maakt. De klachtenuitvraag wordt jaarlijks gehouden, waardoor de AFM op grond hiervan globale trends en ontwikkelingen kan laten zien. De data uit de klachtenuitvraag 2022 helpt ons om ons toezicht efficiënter en effectiever vorm te geven.

## Meer informatie

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 granulaar, wat betekent dat de aanbieder per klacht rapporteert. Op onze website staat meer algemene informatie [over de klachten-uitvraag](#), zoals over de opzet, de wijze van rapporteren en gehanteerde definities.





## Heeft u vragen of opmerkingen over deze publicatie?

Stuur een e-mail naar: [redactie@afm.nl](mailto:redactie@afm.nl)



### Autoriteit Financiële Markten

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

### Telefoon

020 797 2000

[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

Volg ons: →



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

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 2023