

Rapport

Klachtenuitvraag bij aanbieders van verzekeringen

Over het jaar 2021

September 2022

Inhoudsopgave

Klachtenuitvraag bij aanbieders van verzekeringen	3
Totaal 125.000 klachten	3
Deelmarkt Leven grootste daling in aantal klachten	4
Aantal klachten over inkomensverzekeringen stijgt	6
Aantal klachten over zorgverzekeringen daalt verder	7
Datakwaliteit	8
Uitbreiding en verbetering	8
Meer informatie	8

Klachtenuitvraag bij aanbieders van verzekeringen

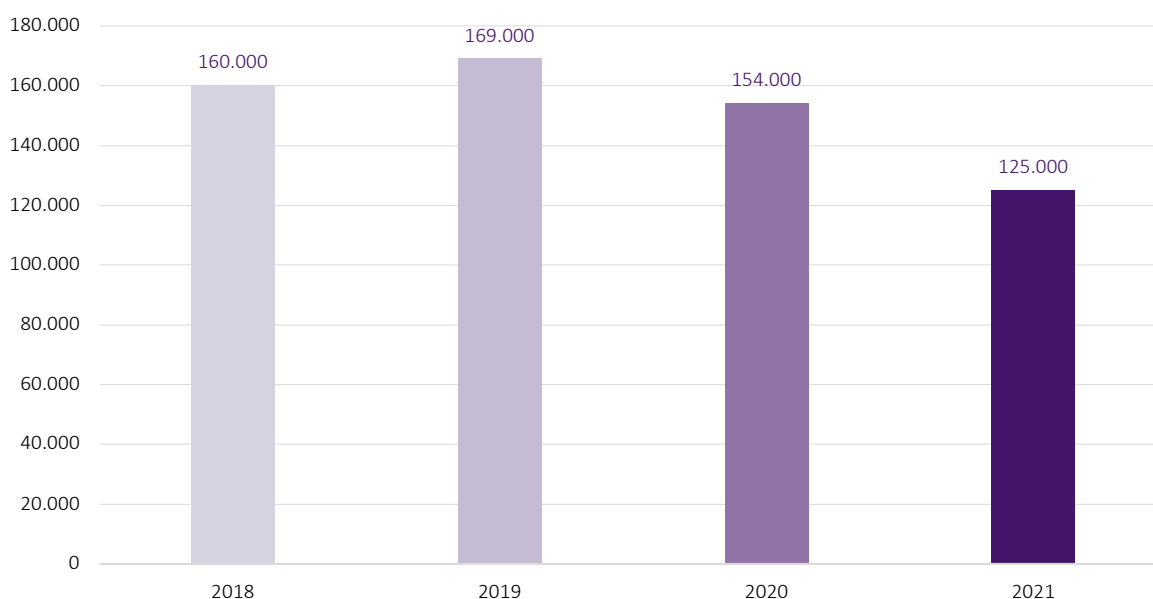
De AFM heeft in 2022 voor de vierde keer de jaarlijkse uitvraag gedaan naar geregistreerde klachten onder alle aanbieders van verzekeringen. De uitvraag bevat veel relevante informatie waar zowel ons toezicht als marktpartijen baat bij hebben. Ook deelden wij de (geaggregeerde) data met de Europese Autoriteit 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 2021 stonden geregistreerd bij aanbieders van verzekeringen (waaronder klachten die nog openstonden van voor 2021). In dit verslag deelt de AFM de belangrijkste statistieken. Dit is het vierde jaar waarin wij de klachten van aanbieders van verzekeringen op gestructureerde wijze uitvroegen.

Totaal 125.000 klachten

In totaal hebben 168 aanbieders van verzekeringen afgerond 125.000 klachten gerapporteerd. Dit is een daling van 18,7% ten opzichte van vorig jaar toen er 154.000 klachten gerapporteerd werden (zie figuur 1).

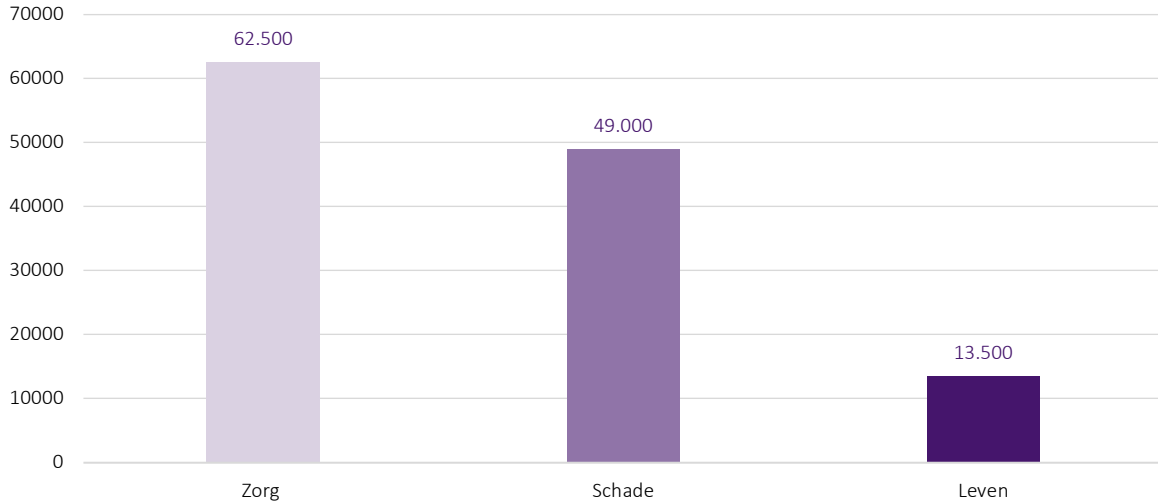
Figuur 1 Totaal aantal klachten per jaar



Bron: AFM

Net als vorig jaar komt ongeveer de helft van de klachten (62.500 klachten) uit de deelmarkt Zorg (zie figuur 2). Zorg is gemeten naar aantal polissen en premieomvang ook de grootste deelmarkt. Daarna volgen de deelmarkten Schade (49.000 klachten) en Leven (13.500 klachten).

Figuur 2 Totaal aantal klachten per deelmarkt in 2021

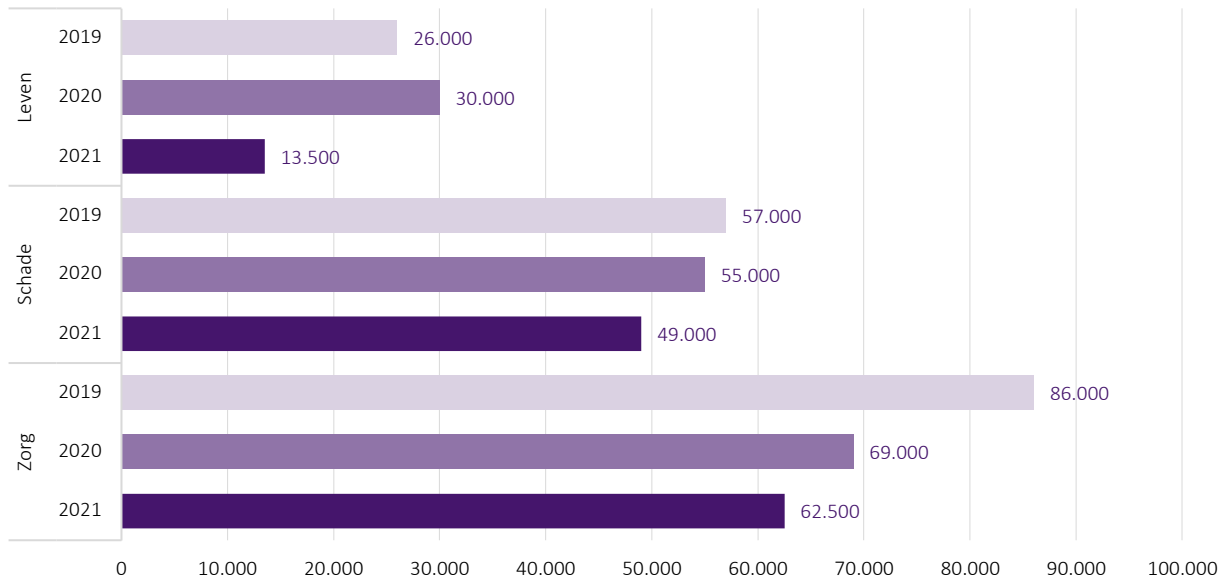


Bron: AFM

Deelmarkt Leven grootste daling in aantal klachten

De grootste daling in aantal klachten ten opzichte van 2020 is te zien in de deelmarkt Leven, het aantal klachten daalt van 30.000 naar 13.500 (daling van 55%). Ook in de deelmarkten Schade (-11%) en Zorg (-10%) daalt het aantal klachten. Zie hiervoor figuur 3¹.

Figuur 3 Ontwikkeling van aantal klachten per deelmarkt

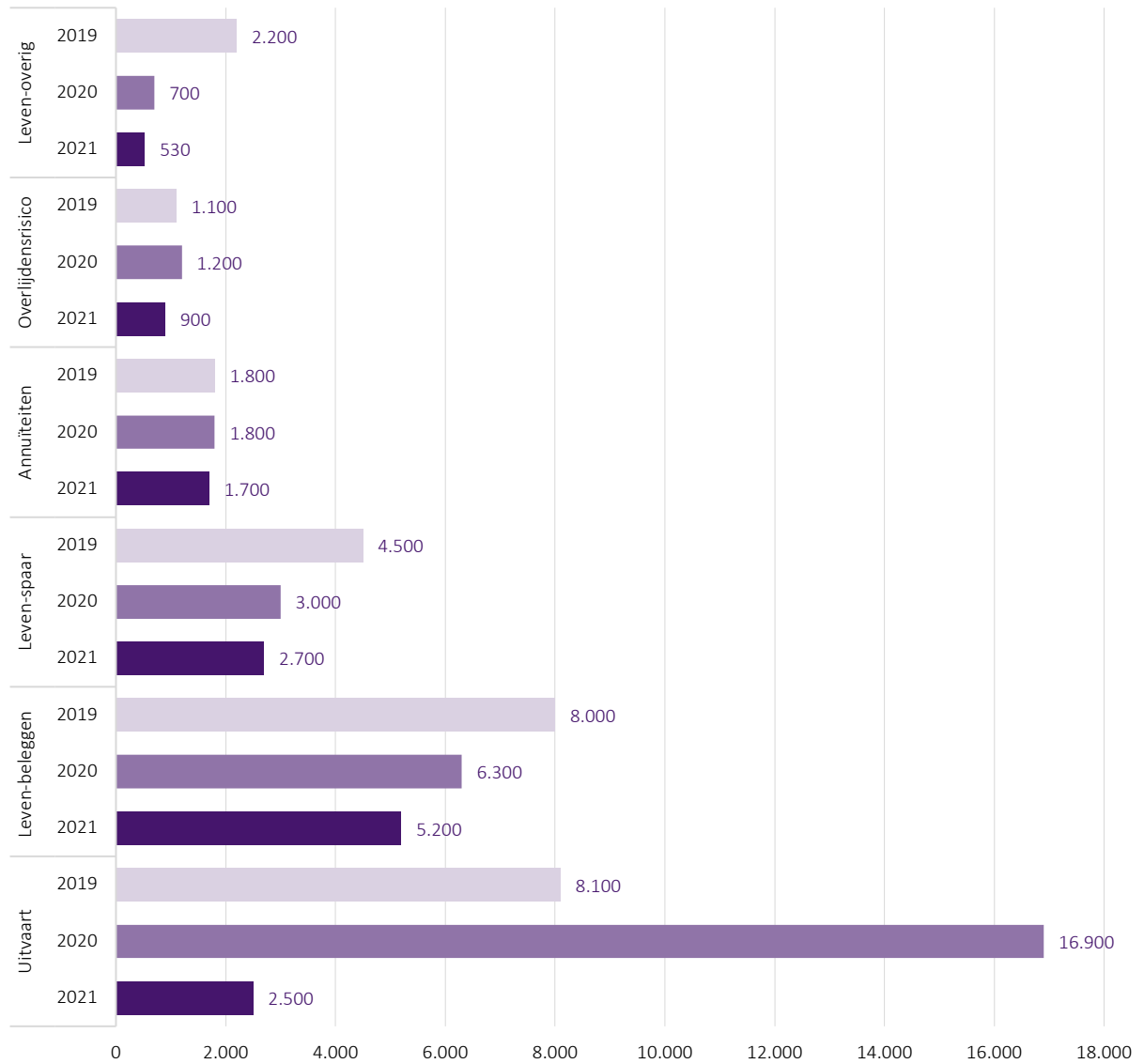


Bron: AFM

¹ Cijfers over laatste drie jaar gebruikt voor de grafieken

Figuur 4 maakt een uitsplitsing van klachten per productgroep voor de deelmarkt leven. Hieruit blijkt dat in alle productgroepen een daling is van het aantal klachten.

Figuur 4 Ontwikkeling van aantal klachten per productgroep - Leven

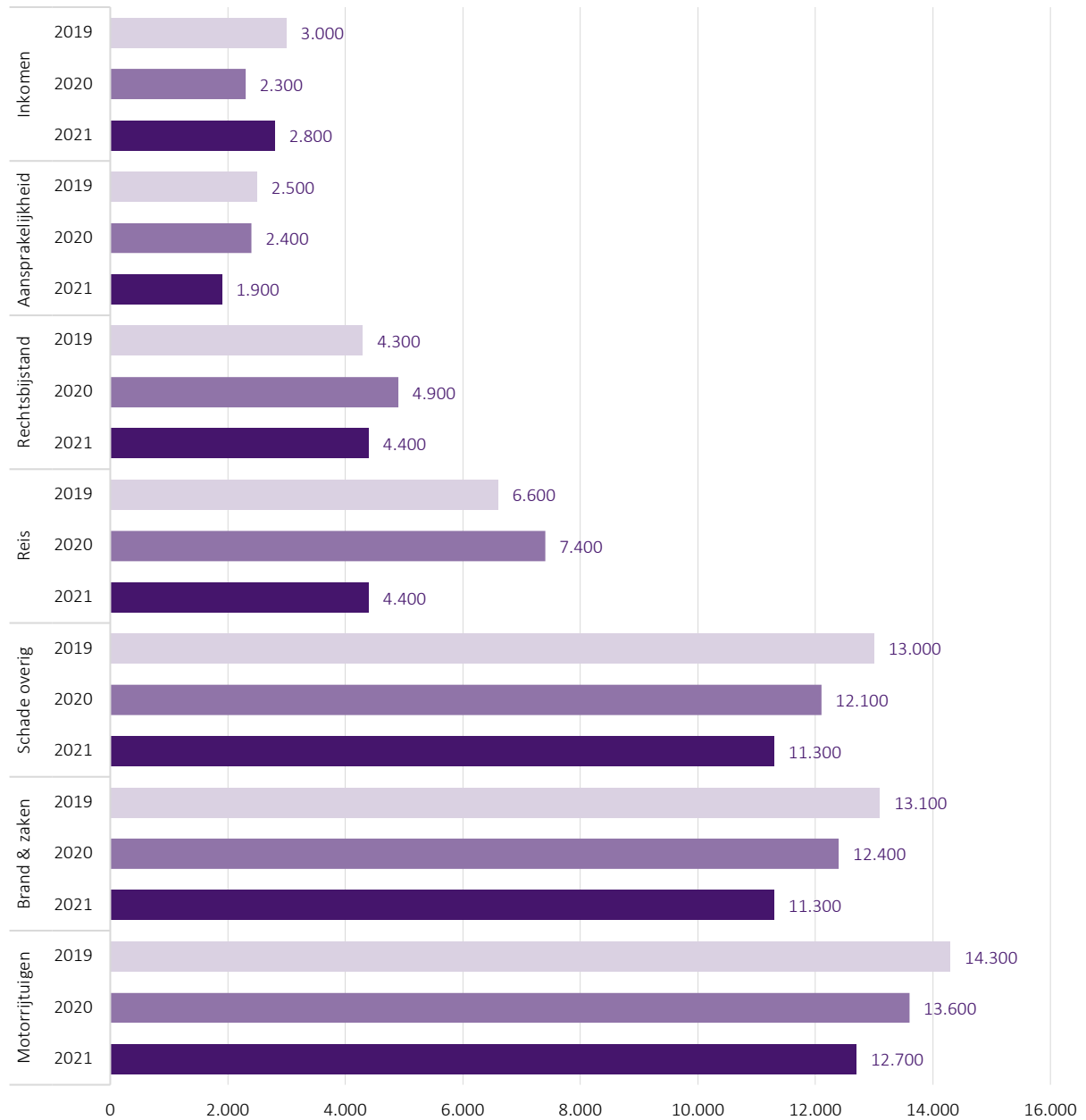


Bron: AFM

Aantal klachten over inkomensverzekeringen stijgt

Figuur 5 maakt een uitsplitsing van klachten per productgroep voor de deelmarkt schade. Hieruit blijkt dat alleen voor de productgroep inkomen het totaal aantal klachten afgelopen jaar is gestegen ten opzichte van het jaar ervoor (+23%). Het aantal klachten in alle andere productgroepen daalt. Grootste daler is de productgroep reis (-40%).

Figuur 5 Ontwikkeling van aantal klachten per productgroep - Schade

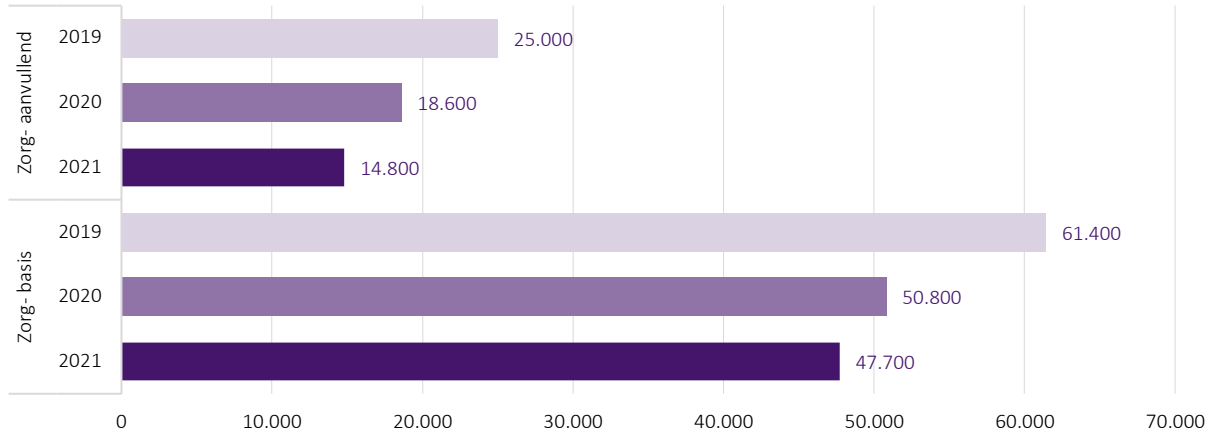


Bron: AFM

Aantal klachten over zorgverzekeringen daalt verder

In figuur 6 een uitsplitsing van klachten per productgroep voor de deelmarkt zorg. Hieruit blijkt dat voor zowel de basis zorgverzekering als de aanvullende zorgverzekering de klachten in 2021 verder gedaald zijn.

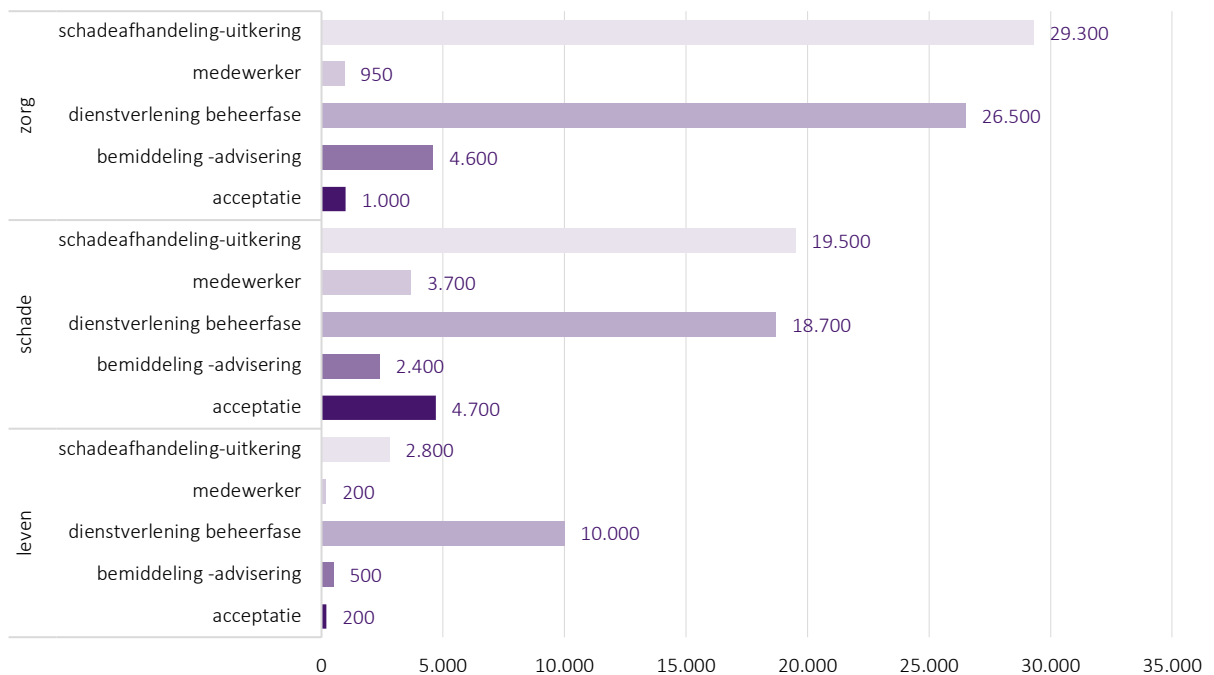
Figuur 6 Ontwikkeling van aantal klachten per productgroep - Zorg



Bron: AFM

Figuur 7 toont per marktsegment de afgeronde onderverdeling van de klachten naar dienstverleningsfase waarover de klacht is ontstaan. Hieruit blijkt dat voor de deelmarkten Zorg en Schade het hoogste aantal klachten in de categorie 'schadeafhandeling-uitkeringsfase' valt. Bij de deelmarkt leven valt het hoogste aantal klachten in de categorie 'dienstverlening in de beheerfase'. Dit zijn allerlei klachten die tijdens de looptijd van een verzekering kunnen ontstaan, bijvoorbeeld over wijzigingen of bij schadeverzekeringen ook premiewijzigingen.

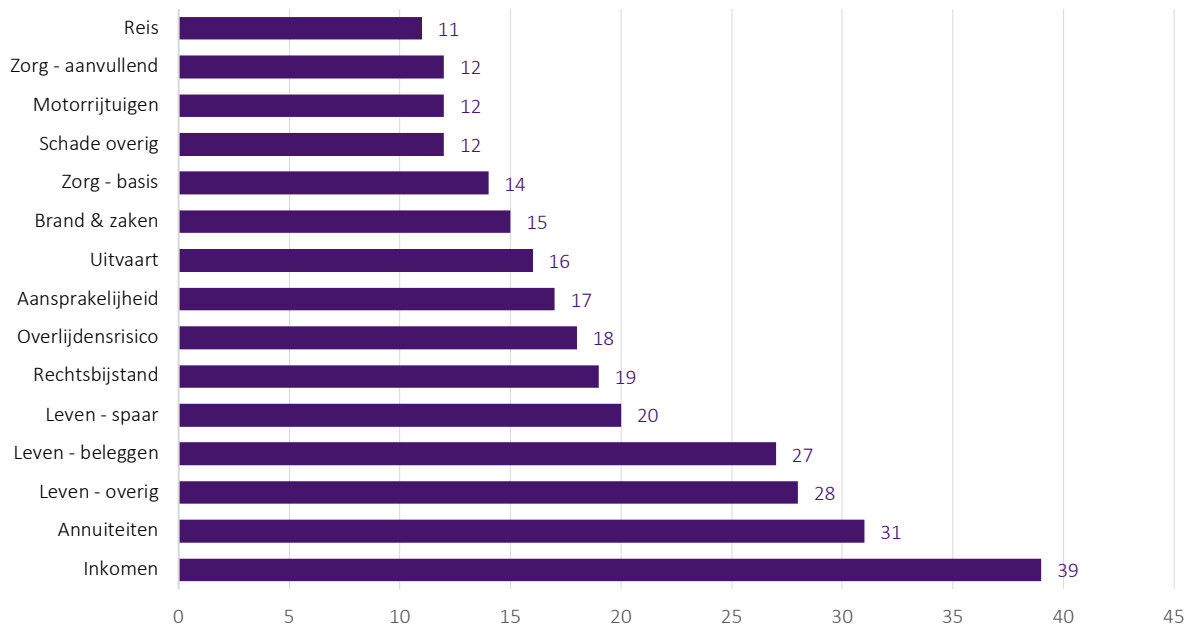
Figuur 7 Aantal klachten per deelmarkt onderverdeeld naar klachtenoorzaak



Bron: AFM

Tot slot is de gemiddelde looptijd van een klacht 19,3 dagen, gerekend vanaf het moment dat een consument de klacht indient totdat deze is afgehandeld. Dit is een gemiddelde daling van ongeveer 10 dagen ten opzichte van vorig jaar. Een klacht is afgehandeld indien er niet langer sprake is van een klacht/uiting van ongenoegen. In figuur 8 is te zien dat de doorlooptijd het langste is bij productgroep 'inkomen' en het kortste bij reisverzekeringen.

Figuur 8 Doorlooptijd van klachten in dagen per productgroep



Bron: AFM

Datakwaliteit

De AFM heeft afgelopen uitvraag weer extra gelet op de kwaliteit van de gerapporteerde data. Bijvoorbeeld dat de nog lopende klachten van het jaar ervoor onder hetzelfde klachtnummer werden gemeld. Andere voorbeeld zijn 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 of dat de AFM de manier waarop de data aangeleverd 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 klachtenuitvraag](#), zoals over de opzet, de wijze van rapporteren en gehanteerde definities.



Autoriteit Financiële Markten

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

Telefoon

020 797 2000

www.afm.nl

Dataclassificatie

AFM - Publiek

Follow us: →



*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 gedeelde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2022