

D & O Enquêtegroep week 8 - 2007

Stormschade

Tevredenheid over afwikkeling stormschade door verzekeraars

Op 18 januari werd Nederland geconfronteerd met een hevige storm die aanzienlijke schade heeft toegebracht. Ruim een maand na deze storm is aan de deelnemers van de D & O Enquêtegroep gevraagd welke ervaringen men heeft met de afwikkeling van deze stormschades. De D & O Enquêtegroep bestaat uit circa 500 financiële dienstverleners die representatief is samengesteld wat betreft bedrijfsomvang, regionale spreiding, organisatiegraad en bedrijfsactiviteiten.

Meldingen bij vrijwel elk kantoor

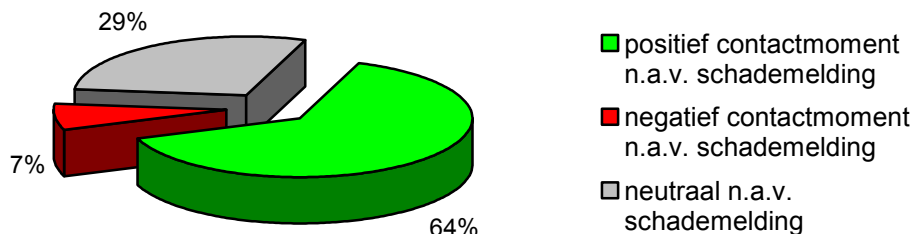
Vrijwel alle financiële dienstverleners hebben te maken gekregen met schademeldingen als gevolg van de storm. Bijna 96% geeft aan één of meer claims van cliënten te hebben ontvangen. Het gemiddelde aantal claims per deelnemer van de Enquêtegroep bedraagt circa 40 stuks. Gemiddeld bedraagt binnen de Enquêtegroep het aantal schademeldingen circa 6 per FTE

Groot deel claims is al afgewikkeld

Deelnemers aan de Enquêtegroep geven aan dat inmiddels circa 44% van de ingediende claims al definitief is afgewikkeld.

Schades leiden tot positieve contacten met klanten

In de relatie consument – financiële dienstverlener is het moment waarop een schade plaatsvindt altijd belangrijk. De ervaringen die de consument op dat moment heeft zijn van grote invloed op de relatie in de jaren daarna. De respondenten geven aan dat 64% van de claims voor hen heeft geleid tot een positief contactmoment met de consument en slechts in 7% tot een negatief contact moment.



Waardering voor verzekeraars

De respondenten zijn positief over de wijze waarop de aanbieders de schademeldingen behandelen. De gemiddelde waardering bedraagt 7,5. Slechts 3,5% waardeert de wijze waarop verzekeraars de schades afwikkelen met het cijfer 5 of lager. Zeker gelet op de grote hoeveelheid claims die in korte tijd zijn ingediend mogen aanbieders deze waardering als een compliment van het intermediair zien.

