

**Afwikkeltermijnen
Verzekeraars**



112schade.nl

De complete verhaalservice

Welke verzekeraar wikkelt het snelst af?

Hoe lang duurt de afwikkeling van mijn schade?

Wanneer ontvang ik de schadevergoeding?

Heeft de tegenpartij de aansprakelijkheid al erkend?

Dit en meer soortgelijke [vragen](#) ontvangen wij dagelijks van de klant. Heel begrijpelijk ook, voor de klant is het allemaal nieuw, voor ons is het dagelijkse kost. Met de afwikkeling van jaarlijks 10.000 dossiers weten wij inmiddels aardig in te schatten wanneer de betreffende verzekeraar tot vergoeding van de schade zal overgaan. Bij sommige verzekeraars is het algemeen bekend dat er flinke achterstanden zijn in de behandeling. Daar heeft de klant dan uiteraard last van.



Wij registreren in de behandeling van onze dossiers veel data die we vervolgens kunnen gebruiken bij het vooraf informeren van de klant oftewel verwachtingsmanagement. Omtrent de te verwachte afwikkelduur van de schade kunnen wij per verzekeraar een gemiddelde tijd aangeven. Op deze wijze weet de klant meer waar hij aan toe is.

Maar naast het managen van de klantverwachting is het ook goed om stil te staan bij welke verzekeraar/volmacht die wij op dossierniveau treffen als tegenpartij duidelijk verbetert en welke juist achteruitgaat. Naast de bekende trage verzekeraars zien wij gelukkig veel verbeteringen en dat is dan ook zeker goed om te delen.



Welke verzekeraar erkent het snelst de aansprakelijkheid?

Onderstaand de top 5 van verzekeraars/volmachten die het snelst tot erkenning van de aansprakelijkheid overgaan.

Bovenaan, op een gedeelde eerste plaats zien we SAA Assuradeuren en Interpolis. Beide verzekeraars erkennen de aansprakelijkheid gemiddeld na 22 dagen na aansprakelijk te zijn gesteld door 112Schade.

Een opvallende in dit rijtje is verzekeraar Allianz Benelux. Allianz Benelux doet het namelijk een stuk beter dan zusteronderneming Allianz Direct (voorheen Allsecor). Zie daarvoor de top 50 onderaan.

Op plaats 4, daar zien we Zicht Volmachtbedrijf. Deze gaan we vaker tegenkomen.

Top 5 Snelste erkenning aansprakelijkheid 2021

Verzekeringsmaatschappij/volmacht	2020		2021		% Verschil Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning tov 2020	% Verschil Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling tov 2020
	Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning	Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling	Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning	Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling		
SAA Assuradeuren B.V.	38	57	22	50	-41,76%	-12,71%
Achmea (Interpolis) Schadeverzekeringen	20	47	22	49	8,83%	6,10%
Turien & Co Assuradeuren	43	55	23	53	-47,25%	-3,25%
Zicht volmachtbedrijf B.V.	44	64	23	42	-47,26%	-33,56%
Allianz Benelux N.V.	35	61	25	51	-29,22%	-15,14%

Welke verzekeraar wikkelt het snelst de schade af?

Onderstaand de top 5 van verzekeraars/volmachten die het snelst overgaat tot het afwikkelen ofwel vergoeden van de schade van onze klant.

Zicht Volmachtbedrijf is dit jaar de verzekeraar(volmacht) die in onze dossiers het snelst tot een afwikkeling komt. Ze zijn dit jaar flink vooruit gegaan van gemiddeld 64 dagen naar 42 dagen.

Heel dubbel is dat verzekeraar ZLM in deze top 5 staat. ZLM kennen wij al jaren als verzekeraar die één van de snelste afwikkel- en reactietermijnen kent. Zichtbaar is dat zij het afgelopen jaar in verhouding het meest zijn vertraagd in het erkennen van de aansprakelijkheid. Van gemiddeld 15 dagen komen zij op dit moment op gemiddeld 26 dagen. Ondanks dat staat ZLM nog steeds in de top van snelste afwikkelaars. Dat zegt dan ook gelijk iets over de andere verzekeraars die helaas termijnen kennen van 60 tot 100 dagen. Maar daarover later meer.

Top 5 Kortste totale afwikkelduur 2021

Verzekeringsmaatschappij/volmacht	2020		2021		% Verschil Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning tov 2020	% Verschil Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling tov 2020
	Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning	Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling	Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning	Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling		
Zicht volmachtbedrijf B.V.	44	64	23	42	-47,26%	-33,56%
Bovemij Materieel	40	61	26	48	-35,76%	-21,78%
Ond.verz.mij. ZLM u.a.	15	45	26	49	71,90%	7,83%
Achmea (Interpolis) Schadeverzekeringen	20	47	22	49	8,83%	6,10%
Klaverblad Verzekeringen	43	59	32	50	-25,68%	-15,63%



Welke verzekeraar boekt de meeste vooruitgang?

[SchadehulpSERVICE](#), één van de ondernemingen van de CAK-groep, heeft het afgelopen jaar de meeste vooruitgang geboekt. De erkenning van de aansprakelijkheid is van gemiddeld 66 dagen naar 27 dagen gegaan! De totale afwikkelduur van een dossier van 107 dagen naar 56 dagen! Dat is een wereld van verschil. Het is voor ons dan ook geen straf om met SchadehulpSERVICE als tegenpartij een schade van onze klant te regelen.

Verder in deze top 5 zien we [Independer.nl](#) als volmacht die ook een hele sprong vooruit heeft gemaakt van gemiddeld 86 dagen naar 56 dagen.

En wederom zien we daar [Zicht Volmachtbedrijf](#). Het schadeteam van Ton Hessing is op alle fronten goed bezig. Naast een snelle erkenning en een snelle totale afwikkeling hebben zij het afgelopen jaar ook een grote verbetering laten zien. Complimenten!

Top 5 Meest vooruitgegaan in afwikkeling 2021

Verzekeringsmaatschappij/volmacht	2020		2021		% Verschil Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning tov 2020	% Verschil Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling tov 2020
	Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning	Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling	Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning	Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling		
SchadehulpSERVICE	66	107	27	56	-59,50%	-48,17%
Independer.nl Services B.V.	48	86	42	56	-13,68%	-35,58%
Zicht volmachtbedrijf B.V.	44	64	23	42	-47,26%	-33,56%
InterEurope AG Netherlands	84	117	65	82	-21,93%	-30,02%
nowGo / Proteq	47	79	33	58	-31,36%	-26,61%

De top 50 van verzekeraars/volmachten

Onderstaand ziet u de top 50 van verzekeraars/volmachten die wij op dossierniveau treffen als wederpartij.

Het is opvallend dat verzekeraars met verschillende labels per label ook erg verschillende cijfers laten zien. Bijvoorbeeld de groep van Achmea Schadeverzekeringen en de al eerder genoemde labels van Allianz. In onze statistieken wordt duidelijk dat Allianz Direct (77 dagen) het beduidend minder snel doet dan Allianz Benelux (51 dagen). Niet alleen uit de cijfers, maar uit de dagelijkse ervaringen is te merken dat Allianz Direct, voorheen Allsecur, het onder het nieuwe label niet goed op orde heeft. Reacties zijn erg laat of er in het geheel niet. We tonen hier nu geen cijfers van telefonische bereikbaarheid, anders had Allianz Direct in dat overzicht eveneens plaats genomen aan de onderkant van de lijst. Een telefonische wachttijd van 20 minuten is eerder regel dan uitzondering.

Onderaan deze lijst de verzekeraars die het minst goed scoren. Een bekende in de markt is Reaal Verzekeringen. Helaas staat deze partij al meerdere jaren bekend om de grote achterstanden in de afwikkeling van schade. Het inlijven van Reaal in de gelederen van Nationale Nederlanden zal hopelijk de meer dan noodzakelijke verbetering opleveren. Nationale Nederlanden staat weliswaar niet veel hoger op de lijst, maar is gemiddeld wel al 20 dagen sneller.

Afsluiter van de top 50 is Anac Backoffice uit Eindhoven. Men stond er in Eindhoven al niet goed voor met een gemiddelde afwikkelduur van 87 dagen. Het afgelopen jaar is het



gemiddeld aantal dagen dat men nodig heeft om een schade af te wikkelen tot een dieptepunt gekomen van maar liefst **125** dagen. We hebben het dan over een gemiddelde van 4 maanden die men nodig heeft om een voertuigschade (NL) af te wikkelen. En dát mogen wij dan onze klant uitleggen.

Wij vragen ons af hoe een dergelijke verzekeraar scoort in de behandeling van de schade van de eigen verzekerden of hoe men de schadebehandeling oppakt in de pilot [Directe Schadeafhandeling](#) (DSA). In die gevallen mogen zij hun klant een uitleg geven.

	2020		2021		% Verschil Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning tov 2020	% Verschil Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling tov 2020
	Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning	Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling	Gemiddeld aantal dagen tussen aansprakelijkstelling en erkenning	Gemiddeld aantal dagen in behandeling tot afwikkeling		
Verzekeringsmaatschappij/volmacht						
Zicht volmachtbedrijf B.V.	44	64	23	42	-47,26%	-33,56%
Bovemij Materieel	40	61	26	48	-35,76%	-21,78%
Ond.verz.mij. ZLM u.a.	15	45	26	49	71,90%	7,83%
Achmea (Interpolis) Schadeverzekeringen	20	47	22	49	8,83%	6,10%
Klaverblad Verzekeringen	43	59	32	50	-25,68%	-15,63%
SAA Assuradeuren B.V.	38	57	22	50	-41,76%	-12,71%
Baloise Insurance	35	59	38	51	8,45%	-13,69%
Heineoord Assuradeuren B.V.	39	59	31	51	-20,04%	-13,90%
Allianz Benelux N.V.	35	61	25	51	-29,22%	-15,14%
Turien & Co Assuradeuren	43	55	23	53	-47,25%	-3,25%
Alg.Verz.mij. N.V. Noordhollandsche van 1816	46	65	33	54	-27,51%	-17,30%
HEMA Verzekeringen	43	72	32	55	-24,67%	-24,07%
Achmea (FBTO) Schadeverzekeringen N.V.	33	53	31	55	-7,68%	3,49%
Schadehulp-service	66	107	27	56	-59,50%	-48,17%
Independer.nl Services B.V.	48	86	42	56	-13,68%	-35,58%
Unigarant	43	61	37	56	-15,56%	-6,95%
Volmachtkantoor Nederland B.V.	40	63	29	57	-27,07%	-8,41%
nowGo / Proteq	47	79	33	58	-31,36%	-26,61%
Voogd & Voogd Verzekeringen	54	66	44	59	-18,99%	-11,00%
Ohra Verzekeringen	38	66	29	60	-24,49%	-7,84%
Achmea (Centraal Beheer) Schaderegeling	35	60	32	64	-6,79%	6,01%
TVM volmachten B.V.	39	55	34	64	-11,97%	17,54%
InShared	28	58	34	65	21,96%	11,54%
Intermont Assuradeuren	26	47	36	65	39,69%	38,29%
TVM	45	72	49	65	8,17%	-9,58%
Unive Schade	24	55	25	66	3,90%	21,04%
Ditzo	62	82	39	67	-37,50%	-18,42%
Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V.	28	49	41	67	47,84%	37,23%
Goudse Schadeverzekeringen N.V.	46	62	35	68	-22,63%	10,22%
Risk Assuradeuren B.V. h.o.d.n. RISK Verzekeringen	54	78	50	69	-7,61%	-11,31%
AEGON Schadeverzekering N.V.	34	49	43	70	24,39%	41,86%
One Underwriting/IAK Verzekeringen B.V.	47	67	50	70	5,14%	5,81%
VCN Verzekerings Combinatie Nederland B.V.	40	51	47	72	16,68%	40,10%
One Underwriting - Meeüs Assuradeuren B.V.	53	65	53	73	-0,02%	11,78%
ABN AMRO Verzekeringen	43	70	42	75	-2,51%	6,34%
Nedasco B.V.	32	57	34	75	6,14%	32,08%
De Vereende	49	65	49	77	0,09%	17,26%
Allianz Direct	48	81	45	77	-6,39%	-5,00%
Accident Management Services (Leaseplan)	69	98	42	79	-38,88%	-19,37%
ASR Schadeverzekering N.V.	51	80	43	80	-16,26%	-0,42%
Nationale Nederlanden	55	88	46	82	-15,64%	-6,90%
InterEurope AG Netherlands	84	117	65	82	-21,93%	-30,02%
One Underwriting B.V. (v.h. Jacobs & Brom B.V.)	80	103	61	83	-24,21%	-19,89%
Mercedes-Benz Insurance Services Nederland B.V.	57	60	34	83	-39,93%	37,75%
Van Kampen Assuradeuren BV	48	82	49	84	1,86%	2,40%
One Underwriting	52	82	57	85	10,26%	3,26%
Waarborgfonds	69	98	60	86	-13,30%	-11,63%
Greenval Insurance Ltd (Arval)	56	85	77	93	36,03%	9,88%
REAAL Schadeverzekeringen N.V.	40	59	62	100	55,32%	70,23%
Anac Backoffice	57	87	88	125	54,88%	43,36%

Statistieken zijn gebaseerd op 15.000 schadedossiers die met succes zijn afgerond in 2020 en 2021. De behandeling van het dossier start met de aansprakelijkstelling die wij voor klant verzorgen en versturen aan de verzekeraar van de (aansprakelijke) tegenpartij. Met afwikkeling is de datum gehanteerd van datum schadevergoeding van de voertuigschade. Het betreft hier alleen voertuigschade welke is veroorzaakt in Nederland. De afwikkeling van letselschade is buiten beschouwing gelaten.