

2025: minder klachten bij verzekeraars, wel stijging bij schadeverzekeringen

24.8.2026 - | Autoriteit Financiële Markten - AFM

Verzekeraars rapporteren over 2025 opnieuw minder klachten dan over 2024. In 2024 nam het aantal klachten in alle deelmarkten af. In 2025 was diezelfde lichte daling te zien, maar wel stijging van het aantal klachten in de schadeverzekeringsmarkt. In 2025 werden klachten gemiddeld sneller afgehandeld. Dit blijkt uit de jaarlijkse data-uitvraag van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder 170 aanbieders van verzekeringen.

In het kort

- Dalende trend klachten zet door: daling met 3,2% naar 121.000 klachten
- Schade uitzondering op dalende trend; stijging schadeklachten met 5,1%
- Gemiddelde doorlooptijd klachten daalt van 19,4 naar 15,5 dagen
- Wat doet de AFM met deze data?

Dalende trend klachten zet door: daling met 3,2% naar 121.000 klachten

In totaal hebben 170 aanbieders van verzekeringen circa 121.000 klachten gerapporteerd. Dit is een daling van 3,2% ten opzichte van vorig jaar, toen circa 125.000 klachten werden gerapporteerd. De AFM constateert dat het totaal aantal klachten sinds 2022 jaarlijks afneemt. Met 54.900 klachten is Zorg ook in 2025 de deelmarkt met de meeste klachten. Daarna volgen Schade (53.700 klachten) en Leven (12.600 klachten). Dat Zorg bovenaan staat, is niet verrassend: gemeten naar aantal polissen en premieomvang is dit ook de grootste deelmarkt.

Schade uitzondering op dalende trend; stijging schadeklachten met 5,1%

Waar het aantal klachten in 2024 in alle deelmarkten afnam, laat 2025 een meer gemengd beeld zien. In de deelmarkt Schade steeg het aantal klachten in 2025 met 5,1% ten opzichte van het voorgaande jaar. Binnen deze deelmarkt nam het aantal klachten over rechtsbijstandverzekeringen zelfs met 24,8% toe. De AFM gaat met marktpartijen in gesprek om de oorzaken van deze stijging te achterhalen.

In de deelmarkten Zorg (-6,8%) en Leven (-16,6%) zette de dalende trend juist door. Daardoor zijn de aantallen klachten in de deelmarkten Zorg en Schade verder naar elkaar toegegroeid. Hoewel Zorg de deelmarkt met de meeste klachten blijft, ligt het aantal klachten inmiddels nog slechts beperkt hoger dan in de deelmarkt Schade.

Gemiddelde doorlooptijd klachten daalt van 19,4 naar 15,5

dagen

De gemiddelde doorlooptijd van klachten is gedaald van 19,4 dagen (in 2024) naar 15,5 dagen in 2025. De doorlooptijd wordt gemeten vanaf het moment waarop een consument een klacht indient totdat de klacht is afgehandeld.

Wat doet de AFM met deze data?

De informatie uit deze uitvraag is van groot belang voor ons toezicht. We gebruiken de resultaten onder meer bij het bepalen van toezichtprioriteiten en het signaleren van aandachtspunten. Opvallende trends, signalen of afwijkende uitkomsten kunnen aanleiding zijn om hierover in gesprek te gaan met individuele verzekeraars en brancheorganisaties. Daarnaast delen we de geaggregeerde gegevens met de Europese Autoriteit voor verzekeringen en bedrijfspensioenen (EIOPA) voor het jaarlijkse Consumer Trends Report.

Dit is de achtste keer dat we een jaarlijkse uitvraag hebben gedaan naar geregistreerde klachten onder aanbieders van verzekeringen in Nederland en grote buitenlandse verzekeraars die actief zijn op de Nederlandse markt.

<https://www.afm.nl/en/sector/actueel/2026/aug/sb-klachtenuitvraag-verzekeraars>