

Klachtenrapportage 2018
DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij NV

| Klachtenrapportage 2018 | | | | | | |
|---|---------------------|--------|--------------------|----------------|---|-------|
| Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen: | | | | 24,79 | | |
| Gemiddelde doorlooptijd interne klachten: | | | | 5,32 werkdagen | | |
| Aantal ontvangen klachten: | | | | 1.032 | | |
| Aantal afgehandelde klachten: | | | | 1.014 | | |
| Waarvan toegewezen | | | | 482 (47,5%) | | |
| Waarvan afgewezen: | | | | 532 (52,5%) | | |
| Geregistreerde klachten | Ontvangen | | Afgehandeld | | Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde interne klachten | |
| Totaal aantal | 1.032 | | 1.014 | | 5,32 werkdagen | |
| Per 10.000 verzekeringen | 24,79 | 0,25% | 24,36 | 0,24% | | |
| Aantal afgehandelde klachten | Geheel intern | | KiFiD | | Rechter | |
| Rechtsbijstandverzekering | 997 | 98,32% | 9 | 0,89% | 8 | 0,79% |
| Resultaat afgehandelde klachten | Toegewezen klachten | | Afgewezen klachten | | | |
| Totaal | 482 | 47,5% | 532 | 52,5% | | |

Toelichting:

- Weergegeven is het aantal klachten volgens de klachtenprocedure van DAS, inclusief zaken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) en zaken onder de rechter.
- Aantallen klachten en verzekeringen hebben betrekking op bij DAS of via gevolmachtigden van DAS afgesloten polissen.

