

Klachtenrapportage 2017
DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij NV

Klachtenrapportage 2017						
Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen:				26,71		
Gemiddelde doorlooptijd interne klachten:				5,55 werkdagen		
Aantal ontvangen klachten:				1.141		
Aantal afgehandelde klachten:				1.107		
Waarvan (gedeeltelijk) toegewezen				420 (37,9%)		
Waarvan afgewezen:				687 (62,1%)		
Geregistreerde klachten	Ontvangen		Afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde interne klachten	
Totaal aantal	1.141		1.107		5,55 werkdagen	
Per 10.000 verzekeringen	26,71	0,27%	25,92	0,26%		
Aantal afgehandelde klachten	Geheel intern		KiFiD		Rechter	
Rechtsbijstandverzekering	1.080	97,56%	16	1,45%	11	0,99%
Resultaat afgehandelde klachten	(Gedeeltelijk) Toegewezen klachten		Afgewezen klachten			
Totaal	420	37,9%	687	62,1%		

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.

