

Klachtenrapportage 2019
DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij NV

Klachtenrapportage 2019						
Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen:				28,46		
Gemiddelde doorlooptijd interne klachten:				5,32 werkdagen		
Aantal ontvangen klachten:				1.069		
Aantal afgehandelde klachten:				1.052		
Waarvan toegewezen				562 (53,4%)		
Waarvan afgewezen:				490 (46,6%)		
Geregistreerde klachten	Ontvangen		Afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde interne klachten	
Totaal aantal	1.069		1.052		5,32 werkdagen	
Per 10.000 verzekeringen	28,46	0,28%	28,01	0,28%		
Aantal afgehandelde klachten	Geheel intern		KiFiD		Rechter	
Rechtsbijstandverzekering	1.044	99,24%	2	0,19%	6	0,57%
Resultaat afgehandelde klachten	Toegewezen klachten		Afgewezen klachten			
Totaal	562	53,4%	490	46,6%		

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.

