

Klachtenrapportage 2020
DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij NV

Klachtenrapportage 2020						
Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen:				36,27		
Gemiddelde doorlooptijd interne klachten:				5,17 werkdagen		
Aantal ontvangen klachten:				1.381		
Aantal afgehandelde klachten:				1.346		
Waarvan toegewezen				693 (51,5%)		
Waarvan afgewezen:				653 (48,5%)		
Geregistreerde klachten	Ontvangen		Afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde interne klachten	
Totaal aantal	1.381		1.346		5,17 werkdagen	
Per 10.000 verzekeringen	36,27	0,36%	35,35	0,35%		
Aantal afgehandelde klachten	Geheel intern		KIFiD		Rechter	
Rechtsbijstandverzekering	1.331	98,89%	6	0,45%	9	0,67%
Resultaat afgehandelde klachten	Toegewezen klachten		Afgewezen klachten			
Totaal	693	51,5%	653	48,5%		

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.

