

# Klachtenrapportage 2022

DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.

In deze rapportage ziet u het aantal klachten volgens de klachtenprocedure van DAS, inclusief zaken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) en zaken onder de rechter. De aantallen klachten en verzekeringen hebben betrekking op de polissen die bij DAS of via gevolmachtigd agenten van DAS zijn afgesloten.

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	27,42
Gemiddelde doorlooptijd	5,24 werkdagen
Aantal ontvangen klachten	1.005
Aantal afgehandelde klachten	962
• Waarvan toegewezen	507
• Waarvan afgewezen	455

Geregistreeerde klachten	Ontvangen		Afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde interne klachten
	Totaal aantal	Per 10.000 verzekerden	Totaal aantal	Per 10.000 verzekerden	
	1.005	27,42	962	26,25	5,24 werkdagen
		0,27%		0,26%	

Aantal afgehandelde klachten	Geheel intern		KIFID		Rechter	
Rechtsbijstandverzekering	943	98,02%	15	1,56%	4	0,42%

Resultaat afgehandelde klachten	Toegewezen klachten		Afgewezen klachten	
Rechtsbijstandverzekering	507	52,7%	455	47,3%

