



Klachtenrapportage 2023

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	25,19
Gemiddelde doorlooptijd	5,38 werkdagen
Aantal ontvangen klachten	922
Aantal afgehandelde klachten:	877
• Waarvan toegewezen	392
• Waarvan afgewezen	485

Geregistreerde klachten	Ontvangen		Afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde interne klachten
	Totaal	Per 10.000	Totaal	Per 10.000	
Totaal aantal	922		877		5,38 werkdagen
Per 10.000 verzekerden	25,19	0,25%	23,96	0,24%	

Aantal afgehandelde klachten	Geheel intern		KIFID		Rechter	
Rechtsbijstandverzekering	860	98,06%	12	1,37%	5	0,57%

Resultaat afgehandelde klachten	Toegewezen klachten		Afgewezen klachten	
Rechtsbijstandverzekering	392	44,7%	485	55,3%