

Klachtenrapportage 2021						
Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen:				25,65		
Gemiddelde doorlooptijd:				5,27		
Aantal ontvangen klachten:				958		
Aantal afgehandelde klachten:				877		
Waarvan toegewezen:				448		
Waarvan afgewezen:				429		
Geregistreeerde klachten	Ontvangen		Afgehandeld		Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde interne klachten	
Totaal aantal	958		877		5,27 werkdagen	
Per 10.000 verzekeringen	25,65	0,26%	23,48	0,23%		
Aantal afgehandelde klachten	Geheel intern		KIFID		Rechter	
Rechtsbijstandverzekering	872	99,43%	4	0,46%	1	0,11%
Resultaat afgehandelde klachten	Toegewezen klachten		Afgewezen klachten			
Totaal	448	51,1%	429	48,9%		

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.