

**2020**

Klachtenrapportage

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	7
Gemiddelde doorlooptijd	13,9 dagen
Aantal ontvangen klachten	707
Aantal afgehandelde klachten	644
Waarvan toegewezen ¹	285 (44%)
Waarvan afgewezen ²	319 (50%)

Afgehandelde klachten	Intern		waarvan KiFid		waarvan Rechter	
	aantal	%*	aantal	%*	aantal	%*
	644	94%	40	6%	1	0%

* Percentage van het totaal aantal afgehandelde klachten. NB ARAG kent alleen maar rechtsbijstandverzekeringen.

¹ Naar aanleiding van de klacht heeft een (gedeeltelijke) correctie in de opstelling en/of handelwijze van ARAG plaatsgevonden en/of is de klager financieel tegemoet gekomen (bijv. extra informatievoorziening, extra service verleend of uitbetalen van klachtkosten). Zijn excuses gemaakt voor de gang van zaken, dan valt dit onder deze categorie.

² De klacht is gemotiveerd volledig afgewezen en er heeft geen aanpassing in de opstelling en/of handelwijze van ARAG plaatsgevonden.



**juridisch
probleemoplossers**