

# Klachtenrapportage 2018

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	8					
Gemiddelde doorlooptijd	11,2 werkdagen					
Aantal ontvangen klachten	722					
Aantal afgehandelde klachten	695					
Waarvan toegewezen <sup>1</sup>	315 (45%)					
Waarvan afgewezen <sup>2</sup>	430 (55%)					
Afgehandelde klachten rechtsbijstandverzekering	Intern		KiFid		Rechter	
	aantal	%*	aantal	%*	aantal	%*
	672	96,7%	19	2,7%	4	0,6%

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

<sup>1</sup> 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.

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