

Klachtenrapportage 2017

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	9,7					
Gemiddelde doorlooptijd	12 werkdagen					
Aantal ontvangen klachten	827					
Aantal afgehandelde klachten	817					
Waarvan toegewezen ¹	374 (46%)					
Waarvan afgewezen ²	443 (54%)					
Afgehandelde klachten rechtsbijstandverzekering	Intern		KiFid		Rechter	
	aantal	%*	aantal	%*	aantal	%*
	798	97,6%	16	2%	3	0,4%

* 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.