

Klachtenrapportage 2019

Geregistreerd aantal klachten per 10.000 verzekeringen	6					
Gemiddelde doorlooptijd	11,5 werkdagen					
Aantal ontvangen klachten	639					
Aantal afgehandelde klachten	604					
Waarvan toegewezen ¹	267 (44%)					
Waarvan afgewezen ²	337 (45%)					
Afgehandelde klachten rechtsbijstandverzekering	Intern		KiFid		Rechter	
	aantal	%*	aantal	%*	aantal	%*
	546	90%	24	4%	34	6%

* 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.