

Toelichting op het assurancerapport over de Regeling Beleggingsverzekering van Achmea

Achmea is de overkoepelende naam voor onder andere de verzekeraars Interpolis, FBTO, Centraal Beheer Achmea en Avéro Achmea. Bij een of meer van deze verzekeraars heeft u destijds een beleggingsverzekering afgesloten waarvoor u wellicht te hoge kosten heeft betaald.

Om daar iets aan te doen heeft Achmea in 2010 samen met de consumentenorganisaties Stichting Verliespolis, Stichting Woekerpolis Claim, Vereniging van Effectenbezitters, Vereniging Eigen Huis en Vereniging Consument & Geldzaken de Regeling Beleggingsverzekeringen opgesteld.

De Regeling Beleggingsverzekering maakt duidelijk wat de maximale kosten zijn die voor een beleggingsverzekering berekend mogen worden. Aan de hand daarvan kan worden nagegaan of de kosten in uw geval te hoog zijn geweest. Als blijkt dat u inderdaad te veel heeft betaald voor uw beleggingsverzekering, dan ontvangt u daarvoor een vergoeding van Achmea. Voor negatieve beleggingsresultaten wordt echter geen vergoeding gegeven, dit vormt daarom ook geen onderdeel van de Regeling Beleggingsverzekering.

Om te controleren of alle compensatievergoedingen op de juiste manier zijn berekend heeft Achmea de uitvoering van de regeling laten controleren door het onafhankelijke accountantskantoor Deloitte. Van het onderzoek dat wij hebben uitgevoerd doen we verslag in een zogeheten Assurancerapport. De tekst van het hele rapport is te vinden op de website van uw verzekeraar. In deze toelichting geven we u een samenvatting van de belangrijkste punten uit ons rapport.



Wat hebben we wel en niet onderzocht?

Bij het berekenen van de compensatievergoedingen volgde Achmea de Regeling Beleggingsverzekering. In ons onderzoek hebben we vooral de werkwijze en de procedures bekeken die Achmea daarbij hanteerde. We hebben gekeken of Achmea bij die berekeningen conform de regeling te werk ging. Hierbij hebben we dus niet alle compensatievergoedingen één voor één nagerekend.

Achmea houdt bij welke premies u heeft gestort, hoeveel uw beleggingen waard zijn en welke kosten u aan Achmea heeft betaald. Die gegevens zijn nodig om uw compensatievergoeding te berekenen. Achmea heeft door de jaren heen deze administratie regelmatig zelf gecontroleerd. Daarom gaan wij ervanuit dat deze gegevens correct zijn en zijn deze gegevens niet nogmaals onderzocht.

Onze werkzaamheden

Bij het uitvoeren van ons onderzoek hebben wij ons gehouden aan de wet- en regelgeving voor accountants. Daarin staat onder meer wat accountants bij diverse soorten opdrachten moeten doen. De regels voor deze opdracht staan beschreven in de zogeheten standaard over assurance-opdrachten anders dan opdrachten tot controle of beoordeling van historische financiële informatie. Zoals gezegd hebben we de processen onderzocht die Achmea heeft gebruikt om de compensatievergoedingen vast te stellen. Dit procesonderzoek omvatte drie stappen.

- **Risicoanalyse**

Allereerst hebben we bepaald wat er fout zou kunnen gaan bij het berekenen van uw compensatie, en wat de gevolgen van die fouten zouden kunnen zijn. Dit noemen we een risicoanalyse.

- **Normenkader**

Vervolgens hebben we de regels waaraan Achmea zich moest houden om te voorkomen dat er fouten zouden worden gemaakt goedgekeurd. Ook bepaalden we welke controles Achmea zelf moest uitvoeren. Deze regels en controles zijn opgenomen in het normenkader.

- **Toetsing**

Tot slot keken we of Achmea zich inderdaad hield aan de regels uit het normenkader, en of de vereiste controles werden uitgevoerd. Daartoe spraken we uitgebreid met medewerkers van Achmea, en controleerden we de documenten waaruit moest blijken of de controles hadden plaatsgevonden.

U kunt dit hele onderzoek vergelijken met de APK-keuring voor auto's. Daarbij stelt de overheid eerst vast welke mankementen auto's absoluut niet mogen hebben, omdat ze anders een gevaar op de weg zijn. Dat zou je de risicoanalyse kunnen noemen.

Vervolgens wordt een controlelijst samengesteld, waarin staat waar garages allemaal op moeten letten. Er staat bijvoorbeeld in hoeveel profiel de banden moeten hebben, aan welke eisen de remmen moeten voldoen, enzovoort. Op basis van die controlelijst voeren de monteurs de APK-keuring uit. Die controlelijst is vergelijkbaar met het normenkader.

Ten slotte houdt de overheid steekproeven om te controleren of de procedures goed worden uitgevoerd. Ze kijkt dan of garages de controlelijst ook echt gebruiken, en keurt sommige auto's opnieuw om te zien of de monteurs van de garage hun werk goed hebben gedaan. Dat is wat bij Deloitte de toetsing heet.

Onze conclusie

Op basis van ons onderzoek hebben we met een redelijke mate van zekerheid vastgesteld dat de berekening van uw compensatievergoeding in overeenstemming is met de rekenregels die Achmea heeft opgesteld. We kunnen niet garanderen dat er geen enkele fout is gemaakt. Wat we wel kunnen zeggen, is dat de kans op fouten erg klein is.