



Jaaroverzicht 2014 Klachtencommissie NBA

Dit is het zesde jaaroverzicht van de Klachtencommissie NBA. Zij informeert u hiermee over haar werkzaamheden in het kalenderjaar 2014.

Over de Klachtencommissie

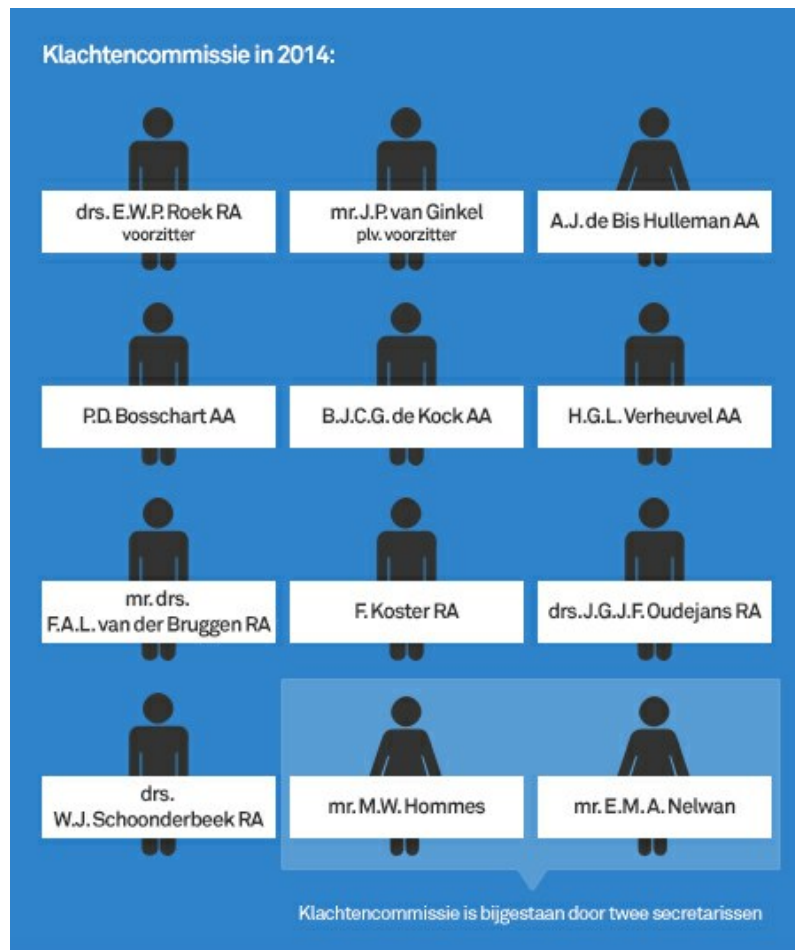
De Klachtencommissie behandelt klachten die betrekking hebben op de manier waarop de accountant zich tegenover de klager heeft gedragen. In tegenstelling tot het tuchtrecht, dat het belang van een goede beroepsuitoefening dient (publiek belang), staat in het klachtrecht de klager centraal (partijbelang). Een belangrijk doel van de procedure bij de Klachtencommissie is dan ook het nader tot elkaar brengen van partijen, waarbij de nadruk ligt op het bereiken van overeenstemming. Als partijen geen overeenstemming bereiken, beoordeelt de Klachtencommissie de klacht.

Jaarlijks publiceert de Klachtencommissie een overzicht waarin (in ieder geval) het aantal, de aard en de afhandelingsduur van de klachten worden besproken.

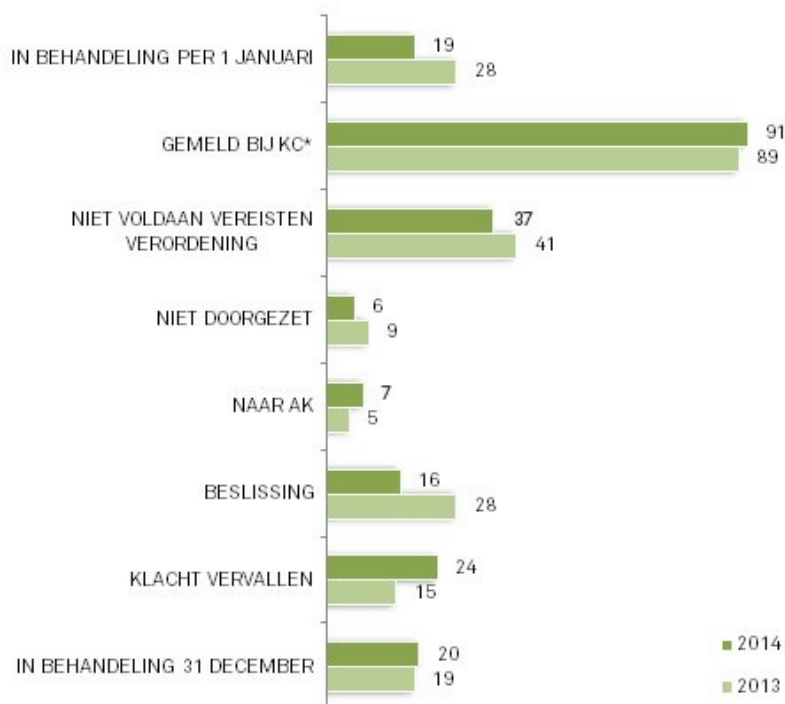
→ [Meer informatie over de Klachtencommissie en eerdere jaaroverzichten](#)

Samenstelling

In 2014 was de samenstelling van de Klachtencommissie als volgt:



Overzicht klachten



**) Twee klachten tegen accountants in business, de overige klachten tegen openbaar accountants*

De aanvoer van klachten is redelijk constant: circa 90 klachten per (kalender)jaar.

Soms lijkt een klacht meer geschikt voor de Accountantskamer, bijvoorbeeld omdat de klager wil dat de accountant een maatregel opgelegd krijgt. De Klachtencommissie wijst de klager dan op de verschillen tussen de procedures. Soms leidt dit ertoe dat de klager zijn klacht intrekt bij de Klachtencommissie en voorlegt aan de Accountantskamer. Deze klachten staan vermeld onder 'Naar AK'.

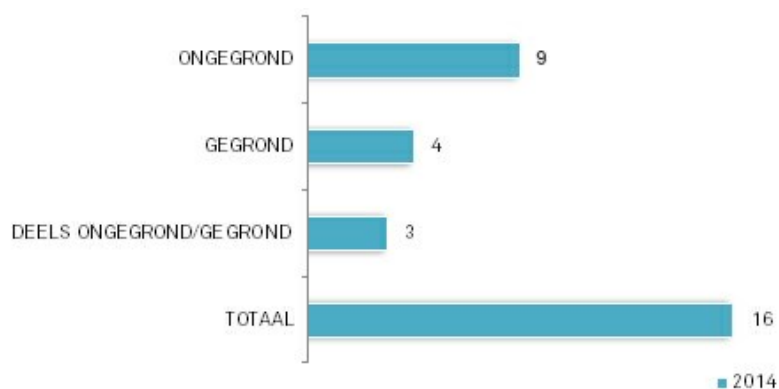
Niet voldaan vereisten verordening

In sommige gevallen neemt de Klachtencommissie de klacht niet in behandeling. Dit is het geval als de klacht niet voldoet aan de vereisten van de Verordening op de klachtbehandeling. In veel gevallen heeft de Klachtencommissie de klager kunnen doorverwijzen naar een andere klachtinstantie.



Ook dit jaar zijn er nogal wat klachten ingediend tegen een persoon die - ten tijde van de gedraging waarover werd geklaagd - geen accountant was. Het ging dan meestal om een belastingadviseur of een (niet-accountant)medewerker van een accountantskantoor. Ook worden soms klachten ingediend tegen een accountantskantoor als geheel. In die gevallen biedt de Klachtencommissie de klager de gelegenheid de klacht alsnog tegen (een) individuele accountant(s) te richten. Daarbij benadrukt zij dat deze accountant wel enige betrokkenheid moet hebben gehad bij de verweten gedraging.

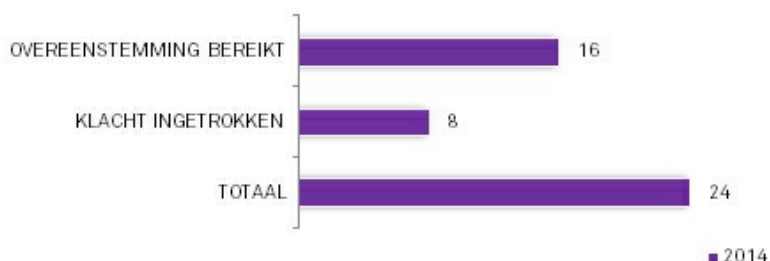
Beslissingen



De Klachtencommissie kan in de beslissing een aanbeveling doen aan de accountant. In 2014 heeft zij dit drie keer gedaan.

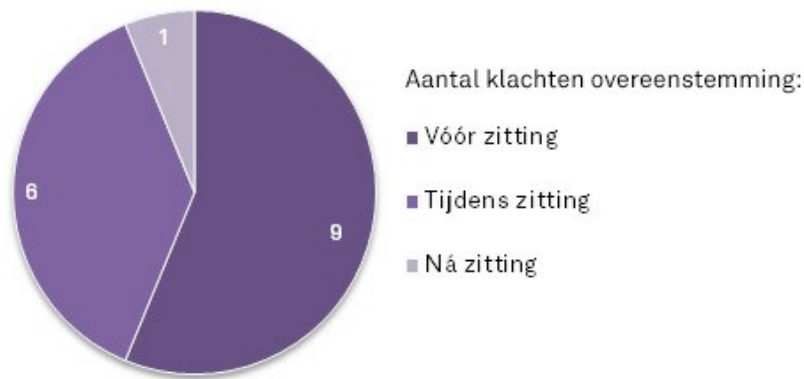
Bij vijf beslissingen heeft er geen hoorzitting plaatsgevonden, omdat partijen hiervan hebben afgezien. Uit eigen beweging of nadat de Klachtencommissie had aangegeven dat zij zich op basis van de ingezonden stukken voldoende geïnformeerd achtte om tot een beoordeling van de klacht te komen. Bovendien schatte de Klachtencommissie de kans dat partijen in die klachten tot overeenstemming zouden komen laag in.

Beslissingen van de Klachtencommissie worden niet gepubliceerd. Een afschrift van haar beslissingen zendt de Klachtencommissie aan het bestuur van de NBA en (een geanonimiseerde versie) aan de Accountantskamer.



Een klacht vervalt als de klager zijn klacht intrekt of als partijen overeenstemming bereiken.

Niet eerder was het aantal klachten waarin partijen, met name tijdens de hoorzitting, overeenstemming hebben bereikt zo hoog als in deze verslagperiode. Een mogelijke verklaring kan zijn dat de Klachtencommissie sinds eind 2013 de hoorzitting in vrijwel alle gevallen tegen het einde van de zitting voor tien minuten schorst. Partijen krijgen dan de gelegenheid op de gang in overleg te treden.



Over de aard van de overeenstemming wordt de Klachtencommissie meestal niet geïnformeerd. Maar uit hetgeen partijen meedelen leidt de Klachtencommissie af dat in veel gevallen een financiële schikking wordt getroffen of dat de accountant alsnog overgaat tot afgifte van gevraagde stukken.

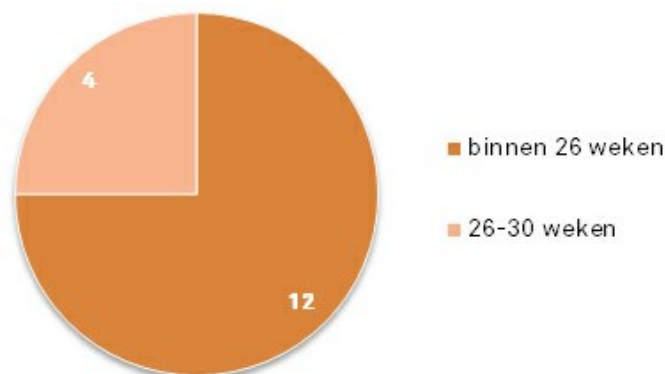
Hoorzittingen

In 2014 heeft de Klachtencommissie 24 hoorzittingen gehouden. Eenmaal zijn op de hoorzitting twee klachtdossiers behandeld, omdat de klager zijn klacht had gericht tegen twee accountants van hetzelfde kantoor.

Afhandelingsduur

De Klachtencommissie moet klachten binnen 26 weken afhandelen. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met vier weken.

Van alle klachten die met een beslissing zijn afgedaan was de afhandelingsduur:



Klachten die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan zijn alle binnen 26 weken afgehandeld.

Aard van de klachten

De aard van de klachten die in 2014 aan de orde zijn gekomen, is divers en (grotendeels) gelijk aan die van klachten uit voorgaande jaren. Veelvoorkomend:



- **Invulling adviesrol:** Geen, dan wel een onjuiste of onvolledige advisering. Te passieve rol van de accountant als ingeschakelde deskundige.
- **Fouten in werkzaamheden:** Onder meer bij het voeren van de administratie, het samenstellen van de jaarrekening en het verzorgen van belastingaangiften.
- **Onheuse bejegening:** Vooral de woordkeuze van de accountant in mondelinge of schriftelijke communicatie, en geen (tijdige) reactie.
- **Weigering afgifte bescheiden:** Vrijwel altijd in combinatie met een klacht over een andere gedraging.
- **Declaraties:** Anders dan over de hoogte. Bijvoorbeeld het in rekening brengen van werkzaamheden die niet zijn overeengekomen.
- **Geheimhoudingsplicht:** Schending hiervan of onterecht beroep hierop.
- **Schending objectiviteit:** Veelal in situaties waarin sprake is van tegengestelde belangen. Zoals situaties waarin (zakelijke) relaties zijn beëindigd (chtscheidingen, uittredende maten, etc.), en situaties waarin de accountant een speciale rol vervult (bindend adviseur, waarderingsdeskundige, vereffenaar, etc.)

Aandachtspunten

In aanvulling op de in voorgaande jaaroverzichten besproken 'leer- of aandachtspunten' kunnen voor dit jaar de volgende punten worden afgeleid uit de behandelde klachten:

1. Communicatie na kritisch bericht

Klager ontevreden over reactie van accountant op geuite ongenoegen:

- Te laconiek. Naar beleving van klager wordt ernst van fout niet (voldoende) erkend
- Te late (adequate) reactie
- Ongelukkige woordkeuze, te direct

Blijf professioneel en helder communiceren. Ook als het ongenoegen ongefundeerd lijkt. Als het voorbereiden van een reactie tijd kost, is het raadzaam klager dit gemotiveerd mee te delen. In één geval heeft de accountant geheel niet gereageerd op het door klager geuite ongenoegen. De Klachtencommissie heeft deze handelwijze als onprofessioneel beoordeeld.

2. Houding accountant in klachtenprocedure

Onprofessionele houding accountant:

- Zonder afmelding en zonder deugdelijke reden niet verschijnen op hoorzitting
- Zich laatdunkend uitlaten over de klachtenprocedure
- Niet reageren op berichten van de Klachtencommissie

Van een accountant mag worden verlangd dat hij zich op een respectvolle manier onderwerpt aan de klachtenprocedure. Ook als hij meent dat de klacht onterecht en ongegrond is.

3. Interne klachtenregeling

- Niet reageren op de ingediende klacht
- Geen bereidheid om de klacht te behandelen
- Geen objectieve klachtbehandeling (betrokken accountant doet zelf klacht af)

Zorg voor een goed functionerende klachtenregeling.

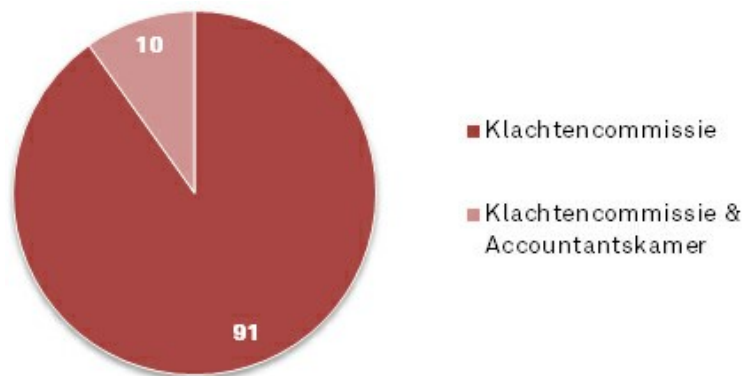
4. Interpretatie bijzondere opdracht

- Te denken valt aan een door de opdrachtgever verstrekte als assurance bedoelde opdracht die wordt uitgevoerd als non-assurance opdracht, en vice versa.

Let bij een verzoek tot het verrichten van bijzondere opdrachten op de wijze waarop het verzoek is geformuleerd, bijv. in gerechtelijke procedures. Als de uitvoering van de opdracht zoals die is geformuleerd niet mogelijk is, neem dan passende maatregelen. Dat kan zijn het teruggeven van de opdracht. Of, als de opdracht op een andere wijze kan worden uitgevoerd (bijv. als opdracht tot het verrichten van overeengekomen specifieke werkzaamheden i.p.v. controle opdracht), het informeren van de betrokkenen en opnieuw (laten) formuleren van de opdracht.

Beslissing KC en beslissing AK in periode 1 mei 2009* - 31 december 2014

**) Datum oprichting Klachtencommissie & Accountantskamer*



Van de 101 klachten waarin de Klachtencommissie een beslissing heeft genomen, in de periode 1 mei 2009 - 31 december 2014, zijn tien klachten ook door de Accountantskamer beoordeeld. In 2014 heeft de Accountantskamer uitspraak gedaan in zes van die klachten. In de periode daarvoor in vier klachten. In 7 van de 10 klachten luidde het oordeel van de Klachtencommissie: (deels) gegrond.

Het oordeel van de Klachtencommissie en de Accountantskamer komt grotendeels overeen, hier en daar is soms sprake van een nuanceverschil.

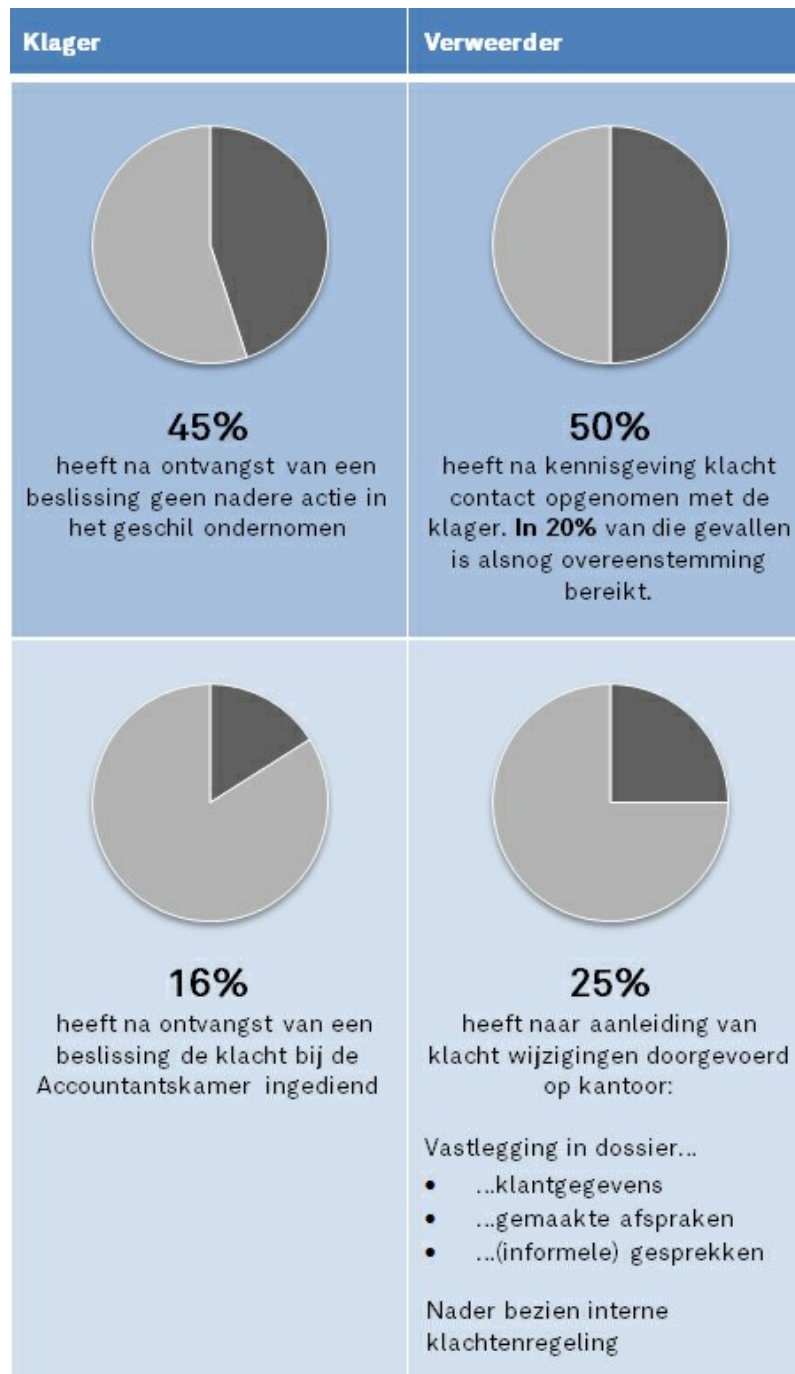
Omdat de procedure bij de Accountantskamer geen beroepsprocedure is maar een nieuwe procedure kan de klager zijn klacht anders formuleren en onderbouwen dan hij bij de Klachtencommissie heeft gedaan. Beide klachtinstanties beoordelen daarom niet altijd (exact) dezelfde gegevens. Een belangrijk verschil in procedure is dat de Accountantskamer de klacht kan aanvullen, iets dat de Klachtencommissie niet doet. Het komt voor dat een klacht bij de Klachtencommissie tijdig is ingediend en bij de Accountantskamer te laat. De procedure bij de Klachtencommissie stuit de indieningstermijn bij de Accountantskamer namelijk niet.

Enquête

In 2014 heeft de Klachtencommissie het bestuur gerapporteerd over de uitkomsten van de enquête die zij heeft gehouden.

	Klager	Verweerder
Aangeschreven	91	87
Retour	37	48

Conclusies doelstelling 1: Inzicht verkrijgen in welke acties er na het doorlopen van de procedure bij de Klachtencommissie worden ondernomen.



Conclusies doelstelling 2: Het beoordelen van de werkwijze van de Klachtencommissie.

Klager	Verweerder
 <p>Over het algemeen tevreden over de algemene communicatie van en door de Klachtencommissie. Wel is er behoefte aan een betere informatievoorziening over de hoorzitting.</p>	 <p>Ook in meerderheid tevreden over de algemene communicatie van en door de Klachtencommissie</p>
<p>Voornaamste redenen om te kiezen voor procedure bij Klachtencommissie en niet voor de interne klachtenregeling van het betrokken accountantskantoor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onafhankelijkheid Klachtencommissie • Gebrek aan vertrouwen in accountant /accountantskantoor • Kantoor reageerde niet of bleek niet bereid de klacht te behandelen 	

Belangrijkste acties die in 2014 zijn genomen naar aanleiding van de uitkomsten enquête:

- Accountant bij aanvang procedure expliciet wijzen op de mogelijkheid (alsnog) in overleg te treden met klager
- Opstellen informatiefolder hoorzitting
- Opstellen informatiefolder voor indiener klacht en accountant

Contactgegevens

Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants

NBA

Secretarissen:

Mw. mr. M.W. Hommes
Mw. mr. E.M.A. Nelwan

Postbus 7984
1008 AD AMSTERDAM

Telefoon: 020 - 301 04 12

Fax: 020 - 301 03 02

E-mail: klachtencommissie@nba.nl