

# Klachtencommissie NIVRA-NOvAA

Jaarverslag 1 mei 2010 – 30 april 2011





# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>De Klachtencommissie</b>	<b>5</b>
2.1	Grondslag	5
2.2	Doel	5
2.3	Samenstelling	6
2.4	Werkwijze	6
2.5	NBA	8
<b>3</b>	<b>De klachten</b>	<b>9</b>
3.1	Cijfermatig overzicht klachten	9
3.1.1	<i>Gemeld bij Klachtencommissie</i>	10
3.1.2	<i>Beslissing</i>	10
3.1.3	<i>Niet voldaan aan vereisten Verordening</i>	10
3.1.4	<i>Niet doorgezet</i>	11
3.1.5	<i>Klacht vervallen</i>	12
3.1.6	<i>Naar Accountantskamer, interne klachtenregeling en Raad voor Geschillen</i>	13
3.2	Afhandelingsduur klachten	14
3.3	Hoorzittingen	14
3.4	Toelichting op de klachten	15
<b>4</b>	<b>Slotopmerking</b>	<b>18</b>
<b>5</b>	<b>Contactgegevens</b>	<b>19</b>

# 01 | Inleiding

Dit is het tweede jaarverslag van de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA (hierna: 'de Klachtencommissie'). Dit verslag bevat de gegevens die de Klachtencommissie op grond van artikel 18, tweede lid, van de Verordening op de klachtbehandeling jaarlijks dient te publiceren en ervaringen uit de periode 1 mei 2010 tot en met 30 april 2011.

Het jaarverslag wordt gestuurd naar de besturen van het Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants (NIVRA) en de Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten (NOvAA), en de Accountantskamer. Daarnaast wordt het verslag op de website van beide beroepsorganisaties gepubliceerd ([www.nivra.nl](http://www.nivra.nl) en [www.novaa.nl](http://www.novaa.nl)).

# 02 | De Klachtencommissie

## 2.1 Grondslag

De Klachtencommissie baseert haar bevoegdheden en werkwijze op twee verordeningen: de Verordening op de klachtbehandeling NIVRA voor klachten tegen registeraccountants en de Verordening op de klachtbehandeling NOvAA voor klachten tegen Accountants-Administratieconsulenten. Aangezien de tekst van de verordeningen nagenoeg gelijklopend is, wordt in dit jaarverslag gesproken van 'de Verordening'. De Verordening is op 1 mei 2009 in werking getreden.

## 2.2 Doel

De Klachtencommissie is op 1 mei 2009 opgericht als onafhankelijke klachtafhandelende instantie. Op die datum startte ook de Accountantskamer als tuchtrechtelijke instelling voor accountants. Met de Klachtencommissie is aan klagers een extra voorziening geboden om klachten anders dan met een tuchtrechtelijke procedure af te handelen.

Bij de klachtbehandeling door de Klachtencommissie staat de klager centraal. De procedure is in eerste instantie gericht op het nader tot elkaar brengen van partijen. Als partijen niet tot overeenstemming komen doet de Klachtencommissie een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

## 2.3 Samenstelling

De samenstelling van de Klachtencommissie was in het verslagjaar als volgt:

Naam	Benoemd tot
De heer J. Los AA/FB, voorzitter	1 mei 2013
De heer mr. J.P. van Ginkel, plaatsvervangend voorzitter	1 mei 2012
De heer drs. J.G.J.F. Oudejans RA	1 mei 2012
De heer D.W.S. van Onzenoort RA	1 mei 2013
De heer mr. drs. F.A.L. van der Bruggen RA	1 mei 2013
De heer drs. W.J. Schoonderbeek RA	1 mei 2015
De heer P.D. Bosschart AA	1 mei 2012
Mevrouw A.J. de Bis Hulleman AA	1 mei 2013
De heer B.J.C.G. de Kock AA	1 mei 2013
De heer G.J. Laan AA/FB	1 mei 2015

Op 1 mei 2011 is de benoemingstermijn van twee leden van de Klachtencommissie verstreken. Beide leden, de heer drs. W.J. Schoonderbeek RA en de heer G.J. Laan AA/FB, zijn op voordracht van de Klachtencommissie door de besturen van NIVRA en NOvAA herbenoemd voor een periode van vier jaar.

De Klachtencommissie wordt bijgestaan door:

- Mevrouw mr. M.W. Hommes, secretaris
- Mevrouw mr. E.M.A. Nelwan, plaatsvervangend secretaris

## 2.4 Werkwijze

Uitgangspunt voor de werkwijze van de Klachtencommissie vormt de Verordening. Een aantal aspecten van de klachtbehandeling vloeit rechtstreeks voort uit de tekst van de Verordening. Voorbeelden hiervan zijn:

- de betrokken accountant wordt in de gelegenheid gesteld om schriftelijk op de tegen hem ingediende klacht te reageren. Hij krijgt hiervoor een termijn van vier weken (art. 12 lid 3);
- de klager en de betrokken accountant worden door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld te worden gehoord (art. 14 lid 1).

Een aantal aspecten vloeit niet letterlijk voort uit de tekst van de Verordening. Wel is in artikel 10 van de Verordening bepaald dat de Klachtencommissie moet zorgen voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht. Uit de toelichting op de Verordening volgt dat een belangrijk element van deze zorgplicht is dat een vaste gedragslijn wordt ontwikkeld voor een behoorlijke klachtafhandeling. Om daaraan invulling te geven heeft de Klachtencommissie in haar eerste bestaansjaar een aantal interne protocollen opgesteld: een algemeen behandelprotocol voor de schriftelijke klachtafhandeling, een zittingsprotocol voor de gang van zaken tijdens de hoorzitting en een beleidsdocument.

In het afgelopen verslagjaar zijn de interne protocollen op basis van de opgedane ervaring verder uitgebreid en, waar nodig, geactualiseerd.

Onderstaand overzicht bevat een aantal beleidspunten met externe werking die de Klachtencommissie in het afgelopen jaar heeft opgesteld.

Omschrijving	Beleid Klachtencommissie
Invulling van artikel 13 lid 1 sub a: de Klachtencommissie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een gedraging die door indiening van een klacht aan het oordeel van de Klachtencommissie is onderworpen dan wel onderworpen is geweest.	Als de klacht al volledig door de Klachtencommissie is behandeld, neemt de Klachtencommissie de klacht niet weer in behandeling. Maar ook als de Klachtencommissie het dossier heeft gesloten zonder dat klachtbehandeling heeft plaatsgevonden (bijvoorbeeld sluiting van het dossier nadat klager niet meer op de klacht is teruggekomen nadat hem verzocht is een gebrek in de klacht te herstellen <sup>1</sup> ), neemt zij de klacht niet in behandeling als klager weer op zijn klacht terugkomt (al dan niet middels het opnieuw indienen van de klacht). De Klachtencommissie kan in uitzonderingsgevallen afwijken van deze regel.
De Klachtencommissie maakt van de hoorzitting een geluidsopname voor het uitwerken van het verslag van de zitting. Klager en/of verweerder vragen om afgifte van de geluidsopname of om een letterlijke uitwerking daarvan.	De geluidsopname is <i>uitsluitend</i> bedoeld ter ondersteuning van de Klachtencommissie. Deze wordt niet ter beschikking gesteld aan partijen en wordt na sluiting van het dossier gewist. Overigens vraagt de Klachtencommissie vooraf toestemming aan partijen, hetgeen zij alleen gemotiveerd kunnen weigeren.
Een van de partijen geeft voorafgaand aan de hoorzitting aan niet op de hoorzitting te zullen verschijnen.	De Klachtencommissie beoordeelt de reden waarom een partij niet verschijnt. Als dit naar haar oordeel geen valide reden is, gaat de hoorzitting door. Daarbij wordt de betreffende partij er schriftelijk op gewezen dat: <ul style="list-style-type: none"><li>• de Klachtencommissie in beginsel slechts één hoorzitting houdt;</li><li>• de betreffende partij zich de mogelijkheid ontnemt om zijn standpunt nader toe te lichten en vragen van de Klachtencommissie te beantwoorden;</li><li>• de Klachtencommissie zich het recht voorbehoudt om bij zijn afwezigheid datgene dat door de andere partij op de hoorzitting wordt gesteld als niet of onvoldoende weersproken aan te nemen.</li></ul>
Een partij zendt na de hoorzitting ongevraagd nadere informatie toe.	De Klachtencommissie stuurt deze ongezien retour aan de afzender. Informatie die haar ongevraagd wordt toegestuurd na de hoorzitting wordt buiten de klachtbehandeling gelaten.

<sup>1</sup> Zie in dit verband ook onder '3.1.4 Niet doorgezet'

## 2.5 NBA

Op 16 november 2009 stemden de leden van het NIVRA en de NOvAA in met de fusie tussen beide beroepsorganisaties. Vooruitlopend op de wetwijziging die hiervoor nodig is, verhuisden de medewerkers van het bureau van de NOvAA op 29 november 2010 naar Amsterdam. De bureaumedewerkers van het NIVRA en de NOvAA zijn nu gehuisvest in één pand en beide beroepsorganisaties treden inmiddels onder een nieuwe naam naar buiten: Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants, ofwel NBA.

Voor de Klachtencommissie, bij aanvang al een gezamenlijke instantie van NIVRA en NOvAA, heeft deze ontwikkelingen het gevolg gehad dat beide secretariaten nu bij elkaar gehuisvest zijn. Dit komt de efficiëntie ten goede. Daarnaast vinden sinds de verhuizing naar Amsterdam alle hoorzittingen plaats bij de NBA in Amsterdam. Voorheen vonden de hoorzittingen van klachten tegen AA's plaats in het pand van de NOvAA in Den Haag.



## 03 | De klachten

### 3.1 Cijfermatig overzicht klachten

	1 mei 2010 - 30 april 2011				1 mei 2009 – 30 april 2010			
	RA	AA	Geen RA/AA	totaal	RA	AA	Geen RA/AA	totaal
Cijfers Klachtencommissie								
In behandeling per 1 mei	10	9		19	-	-	-	-
Gemeld bij Klachtencommissie	26	36	11	73	33	33	7	73
Beslissing	9	9		18	0	4		4
Niet voldaan aan vereisten verordening	4	4	11	19	10	8	7	25 <sup>2</sup>
Niet doorgezet	11	10		21				
Klacht vervallen	1	8		9	3	3		6
Naar Accountantskamer	4	3		7	10	9		19
Naar interne klachtenregeling	1	0		1	0	0		0
Naar Raad voor Geschillen	1	2		3	0	0		0
In behandeling per 30 april	5	9		14	10	9		19

<sup>2</sup> In het eerste verslagjaar zijn de categorieën 'niet voldaan aan vereisten verordening' en 'niet doorgezet' gevoegd opgenomen.

### 3.1.1 Gemeld bij Klachtencommissie

In dit verslagjaar zijn evenveel klachten ingediend bij de Klachtencommissie als in de periode daarvoor. In totaal zijn 73 klachten ingediend, waarvan 26 gericht tegen een registeraccountant en 36 tegen een Accountant-Administratieconsulent. In elf gevallen was de klacht niet tegen een accountant gericht.

In het vorige verslagjaar waren 33 van de 73 klachten gericht tegen een RA en ook 33 klachten tegen een AA.

Het aantal klachten dat niet tegen een accountant was gericht bedroeg zeven.

Gemeld bij Klachtencommissie	RA	AA	Geen RA/AA	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>36</b>	<b>11</b>	<b>73</b>

In totaal zijn in de afgelopen verslagperiode 62 klachten tegen accountants ingediend. In alle gevallen betrof het een accountant die werd aangesproken in de hoedanigheid van openbaar accountant.

### 3.1.2 Beslissing

De Klachtencommissie heeft in de afgelopen periode achttien klachten afgedaan met een beslissing.

Beslissing Klachtencommissie	RA	AA	Totaal
Ongegrond	4	2	6
Deels ongegrond/deels gegrond	2	4	6
Gegrond	3	2	5
Neemt niet verder in behandeling	0	1	1
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>

Aparte aandacht behoeft de beslissing 'neemt niet verder in behandeling'. In het onderhavige geval kwam de Klachtencommissie op de hoorzitting tot de conclusie dat de indieningstermijn was verstreken. Aangezien de Verordening niet de mogelijkheid biedt een klacht 'niet ontvankelijk' te verklaren, heeft de Klachtencommissie de beslissing 'neemt niet verder in behandeling' genomen, gebaseerd op het verstrijken van de indieningstermijn.

Daarnaast nam de Klachtencommissie in twee gevallen op een onderdeel van de klacht de beslissing 'neemt niet verder in behandeling'. Eenmaal vanwege het verstrijken van de indieningstermijn<sup>3</sup> en eenmaal omdat tijdens de behandeling van de klacht op de hoorzitting bleek dat de betreffende gedraging van de accountant niet jegens de klager was gericht.

Paragraaf 3.4. bevat een inhoudelijke weergave van de klachten waarin de Klachtencommissie een beslissing heeft genomen.

### 3.1.3 Niet voldaan aan vereisten Verordening

De Verordening stelt aan het indienen van een klacht bepaalde eisen. In sommige gevallen waarin de klacht niet voldoet aan de vereisten van de Verordening kan de klager dit gebrek herstellen. In bepaalde gevallen is er echter sprake van een onherstelbaar gebrek.

<sup>3</sup> Deze klacht zou ook kunnen worden gerubriceerd onder 'niet voldaan aan de vereisten van de Verordening', maar wordt uitsluitend hier meegeteld.

Het spreekt voor zich dat klachten die niet tegen een RA of een AA zijn gericht niet aan de vereisten voldoen die de Verordening daaraan stelt. De klacht moet op grond van artikel 3, eerste lid immers gaan over de wijze waarop een RA of een AA zich in diens beroepsmatig handelen jegens de klager heeft gedragen. In een dergelijk geval is er sprake van een onherstelbaar gebrek.

In andere gevallen is meer onderzoek vereist om vast te stellen of al dan niet is voldaan aan de vereisten uit de Verordening. Soms valt het uit het klaagschrift op te maken. Soms blijkt pas dat er sprake is van een onherstelbaar gebrek nadat de klager op verzoek van de Klachtencommissie nadere informatie heeft overlegd.

Onderstaande tabel bevat gevallen waarbij sprake is van een onherstelbaar gebrek. In de tabel is vermeld hoe vaak die gevallen zich in het afgelopen verslagjaar hebben voorgedaan.

<b>Niet voldaan aan vereisten Verordening</b>	<b>RA</b>	<b>AA</b>	<b>Geen RA/AA</b>	<b>Totaal</b>
Geen RA/AA (art. 3 lid 1)			11	11
Niet jegens klager (art. 3 lid 1)	2	1		3
Declaratiegeschil (art. 3 lid 2)	0	1		1
Interne klachtenregeling doorlopen (art. 13 lid 1 sub a)	0	2		2
Indieningstermijn verstreken (art. 13 lid 1 sub b)	1	0		1
Zowel declaratiegeschil als indieningstermijn verstreken	1	0		1
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>19</b>

Het dossier is in bovenstaande gevallen gesloten en de klager is bericht dat de Klachtencommissie de klacht niet in behandeling neemt. Daarbij verwees zij de klager naar de overige instanties die bevoegd zijn klachten tegen accountants in behandeling te nemen. In het geval de klacht niet was gericht tegen een accountant, wees de Klachtencommissie de klager op andere beroepsorganisaties waarbij de beklagde mogelijk is aangesloten.

### 3.1.4 Niet doorgezet

Naast de genoemde onherstelbare gebreken kan een klacht bij binnenkomst ook gebreken hebben die wel te herstellen zijn. Bijvoorbeeld als:

- uit de klacht onvoldoende duidelijk wordt welk gedrag de accountant wordt verweten;
- de klacht onvoldoende is onderbouwd;
- de klacht wordt ingediend door een gemachtigde (niet zijnde een advocaat) zonder machtiging die ondertekend is door een klager.

Als de klacht niet voldoet aan de vereisten die de Verordening daar aan stelt, stelt de Klachtencommissie de klager in de gelegenheid om zijn klaagschrift binnen een daarvoor gestelde termijn aan te vullen.

Reageert de klager niet binnen die termijn, dan wordt hij gerappelleerd. In de laatste rappelbrief kondigt de Klachtencommissie aan dat zij overgaat tot sluiting van het dossier als de klager het gebrek niet binnen de gestelde termijn herstelt. Daarbij vermeldt de Klachtencommissie dat sluiting van het dossier tot gevolg heeft dat de Klachtencommissie de klacht niet in behandeling neemt als de klager later op de klacht terugkomt.

Als reactie van de klager uitblijft, bericht de Klachtencommissie hem schriftelijk dat het dossier wordt gesloten en wat daarvan de gevolgen zijn. Overigens verwijst zij de klager daarbij naar de andere instanties die bevoegd zijn klachten tegen accountants in behandeling te nemen.

Een klacht die op een dergelijke wijze is gesloten wordt geregistreerd als een niet doorgezette klacht. In veruit de meeste gevallen waarin de klager zijn klacht na het indienen daarvan niet heeft doorgezet - 21 in totaal - is de betreffende klager niet meer op de klacht teruggekomen nadat hem was verzocht een gebrek in het klaagschrift te herstellen.

In slechts een enkel geval stelde de klager de Klachtencommissie op de hoogte van de wens om een klacht niet door te zetten.

Klacht niet doorgezet	RA	AA	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>21</b>

Overigens kan de Klachtencommissie bij bijzondere omstandigheden afwijken van het uitgangspunt een klacht niet in behandeling te nemen als de klager na sluiting van het dossier wenst terug te komen op de klacht. Tot nu toe heeft die situatie zich niet voorgedaan.

### 3.1.5 Klacht vervallen

Op grond van de Verordening komt een klacht te vervallen als de klager aangeeft dat de betrokken accountant naar tevredenheid aan zijn klacht is tegemoet gekomen.

Klacht vervallen	RA	AA	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

Tijdens de behandeling van de klacht onderzoekt de Klachtencommissie de mogelijkheden om de klager en de betrokken accountant tot overeenstemming te laten komen. De hoorzitting vormt daarbij de belangrijkste gelegenheid. Tijdens de hoorzitting zitten beide partijen immers bij elkaar en kan de Klachtencommissie op een directe wijze ingrijpen.

In de praktijk echter blijkt de klager niet bereid om de klacht op een minnelijke wijze op te lossen als zijn klacht eenmaal op de hoorzitting wordt behandeld. Soms ondanks excuses van de betrokken accountant, zijn bereidheid enige (schade) vergoeding te betalen of zijn aanbod tegemoet te komen in gemaakte kosten.

In het afgelopen verslagjaar is dan ook over geen enkele klacht die op de hoorzitting is behandeld overeenstemming bereikt. Veel gehoorde opmerkingen van de klager hierbij zijn: 'het is nu al te ver gekomen', 'het speelt nu al zo lang', en 'een paar maanden terug zou ik nog bereid zijn geweest hier [met de toelichting van de betrokken accountant/zijn excuses/zijn aanbod] genoeg mee te nemen'.

Soms komt het voor dat de klager en de betrokken accountant tijdens de klachtenprocedure tot overeenstemming komen, nog voordat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. In het afgelopen verslagjaar was dit in negen zaken het geval. Kennelijk heeft in sommige gevallen het aanhangig maken van de klacht bij de Klachtencommissie of de uitnodiging voor de hoorzitting al het beoogde effect van de klachtenprocedure, namelijk het tot elkaar brengen van partijen.

### 3.1.6 Naar Accountantskamer, interne klachtenregeling en Raad voor Geschillen

Het komt voor dat de klager, nadat hij zijn klacht heeft ingediend, er uiteindelijk voor kiest de klacht bij een andere instantie in te dienen. In dat geval gaat de Klachtencommissie over tot sluiting van haar dossier. In het afgelopen verslagjaar heeft zich dat in elf zaken voorgedaan, tegenover negentien zaken in het eerste verslagjaar. Opvallend daarbij is dat de klager in alle negentien gevallen de voorkeur gaf aan klachtbehandeling door de Accountantskamer. In de afgelopen periode ging het slechts in zeven gevallen om de keuze voor de Accountantskamer.

Het relatief hoge aantal van negentien gevallen werd geweten aan het gebrek aan kennis over de verschillende klachtinstanties in het algemeen en aan de mogelijke onduidelijkheid van de verschillen tussen het klacht- en tuchtrecht in het bijzonder. Het betrof immers het eerste jaar nadat het klacht- en tuchtrecht voor accountants ingrijpend waren gewijzigd.

Het lijkt er op dat zowel de Klachtencommissie als de Accountantskamer, en vooral ook de verschillen tussen de procedures, meer bekendheid hebben gekregen. Klagers weten daardoor beter hun weg te vinden naar de juiste instantie.

Naar andere instantie	RA	AA	Totaal
Naar Accountantskamer	4	3	7
Naar interne klachtenregeling	1	0	1
Naar Raad voor Geschillen	1	2	3
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>11</b>

Behalve klagers die de voorkeur gaven aan klachtbehandeling door de Accountantskamer was er een klager die de voorkeur gaf aan klachtbehandeling middels de interne klachtenregeling van het kantoor. In drie gevallen hebben klagers ervoor gekozen hun geschil aan de Raad voor Geschillen voor te leggen.

In vrijwel alle elf gevallen heeft de klager de keuze voor de desbetreffende instantie gemaakt na voorlichting door (de secretaris van) de Klachtencommissie. Dat gaat als volgt.

De Klachtencommissie stuurt elke klager een (standaard) ontvangstbevestiging. Hierin wijst zij de klager op de bevoegdheden van de Klachtencommissie en op de bevoegdheden die de Klachtencommissie niet heeft. Zo kan de Klachtencommissie geen sancties opleggen of een bindende uitspraak doen over declaraties. En in 'Het klacht- en tuchtrecht voor accountants', de brochure van de beroepsorganisatie die wordt meegezonden, staan de verschillende instanties beschreven die klachten over accountants behandelen.

Deze informatie is soms voor klagers aanleiding om contact op te nemen met de secretaris en in overleg te bepalen of zij de klacht wel bij de voor hun situatie geëigende instantie hebben ingediend. Ook komt het voor dat de secretaris het initiatief neemt tot telefonisch contact met de klager. Dit gebeurt als uit het klaagschrift kan worden opemaakt dat de klager, gezien het doel dat hij met het indienen van de klacht beoogt te bereiken, wellicht beter bij een andere instantie tot zijn recht komt.

## 3.2 Afhandelingsduur klachten

De Klachtencommissie dient de klacht op grond van de Verordening binnen 26 weken te hebben afgewikkeld. Daarbij heeft zij de mogelijkheid deze termijn eenmalig met maximaal vier weken te verlengen.

De afhandelingsduur van een klacht is niet altijd gelijk aan de doorlooptijd van een dossier. Wanneer een klacht niet (volledig) voldoet aan de vereisten die de Verordening daaraan stelt, stelt de Klachtencommissie de klager in de gelegenheid het gebrek te herstellen<sup>4</sup>. Tegelijkertijd schort zij de behandeltermijn van de klacht op totdat aan alle vereisten is voldaan. In dergelijke gevallen is de doorlooptijd van de klacht langer dan de afhandelingsduur.

Afhandelingsduur klachten die met een beslissing zijn afgedaan	RA	AA	Totaal
Afgehandeld binnen 26 weken	3	5	8
Afgehandeld tussen 26 en 30 weken	6	4	10
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>

Afhandelingsduur overige klachten	RA	AA	Geen RA/AA	Totaal
Afgehandeld binnen 26 weken	22	27	11	60
Afgehandeld tussen 26 en 30 weken	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>60</b>

## 3.3 Hoorzittingen

De Klachtencommissie houdt de hoorzittingen op vaste zittingsdagen. De eerste dinsdag van de maand is gereserveerd voor klachten tegen RA's en de derde dinsdag van de maand voor klachten tegen AA's.

In beginsel worden de leden van de Klachtencommissie per toerbeurt toegewezen aan een klachtdossier. In een enkel geval acht de voorzitter het gewenst een bepaald lid aan te wijzen vanwege diens specifieke deskundigheid. Uit de Verordening volgt dat een klacht tegen een RA wordt behandeld door een voorzitter en twee RA-leden. Een klacht tegen een AA wordt behandeld door een voorzitter en twee AA-leden.

In het tweede jaar van haar bestaan heeft de Klachtencommissie achttien hoorzittingen gehouden.

Hoorzittingen Klachtencommissie	RA	AA	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>18</b>

De Klachtencommissie streeft ernaar om slechts eenmaal een mondelinge behandeling te houden in een klacht. Soms doen zich echter omstandigheden voor, zoals de complexiteit van een klacht, die maken dat een tweede hoorzitting geboden is. In het afgelopen verslagjaar is dit eenmaal voorgekomen. Ook vond in het afgelopen verslagjaar een tweede hoorzitting plaats in een klacht na een eerste hoorzitting in de voorgaande verslagperiode.

<sup>4</sup> Zie in dit verband ook onder 3.1.4

## 3.4 Toelichting op de klachten

De Klachtencommissie merkte in haar vorige jaarverslag op dat zij het aantal van vier beslissingen in het eerste verslagjaar ontoereikend achtte om daaruit een algemene lijn te trekken. In dit verslagjaar heeft de Klachtencommissie in achttien zaken uitspraak gedaan. In zes gevallen heeft de Klachtencommissie de klacht ongegrond verklaard, in vijf gevallen gegrond en in zes gevallen deels gegrond/deels ongegrond. In één geval heeft de Klachtencommissie de beslissing 'neemt niet verder in behandeling' genomen vanwege het verstrijken van de indieningstermijn.

Hieronder staat een samenvatting van de belangrijkste klacht(onderdel)en waarin de Klachtencommissie een beslissing heeft genomen. Vervolgens geeft de Klachtencommissie aan wat naar haar mening de belangrijkste leerpunten zijn uit de klachten waarin zij een beslissing heeft genomen.

Aard van de klacht	Toelichting
Invulling adviesrol	In meerdere klachten is de betreffende accountant verweten zijn rol van adviseur niet adequaat te hebben ingevuld. In alle gevallen betrof het een accountant die belast was met het samenstellen van de jaarrekening en eventuele overige (fiscale) werkzaamheden. In twee gevallen oordeelde de Klachtencommissie dat de betrokken accountant onvoldoende proactief was geweest. In het ene geval was er sprake van een decennialange samenwerking tussen de klager en de accountant. In het andere geval had de accountant in zijn opdrachtbevestiging expliciet vermeld dat van hem een proactieve adviserende rol kon worden verwacht. In een derde geval oordeelde de Klachtencommissie dat de betrokken accountant weliswaar verschillende mogelijkheden had onderzocht, maar dat hij dit ten onrechte niet aan de klager had gecommuniceerd. In één geval oordeelde de Klachtencommissie dat de betrokken accountant niet tekort was geschoten in zijn adviserende rol en deed zij de accountant de aanbeveling om juist meer professionele afstand tot zijn cliënt te bewaren.
Schending geheimhoudingsplicht	In twee gevallen heeft de Klachtencommissie geoordeeld dat de betrokken accountant zijn geheimhoudingsplicht heeft geschonden door informatie ter beschikking te stellen aan derden zonder daarvoor toestemming te vragen aan de klager. Daar bestond ook geen wettelijke of beroepshalve recht of plicht voor.
Dossier	In twee gevallen oordeelde de Klachtencommissie dat bepaalde stukken in het dossier hadden moeten zitten. Het werd de accountant aangerekend dat dat niet het geval was.
Accountant in business	Een in het eerste verslagjaar ingediende klacht tegen een accountant in business is in het afgelopen verslagjaar met een beslissing afgedaan. Het betrof een accountant die een zakelijke samenwerking met de klager was aangegaan. Tussen partijen bleek weinig vastgelegd te zijn. Na verloop van tijd was onenigheid ontstaan over de financiële verplichtingen over en weer. De Klachtencommissie was van mening dat van de accountant verwacht mag worden dat hij afspraken op een correcte wijze vastlegt. Zeker wanneer het een samenwerking betreft met een niet specifiek ter zake kundige, mag volgens de Klachtencommissie van de accountant het initiatief hiertoe verwacht worden. De Klachtencommissie concludeerde dat de betrokken accountant op dit punt was tekortgeschoten en achtte de klacht gegrond.

Aard van de klacht	Toelichting
Accountant in specifieke rol	<p>Een aantal klachten is ingediend tegen een accountant die in een specifieke rol diensten verleende, zoals executeur-testamentair, bindend adviseur, waarderingsdeskundige en mediator. In een enkel geval werd de onafhankelijkheid/objectiviteit ter discussie gesteld, hetgeen overigens niet door de Klachtencommissie werd overgenomen. In alle gevallen werd geklaagd over de wijze waarop de betrokken accountant zijn werkzaamheden had uitgevoerd. In drie gevallen oordeelde de Klachtencommissie dat de betrokken accountant bij de uitvoering van de werkzaamheden onvoldoende zorgvuldigheid had betracht door – kort gezegd – onvoldoende te communiceren met partijen over zijn handelwijze.</p>
Declaraties	<p>In vijf gevallen vormden de declaraties van de betrokken accountant een van de klachtonderdelen. Het is inmiddels vast beleid van de Klachtencommissie dat zij declaraties slechts marginaal toetst. Er zijn immers andere instanties (Raad voor Geschillen en civiele rechter) die bevoegd zijn te oordelen over de hoogte van declaraties. In geen enkel geval heeft de Klachtencommissie het betreffende klachtonderdeel gegrond verklaard.</p> <p>In één geval werd de accountant verweten tijdens het intakegesprek verzuimd te hebben de klager te hebben ingelicht over de opbouw van de tarieven en de kosten. De klager was het niet eens met de declaratie die hij vervolgens had ontvangen. De Klachtencommissie oordeelde dat het hier een gedragsaspect betrof rondom een declaratie. De Klachtencommissie achtte zich bevoegd de klacht in behandeling te nemen. Over de hoogte van de uiteindelijke declaratie heeft zij niet geoordeeld. Overigens luidde het oordeel van de Klachtencommissie: ongegrond.</p>
Bejegening	<p>In het onderscheid tussen klacht- en tuchtrecht wordt vaak benadrukt dat het klachtrecht meer geschikt is voor bejegeningklachten. Toch valt het aantal klachten waarin bejegening een rol speelt relatief gezien mee. Slechts eenmaal heeft de Klachtencommissie een dergelijk klachtonderdeel gegrond verklaard. De Klachtencommissie oordeelde toen dat de accountant geringschattende opmerkingen in de richting van klager had gemaakt. Bovendien had de accountant volgens de Klachtencommissie aan het verrichten van zijn werkzaamheden irrelevante voorwaarden gekoppeld. De betrokken accountant had hiermee volgens de Klachtencommissie niet professioneel gehandeld.</p>



Bij de behandeling van een klacht vergaart de Klachtencommissie niet alleen informatie over de klacht zelf, maar ook over de omstandigheden die tot het indienen van de klacht hebben geleid. Die informatie kan waardevol zijn bij de behandeling van de klacht. Op grond van alle beschikbare informatie trekt de Klachtencommissie de volgende leerpunten.

## Leerpunten

### Communicatie

Het is de Klachtencommissie opgevallen dat in veel zaken de communicatie, of het ontbreken daarvan, een belangrijke rol speelt. Die communicatie dient te beginnen met een heldere opdrachtformulering, zodat beide partijen op de hoogte zijn van wat zij van elkaar mogen verwachten. Daarnaast valt het de Klachtencommissie op dat het niet zelden voorkomt dat de accountant wel communiceert met derden (belastingdienst, andere dienstverlener, intern op kantoor) en niet met de cliënt. De Klachtencommissie is van oordeel dat veel ongenoegen kan worden voorkomen/weggenomen als de accountant zijn cliënt gedurende de opdracht op de hoogte houdt van de voortgang van de werkzaamheden.

### Houding van de accountant

In het verlengde van het vorige punt ligt volgens de Klachtencommissie de houding van de accountant ten opzichte van zijn cliënt. Het lijkt er in sommige gevallen op dat de betrokken accountant eraan voorbijgaat dat zijn cliënt de opdrachtgever is, met name in die gevallen waarin de communicatie gebrekkig is gebleken. Hetzelfde geldt in die gevallen waarin van de accountant een meer proactieve adviserende rol mocht worden verwacht. Aan de andere kant is er de professionele afstand van de accountant. In twee gevallen oordeelde de Klachtencommissie dat de betrokken accountant onvoldoende professionele afstand tot zijn cliënt dan wel de opdracht had genomen.

### Tegengestelde belangen

Wanneer twee partijen in conflict met elkaar zijn, bijvoorbeeld aandeelhouders of echtgenoten in echtscheiding, en de accountant treedt op voor een van partijen of voor beide partijen, dan wordt hij soms verantwoordelijk gehouden voor een niet bevredigende uitkomst van het conflict. In een aantal gevallen oordeelde de Klachtencommissie dat de accountant inderdaad een verwijt te maken viel. Niet in alle gevallen werd de betrokken accountant, naar het oordeel van de Klachtencommissie, terecht aangesproken. Volgens de Klachtencommissie is ook in dergelijke gevallen heldere communicatie over de rol van de accountant en zijn werkzaamheden belangrijk om ongenoegen te voorkomen of weg te nemen.

## 04 | Slotopmerking

In het afgelopen verslagjaar heeft de Klachtencommissie aanzienlijk meer klachten afgewikkeld dan in haar eerste bestaansjaar. Bovendien werden meer klachten met een beslissing afgedaan. Al met al was er een flinke toename in 'workload' voor de Klachtencommissie. Dankzij de inspanningen die de Klachtencommissie in het eerste jaar van haar bestaan heeft verricht om een vaste werkwijze en beleid te ontwikkelen, is zij er in geslaagd alle klachten af te wikkelen binnen de gestelde termijn.

# 05 | Contactgegevens

Klachtencommissie NIVRA-NOvAA

Secretarissen:

mw. mr. M.W. Hommes

mw. mr. E.M.A. Nelwan

Postbus 7984

1008 AD AMSTERDAM

T: 020 - 301 04 04/419

F: 020 - 301 03 02

E: [klachtencommissie@nba.nl](mailto:klachtencommissie@nba.nl)

