

Klachtencommissie NBA

Informatie voor de indiener van een klacht



**NBA**

© 2017 NBA

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij door middel van druk, fotokopieën, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de NBA.

September 2017

Inhoudsopgave

Hoe werkt de Klachtencommissie NBA?	4
Waarover kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie NBA?	4
Aan welke eisen moet uw klacht voldoen?	6
De omschrijving van uw klacht	5
Waar kunt u de klacht indienen?	5
Klacht ingediend, en dan?	5
Klacht in behandeling genomen	6
Waar toetst de Klachtencommissie NBA uw klacht aan?	7
Bevoegdheden Klachtencommissie NBA	7
Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht?	7
Hulp bij uw klacht	7
Meer lezen?	7

Hoe werkt de Klachtencommissie NBA?

Deze informatiebrochure beschrijft op hoofdlijnen hoe de procedure bij de Klachtencommissie NBA werkt. Zo weet u van tevoren wat u kunt verwachten en wat de Klachtencommissie van u verwacht.

Waarover kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie NBA?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat de manier waarop een accountant zich bij de uitoefening van zijn beroep tegenover u heeft gedragen, in strijd is met de gedragsregels voor accountants.

Met 'de uitoefening van zijn beroep' worden die werkzaamheden bedoeld waarvoor de accountant zijn vakbekwaamheid gebruikt waarover hij beschikt of hoort te beschikken. Dit is bijvoorbeeld het geval als u de accountant opdracht hebt gegeven tot het samenstellen van een jaarrekening, het verzorgen van de administratie of specifieke advieswerkzaamheden.

Ook in de privésfeer kan sprake zijn van 'de uitoefening van zijn beroep'. Een voorbeeld hiervan is wanneer de accountant als penningmeester van een vereniging optreedt.

U kunt geen klacht indienen over de hoogte van een declaratie. Daarvoor kunt u terecht bij de Raad voor Geschillen of de civiele rechter.

Aan welke eisen moet uw klacht voldoen?

- Uw klacht moet zich richten tegen een persoon die op het moment van de gedraging stond ingeschreven in het accountantsregister: een registeraccountant (RA) of een Accountant-Administratieconsulent (AA). Op www.nba.nl kunt u het accountantsregister raadplegen.
- De gedraging van de accountant waarover u klaagt moet tegen u zelf zijn gericht. U kunt dus bijvoorbeeld niet klagen over de accountant van uw ouders die weigert bepaalde stukken uit de administratie aan hen af te geven. Uw ouders dienen hier zelf een klacht over in te dienen. Wel kunt u eventueel als gemachtigde namens uw ouders optreden. In dat geval is een schriftelijke machtiging vereist.
- De gedraging waarover u klaagt mag niet langer dan zes jaar geleden hebben plaatsgevonden. Ook mag tussen het moment van (redelijkerwijs kunnen) constateren dat de gedraging in uw ogen verwijtbaar is en het moment van indienen niet meer dan drie jaar zijn verstreken.
- Uw klacht mag niet bij de interne klachtinstantie van het kantoor van de accountant in behandeling zijn, of door deze instantie volgens de betreffende klachtenregeling zijn afgehandeld. En uw klacht mag ook (nog) niet zijn ingediend bij de tuchtrechter, de Accountantskamer in Zwolle. Daarnaast kan uw klacht ook niet gaan over een gedraging waarnaar een strafrechtelijk opsporingsonderzoek is ingesteld.

- U moet uw klacht schriftelijk indienen. En deze moet door u ondertekend en gedateerd zijn, uw naam en adresgegevens bevatten én de naam en de (kantoor) adresgegevens van de accountant tegen wie de klacht gericht is.
- Tot slot bevat uw klacht een heldere omschrijving van de gedraging waarover u klaagt en de redenen waarom u dat gedrag klachtwaardig vindt. Ook moet u de klacht met stukken onderbouwen. Lees meer hierover onder: de omschrijving van uw klacht. De klacht en de documentatie dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

De omschrijving van uw klacht

Na ontvangst van uw klacht beoordeelt de Klachtencommissie NBA of zij uw klacht in behandeling kan nemen. Omschrijf in uw klacht daarom zo helder en volledig mogelijk:

- wat er precies is gebeurd en wanneer;
- wat u de accountant precies verwijt;
- welke gevolgen dit heeft gehad, enzovoort.

Ook is het van belang om datgene wat u stelt met documentatie te onderbouwen. Als uw klacht gaat over het traag of niet reageren door uw accountant, moet u dat met stukken kunnen bewijzen. Wellicht beschikt u over brieven, e-mails, of over gespreksverslagen waaruit tussen u en de accountant gemaakte afspraken blijken. Gaat het om onjuiste advisering, dan ontvangt de Klachtencommissie NBA graag een afschrift van dit advies en stukken waaruit volgens u blijkt dat deze onjuist is.

In verband met de privacywetgeving verzoeken wij u bij het toezenden van informatie (zoals de klachtomschrijving, nadere toelichting of bijlagen), persoonsgegevens¹ weg te laten of onleesbaar te maken. Het gaat daarbij om persoonsgegevens van zowel uzelf als van anderen, voor zover deze niet relevant zijn voor de klachtbehandeling.

Om het indienen van een klacht te vergemakkelijken is een klachtenformulier opgesteld. Dit kunt u gebruiken bij het indienen van de klacht en is te raadplegen op www.nba.nl onder klacht- en tuchtrecht > Klachtencommissie NBA.

Heeft u ideeën voor een oplossing van de klacht, dan kunt u dat ook op het klachtenformulier aangeven.

Waar kunt u de klacht indienen?

U kunt uw klacht en de bijbehorende stukken sturen naar:

Klachtencommissie NBA
T.a.v. het secretariaat
Postbus 7984
1008 AD Amsterdam

Heeft u nog vragen over het indienen van een klacht, neem dan contact op met het secretariaat van de Klachtencommissie NBA, telefoon 020 3010412.

Klacht ingediend, en dan?

Na ontvangst van uw klacht beoordeelt de Klachtencommissie NBA of uw klacht aan alle vereisten voldoet. Is dat niet het geval, dan krijgt u daarvan zo snel mogelijk bericht. Soms heeft de Klachtencommissie NBA nog aanvullende informatie van u nodig. Ook dat hoort u zo snel mogelijk. In dat geval krijgt u de gelegenheid uw klaagschrift aan te vullen met de ontbrekende informatie.

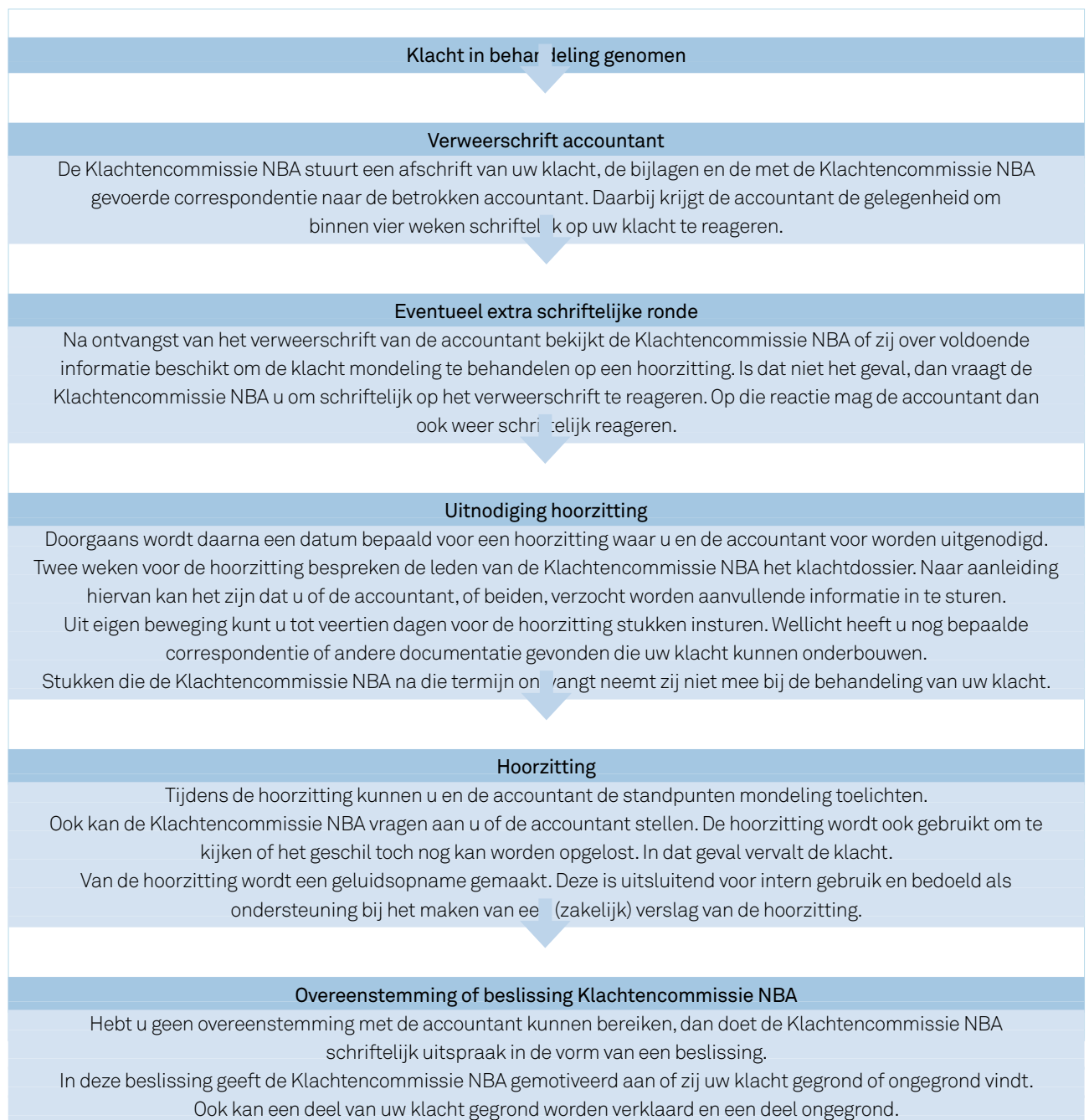
Neemt de Klachtencommissie NBA uw klacht niet in behandeling, dan laat zij u dat ook zo snel mogelijk weten. Daarbij geeft zij ook aan waarom zij uw klacht niet in behandeling neemt.

De Klachtencommissie NBA stuurt de stukken die zij van de ene partij ontvangt door naar de andere partij. Op die manier beschikken beide partijen over dezelfde schriftelijke informatie. Ook als de Klachtencommissie NBA uw klacht niet in behandeling neemt, stuurt zij bij sluiting van het dossier in de regel een afschrift van uw klacht en de tussen u en de Klachtencommissie NBA gevoerde correspondentie naar de betrokken accountant. Dit is slechts ter kennisname.

¹ Bij persoonsgegevens moet u denken aan bijvoorbeeld naam, adres, BSN of aan salarisgegevens, gegevens ver ziekte etc., in combinatie met een naam of BSN.

Klacht in behandeling genomen

Als uw klacht in behandeling wordt genomen is de gang van zaken als volgt:



Overigens staat het u vrij om op elk moment in de procedure de klacht in te trekken. Bijvoorbeeld wanneer de accountant aan uw klacht is tegemoetgekomen. Of wanneer u om wat voor reden ook besluit de klacht niet meer voort te zetten.

Waar toetst de Klachtencommissie NBA uw klacht aan?

Een accountant is gebonden aan gedrags- en beroepsregels. Deze zijn opgenomen in de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA)². In het kort heeft de accountant zich te houden aan vijf fundamentele beginselen: professionaliteit, integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid. De Klachtencommissie toetst het gedrag van de accountant aan deze vijf beginselen.

Bevoegdheden Klachtencommissie NBA

Als het tot een uitspraak van de Klachtencommissie NBA komt, luidt deze (deels) gegrond/ongegrond. De Klachtencommissie NBA is niet bevoegd een sanctie op te leggen aan de accountant, zoals een berisping of een schorsing. Dat kan alleen de Accountantskamer. Ook kan de Klachtencommissie NBA geen schadevergoeding vaststellen of de accountant tot bepaalde handelingen, zoals bijvoorbeeld afgifte van bepaalde stukken, verplichten. Dit mag alleen de Raad voor Geschillen of de civiele rechter. De Klachtencommissie NBA kan in haar beslissing wel een aanbeveling aan de accountant doen.

Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht?

De Klachtencommissie NBA moet uw klacht binnen 26 weken afhandelen. Deze behandeltermijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd. Soms schort de Klachtencommissie NBA de behandeltermijn op. Dan kan het dus langer dan 30 weken duren.

Redenen voor opschorting zijn:

- uw klacht voldoet (nog) niet aan alle vereisten;
- de Klachtencommissie NBA heeft u of de accountant om aanvullende informatie verzocht;
- als u en de accountant tijdens de klachtbehandeling met elkaar in overleg gaan om alsnog tot een oplossing te komen.

De Klachtencommissie NBA hanteert standaardreactietermijnen. Maar er kunnen altijd omstandigheden zijn waardoor het voor u of de accountant niet mogelijk is binnen een gestelde termijn te reageren. U kunt dan gemotiveerd om uitstel van de reactietermijn verzoeken. Meestal komt de Klachtencommissie NBA hier aan tegemoet.

Hulp bij uw klacht

Sommige klagers kiezen er voor zich bij het indienen van een klacht te laten vertegenwoordigen. Bijvoorbeeld door een advocaat, de (nieuwe) accountant of financieel adviseur of wellicht een familielid met verstand van zaken. In dat geval verloopt alle correspondentie via deze vertegenwoordiger (ook wel gemachtigde genoemd).

Kiest u er niet voor zich te laten vertegenwoordigen, dan is het misschien raadzaam om iemand in uw omgeving te zoeken die u kan bijstaan. Deze persoon kan u bijvoorbeeld helpen bij het op papier zetten van uw klacht. Ook kan het nuttig zijn deze persoon mee te nemen naar de hoorzitting. Mogelijk voelt u zich dan meer op uw gemak. Ook kunt u dan achteraf nog eens samen bespreken wat er allemaal aan de orde is geweest tijdens de hoorzitting.

Neemt u iemand mee naar de hoorzitting, geef dat dan tijdig aan de Klachtencommissie NBA door. Bij voorkeur uiterlijk 7 dagen voor de zittingsdatum.

De hoorzitting is besloten en dus niet voor iedereen toegankelijk. Uitsluitend personen die u of de accountant terzijde staan mogen aanwezig zijn. Daarbij geldt wel dat de Klachtencommissie NBA bijstand of vertegenwoordiging door iemand tegen wie ernstige bezwaren bestaan, kan weigeren. Dit geldt niet voor advocaten.

Overigens gaat de Klachtencommissie er wel van uit dat partijen, ook al laten zij zich vertegenwoordigen, in persoon bij de hoorzitting aanwezig zijn.

Meer lezen?

De werkwijze van de Klachtencommissie NBA is gebaseerd op de Verordening op de klachtbehandeling. U kunt deze raadplegen op www.nba.nl onder klacht- en tuchtrecht > Klachtencommissie NBA.

2 Tot 1 januari 2014 was dit de Verordening gedragscode (VGC) en waren de vijf fundamentele beginselen als volgt benoemd: integriteit, objectiviteit, deskundigheid en zorgvuldigheid, geheimhouding en professioneel gedrag.

Koninklijke Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



Antonio Vivaldistraat 2 - 8
1083 HP Amsterdam
Postbus 7984
1008 AD Amsterdam

T 020 301 03 01
E nba@nba.nl
I www.nba.nl