

Nummer 5052175

RAAD VOOR GESCHILLEN

van de

Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants

heeft bij wijze van bindend advies de volgende uitspraak gedaan in zake het geschil tussen:

[REDACTED]
gevestigd te [REDACTED]
eiser

en:

[REDACTED]
kantoorhoudende te [REDACTED]
verweerder

RAAD VOOR
GESCHILLEN

[REDACTED]
NBA

1. PROCEDURE

- 1.1 Bij brief van 5 december 2014 heeft eiser een geschil met verweerder aanhangig gemaakt bij de Raad voor Geschillen, hierna te noemen: de Raad.
- 1.2 Eiser heeft verklaard zich aan het oordeel van de Raad te onderwerpen en heeft het door de voorzitter van de Raad vastgestelde depot ten bedrage van € 73,- voldaan.
- 1.3 Verweerder heeft op 29 december 2014 een verweerschrift ingediend.
- 1.4 Overeenkomstig het bepaalde in artikel 18 Verordening op de Raad voor Geschillen 2012 heeft de voorzitter van de Raad, met instemming van partijen, bepaald dat het geschil schriftelijk wordt afgedaan zonder zitting.

- 2 -

De voorzitter heeft de Kamer die het geschil als Raad zal behandelen samengesteld zoals is vermeld in het slot van deze uitspraak.

- 1.5 Bij brief van 7 januari 2015 heeft eiser voor repliek geconcludeerd.
- 1.6 Bij brief van 16 januari 2015 heeft verweerder voor dupliek geconcludeerd.
- 1.7 Hierna heeft de Raad bepaald uitspraak te doen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

Op grond van de stukken gaat de Raad uit van het volgende:

- 2.1 Verweerder is als accountant werkzaam voor [REDACTED], hierna: [REDACTED], gevestigd te [REDACTED].
- 2.2 [REDACTED] heeft een website waarop vermeldingen staan onder het hoofd "Gratis E-maildienst" en onder het hoofd "Gratis advies of second opinion".
- 2.3 Op 24 oktober 2014 heeft eiser op de website van [REDACTED] een vraag gesteld in het kader van de gratis e-maildienst.
Naar aanleiding hiervan heeft eiser op 27 oktober 2014 antwoord van verweerder ontvangen.
- 2.4 Op 29 oktober 2014 heeft eiser telefonisch contact opgenomen met verweerder. Naar aanleiding daarvan heeft eiser op dezelfde dag een e-mail aan verweerder gezonden waarin eiser zijn situatie en vragen heeft toegelicht. Aan het slot van de e-mail deelde eiser het volgende mee:

"Kunt u mij vooraf een opgaaf doen van de te verwachten kosten?"
- 2.5 Bij e-mail van 30 oktober 2014 heeft verweerder geantwoord naar aanleiding van de e-mail van eiser van 29 oktober 2014. In zijn antwoord merkte verweerder op dat hij, na lezing van eisers bericht en de bijgevoegde stukken, vaststelde dat er geen sprake was van een ingewikkeld probleem. Verweerder is vervolgens ingegaan op de vraagstelling van eiser. Op de vraag naar de te verwachten kosten is verweerder niet ingegaan.
- 2.6 Na 30 oktober 2014 hebben meerdere contacten tussen eiser en verweerder plaatsgevonden, zowel telefonisch als per e-mail.

- 3 -

- 2.7 Op 2 december 2014 heeft verweerder een factuur ten bedrage van € 600,- aan eiser gezonden. De factuur heeft betrekking op werkzaamheden, verricht op 30 en 31 oktober 2014 en op 3, 4, 7 en 19 november 2014. De op de factuur vermelde uren zijn berekend naar een uurtarief van € 120,-.
- 2.8 Eiser heeft bij e-mail van 3 december 2014 bezwaar gemaakt tegen de factuur.
- 2.9 Hierna is tussen partijen gecorrespondeerd over een oplossing van het geschil. De contacten hebben niet tot overeenstemming geleid.
- 2.10 Eiser heeft op 4 december 2014 een bedrag van € 484,- (incl. BTW) aan [REDACTED] betaald.
- 2.11 Alle in deze uitspraak genoemde bedragen zijn exclusief BTW tenzij anders is vermeld.

3. VORDERING

- 3.1 Eiser verzoekt de Raad als volgt te beslissen:
- de declaratie van totaal € 726,- incl. BTW te verminderen met € 242,- incl. BTW en te bepalen dat de gedane betaling van € 484,- volstaat ter genoegdoening van de declaratie.

4. VERWEER

- 4.1 Verweerder heeft zich gemotiveerd tegen de vordering verweerd op welk verweer de Raad hierna waar nodig zal ingaan.

5. BEOORDELING

- 5.1 Uitgangspunt is dat tussen eiser en verweerder mondeling contact is onderhouden over het verrichten van advieswerkzaamheden door verweerder. Partijen verschillen van mening over de vraag of verweerder de op 30 oktober 2014 verrichte werkzaamheden aan eiser in rekening mocht brengen en over de vraag of verweerder gerechtigd is het toegepaste uurtarief van € 120,- te hanteren.
- 5.2 De Raad neemt verder tot uitgangspunt dat verweerder geen offerte heeft uitgebracht en evenmin de opdracht schriftelijk heeft bevestigd. Gelet op het dossier staat vast dat eiser bij

de ontvangst van de factuur van 2 december 2014 voor het eerst kennis nam van het door verweerder gehanteerde uurtarief.

- 5.3 Eiser stelt zich – zakelijk weergegeven – op het volgende standpunt.
- Het geschil had kunnen worden voorkomen indien verweerder vooraf had meegedeeld welke kosten eiser had kunnen verwachten dan wel eiser had bericht dat er op uurbasis gewerkt zou worden. De website van verweerder biedt de mogelijkheid gratis een vraag te stellen en/of gratis advies tot een uur aan te bieden. Daarom had verweerder extra voorzichtig moeten zijn in zijn communicatie naar klanten.
- Eiser heeft geen offerte en geen opdrachtbevestiging ontvangen, eventueel in combinatie met algemene voorwaarden. Verweerder heeft niet, zoals eiser had verzocht, vooraf een opgaaft gemaakt van de te verwachten kosten.
- Eiser vond het redelijk om de helft van de factuur te voldoen. Vanwege het bezwaar van verweerder is eiser hem tegemoet gekomen door € 400,- (€ 484,- incl. BTW) te betalen.
- 5.4 Verweerder heeft zich in zijn verweer – zakelijk weergegeven – op het volgende standpunt gesteld.
- Verweerder werd op 29 oktober 2014 door eiser gebeld. Eiser was op zoek naar een accountant aan wie hij af en toe vragen kon stellen. Eiser zei expliciet dat hij bereid was hiervoor te betalen. Omdat er direct al een probleem was, werd afgesproken dat eiser de vraagstelling via de e-mail zou toezenden. Verweerder heeft op 30 oktober 2014 de vragen van eiser beantwoord. Dezelfde dag stuurde eiser nog een uitgebreid e-mailbericht met diverse bijlagen. Er werden nieuwe vragen gesteld die verweerder dezelfde dag nog heeft beantwoord. In de periode daarna volgden nieuwe vragen en deze zijn alle beantwoord. Op 3 november 2014 is de problematiek van eiser uitgebreid telefonisch besproken.
- Voor het eerste e-mailbericht van 30 oktober 2014, waarvan eiser heeft vermeld dat hij alleen daarvoor niet wil betalen, is 0,75 uur in rekening gebracht tegen een uurtarief van € 120,-. Dit betekent dat een bedrag van € 108,90 incl. BTW wordt bediscussieerd.
- Er is nooit gesproken over gratis werkzaamheden. Vragen die men gratis wil stellen, worden naar een speciaal e-mailadres gestuurd, dat afwijkt van het adres dat eiser heeft gebruikt. Verweerder bestrijdt dat gebruik is gemaakt van de gratis e-maildienst.
- Verweerder ziet geen aanleiding een creditnota op te stellen. Vooraf was overeengekomen dat er zou worden betaald voor de werkzaamheden. Niet wordt bediscussieerd dat de werkzaamheden zijn verricht. Het aantal gefactureerde uren wordt niet bestreden en het gehanteerde uurtarief is passend voor de situatie.
- 5.5 De Raad beoordeelt het geschil verder als volgt.

- 5 -

- 5.6 De tussen partijen mondeling tot stand gekomen overeenstemming over het verrichten van werkzaamheden door verweerder is aan te merken als een overeenkomst van opdracht. Daarop zijn de bepalingen van boek 7, titel 7, afdeling 1 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing.
- 5.7 Op grond van artikel 7:401 BW moet de opdrachtnemer bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.
Tot die zorgplicht behoort dat de opdrachtnemer aan de opdrachtgever tijdig duidelijkheid verschaft over de voorwaarden waaronder hij zijn werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht zal verrichten. Daartoe behoort de vermelding van de wijze waarop de werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht, zoals bijvoorbeeld op basis van uren maal tarief, waarbij dan het tarief bekend moet worden gemaakt.
- 5.8 Naar het oordeel van de Raad is verweerder op dit punt in zijn zorgvuldigheidsplicht tekort geschoten. Verweerder heeft geen offerte uitgebracht en geen opdrachtbevestiging aan eiser gestuurd. Ook acht de Raad van belang dat eiser in zijn e-mail van 29 oktober 2014, waarmee duidelijkbaar de eerste echte vraagstelling aan verweerder werd voorgelegd, aan verweerder heeft gevraagd om vooraf een opgave te doen van de te verwachten kosten. Verweerder heeft op die vraag geen antwoord gegeven. Blijkens de stukken heeft verweerder voor het eerst door middel van de factuur van 2 december 2014 aan eiser duidelijkheid verschaft over de wijze waarop hij zijn honorarium berekende. Tegen die factuur heeft eiser aanstonds bezwaar gemaakt.
- 5.9 De Raad is van oordeel dat het nalaten van verweerder niet tot onredelijk nadeel van eiser mag strekken.
- 5.10 Op grond van artikel 7:405, lid 2 BW geldt dat, indien zoals in casu loon is verschuldigd door de opdrachtgever, doch de hoogte niet door partijen is bepaald, de opdrachtgever het op de gebruikelijke wijze berekende loon of, bij gebreke daarvan, een redelijk loon is verschuldigd.
- 5.11 De Raad overweegt dat een gebruikelijk loon in de zin van de genoemde bepaling niet kan worden vastgesteld. Immers is wel gebruikelijk dat het loon op basis van uren maal tarief wordt bepaald, maar de door registeraccountants gehanteerde uurtarieven lopen, naar de Raad ambtshalve bekend is, sterk uiteen.
De Raad zal dan ook in dit geschil uitgaan van de regel dat een redelijk loon verschuldigd is.
- 5.12 Bij de bepaling van een redelijk loon acht de Raad van belang dat verweerder een website in stand houdt waarop aan ondernemers kenbaar wordt gemaakt dat zijn kantoor de mogelijkheid biedt om via e-mail vragen te stellen zonder dat daar direct kosten voor in rekening wor-

- 6 -

den gebracht. Ook wordt ondernemers kenbaar gemaakt dat er gelegenheid wordt geboden voor gratis advies of second opinion, waartoe ondernemers wordt gevraagd om te bellen of een e-mailbericht te sturen.

- 5.13 In de omstandigheden van het geval kan de Raad billijken dat eiser heeft gemeend dat de vragen die hij op 29 oktober 2014 op telefonisch verzoek van verweerder aan verweerder heeft voorgelegd, door deze kosteloos zouden worden beantwoord. Eiser kon op basis van het telefonisch contact waarin hem werd gevraagd zijn vragen per e-mail voor te leggen, niet weten dat verweerder daarvoor een apart e-mailadres hanteert, noch dat de eventuele condities voor gratis advisering niet van toepassing waren. Het had, gelet op het hiervoor overwogene, op de weg van verweerder gelegen om duidelijkheid over die condities te bieden. Blijkens de factuur van 2 december is voor de beantwoording van eisers e-mail op 30 oktober 2014 1,5 uur à € 120,-, ofwel € 180,- in rekening gebracht. De Raad bepaalt met inachtneming van het voorgaande het loon naar redelijkheid op € 420,-, daarbij in aanmerking nemende dat het gehanteerde uurtarief niet onredelijk hoog is. Verweerder zal op grond hiervan een creditfactuur van € 180,-, derhalve € 217,80 incl. BTW, dienen te verstrekken. Eiser is dan per saldo een bedrag van € 508,20 incl. BTW verschuldigd. Daar eiser reeds € 484,- heeft voldaan, zal eiser worden verplicht nog € 24,20 (incl. BTW) aan verweerder te betalen.
- 5.14 De Raad stelt de procedurekosten definitief vast op € 73,-. Bepaald zal worden dat de procedurekosten ten laste van verweerder komen als grotendeels in het ongelijk gestelde partij. Daarbij neemt de Raad ook in aanmerking dat verweerder aanleiding tot het onderhavige geschil heeft gegeven door de onder randnummer 5.8 besproken omstandigheden. Daar eiser een depot van € 73,- heeft betaald, zal worden bepaald dat verweerder dit bedrag aan eiser verschuldigd is, met bepaling dat verweerder daarop het door eiser nog te betalen bedrag in mindering kan brengen. Verweerder dient aldus per saldo € 48,80 aan eiser te betalen.
- 5.15 Deze beslissing berust op de artikelen 5, 17, 18, 20, 21 en 22 van de Verordening op de Raad voor Geschillen.

6. BESLISSING

De Raad voor Geschillen van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants, oordelend naar de regelen des rechts:

- 7 -

- bepaalt dat verweerder de factuur van 2 december 2014 dient te crediteren met € 180,--, ofwel € 217,80 incl. BTW;
- bepaalt dat eiser per saldo terzake van die factuur een bedrag van € 24,20 (incl. BTW) aan verweerder verschuldigd is;
- bepaalt dat verweerder terzake van de procedurekosten een bedrag van € 73,-- aan eiser verschuldigd is, met bepaling dat verweerder het door eiser nog verschuldigde bedrag hierop in mindering kan brengen;
- veroordeelt verweerder om het bedrag van € 48,80 dat hij per saldo aan eiser verschuldigd is aan eiser te betalen binnen 14 dagen na de verzending van deze beslissing;

Aldus gewezen door mr. H.P.Ch. van Dijk, voorzitter, L.S. Goeman RA en B.A. Hogeveen RA, leden, in tegenwoordigheid van mr. P. Rijpstra, secretaris, en door de voorzitter en de secretaris ondertekend op 13 februari 2015.


secretaris


voorzitter