

## **RAAD VOOR GESCHILLEN**

van de

**Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants**

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

**X**

en:

**Y**

### **1. PROCEDURE**

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting gaat de Raad uit van het volgende:

- 2.1 Eiseres, die een online marketingbureau exploiteert, maakte tot begin 2018 onderdeel uit van een groep van vennootschappen, waarbij de heer [....., hierna: K, RvG] als medeaandeelhouder betrokken was.
- 2.2 Per 5 februari 2018 heeft de heer K alle aandelen in eiseres verkregen. Sedertdien is hij enig aandeelhouder en directeur van eiseres.
- 2.3 Verweerder is als openbaar accountant verbonden aan [....., hierna: "X Accountants", RvG].
- 2.4 De heer K heeft X Accountants verzocht om ingaande 1 maart 2017 werkzaamheden, bestaande uit administratieve dienstverlening, voor eiseres te verrichten.

- 2.5 De opdracht is aanvaard en is aanvankelijk op nacalculatie uitgevoerd.
- 2.6 Op 18 mei 2017 heeft X Accountants aan eiseres een voorstel gedaan om met terugwerkende kracht vanaf de maand maart 2017 de opdracht uit te voeren op basis van een vast bedrag per maand voor alle werkzaamheden. Daarbij is aangetekend dat de rapportage tot en met april was gedaan in Excel, wat per maand tot € 100,-- werk had geleid, dat als meerwerk zou worden gedeclareerd voor de periode totdat men uit ExactOnline zou kunnen rapporteren. Bij het voorstel is een bijlage gevoegd waarop maandelijkse c.q. jaarlijkse kosten zijn gespecificeerd.
- Als een van de jaarlijkse kostenposten is vermeld:

*“1 x per kwartaal periodieke sparringgesprekken (inclusief afwerking) € 560,00”.*

Verder is in de bijlage het volgende vermeld:

*“Bovengenoemde kostenopgaaf geldt als fixed fee over het boekjaar 2016 en is gebaseerd op de tijdsbesteding van onze medewerkers belast met deze opdracht en de eventueel direct aan deze opdracht toe te rekenen kosten.*

*(...)*

*Behoudens in zeer bijzondere omstandigheden, zal geen meerwerk voor bovenstaande werkzaamheden worden gefactureerd. Wanneer dit aan de orde zou komen, wordt dat vooraf met u besproken.*

*(...)”*

Het voorstel is door eiseres aanvaard.

- 2.7 Op 15 februari 2018 heeft verweerder aan de heer K een voorstel uitgebracht voor het voeren van de salarisadministratie en overige personeelszaken.
- Naast vermelding van de kosten van reguliere verwerking heeft verweerder ten aanzien van het onderwerp “Inrichting” onder meer het volgende vermeld:

*“De basisinrichting inclusief aanmaken voor alle werknemers bedraagt € 250,-- per B.V. en daarnaast € 17,50 per werknemer.*

*Hierbij worden de elektronisch werkgevers- en werknemersomgevingen aangemaakt, wordt beoordeeld hoe de pensioenregeling in elkaar zit en de daarbij behorende rekenregels etc. In andere woorden alles wat nodig is om op een goede manier de salarisadministratie te doen wordt in de elektronische omgeving aangemaakt.*

*(...)*

*Omdat ondernemers nooit zitten te wachten op deze inrichtingskosten bied ik aan om deze voor eigen rekening te nemen als klanten bereid zijn voor minimaal 2 jaar een overeenkomst voor de verwerking van de salarisadministratie aan te gaan. Deze optie wil ik jou ook geven.”*

Het voorstel is door eiseres aanvaard.

Op grond hiervan heeft X Accountants vanaf 1 maart 2018 de loonadministratie verzorgd.

- 2.8 X Accountants heeft vanaf 1 maart 2017 de overeengekomen werkzaamheden gefactureerd met een vast bedrag van € 445,- per maand, welke facturen door eiseres betaald zijn, deels door middel van verrekening.
- 2.9 Op 6 september 2017 had X Accountants een declaratie aan eiseres gezonden waarop betreffende het boekjaar 2017 de volgende meerwerkpost in rekening is gebracht:
- “Meerwerk i.v.m. rapportage in Excel maart t/m augustus - 600”*
- Naar aanleiding van een vraag van eiseres over deze post is tussen partijen in september 2017 gecorrespondeerd.
- De declaratie is daarna door eiseres betaald.
- 2.10 Tussen partijen is in februari 2018 een bespreking gevoerd over de diensten van X Accountants op het gebied van salarisadministratie en jaarwerk 2018. Besproken is toen dat het pakket werkzaamheden van X Accountants zou wijzigen. Tevens heeft eiseres in die bespreking gevraagd om een afrekening over de periode maart 2017 tot en met februari 2018.
- 2.11 Naar aanleiding van genoemde bespreking heeft X Accountants op 6 april 2018 een creditnota gezonden ten bedrage van € 195,-, ter zake van *“afrekening werkzaamheden opgenomen in vaste maandprijs”*. Op de creditnota worden de reeds gedeclareerde – en betaalde - maandtermijnen januari 2018 en februari 2018 ten bedrage van telkens € 445,- verrekend.
- 2.12 Op 3 juli 2018 heeft X Accountants aan eiseres een declaratie gezonden ter zake van extra werkzaamheden inzake het inrichten van de salarisadministratie tot en met 30 april 2018. De factuur bedraagt € 526,25.
- 2.13 Naar aanleiding van laatstgenoemde factuur is in juli 2018 tussen partijen discussie ontstaan over de gegrondheid van de factuur, waarbij eiseres het standpunt heeft ingenomen dat geen sprake was van meerwerk. Eiseres heeft de factuur onbetaald gelaten.
- 2.14 Op 9 juli 2018 heeft verweerder de dienstverlening opgezegd.

- 2.15 In augustus 2018 is tussen partijen ook discussie ontstaan over de factuur van 6 april 2018 met de afrekening over 2017 en over het meerwerk dat op de factuur van 6 september 2017 in rekening was gebracht. Eiseres heeft zich daarbij op het standpunt gesteld dat twee sparringgesprekken à €140,- per stuk gecrediteerd dienden te worden. Wat het meerwerk betreft stelde zij zich op het standpunt dat het onterecht in rekening was gebracht.
- 2.16 Alle in deze uitspraak genoemde bedragen zijn exclusief BTW tenzij anders is vermeld.

### **3. VORDERING EN TEGENVORDERING**

#### Vordering

- 3.1 Eiseres heeft de Raad verzocht te beslissen:
- a. dat de declaratie van 6 september 2017, waarvan een bedrag van € 600,- in geschil is, en die voldaan is op 20 september 2017, te crediteren met een bedrag van € 600,-;
  - b. dat de declaratie van 6 april 2018, een creditfactuur ad € 195,-, die door eiseres is verrekend met een betaling van 17 april 2018, zal worden gecrediteerd met een bedrag van € 280,- wegens twee niet gehouden sparringgesprekken;
  - c. dat de declaratie van 3 juli 2018 ten bedrage van € 526,25, welke door eiseres niet betaald is, wordt gecrediteerd.
- 3.2 Eiseres heeft de vordering toegelicht, op welke toelichting de Raad hierna waar nodig zal ingaan.

#### Tegenvordering

- 3.3 Verweerder heeft de Raad verzocht:
- a. te bepalen dat eiseres de meerwerkfactuur voor de salarisadministratie, zijnde de factuur van 3 juli 2018, moet betalen;
  - b. dat eiseres, op grond van artikel 9 lid 3 van de algemene voorwaarden van X Accountants alle gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten moet betalen.

### **4. VERWEER**

- 4.1 Verweerder heeft zich gemotiveerd tegen de vorderingen van eiseres verweerd en geconcludeerd tot afwijzing van de vordering. Op het verweer zal de Raad hierna waar nodig ingaan.

- 4.2 Eiseres heeft naar aanleiding van de tegenvordering verweer gevoerd. Op haar verweer zal de Raad hierna waar nodig ingaan.

## **5. BEOORDELING**

- 5.1 Gelet op de samenhang tussen de vordering en de tegenvordering zal de Raad deze gezamenlijk behandelen.
- 5.2 De vordering valt in drie onderdelen uiteen. De Raad zal deze achtereenvolgens bespreken en beoordelen.

### Ad vordering sub a

- 5.3 Uit het dossier blijkt dat de heer K naar aanleiding van de factuur van 6 september 2017 vragen heeft gesteld aan verweerder over het extra werk dat in verband met de rapportage in Excel over de maanden maart tot en met augustus 2017 in rekening was gebracht. Het betreft een bedrag van € 100,-- per maand.

Verweerder heeft toen in correspondentie verwezen naar de offerte waarin is vermeld dat de rapportage in Excel heeft geleid tot € 100,-- extra werk per maand en dat is vermeld dat extra werk als meerwerk zou worden gedeclareerd voor de periode totdat verweerder uit ExactOnline zou kunnen rapporteren.

Verweerder heeft op dit punt onbetwist aangevoerd dat hij, om de e-mailcyclus te doorbreken, de heer K heeft gebeld en dat deze in het gesprek heeft aangegeven akkoord te zijn met de meerwerkfactuur. De heer K heeft hierop toen kenbaar gemaakt dat hij rapportage in Excel niet nodig vond.

Eiseres heeft de declaratie van 6 september 2017 daarna op 20 september 2017 betaald.

Verweerder is vervolgens met ingang van september 2017 gestopt met de Excel-rapportage.

- 5.4 In augustus/september 2018 is de heer [..., hierna: K sr., RvG] op de kwestie teruggekomen en deze heeft aan verweerder kenbaar gemaakt dat hij van mening was dat het meerwerk voor de rapportage in Excel onterecht in rekening was gebracht.

- 5.5 Als regel geldt dat de betaling van een factuur zonder protest moet worden gezien als aanvaarding van die factuur en erkenning van de verschuldigdheid.

Niettemin kan daarover anders worden geoordeeld indien blijkt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat een beroep van de schuldeiser op het zonder protest betaald zijn van de facturen of op het te laat protesteren in de zin van artikel 6:89 BW in verband met de eisen van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

5.6 Uit het feitelijk verloop van de gebeurtenissen concludeert de Raad dat eiseres, na vragen te hebben gesteld over de factuur en nadat daarover tussen verweerder en de heer K een telefoongesprek is gevoerd, de factuur heeft aanvaard door de betaling ervan. Van feiten of omstandigheden die tot een ander oordeel nopen is niet gebleken.

5.7 In zoverre het de vordering sub a betreft, zal de vordering worden afgewezen.

Ad vordering sub b

5.8 Uit de, door eiseres aanvaarde, offerte van 18 mei 2017 volgt dat tot de dienstverlening behoorde het voeren van sparringgesprekken eenmaal per kwartaal (inclusief afwerking).

5.9 Eiseres heeft gesteld dat in 2017 slechts twee sparringgesprekken zijn gevoerd, zodat een creditering voor twee gesprekken à €140,-- per gesprek dient plaats te vinden.

5.10 Verweerder heeft ter zake van deze vordering het volgende aangevoerd. Onderdeel van de offerte is een sparringgesprek per kwartaal. Wat een sparringgesprek precies inhoudt, is in de offerte niet omschreven. Het verschilt van keer tot keer wat er in het gesprek wordt besproken en hoelang het duurt. Als eiseres meende dat zij recht op een gesprek had en daar behoefte aan had, had zij daarom kunnen vragen, maar dat heeft zij niet gedaan. Eiseres heeft pas ver achteraf de reeds lang betaalde facturen betwist. Voorts zijn er in totaal zeker vijf gesprekken geweest, op 21 februari 2017, op 9 mei 2017, op 23 juni 2017, op 10 oktober 2017 en op 2 februari 2018. Het derde gesprek is gevoerd bij afwezigheid van de heer K, maar die had ervoor gekozen om er niet bij aanwezig te zijn. Verweerder heeft een toelichting gegeven op de inhoud van de gevoerde gesprekken. Ten slotte heeft verweerder aangevoerd dat de offerte geen menukaart is, dat de bedragen voor de onderdelen in samenhang gezien moeten worden en dat er buiten die samenhang geen rechten aan ontleend kunnen worden. Een niet afgenomen gesprek heeft volgens verweerder geen recht op een vast bedrag.

5.11 Naar aanleiding van het verweer heeft eiseres nader het volgende aangevoerd. Eiseres blijft van mening dat zij twee sparringgesprekken te weinig heeft gehad. De vier genoemde data zijn door een collega van verweerder gevonden in diens agenda. De gevoerde gesprekken zijn in de beleving van eiseres geen sparringgesprekken geweest, met uitzondering van het gesprek van 10 oktober 2017. Het initiatief mag van verweerder verwacht worden en niet andersom. Gelet op het bedrag in de offerte en het uurtarief van een accountant mag worden verwacht dat er vier sparringgesprekken van één uur zouden plaatsvinden. Verweerder had de uitnodiging aan eiseres moeten doen en vooraf in overleg een

agenda moeten opstellen, maar is daarin in gebreke gebleven. Bij twee gesprekken was de heer K niet aanwezig. Dit waren concerngesprekken waarvoor de afspraak was gemaakt tussen een concernvennootschap van eiseres en verweerder. Bij een van de gesprekken is de heer K later aangeschoven. De besproken onderwerpen betroffen vooral zaken die de concernvennootschap aangaan. Er is geen verslaglegging van X Accountants waaruit blijkt dat de besproken onderwerpen expliciet onderwerpen van eiseres waren.

Eiseres leest de vermelding in de offerte over de samenhang zodanig dat aan de bedragen geen rechten kunnen worden ontleend. Het laat onverlet dat de geoffreerde diensten wel geleverd hadden moeten worden.

- 5.12 De Raad stelt vast dat in de, door eiseres aanvaarde, offerte niet meer is vermeld dan dat onderdeel van de dienstverlening zou zijn het houden van een sparringgesprek per kwartaal (inclusief afwerking).

Gelet op deze omschrijving van de gesprekken lag het niet op de weg van verweerder om daarvan vooraf een agenda te sturen of notulen van de gesprekken te maken, dit laatste behoudens bijzondere omstandigheden, waarvan hier niet gebleken is.

Ook staat niet vast dat verweerder de uitnodiging voor de gesprekken moest doen. Eiseres had, als contractspartij, de mogelijkheid om harerzijds nakoming van de afspraak te verlangen en een kwartaalgesprek te arrangeren. De Raad onderschrijft niet het standpunt van eiseres dat het initiatief enkel van verweerder had moeten komen.

Uit de reactie van eiseres op het verweer volgt dat eiseres niet heeft gevraagd om het houden van een kwartaalgesprek.

De Raad neemt verder in aanmerking dat uit het gevoerde verweer, dat in zoverre onvoldoende door eiseres is weersproken, volgt dat er vier dan wel vijf gesprekken zijn gevoerd, waarin minst genomen onderwerpen die eiseres aangingen aan de orde zijn gekomen. De omstandigheid dat de heer K bij twee gesprekken niet zelf aanwezig was doet hieraan niet af.

Ten slotte neemt de Raad in aanmerking dat eiseres de reguliere declaraties heeft betaald.

- 5.13 Alles overwegende is de Raad van oordeel dat er geen grond is om te bepalen dat verweerder een bedrag van € 280,-- wegens niet gehouden sparringgesprekken moet crediteren. De vordering sub b zal worden afgewezen.

Ad vordering sub c

- 5.14 Eiseres heeft dit deel van de vordering als volgt toegelicht. Nadat eiseres medio februari 2018 haar akkoord had gegeven op de offerte van X Accountants voor de salarisadministratie is er in februari, maart en april meerdere keren contact geweest over de inrichting van de salarisadministratie. Op geen enkel moment is aangekondigd dat deze contacten los stonden van de inrichting en tot meerwerk zouden leiden. Eiseres

heeft, nadat zij begin juli 2018 een factuur voor meerwerk kreeg noodgedwongen haar salarisadministratie per 1 augustus 2018 bij een ander accountantskantoor moeten onderbrengen. Dat kantoor heeft voor de inrichting en verloning met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2018 geen meerwerkfactuur gestuurd.

Eiseres vraagt volledige creditering van de meerwerkfactuur ad € 526,25.

5.15 Verweerder heeft het volgende aangevoerd.

Eiseres heeft gekozen voor een tweejarig contract, waarbij de kosten van de basisinrichting voor rekening van X Accountants zouden komen. Het gaat daarbij om het aanmaken van de elektronische werkgevers- en werknemersomgevingen, het beoordelen hoe de pensioenregeling in elkaar zit en het maken van een koppeling met ExactOnline zodat de loonjournaalposten elke maand automatisch geboekt worden en er een mogelijkheid is om diverse documenten te uploaden.

Het herstel van reeds in de personeelsadministratie aanwezige fouten maakt geen onderdeel uit van de geoffreerde werkzaamheden. Er bleken diverse fouten in de salarisadministratie aanwezig te zijn. Verweerder noemt hiervan enkele voorbeelden.

Tevens was er veel informatie die niet in een keer aangeleverd werd en er werden ook gegevens pas achteraf aangeleverd. Ten slotte was er een onjuiste aangifte loonbelasting 2017 gedaan. Hierdoor moest alles (dubbel) worden onderzocht, gecontroleerd en berekend. Er is in maart, april en mei 2018 uitgebreid met eiseres over gecorrespondeerd en gesproken.

In de correspondentie heeft eiseres haar akkoord gegeven op herstel van fouten per 1 januari 2018. Daarnaast heeft eiseres in een e-mail van 3 april 2018 een expliciete opdracht gegeven om aanpassingen te doen in de financiële administratie.

Blijkens een e-mail van 13 maart 2018 heeft X Accountants ook werkzaamheden verricht inzake een opnieuw ingediende aangifte loonheffingen december 2017 door de voorgaande salarisadministrateur.

5.16 De Raad neemt in aanmerking dat de in het voorstel van 15 februari 2018, uitgebracht voor salarisadministratie en overige personeelszaken, niet enkel de passage inzake de inrichtingskosten (hierboven vermeld onder 2.7) is opgenomen, maar ook een passage betreffende "Overige personeelszaken". Daarin is aangegeven dat er, naast het verwerken van salarismutaties binnen de vaste prijs, ook andere zaken zijn waarvoor eiseres van de diensten van X Accountants gebruik zou kunnen maken. Daarbij zijn genoemd zaken als opstellen arbeidsovereenkomst, het doorgeven van mutaties aan het pensioenfonds, ziekteverzuimverzekering, opstellen van werkgeversverklaringen etc. Voor die werkzaamheden is een bedrag van € 75,- per uur vermeld.

De offerte behelst dus mede het verrichten van overige werkzaamheden.



- 5.17 Eiseres heeft niet bestreden dat de door verweerder op de declaratie van 3 juli 2018 vermelde werkzaamheden zijn verricht. Eiseres is van mening dat die onder de inrichtingskosten van de salarisadministratie vallen. Verweerder beschouwt het als werkzaamheden die buiten de normale inrichtingskosten vallen.
- 5.18 Gelet op de formulering van de passage waarin de basisinrichting van de salarisadministratie wordt beschreven, is de Raad van oordeel dat de op de meerwerkfactuur vermelde werkzaamheden niet moeten worden beschouwd als vallende onder het vervaardigen van de basisinrichting. Die heeft, gelet op de door verweerder gegeven beschrijving, betrekking op het in de elektronische omgeving aanmaken wat nodig is voor de salarisadministratie. Het herstel van in de tot dan toe gevoerde salarisadministratie aanwezige fouten of werkzaamheden in verband met een onjuiste aangifte loonbelasting, verricht door de voorgaande salarisadministrateur, vallen daar niet onder. Dit geldt ook voor de overige door verweerder in het verweer genoemde werkzaamheden.
- Gelet op de uitgebrachte offerte mocht eiseres verwachten dat deze werkzaamheden op basis van de hierboven besproken passage over het verrichten van overige werkzaamheden in rekening zouden worden gebracht. De omstandigheid dat verweerder op de declaratie heeft vermeld dat het gaat om extra werkzaamheden inzake het inrichten van een salarisadministratie doet hieraan niet af.
- 5.19 De Raad komt tot de slotsom dat de declaratie van 3 juli 2018 gegrond is en dat eiseres deze aan X Accountants verschuldigd is.
- Dit brengt mee dat de vordering sub c zal worden afgewezen. Tevens betekent dit dat de tegenvordering sub a voor toewijzing vatbaar is.

Ad tegenvordering sub b

- 5.20 Verweerder heeft betaling gevorderd van alle gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten. Verweerder baseert deze vordering op artikel 9, lid 3 van de algemene voorwaarden van X Accountants.
- 5.21 Ter zitting is aan de orde gekomen dat X Accountants haar algemene voorwaarden hanteert volgens het model van de NBA. Door eiseres is bevestigd dat zij in correspondentie van 31 mei 2018 akkoord is gegaan met de toepasselijkheid van de voorwaarden.
- Het is de Raad in dit verband opgevallen dat verweerder heeft nagelaten om volledige en duidelijke opdrachtbevestigingen aan eiseres te sturen. Verweerder had er beter aan gedaan dit wel te doen, omdat daarmee mogelijke onduidelijkheid over de dienstverlening of de condities daarvoor kon worden voorkomen.

5.22 De Raad stelt voorop dat verweerder dit deel van de vordering niet heeft onderbouwd, noch in een bedrag, noch in een specificatie daarvan.

Daar komt bij dat de Raad over het algemeen, behoudens bijzondere omstandigheden, oordeelt dat de kosten die samenhangen met de door een verweerder zelf in verband met de procedure bij de Raad verrichte werkzaamheden niet voor vergoeding in aanmerking komen, daar deze werkzaamheden geacht worden te behoren tot de niet-declarabele bedrijfsactiviteiten van de schuldeiser.

Nu de Raad vaststelt dat de vordering niet is onderbouwd, geldt ook dat niet is gebleken van bijzondere omstandigheden zoals hiervoor bedoeld.

De tegenvordering zal derhalve worden afgewezen voor zover deze betreft de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

5.23 De Raad stelt de procedurekosten definitief vast op € 435,--. Bepaald zal worden dat deze kosten ten laste van eiseres komen als in het ongelijk gestelde partij. Voorts zal worden bepaald dat deze kosten worden verrekend met het door eiseres gestorte depot.

5.24 Ter zake van de in geschil zijnde declaraties heeft eiseres een bedrag van € 636,76 in depot gestort. Verweerder heeft een bedrag van € 1.064,86 in depot gestort.

In verband met de afwijzing van de vorderingen sub a, b en c en de toewijzing van de tegenvordering sub a zal worden bepaald dat deze in depot gestorte bedragen aan verweerder worden betaald.

5.25 Deze beslissing berust op de artikelen 5, 20, 21 en 22 van de Verordening op de Raad voor Geschillen.

## **6. BESLISSING**

De Raad voor Geschillen van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants:

- wijst de vorderingen van eiseres af;
- bepaalt dat eiseres de factuur van 3 juli 2018 aan verweerder verschuldigd is en bepaalt dat het door eiseres in depot gestorte bedrag ad € 636,76 door de NBA aan verweerder zal worden betaald;
- bepaalt dat het door verweerder in depot gestorte bedrag ad € 1.064,86 door de NBA aan verweerder zal worden betaald;
- bepaalt dat de procedurekosten ten bedrage van € 435,-- ten laste van eiseres komen en dat deze worden verrekend met het door eiseres gestorte depot;
- wijst af het meer of anders gevorderde.

Aldus gewezen door mr. B.C. Vink, voorzitter, J.G.M. Boers-Schuttenbeld AA RB en J. Stouten AA, leden, in tegenwoordigheid van mr. P. Rijpstra, secretaris, en door de voorzitter en de secretaris ondertekend op 5 maart 2019.

secretaris

voorzitter