

Jaaroverzicht Klachtencommissie NBA 2020

Inhoud

1. Inleiding.....	2
2. Over de Klachtencommissie.....	3
3. Samenstelling Klachtencommissie.....	4
4. Overzicht Klachten.....	5
5. Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening.....	6
6. Klacht vervallen.....	7
7. Beslissingen 2020.....	8
8. Hoorzittingen.....	9
9. Afhandelingsduur.....	10
10. Aard van de klachten.....	11
11. Beslissingen KC en AK.....	13
12. Bemiddeling.....	14
13. Enquête 2020.....	15
14. Samenvatting en trends.....	17
15. Contactgegevens.....	19

1. Inleiding

In dit jaaroverzicht 2020 treft u informatie aan over de werkzaamheden van de Klachtencommissie van de NBA, haar samenstelling en haar werkzaamheden die zijn verricht in het jaar 2020. U treft daarnaast een overzicht aan van het aantal in het verslagjaar ingediende klachten, hun aard en de wijze van afwikkeling. Daarnaast is in hoofdstuk 14 een tweetal aandachtspunten opgenomen die de Klachtencommissie zal bespreken met het NBA-bestuur.

2. 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 (de Accountantskamer), dat primair het belang van een goede beroepsuitoefening dient (publiek belang), staat in het klachtrecht primair de klager centraal (partij belang). De procedure bij de Klachtencommissie is dan ook mede gericht op 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 conform de Verordening op de klachtbehandeling (hierna: de Verordening) en toetst de klacht(onderdelen) aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants.

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

3. Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft in dit verslagjaar afscheid genomen van mevrouw mr. E.L. Zetteler, plaatsvervangend voorzitter, en de heer H.G.L. Verheuel AA, lid. Mevrouw Zetteler is op eigen verzoek niet herbenoemd. De heer Verheuel heeft twee termijnen als lid van de Klachtencommissie opgetreden en kon zodoende niet worden herbenoemd.

Met ingang van 1 november 2020 is als nieuwe plaatsvervangend voorzitter mevrouw mr. M.A.E. Peters benoemd en als nieuw lid is de heer E.H.J. Schepers AA benoemd.

De samenstelling van de Klachtencommissie was op 31 december 2020 als volgt:

- de heer drs. E.W.P. Roek RA, voorzitter;
- mevrouw mr. M.A.E. Peters, plaatsvervangend voorzitter;
- de heer M.J. Brust AA RB;
- mevrouw C.M.A. Dominicus AA MBV RV;
- de heer R. van Loo AA;
- de heer drs. D. van der Bij RA RB;
- de heer drs. F.C.J. van Disseldorp RA RB;
- de heer F. Koster RA;
- de heer B.J. Scholten RA; en
- de heer E.H.J. Schepers AA.

De Klachtencommissie is in het verslagjaar bijgestaan door twee secretarissen, mevrouw mr. H.C. van der Meer en mevrouw mr. F.B. Vles-Jager.

4. Overzicht Klachten

Cijfers Klachtencommissie	2020	2019
In behandeling per 1 januari	19	9
Ingediende klachten bij KC (nieuw)	46 ¹	52
Totaal aantal ingediende c.q. lopende klachten	65	61
Niet voldaan aan vereisten Verordening	23	19
Klacht niet doorgezet	2	
Totaal aantal in behandeling genomen klachten	40	42
Beslissing	9	10
Klacht vervallen	18	13
In behandeling per 31 december	13	19

Tabel 1. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2020/2019

In 2020 heeft de Klachtencommissie zes klachten minder ontvangen dan in 2019: 46 klachten in 2020 ten opzichte van 52 in 2019.

Niet alle klachten zijn inhoudelijk behandeld, zoals de klachten die niet voldeden aan de vereisten die de Verordening daaraan stelt. Ook de klachten naar aanleiding waarvan de Klachtencommissie nadere vragen aan de klager moet stellen en geen reactie hierop ontvangt, worden in beginsel niet (meer) inhoudelijk behandeld. Deze klachten worden als “*Klacht niet doorgezet*” geregistreerd.

Onder “*Klacht vervallen*” vallen klachten die, nadat ze door de Klachtencommissie in behandeling zijn genomen, door klagers op enig moment in de procedure zijn ingetrokken. Een klacht wordt door de klager ingetrokken, wanneer partijen onderlinge overeenstemming hebben bereikt. Dit kan naar aanleiding van of tijdens een hoorzitting van de Klachtencommissie, maar het komt ook voor dat, de verweerder gedurende de klachtprocedure, nog voordat de hoorzitting plaatsheeft, naar tevredenheid van de klager tegemoetkomt aan de klacht. Het komt ook voor dat klagers, om hen moverende redenen, bij nader inzien de voorkeur eraan geven de klacht aan een andere instantie met meer of andere bevoegdheden dan de Klachtencommissie, zoals de Accountantskamer of Raad voor de Geschillen, voor te leggen.

¹ Het betrof 45 klachten en een wrakingsverzoek.

5. Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening

Niet voldaan aan de vereisten van de Verordening	2020
De klacht ziet op iemand die geen accountant is	13
De interne klachtprocedure van de accountantspraktijk is al doorlopen	2
De klacht betreft enkel een declaratiegeschil	2
De indieningstermijn is verstreken c.q. de klacht is verjaard	1
Het verweten handelen en/of nalaten was niet jegens klager	1
De klacht was onvoldoende gemotiveerd en/of onderbouwd	3
Niet voldaan aan het territorialiteitsbeginsel	1
Totaal	23

Tabel 2. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2020; klachten niet voldaan aan de eisen van de Verordening

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2020, 23 dossiers gesloten, omdat niet was voldaan aan de eisen die de Verordening stelt (zie Tabel 2).

Een klacht die niet tegen een accountant is gericht, wordt in beginsel direct na ontvangst bevestigd en gesloten. Als de klager een klacht nog kan aanvullen, verduidelijken of onderbouwen, waardoor de klacht mogelijk toch voor behandeling in aanmerking komt, stelt de Klachtencommissie de klager daartoe altijd in de gelegenheid. Slaagt de klager hier niet in dan wordt het dossier alsnog gesloten, omdat dan (nog steeds) niet is voldaan aan de vereisten van de Verordening.

Uit het arrest van de Hoge Raad van 19 mei 2019 volgt dat de door de NBA vastgestelde gedrags- en beroepsregels niet van toepassing zijn buiten de landsgrenzen (HR 2019, 744). In 2020 heeft de Klachtencommissie voor het eerst een klacht gesloten, omdat niet was voldaan aan dit zgn. territorialiteitsbeginsel. In desbetreffende klacht had de gewraakte gedraging plaatsgevonden op Curaçao door een RA accountant aldaar. Naar analogie is hiermee niet voldaan aan de vereisten die de Verordening stelt.

6. Klacht vervallen

Klacht vervallen	Voorafgaand aan de zitting	Ter zitting of daarna	Totaal
Partijen hebben overeenstemming bereikt	6	3	9
Klacht ingetrokken	9	-	9
Totaal	15	3	18

Tabel 3. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2020; vervallen klachten krachtens artikel 13 van de Verordening

Onder “*Klacht vervallen*” vallen klachten die, nadat ze door de Klachtencommissie in behandeling zijn genomen, door de klagers zijn ingetrokken of wanneer te kennen is gegeven dat tussen partijen onderlinge overeenstemming is bereikt.

In 2020 zijn in totaal 18 klachten, na in behandeling name van de klacht, komen te vervallen. In negen klachten hebben partijen onderling overeenstemming bereikt, waarna de klacht door de klager is ingetrokken. Zesmaal is dit gebeurd voordat er een hoorzitting plaatsvond en driemaal is dit tijdens of kort (maximaal 14 dagen) na afloop van de hoorzitting gebeurd.

In negen gevallen is de klacht ingetrokken. Veelal omdat de klager ervoor koos zijn klacht aan een andere klachtinstanties voor te leggen.

Een klacht kan door klager worden ingetrokken, wanneer klager van mening is dat verweerder afdoende aan de klacht is tegemoet gekomen. Daarbij is het gebruikelijk dat de klacht door een klager wordt ingetrokken wanneer partijen ter zitting of kort nadien overeenstemming hebben bereikt. Ook komt het voor dat een klager aangeeft, bij nader inzien, de klacht aan een andere klachtinstantie te willen voorleggen. Niet alle klachtinstanties beschikken over dezelfde bevoegdheden. Afhankelijk van het nagestreefde doel van de klacht, dient de klager een passende keuze voor een instantie te maken.

Tot welke instantie een klager zich het beste kan wenden, is voor een groot deel afhankelijk van wat de klager wenst te bereiken. Wordt er een mogelijkheid gezien om er samen uit te komen dan kan een procedure bij de Klachtencommissie of het accountantskantoor waaraan de betrokken accountant verbonden is (interne klachtenregeling) raadzaam zijn. Wanneer de klager van mening is dat de betrokken accountant een sanctie opgelegd dient te krijgen dan is de Accountantskamer de aangewezen klachtinstantie. Achte de klager duidelijkheid omtrent een civielrechtelijk geschil gewenst (bijvoorbeeld met betrekking tot declaraties of vermeende schade), dan is een procedure de Raad voor Geschillen op zijn plaats.

7. Beslissingen 2020

Beslissingen Klachtencommissie NBA	2020	2019
Klacht ongegrond	2	4
Klacht deels gegrond/ongegrond	5	2
Klacht gegrond	2	4
Totaal	9²	10

Tabel 4. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2020; beslissingen

In totaal heeft de Klachtencommissie in 2020 in negen klachtprocedures³ een beslissing genomen, waarvan zeven klachten (deels) gegrond zijn verklaard. In deze gevallen heeft de verweerder een of meerdere fundamentele beginselen van de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants⁴ geschonden.

Twee klachten zijn in het verslagjaar ongegrond verklaard. Eenmaal betrof het een beslissing op een wrakingsverzoek die zag op de totale Klachtencommissie. Het verzoek tot wraking is door een onafhankelijke wrakingscommissie afgehandeld.

De overige in 2020 in gang gezette klachtprocedures, te weten 13 klachten, lopen door in 2021 en zullen alsdan door de Klachtencommissie worden afgewikkeld.

2 In vijf van de negen in 2020 genomen beslissingen betrof het een klachtdossiers uit 2019 waarvan de hoorzitting reeds had plaatsgevonden in het laatste kwartaal van 2019.

3 Het betrof acht klachtprocedures en een wrakingsverzoek.

4 Professionaliteit, integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid evenals vertrouwelijkheid.

8. Hoorzittingen

In 2020 heeft de Klachtencommissie in zeven hoorzittingen zeven klachten behandeld. Eenmaal betrof het een digitale hoorzitting, omdat het gezien de corona crisis niet mogelijk was fysiek bij elkaar te komen. Het was voor de Klachtencommissie de eerste keer dat een hoorzitting digitaal heeft plaatsgevonden.

Door de sluiting van het kantoor van de NBA, als gevolg van de landelijke lockdown, hebben er in het eerste en tweede kwartaal van 2020 minder hoorzittingen plaatsgevonden dan gebruikelijk. Tevens is gebleken dat door het tijdsverloop, als gevolg van de lockdown, partijen zich genoodzaakt voelde om zelf actie te ondernemen door alsnog te trachten er onderling uit te komen. Dit heeft ertoe geleid dat twee klachten zijn ingetrokken en er geen hoorzitting meer behoefde plaats te vinden.

In vier van de zeven hoorzittingen die in het verslagjaar hebben plaatsgevonden heeft de Klachtencommissie in het verslagjaar een beslissing genomen. In drie klachten is ter zitting overeenstemming bereikt tussen partijen en heeft de Klachtencommissie derhalve geen beslissing hoeven te nemen. Verder heeft de Klachtencommissie in vijf zaken een beslissing genomen die in 2019 aanhangig waren gemaakt en waarvan de hoorzitting in dat jaar heeft plaatsgevonden. In totaal heeft de Klachtencommissie in het verslagjaar negen beslissingen genomen (zie ook hoofdstuk 7).

9. Afhandelingsduur

Afhandelingsduur van klachten die met een beslissing zijn afgedaan	Aantal klachten
Afgehandeld binnen 26 weken	3
Afgehandeld tussen 26-30 weken	6
Totaal	9

Tabel 5. Overzicht cijfers Klachtencommissie 2020; afhandelingsduur beslissingen

De Klachtencommissie NBA streeft ernaar klachten binnen 26 weken af te handelen. Deze behandeltermijn kan met vier weken worden verlengd.

Tabel 5 geeft een overzicht van de afhandelingsduur van klachten die met een beslissing, te weten negen klachten, door de Klachtencommissie in 2020 zijn afgedaan.

Overige klachten, die op andere wijze dan met een beslissing zijn afgedaan, zijn allemaal binnen 26 weken afgehandeld.

10. Aard van de klachten

Ook in 2020 was de aard van de aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten divers. Echter, de diversiteit van de voorgelegde klachten is niet afwijkend ten opzichte van voorgaande verslagjaren. Onderwerpen die (met name) aan de orde zijn gekomen, zijn:

- **Fouten en/of onzorgvuldigheden ten aanzien van de verrichte werkzaamheden, bij onder meer:**
 - het verzorgen van belastingaangiften (zakelijk en/of privé), in 2020 betrof het veelal fouten in de IB aangifte;
 - het samenstellen, controleren en (tijdig) indienen van jaarrekeningen;
 - het voeren van de administratie van de cliënt.
 - BTW afdrachten;
 - het verrekenen kosten, in het kader van rekeningcourantverhoudingen en het toepassen van de werkkostenregeling.
- **Na wijzigingen in het controleorgaan van de juridische entiteit, in strijd met de wet blijven uitvoeren van een beoordelingsopdracht in plaats van een wettelijke controle opdracht.** Wanneer een accountant kennis heeft van een discussie die binnen een ALV van een VVE wordt gevoerd over de juridische grondslag van de uitgevoerde beoordelingsopdracht en daarbij kennis heeft van de vele verzoeken die door de VVE zijn gedaan aan het bestuur voor het instellen van een Kascommissie en/of het benoemen van een RvC, dan moet de accountant – mede in het kader van de opdrachtcontinuatie – zich afvragen of de door de accountant uitgevoerde opdracht nog kan worden gecontinueerd. De accountant dient in een dergelijk geval een nieuwe inhoudelijke afweging te maken of de opdracht, zoals aanvankelijk overeengekomen, nog volstaat conform vigerende regelgeving. Een beroep op afwezigheid van juridische kennis faalt.
- **De weigering fouten en/of onzorgvuldigheden te erkennen, te herstellen dan wel te compenseren.**
- **De opdrachtbevestiging.** Het ontbreken van helderheid omtrent de verleende opdracht dan wel het managen van de verwachtingen van de cliënt hieromtrent. Vaak in combinatie met het uitblijven van gedegen communicatie en/of vastleggingen. In het verlengde hiervan ligt het meer dan wel minder werkzaamheden uitvoeren dan klager meende te hebben afgesproken waarbij deze volgens klager wel in rekening werden gebracht. Van een accountant mag worden verwacht dat de accountant zorgdraagt voor een adequate opdrachtbevestiging, duidelijke en volledige communicatie in relatie tot het gedegen managen van verwachtingen van de cliënt.
- **Behandeling klachten.** Het onzorgvuldig afhandelen van intern ingediende klachten van cliënten, dan wel het uitblijven van gedegen communicatie bij gebleken dispuut. Waarbij de klachten veelal ook zagen op het teruggeven van de opdracht na de klachtmelding. Wanneer een accountantspraktijk beschikt over een eigen klachtenregeling, moet erop worden toegezien dat deze zorgvuldig wordt uitgevoerd. Daarbij is objectiviteit een aandachtspunt. De accountant die bij de klacht betrokken is, mag in de procedure zelf geen rol vervullen.
- **Schending objectiviteit / belangenverstrengeling.** Dit speelde met name in situaties waarin (zakelijke) partners uit elkaar gingen. Het is in het verslagjaar relatief vaak voorgekomen dat de accountant de positie van een van de partners miskent of hiermee onvoldoende rekening houdt. Ook in deze gevallen is goede communicatie essentieel gebleken. Daarbij dient een accountant bij gebleken bedreiging van de objectiviteit zorg te dragen voor gedegen maatregelen en deze vast te leggen.
- **Onheuse bejegening / wijze van communiceren.** Het niet (goed) bereikbaar zijn voor de cliënt, het niet (adequaat) reageren op per e-mailbericht gestelde vragen, evenals het niet

nakomen van gemaakte afspraken ten aanzien van het aanleveren van stukken is ook in 2020 een nadrukkelijk aandachtspunt geweest.

- **Declaraties anders dan over de hoogte.** Het niet nakomen van vooraf gemaakte prijsafspraken, het herzien van de prijsafspraken gedurende de opdracht en het niet verstrekken van een gedegen urenverantwoording is in de meeste gevallen onderdeel van de klacht geweest. Dit punt raakt ook goede communicatie en het managen van verwachtingen.

11. Beslissingen KC en AK

In 2020 heeft de Accountantskamer in acht klachtprocedures een beslissing genomen waarin in 2020 of in daaraan voorafgaande jaren door dezelfde partijen een klacht aan de Klachtencommissie is voorgelegd. Opgemerkt zij dat niet in alle van deze bij de Klachtencommissie aanhangig gemaakte klachten, de Klachtencommissie tot het nemen van een beslissing is gekomen (zie ook hoofdstuk 6: vervallen klachten).

In het verslagjaar heeft in twee gevallen de klager, na in behandeling name van de klacht door de Klachtencommissie, maar vóór de afwikkeling daarvan, ervoor gekozen de klacht aan de Accountantskamer voor te leggen. De Accountantskamer heeft nog geen beslissing genomen in deze twee klachtzaken.

Verder zij nog opgemerkt dat de beslissingen van de Accountantskamer niet één op een met de beslissingen van de Klachtencommissie kunnen worden vergeleken, aangezien dit een nieuwe procedure betreft, waarbij de klacht kan zijn aangepast dan wel kan zijn aangevuld met nieuwe klachtonderdelen en nadere onderbouwing. Er is geen sprake van hoger beroep ten aanzien van de klachtenprocedure NBA.

In het kader van het uitgangspunt van de NBA een 'lerende organisatie' te zijn en mogelijk noodzakelijke aanpassing van beleid dan wel andere of aangescherpte interpretatie van regelgeving, worden de uitspraken van de Accountantskamer binnen de NBA (afdeling juridische zaken) nauwgezet gevolgd, bestudeerd en besproken. Ook vindt er maandelijks informatie-uitwisseling en periodiek overleg met de Accountantskamer plaats. Ook vindt er periodiek overleg plaats tussen de voorzitters van beide gremia.

In het verslagjaar heeft de Accountantskamer op gelijkwaardige (klacht)onderdelen gelijklopend als de Klachtencommissie geoordeeld.

12. Bemiddeling

De nadruk bij de klachtbehandeling door de Klachtencommissie ligt ten principale op het bereiken van overeenstemming tussen de betrokken accountant en de klager. Tijdens de hoorzittingen heeft de Klachtencommissie hier dan ook nadrukkelijk aandacht voor gehad. In 2020 is het, ten tijde of kort na de hoorzitting, in drie van de negen klachtdossiers gelukt partijen nader tot elkaar te brengen en zijn partijen tot onderlinge overeenstemming gekomen.

Zoals aangegeven in Tabel 3 is het in zes gevallen niet tot een hoorzitting gekomen, omdat verweerder tegemoet is gekomen aan de eisen van klager en de klager hierna de klacht heeft ingetrokken.

13. Enquête 2020

Enquête 2020	Klager	Verweerder
Aangeschreven partij	30 ⁵	26 ⁶
Ingevuld retour	8	11
% reactie	27%	42%

Tabel 6. enquête 2020

De Klachtencommissie stuurt een online vragenlijst aan klagers en verweerders in klachten die zijn vervallen op aangeven van klager (intrekking klacht of overeenstemming) of nadat de Klachtencommissie een inhoudelijke beslissing heeft genomen. Met de reacties op deze vragenlijsten beoogt de Klachtencommissie inzicht te krijgen in de mate waarin betrokkenen tevreden zijn over de procedure, de werkwijze en de informatievoorziening.

In het verslagjaar zijn in totaal 56 partijen gevraagd om betreffende vragenlijst in te vullen. Hiervan hebben acht klagers (27%) en 11 verweerders (42%) gereageerd (zie ook tabel 6). Deze percentages liggen iets lager dan in het verslagjaar 2019 (36% respectievelijk 46%). Voor 2020 geldt dus dat minder dan de helft heeft gereageerd (34%), hetgeen de uitkomsten qua representativiteit tempert.

Gemiddelde uitkomsten enquête 2020	Klager	Verweerder
De klachtprocedure was bij aanvang voldoende duidelijk	88%	64%
De gang van zaken tijdens de hoorzitting was voldoende duidelijk	50% ⁷	37%
Voldoende gelegenheid om standpunten naar voren te brengen	36%	50% ⁸
Ben tevreden over de beslissing en de duidelijkheid daarvan	25%	27%
Ben tevreden over de wijze waarop mijn klacht is behandeld	50% ⁹	46%

Tabel 7. Uitkomsten enquête onderzoek 2020

Dat 55% van de totale respondenten heeft aangegeven dat de klacht is geëindigd doordat er overeenstemming is bereikt, zal de in tabel 7 aangegeven 50/50 verhouding kunnen verklaren.

38% van de klagers heeft aangegeven, na afronding van de klachtenprocedure, nadere stappen te overwegen tegen de accountant, zoals een procedure bij de Accountantskamer.

Een aantal klagers heeft als aandachtspunt aan de Klachtencommissie meegegeven het te betreuren dat de klachtprocedure enige tijd heeft stil gelegen als gevolg van de corona crisis. Een ander eenmaal geuit aandachtspunt betrof de samenstelling van de delegatie van de Klachtencommissie die de klacht behandelde. Deze respondent-klager zou graag zien dat deze delegatie uit minimaal een jurist of een socioloog zou bestaan. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de plaatsvervangend voorzitter van de Klachtencommissie altijd een jurist is, evenals de secretaris.

Van de verweerders heeft 46% aangegeven dat de klacht aanleiding is geweest om veranderingen aan te brengen in de dienstverlening en/of bedrijfsvoering van de accountantspraktijk. De respondent-verweerders hebben aangegeven in hun communicatie naar cliënten en ook naar derden nog zorgvuldiger te werk te zullen gaan.

⁵ Inclusief de vertegenwoordigers van de klagers.

⁶ Inclusief de vertegenwoordigers van de verweerders.

⁷ De andere 50% heeft aangegeven dat deze vraag niet van toepassing is.

⁸ De andere 50% heeft aangegeven dat deze vraag niet van toepassing is.

⁹ De andere 50% heeft aangegeven dat deze vraag niet van toepassing is.

Verder heeft 8% van de verweerders aangegeven dat zij, naar aanleiding van de klachtprocedure, nadere stappen heeft ondernomen richting klager of geeft aan dat nog te overwegen. Aangegeven is dat de verweerder nogmaals zijn excuses heeft aangeboden.

Evenals voorgaande jaren hebben de verweerders ook dit verslagjaar kritiek geuit op de laagdrempeligheid van de klachtprocedure. Zij geven aan dat er met de procedure veel tijd, en daarmee geld, gemoeid is. Een kosten-batenanalyse in het kader van een klachtprocedure kan de accountant doen besluiten een schikking te treffen met een klager (zie ook hoofdstuk 14).

14. Samenvatting en trends

Samenvatting

In het verslagjaar heeft de Klachtencommissie in totaal 40 klachten inhoudelijk in behandeling genomen. Er hebben zeven hoorzittingen plaatsgevonden. In drie gevallen is ter zitting tussen partijen, onder begeleiding van de Klachtencommissie, overeenstemming bereikt en heeft de Klachtencommissie geen beslissing hoeven te nemen. In de overige gevallen is de Klachtencommissie tot het oordeel gekomen dat er een of meer fundamentele beginselen zijn geschonden. In totaal heeft de Klachtencommissie in 2020¹⁰ in negen klachtprocedures een beslissing genomen, waarvan zeven klachten (deels) gegrond zijn verklaard. Op basis van deze uitkomsten kan worden gesteld dat de Klachtencommissie effectief werkt en dat enkel die zaken tot een hoorzitting leiden die er inhoudelijk echt toe doen, in die zin dat daaruit lering kan worden getrokken door de beroepsgroep. Er wordt vanuit het bureau van de NBA veel effort gestoken in het voortraject. Het maatschappelijk belang van de Klachtencommissie evenals haar belang voor het accountantsberoep moge hieruit blijken. Het lerend effect kan met name uitgaan van de punten zoals verwoord in hoofdstuk 10 (aard van de klachten) van dit verslag. Samengevat betreffen de aandachtspunten 2020 de volgende:

- *Fouten en/of onzorgvuldigheden ten aanzien van de verrichte werkzaamheden;*
- *Het in strijd met de wet blijven uitvoeren van een beoordelingsopdracht in plaats van een wettelijke controle opdracht na wijzigingen in het controleorgaan van de juridische entiteit;*
- *De weigering fouten en/of onzorgvuldigheden te erkennen, te herstellen dan wel te compenseren;*
- *Het ontbreken van een (heldere) opdrachtbevestiging;*
- *Onzorgvuldige afhandeling van intern ingediende klachten;*
- *Schending objectiviteit / belangenverstrengeling;*
- *Onheuse bejegening cliënt en/of slechte dan wel het uitblijven van communicatie met de cliënt; en*
- *Het niet nakomen van vooraf gemaakte prijsafspraken.*

Uit de enquête (hoofdstuk 13), maar ook via andere informatiekanalen, is gebleken dat de meeste partijen tevreden zijn over het functioneren van de Klachtencommissie, de uitkomst van de procedure en de informatievoorziening hieraan voorafgaand. De Klachtencommissie zet haar werkzaamheden graag voort op de huidige manier, waarbij in toenemende mate aandacht zal zijn voor de mogelijkheden tot bemiddeling voorafgaand aan de hoorzitting en het met de procedure beoogde doel van de klager. De laagdrempeligheid past binnen de oorspronkelijke doelstelling van de Klachtencommissie, mede als equivalent van de interne klachtenprocedure bij de accountantspraktijken, maar de Klachtencommissie blijft alert op situaties waarin de procedure oneigenlijk wordt gebruikt als pressiemiddel voor doelstellingen waarvoor de Klachtencommissie in de kern niet is bedoeld (zie ook trends 2020).

¹⁰ Dit betreffen mede klachtdossiers uit het voorgaande verslagjaar die qua behandeling over het jaar 2019 heen zijn gegaan.

Trends 2020

De Klachtencommissie heeft in het verslagjaar twee trends geconstateerd die zij graag onder de aandacht van het NBA-bestuur brengt.

1. De klachtprocedure als pressiemiddel

Een zorgelijke ontwikkeling die de Klachtencommissie in 2020 heeft waargenomen is, dat klagers de procedure bij de Klachtencommissie gebruiken als pressiemiddel in een diversiteit aan (lopende) juridische procedures.

Hoewel de Klachtencommissie in beginsel geen klachten in behandeling neemt die (enkel) gaan over de hoogte van (een) declaratie(s), heeft zij geconstateerd dat het niet zelden voorkomt dat, de door haar behandelde klachten in de kern zijn ingegeven door de hoogte van de door klager ontvangen facturen. De procedure bij de Klachtencommissie wordt in deze gevallen vooral gebruikt als pressiemiddel om, via de weg van een schikkingspoging, al dan niet voorafgaand aan de hoorzitting, de accountant te bewegen om de declaratie(s) te matigen. Wanneer de accountant genegen is om hieraan tegemoet te komen, staat daar intrekking van de klacht en beëindiging van de procedure tegenover.

De Klachtencommissie wijst in dit verband op het belang van het vooraf duidelijk communiceren en vastleggen van de gemaakte (prijs)afspraken, waarbij de accountant de verwachtingen van de cliënt steeds goed dient te managen. Daarbij is een urenspecificatie essentieel als ook een adequate (schriftelijke) vastlegging van de opdracht.

2. Digitale hoorzittingen

Als gevolg van de voortdurende lockdown en de daarmee samenhangende sluiting van het kantoor van de NBA, is de Klachtencommissie in de tweede helft van 2020 overgegaan tot het houden van digitale hoorzittingen. Zowel de leden van de Klachtencommissie, als ook de betrokken partijen hebben aangegeven deze digitaliseringsslag fijn te vinden en merken hierbij op dat het digitaal houden van een hoorzitting (veelal) efficiënter is dan een fysieke hoorzitting. Ook na heropening van het kantoor van de NBA, zal de Klachtencommissie nagaan of een klacht zich leent voor behandeling in een digitale hoorzitting binnen de bestaande juridische kaders.

15. Contactgegevens

Secretariaat Klachtencommissie NBA

mw. mr. H.C. van der Meer, secretaris;

mw. mr. F.B. Vles-Jager, secretaris; en

mw. A.N. Nieuwenhuizen, administratief ondersteuner.

tel. 020 301 03 01

klachtencommissie@nba.nl