

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 Verzoekster is werkzaam als aanbieder van thuiszorg. Deze werkzaamheden verrichtte zij eerst vanuit een eenmanszaak (opgericht in 2017) en vanaf 2021 ook vanuit een besloten vennootschap (verder: bv).
- 2.2 Na oprichting van de bv heeft een van de leden van het interne toezichtsorgaan van verzoekster haar geadviseerd klant te worden bij verweerder. Hier heeft verzoekster gehoor aan gegeven.
- 2.3 Op 28 juli 2021 sloten partijen een schriftelijke overeenkomst voor werkzaamheden van verweerder voor in eerste instantie de bv. In deze overeenkomst is een schatting voor reguliere werkzaamheden opgenomen van € 7.500,- ex BTW, exclusief besprekingen en

adviesdiensten. Ook zijn uurtarieven per functiegroep weergegeven van € 74,- voor een 'assistent accountant boeker' tot € 227,- voor de inzet van een 'partner belastingadviseur'.

- 2.4 Op enig moment heeft verweerder verzoekster geadviseerd om ook haar eenmanszaak klant van verweerder te laten worden ten behoeve van een totaalbeeld van de zakelijke activiteiten van verzoekster. Op 20 september 2021 sloten partijen eveneens een schriftelijke overeenkomst voor werkzaamheden van verweerder voor de eenmanszaak, waarbij verweerder een schatting voor reguliere werkzaamheden vermeldde van € 2.500,- ex BTW.
- 2.5 In 2021 en 2022 heeft verweerder op basis van beide overeenkomsten werkzaamheden verricht. Een deel van deze werkzaamheden heeft verweerder als besprekingen en/of adviesdiensten gekwalificeerd, waaronder het bespreken van jaarstukken met bestuur en commissarissen en het opstellen van arbeidsovereenkomsten.
- 2.6 Bij e-mail d.d. 8 februari 2023 heeft verzoekster onder meer het volgende aan verweerder meegedeeld:

"Hoewel ik een overeenkomst tot opdracht met uw organisatie heb getekend en daaruit de consequenties zal moeten dragen, vind ik het onbestaanbaar dat u, met inzicht in mijn cijfers, tot zulke bedragen aan mij factureert. Een accountant met respect voor zijn eigen bedrijf en zijn cliënten had in mijn ogen al veel eerder contact op moeten nemen en adviseren om ofwel gewoon de relatie te verbreken ofwel op een andere manier te communiceren omdat de kosten op deze manier buiten proportie werden t.o.v. de resultaten van bedrijfsvoering.

(...)

In plaats van aangeven om een half jaar-evaluatie te willen teneinde de voorgang en het bestaansrecht van Vitas Care BV te beoordelen had u beter, in de wetenschap welk een effect uw facturatie op mijn bedrijfsvoering zou hebben, moeten adviseren om met onmiddellijke ingang de werkzaamheden te staken.

(...)

Ik ga mijn best doen om aan mijn kant van de contractuele verplichtingen te voldoen, ook al voel ik mijn ernstig te kort gedaan. Tevens wil ik met onmiddellijke ingang onze samenwerking verbreken. Ik voel mij op geen enkele wijze serieus genomen."

- 2.7 Verweerder heeft niet zelf op deze klacht gereageerd.
- 2.8 Verzoekster heeft een deel van de facturen onbetaald gelaten. Het is verweerder niet bekend welk deel niet is voldaan. Verzoekster heeft gesteld inderdaad betalingsherinneringen te hebben ontvangen maar ook zij weet niet welk bedrag zij tot op heden onbetaald heeft gelaten.

3. VORDERING

- 3.1 Verzoekster heeft de Raad verzocht te oordelen dat verweerder tekort is geschoten in zijn zorgplicht jegens verzoekster door het versturen van (te) hoge declaraties. Zij neemt het verweerder kwalijk dat hij verzoekster er niet op heeft gewezen dat de werkzaamheden ook door administratiekantoren kunnen worden verricht, waarmee de kosten in haar optiek (veel) lager waren uitgevallen.
- 3.2 Ter verdere onderbouwing heeft verzoekster kort gezegd het volgende aangevoerd. Verzoekster meende dat de in de opdrachtbevestigingen opgenomen schattingen slechts golden voor ondernemingen met een “volwassen” boekhouding. In de praktijk betrof de administratie van de twee ondernemingen maximaal 90 bonnen en facturen, hetgeen in haar optiek de hoge rekeningen niet rechtvaardigt.
- 3.3 Verzoekster stelt voorts op enig moment te hebben aangekaart de werkzaamheden van verweerder slechts op de bv te willen laten zien, in het licht van de hoogte van de eerste facturen. In haar optiek is zij in het uiten van haar wens om de opdracht van de eenmanszaak te beëindigen ‘overbluft’ door verweerder met het argument dat de werkzaamheden van verweerder voor de eenmanszaak vereist waren om de werkzaamheden voor de bv op juiste wijze te kunnen uitvoeren. Voorts zou in dit gesprek door verweerder zijn toegezegd dat hij de aan de eenmanszaak te verzenden facturen zou matigen, wat verweerder vervolgens ten onrechte zou hebben nagelaten.
- 3.4 Ter zitting heeft verzoekster twee aanvullende stellingen aangevoerd. Volgens verzoekster heeft verweerder ten onrechte de door haar goedgekeurde jaarstukken 2021 niet daadwerkelijk bij de Belastingdienst ingediend en heeft uiteindelijk een kennis van haar deze handeling voor haar verricht. Daarnaast heeft de gemachtigde van verzoekster gesteld dat verweerder voorafgaande aan het bieden van aanvullende besprekingen en adviesdiensten, bij verzoekster had moeten nagaan of bij verzoekster de wens bestond tot het laten uitvoeren van dergelijke aanvullende werkzaamheden, bij gebrek waaraan verzoekster niet tot het voldoen van een vergoeding daartoe gehouden kan worden.

4. VERWEER

- 4.1 Verweerder heeft gesteld dat verzoekster met het ondertekenen van de overeenkomsten akkoord is gegaan met het voldoen van de werkzaamheden van verweerder op basis van de vermelde uurtarieven. De werkzaamheden voor de reguliere werkzaamheden voor de bv zijn onder de schatting gebleven, bij de eenmanszaak stelt verweerder er “redelijk [mee] in lijn” te zijn gebleven. Nu niet is betwist dat de werkzaamheden zijn verricht, is verzoekster gehouden

tot het voldoen van de bijbehorende facturen. Op de voor het eerst ter zitting gevoerde stellingen heeft verweerder gesteld zich niet te hebben kunnen voorbereiden. Op de overige verweren van verweerder wordt hierna waar relevant ingegaan.

5. BEOORDELING

- 5.1 De Raad is verzocht te beoordelen of verweerder al dan niet tekort is geschoten in zijn zorgplicht jegens verzoekster, in welk kader de vraag voorligt of verzoekster gehouden is de door verweerder in rekening gebrachte facturen te voldoen.
- 5.2 Verzoekster heeft als onderdeel van haar vordering in algemene zin gesteld dat de door verweerder verzonden facturen te hoog zijn, waartoe door haar de facturen van verweerder zijn overgelegd. Uitgaande van deze facturen is aan de bv in totaal € 10.519,39 incl. btw gefactureerd en aan de eenmanszaak € 5.956,35 incl. btw. Verweerder heeft deze bedragen op basis van de omschrijving van de werkzaamheden uitgesplitst naar regulier advieswerk en aanvullende werkzaamheden. Verzoekster heeft niet gemotiveerd betwist dat deze uitsplitsing op zichzelf juist is. De Raad gaat om die reden ervan uit dat verweerder aan de bv € 5.691,45 exclusief btw aan regulier werk heeft verricht en € 3.002,25 aan extra werkzaamheden. Voor de eenmanszaak betrof dit € 3.297,60 aan regulier werk en € 1.625,00 aan extra werkzaamheden.
- 5.3 Het standpunt dat deze facturen te hoog zouden zijn, kent zowel een aspect van tijdsbesteding als van uurtarief. De Raad beoordeelt deze apart. Verzoekster heeft ter onderbouwing van de gestelde disproportionele tijdsbesteding erop gewezen dat haar administratie 'maar' uit 90 bonnen bestond. De Raad ziet op de facturen ten aanzien van (reguliere) administratie echter daarbij afdoende passende tijdsbestedingen (in totaal ongeveer 2 uur in 2021 en 3-4 uur in 2022). Ook aangaande andere aspecten is de Raad van oordeel dat de door verweerder verrichte werkzaamheden zoals op de specificaties vermeld staan, in het licht van de geschetste omstandigheden niet kennelijk buiten proportie zijn. De facturen ten aanzien van reguliere salarisadministratie bedragen bijvoorbeeld tussen € 18,- en € 65,- ex BTW. Grote(re) bestedingen op de facturen lijken het grote aantal besprekingen (zie bijvoorbeeld: eind 2022-begin 2023 vijf besprekingen over de jaarstukken 2021 van in totaal meer dan zeven uur. De Raad stelt echter vast dat verzoekster deze besprekingen kennelijk noch heeft geannuleerd noch heeft verkort, waaruit de Raad afleidt dat verzoekster die besprekingen kennelijk wilde laten doorgaan. Ook valt op dat verzoekster haar accountant verzocht heeft minstens drie arbeidsovereenkomsten op te stellen; vanzelfsprekend gaan met deze werkzaamheden extra kosten gepaard.
- 5.4 Ten aanzien van de uurtarieven het volgende. Verweerder heeft de gehanteerde uurtarieven expliciet in de twee opdrachtbevestigingen vermeld, waarmee verzoekster in hoedanigheid

van zakelijke professional akkoord is gegaan. Van matiging achteraf door de Raad kan dan ook niet zonder meer sprake zijn. Daarbij zijn naar oordeel van de Raad de door verweerder gehanteerde uurtarieven ook niet van dien aard dat de zorgplicht van verweerder tot matiging ervan noopt.

- 5.5 De Raad stelt vast dat de uiteindelijk door verweerder aan verzoekster verzonden facturen de schattingen die in de opdrachtbevestigingen vermeld staan, niet ver ontlopen. Er is immers aan de bv € 5.691,45 ex BTW aan regulier advieswerk gefactureerd in plaats van de geschatte € 7.500,- en aan de eenmanszaak € 3.297,60 ex BTW in plaats van de geschatte € 2.500,-. Verzoekster stelt desondanks door de hoogte van de facturen te zijn verrast nu zij meende dat deze schattingen niet op haar situatie van toepassing waren. Zij meende dat in de opdrachtbevestigingen 'standaard' schattingen waren opgenomen, uitgaande van 'normale' althans grotere bedrijven. Ter zitting is hiertoe door verzoekster als voorbeeld een groot landelijk concern van huishoudartikelen aangehaald. Verweerder stelt de schatting op de situatie van verzoekster te hebben toegespitst en haar dat ook te hebben uitgelegd.

De Raad stelt vast dat in de opdrachtbevestigingen de volgende zin is opgenomen: "*Op basis van de huidige omvang van de administratie kunnen wij de genoemde accountancy werkzaamheden voor u verzorgen voor het geschatte bedrag van (...) per jaar.*" Voorts is in de twee opdrachtbevestigingen sprake van afzonderlijke schattingen. Naar oordeel van de Raad had verzoekster hieruit kunnen en moeten opmaken dat deze schattingen op haar situatie van toepassing waren. Voor zover zij daaraan twijfelde, had zij daarover vragen aan verweerder kunnen stellen. De Raad is dan ook van oordeel dat verweerder op dit aspect zijn zorgplicht niet heeft geschonden.

- 5.6 Los van de kosten op zich, neemt verzoekster verweerder kwalijk dat hij haar niet op goedkopere alternatieven in de markt heeft gewezen. De Raad is niet bij machte te beoordelen of verzoekster in het theoretische geval dat zij voor het bijhouden van haar administratie een administratiekantoor had geraadpleegd, daadwerkelijk minder kosten had gemaakt. Naar oordeel van de Raad ligt echter in alle gevallen de verantwoordelijkheid tot deugdelijk marktonderzoek en een gerede kostenafweging bij verzoekster; te meer nu verzoekster vanuit zowel haar eenmanszaak als bv handelde in hoedanigheid van ondernemer. De zorgplicht van verweerder strekt niet zover dat het op zijn weg lag om bij een verzoek tot inzet van zijn dienstverlening ten behoeve van verzoekster, haar op goedkopere alternatieven in de markt te wijzen. Te meer nu aan de keuze voor zijn kantoor een concrete verwijzing van een interne toezichthouder van verzoekster ten basis lag.

- 5.7 In dit kader heeft verzoekster aangevoerd dat verweerder bekend was althans na enige tijd bekend raakte met de (beperkte) inkomsten van verzoekster, hetgeen voor hem reden had moeten zijn minder kosten te maken. Aan verzoekster kan worden toegegeven dat het op de

weg van een accountant ligt om nut en noodzaak van zijn dienstverlening voor ogen te houden. In deze zaak is echter niet gebleken dat verweerder dit heeft nagelaten. Verweerder heeft toegelicht dat in zijn optiek juist in geval van financiële nood van een onderneming op hem de verantwoordelijkheid rust de financiële situatie in kaart te brengen om te kunnen waarschuwen. Dit verweer slaagt. Met verweerder is de Raad van oordeel dat op basis van de in kaart gebrachte informatie tijdig kan worden bijgestuurd om de exploitatie te verbeteren of tijdig zou kunnen worden erkend dat stoppen beter is dan doorgaan met (nog) grotere verliezen en eventueel faillissement (en aansprakelijkheden) tot gevolg.

- 5.8 Verder stelt verzoekster op enig moment de wens ter sprake te hebben gebracht om alleen nog werkzaamheden voor de bv te verrichten in verband met de (hoge) kosten. De Raad begrijpt dat verzoekster na een gesprek met verweerder van deze wens heeft afgezien. Verweerder zou zich op het standpunt hebben gesteld dat gezien het nauwe samenspel tussen de (gelijkende) werkzaamheden van verzoekster in de eenmanszaak en in de bv, een goed overzicht van verweerder op het totaal ook een opdracht van de eenmanszaak vergde. De Raad begrijpt deze toelichting van verweerder. Los daarvan stond het verzoekster ook na deze toelichting vrij om de opdracht voor de eenmanszaak te beëindigen. Daar is zij niet toe overgegaan. De Raad is dan ook van oordeel dat verweerder ook op dit aspect zijn zorgplicht jegens verzoekster niet heeft geschonden.
- 5.9 Verzoekster heeft voorts gesteld dat verweerder op enig moment mondeling heeft toegezegd de facturen aan de eenmanszaak te zullen matigen. Dit is door verweerder betwist. Verzoekster heeft deze stelling vervolgens niet onderbouwd. Deze stelling kan dan ook niet tot toewijzing van de vordering leiden.
- 5.10 Ter zitting heeft verzoekster nog twee nieuwe stellingen aangevoerd (zie randnummer 3.4). Deze stellingen komen in de eerste klacht die verzoekster verweerder stuurde niet terug, noch zijn deze in het klaagschrift vermeld. De vraag of de nieuwe stellingen van verzoekster in de beoordeling kunnen worden betrokken, wordt beheerst door de eisen van een goede procesorde. Verweerder dient op tijd op de hoogte te zijn van de inhoud van de procedure om zich daarop te kunnen voorbereiden. Dit brengt mee dat van partijen mag worden verwacht dat zij tijdig standpunten aanvoeren en stukken aanleveren. Het pas ter zitting aanvoeren van nieuwe stellingen terwijl is gesteld noch gebleken dat verzoekster deze gronden niet eerder heeft kunnen aanvoeren, is in strijd met de eisen van een goede procesorde. De Raad laat de twee nieuwe stellingen om die reden buiten beschouwing.
- 5.11 Tot slot heeft verzoekster haar ongenoegen geuit over de gang van zaken met betrekking tot haar klacht. Op 8 februari 2023 heeft verzoekster per e-mail bij verweerder geklaagd. Op deze e-mail heeft verweerder volgens verzoekster niet gereageerd. Ter zitting heeft

verweerder slechts in algemene zin gesteld dat het staande praktijk is dat in zijn kantoor de afdeling debiteurenbeheer met klanten contact opneemt in geval van klachten en/of het uitblijven van betalingen. Of daar in het geval van verzoekster sprake van is geweest, is verweerder niet bekend. Deze gang van zaken acht de Raad niet zoals het een professional als een accountant betaamt. Naar het oordeel van de Raad mag van een accountant ten minste worden verwacht met ontevreden klanten in gesprek te gaan om te bezien of in onderling overleg een oplossing kan worden bereikt. Doordat verweerder dat heeft nagelaten, heeft verzoekster voor het eerst kennisgenomen van de reactie van verweerder op haar klacht bij verweerschrift in de procedure bij de Raad.

- 5.12 Verzoekster heeft de Raad in dit kader verzocht te oordelen dat zij niet althans niet langer gehouden is de facturen van verweerder te voldoen, althans om de facturen op deze grond te matigen. De Raad ziet daar geen aanleiding toe nu niet betwist is dat de werkzaamheden die aan de betreffende facturen ten basis liggen, in lijn zijn met de opdrachtbevestigingen. Wel komt de Raad om deze reden tot het oordeel dat de kosten van de procedure voor de Raad voor rekening komen van verweerder. Deze kosten hadden immers voorkomen kunnen worden indien verweerder op adequate wijze de klacht zou hebben behandeld, althans het niet zonder meer op een behandeling van de klacht bij de Raad had laten aankomen. Nu de procedure bij de Raad door verzoekster gebaseerd is op het totaal aan haar verzonden facturen van meer dan € 12.500,- wordt de hoogte van de proceskosten op € 500,- gesteld.

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 vordering van verzoekster af;
- bepaalt dat de procedurekosten ten bedrage van € 500,- ten laste komen van verweerder, waartoe het door verzoekster bij de NBA gestorte depot zal worden geretourneerd en veroordeelt verweerder om dit bedrag aan de NBA te betalen binnen 14 dagen na de verzending van deze beslissing, op een nader te berichten rekeningnummer;
- verstaat dat het bepaalde in artikel 22 Verordening op de Raad voor Geschillen op deze beslissing van toepassing is.

Aldus gewezen door mr. drs. J.S. Honée, voorzitter, A.J. de Bis Hulleman AA-MKB BA en C.M. Brouwer-van Houdt AA REP, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.J.F. Vokurka-Viruly, secretaris, en door de voorzitter en de secretaris ondertekend op 13 december 2023.

secretaris

voorzitter