

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 een bedrijf dat zich bezighoudt met onder meer de verkoop van entreebewijzen voor evenementen in verschillende Europese landen. Tot 2024 ontving zij hiervoor administratieve ondersteuning en fiscaal advies van een kantoor dat geen partij is bij dit geschil. Dit bedrijf staakte in 2024 zijn werkzaamheden voor verzoekster, onder meer vanwege de complexiteit van internationale fiscale vraagstukken zoals btw-kwesties en transacties tussen groepsvennootschappen. Dit kantoor verwees verzoekster naar het kantoor van verweerder.

- 2.2 Verweerder is een geregistreerd accountant, werkzaam bij het kantoor waar verzoekster naartoe verwezen is. De werkzaamheden waar dit geschil op ziet zijn zowel door verweerder persoonlijk als door zijn collega's verricht. Waar de Raad in deze uitspraak spreekt over verweerder, is het werk soms (ook) door zijn collega's verricht.
- 2.3 Voorafgaand aan het tekenen van de overeenkomst hebben partijen gecorrespondeerd over de kosten van de dienstverlening door het kantoor van verweerder. Onder meer heeft het kantoor op 14 november 2024 aan verzoekster een financiële inschatting gestuurd. Deze e-mail vermeldt een bedrag van € 5.000 als inschatting voor de eerste adviespost (*"VAT advice, including related discussions"*) en een bedrag van € 7.500,- tot € 17.500,- voor het andere advieswerk (*"Transfer pricing documentation support"*). In de uiteindelijke opdrachtbevestiging staan aangepaste inschattingen voor de advieswerkzaamheden van tweemaal € 3.500,-.
- 2.4 Op 6 december 2024 schreef een collega van verweerder per e-mail aan verzoekster: *"If the actual hours turn out to be lower than estimated, it is possible that the final invoice for the mentioned advice will be less. The € 3,500 represents the estimated maximum costs. We will do our best to limit the time spent so that we can stay below the mentioned maximum amounts. Hopefully, you can agree with this!"*
- 2.5 De overeenkomst bevat geen datering. Tussen partijen is niet in geschil dat verzoekster deze op of vlak voor 10 december 2024 heeft getekend. De opdracht bestond blijkens de tekst van de opdrachtbevestiging uit het verrichten van diverse werkzaamheden waaronder het samenstellen van de jaarrekening, het verzorgen van de aangifte VPB en advies op het gebied van BTW (hierna: de Overeenkomst). Ook bevat de opdrachtbevestiging een tabel aangaande de te verwachten kosten, optellend tot € 14.500,- (ex btw)":
- "Based on this we hereby present our proposal for a future collaboration:*
- | | |
|--|---|
| <i>1. Administrative processing</i> | <i>€ 1.500</i> |
| <i>2. Compilation of the annual accounts</i> | <i>€ 4.000</i> |
| <i>3. Corporate tax return</i> | <i>€ 1.000</i> |
| <i>4. Pay roll services</i> | <i>€ 1.000</i> |
| <i>5. Advisory services VAT</i> | <i>Hourly basis, estimated on € 3.500</i> |
| <i>Advisory services Transfer Pricing</i> | <i>Hourly basis, estimated on € 3.500</i> |
- The items mentioned under 1 up to 4 are costs on an annual basis. the items under 5 are on hourly basis. (...)*
- 2.6 In hoofdstuk 5 van de schriftelijke opdrachtbevestiging heeft verweerder de twee soorten advieswerkzaamheden (in bovenstaand overzicht aangeduid onder 5.) nader uitgewerkt. Hier

staat beschreven dat het kantoor van verweerder vooraf twee specifieke risico's zag, zijnde de btw op internationale transacties en de wijze van 'Transfer Pricing' binnen de groep van vennootschappen waarvan verzoekster deel uitmaakt. In dit hoofdstuk staat ook: *"In our proposal we give you an estimate of the costs, based on the estimated time needed to investigate the issue."*

- 2.7 Tussen partijen is niet in geschil dat op deze opdracht de algemene voorwaarden van verweerder van toepassing zijn. In deze algemene voorwaarden is opgenomen (artikel 10.3): *"The amount charged by the Contractor may differ from previous estimates and/or quotations."*
- 2.8 Begin 2025 heeft het kantoor van verweerder een zogenoemde btw-scan uitgevoerd. Daarna heeft het kantoor van verweerder de situatie nader onderzocht en is er overlegd met collega's in Frankrijk. De collega's van verweerder hebben hun bevindingen zowel mondeling als schriftelijk aan verzoekster bericht. In het kort zijn zij tot de conclusie gekomen dat de btw-afwikkeling van de door verzoekster verkochte evenemententickets in de onderzochte jaren 2023 en 2024 niet correct was geweest. Het team adviseerde verzoekster deze gebreken te herstellen, leidend tot aanvullende werkzaamheden met een geschatte hoogte van € 24.000,- en € 42.000,- per jaar, los van eventuele aanvullende btw-kosten op zich. Verweerder heeft naast deze optie verzoekster ook nog andere opties geschetst. Verzoekster heeft bericht geen van deze opties te willen kiezen, nu deze kosten niet in verhouding stonden tot de omzet.
- 2.9 Partijen hebben het advies van de collega's van verweerder en het standpunt van verzoekster zowel mondeling als per e-mail besproken, waaronder in een gesprek eind juni 2025. Na deze bespreking heeft verzoekster verweerder per e-mail verzocht alle werkzaamheden te pauzeren, met uitzondering van de *"payroll administration"*. Verweerder heeft op 2 juli 2025 laten weten ook deze payroll-werkzaamheden voor verzoekster te gaan beëindigen, vanaf 1 september 2025. Als reden staat in de e-mail: *"This is due to the fact that you do not intend to correct the VAT positions from previous periods. As previously indicated, we are no longer able to perform work related to the preparation of the annual accounts, the corporate income tax returns, or the bookkeeping and the resulting VAT returns. Unfortunately, this also applies to the payroll administration."*
- 2.10 Tussen 27 februari 2025 en 13 oktober 2025 heeft het kantoor van verweerder vijftien facturen aan verzoekster verzonden, voor een totaalbedrag van € 24.279,88 incl. btw, excl. rente en kosten. Hiervan heeft verzoekster € 8.176,98 (incl. btw) voldaan, zijnde acht facturen verzonden tussen 27 februari 2025 en 11 april 2025.
- 2.11 In juli 2025 heeft verzoekster om een fysieke afspraak met verweerder verzocht over de inmiddels ontvangen facturen. In deze e-mail staat: *"I am starting to get a bit worried on all*

these invoices, because we agreed on some amounts initially signing the contract. I would need to have a real meeting with someone from your team to review all open invoices one by one to check them and see what was actually done! I am free from next week July 22nd". Deze afspraak vond op 27 augustus 2025 digitaal plaats. Verweerder heeft op enig moment daarna een incassobureau ingeschakeld.

3. VORDERING, TEGENVORDERING EN VERWEER

Verzoeken en verweer

- 3.1 Deze procedure draait om de kosten die het kantoor van verweerder bij verzoekster in rekening heeft gebracht. Verzoekster meent dat de gedeclareerde uren niet in lijn zijn met wat daarover tussen partijen is afgesproken. Zij is niet vooraf en niet tussentijds geïnformeerd dat de kosten de vooraf gecommuniceerde inschatting zouden overschrijden, en heeft daarmee ook niet schriftelijk ingestemd. Voor zover verweerder verzoekster al heeft geïnformeerd, is daarmee geen instemming met de overschrijding gegeven. Daarnaast staan de kosten niet in verhouding tot de werkzaamheden en is sprake geweest van inefficiënte uitvoering, doordat meerdere medewerkers van het kantoor dezelfde informatie hebben opgevraagd. Verzoekster erkent dat de twee adviesposten van ieder € 3.500,- aanvankelijk als inschatting zijn gepresenteerd. Een collega van verweerder heeft voorafgaand aan de ondertekening van de opdracht nog per e-mail bevestigd dat de inschattingen maximumbedragen waren.
- 3.2 Verweerder stelt verzoekster tijdig over de aanstaande overschrijdingen te hebben geïnformeerd. Zowel schriftelijk als in meerdere fysieke gesprekken is door collega's van verweerder dan wel verweerder zelf aangegeven dat de omvang van het werk groter was dan verwacht en dat er meerkosten te verwachten waren. Van de fysieke overleggen zijn geen verslagen gemaakt. Voor de schriftelijke weergave van deze waarschuwing heeft verweerder verwezen naar de e-mailcorrespondentie waarin aan verzoekster verschillende opties zijn geschetst hoe om te gaan met het gerezen btw-probleem en dat daarin vermeld staat dat het oplossen ervan aanzienlijke extra werkzaamheden zou vergen.
- 3.3 Instemming met het meerwerk was volgens verweerder niet nodig, omdat de inschattingen uitdrukkelijk berustten op een normale, volledige administratie. Daar was geen sprake van. Het aanzienlijke meerwerk was bij start van de opdracht nog niet bekend. Dat bleek pas na de door verweerder uitgevoerde btw-scan, onder meer doordat de overgedragen administratie niet op orde was.

Tegenvordering en verweer tegen de tegenvordering

- 3.4 Verweerder verzoekt (bij tegenverzoek) volledige betaling door verzoekster van de

openstaande facturen, vermeerderd met wettelijke handelsrente op grond van artikel 11 lid 2 van de algemene voorwaarden en art. 6:119a BW (berekend tot 24 maart 2026 op € 2.880,57), en tevens toewijzing van buitengerechtelijke incassokosten. Hij verwijst hiertoe naar de overeenkomst, de facturen en de correspondentie tussen partijen. Verzoekster heeft hierop gereageerd. Onder meer heeft ze gewezen op haar omvang als kleine onderneming met slechts drie werknemers en haar vertrouwen dat het kantoor van verweerder voorafgaand aan het ondertekenen van de opdracht de risico's al had beoordeeld. Ook verzoekt verzoekster rekening te houden met haar goede trouw en de reeds betaalde bedragen. Zij bestrijdt op basis van dezelfde argumenten als bij haar verzoeken gevoerd, gehouden te zijn de niet-betaalde facturen te voldoen.

6. BESLISSING

De Raad voor Geschillen van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants:

- veroordeelt verzoekster om ter zake van de in het geding zijnde onbetaald gelaten facturen een bedrag van € 7.956,25 incl. btw aan verweerder te voldoen, evenals een rentebetaling van 1.056,97;
- veroordeelt beide partijen in de kosten van de procedure, ieder voor een bedrag van € 250;
- bepaalt dat de betalingen plaatsvinden middels verrekening en doorbetaling door de Raad van het reeds door verzoekster betaalde depotbedrag van € 24.279,88, te weten een bedrag van € 9.013,22 aan verweerder en een bedrag van € 15.266,66 aan verzoekster;
- stelt vast dat de Raad deze betalingen zo spoedig mogelijk verricht, doch uiterlijk binnen 30 dagen na datum uitspraak;
- wijst af het meer of anders verzochte;
- 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, drs. F.J. Heijman RA RE en drs. M.B. Hengeveld RA, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.J.F. Vokurka-Viruly, secretaris, en door de voorzitter en de secretaris ondertekend op vrijdag 28 augustus 2026.

secretaris

voorzitter