

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. Verzoeker had vanaf 1992 tot en met begin 2023 zijn administratie ondergebracht bij een ander accountantskantoor (hierna: kantoor A). Dit kantoor maakte ook de jaarstukken van verzoeker.
- 2.2. Kantoor A verzorgde tevens de administratie van een onderneming waar verzoeker samen met zijn broer eigenaar van was (hierna: de dochteronderneming).
- 2.3. In de loop van 2023 zijn de broers zakelijk uit elkaar gegaan. De ontwikkelingen in die tijd maakten dat verzoeker met zijn eigen onderneming niet langer bij hetzelfde accountantskantoor als zijn broer klant wilde blijven. Hij koos voor een andere entiteit uit dezelfde groep van accountantskantoren, zijnde het kantoor van verweerder (kantoor B).
- 2.4. Verzoeker heeft voor de overstap eerst een prijsindicatie opgevraagd. Bij e-mail van 14 november 2022 heeft een collega van verweerder aan verzoeker een prijsindicatie verstrekt, luidende, voor zover van belang:

“Samenstellen jaarrekening en fiscale aangiften.

- Samenstellen jaarrekening inclusief dossiervorming
- Opstellen publicatiestukken KvK en notulen AvA inclusief deponering
- Verzorgen aangifte Vennootschapsbelasting.

Verzorgen aangiften Inkomstenbelasting (2 stuks)

€ 2.150,- ex btw per boekjaar.

Verzorgen administratie:

(...)

€ 1.250,- ex btw per boekjaar.”

- 2.5. Bij kantoor A bedroegen de kosten over het jaar 2022 € 7.717,37 inclusief btw.
- 2.6. Kantoor B heeft op 25 september 2023 een opdrachtbevestiging aan verzoeker gezonden. Verzoeker heeft deze opdrachtbevestiging op 9 februari 2024 ondertekend. In deze opdrachtbevestiging staat:

“Opdracht

Wij zullen op basis van de door u te verstrekken gegevens de jaarrekening van 2023 en volgende jaren van [verzoeker] samenstellen.

(...)

Honorarium

Ons honorarium is gebaseerd op de tijdsbesteding van ons team, inclusief te maken kosten.

De individuele uurtarieven zijn in overeenstemming met de mate van verantwoordelijkheid en de vereiste ervaring en bekwaamheid van elk der teamleden. (...)

- 2.7. Op de opdracht zijn de algemene voorwaarden van kantoor B van toepassing. Artikel 12.1 van deze algemene voorwaarden bepaalt dat een klacht over de verrichte werkzaamheden of het factuurbedrag “*schriftelijk, onder opgave van de aard en omvang, binnen dertig (30) dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waartegen u reclameert aan cliënte kenbaar*” dient te worden gemaakt.
- 2.8. Over de periode van 2 mei 2023 tot en met 31 december 2025 heeft verweerder in totaal € 20.589,15 exclusief btw aan verzoeker gefactureerd, voor onder meer boekhoudkundige diensten, salarisadministratie, fiscaal advies en het samenstellen van jaarrekeningen.
- 2.9. Bij e-mail van 9 november 2023 heeft verzoeker bij verweerder geklaagd over de hoogte van de facturen: “*Goedenmorgen [verweerder],*
Toen ik mij meldde bij jullie heeft [D., collega van verweerder] mij een maximaal bedrag genoemd aan accountantskosten.
Met alleen deze factuur van oktober haal je dat bedrag al zo’n beetje.”

Ik neem aan dat de afspraak met [D. collega van verweerder] toch wel wordt nageleefd. Wil niet van de regen [kantoor A] in de drup komen.”

- 2.10. Op 5 december 2023 heeft verzoeker geklaagd dat hij op basis van de factuur niet goed kon opmaken waar deze op ziet. Ook schrijft hij: *“Graag de exacte stand van zaken en hoeveel kosten er nog komen om t/m 2024 alles af te ronden. Begin een beetje moe te worden over de gang van zaken.”* Bij e-mail van 17 december 2023 heeft verzoeker zijn eerdere bezwaren tegen de hoogte van de facturen herhaald: *“Ik wil je nogmaals opmerkzaam maken op de kosten die ik zou hebben per boekjaar. Ik ben ervan uitgegaan dat de overstap van de ene [naam van accountantsgroep] accountant naar de andere [naam van accountantsgroep]-accountant niet tot veel extra kosten zou leiden. Gezien de declaraties die ik reeds dit jaar heb ontvangen is dit een verkeerde aanneme gebleken. Voor 2024 wil ik met je afspreken dat het door [D. collega van verweerder] genoemde bedrag het plafond is (...). Ik ga ervan uit dat de afspraak die [D. collega van verweerder] heeft gemaakt blijft staan. Zie je reactie wel tegemoet.”*
- 2.11. Het opstellen van de jaarstukken 2023 vereiste cijfers van de deelneming van verzoeker, waar hij met zijn broer eigenaar van was. Tussen partijen is niet in geschil dat verzoeker deze cijfers in mei 2025 aan verweerder heeft verstrekt. Een collega van verweerder is in augustus 2025 gestart met het verwerken van de cijfers van de deelneming. In de beschrijving van werkzaamheden in die tijd staat op de facturen onder meer *“Samenstellen jaarrekening voorbereiden kolommenbalans”, “bijwerken administratie met toegezonden stukken” en “bijwerken vraagposten reacties klant”*.
- 2.12. Tussen augustus 2025 en januari 2026 heeft het team van verweerder aan verzoeker meermaals vragen gesteld, ten behoeve van het maken van de jaarrekening 2023. Verweerder stelt hier in toenemende mate irritatie van te hebben ondervonden.
- 2.13. Op 12 januari 2026 mailde verweerder verzoeker zelf. Verweerder kaartte in deze e-mail aan dat er nog meerdere openstaande vragen waren over de aansluiting van de cijfers van de deelneming op die van verzoeker, en andersom. Hij schreef dat hij de wens had de jaarstukken *“op een goede manier in ieders belang”* af te wikkelen en dat daarvoor de *“vragen/issues”* door verzoeker beantwoord moeten worden. Als bijlage voegde hij een e-mail bij met een door zijn collega opgestelde lijst van openstaande vragen. Die dag heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen verweerder en verzoeker. In dit gesprek heeft verzoeker aan verweerder gevraagd of de huidige gang van zaken en de kosten tot op dat moment representatief zijn voor wat de komende jaren te verwachten is. Partijen verschillen van mening over wat verweerder op deze vragen heeft geantwoord.
- 2.14. Verzoeker heeft verweerder de volgende dag bericht dat hij de administratie kwam ophalen in verband met een overstap naar een andere dienstverlener.

- 2.15. Op het moment dat de opdracht werd beëindigd, was de jaarrekening 2023 nog niet afgerond. De jaarrekeningen 2021 en 2022 zijn door verweerder samengesteld en afgerond.
- 2.16. Partijen hebben geprobeerd samen tot een oplossing van het geschil te komen. In dat kader heeft verweerder voorgesteld de laatste openstaande factuur van € 885,42 inclusief btw te crediteren en het nog in rekening te brengen onderhandenwerk ten bedrage van € 592,50 exclusief btw af te boeken. Verzoeker heeft dit voorstel afgewezen. Het onderhandenwerk is uiteindelijk niet door verweerder in rekening gebracht. Ter zitting heeft verweerder aangegeven dat het voorstel nog altijd staat.

3. VORDERING EN VERWEER

- 3.1. Verzoeker heeft de Raad, samengevat, verzocht te bepalen dat:
- I. Het kantoor van verweerder een bedrag van € 13.946,60 exclusief btw aan verzoeker moet terugbetalen, althans een bedrag dat de Raad redelijk en billijk voorkomt;
 - II. Het kantoor van verweerder de aan verzoeker gezonden laatste (onbetaald gelaten) factuur van € 885,42 inclusief btw moet crediteren en dat het kantoor B wordt verboden nog verdere kosten in rekening te brengen voor januari 2026 en verder, alsmede voor de overdracht aan de nieuwe dienstverlener;
 - III. Het kantoor van verweerder veroordeeld wordt in de kosten van deze procedure en tot een redelijke en billijke vergoeding voor de door verzoeker gemaakte kosten om dit geschil aanhangig te maken; en
 - IV. Aan verweerder een disciplinaire maatregel wordt opgelegd wegens schending van de fundamentele beginselen van professionaliteit, integriteit, vakbekwaamheid, zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid.
- 3.2. Verzoeker heeft aan zijn vorderingen onder I en II ten grondslag gelegd dat verweerder, gemeten aan de prijsindicatie van 14 november 2022 van € 3.400,- ex btw per boekjaar, een veelvoud daarvan in rekening heeft gebracht. Dit terwijl de jaarrekening 2023 nooit is afgerond en voor de boekjaren 2024 en 2025 nagenoeg geen werkzaamheden zijn verricht.
- 3.3. Verweerder heeft de vorderingen bestreden. Hij heeft onder meer aangevoerd dat de opdracht wezenlijk complexer was dan door verzoeker wordt voorgesteld, onder meer vanwege de ontvlechting van de deelneming in 2023 en de onenigheid tussen verzoeker en zijn broer. Hij heeft er begrip voor dat het stellen van veel vragen door een accountant en zijn team voor irritatie kan zorgen. Verzoeker bleef echter de vragen niet, of slechts deels beantwoorden. Verweerder heeft aangevoerd dat hij bij iedere factuur een urenspecificatie heeft verstrekt en dat verzoeker verschillende facturen zonder voorbehoud, en deels zelfs na parafering ervan, heeft betaald. Voor alle facturen behalve de laatste beroept verweerder zich op het verstrijken van de contractuele klachttermijn van artikel 12.1 van zijn algemene

voorwaarden. Verweerder vraagt om een veroordeling van verzoeker in de kosten van de procedure.

- 3.4. Ten aanzien van vordering IV heeft verweerder zich op het standpunt gesteld dat voor het opleggen van een disciplinaire maatregel een grondslag ontbreekt en dat de Raad daartoe niet bevoegd is.

4. BEOORDELING

Disciplinaire maatregelen

- 4.1. Ten aanzien van vordering IV stelt de Raad vast dat hij niet bevoegd is om hierover te beslissen, zodat verzoeker in dit onderdeel van zijn verzoek niet-ontvankelijk wordt verklaard.

Werkzaamheden salarisadministratie en fiscaal advies

- 4.2. Uit de opdrachtbevestiging volgt dat de salarisadministratie en de fiscale advieswerkzaamheden geen deel uitmaakten van de oorspronkelijke opdracht van verzoeker aan verweerder. Tussen partijen is echter niet in geschil dat dit later aan de opdracht is toegevoegd. De kosten die betrekking hebben op deze aanvullende werkzaamheden komen naar het oordeel van de Raad dan ook voor vergoeding in aanmerking. Voor de hoogte van deze bedragen gaat de Raad uit van de omschrijving op de verschillende facturen. Dit leidt tot vergoedbare posten met betrekking tot salarisadministratie van € 2.436,00 ex btw, en ten aanzien van advies-/fiscale werkzaamheden van € 2.959,75 ex btw.

Klachttermijn

- 4.3. Verweerder heeft aangevoerd dat ook de andere facturen hoe dan ook verschuldigd zijn, wegens het overschrijden van de klachttermijn. Tussen professionele partijen als de onderhavige kan de in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek neergelegde klachtplicht nader worden ingevuld door een contractueel bepaalde klachttermijn. Artikel 12.1 van de algemene voorwaarden van verweerder bepaalt dat een klacht over de verrichte werkzaamheden of het factuurbedrag binnen dertig dagen na de verzenddatum van de betreffende stukken schriftelijk kenbaar dient te worden gemaakt.
- 4.4. Verweerder heeft gesteld dat verzoeker over alle facturen te laat heeft geklaagd, met uitzondering van de laatste factuur ad € 885,42 inclusief btw (factuur van 4 december 2025, waarover verzoeker op 5 december 2025 heeft geklaagd). Dit verweer gaat naar het oordeel van de Raad niet op. Verweerder heeft op zitting erkend dat hij over nagenoeg iedere factuur met verzoeker om tafel heeft gezeten en benoemd dat zijn klanten zelden zoveel klagen over de facturen als verzoeker heeft gedaan. Ook bevat het dossier verschillende crediteringen en verschillende concrete klachten over de hoogte van de inmiddels opgelopen facturen (zoals in de in 2.9 en 2.10 beschreven e-mails van 9 november 2023 en 17 december 2023). Dit weersprekt de stelling van verweerder dat verzoeker de facturen steeds zonder protest of voorbehoud zou hebben voldaan. Dat verzoeker pas na verloop van enige tijd aan de bel trok,

acht de Raad begrijpelijk. Het vergt immers enkele facturen voordat een klant kan inzien dat de voor een jaar afgegeven inschatting waarschijnlijk zal worden overschreden. De Raad oordeelt dat het enkele tijdsverloop tussen de factuurdatum en het moment waarop verzoeker hiertegen bezwaar heeft gemaakt, ook om deze reden niet voldoende is om alle facturen als verschuldigd te beschouwen. Verzoeker heeft niet te laat geklaagd.

Overschrijding inschatting jaarrekening 2023

- 4.5. De Raad beoordeelt eerst de kosten ten aanzien van het opmaken van de jaarrekening 2023. In de schriftelijke opdrachtbevestiging is niets concreets opgenomen over de prijs van dienstverlening van verweerder. Er staat voor het opmaken van de jaarrekening 2023 geen ureninschatting in, noch uurtarieven. Verweerder heeft ook geen bewijs aangeleverd dat zijn kantoor verzoeker er later op gewezen heeft dat de eerdere inschattingen inmiddels achterhaald waren. Onder die omstandigheden hecht verzoeker, naar het oordeel van de Raad, terecht nog waarde aan de eerdere kosteninschatting per e-mail van 14 november 2022. Het enkele feit dat er meerdere maanden zijn verstreken tussen de inschatting en de ondertekening van de opdracht, is onvoldoende om de inschatting van iedere betekenis te ontdoen.
- 4.6. Aan de andere kant is het naar het oordeel van de Raad ook helder dat de bedragen uit de e-mail slechts een inschatting waren. De Raad stelt vast dat in de e-mail met kosteninschatting staat dat het kantoor uitging van 750 bankmutaties per jaar. Verweerder heeft in deze procedure aangevoerd dat het er uiteindelijk 1.623 waren, hetgeen verzoeker niet gemotiveerd heeft betwist. Daarnaast stelt verweerder dat het kantoor is uitgegaan van een 'gewone' holding, met de regulier te verrichten holdingactiviteiten. Tussen partijen is niet in geschil dat de holding van verzoeker in de praktijk ook andersoortige activiteiten verricht. Daarnaast stelt de Raad vast dat de jaarrekening 2023 pas in 2025 opgesteld kon gaan worden, door toedoen van een ontvlechting van de deelneming en onenigheid tussen de eigenaren (broers) over deze entiteit. Tot slot is overkoepelend van belang dat partijen in de getekende opdrachtbevestiging afspraken dat verweerder betaald zou worden op basis van de gewerkte uren maal een uurtarief. Los van de gewijzigde uitgangspunten en de declareerwijze als beschreven, dient verzoeker volgens de Raad als professionele opdrachtgever te begrijpen dat de ontvlechting van een dochteronderneming tot nadere vragen en meerwerk kan leiden. De Raad acht het gelet op alle omstandigheden dan ook billijk dat de werkelijke kosten de inschatting hebben overschreden en een bedrag van in totaal € 5.490,- ex btw in rekening is gebracht. Dit bedrag betreft de facturen gedateerd 4 september 2025, 10 november 2025 en de onbetaald gelaten factuur van 4 december 2025 (zijnde de factuur waar vordering II op ziet).
- 4.7. Verzoeker heeft verder nog aangevoerd dat de jaarrekening niet is afgemaakt en de kosten (veel) hoger zijn. Uit de correspondentie is op te maken dat het niet afmaken van de

jaarstukken 2023 niet aan verweerder toe te rekenen is. Het was passend(er) geweest als verweerder de verschillende vragen niet pas in januari 2026 zou hebben gebundeld, maar daar eerder (tussen augustus 2025 en januari 2026) toe zou zijn overgegaan. Het is echter de keuze van verzoeker geweest om deze vragen in januari niet uitputtend te beantwoorden, maar in plaats daarvan naar een ander kantoor over te stappen. Om die reden komen de werkzaamheden voor de jaarrekening 2023 naar het oordeel van de Raad voor rekening van verzoeker, ondanks dat de jaarrekening niet door verweerder is afgemaakt.

Opdracht voor jaarrekening 2021 en 2022

- 4.8. Het staat vast dat verzoeker verweerder in eerste instantie alleen opdracht heeft gegeven voor het opmaken van de jaarstukken 2023 en volgende jaren en niet voor de jaarstukken 2021 en 2022. Na het verstrekken van de opdracht bleek echter dat de jaarstukken van 2021 en 2022 nog niet waren afgerond en dat dit nodig was om aan de jaarstukken 2023 te kunnen starten. Ter zitting is de Raad gebleken dat partijen een diametraal andere kijk hebben op de werkzaamheden van verweerder die voor de jaarstukken 2021 en 2022 (nog) nodig waren. Verzoeker stelt dat al het werk hiervoor al door de vorige accountant was verricht en dat hij daar ook al stevig voor had betaald (zijnde € 4.301,30 aan jaarkosten 2021 en € 7.717,37 aan jaarkosten 2022). Volgens verweerder bleek uit de stukken dat het vorige kantoor nog niet aan de jaarstukken was begonnen. De eerder gemaakte kosten waren in zijn optiek gerelateerd geweest aan het voeren van de administratie en andere werkzaamheden.
- 4.9. De Raad stelt vast dat het op de weg van verweerder als professionele dienstverlener ligt om de klant duidelijk te informeren over het te verrichten werk. Dit geldt te meer in het geval dat gaandeweg blijkt dat de opdracht wezenlijk verandert. Verzoeker had schriftelijk immers alleen opdracht gegeven voor het opmaken van de jaarstukken 2023 en volgende jaren. Dat de opdracht is uitgebreid, staat vast. In een e-mail van 19 april 2023 liet verweerder aan verzoeker weten dat ook de jaarstukken 2021 en 2022 nog moesten worden afgerond en dat zijn kantoor dit zou gaan doen. Uit dit bericht valt echter niet af te leiden dat dit nog substantiële extra werkzaamheden (en kosten) met zich mee zou brengen. Ook elders in het dossier ontbreekt een mededeling van verweerder daarover aan verzoeker. De Raad acht het dan ook begrijpelijk dat verzoeker ervan uitging dat het afronden van deze jaarstukken nog slechts een kwestie van een druk op de knop was. Dit beeld sluit ook aan bij de klachten die verzoeker steeds bleef uiten over de kosten van de dienstverlening, waarbij hij stevast verwees naar de eerste kosteninschatting die alleen zag op de kosten voor de jaarstukken 2023. Uit het dossier blijkt niet dat verweerder verzoeker ooit heeft laten weten dat, nu de jaarrekeningen 2021 en 2022 ook onderdeel van de opdracht waren geworden, de eerdere inschatting niet langer representatief was. De Raad stelt vast dat dit voor de Raad aanleiding kan geven tot een aanpassing van het in rekening gebrachte bedrag.

- 4.10. Aan de andere kant stelt de Raad vast dat tussen partijen meermaals over de kosten is gesproken. Dit heeft er in twee gevallen toe geleid dat verzoeker de factuur voor akkoord heeft geparafeerd. Het eerste geval betreft de factuur van 6 september 2024, waarop een paraaf staat. Het tweede geval betreft de factuur van 12 februari 2024. Bij die factuur is een conceptfactuur gevoegd. Hoewel de kopie van slechte kwaliteit is, maakt de Raad hieruit op dat verweerder van plan was een bedrag van in ieder geval meer dan € 4.000,- in rekening te brengen (naar het zich laat aanzien een bedrag van € 4.973,24). Op dit concept staan met pen verschillende aantekeningen, waaronder de vermelding dat bepaalde posten voor 50% in rekening zouden worden gebracht, tot een totaal van € 1.575,- ex btw. Het concept draagt zowel de eerdergenoemde paraaf als een tweede paraaf. Het bedrag van € 1.575,- ex btw lijkt daarmee de uitkomst van een onderhandeling tussen partijen, die vervolgens door parafering is bevestigd. Dit bedrag komt overeen met het bedrag dat op de definitieve factuur in rekening is gebracht.
- 4.11. Verzoeker heeft gesteld de facturen niet te hebben geparafeerd. De parafen op de facturen komen visueel zeer sterk overeen met de ondertekening van de opdrachtbevestiging door verzoeker. In het licht van deze omstandigheden volstaat het naar het oordeel van de Raad niet dat verzoeker slechts heeft ontkend dat hij de facturen heeft geparafeerd. De Raad gaat om die reden uit van het akkoord van verzoeker op de twee genoemde facturen.
- 4.12. Uit de omschrijving van deze facturen maakt de Raad op dat deze facturen onder meer zagen op werkzaamheden van verweerder ten aanzien van zowel de jaarrekening 2021 (€ 1.059,50 ex btw) als de jaarrekening 2022 (€ 1.002,90 + € 457,50 ex btw). Hiermee staat naar het oordeel van de Raad vast dat verzoeker wist dat verweerder kosten maakte voor het opmaken van deze jaarstukken, en daarmee akkoord was.
- 4.13. De vijf facturen die niet geparafeerd zijn en waarmee verweerder werkzaamheden voor de jaarstukken 2021 en 2022 in rekening heeft gebracht, dateren deels van vóór de eerste geparafeerde factuur (drie facturen van november en december 2023), deels van daartussenin (augustus 2024) en deels van daarna (september 2024).
- 4.14. De Raad stelt vast dat verzoeker geregeld haar ongenoegen heeft geuit over de hoogte van de kosten, zowel samenhangend met de jaarstukken 2021 en 2022 als samenhangend met het meerwerk door de gewijzigde omstandigheden en alle vragen in 2023. Aan de andere kant staat vast dat verweerder meermaals bereid is gebleken om over specifieke facturen om tafel te gaan en in overleg tot een aangepast factuurbedrag te besluiten. Gezien die bereidheid had het op de weg van verzoeker gelegen ook de andere facturen nadrukkelijker te betwisten. In plaats daarvan zijn deze steeds tijdig betaald. Onder deze omstandigheden ziet de Raad geen aanleiding om tot aanpassing van de vergoedingen over te gaan, slechts vanwege het feit dat er aanvankelijk een onvoldoende heldere opdracht is verstrekt voor jaarstukken 2021 en 2022.

5. BESLISSING

De Raad voor Geschillen van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants:

- verklaart verzoeker niet-ontvankelijk in zijn verzoek onder IV) tot het opleggen van een disciplinaire maatregel;
- wijst de overige verzoeken af omdat de verzonden facturen naar oordeel van de Raad voor vergoeding in aanmerking komen;
- bepaalt dat de procedurekosten van € 500,00 ten laste van verzoeker komen, met bepaling dat deze kosten worden verrekend met het reeds door verzoeker betaalde depot.

Aldus gewezen door mr. M.H. Erich, voorzitter, M.G.C.M. Beks RA MSc en P-G Polstra AA RB, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.J.F. Vokurka-Viruly, secretaris, en door de voorzitter en de secretaris ondertekend op 16 september 2026.

secretaris

voorzitter