

Het klacht- en tuchtrecht voor accountants

Juni 2011


NBA

Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



NBA

Copyright

© 2011 Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants (NIVRA) en

Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten (NOvAA), Amsterdam.

NIVRA en NOvAA zullen op korte termijn samengaan in de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA).

Statusomschrijving

Deze publicatie is samengesteld voor klanten van accountants. De publicatie heeft geen status in het kader van de beroepsuitoefening. Er kan worden verwezen naar publicaties die een dergelijke status wel hebben.

00 | Inhoudsopgave

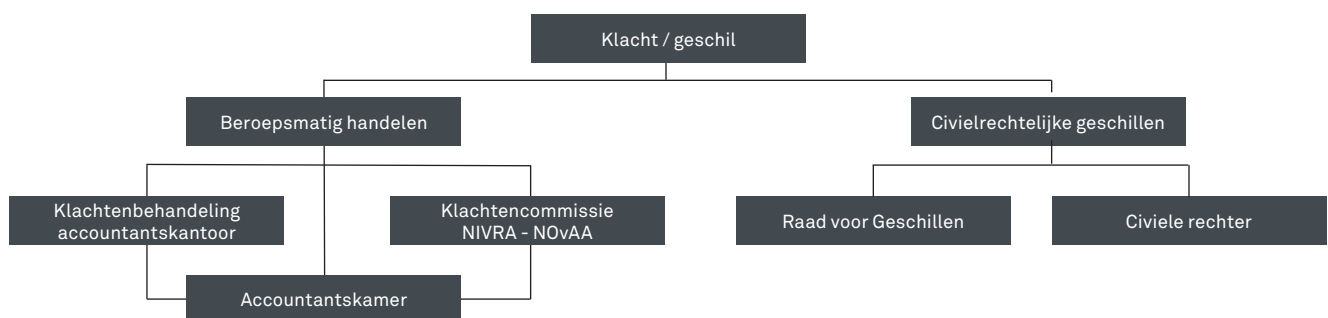
01	Inleiding	4
02	Klachten over beroepsmatig handelen	5
	2.1 Klachtinstantie binnen het accountantskantoor	5
	2.2 Klachtencommissie NIVRA-NOvAA	6
	2.3 Accountantskamer	7
03	Civielrechtelijke geschillen	9
	3.1 Raad voor Geschillen	9
	3.2 Civiele rechter	10
04	Contactgegevens	11

01 | Inleiding

Wie een accountant voor een bepaalde dienst inschakelt, moet ervan op aan kunnen dat de dienstverlening voldoet aan de geldende kwaliteitseisen. Een accountant heeft zich immers te houden aan gedrags- en beroepsregels.

Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over het werk van de accountant, de wijze waarop u bent behandeld of de hoogte van de declaratie. Uiteraard probeert u er eerst uit te komen in onderling overleg met uw accountant. Lukt dit niet, dan kunt u de klacht of het geschil voorleggen aan een (of meer) van de daarvoor in het leven geroepen instanties.

In deze publicatie wordt ingegaan op de verschillende instanties.



Klachten alleen tegen individuele accountant

De instanties die worden behandeld in deze publicatie nemen alleen een klacht in behandeling gericht tegen een individuele registeraccountant of Accountant-Administratieconsulent. Op de websites www.nivra.nl (ledenservice, ledenlijst) en www.novaa.nl kunt u nagaan of uw dienstverlener een registeraccountant of Accountant-Administratieconsulent is.

02 | Klachten over beroepsmatig handelen

Bij beroepsmatig handelen kunt u denken aan zaken als de wijze waarop de accountant zijn werkzaamheden heeft uitgevoerd en de wijze waarop hij zich bij het uitvoeren van de werkzaamheden jegens u heeft gedragen.

De instanties waar u met uw klacht over het beroepsmatig handelen van de accountant terecht kunt zijn:

- de klachtinstantie binnen het accountantskantoor;
- de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA;
- de Accountantskamer.

De eerste twee instanties houden zich bezig met klachtrecht, dat vooral als doel heeft partijen nader tot elkaar te brengen. In de procedure staat de positie van de klager centraal.

De Accountantskamer is belast met tuchtrecht. In de tuchtrechtprocedure staat naast de positie van de klager met name het belang van een goede beroepsuitoefening centraal. Het doel is, naast de beoordeling van de klacht, het herstellen van het vertrouwen van het publiek in de beroepsuitoefening van de accountant.

De Accountantskamer heeft de bevoegdheid tuchtrechtelijke maatregelen op te leggen. Dit kan mede een rol spelen bij uw keuze voor een bepaalde instantie. De

Klachtencommissie NIVRA-NOvAA kan in een beslissing alleen oordelen of een klacht gegrond of ongegrond is.

2.1 KLACHTINSTANTIE BINNEN HET ACCOUNTANTSKANTOOR

De meeste accountantskantoren beschikken over een eigen klachtenregeling. Deze voorziet er in dat klachten over de accountants die aan het kantoor verbonden zijn serieus en objectief worden behandeld.

De procedure van de klachtbehandeling is afhankelijk van de inhoud van de klachtenregeling van het accountantskantoor. Informeer ernaar bij uw accountantskantoor. De klachtenregeling wordt in de meeste gevallen op de website van het kantoor gepubliceerd.

Kiest u voor klachtbehandeling door het accountantskantoor, dan kunt u zich naderhand niet meer wenden tot de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA. Als u niet tevreden bent over de manier waarop uw klacht is afgehandeld, dan kunt u de klacht in beginsel nog wel bij de Accountantskamer neerleggen.

2.2 KLACHTENCOMMISSIE NIVRA-NOVAA

Beschikt het accountantskantoor niet over een eigen klachtenregeling of wilt u om bepaalde redenen uw klacht liever niet bij het desbetreffende accountantskantoor indienen, dan kunt u de klacht aan de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA voorleggen.

De klacht moet gaan over de wijze waarop de accountant zich in zijn beroepsmatig handelen jegens u heeft gedragen. Dit betekent dat niet iedereen kan klagen over feiten die hem of haar ter ore zijn gekomen (dit kan wel bij de Accountantskamer, zie 2.3). Bovendien mag de klacht niet uitsluitend over een declaratie gaan. Declaratiegeschillen worden in beginsel behandeld door de Raad voor Geschillen of de civiele rechter.

Bij de klachtbehandeling ligt de nadruk op het bereiken van overeenstemming. Dit kan al nadat de accountant is geïnformeerd over uw klacht, maar ook tijdens of na de hoorzitting. Vanzelfsprekend wordt de klachtbehandeling gestopt op het moment dat u bij de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA aangeeft dat tussentijds aan uw klacht is tegemoet gekomen of anderszins overeenstemming is bereikt over de afhandeling van uw klacht. Blijkt het niet mogelijk te zijn om overeenstemming te bereiken, dan wordt het hele behandelingstraject doorlopen en beslist de Klachtencommissie uiteindelijk of de klacht gegrond of ongegrond is.

Voorwaarden

De Verordening op de klachtbehandeling stelt aan het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA een aantal voorwaarden. Het klaagschrift moet ondertekend zijn en verder minimaal de volgende informatie bevatten:

- de naam en het adres van klager;
- de naam en het adres van de accountant op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- de dagtekening;
- de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- de redenen omtrent de klachtwaardigheid van die gedraging.

Stuur bij het indienen van een klacht afschriften mee van alle documenten die relevant (kunnen) zijn voor de beoordeling van uw klacht, in ieder geval afschriften van de documenten waarnaar u in uw klaagschrift verwijst. Om het indienen van een klacht makkelijker te maken is een klachtenformulier opgesteld dat u kunt downloaden op www.nivra.nl en www.novaa.nl.

Indieningstermijn

De gedraging waarover u wilt klagen mag niet langer dan zes jaar geleden hebben plaatsgevonden. Bovendien moet u deze niet langer dan drie jaar geleden hebben geconstateerd.

Procedure

- De klachtprocedure begint met een klaagschrift. U kunt hierbij een voorstel doen voor afwikkeling. Zo is het voor de accountant duidelijk hoe hij eventueel aan de klacht tegemoet kan komen.
- Gekeken wordt of uw klacht aan alle daarvoor geldende voorwaarden voldoet. Is dit niet het geval, dan kan de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA u in de gelegenheid stellen het klaagschrift binnen een bepaalde termijn aan te vullen.
- Een afschrift van het (aangevulde) klaagschrift en de daarbij horende stukken worden gestuurd naar de accountant. Deze wordt dan de gelegenheid geboden om in beginsel binnen vier weken een schriftelijke reactie in te dienen. Het is mogelijk dat de Klachtencommissie u daarna weer in de gelegenheid stelt schriftelijk hierop te reageren en, tot slot, de accountant. De Klachtencommissie stuurt overigens altijd een afschrift van ontvangen en verzonden correspondentie door naar de wederpartij, zodat partijen over dezelfde stukken beschikken.
- In een volgend stadium worden partijen uitgenodigd voor een besloten hoorzitting. In deze uitnodiging ontvangen partijen nadere informatie over de gang van zaken tijdens de hoorzitting. Tijdens de zitting krijgen partijen de gelegenheid hun standpunten nader toe te lichten. In iedere fase, ook tijdens de hoorzitting, kunnen partijen tot overeenstemming komen. De klacht vervalt als de klager te kennen geeft dat de betrokken accountant naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen. De Klachtencommissie NIVRA-NOvAA kan partijen tijdens de hoorzitting aansporen om tot overeenstemming te komen.
- Als partijen geen overeenstemming bereiken, geeft de Klachtencommissie een oordeel waarbij de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard.

Samenstelling

Klachten worden behandeld door een voorzitter en twee accountants.

Beslissing

Als u en de accountant niet onderling tot overeenstemming komen, beslist de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA of uw klacht gegrond of ongegrond is. Van de op schrift gestelde beslissing wordt een afschrift naar de

partijen gestuurd. Zij ontvangen ook een zakelijk verslag van de hoorzitting. Gelet op het doel van de procedure kan de Klachtencommissie zich alleen uitlaten over de gegrondheid van de klacht. De Klachtencommissie NIVRA-NOvAA kan, in tegenstelling tot de Accountantskamer, geen sancties opleggen.

Een afschrift van het oordeel van de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA wordt niet alleen naar de betrokken partijen gestuurd, maar ook naar het bestuur van het NIVRA (als de klacht is gericht tegen een registeraccountant) of de NOvAA (als de klacht gericht is tegen een Accountant-Administratieconsulent) en naar de Accountantskamer. Deze laatste instantie ontvangt een geanonimiseerde versie van het oordeel.

Is de klacht naar uw mening niet naar behoren opgelost, dan kunt u de klacht alsnog indienen bij de Accountantskamer, tenzij de indieningstermijn inmiddels is verstreken. De Klachtencommissie NIVRA-NOvAA vermeldt deze mogelijkheid ook in haar beslissing.

Kosten en duur procedure

De Klachtencommissie NIVRA-NOvAA brengt geen kosten in rekening voor het behandelen van klachten. De Klachtencommissie streeft ernaar klachten zo spoedig mogelijk af te handelen, maar uiterlijk binnen 26 weken. Incidenteel kan de beslistermijn worden verdaagd voor een periode van maximaal vier weken.

Rol beroepsorganisatie

Hoewel de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA is opgericht door beide beroepsorganisaties hebben zij geen invloed op de besluitvorming van de Klachtencommissie bij voorgelegde klachten.

Meer informatie

Meer informatie over de procedure bij de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA kunt u vinden in de Verordening op de klachtbehandeling (te vinden via www.nivra.nl en www.novaa.nl).

2.3 ACCOUNTANTSKAMER

Tot slot hebt u de mogelijkheid de klacht tegen uw accountant in te dienen bij de Accountantskamer. Ook hiervoor geldt de eis dat de klacht betrekking moet hebben op het beroepsmatig handelen van de accountant. Meer specifiek gaat het om het beroepsmatig handelen van de accountant in strijd met de wet- en regelgeving en het belang van een goede uitoefening van het accountantsberoep.

Anders dan bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA hoeft de gedraging van de accountant waarover u de klacht indient niet specifiek jegens u te zijn gericht. Dit maakt het bijvoorbeeld mogelijk dat ook de beroepsorganisaties, het NIVRA en de NOvAA, een klacht kunnen indienen bij de Accountantskamer. Dit zullen de beroepsorganisaties overwegen als bijvoorbeeld een van hun leden veroordeeld is voor een strafbaar feit en dit aan de werkzaamheden van een accountant raakt.

Voorwaarden

De wet en het procesreglement van de Accountantskamer stellen een aantal voorwaarden aan het indienen van een klacht bij de Accountantskamer. Zo moet het klaagschrift ondertekend zijn en verder minimaal de volgende informatie bevatten:

- de naam en het adres van klager;
- de naam en het kantooradres en, indien bekend, het woon- en e-mailadres van de accountant op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- de feiten waarvoor een tuchtrechtelijke maatregel wordt gevraagd;
- de datum waarop het handelen of nalaten van de betrokken accountant waarop de klacht betrekking heeft door u is geconstateerd;
- de datum waarop of de periode waarin het handelen of nalaten van de betrokken accountant zich heeft voorgedaan.

Bij het klaagschrift dienen alle op de zaak betrekking hebbende stukken te worden meegestuurd.

Indieningstermijn

Ook bij de behandeling van uw klacht bij de Accountantskamer geldt dat de gedraging waarover u wilt klagen niet langer dan zes jaar geleden mag hebben plaatsgevonden. U moet deze gedraging bovendien niet langer dan drie jaar geleden hebben geconstateerd. Overweegt u eerst uw klacht in te dienen bij de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA en daarna eventueel bij de Accountantskamer, dan is het van belang zich te realiseren dat een procedure bij de Klachtencommissie die verjaringstermijnen in beginsel niet stuit.

Procedure

- Na ontvangst van uw klaagschrift wordt nagegaan of de klacht al door het accountantskantoor of de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA is behandeld en, als dat niet het geval is, of de klacht zich daartoe leent. In dat geval kan de voorzitter van de Accountantskamer de klacht – voordat deze in behandeling wordt genomen – doorsturen naar de secretaris van de Klachtencommissie

NIVRA-NOvAA. Die zorgt er in overleg met u voor dat de klacht wordt voorgelegd aan de gewenste instantie.

- Gekeken wordt of uw klacht aan alle daarvoor geldende eisen voldoet. Is dat niet het geval, dan kan de Accountantskamer u in de gelegenheid stellen om het klaagschrift binnen een bepaalde termijn aan te vullen.
- De betrokken accountant krijgt vervolgens de gelegenheid om hier in beginsel binnen vier weken schriftelijk op te reageren. Het is mogelijk dat de Accountantskamer u daarna weer in de gelegenheid stelt hierop te reageren en, tot slot, de accountant.
- Na de schriftelijke ronde worden partijen opgeroepen voor een openbare zitting om in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Hiervoor kunnen getuigen en deskundigen worden opgeroepen.
- Na de sluiting van het onderzoek ter zitting kan onmiddellijk mondeling uitspraak worden gedaan. Meestal volgt een schriftelijke uitspraak.

Samenstelling

De Accountantskamer bestaat in meerderheid uit rechters aangevuld met accountants en/of deskundigen op het gebied van door accountants verrichte werkzaamheden. Deze accountants en/of deskundigen vervullen een belangrijke rol bij de vaktechnische beoordeling van een zaak.

Beslissing en beroep

De Accountantskamer doet schriftelijk uitspraak. Deze uitspraak vermeldt de gronden en de voorschriften waarop de uitspraak berust en eventueel de tuchtrechtelijke maatregel die wordt opgelegd. Tuchtrechtelijke maatregelen die de Accountantskamer kan opleggen zijn:

- een waarschuwing;
- een berisping;
- een geldboete tot € 7.600;
- tijdelijke doorhaling voor ten hoogste één jaar van de inschrijving in het accountantsregister; en
- doorhaling. Daarbij bepaalt de Accountantskamer binnen welke termijn de betrokken accountant niet opnieuw in het register kan worden ingeschreven.

Deze termijn bedraagt maximaal tien jaar.

De geldboete kan gezamenlijk met een van de overige maatregelen worden opgelegd.

Een afschrift van de beslissing van de Accountantskamer wordt gestuurd naar de betrokken partijen en naar de beroepsorganisaties. Bent u het niet eens met de beslissing van de Accountantskamer, dan kunt u binnen zes weken na de uitspraak beroep instellen bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven. Ook voor de betrokken accountant en de beroepsorganisaties staat beroep bij deze instantie open.

Kosten en duur procedure

Voor het in behandeling nemen van een klacht bij de Accountantskamer is € 70 griffierecht verschuldigd. Als de Accountantskamer oordeelt dat de klacht gegrond is, krijgt u dit bedrag terug van de betrokken accountant. Voor de procedure bij de Accountantskamer geldt geen beslistermijn. De duur van de behandeling van een klacht door de Accountantskamer is mede afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Zo kan de Accountantskamer het laten uitvoeren van een deskundigenonderzoek noodzakelijk achten of partijen de opdracht geven een standpunt nader te onderbouwen. De meeste klachten zijn echter binnen 26 weken afgehandeld. De ervaring leert dat met de behandeling in beroep bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven ongeveer anderhalf jaar gemoeid is.

Rol beroepsorganisatie

Als er ernstige bezwaren tegen een accountant zijn, kan het met het oog op de bescherming van het algemeen belang gewenst zijn de accountant met onmiddellijke ingang op non-actief te stellen, ook tijdens de procedure. De voorzitters van het NIVRA en de NOvAA kunnen de Accountantskamer zelfs vragen de inschrijving van de accountant in het register tijdelijk door te halen. Zij vragen in dat geval daartoe een voorlopige voorziening aan de Accountantskamer.

Een bijzondere rol is weggelegd voor de beroepsorganisaties als de klager de klacht intrekt en de Accountantskamer beslist dat, gelet op de handhaving van het algemeen belang bij een goede beroepsuitoefening, de behandeling moet worden voortgezet. In dat geval wordt de behandeling van de klacht voortgezet als ware het een klacht van de voorzitter van het NIVRA of de NOvAA.

Jurisprudentie

Uitspraken van de Accountantskamer en het College van Beroep voor het bedrijfsleven worden gepubliceerd op www.tuchtrecht.nl, respectievelijk www.rechtspraak.nl.

Meer informatie

Meer informatie over de procedure bij de Accountantskamer leest u op www.accountantskamer.nl.

03 | Civielrechtelijke geschillen

3.1 RAAD VOOR GESCHILLEN

Hebt u onenigheid met uw accountant over bijvoorbeeld de declaratie, dan kunt u terecht bij de Raad voor Geschillen, een geschillencommissie die de taak heeft civielrechtelijke geschillen tussen u en uw accountant te beslechten. De meeste zaken die worden voorgelegd aan de Raad voor Geschillen gaan over de hoogte en opbouw van de declaraties van een accountant. Dat hoeft echter niet altijd het geval het zijn. U kunt bijvoorbeeld ook geschillen voorleggen die betrekking hebben op het vergoeden van geleden schade en het achterhouden van stukken. Daarnaast kunt u er uiteraard voor kiezen om het geschil aan de civiele rechter voor te leggen. Ook de accountant heeft die mogelijkheid.

Procedure

- Het geschil moet schriftelijk, gemotiveerd en, waar mogelijk, met stukken onderbouwd worden voorgelegd aan de secretaris van de Raad voor Geschillen. Hebt u een geschil met een Accountant-Administratieconsulent, dan wordt u verzocht uw geschil in vijfvoud aan de secretaris voor te leggen.
- Vervolgens dient u schriftelijk te verklaren dat u zich onderwerpt aan het oordeel van de Raad voor Geschillen. Zonder deze verklaring kan de Raad voor Geschillen uw geschil niet in behandeling nemen. U kunt een

verklaring van deze strekking opnemen in de brief waarmee u het geschil aan de secretaris voorlegt.

- Nadat u het door de voorzitter van de Raad voor Geschillen vastgestelde depot hebt betaald, mag de accountant schriftelijk reageren op het aanhangig gemaakte geschil. Formeel moet de accountant eerst instemmen met de beslechting van het geschil door de Raad voor Geschillen. Het kan echter zo zijn dat de accountant algemene voorwaarden heeft waarin de cliënt al de mogelijkheid wordt geboden een geschil voor te leggen aan de Raad voor Geschillen.
- Na het verweer van de accountant wordt een zittingsdatum bepaald. De Raad voor Geschillen oordeelt aan de hand van de stukken en de mondelinge toelichting die partijen tijdens de hoorzitting geven.
- De uitspraak van de Raad voor Geschillen wordt per aangetekende brief na de zitting zo spoedig mogelijk aan partijen toegezonden. De uitspraak van de Raad voor Geschillen is een bindend advies. Hiertegen is geen bezwaar of beroep mogelijk.

Kosten en duur

Voor de behandeling van geschillen is een vergoeding van procedurekosten verschuldigd. Deze kosten zijn afhankelijk van de aard en omvang van het geschil en worden door de voorzitter van de Raad bepaald. Voordat de

Raad voor Geschillen het geschil in behandeling neemt, moet de klager of de accountant (als hij degene is die het geschil voorlegt) een depot storten ter vergoeding van de procedurekosten. Bij de uitspraak wordt bepaald wie uiteindelijk (welk deel van) de kosten moet betalen.

De ervaring leert dat een procedure ongeveer een half jaar duurt.

Gevolgen

De Raad voor Geschillen geeft een beslissing die beide partijen bindt en daarmee definitief is. Als de Raad voor Geschillen u deels in het gelijk stelt, kan de beslissing inhouden dat de accountant zijn declaratie(s), eventueel met terugwerkende kracht, moet matigen en dat een eventueel teveel betaald bedrag moet worden terugbetaald.

Meer informatie

Meer informatie over de procedure bij de Raad voor Geschillen kunt u vinden in de Verordening op de Raad voor Geschillen, te vinden op www.nivra.nl en www.novaa.nl.

3.2 CIVIELE RECHTER

Uiteraard staat u ook de weg naar de civiele rechter open. Omdat het tot de (grond)rechten behoort een geschil door de civiele rechter te laten beoordelen kan uw accountant er ook voor kiezen het geschil met voorbijgaan van de Raad voor Geschillen voor te leggen aan de bevoegde civiele rechter.

04 | Contactgegevens

Accountantskamer

Secretariaat en kabinet van de voorzitter
Postbus 10067
8000 GB Zwolle
T 038 - 888 46 61/62
F 038 - 888 46 60

Klachtencommissie NIVRA-NOvAA

Secretarissen:
mw. mr. M.W. Hommes
mw. mr. E.M.A. Nelwan
Postbus 7984
1008 AD Amsterdam
T 020 - 301 04 04/19
F 020 - 301 03 02

Raad voor Geschillen NIVRA

mr. F.R.H. van der Leeuw, secretaris
Postbus 7113
1007 JC Amsterdam
T 020 - 717 10 00/8 57
F 020 - 717 11 11/3 79

Raad voor Geschillen NOvAA

mr. P. Rijpstra, secretaris
Postbus 85996
2508 CR Den Haag
T 070 - 365 99 33
F 070 - 364 91 26



Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants

NBA

Antonio Vivaldistraat 2-8
1083 HP Amsterdam
Postbus 7984
1008 AD Amsterdam
T 020-3010301
F 020-3020302
E nba@nba.nl
I www.nba.nl