A background image showing a business meeting. Two people are shaking hands over a dark wooden table. A laptop and a telephone are visible on the table. The image is overlaid with a semi-transparent blue rectangle containing the title.

Het klacht- en tuchtrecht voor accountants

Copyright

© 2009 Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants (NIVRA), Amsterdam en de Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten (NOvAA), Den Haag.

Statusomschrijving

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

Inhoudsopgave

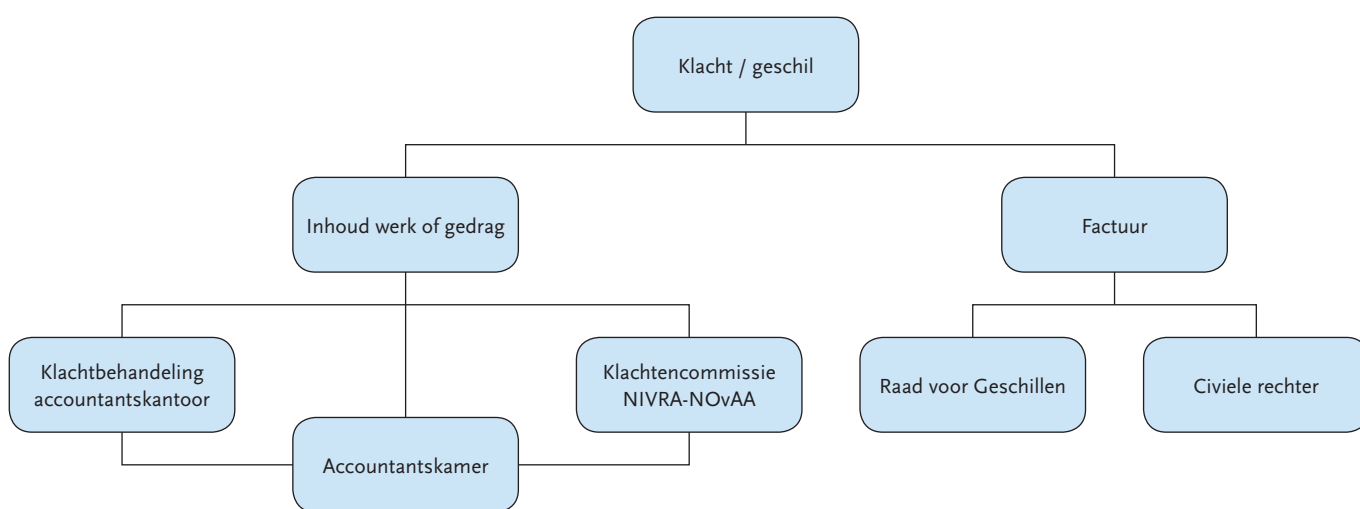
1	Inleiding	3
2	Klacht over inhoud werk of gedrag	4
2.1	Klachtbehandeling accountantskantoor	4
2.2	Klachtencommissie NIVRA-NOvAA	4
2.3	Accountantskamer	5
3	Civielrechtelijke geschillen	7
3.1	Raad voor Geschillen	7
3.2	Civiele rechter	7
4	Contactgegevens	8

1 Inleiding

Wie een accountant voor een bepaalde dienst inschakelt, moet ervan op aan kunnen dat de dienstverlening voldoet aan de geldende kwaliteitseisen.

Ondanks het bestaan van gedrags- en beroepsregels, die zijn opgesteld om een goede uitoefening van de werkzaamheden van accountants te waarborgen, kan het voorkomen dat u als opdrachtgever niet tevreden bent over de inhoud van het werk, de wijze waarop u behandeld bent of dat u een verschil van mening hebt over de hoogte van de declaratie. Uiteraard probeert u er eerst in onderling overleg met uw accountant uit te komen. Mocht dit niet lukken dan kan de klacht of het geschil aan één van de daarvoor in het leven geroepen instanties worden voorgelegd.

Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de inhoud van het geleverde werk of het gedrag van de accountant en civielrechtelijke geschillen zoals over de hoogte van een factuur.



Klachten alleen tegen individuele accountants

Bovenstaande instanties nemen alleen een klacht in behandeling die is gericht tegen individuele registeraccountants of Accountants-Administratieconsulenten. Klachten gericht tegen een accountantskantoor kunnen niet worden behandeld. In de registers op de websites www.nivra.nl en www.novaa.nl kunt u nagaan of uw dienstverlener een registeraccountant of Accountant-Administratieconsulent is.

Als klager maakt u zelf een keus uit de eerder genoemde instanties. De secretaris van de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA kan u hierbij behulpzaam zijn.

2 Klacht over inhoud werk of gedrag

Heeft u een klacht over de inhoud van het werk of het gedrag van uw accountant en komt u er onderling niet uit, dan kunt u bij verschillende instanties een klacht indienen. Als het kantoor waar uw accountant werkzaam is beschikt over een klachtenregeling, kunt u daar uw klacht indienen. Beschikt het kantoor niet over een klachtenregeling, of wilt u uw klacht daar liever niet indienen, dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA. We spreken dan over het *klachtrecht*. De klachtbehandeling bij deze beide instanties is er op gericht partijen nader tot elkaar te brengen.

U kunt uw klacht ook indienen bij de Accountantskamer. We spreken dan van het *tuchtrecht*. In de tuchtprocedure staat het belang van een goede beroepsuitoefening voorop. Zij draagt bij aan het herstel van vertrouwen van het publiek in de beroepsuitoefening.

Het verschil tussen het klachtrecht en het tuchtrecht komt ook tot uitdrukking in de beslissing van de verschillende instanties. De klachtinstantie binnen het accountantskantoor en de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA kunnen in hun beslissing alleen aangeven of zij de klacht gegrond of ongegrond achten. Een sanctie kunnen zij de betrokken accountant niet opleggen. De Accountantskamer kan dat wel. Zij heeft de beschikking over een aantal tuchtrechtelijke maatregelen die zij kan opleggen. Dit kan mede een rol spelen bij uw keuze voor een instantie om uw klacht aan voor te leggen.

2.1 Klachtbehandeling accountantskantoor

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

De procedure van de klachtbehandeling is afhankelijk van de inhoud van de klachtenregeling van het accountantskantoor. Informeer er naar bij uw accountantskantoor. De klachtenregeling wordt in de meeste gevallen op de website gepubliceerd. Door de beroepsorganisaties is een model voor klachtbehandeling beschikbaar gesteld.

Kiest u voor klachtbehandeling door het accountantskantoor dan kunt u zich nadien niet meer wenden tot de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA. Is uw klacht naar uw mening niet naar behoren opgelost na de klachtbehandeling door het accountantskantoor, dan kunt u de klacht indienen bij de Accountantskamer.

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 er ook voor kiezen uw klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA.

De klacht moet gaan over de wijze waarop de accountant zich in zijn beroepsmatig handelen jegens u heeft gedragen. Bovendien mag de klacht niet uitsluitend over een declaratie gaan. Declaratiegeschillen worden behandeld door de Raad voor Geschillen.

Bij de klachtbehandeling ligt de nadruk op het bereiken van overeenstemming. Dit kan al nadat de accountant is geïnformeerd omtrent uw klacht, maar ook tijdens of na de hoorzitting. Vanzelfsprekend wordt de klachtbehandeling gestopt op het moment dat u bij de klachtencommissie aangeeft dat de accountant tussentijds aan uw klacht is tegemoet gekomen. Blijkt het niet mogelijk om overeenstemming te bereiken, dan wordt het hele behandelingstraject doorlopen en beslist de klachtencommissie uiteindelijk of de klacht naar haar mening gegrond of ongegrond is.

In een aantal situaties is de klachtencommissie niet verplicht uw klacht in behandeling te nemen. Dit geldt allereerst als de klacht al is behandeld door een klachteninstantie van het accountantskantoor of door de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA zelf. Ook als uw klacht al in behandeling is (geweest) bij de Accountantskamer kan de klachtencommissie deze niet in behandeling nemen. Tot slot kan uw klacht betrekking hebben op een gedraging waar de strafrechter zich over buigt. Het is in beginsel niet gewenst dat de beoordeling door de strafrechter wordt doorkruist door klachtbehandeling, zodat de klachtencommissie uw klacht in dat geval niet in behandeling zal nemen.

Indieningstermijn

U dient uw klacht in te dienen binnen drie jaar na constatering van de gedraging waarover u wilt klagen. Daarbij geldt dat tussen het moment van de desbetreffende gedraging en het moment waarop u de klacht indient minder dan zes jaar moet zijn verstreken.

Procedure

- De klacht vangt aan met een klaagschrift. U als klager kunt hierbij een voorstel voor afwikkeling aangeven. Op die manier is het voor de accountant duidelijk op welke wijze hij eventueel aan de klacht tegemoet kan komen.
- Een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken worden toegezonden aan de accountant. Laatstgenoemde wordt de gelegenheid geboden om binnen vier weken een schriftelijke reactie in te dienen.
- In een volgend stadium worden partijen uitgenodigd voor een hoorzitting. In iedere fase, ook tijdens de hoorzitting, kunnen partijen tot overeenstemming komen. De voorzitter van de klachtencommissie kan hiertoe aansporen.
- Als partijen niet tot overeenstemming komen geeft de klachtencommissie een oordeel, waarbij de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard.
- De klacht wordt in ieder geval behandeld door een voorzitter en twee accountants.

Beslissing

De klachtencommissie beslist of uw klacht naar haar oordeel gegrond of ongegrond is. Zij doet dit in een schriftelijke reactie. Hierin geeft zij ook haar bevindingen van het onderzoek weer en eventueel, naar aanleiding daarvan, een aanbeveling die strekt tot aanpassingen binnen het accountantskantoor of die ziet op de afwikkeling van de klacht. Is uw klacht naar uw mening niet naar behoren opgelost na de klachtbehandeling door de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA, dan kunt u de klacht indienen bij de Accountantskamer. De klachtencommissie vermeldt dit ook in haar beslissing.

Duur procedure

De klachtencommissie handelt de klacht binnen 26 weken af. Incidenteel kan de beslissing worden verdaagd voor een periode van maximaal vier weken.

Rol beroepsorganisatie

Hoewel de klachtencommissie is opgericht door beide beroepsorganisaties hebben deze organisaties geen invloed op de besluitvorming van de klachtencommissie bij voorgelegde klachten.

2.3 Accountantskamer

Tot slot heeft 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 gedrags- en beroepsregels en om het beroepsmatig handelen van de accountant in strijd met het belang van een goede uitoefening van het accountantsberoep.

In tegenstelling tot 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 mogelijk dat ook de beroepsorganisaties NIVRA en NOvAA een klacht kunnen indienen bij de Accountantskamer. Bijvoorbeeld als een van hun leden veroordeeld is voor een strafbaar feit en dit feit raakt aan de werkzaamheden die een accountant verricht, zullen NIVRA en NOvAA overwegen een tuchtrechtprocedure te starten bij de Accountantskamer.

Voor het in behandeling nemen van een klacht bij de Accountantskamer is € 70,- griffierecht verschuldigd. Indien de Accountantskamer oordeelt dat de klacht gegrond is, ontvangt u uw griffierecht retour.

Indieningstermijn

Ook bij de behandeling van uw klacht bij de Accountantskamer geldt dat uw klacht moet worden ingediend binnen drie jaar na constatering van de gedraging waartegen uw klacht zich richt. Daarbij geldt dat tussen het moment van de desbetreffende gedraging en het moment van indiening van de klacht minder dan zes jaar moet zijn verstreken.

Procedure

- Na ontvangst van uw klaagschrift wordt nagegaan of de klacht al door het accountantskantoor of de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA is behandeld. Als dit niet is gebeurd en de klacht leent zich daar naar het oordeel van de Accountantskamer wel toe, kan de klacht - voordat de Accountantskamer deze in behandeling neemt - worden doorgestuurd naar de secretaris van de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA. Het zal in dergelijke gevallen merendeels gaan om bejegeningsklachten: de manier waarop u door de accountant bent behandeld. Voor deze klachten is een klachtenprocedure doorgaans effectiever dan een tuchtrechtelijke procedure. De secretaris van de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA zorgt er vervolgens, in overleg met u, voor dat de klacht wordt voorgelegd aan de gewenste instantie voor klachtbehandeling.
- De betrokken accountant krijgt vervolgens de gelegenheid hier binnen vier weken schriftelijk op te reageren. 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. Hierbij kunnen getuigen en deskundigen worden opgeroepen.

- Na sluiting van het onderzoek ter zitting kan onmiddellijk mondeling uitspraak worden gedaan of volgt er nadien schriftelijk uitspraak.
- Tegen de uitspraak kan binnen zes weken beroep worden ingesteld bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

Een vereenvoudigde procedure is mogelijk voor relatief lichte overtredingen. Zo kan de voorzitter van de Accountantskamer, als deze van oordeel is dat er geen tuchtrechtelijke maatregel hoeft te worden opgelegd, de zaak zonder zitting afdoen.

Samenstelling

De leden van deze bij wet in het leven geroepen tuchtrechter worden benoemd door de Minister van Financiën. De Accountantskamer bestaat in meerderheid uit rechters aangevuld met accountants en/of deskundigen op het gebied van accountantswerkzaamheden die een belangrijke rol vervullen bij de vaktechnische beoordeling van een zaak.

Beslissing en beroep

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

- waarschuwing,
- berisping,
- geldboete tot € 7400,
- tijdelijke doorhaling voor ten hoogste één jaar van de inschrijving in het accountantsregister, en
- doorhaling waarbij de Accountantskamer ook bepaalt binnen welke termijn de betrokken accountant niet opnieuw in het register kan worden ingeschreven. Deze termijn bedraagt maximaal 10 jaar.

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

Een afschrift van de beslissing van de Accountantskamer wordt toegezonden aan de betrokken partijen en 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 het College van Beroep voor het bedrijfsleven open.

Duur procedure

Voor de procedure bij de Accountantskamer geldt geen beslistermijn. De duur van de behandeling van een klacht door de Accountantskamer is onder andere 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 ervaring leert dat met de behandeling in beroep bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven ongeveer een jaar gemoeid is.

Rol beroepsorganisatie

Indien er ernstige bezwaren tegen een accountant zijn, kan het gezien de bescherming van het algemeen belang gewenst zijn de accountant met onmiddellijke ingang, ook tijdens de procedure, op non-actief te stellen. De voorzitters van het NIVRA en de NOvAA kunnen, indien zij van oordeel zijn dat een dergelijke situatie zich voordoet, de Accountantskamer verzoeken bij wijze van voorlopige voorziening de inschrijving van de accountant in het register tijdelijk door te halen.

Een bijzondere rol is er weggelegd voor de beroepsorganisaties als de klacht door de klager wordt ingetrokken en de Accountantskamer beslist dat de behandeling moet worden voortgezet. Dit met het oog op de handhaving van het algemeen belang bij een goede beroepsuitoefening. 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.tuchtrechtspraak.nl, respectievelijk www.rechtspraak.nl.

3 Civielrechtelijke geschillen

3.1 Raad voor Geschillen

Geschillen met uw accountant die betrekking hebben op bijvoorbeeld declaraties, het vergoeden van geleden schade en het achterhouden van stukken kunt u voorleggen aan de Raad voor Geschillen. De Raad voor Geschillen behandelt al jaren tal van burgerrechtelijke geschillen door middel van bindend advies.

Voor de behandeling van geschillen is een vergoeding van de procedurekosten verschuldigd. Zodra u een zaak aanhangig heeft gemaakt, wordt u gevraagd een depot te storten. Te allen tijde kan van partijen een aanvulling van het depot worden verlangd. De procedure vangt aan nadat het depot is ontvangen. In haar beslissing overweegt de Raad voor Geschillen wat er met het depot gebeurt. Hierbij is het mogelijk dat de kosten dienen te worden gedragen door één of beide partijen.

Procedure

U dient uw geschil schriftelijk en gemotiveerd in. Hierbij dient u aan te geven hoe wat u betreft het geschil kan worden beslecht.

De procedure vangt aan zodra de indiener aan de verplichting tot het storten van een depot heeft voldaan.

In eerste instantie zullen partijen schriftelijk op elkaars stukken mogen reageren. Aansluitend volgt een uitnodiging voor een hoorzitting.

Indien de Raad voor Geschillen van oordeel is dat het geschil gereed is voor uitspraak volgt het bindend advies.

Tegen de uitspraak staat geen beroep open.

Duur procedure

De ervaring leert dat een procedure ongeveer een halfjaar duurt.

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 voorbijgaand aan de Raad voor Geschillen voor te leggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.

4 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
mr. M.W. Hommes, secretaris
Postbus 7984
1008 AD Amsterdam
T 020 - 301 04 04
F 020 - 301 03 02

Raad voor Geschillen NIVRA
mr. J.A. Stal, secretaris
Postbus 7113
1007 JC Amsterdam
T 020 - 717 10 00
F 020 - 717 11 11

Raad voor Geschillen NOvAA
mr. P. Rijpstra, secretaris
Postbus 85996
2508 CR Den Haag
T 070 - 338 36 00
F 070 - 351 28 36



Koninklijk Nederlands Instituut
van Registeraccountants

Antonio Vivaldistraat 2-8
Postbus 7984
1008 AD Amsterdam
T 020 301 03 01
F 020 301 03 02
E nivra@nivra.nl
I www.nivra.nl



NEDERLANDSE ORDE VAN
ACCOUNTANTS-ADMINISTRATIECONSULENTEN

Koninginnegracht 5
Postbus 84291
2508 AG Den Haag
Telnr.: 070 3383600
Faxnr.: 070 3383629
Internet: www.novaa.nl
E-mail: novaa@novaa.nl