

De achilleshiel van de accountant



Onvrede over de manier waarop is gecommuniceerd, of een te hoge factuur. De voorzitters van de Klachtencommissie en van de Raad voor Geschillen zien in hun rol op welk moment het in de relatie is misgegaan. Wat zijn hun ervaringen? En wat kan de beroepsgroep leren van aanvaringen tussen accountant en klager of eiser? "Ik merk dat mensen blij zijn met de snelle besluitvorming."

TEKST PETER STEEMAN BEELD SHUTTERSTOCK

Philippe Boileau werd vier jaar geleden lid van de Klachtencommissie van de NBA en is sinds ruim een jaar voorzitter. Over die stap hoefde hij niet lang na te denken. "Als je geïnteresseerd bent in vaktechniek, zijn klachten en claims de krenten uit de pap. Bij de Klachtencommissie zie je de interessante casussen voorbijkomen. Het is mooi om met de plaatsvervangend voorzitter, de secretaris en de leden de Klachtencommissie vorm te geven."

Puzzel

Boileau vergelijkt de reconstructie van een klacht met een puzzel. Ondanks alle documenten die je vooraf krijgt, kun je die puzzel soms toch niet meteen leggen. Voor de ontbrekende puzzelstukjes moet je verder terug in de tijd. "Ik vraag soms aan het begin van een hoorzitting aan de klager hoe hij ooit bij de accountant terecht is gekomen. Op zo'n moment verandert de toon. Je hoort het enthousiasme in iemands stem. De samenwerking was prettig. De relatie respectvol. Als je daarmee het gesprek begint, ontstaat er een andere sfeer op de hoorzitting. Er komt meer aandacht voor de andere aspecten die een rol speelden."

De Klachtencommissie is laagdrempelig. Je kunt je laten bijstaan door een advocaat, maar dat is niet verplicht. Op basis van het klaagschrift en het verweerschrift met de reactie van de accountant ontstaat een beeld van de toedracht, maar vaak verandert het beeld als tijdens de hoorzitting meer tekst en uitleg wordt gegeven. "Dan hoor je de emotie erbij. Ons doel is er op gericht om beide partijen tot elkaar te brengen. Je gaat het gesprek aan, maar dat lukt niet altijd. Soms zijn de verschillen echt te groot en ziet de

'Als je geïnteresseerd bent in vaktechniek, zijn klachten en claims de krenten uit de pap.'

klager de Klachtencommissie vooral als een opstapje naar een civielrechtelijk traject. De Klachtencommissie legt geen sancties op, maar beoordeelt of een klacht gegrond is."

Onbedoeld

Veel klachten gaan over communicatie of het ontbreken daarvan. Een accountant heeft bijvoorbeeld de klantrelatie op een onzorgvuldige manier opgezegd. In plaats van een persoonlijk gesprek kreeg de klant een brief en dan ook nog eens net voor de deadline van een aangifte. "Op de zitting hoor je wat er nog meer speelt. Het kan zijn dat de accountant al langere tijd vond dat de klant zich niet aan afspraken hield. Je hebt het recht als accountant om afscheid te nemen van een klant, maar dat moet wel zorgvuldig gebeuren. Een klacht kan ook ontstaan omdat de accountant ziek was, maar vergat de klant daarover te informeren en een collega als aanspreekpunt te benoemen." De praktijk is weerbarstig, aldus Boileau. "Accountants lopen bijvoorbeeld een risico als ze niet alleen opdrachten uitvoeren voor de maatschap, maar ook voor de maten in privé. Zodra er een conflict ontstaat tussen de maten, zit je daar onbedoeld midden in. Als het contact met de klant in de praktijk bijvoorbeeld via een maat loopt, krijgt deze steeds als eerste alle informatie, terwijl de andere →

‘Ons doel is er op gericht om beide partijen tot elkaar te brengen.’

maten mogelijk minder bekend zijn met de financiële stand van zaken. Het helpt om zulke potentiële valkuilen regelmatig te bespreken met je collega. Is het zinvol om de huidige werkwijze te continueren, of vormt dat een bedreiging voor mijn objectiviteit? Sowieso is het verstandig om van de besprekingen uitgebreide verslagleggingen te maken en die met alle maten te communiceren.”

Oneerlijk

Is het in de steeds meer gepolariseerde samenleving lastiger geworden om partijen nader tot elkaar te brengen? Dat valt gelukkig mee, aldus Boileau. “Als er advocaten aanwezig zijn, is de sfeer tijdens de zitting zakelijker. Evengoed zitten sommige klagers hoog in hun emotie. Accountants zijn over het algemeen meer gelaten, al heeft het wel degelijk impact. Je moet verantwoording afleggen over het uitgevoerde werk, terwijl de klager misschien ook een aandeel heeft in de verstoorde relatie. De aanlevering van stukken door de klager verliep bijvoorbeeld traag, of zijn administratie vertoonde bewuste fouten. Dat we die kant niet beoordelen, is voor een accountant wel eens lastig en voelt misschien oneerlijk. De belangrijkste toegevoegde waarde voor de accountant is dat een objectief oordeel over een klacht wordt geveld. Dat kan ook bijdragen aan zelfreflectie.”

Raad voor Geschillen

Sinds zo'n drie jaar is Jeannette Honée voorzitter van de Raad voor Geschillen. Ze werd door haar voorganger, een collega bij de rechtbank, op de vacature geattendeerd. “Wat ik zo leuk vind aan de Raad voor Geschillen is dat we, met een team van zeven accountants en twee rechters en secretaris Anna Vokurka, inhoudelijke en juridische kennis combineren. De accountants kennen de mores van het vak. Omgekeerd kunnen de leden vertrouwen op de expertise van juristen. Dat zorgt voor kwalitatief hoogstaande uitspraken. En de doorlooptijd is kort. Als je bij ons binnenkomt, ben je snel aan de beurt en heb je binnen zes weken een uitspraak. Daardoor heb je als eiser snel duidelijkheid in je zaak. Ik merk dat mensen blij zijn met de snelle besluitvorming. Niet alleen de eiser, maar ook de accountant. Je bent klaar als je bij ons bent geweest.”

Een eiser kan bij de Raad voor Geschillen terecht voor contractuele geschillen. Moet een factuur worden betaald? Is er te veel betaald? Honée: “Wat we zien is dat het probleem vaak begint met een vage opdrachtbevestiging. De accountant vindt dat iets buiten de opdracht valt en rekent

KLACHTENCOMMISSIE EN RAAD VOOR GESCHILLEN

Naast de Accountantskamer in Zwolle, gericht op klachten over het beroepsmatig handelen van accountants, zijn er de Klachtencommissie en de Raad voor Geschillen, allebei commissies van de NBA.

De Klachtencommissie neemt klachten tegen het functioneren van AA's en RA's in behandeling, met als doel partijen nader tot elkaar te brengen. Als partijen geen overeenstemming bereiken, formuleert de Klachtencommissie een beslissing. Gelet op het doel van de klachtenbehandeling heeft de Klachtencommissie niet de bevoegdheid om sancties op te leggen en rechten en plichten vast te stellen. De Raad voor Geschillen heeft als taak civiel-rechtelijke geschillen tussen klant en accountant te beslechten. De meeste zaken die worden voorgelegd aan deze geschillencommissie gaan over de hoogte en opbouw van de declaraties van een accountant, maar kunnen ook gaan over andere 'burgerrechtelijke geschillen'. De Raad voor Geschillen geeft een beslissing die beide partijen bindt en daarmee definitief is.

meerwerk, maar als je de opdrachtbevestiging leest is die niet heel duidelijk. Als er een les is die je kan trekken, is het: maak goede afspraken en communiceer duidelijk. Overleg met je klant op het moment dat je constateert dat werk buiten de opdracht valt en niet pas na afloop. Zo voorkom je dat je hem verrast met een factuur.” Zittingen van de Raad voor Geschillen vinden plaats in het Paleis van Justitie in Den Haag. Ondanks dat plechtige decor streeft de raad naar laagdrempeligheid. “We bevragen beide partijen en zorgen dat ze zich gehoord voelen”, aldus Honée. “Dat haalt de kou al een beetje uit de lucht. Als ze hun ongenoegen kunnen uiten, komen mensen makkelijker uit hun loopgraaf. Accountants staan er heel verschillend in. Sommigen zijn overtuigd van hun eigen gelijk. Die zijn onbewogen en zien niet op tegen de procedure. Anderen voelen zich juist gekrenkt. ‘Ik heb het toch goed gedaan?’ Het helpt dat er meestal geen advocaten aanwezig zijn. En anders dan in mijn werk als rechter draag ik hier geen toga. Dat voelde in het begin onwennig, maar het is passend. We spreken immers geen recht, maar geven een bindend advies.”

‘Als ze hun ongenoegen kunnen uiten, komen mensen makkelijker uit hun loopgraaf.’

‘Een schikking geeft een opening om de relatie te continueren, terwijl een uitspraak de kans daarop minder groot maakt.’



JAAROVERZICHT KLACHTENCOMMISSIE

Het jaaroverzicht van de Klachtencommissie over 2025 meldt dat de commissie vorig jaar 28 klachten in behandeling heeft genomen; één minder dan het jaar ervoor.

Er werden 34 klachten ingediend en zes eerder ingediende klachten liepen nog van het jaar ervoor. Niet alle ingediende klachten voldeden aan de vereisten van de verordening, of werden niet doorgezet. Eind december had de Klachtencommissie nog acht klachten in behandeling.

In 2025 zijn vijftien klachten vervallen, waarbij partijen in zeven gevallen overeenstemming hebben bereikt. Als de schriftelijke ronde van een klachtprocedure is afgewikkeld, vindt een hoorzitting plaats. Dat gebeurde vorig jaar acht keer. In 2025 nam de Klachtencommissie over vier klachten een beslissing; twee werden (deels) gegrond bevonden en twee ongegrond. In die twee gevallen heeft de betrokken accountant een of meer fundamentele beginselen van de VGBA geschonden. Het jaaroverzicht van de Klachtencommissie is beschikbaar via NBA.nl

Middenweg

De raad velt geen oordeel over het handelen van de accountant. Is het niet lastig dat perspectief buiten beschouwing te laten? “Wat we van de werkwijze van de accountant vinden, weegt niet mee in de juridische uitkomst. Ook al denken we wel eens ‘dit verdient niet de schoonheidsprijs’. In het recht zijn redelijkheid en billijkheid fundamentele beginselen. Is het aanvaardbaar? Het gaat er niet om of het aanvaardbaar is hoe de accountant heeft gehandeld, maar of het aanvaardbaar is dat die factuur in rekening is gebracht.”

Soms komt het niet tot een uitspraak, aldus Honée. “In het voortraject roepen we partijen op om te kijken of ze er toch niet samen uit kunnen komen. We schetsen het scenario aan partijen. Wat is de juridische uitkomst als je niet tot een schikking komt? Vaak hebben eiser en accountant al een lange historie. Een schikking geeft een opening om die relatie te continueren, terwijl een uitspraak de kans daarop minder groot maakt. Zo’n middenweg is soms ook het rechtvaardigst. De accountant verontschuldigt zich voor de manier waarop het is gegaan, de eiser betaalt een deel van de factuur. Voor ons is het onmogelijk om zo’n uitspraak te doen. De raad geeft de één gelijk, of de ander.” ←