

## **TUCHTCOLLEGE**

### **NEDERLANDSE ORDE VAN ADMINISTRATIE- EN BELASTINGDESKUNDIGEN**

Bij afkorting aangeduid als NOAB

Nr. 25/2010

Beslissing inzake de klacht, ingediend door:

mevrouw **A**, wonende te **B**, in haar hoedanigheid van voormalig vennoot van de V.O.F. **C**, ontbonden per 00-00-0000, destijds gevestigd te **B**, hierna ook te noemen: klaagster, tegen

**D**, **gevestigd te E**, NOAB-lid, te dezer zake voor zover nodig vertegenwoordigd door haar bestuurslid, de heer **F**, in zijn functie van voorzitter,

hierna te noemen: betrokkene.

#### **1. Procedureverloop.**

1.1. Het Tuchtcollege heeft kennisgenomen van de met partijen gewisselde stukken (...).

1.2. Het Tuchtcollege heeft de zaak behandeld ter zitting met gesloten deuren van 16 november 2010 te 's-Hertogenbosch. Ter zitting zijn toen verschenen en gehoord klaagster in persoon, tot haar bijstand vergezeld van haar echtgenoot, alsmede, namens betrokkene, de heer **F** voornoemd, tot bijstand vergezeld van mevrouw **G**.

#### **2. De feiten.**

Op grond van de inhoud van de gedingstukken en het ter zitting verhandelde, stelt het Tuchtcollege als tussen partijen vaststaand dan wel als door de ene partij gesteld en door de ander niet, althans onvoldoende weersproken, het volgende vast.

2.1. Klaagster en haar echtgenoot hebben op 19 september 2007 een vennootschap onder firma opgestart; vervolgens hebben zij op 12 november 2007 in dat verband een kledingwinkel geopend in **B** (hierna ook: de v.o.f.). Daarnaast waren beiden toen ook werkzaam in het kader van een dienstbetrekking. Voor het verzorgen van de administratie en dergelijke hebben klaagster en haar echtgenoot zich in november 2007 gewend tot betrokkene. Ter gelegenheid van hun kennismakingsgesprek heeft betrokkene aan klaagster en haar echtgenoot de Leveringsvoorwaarden NOAB uitgereikt.

2.2. In 2007 heeft de v.o.f. nauwelijks omzet gemaakt en in 2008 bedroeg de omzet € 5.000 à € 6.000. Op 00-00-0000 is de v.o.f. ontbonden.

2.3. De voormalige assurantietussenpersoon van klaagster en haar echtgenoot heeft in 2008 voor beiden een aangifte inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen 2007 bij de belastingdienst ingediend, leidende tot een teruggave van, in totaal, € 7.759. In januari 2009 heeft betrokkene voor klaagster en haar echtgenoot over het jaar 2007 een herziene aangifte IB ingezonden, welke leidde tot een teruggave van, in totaal, € 14.067. Betrokkene heeft ten behoeve van de v.o.f. ook de aangiften over het boekjaar 2008 verzorgd. Dit leidde tot een teruggave aan inkomstenbelasting voor klaagster en haar echtgenoot van een bedrag van in totaal ruim € 3.800.

2.4. Betrokkene heeft aan de v.o.f. na aftrek van een creditnota uiteindelijk een bedrag van in totaal € 4.282,91 inclusief BTW is netto € 3.599,08 in rekening gebracht voor verrichte werkzaamheden. Dat betrof over het boekjaar 2007 een bedrag van € 1.601,86, door betrokkene gespecificeerd als volgt:

- intake en administratie 2007	€ 904,21
- fiscaal-juridische kosten 2007	€ 375,02
- overige advieskosten	€ 322,63

en over het boekjaar 2008 een bedrag van € 1.997,22, door betrokkene gespecificeerd als volgt:

- administratie 2008	€ 1.435,06
- fiscaal-juridische kosten 2008	€ 166,78
- overige advieskosten 2008	€ 395,38.

2.5. Op voorspraak van klaagster en haar echtgenoot hebben partijen ten aanzien van het nog openstaande bedrag een betalingsregeling getroffen. Klaagster en haar echtgenoot hebben ter zake inmiddels een substantieel bedrag aan betrokkene betaald.

2.6. Bij brief van 8 juli 2010 heeft klaagster schriftelijk haar beklag over betrokkene gedaan bij de NOAB. Daarop heeft mr. E. de Vlam, directeur van de NOAB, klaagster geadviseerd om de kwestie eerst rechtstreeks met betrokkene op te nemen om te bezien of de zaak wellicht in der minne geschikt zou kunnen worden; dit laatste is uiteindelijk niet gelukt. Kopieën van de in dat verband op 15 en 16 juli 2010 tussen partijen - al dan niet door tussenkomst van de heer De Vlam voornoemd - gevoerde correspondentie behoort tot de stukken van het geding.

2.7. Klaagster heeft zich vervolgens bij brief van 3 augustus 2010, binnengekomen op 4 augustus 2010, tot het Tuchtcollege gewend met het verzoek de (hierna nader te omschrijven) klacht in behandeling te nemen.

### **3. De klacht, standpunten en conclusies van partijen.**

3.1.1. Op basis van het klaagschrift van 8 juli 2010 luidt de klacht dat betrokkene zich schuldig heeft gemaakt aan de overtreding van artikel 9 van de Gedrags- en Beroepsregels NOAB door overfacturering.

3.1.2. Ter ondersteuning daarvan voert klaagster verkort en zakelijk weergegeven aan:

Mijn echtgenoot en ik vertegenwoordigen de voormalige v.o.f.. De klacht ziet met name op de overfacturering door betrokkene; ik verwijs in dit verband naar de inhoud van de van mij afkomstige stukken.

Volgens mijn gegevens heb ik tot op heden aan betrokkene een bedrag betaald van in totaal € 4.278. Dat is gebeurd op veel aandringen van betrokkene en na inschakeling door haar van het incassobedrijf van De Lage Landen. Het bestaat toch niet dat betrokkene mij over de laatste drie maanden van 2007, nadat ik net was gestart met het bedrijf, een bedrag in rekening brengt van ruim € 1.600. Uiteraard begrijp ik dat het vormen van een nieuw dossier en dergelijke extra geld kost en dat er dus in het begin iets extra in rekening wordt gebracht, maar betrokkene heeft in dat verband ruim € 700 in rekening gebracht en dat vind ik toch wel erg veel.

Het is mij duidelijk dat het Tuchtcollege in beginsel alleen oordeelt over de vraag of betrokkene in zijn hoedanigheid van administratie- en belastingdeskundige met haar optreden de grenzen van het tuchtrechtelijk en verwijtbaar handelen heeft overschreden en dus - uitzonderingen zoals door de voorzitter van het Tuchtcollege ter zitting toegelicht daargelaten- in beginsel niet oordeelt over de juistheid van de door een NOAB-lid in rekening gebrachte facturen.

Ik houd vol dat wij indertijd een afspraak hebben gemaakt met betrokkene en wel mondeling. Tijdens het kennismakingsgesprek met de heer F van betrokkene heeft mijn man namelijk uitdrukkelijk aangegeven dat wij alleen in zee wilden gaan met betrokkene onder de voorwaarde dat het ons niet meer zou gaan kosten dan een bedrag van gemiddeld tussen de € 150 en € 170 per maand, met hooguit een enkele uitschieter naar € 200. Mijn man heeft toen uitdrukkelijk aangegeven dat als het meer dan € 200 per maand zou gaan kosten, wij niet geïnteresseerd waren en dat we dan een ander adviesbureau zouden gaan zoeken. De heer F gaf daarop aan dat het gemiddelde bedrag misschien wel iets meer zou kunnen worden dan tussen de € 150 en € 170, maar nooit meer dan € 200. Hij heeft ons toen trouwens - anders dan hij nu stelt - geen uitleg gegeven over de kennelijk bestaande drie verschillende opdrachten die betrokkene met klanten kan afspreken. Helaas is er van hetgeen we toen hebben afgesproken niets op papier vastgelegd. Wel kan ik mijn stelling over de gemaakte afspraak zo nodig adstrueren aan de hand van een tweetal overboekingen aan betrokkene uit die tijd van telkens € 160, dus precies het bedrag dat was afgesproken.

De facturen van betrokkene bleven maar binnenkomen en ik heb er toen een paar steekproefsgewijs uitgelicht. Daaruit bleek mij dat betrokkene onder meer werkzaamheden in het kader van juridische overeenkomsten in rekening bracht die mij volslagen onbekend c.q. onduidelijk voor kwamen. Zo zou

volgens een factuur van betrokkene door haar werkzaamheden zijn verricht in het kader van het opstellen van een v.o.f.-akte, maar wij hebben nimmer iets in die geest ondertekend. Ook is mij wel eens door betrokkene een telefoongesprek van een uur in rekening gebracht waarvan ik zeker weet dat het nooit als zodanig heeft plaatsgevonden. In zijn algemeenheid geldt dat ik eigenlijk nooit heb kunnen ontdekken of de in rekening gebrachte werkzaamheden ook daadwerkelijk ten behoeve van mij door betrokkene waren uitgevoerd.

Betrokkene stelde mij speciaal A-4 formaat papier ter beschikking waarop ik vervolgens de bonnetjes met betrekking tot de in- en verkoop plakte. Iedere maand leverden wij rond de 15<sup>e</sup> van de maand die nota's bij betrokkene aan, samen met de BTW-aangiften. Wij hadden geen personeel in dienst en deden alles zelf, naast onze dienstbetrekkingen.

Met betrekking tot de nog openstaande nota's: ik stel voorop dat ik die schuld niet erken. Op een gegeven moment resteerde ter zake nog een bedrag van € 962,61 en ik heb toen aan mevrouw S van De Lage Landen, die de incasso voor betrokkene regelde, voorgesteld dat bedrag in 10 maandelijkse termijnen aan betrokkene te voldoen. Daarvan heb ik in totaal € 300 betaald, waarna ik de heer H van betrokkene heb gebeld met de mededeling dat we toen niet meer konden missen. Ter zake staat dus nog open een bedrag van (afgerond) € 662. Er is geen sprake van het door ons bewust voortrekken van crediteuren; het is toch logisch dat we voorrang gaven aan het betalen van de huurbaas? De ontvangen extra teruggaaf IB is volledig in de zaak gestopt. En het terugbetalen aan betrokkene voelt bij mij als het betalen voor overfacturering en daar voel ik niet voor.

Ik was toen en ben nog steeds werkzaam als ambtenaar bij de gemeente K. Mijn echtgenoot heeft een dienstbetrekking als procesoperator. Hij is in de loop van 2008 ook met regelmaat in de winkel komen werken. Naar mijn mening heeft betrokkene, door mij niet goed te adviseren, gehandeld in strijd met de van haar verlangde zorgplicht. Verder komt het mij voor dat er nogal wat kan worden verbeterd aan de (interne) communicatie bij en door betrokkene.

3.2.1. Betrokkene heeft hiertegenover, verkort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd:

De heer F:

Vooropgesteld zij dat ik volledig persisteer bij al hetgeen door mij in de van mij afkomstige stukken tot op heden is aangevoerd. Ik weerspreek dat er een prijsafsprake is gemaakt als door klaagster gesteld. Er is toen ook niet gesproken over een maximumbedrag van € 200. Wij hanteren nooit een vaste prijsafsprake. Wij maken geen offertes, maar geven uitsluitend een schatting van de kosten. We gaan daarbij uit van de norm van 25 arbeidsuren voor een ordner met een normale inhoud en die moet dan wel netjes aangeleverd worden. Klaagster leverde een en ander netjes en tijdig aan en dat werd op ons kantoor dan verwerkt in een grootboek. Dat grootboek heb ik thans niet bij mij. We hanteren verder een eenmalig bedrag voor de initiatie van de klant en dat was toen € 195. Ons kantoor houdt zich altijd scherp aan de regels en we zijn heel duidelijk richting de klant over de omvang van de werkzaamheden die we moeten (gaan) verrichten. Ik heb dat allemaal uitgelegd aan klaagster en haar man ter gelegenheid van ons eerste gesprek, waarvoor de afspraak was gemaakt via de heer L, een assurantietussenpersoon die klaagster kende. Op dat moment was de winkel van klaagster nog niet operationeel en was er een heleboel nog niet geregeld. Ik heb haar toen onder meer de Leveringsvoorwaarden NOAB persoonlijk overhandigd, onder toelichting verder van de algemene gang van zaken hoe wij als kantoor functioneren. Ik leg bij zo'n eerste gesprek dan bijvoorbeeld uit welke drie opdrachten mogelijk zijn: alleen fiscaal, alleen administratief dan wel een combinatie van beide. Verder leg ik dan uit welke verplichtingen wij hebben, zoals de boekhoudplicht, plus dat vooraf niet te bepalen is hoeveel uren er aan een administratie besteed gaan worden. In dat verband komt dan bijvoorbeeld de norm van 25 uren per normale ordner ter sprake. Welbeschouwd werken wij dus op basis van nacalculatie (uren maal tarief). Wij werken disciplinair op basis van uren

maal tarief, toen gemiddeld € 38 (inclusief kosten). Wij specificeren tot in detail. Iedere klant ontvangt de Leveringsvoorwaarden NOAB van ons. Een andere schriftelijke vastlegging vindt niet plaats. Wij factureren per maand, in principe over de voorgaande maand. Wij gebruiken daarvoor een systeem genaamd Unit 4, dat is gebaseerd op activiteiten met daaraan telkens een code gekoppeld. Zoals gezegd factureren wij op basis van uren maal tarief. Van belang daarbij is de zogeheten "werksoort", die afhankelijk is van de kwaliteit van de medewerker die belast wordt met een bepaalde werkzaamheid; zo is hoger gekwalificeerd personeel uiteraard iets duurder, het ligt er dus vooral aan wat voor werk iemand moet doen. Wij hanteren dus een urenregistratie op werksoortbasis met een tarief. Verder moet de klant ook extra kosten betalen, zoals voor de hangmappen, de ordners, etc. maar die worden dan ook zijn/haar eigendom. Dit alles leggen we ook omstandig uit aan de klant en dat is ook gebeurd in het onderhavige geval. Ik beschik niet over een intakeformulier of iets dergelijks van het eerste gesprek dat ik had met klaagster en haar man. Het opbergen van boekhoudbescheiden gaat als volgt: de klant schrijft op een intakekaart wat hij allemaal inzendt en als dan na onze controle blijkt dat een en ander niet volledig is, bellen wij naar de klant om daar op te wijzen. Als de administratie vervolgens door onze medewerkers is gecontroleerd, gecodeerd en is ingevoerd in ons Afas-systeem, gaat die naar onze afdeling Boekhouding. Aan het einde van het jaar rolt daar dan de aangifte uit die nodig is. Onze secretaresse documenteert een en ander en legt het af in de opbergbakken. Het opbergen van de boekhoudbescheiden geschiedt door de afdeling Boekhouding, tegen het daarvoor geldende tarief. Ik bestrijd ten stelligste dat sprake is van overfacturering. Klaagster heeft ook nooit aangegeven waaruit een eventuele overfacturering zou bestaan. Integendeel, zij heeft eigenlijk altijd gezegd dat ze het wel eens is met de facturen maar dat ze die niet kan betalen. Onze facturen zijn duidelijk en zeer gespecificeerd. Vreemd dat klaagster wel de andere crediteuren keurig betaalde, maar ons niet. Klaagster heeft geen enkele maal op grond van artikel 17 van de NOAB-Leveringsvoorwaarden binnen de daarin gestelde termijn bij betrokkene gereclameerd over een factuur. Wij hebben wel degelijk tijd besteed aan juridische overeenkomsten, anders declareren wij die tijd niet. Alleen de aan de klant bestede tijd wordt in rekening gebracht. Wij hebben nooit teveel aan klaagster gedeclareerd. Overigens, ik heb uitgerekend dat ons kantoor over de periode van in totaal 18 maanden per maand gemiddeld 5,28 uur aan administratieve en fiscale arbeid aan de v.o.f. heeft besteed. Dat is dus niet bepaald bovenmatig te noemen en gezien de opstartfase van de v.o.f. zelfs als zeer beperkt te betitelen. Eerst in 2009 begon klaagster met klagen. Vervolgens hebben er gesprekken plaatsgevonden met de insteek een oplossing te bereiken -inmiddels hadden wij namelijk De Lage Landen ingeschakeld - hetgeen heeft geleid tot een compromis. In dit verband wil ik benadrukken dat De Lage Landen geen incassobureau is maar fungeert in het kader van debiteurenbewaking. De heer H van ons kantoor heeft in overleg met mij toen besloten tot creditering aan klaagster van ruim € 1.200, zodat een te betalen bedrag overbleef van € 3.000. Dit is geschied uit compassie met klaagster aangezien haar onderneming helaas vroegtijdig moest stoppen. Er is door klaagster aan betrokkene een bedrag betaald van € 3.320. Klaagster zou het restant vervolgens in termijnen gaan betalen maar daarvan is ruim € 700 open blijven staan. Wij hebben fiscaal gezien alles keurig afgewerkt voor klaagster. Ik ben overigens van mening dat het onderliggende geschil niet ter beoordeling staat van de tuchtrechter maar dat klaagster zich ter zake zal dienen te wenden tot de civiele rechter.

Mevrouw G:

Ik heb in die tijd veelvuldig contact gehad met klaagster en ben haar toen behoorlijk behulpzaam geweest. Ik verzorgde onder meer de aangiften IB. We hebben toen contact gehad over bijvoorbeeld het v.o.f.-verlies over 2007, over de voorlopige aanslag IB 2007, gevolgd door de definitieve en - na daartegen gemaakt bezwaar - de uitspraak op dat bezwaar. In de loop van

2008 ontstonden er betalingsproblemen bij klaagster, vooral ten aanzien van de huur van de winkel. Mede op basis daarvan heb ik het jaar 2008 ten behoeve van klaagster afgewerkt, zodat zij toch zoveel mogelijk crediteuren kon betalen. De echtgenoot van klaagster genoot in 2007 en in 2008 loon uit dienstbetrekking; in 2008 was dat ongeveer € 9.000 minder dan in 2007, dus wellicht ligt daar ook een aanleiding voor de financiële problemen met de winkel.

#### **4. Beoordeling van de klacht**

4.1. Op grond van artikel 9 van de Gedrags- en Beroepsregels NOAB is het Tuchtcollege bevoegd om het declaratiegedrag van betrokkene tuchtrechtelijk te beoordelen en wel in dier voege dat het Tuchtcollege het declaratiegedrag slechts marginaal kan toetsen.

4.2. In haar marginale toetsing is het Tuchtcollege niet gebleken dat door betrokkene onwaarschijnlijke aantallen uren zijn gedeclareerd.

Het Tuchtcollege heeft derhalve geen grond gevonden voor het verwijt dat betrokkene excessief heeft gedeclareerd.

De klacht is derhalve ongegrond.

Het Tuchtcollege merkt hierbij ambtshalve op geen oordeel uit te spreken over de door klaagster ter zitting gestelde prijsafsprak dat betrokkene maximaal € 200 per maand in rekening zou brengen, welke prijsafsprak door betrokkene ter zitting is betwist.

Het oordeel over een al dan niet gemaakte prijsafsprak is voorbehouden aan de civiele rechter.

#### **5. De beslissing**

Het Tuchtcollege:

1. Verklaart de klacht ongegrond.
2. Bepaalt dat een samenvatting van deze uitspraak nadat deze onherroepelijk is geworden in geanonimiseerde vorm openbaar wordt gemaakt door publicatie in "Activa", het periodiek van NOAB.

Aldus beslist op 12 april 2011

door mr. W. Brouwer, voorzitter, mr. G. Lammers en P.G.H.H. Schey RA, leden, in aanwezigheid van R.O.J.M. de Windt, griffier.

Afschriften van deze uitspraak zijn aangetekend aan partijen verzonden op: 12 april 2011.

Tegen deze beslissing kan ingevolge het bepaalde in artikel 15 van het Reglement van Tuchtrechtspraak NOAB in beroep worden gekomen bij het College van Beroep binnen twee maanden na verzending van het afschrift van deze uitspraak conform het bepaalde in artikel 14 van laatstgenoemd Reglement.