

Uitspraak Raad van Tucht

Kenmerk RBT:2021:0001

klachtnummer 7089.01.08.003.77

uitspraakdatum: 16 februari 2021

Uitspraak van de Raad van Tucht van de Vereniging Register Belastingadviseurs te Den Haag

inzake de klacht van

X. te **XX.** (hierna: klaagster)

tegen

Y. kantoorhoudend te **XY.** (hierna: beklaagde)

1. Loop van het geding

1.1 Klaagster heeft op 13 juni 2019 bij de Raad van Tucht van de Vereniging Register Belastingadviseurs (hierna: de Raad) een klacht ingediend tegen beklaagde voorzien van bijlagen.

1.2 De op grond van artikel 9 van het Reglement Tuchtrechtspraak RB (hierna: het RTRB) voorgestelde mediation heeft plaatsgevonden, doch heeft niet tot een oplossing geleid.

1.3 Beklaagde heeft vervolgens op 15 januari 2020 een verweerschrift ingediend.

1.4 Klaagster heeft een conclusie van repliek met bijlagen ingediend. Beklaagde heeft een conclusie van dupliek met een bijlage ingediend.

1.5 De mondelinge behandeling van de klacht heeft op digitale wijze plaatsgevonden te Den Haag op de zitting van de Raad van 24 november 2020. Daarbij zijn verschenen en gehoord A. als de gemachtigde van klaagster, alsmede beklaagde.

1.6 Van het verhandelde ter zitting zijn op de voet van artikel 12, vijfde lid, van het RTRB geluidsopnamen gemaakt.

2. De vaststaande feiten

Op grond van de stukken van het dossier en hetgeen over en weer door partijen is gesteld en niet of onvoldoende is weersproken, neemt de Raad, als vaststaand, de navolgende feiten en omstandigheden in aanmerking.

2.1 Beklaagde is middels de eenmanszaak BA. (hierna: BA.) als belastingadviseur werkzaam te Den Haag en is als lid van de Vereniging Register Belastingadviseurs (hierna: de Vereniging) als "RB"

ingeschreven. Beklaagde werkte aanvankelijk onder de naam BB. samen met zijn broer C. (hierna: de broer). Deze samenwerking is in 2018 gestaakt, waarna de broer zijn werkzaamheden heeft voortgezet onder de naam D. (hierna: D.). Beklaagde heeft zijn activiteiten onder de naam BA. voortgezet.

2.2 Klaagster exploiteert een onderneming op het gebied van personal training en coaching. De administratie van de onderneming bestaat uit ongeveer 100-120 verkoopfacturen en ongeveer 50-70 inkoopfacturen per jaar. De jaarwinst van de onderneming bedraagt maximaal € XXX.

2.3 Klaagster was vanaf 2008 cliënte bij BA. en later bij D.

2.4 In november 2016 – klaagster was toen reeds cliënte van D. – is door de belastingdienst bij klaagster een boekenonderzoek ingesteld met betrekking tot de aanvaardbaarheid van de aangiften omzetbelasting over het tijdvak 1 januari 2011 tot en met 30 juni 2016. Uit het onderzoek bleek dat er structureel te weinig omzetbelasting door klaagster was aangegeven, dat de kleine ondernemersregeling ten onrechte was toegepast en dat de aangegeven omzetten niet aansloten bij de omzetten zoals vermeld in de betreffende jaarrekeningen. Dit leidde voor klaagster tot naheffingen omzetbelasting, boeten en belastingrente tot een totaalbedrag van circa € XXX.

2.5 Klaagster heeft vervolgens haar relatie met D. opgezegd en deze respectievelijk de broer, aansprakelijk gesteld voor door haar geleden schade. De beroepsverzekeraar van de broer, E., heeft in dat verband aan klaagster een schadevergoeding uitgekeerd.

2.6 Via een voormalig medewerkster van D., die inmiddels bij voor beklagde bij BA. werkzaam was, is klaagster rond oktober 2017 in contact gekomen met beklagde. Zij heeft daarbij beklagde verzocht werkzaamheden voor haar te verrichten bestaande uit het verzorgen van haar administratie en de aangiften inkomstenbelasting en haar bij te staan bij het herstel van de oude aangiften omzetbelasting en het aansprakelijk stellen van haar vorige adviseur (de broer/D.).

2.7 Beklaagde heeft werkzaamheden verricht bestaande uit onder meer het begeleiden van klaagster bij het overleg met de belastingdienst (treffen betalingsregeling), het opstellen van suppletie-aangiften omzetbelasting over het derde en vierde kwartaal 2016 en het eerste en tweede kwartaal 2017, het indienen van een bezwaarschrift tegen de naheffingsaanslag omzetbelasting en het in dat kader tezamen met beklagde bijwonen van een hoorzitting bij de belastingdienst, administratieve werkzaamheden, het indienen van gecorrigeerde aanvragen huur- en zorgtoeslag, het maken van bezwaar tegen een door de ontvanger van de belastingdienst aan klaagster uitgereikt dwangbevel, en het verzorgen van de jaarrekening 2017 en de aangifte inkomstenbelasting 2017 van klaagster.

2.8 Ten tijde van het opstellen van de schriftelijke stukken ten behoeve van de aansprakelijkstelling van de vorige adviseur (de broer) heeft A. aan beklagde gevraagd hoeveel tijd en kosten er gemoeid waren met het herstellen van de fouten van die adviseur richting de belastingdienst, omdat deze kosten een rol speelden in de schadeclaim die is neergelegd bij de verzekeraar van de vorige adviseur, E.. In reactie daarop schrijft beklagde op 18 juni 2018 daarover aan klaagster onder meer als volgt:

“Hierbij het overzicht van de uren van BA. tot en met heden”,

waarna een opsomming volgt van de verrichte werkzaamheden (m.b.t. de belastingclaim, de

suppleties aangiften omzetbelasting, verzoek betalingsregeling, bezwaarschrift naheffingsaanslag en hoorzitting en het opzetten van de (nieuwe) administratie) met daarbij aangegeven het aantal uren per activiteit en het tarief per uur (€ XXX voor beklagde, € XXX voor de medewerkster van beklagde). Het totaalbedrag van het overzicht bedraagt € XXX, waarbij nog geen rekening is gehouden met omzetbelasting. Aan A. heeft beklagde een overzicht verstrekt “van de door ons kantoor voor haar [RvT: klagster] verrichte werkzaamheden in verband met de overstap naar ons kantoor” met een totaalbedrag van € XXX. In dat overzicht zijn twee uur minder in aanmerking genomen met betrekking tot het doen van een verzoek om een betalingsregeling met de Ontvanger. Voor het overige is het gelijk aan de aan klagster verstrekte urenspecificatie.

2.9 Beklagde heeft uiteindelijk aan klagster de navolgende facturen voor zijn werkzaamheden verzonden:

- factuur met declaratienummer 8671 van 31 december 2018:

Voorschot voor onze werkzaamheden 2017-2018	€ XXX
Omzetbelasting 21%	“ XXX
	€ XXX

- factuur met declaratienummer 8698 van 29 maart 2019:

Restant van onze werkzaamheden 2017-2018	€ XXX
Omzetbelasting 21%	“ XXX
	€ XXX

In totaal heeft beklagde derhalve € XXX (exclusief BTW) aan beklagde in rekening gebracht.

2.10 Klagster, die inmiddels in februari 2019 de relatie met beklagde had beëindigd, heeft niet op de aan haar gezonden facturen gereageerd. Daarop heeft beklagde op 5 april 2019 en op 23 april 2019 aanmaningen aan klagster verstuurd. In reactie op de aanmaningen heeft klagster aan beklagde om een (uren)specificatie van de facturen verzocht, welke specificatie beklagde op 3 mei 2019 aan klagster heeft verstrekt. Blijkens deze aan klagster verstrekte specificatie betreft het 60 uren van beklagde tegen een tarief van € XXX per uur, en 16,25 uur van de medewerkster van beklagde tegen een tarief van € XXX uur (alles exclusief BTW), hetgeen uitkomt op € XXX (exclusief BTW). De vermelde werkzaamheden betreffen onder meer: verzoek betalingsregeling, verzorgen jaarstukken en aangifte 2017, besprekingen i.v.m. claim, BTW-suppleties en aangiften BTW, aanvraag toeslagen 2017 en 2018, contact belastingdienst i.v.m. dwangbevel, bezwaarschrift boetes en verzoek betalingsregeling.

2.11 Op 7 mei 2019 heeft beklagde een laatste betalingsherinnering aan klagster gestuurd.

2.12 Bij per email verzonden brief van 15 mei 2019 heeft A. op verzoek van klagster beklagde aangeschreven en daarbij namens klagster aangegeven dat beklagde haar ten onrechte niet vooraf heeft geïnformeerd over de omvang van de totaal door klagster te verwachten kosten voor de werkzaamheden van beklagde. Tevens heeft A. namens klagster het aantal door beklagde gefactureerde uren en de daarmee gemoeide kosten bestreden.

2.13 Op 7 juni 2019 heeft beklagde de vorderingen bij een incassobureau aangemeld.

2.14 Op 13 juni 2019 heeft klagster de onderhavige klacht(en) tegen beklagde bij de Raad ingediend.

3. De klacht en conclusies van klager en beklagde

3.1 Klagster verwijt beklagde in de onderhavige klachtprocedure, kort gezegd:

3.1.1 handelen in strijd met artikel 1, eerste lid, van het Reglement Beroepsuitoefening (hierna: RBU) doordat beklagde:

de hem door klagster opgedragen werkzaamheden niet conform de afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden heeft uitgevoerd, haar niet van alle correspondentie kopieën heeft verstrekt en van relevante ontwikkelingen op de hoogte heeft gehouden, wat wel was afgesproken;

3.1.2 handelen in strijd met artikel 12, eerste en tweede lid, van het RBU doordat beklagde:

a. niet voorafgaande aan de werkzaamheden afspraken met klagster heeft gemaakt over de kosten, noch klagster tijdens de werkzaamheden op de hoogte heeft gesteld van de gewerkte uren en de tarieven waarvoor werd gewerkt;

b. indien de door beklagde aan A. ten behoeve van E. gedane opgave van de kosten zou zijn op te vatten als een schatting vóór aanvang van de werkzaamheden, heeft nagelaten klagster te informeren en te waarschuwen bij dreigende overschrijding van die geschatte kosten.

De klacht dat beklagde een exorbitant aantal uren op zijn specificatie zou hebben opgevoerd, heeft klagster desgevraagd ter zitting ingetrokken.

3.2 Partijen hebben voor hun standpunt aangevoerd wat is vermeld in de van hen afkomstige stukken en hetgeen zij daaraan ter zitting hebben toegevoegd.

3.3 Klagster concludeert tot gegrondbevinding van de klachten zoals vermeld.

3.4 Beklagde concludeert tot ongegrondbevinding van de klachten.

4. Beoordeling van de klacht(en)

De klacht onder 3.1.1

4.1 Artikel 1 van het RBU luidt:

“Een lid is gehouden zijn werkzaamheden op een eerlijke, zorgvuldige en behoorlijke wijze te verrichten, zich te houden aan wet- en regelgeving en zich verder te onthouden van al wat overigens in strijd is met de eer en waardigheid van het beroep.”

4.2 Tussen partijen is niet in geschil dat klagster aan beklagde een opdracht heeft verstrekt om

werkzaamheden voor haar te verrichten, welke onder meer daarin bestonden dat beklaagde zich zou inspannen om een regeling te treffen met de belastingdienst (de Ontvanger) ten aanzien van de betaling van de uit de naheffing voortvloeiende belasting, boete en belastingrente en het verzorgen van suppletie aangiftes omzetbelasting over het derde en vierde kwartaal van 2016 en het eerste en tweede kwartaal van 2017.

4.3 Klaagster stelt dat beklaagde niet overeenkomstig de met haar gemaakte afspraken heeft gehandeld, en aldus de in artikel 1, eerste lid, van het RBU opgenomen zorgvuldigheidsnorm heeft geschonden, en dat dit de kern van de onderhavige klacht vormt, ondanks dat relatief veel aandacht wordt besteed aan de omvang van de facturen en wijze van declareren door beklaagde.

4.4 De last om feiten en omstandigheden te stellen en bij betwisting – zoals hier – aannemelijk te maken die de conclusie rechtvaardigen dat sprake is geweest van gedragingen van beklaagde die in strijd zijn met het bepaalde in artikel 1, eerste lid van het RBU, rust in beginsel op klaagster. Klaagster stelt in dat verband dat zij door alle commotie rondom de naheffingsaanslagen en dwangbevelen, haar ervaringen met de vorige adviseur en haar beperkte financiële middelen, bijzonder ongerust was geworden en daarom vanaf het begin aan beklaagde uitdrukkelijk heeft aangegeven dat zij op de hoogte wenste te worden gehouden van alle relevante ontwikkelingen en werkzaamheden van beklaagde voor klaagster en dat zij van al zijn mails en berichten kopieën wenste te ontvangen, bijvoorbeeld door haar in de “cc” te zetten, omdat zij één op één op de hoogte wilde zijn van wat er gebeurde. Desondanks heeft beklaagde daaraan slechts gehoor gegeven na veelvuldig aandringen en na lang wachten door klaagster. Klaagster heeft in dat verband vele e-mails aan beklaagde verzonden, aldus nog steeds klaagster. Verder heeft beklaagde aan klaagster aangegeven dat hij geen had zin om in zijn telefonische contacten met de belastingdienst lang “in de wacht te staan”.

4.5 De raad acht de stelling van klaagster dat zij, ondanks afspraken daartoe, niet actief door beklaagde op de hoogte is gehouden van de ontwikkelingen in de gesprekken met de belastingdienst met betrekking tot de naheffingsaanslag en het treffen van een betalingsregeling, door klaagster aannemelijk gemaakt. De Raad acht het, gezien de ter zitting gegeven toelichting, het voor klaagster, gelet op de omvang van haar ondernemingsactiviteiten, bijzonder grote – bijna existentiële – financiële belang bij de afhandeling van de naheffingsaanslag en het treffen van een betalingsregeling, en haar negatieve ervaringen met haar vorige adviseur aannemelijk dat zij één op één op de hoogte gehouden wenste te worden van alle ontwikkelingen hierover en dat zij beklaagde daarover van de aanvang af heeft geïnformeerd. Verder heeft klaagster ter zitting haar stelling dat zij desondanks niet uit eigen beweging door beklaagde werd geïnformeerd, doch dat zij steeds zelf daartoe het initiatief heeft genomen, en in dat verband vele e-mails aan beklaagde heeft verzonden, nader toegelicht en uit de betreffende mails geciteerd. Beklaagde heeft die stelling van klaagster niet dan wel onvoldoende gemotiveerd bestreden, zodat de Raad ook dit onderdeel van de stelling van klaagster aannemelijk acht.

4.6 Indien een klant van een lid – zoals hier – aangeeft dat zij – gezien de grote persoonlijke belangen – één op één op de hoogte gehouden wenste te worden van alle werkzaamheden welke het lid voor haar verricht, dan mag die klant er zonder tegenspraak van het lid er redelijkerwijs op vertrouwen dat aan die wens wordt tegemoet gekomen. Door dat in de onderhavige situatie niet te doen heeft beklaagde gehandeld in strijd met de door artikel 1, eerste lid van het RBU vereiste zorgvuldigheid bij de uitvoering van de werkzaamheden.

4.7 De enkele omstandigheid dat beklagde aan klagster heeft aangegeven niet eindeloos aan de telefoon bij de belastingdienst in de wacht te willen staan, maakt daarentegen nog niet dat daarmee sprake zou zijn van een onzorgvuldige dienstverlening door beklagde. Immers het doel van het contact leggen met de belastingdienst was het verkrijgen van een betalingsregeling voor beklagde en het waar mogelijk bestrijden van de naheffingsaanslag, hetgeen ook op andere wijze kan worden bereikt.

4.8 Op grond van hetgeen is overwogen onder 4.5 en 4.6 acht de Raad dit onderdeel van de klacht in zoverre gegrond.

De klachten onder 3.1.2, letters a en b

4.9 Artikel 12 van het RBU luidt:

“ Lid 1

Als een lid een opdracht aanvaardt, overlegt hij met de klant op welke wijze en voor welke tarieven hij zijn werkzaamheden zal verrichten en – als de klant hierom vraagt – over de frequentie waarmee hij zal declareren.

Lid 2

Indien een lid bij het aanvaarden van de opdracht een schatting geeft van de totale kosten gemoeid met het uitvoeren van de specifieke opdracht en deze schatting gaande de opdracht aanmerkelijk dreigt te worden overschreden, treedt het lid in overleg met de klant over de voortzetting van de opdracht.

Toelichting:

Wanneer duidelijk wordt dat de geschatte kosten aanmerkelijk zullen worden overschreden is het van belang in overleg te treden met de klant, zodat deze kan bezien of hij bereid is de extra kosten te maken.

4.10 Klagster verwijt beklagde in de eerste plaats dat hij aan haar geen opdrachtbevestiging heeft verstrekt en niet voorafgaande aan de werkzaamheden afspraken met klagster heeft gemaakt over de kosten, noch klagster tijdens de werkzaamheden op de hoogte heeft gesteld van de gewerkte uren en het verloop van de kosten.

4.11 Tussen partijen is niet in geschil dat beklagde bij de aanvaarding van de opdracht klagster heeft geïnformeerd dat hij werkte tegen een uurtarief van € XXX en dat beklagde daarbij aan klagster heeft aangegeven dat de betaling van de declaraties – gezien de financiële omstandigheden van klagster – voor beklagde geen hoge prioriteit hadden.

4.12 Anders dan klagster stelt is een lid op grond van het RBU niet verplicht om bij de aanvaarding van een opdracht een opdrachtbevestiging te vertrekken. De Raad acht dat overigens wel zeer gewenst. Ook is een lid in het algemeen niet verplicht om vooraf aan klant een indicatie te geven van de in totaal voor een of meer werkzaamheden te verwachten kosten. Dit is uiteraard anders indien daarom door de klant uitdrukkelijk is verzocht, doch de Raad acht niet aannemelijk geworden dat daarvan in de onderhavige situatie sprake is geweest. Wel dient de klant bij aanvaarding van de opdracht te worden geïnformeerd over de wijze van factureren en de toepasselijke uurtarieven en –

desgevraagd – over de frequentie van declareren. Beklaagde heeft aan die verplichtingen voldaan. De klacht onder 3.1.2 onder letter a is derhalve ongegrond.

4.13 Klaagster verwijt beklaagde verder dat indien de door beklaagde aan A. ten behoeve van E. gedane opgave van de kosten (2.8) zou zijn op te vatten als een schatting verstrekt vóór aanvang van de werkzaamheden als bedoeld in artikel 12, tweede lid, van het RBU, beklaagde heeft nagelaten klaagster te informeren bij dreigende overschrijding van die geschatte kosten.

4.14 Anders dan klaagster stelt, kan naar het oordeel van de Raad redelijkerwijs niet worden geoordeeld dat de door beklaagde in april 2018 aan klaagster en A. verstrekte kostenoverzichten zijn op te vatten als zijnde ‘bij aanvaarding van de opdracht’ verstrekte ‘schatting van de totale kosten’ als bedoeld in artikel 12, tweede lid, van het RBU. In de eerste plaats is geen sprake van een verstrekking ‘bij aanvaarding van de opdracht’ nu redelijkerwijs niet kan worden betwijfeld dat die opdracht reeds in oktober 2017 door klaagster aan beklaagde was verstrekt (2.6). In de tweede plaats blijkt uit de op de overzichten vermelde toelichtingen “..het overzicht van de uren van BA. tot en met heden” respectievelijk “de door ons kantoor voor haar verrichte [RvT: verleden tijd vorm] werkzaamheden” duidelijk dat sprake is van een opgave van tot dan toe door beklaagde voor klaagster gewerkte uren. Dat A., als adviseur van klaagster, dit kennelijk anders heeft opgevat, kan aan beklaagde niet worden tegengeworpen. Ook de klacht onder 3.1.2 onder letter b is daarom ongegrond.

4.15 Klaagster heeft de klacht dat sprake is van exorbitant declaratiegedrag door beklaagde ter zitting ingetrokken. Voor zover klaagster niettemin heeft bedoeld te stellen dat beklaagde meer heeft gedeclareerd dan in verband met de feitelijk door beklaagde verrichte werkzaamheden redelijkerwijs mocht worden verwacht, overweegt de Raad nog als volgt.

4.16 Het is niet aan de Raad om een oordeel te geven over de omvang van door leden in rekening gebrachte bedragen voor door hen verrichte werkzaamheden. De Raad kan slechts marginaal toetsen in geval van excessief declaratiegedrag (zie overweging 7.2 uitspraak van de Raad van Tucht van 7 december 2016, nr. 608-2016). Voor het geval klaagster onder “exorbitant” iets anders verstaat dan “excessief” overweegt de Raad nog als volgt. De last om feiten en omstandigheden te stellen en bij betwisting – zoals hier – aannemelijk te maken die de conclusie rechtvaardigen dat sprake is geweest van excessief declaratiegedrag rust op klaagster. Dat in de onderhavige situatie sprake is van excessief declaratiegedrag door beklaagde acht de Raad gezien het aantal gedeclareerde uren (2.10) en de door beklaagde voor klaagster verrichte werkzaamheden (2.7) door klaagster niet aannemelijk gemaakt. De door beklaagde gehanteerde uurtarieven zijn evenmin als excessief aan te merken.

Slotsom met betrekking tot de klachten

4.17 Op grond van al het voorgaande is de klacht vermeld in onderdeel 3.1.1 gegrond en zijn de overige klachten ongegrond.

Op te leggen maatregel

4.18 De Raad acht het van belang dat een klant van een lid kan vertrouwen op het (tijdig) nakomen door het lid van gemaakte afspraken. Belanghebbende wist bovendien, dan wel moet redelijkerwijs hebben begrepen, dat het voor klaagster van eminent belang was om steeds op hoogte te worden gehouden over

de voortgang van met name het overleg met de belastingdienst en de door beklaagde in dat verband verrichte werkzaamheden en met de belastingdienst onderhouden contacten. Gezien het verleden moet het voor beklaagde immers duidelijk zijn geweest hoeveel spanning en frustratie de ontstane situatie voor klaagster opriep. Klaagster moest steeds bij beklaagde informeren terwijl het juist op de weg van beklaagde had gelegen klaagster per omgaande over eventuele ontwikkelingen te informeren. Daardoor is voor klaagster juist meer spanning en frustratie ontstaan. Beklaagde heeft zich daarvan naar het oordeel van de Raad onvoldoende rekenschap gegeven.

4.19 Naar het oordeel van de Raad is de maatregel van “waarschuwing” als bedoeld in artikel 14, vierde lid, onder letter a, van het RTRB een passend en geboden antwoord op de geconstateerde gedraging van beklaagde. De Raad zal overeenkomstig besluiten.

5. Kosten van de procedure

De kosten van deze procedure worden met toepassing van artikel 14, zesde lid van het RTRB vastgesteld op € 200. Deze kosten komen ten laste van beklaagde. Door de Vereniging dient aan klaagster het door haar voor het in behandeling nemen van deze klacht gestorte bedrag van de waarborgsom van € 200 te worden terugbetaald.

6. Beslissing

De Raad:

- verklaart de klacht zoals verwoord in onderdeel 3.1.1 gegrond,
- verklaart de klachten zoals verwoord in onderdeel 3.1.2, letters a en b ongegrond,
- waarschuwt beklaagde,
- veroordeelt beklaagde in de kosten van de procedure, door de Raad vastgesteld op € 200 en bepaalt dat beklaagde het bedrag ad € 200 uiterlijk binnen veertien dagen nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden dient over te maken naar rekening IBAN: NL92 ABNA 0435 1683 55 t.n.v. RB te Den Haag onder vermelding van klachtnummer 7089.01.08.003.77, en
- bepaalt dat de door klaagster gestorte waarborgsom van € 200 door de Vereniging wordt gerestitueerd.

Deze uitspraak is gedaan door K, voorzitter, L. en M., in tegenwoordigheid van N. als secretaris.

De secretaris,

De voorzitter,

(N.)

(K.)

Deze uitspraak wordt toegezonden aan klaagster en beklaagde. Een kopie van deze uitspraak wordt toegezonden aan het bestuur van de Vereniging Register Belastingadviseurs te Den Haag.

Tegen deze uitspraak kunnen klaagster, beklaagde en het bestuur van de Vereniging RB binnen twee maanden na de dagtekening beroep instellen via de website rb.klachtregeling.nl.

Voor het instellen van beroep is een waarborgsom verschuldigd. Na het instellen van beroep ontvangt de indiener daarvoor een nota.