



## TUCHTCOLLEGE

NEDERLANDSE ORDE VAN ADMINISTRATIE- EN BELASTINGDESKUNDIGEN

Bij afkorting aangeduid als NOAB

Nr. TC 89-2025

Beslissing inzake de klacht, ingediend door:

de heer **A**, handelend onder de naam "**B**", gevestigd te Arnhem, hierna: "klager", tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **C**, gevestigd en kantoorhoudende te **D**, NOAB-lid, hierna: "betrokkene".

### **1. DE PROCEDURE**

- 1.1. Het Tuchtcollege heeft kennisgenomen van het klaagschrift en het verweerschrift, beide stukken voorzien van producties. Op de zitting van donderdag 11 december 2025 te 's-Hertogenbosch zijn verschenen en gehoord, namens klager, mr. E (gemachtigde van klager), alsmede namens betrokkene de heer F (bestuurder van betrokkene).
- 1.2. Klager heeft de griffiekosten ten bedrage van € 750,- tijdig betaald.
- 1.3. Partijen hebben bij gelegenheid van voormelde zitting hun standpunten toegelicht en hebben geantwoord op vragen van het Tuchtcollege. Het Tuchtcollege heeft daarna de zitting gesloten en bepaald dat zij binnen - zo mogelijk - zes weken schriftelijk uitspraak zal doen.
- 1.4. Beide partijen hebben na de zitting op verzoek van het Tuchtcollege stukken ingediend.

### **2. DE KLACHT**

- 2.1. Ter zitting is gebleken dat de klachten van klager zakelijk weergegeven bestaan uit drie (3) onderdelen, zijnde:
  - a. Dat betrokkene onrechtmatig de administratie van klager heeft achtergehouden;
  - b. Dat betrokkene onrechtmatige druk heeft uitgeoefend en dat betrokkene klager heeft geïntimideerd; en
  - c. Dat de transparantie over de algemene voorwaarden en de opzegtermijn ontbreekt.

### **3. FEITEN EN OMSTANDIGHEDEN**

- 3.1. Op grond van de stukken uit het procesdossier en hetgeen over en weer door partijen ter zitting is verklaard en niet of onvoldoende door de wederpartij is weersproken, neemt het Tuchtcollege, als vaststaand, de navolgende feiten en omstandigheden in aanmerking.
- 3.2. Klager heeft op 11 november 2022 de overeenkomst van opdracht getekend, waarmee hij heeft bevestigd dat betrokkene vanaf die datum de administratieve werkzaamheden en de verplichte aangiftes zowel per kwartaal als per jaar zal doen en het klantdossier zal bijhouden. In de overeenkomst van opdracht staat dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn. Onderaan de overeenkomst staat "bijlage: algemene voorwaarden C".
- 3.3. Klager heeft op 15 mei 2025 zijn abonnement bij betrokkene opgezegd. Klager heeft vervolgens een negatieve review geschreven over betrokkene en deze review geplaatst op Google.
- 3.4. Betrokkene heeft contact gezocht met klager en klager verzocht om de geplaatste Google-review te verwijderen. Klager heeft geweigerd om de Google-review te verwijderen. Betrokkene heeft daarop klager de toezegging tot zijn dossier ontzegd.
- 3.5. Betrokkene heeft de algemene voorwaarden in juli 2025 gewijzigd.

### **4. STANDPUNTEN VAN PARTIJEN**

- 4.1. Voor het standpunt van klager en betrokkene wordt allereerst verwezen naar hetgeen door hen is aangevoerd in de van hen afkomstige stukken. Het Tuchtcollege zal daar, voor zover nodig bij de beoordeling van het geschil, nader op ingaan.
- 4.2. Zakelijk weergegeven stelt klager zich op het standpunt dat betrokkene ten onrechte klager de toegang tot zijn administratie heeft onthouden, wegens een door klager geplaatste review. Deze review was zakelijk en gebaseerd op feitelijke gebeurtenissen. Daarnaast beroept betrokkene zich ten onrechte op het retentierecht om de administratie van klager achter te houden totdat klager persoonlijk contact heeft gehad met betrokkene. Klager stelt zich op het standpunt dat on gepaste druk is uitgeoefend en dat hij geïntimideerd is door betrokkene doordat hij geen toegang tot zijn administratie kreeg totdat hij in gesprek ging met betrokkene en de review van Google had verwijderd. Daarnaast is betrokkene niet transparant geweest over de opzegtermijn door de algemene voorwaarden van dat moment niet te verstrekken bij de overeenkomst van opdracht.
- 4.3. Zakelijk weergegeven stelt betrokkene zich op het standpunt dat hij meerdere malen heeft geprobeerd in contact te treden met klager om de samenwerking op een goede manier te beëindigen. In plaats van in contact te treden heeft klager ervoor gekozen om een negatieve review te plaatsen. Dit gedrag is ongepast, onprofessioneel en schadelijk. Om verdere escalatie te

voorkomen heeft betrokkene zijn retentierecht uitgeoefend om in gesprek te treden en de mogelijkheid van overleg alsnog open te houden. Betrokkene stelt dat hij de algemene voorwaarden aan klager heeft verstrekt bij de overeenkomst van opdracht. De wijziging van de algemene voorwaarden in 2025 heeft hij kenbaar gemaakt via zijn nieuwsbrief.

## **5. DE BEOORDELING**

5.1. Een NOAB-lid is onderworpen aan het voor de NOAB-leden geldende tuchtrecht. Ten tijde van indiening van de klacht gold het Tuchtreglement versie 28 november 2024. Aan de hand van dat tuchtreglement wordt de klacht behandeld.

5.2. De maatstaf waarnaar de klachten uit tuchtrechtelijk oogpunt beoordeeld moeten worden, ligt vast in artikel 3 van het Reglement. Daarin wordt onder meer bepaald dat het Tuchtcollege oordeelt ter zake van:

- a) enig handelen of nalaten in strijd met de zorg, die zij als NOAB-lid behoren te betrachten ten opzichte van hun cliënten, wier belangen zij als zodanig behartigen of behoren te behartigen; (zorgplicht); en
- b) enig handelen of nalaten dat een behoorlijk NOAB-lid niet betaamt.
- c) ter zake van inbreuken op de statuten en reglementen van de vereniging Nederlandse Orde van Administratie- en Belastingdeskundigen (NOAB).

De Gedrags- en Beroepsregels NOAB (GBR) brengen de hiervoor onder a) en b) vermelde open normen op een niet limitatieve wijze onder woorden. Deze regels zijn bedoeld als richtlijn voor de NOAB administratie- en belastingdeskundige voor zijn handelen bij de uitoefening van zijn praktijk. Deze regels kunnen tevens dienen als richtlijn voor de tuchtrechter.

5.3. Het lidmaatschap van NOAB is een keurmerk voor vakinhoudelijke kwaliteit. Dit heeft tot gevolg dat buitenstaanders en cliënten onderscheidende betekenis toekennen aan het lidmaatschap van NOAB. Daarbij geldt dat het handelen van een enkel lid van NOAB zijn weerslag kan hebben op de manier waarop tegen de andere leden van NOAB en de vereniging NOAB als zodanig wordt aangekeken en daardoor gevolgen kan hebben voor hun beroepsuitoefening en voor het aanzien van de vereniging NOAB als zodanig. Indien een NOAB-lid zich zodanig gedraagt dat daardoor het vertrouwen in het NOAB kwaliteitskeurmerk wordt beschadigd, is naar het oordeel van het Tuchtcollege sprake van gedragingen in strijd met hetgeen een behoorlijk NOAB-administratie- en belastingdeskundige betaamt en waarvan hem derhalve een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

5.4. Het Tuchtcollege stelt vast dat ten aanzien van de inhoudelijke klachten betreffende de dienstverlening zoals vermeld onder 2 sub 1, dient te worden beoordeeld of betrokkene als NOAB-lid gehandeld of nagelaten heeft in de zin van artikel 3 onder a van het reglement Tuchtrechtspraak. Als uitgangspunt heeft daarbij eveneens te gelden hetgeen tussen partijen is overeengekomen.

**Betrokkene heeft onrechtmatig de administratie van klager achtergehouden (o.g.v. retentierecht).**

- 5.5. Op grond van artikel 3:290 Burgerlijk Wetboek kan het retentierecht worden ingeroepen om de nakoming van een verplichting tot afgifte van een zaak aan zijn schuldenaar op te schorten totdat de vordering wordt voldaan.
- 5.6. Op grond van artikel 6:52 Burgerlijk Wetboek is een schuldenaar die een opeisbare vordering heeft op zijn schuldeiser, bevoegd de nakoming van zijn verbintenis op te schorten tot voldoening van zijn vordering plaatsvindt, 'indien tussen vordering en verbintenis voldoende samenhang bestaat om deze opschorting te rechtvaardigen.
- 5.7. Het retentierecht kan enkel worden ingeroepen indien een schuldeiser een vordering heeft op de schuldenaar (vergelijk ook artikel 21, tweede lid, GBR). Daarvan is in casu geen sprake. Betrokkene heeft ter zitting bevestigd dat klager alle facturen tijdig heeft voldaan. Een gesprek of het verwijderen van een negatieve review kan niet worden gezien als een vordering als bedoeld in artikel 3:290 Burgerlijk Wetboek. Betrokkene heeft zodoende ten onrechte zijn retentierecht uitgeoefend. Betrokkene heeft de algemene voorwaarden die ten tijde van de overeenkomst van opdracht golden niet overgelegd. Ook in zoverre heeft betrokkene niet aannemelijk gemaakt dat hij de administratie mocht achterhouden totdat een gesprek heeft plaatsgevonden. Betrokkene heeft daardoor in strijd gehandeld met de GBR, meer in het bijzonder artikel 21, en het Tuchtreglement van de NOAB. De klacht is in zoverre gegrond.

**Betrokkene heeft onrechtmatige druk heeft uitgeoefend en heeft klager geïntimideerd.**

- 5.8. Betrokkene heeft de administratie van klager voor klager achtergehouden en de toegang tot het account op de website e-boekhouden voor klager geblokkeerd. Hierdoor was het voor klager niet mogelijk om inzage te hebben in zijn eigen administratie. Dit wordt door betrokkene gemotiveerd met: "zolang het gesprek niet heeft plaatsgevonden, blijft de toegang geblokkeerd". Betrokkene verwijst hiervoor naar zijn algemene voorwaarden. Betrokkene heeft niet aannemelijk kunnen maken dat de algemene voorwaarden, zoals die golden ten tijde van het afsluiten en gedurende de duur van de overeenkomst, aan klager zijn verstrekt. In de overeenkomst van opdracht staat slechts dat de algemene voorwaarden als bijlage zijn toegevoegd, maar deze bijlage heeft betrokkene niet aan het Tuchtcollege kunnen overleggen. Betrokkene heeft ter zitting bevestigd dat hij in juli 2025 zijn algemene voorwaarden heeft gewijzigd. Betrokkene heeft gesteld dat hij de wijziging van de algemene voorwaarden heeft aangekondigd in een nieuwsbrief. Dit is door klager weersproken. Betrokkene heeft niet aannemelijk kunnen maken dat hij deze nieuwsbrief aan klager heeft verstrekt. Het Tuchtcollege is van oordeel dat betrokkene in casu geen grond heeft om een gesprek met klager af te dwingen. Daardoor heeft betrokkene onrechtmatige druk uitgeoefend op klager door het blokkeren van de toegang tot e-boekhouden en het niet adequaat meewerken aan de overdracht van gegevens. Dit betekent dat de tweede klacht eveneens gegrond is.

**·Transparantie over de algemene voorwaarden en de opzegtermijn ontbreekt.**

5.9. Klager heeft gesteld en betrokkene heeft onvoldoende weersproken dat onder de algemene voorwaarden waaronder de relatie is aangegaan geen opzegtermijn van toepassing was. Door klager desalniettemin voor te houden dat bij opzegging van de relatie een opzegtermijn van drie maanden gold, handelde betrokkene niet transparant aangezien door betrokkene niet is aangetoond dat deze voorwaarde volgens zijn algemene voorwaarden gold op het moment van aangaan van de overeenkomst en evenmin is aangetoond dat een eventuele wijziging van die voorwaarde aan klager helder en duidelijk is kenbaar gemaakt gedurende de periode waarin klager klant was. Hiermee heeft betrokkene gehandeld op een wijze dat een behoorlijk NOAB-lid niet betaamt en daarmee in strijd met de tuchtregels van de NOAB. Het Tuchtcollege is van oordeel dat de klacht ook in zoverre gegrond is.

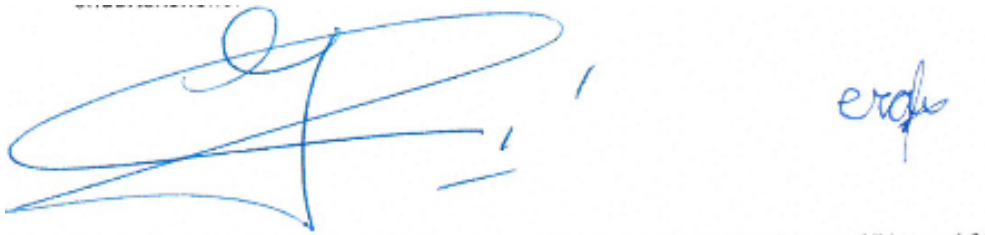
**6. DE BESLISSING**

**Het Tuchtcollege:**

1. verklaart zich onbevoegd voor zover (een der) partijen een vordering tot schadevergoeding wensen in te stellen of anderszins een vordering aan de civiele rechter willen voorleggen;
2. verklaart de klacht in al zijn onderdelen gegrond;
3. legt betrokkene de maatregel van een berisping op;
4. bepaalt dat klager het betaalde griffierecht van € 750 terugbetaald krijgt;
5. bepaalt dat een samenvatting van deze uitspraak in geanonimiseerde vorm openbaar wordt gemaakt door publicatie via de digitale nieuwsbrief en/of de website van NOAB.

Aldus beslist op 15 januari 2026

door mr. J.J.J. Engel, voorzitter, prof. mr. dr. A.H.H. Bollen-Vandenboorn en G.P. Vermeulen RA, leden, in aanwezigheid van mr. E. Royakkers, griffier. De uitspraak is alleen door de voorzitter en de griffier ondertekenend.



Afschriften van deze uitspraak zijn per e-mail aan partijen verzonden op: 15 januari 2026

Tegen deze beslissing kan ingevolge het bepaalde in artikel 13 van het Reglement van Tuchtuitspraak 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 12 lid 12 van laatstgenoemd Reglement.