



GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

COMMUNICATION COMMERCIALE & DÉONTOLOGIE

COMMERCIELE COMMUNICATIE & DEONTOLOGIE

Charles Bayart & Tom Kloeck

Service juridique IEC – Juridische dienst IAB





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

COMMUNICATION COMMERCIALE : IL EST INTERDIT D'INTERDIRE !

LA DÉONTOLOGIE NE PEUT PLUS INTERDIRE TOTALEMENT UNE FORME DE COMMUNICATION COMMERCIALE





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Communication commerciale = toute forme de communication destinée à promouvoir les services ou l'image de l'entreprise





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Exemples de formes de communication commerciale:

- Publicité
- Spamming (courrier électronique non sollicité par le destinataire)
- Offre de réduction de prix
- Direct marketing (voir toutefois lignes de conduite du 5/11/12)
- ...



Sont totalement prohibées les formes de communication commerciale interdites par la loi

Exemples :

- Publicité trompeuse ou dénigrante (Code de droit économique)
- Courrier électronique non consenti destiné à une personne physique identifiée ou identifiable (Code de droit économique et loi du 8/12/1992 relative à la protection de la vie privée)
- Pratiques commerciales déloyales (Code de droit économique) – exemples : communication portant confusion avec un autre cabinet ; débauchage massif des clients d'un autre cabinet...
- ...



GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

CONTENU ET MODALITÉS DE LA COMMUNICATION COMMERCIALE

L'expert-comptable ou le conseil fiscal doit respecter
deux principes déontologiques fondamentaux :

- Dignité
- Indépendance





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Fondement des devoirs de dignité et d'indépendance

Les professions réglementées d'expert-comptable et de conseil fiscal répondent à un besoin d'intérêt général. Relève de l'intérêt général une correcte application par les entreprises et par les contribuables de leurs obligations comptables et fiscales.





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Devoir de dignité

Obligation de s'abstenir de tout comportement qui porte atteinte au renom de la profession





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Devoir d'indépendance

Obligation de refuser toute situation de nature à influencer ou compromettre le jugement professionnel





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

INHOUD EN WIJZE VAN COMMERCIELE COMMUNICATIE

De accountant of belastingconsulent moet twee fundamentele deontologische principes respecteren:

- Waardigheid
- Onafhankelijkheid.





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Grondslag van de plichten van waardigheid en onafhankelijkheid

De gereguleerde beroepen van accountant en belastingconsulent beantwoorden aan een behoefte van algemeen belang. Het is in het algemeen belang dat bedrijven en belastingplichtigen hun boekhoudkundige en fiscale verplichtingen op correcte wijze nakomen.





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Plicht tot waardigheid

De verplichting om zich te onthouden van elke handeling die afbreuk doet aan de integriteit van het beroep





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Plicht tot onafhankelijkheid

De verplichting om iedere functie of opdracht te weigeren die van aard is dat zij uw professioneel oordeel kan beïnvloeden





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Contenu et modalités de la communication commerciale & Dignité

Quelques exemples pratiques





Dignité

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

« *Vous voyez votre expert-comptable comme quelqu'un d'ennuyeux vous assommant de chiffres qui ne vous parlent pas ?*

Vous le considérez comme un mal nécessaire et vous vous en passeriez si vous le pouviez ?

Chez nous, vous allez changez d'avis. »

Avis du Conseil :





Dignité

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

« *Avec nous, les chiffres comptables parlent au dirigeant d'entreprise et deviennent un outil de management.* »

Avis du service juridique :





Dignité

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

- « *Votre expert-comptable ne répond pas à vos besoins ? Envie de changer ?* »
- « *Votre expert-comptable s'est trompé ? Demandez-nous une seconde opinion.* »

Avis du service juridique :





Dignité

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

« *Vous recherchez un(e) expert-comptable qui réponde à vos besoins et en qui vous avez parfaite confiance ?* »

Avis du service juridique :





Dignité

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Marketing direct à ce point insistant ou agressif
qu'il en devient intempestif

Avis du Conseil (lignes de conduite du 5/11/12) :





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Inhoud en wijze van commerciële communicatie & waardigheid

Enkele praktische voorbeelden





Waardigheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

- **Beslissing Commissie van Beroep nr. 1654/N/2012 dd. 26 mei 2014 (zie Jaarverslag 2014, p. 63-64):**
 1. Ronseling en dienstenaanbod ten aanzien van het cliënteel van een recentelijk overleden confrater;
 2. Bekleden van bestuursmandaten bij commerciële vennootschappen en/of vennootschappen met handelsvorm;
 3. Samenwerking, in het kader van de beroepsuitoefening aangegaan, binnen een niet-erkende vennootschap;
 4. Niet-naleving van de regels inzake permanente vorming;





Waardigheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Tenlastelegging: Schending v/d beginselen van waardigheid en kiesheid en van artikel 30 v/h KB van 01/03/1998 (verbod ronselen en dienstenaanbod)

➔ MAAR: Arrest HvJ nr. C-119/09 dd. 05/04/2011

➔ Art. 30 KB 01/03/1998 conform art. 24 dienstenrichtlijn 2006/123/EG dd. 12/12/2006 interpreteren





Waardigheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Art. 24 dienstenrichtlijn:

“1. De lidstaten trekken elk algeheel verbod op commerciële communicatie van gereguleerde beroepen in.

2. De lidstaten zien erop toe dat de commerciële communicatie van gereguleerde beroepen in overeenstemming is met de beroepsregels, overeenkomstig het gemeenschapsrecht, welke in het bijzonder betreffen de onafhankelijkheid, waardigheid en integriteit van het beroep evenals het beroepsgeheim, op een wijze die strookt met de specifieke aard van elk beroep. Beroepsregels inzake commerciële communicatie zijn niet-discriminatoir, om dwingende redenen van algemeen belang gerechtvaardigd en evenredig.”



Waardigheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

CvB 26/05/2014:

Niet elke vorm van actief werven van cliënten is toegelaten

→ Art. 3 KB 01/03/1998:

“De accountant is ertoe gehouden elke handeling of houding te vermijden die in strijd is met de waardigheid, de rechtschapenheid of de kiesheid, of die onverenigbaar is met de eerbied verschuldigd aan zijn confraters of met de onafhankelijkheid die de uitoefening van een vrij beroep kenmerkt.”





Waardigheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Concrete feiten CvB 26/05/2014:

- Jarenlang in onmin leven van twee accountants;
- Na overlijden concurrent, brief aan weduwe zenden:
“Mocht u overwegen het cliënteel of een deel ervan over te laten aan confraters, dan zal ik graag vrijblijvend ingaan op elk contact in dit verband.”
- Brief aan gewezen klant v. concurrent:
“Wij vernamen het plotseling overlijden van uw boekhouder. Naar aanleiding hiervan nemen wij vrijblijvend contact met uw op om u onze diensten aan te bieden voor het behartigen van uw boekhoudkundige en fiscale belangen”
- Medewerkster kantoor betrokkene via Facebook:
“Ik heb via via vernomen dat je boekhouder onlangs totaal onverwacht overleden is. Ik ben zelf (...) werkzaam in een kantoor boekhouding & fiscaliteit. (..) Er vertrekt waarschijnlijk morgen een schrijven naar (...) om ons voor te stellen (...) en je eventueel onze diensten aan te bieden. Hopelijk heb je ondertussen nog geen nieuwe boekhouder en kan je met ons aanbod rekening houden.”





Waardigheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Concrete feiten CvB 26/05/2014:

- Concrete brieven aan ondernemingen die cliënt waren bij overleden concurrent i.p.v. algemene mailing op basis van bv. een bedrijvengids
+
Geen verklaring betrokkene hoe hij aan gegevens van uit de regio gelegen bedrijven kwam;
=
Bewezen dat mailing enkel aan cliënteel overleden concurrent werd gestuurd
- In onmin leven met concurrent werd erkend = motief afwerping
- Hoge leeftijd = geen realistische redenen om klantenbestand nog ernstig uit te breiden
- 3 andere tenlastenleggingen ook bewezen → **SCHRAPPING**



. “Heeft je boekhouder het verkl**t bij een controle? Vraag onze *second opinion!*” (eigen onderlijning)

Advies van de juridische dienst:



➔ Verboden vergelijkende reclame cfr. Art. XIV.9, § 2 juncto art. XIV.9, § 1, 5° WER (= schending goede naam beroep boekhouder)

. “*Heeft je accountant het verkl**t bij een controle? Vraag onze second opinion!” (eigen onderlijning)*

Advies van de juridische dienst:



➔ Strijdig met de waardigheid, de eerbied verschuldigd aan zijn confraters en de integriteit van het beroep



Waardigheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

- . *“Heeft je accountant het verknoeid bij een controle? Vraag onze second opinion!”*
- . *“Heeft je accountant zich vergist bij een controle? Vraag onze second opinion!”*

Advies van de juridische dienst:



Waardigheid

“ U ziet uw accountant als een vervelend iemand die u overstelpt met nietszeggende cijfers?

U beschouwt hem als een noodzakelijk kwaad en u zou hem omzeilen als u kon?

Bij ons zal u van mening veranderen.”

Advies van de Raad:





Waardigheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

” Bij ons spreken de boekhoudkundige cijfers tot de bedrijfsleider en worden ze een managementtool.”

Advies van de juridische dienst:





Waardigheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

“Uw accountant beantwoordt niet meer aan uw noden? Zin om te veranderen?”

Advies van de juridische dienst:





Waardigheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

“ U zoekt een accountant die beantwoordt aan uw noden en in wie u het volste vertrouwen heeft? “

Advies van de juridische dienst:





Waardigheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Direct marketing op zo een wijze dat het agressief of ongepast wordt

Advies van de Raad (gedragslijnen van 5/11/12):





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Contenu et modalités de la communication commerciale & Indépendance

Quelques exemples pratiques





Indépendance

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

« *Avec nous, vos comptes auront le sourire !* »

Avis du service juridique :





Indépendance

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

« *Profitez de notre expertise pour apprécier la situation financière de votre entreprise.* »

Avis du service juridique :





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

« *Pas satisfait ? Nous vous remboursons
trois mois d'honoraires.* »

Avis du service juridique :



Institut des Réviseurs d'Entreprises
Institut royal
Institut van de Bedrijfsrevisoren
Koeninklijk Instituut





Indépendance

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

« *Optimisation fiscale gratuite !* »

Avis du service juridique :





Indépendance

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

« *Nos honoraires comprennent l'assistance en cas de contrôle fiscal.* »

Avis du service juridique :





Indépendance

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

« *Contestation avec l'Administration fiscale. Vous ne payez nos honoraires qu'en cas de succès.* »

Avis du Conseil :





Indépendance

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

« *Contestation avec l'Administration fiscale. Le montant de nos honoraires prend en compte le résultat obtenu.* »

Avis du Conseil :





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Ne pas oublier le respect du secret professionnel et du devoir de discrétion





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Le service juridique de l'IEC est à votre disposition pour toute question ou avis préalable

c.bayart@iec-iab.be

02 509 00 37





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Inhoud en wijze van commerciële communicatie en onafhankelijkheid

Enkele praktische voorbeelden





Onafhankelijkheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

“ Bij ons zullen uw rekening lachen!”

Advies van de juridische dienst:





Onafhankelijkheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

“ Geniet van onze expertise om de financiële toestand van uw onderneming te waarderen. ”

Advies van de juridische dienst:





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

« *Niet tevreden? Wij betalen u drie maanden erelonen terug.* »

Advies van de juridische dienst:





Onafhankelijkheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

“ Gratis fiscale optimalisatie ”

Advies van de juridische dienst:





Onafhankelijkheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

“ Onze erelonen omvatten bijstand bij een fiscale controle ”

Advies van de juridische dienst:





Onafhankelijkheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

“Betwisting met de fiscale administratie. U betaalt geen erelonen behalve wanneer u wint”

Advies van de Raad:





Onafhankelijkheid

GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

“ Betwisting met de fiscale administratie. Het bedrag van onze erelonen houdt rekening met het resultaat ”

Advies van de Raad:





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

Vergeet het beroepsgeheim en de discretieplicht niet!





GO4CHANGE!
26.11.2015
Brussels Expo - Hall 11

De juridische dienst van het IAB staat ter
uwer beschikking voor iedere vraag of
voorafgaand advies

t.kloeck@iec-iab.be

02/543.74.90

