



## De minister van Justitie en Veiligheid

Voor deze, de Raad voor Rechtsbijstand

T.a.v. dhr. R. de Nas

Postbus 2349

5202 CH 'S-HERTOGENBOSCH

**Datum:** 21 september 2023  
**Van:** Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers  
**Contactpersoon:** Dhr. M. Bax  
**Telefoonnummer:** 088 787 1920  
**E-mail:** klachtenwbvtv@rvr.org  
**Ons kenmerk:** **11-2023**  
**Onderwerp:** advies inzake klacht de heer █████

Met deze brief adviseert de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) middels u de minister van Justitie en Veiligheid over een klacht, ingediend tegen de heer █████, ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) onder Wbtv-nummer █████ als vertaler Italiaans -> Nederlands en als vertaler Nederlands -> Italiaans.

### Verloop van de procedure

Op 19 juni 2023 heeft de heer █████ (hierna: klager) een klacht ingediend bij Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van de heer █████ (hierna: beklagde).

Per brief van 3 juli 2023 is beklagde op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Op diezelfde 3 juli 2023 is er door beklagde per e-mail een verweerschrift ingediend.

Per brief van 11 juli 2023 zijn beide partijen opgeroepen voor een hoorzitting.

De beklagde heeft op 24 juli 2023 een nader verweerschrift opgesteld. In het begeleidend schrijven heeft de beklagde aangegeven af te zien van het recht om gehoord te worden. Per e-mail van 27 juli 2023 heeft ook de klager aangegeven geen gebruik te willen maken van een hoorzitting.

### Ontvangen stukken

De Klachtencommissie heeft de volgende stukken ontvangen:

- Klachtformulier in het Engels van 19 juni 2023, met bijlagen:
  - E-mailconversatie in het Italiaans tussen 29 september 2022 en 8 oktober 2022;
  - E-mailconversatie in het Italiaans van 6 en 7 december 22;
- Melding van klacht van 13 juni 2023 in het Engels en Nederlands;

- Beëdigde vertalingen van de e-mailconversaties bij het klachtformulier uitgevoerd in opdracht van Bureau Wbtv;
- Verweerschrift van beklaagde van 3 juli 2023, en;
- Nader verweerschrift van beklaagde van 24 juli 2023;

De klacht is schriftelijk behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

- mevrouw mr. E. Maalsen, plaatsvervangend voorzitter;
- de heer drs. S.J.A.M. van den Langenberg, lid;
- de heer G.A. Roodenrijs, Btr, lid.

De commissie heeft zich doen bijstaan door de heer M. Bax als secretaris.

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier. Alle stukken zijn ter kennis gebracht van partijen. De commissie overweegt als volgt:

## **Klacht**

De klacht is naar het oordeel van de commissie als volgt samen te vatten:

Beklaagde vertaler heeft op onprofessionele wijze met de klager gecommuniceerd over een vertaalopdracht en deze opdracht zonder bericht niet uitgevoerd.

Klager is een particulier die enkele Italiaanse diploma's en certificaten van het Italiaans naar het Nederlands wilde laten vertalen. Op 29 september 2022 heeft de klager contact gezocht met de beklaagde vertaler. Na enkele e-mails heen en weer met de vertaler, had de klager de indruk dat er een overeenkomst was om de vertaling te leveren.

Op 6 oktober 2022 mailt de beklaagde dat hij "uiterlijk komende maandag" (12 oktober) de stukken op zal sturen. Daarop vraagt de klager of hij de stukken persoonlijk op kan komen halen als beklaagde in Leiden zit en dat verzending dan niet nodig is. In zijn e-mail van 8 oktober verzoekt de beklaagde alsnog om het adres van de klager. De klager stuurt later die dag per e-mail zijn postadres op in de veronderstelling dat de vertaling daar uiterlijk 12 oktober naartoe zal worden verzonden.

In zijn verklaring geeft de klager aan dat hij na enige tijd per e-mail heeft gevraagd wat de stand van zaken van de verzending van de vertaling was. Daarop is geen reactie gekomen en heeft de klager een andere vertaler benaderd.

Op dinsdag 6 december heeft de klager aan de beklaagde laten weten dat de vertaling niet meer nodig is. Daarnaast verzoekt de klager om privacyredenen de digitale diploma's van hem te verwijderen. Woensdag 7 december reageert de beklaagde in een e-mail die slechts uit emoticons

"🤔😁😁😁😁"

en zijn ondertekening als beëdigd vertaler bestaat.

## **Verweer**

Beklaagde heeft tweemaal op de klacht gereageerd. In zijn betoog licht de beklagde toe dat hij vermoedde dat de opdracht een poging was tot fraude. Ten tijde van het contact met de klager was de beklagde namelijk vaker het slachtoffer van poging tot fraude. Naar aanleiding daarvan heeft de beklagde contact gezocht met zijn bank om advies. Volgens de beklagde heeft de bank geadviseerd om al het contact op te zeggen.

De werkwijze van de fraudeurs zou als volgt zijn. Fraudeurs zouden offertes opvragen om daarna het rekeningnummer en het postadres op te vragen. Dit zou een vorm van phishing zijn.

Daarnaast stelt beklagde dat hij de opdracht niet heeft aangenomen zoals de klager beweert dat het geval was. De beklagde legt uit dat hij eerst een voorschot vraagt of het volledige bedrag. Daarom zou hier geen sprake zijn van een vertaalopdracht.

De beklagde erkent dat inmiddels is gebleken dat klager te goeder trouw was en biedt zijn excuses aan de klager aan. Er is hier sprake van een misverstand.

## **Beoordeling**

Uit de stukken is, voor zover hier van belang, voor de commissie het volgende vast komen te staan:

Naar het oordeel van de commissie is vast komen te staan dat beklagde zich in zijn gedragingen en uitingen onzorgvuldig en onprofessioneel heeft opgesteld jegens de klager. Dit blijkt uit het feit dat beklagde een vertaalopdracht heeft aangenomen, deze vervolgens niet heeft uitgevoerd en achteraf op onprofessionele wijze heeft gereageerd op het verzoek van klager om de gegevens te verwijderen.

Het verweer van de beklagde faalt volgens de commissie op twee punten. De beklagde beweert dat er geen sprake was van een overeengekomen vertaalopdracht. Maar uit de vertalingen van de e-mail conversaties blijkt dat er wel degelijk een vertaalopdracht tussen beide partijen overeen is gekomen per e-mail. In zijn e-mail van 6 oktober schrijft de klager namelijk dat hij akkoord gaat met de voorwaarden en biedt zelfs aan het overeengekomen bedrag te betalen. Daarnaast vraagt de klager in zijn e-mail van 7 oktober of de beklagde nog iets nodig heeft. Daarop geeft de beklagde aan dat hij alleen het postadres van klager nodig heeft. Hieruit blijkt dat de klager aan alle voorwaarden heeft voldoen om de opdracht uit te kunnen voeren. En zelfs op 8 oktober volgt nog eens het akkoord van de klager. De commissie oordeelt daarom dat er een overeenkomst tot een opdracht was die door beklagde zonder mededeling niet is uitgevoerd.

Daarnaast beroept de beklagde zich op het feit dat er sprake zou zijn van phishing en dat hij daarom de opdracht niet heeft aanvaard en op het verzoek om de gegevens te verwijderen met emoticons heeft gereageerd. De commissie heeft begrip voor de waakzaamheid van beklagde om fraude te voorkomen. Toch kan de beklagde zich hier niet op beroepen. Hierboven is al uitgelegd waarom er volgens de commissie wel degelijk sprake was van een overeengekomen vertaalopdracht. Beklagde vermoedde pas fraude na het aangaan van de vertaalopdracht. Het niet uitvoeren van de overeengekomen vertaalopdracht zonder de klager daarover te informeren is naar het oordeel van de commissie onzorgvuldig. Het was beter geweest om in een e-mail aan te geven de opdracht niet uit te kunnen voeren en de gegevens te verwijderen. De commissie ziet geen reden waarom niet, zoals eerder maar ook later met het versturen van emoticons, per mail kon worden gecommuniceerd. Helaas koos de beklagde deze

weg niet. De e-mailconversatie van december gaf beklagde daartoe een herkansing, maar deze kans is volledig op onprofessionele wijze door beklagde afgedaan door het sturen van emoticons via een e-mailbericht.

Tot slot wenst de commissie uit te spreken dat zij betreuren dat de beklagde niet gebruik heeft gemaakt van het recht om te worden gehoord.

## **Advies**

De commissie adviseert:

De klacht **gegrond** te verklaren, maar daar geen gevolgen aan te verbinden.

Met zijn gedrag heeft de beklagde het aanzien van beëdigd tolken en vertaler geschaad. Aangezien beklagde uiteindelijk door de klager uit de opdracht is ontheven en beklagde zijn excuses heeft aangeboden hoeven hier geen gevolgen aan worden verbonden.

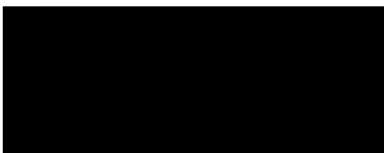
## **Tot slot**

Klager en beklagde zullen van de commissie een afschrift van dit advies ontvangen.

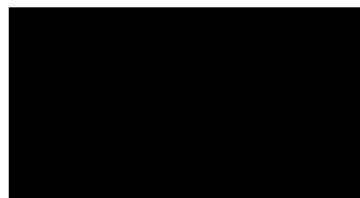
De commissie stelt het op prijs te zijner tijd te vernemen op welke wijze de klacht door het Bureau Wbtv is afgehandeld.

Wij vertrouwen erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd. Voor eventuele nadere informatie kunt u contact opnemen met het secretariaat van de commissie, bereikbaar onder bovengenoemd telefoonnummer en e-mailadres.

Hoogachtend,  
De Klachtencommissie Wbtv



dhr. M. Bax  
secretaris



mw. mr. E. Maalsen  
plaatsvervangend voorzitter

## **Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 11-2023)**

### **Toepasselijke artikelen uit de Gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv (september 2009)**

#### **1. Algemene beroepsattitude**

##### **1.1. Algemeen**

Tolken en vertalers gedragen zich zodanig dat het vertrouwen in de beroepsgroep waartoe zij behoren en in hun eigen beroepsuitoefening niet wordt geschaad, ook wanneer zij niet beroepshalve optreden.

#### **4. Beroepsuitoefening**

##### **4.1. Opdrachtaanvaarding**

Het staat tolken en vertalers vrij een opdracht al dan niet te aanvaarden, behoudens wettelijke verplichtingen. Zij weigeren echter altijd een opdracht indien zich zwaarwegende redenen hiertoe voordoen, waaronder in ieder geval begrepen is wanneer er risico bestaat van belangenverstremgeling, indien zij het vermoeden hebben dat hun werk zal worden gebruikt voor onwettige en/of oneerlijke doeleinden of indien zij zich ervan bewust zijn dat zij de opdracht niet naar behoren zullen kunnen verrichten, wegens onvoldoende kennis en/of bekwaamheid, werkomstandigheden en/of bedongen afleveringstermijn, dan wel wegens gewetensbezwaren omtrent het onderwerp van de te vertolken situatie of te vertalen tekst. In geval van weigering van een opdracht stelt de tolk of vertaler de opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis.

##### **4.2. Overeenkomsten**

Tolken en vertalers leggen overeenkomsten met hun opdrachtgevers zoveel mogelijk schriftelijk vast teneinde misverstanden over de inhoud van de afspraken te voorkomen. Tolken en vertalers stellen, zodra blijkt dat ze een verplichting uit de overeenkomst niet tijdig of in het geheel niet zullen kunnen nakomen, de opdrachtgever onverwijld daarvan in kennis en treden met hem in overleg over het vervolg of het beëindigen van de opdracht.