

Geachte heer Von den Hoff,

Met deze brief adviseert de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) u over een klacht die is ingediend tegen de heer (-) (hierna: beklaagde), tolk Nederlands <-> (-), vertaler Nederlands -> (-),(-)-> Nederlands, Nederlands -> (-),(-)-> Nederlands en (-)->(-) (Wbtv nr. (-)).

Verloop van de procedure

Bij e-mail van 11 maart 2016 heeft de heer (-), Vertaalebureau (-) (hierna: klager A), een klacht ingediend bij het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde. Per e-mail van 14 maart 2016 heeft de heer (-),(-) (hierna: klager B) ook een klacht tegen beklaagde ingediend. Door de commissie is besloten deze twee klachten gevoegd te behandelen.

Bij brief van 18 april 2016 zijn klagers en beklaagde door de commissie op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Zij zijn door de commissie uitgenodigd om in het kader van een hoorzitting op 13 mei 2016 een toelichting te geven. Zowel beklaagde als de gemachtigde van klagers hebben aangegeven gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

Klagers zijn zelf niet aanwezig bij de hoorzitting maar hebben zich laten vertegenwoordigen door de heer (-).

Beklaagde laat zich bijstaan door de heer mr. (-)

Zowel door klagers als door beklaagde zijn na het indienen van de klachten nog diverse e-mail nagezonden.

De klacht is op 13 mei 2016 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

dh. mr. P.H. Louwers	voorzitter,
mw. Dr. Ir. H. Bot	lid,
mw. Drs. H. Kulisanova	lid,

De commissie heeft zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door dh. J.J.L. Link, secretaris van de commissie, en mw. L. Willems, notulist.

Het verslag van de hoorzitting is als bijlage bij dit advies gevoegd.

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier en van hetgeen zijdens klager en beklaagde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. De commissie overweegt naar aanleiding daarvan als volgt.

De gronden voor de klacht

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

- Klager A beschuldigt beklaagde van smaadschrift in die zin dat beklaagde aan klager A en een groot aantal collega's per mail heeft verkondigd de werkwijze van (-) en van veel vertaalebureaus meer in het algemeen onheus en unfair te vinden, en van mening te zijn dat (-) en andere vertaalebureaus vertalers de kaas van het brood eten, vertalers rechten zouden ontnemen, geld zouden verdienen op onrechtmatige wijze en vertalers zouden laten werken voor een veel te lage of geen vergoeding.

- Klager B beschuldigt beklaagde ervan hem lastig te vallen met name door hem veelvuldig e-mails te sturen (stalking), en zijn bedrijf zwart te maken door middel van vele e-mails aan diverse partijen en vertalers.

Toelichting op klacht door gemachtigde van klagers

Gemachtigde van klagers geeft aan dat hij op 11 maart 2016 een e-mail van beklaagde ontving waar hij niets van begreep. Hij heeft op de e-mail van beklaagde gereageerd en vervolgens ook contact opgenomen met de vertaalbureaus van klagers omdat de e-mail onder andere betrekking had op deze bureaus. Op die manier is gemachtigde betrokken geraakt bij deze klacht.

Beklaagde heeft zijn excuses gemaakt aan klager A en die excuses zijn ook door klager A geaccepteerd. De inhoud van de e-mail is echter wijd verspreid naar diverse ontvangers. Gemachtigde weet niet of beklaagde ook zijn excuses heeft gemaakt aan alle andere ontvangers van de e-mail. Gemachtigde is van mening dat excuses aan de andere ontvangers wel op zijn plaats zouden zijn.

Klager B wordt sinds ongeveer een jaar wekelijks lastig gevallen door beklaagde. Het is begonnen met een vertaalopdracht van beklaagde aan het vertaalbureau van klager B. Beklaagde was niet tevreden met de kwaliteit van die vertaling. Het vertaalbureau heeft getracht een en ander te corrigeren maar daar wilde beklaagde niets van weten. Sindsdien is beklaagde begonnen met het versturen van e-mails naar diverse partijen en vertalers met als hoofddoel het zwartmaken van het vertaalbureau van klager B. Klager B wordt geruime tijd gestalkt door beklaagde door middel van een grote hoeveelheid e-mails. Naast e-mails die persoonlijk aan klager B zijn verzonden is een groot deel van de e-mails ook wijd verspreid. Klager B heeft daarvan ook aangifte gedaan. Door het OM is een schikkingsvoorstel gedaan aan beklaagde. Beklaagde heeft dat echter niet geaccepteerd. Het wachten is nu op een rechtszaak. Gemachtigde van klagers geeft aan dat jammer te vinden. De kwaliteit van beklaagde als vertaler staat hier niet ter discussie. Beklaagde loopt bij een veroordeling echter wel het risico geen VOG meer te kunnen krijgen en daarmee ook zijn registratie in het Rbtv te verliezen.

Verweer door beklaagde

Gemachtigde van beklaagde geeft aan dat de klacht een zakelijk geschil betreft over de manier van acquisitie plegen door beklaagde. De klacht heeft geen betrekking op de werkzaamheden van beklaagde als tolk of vertaler. Gemachtigde verzoekt de commissie daarom primair de klacht niet ontvankelijk te verklaren.

Gemachtigde verzoekt de commissie tevens de correspondentie tussen beklaagde en gemachtigde van klagers buiten beschouwing te laten. Die correspondentie is geen onderdeel van de klacht van Klager A en B.

Gemachtigde geeft verder aan dat de beklaagde een warmbloedig persoon is, afkomstig uit (-). Zijn manier van communiceren is met handen en voeten. Naar Nederlandse begrippen komt dat niet elegant over maar in (-) is dat een normale manier van communiceren. Uit de schriftelijke referenties van beklaagde blijkt dat beklaagde een betrokken en bekwaam tolk en vertaler is.

De onenigheid tussen partijen is begonnen toen beklaagde zich jegens klager B beklaagde over de kwaliteit van een vertaling door diens vertaalbureau. Daarna is alles in een stroomversnelling geraakt.

Beklaagde heeft een uitgesproken mening over de positie van vertalers ten opzichte van vertaalbureaus. Hij is van mening dat vertalers meer voor zichzelf op zouden moeten komen. Beklaagde uit zich op deze manier als reactie op berichten van klagers. Men kan zich afvragen of de mening van beklaagde op deze manier geventileerd moet worden. Het betreft een onenigheid over hoe bepaalde zaken geregeld moeten worden.

Deze uitingen horen echter niet de persoon, die zijn standpunt naar voren heeft gebracht te diskwalificeren als professional.

Beoordeling van de klachten

Met betrekking tot de ontvankelijkheid: zoals blijkt uit de brede formulering in artikel 16 van de Wbtv, mede gezien de uitwerking die daaraan is gegeven in de Gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv (september 2009) kan een gedraging van een beëdigd vertaler ook ter beoordeling aan de klachtencommissie worden voorgelegd wanneer de beklaagde niet handelde in de uitoefening van zijn beroep. Het beroep op niet-ontvankelijkheid dient dan ook te worden gepasseerd.

De commissie acht de klacht van klager A **ongegrond** en de klacht van klager B **gegrond**.

Zij concludeert uit de stukken van het klachtdossier en het verhandelde ter hoorzitting – in onderling verband en samenhang beschouwd – het volgende.

Met betrekking tot de klacht van klager A:

De commissie constateert dat de e-mail van beklaagde aan klager A, met cc aan andere vertalers, een directe reactie was op de e-mail van Vertaalbureau (-) waarin vertalers werd gevraagd zich aan te melden om voor het vertaalbureau te werken. De e-mail van het vertaalbureau werd door beklaagde ongevraagd ontvangen. De reactie van beklaagde was niet specifiek gericht op het vertaalbureau van klager A maar, met de e-mail van het vertaalbureau van klager A als aanleiding en voorbeeld, meer in het algemeen op de positie van zelfstandige vertalers ten opzichte van grotere vertaalbureaus.

De commissie beschouwt aldus de e-mail van beklaagde als een pamflet waarin hij zijn standpunt over de werkwijze van vertaalbureaus deelt met collega's en waarin hij stelt dat vertalers meer zelf voor hun eigen belangen zouden moeten opkomen en zich niet afhankelijk zouden moeten maken van intermediairs zoals vertaalbureaus.

Aan beklaagde kan niet het recht worden onzegd zijn zienswijze te delen met collega's en te ijveren voor volgens hem gewenste veranderingen. Daarbij dient hij wel de grenzen in acht te nemen die de wet en zijn hoedanigheid van beëdigde tolk/vertaler meebrengen.

Daaromtrent heeft de commissie overwogen dat het gewraakte betoog van beklaagde weliswaar is getriggerd door de mail van het vertaalbureau van klager A en dat dit bureau dan ook met name wordt genoemd, maar dat het betoog zich verder inhoudelijk geheel richt tegen de handelwijze van vertaalbureaus meer in het algemeen. Aldus beschouwd zijn naar het oordeel van de commissie de in acht te nemen grenzen niet overschreden en kan de klacht van klager A niet tot gegrondverklaring leiden, ook al heeft beklaagde bij zijn uitlatingen niet de meest fijnzinnige formuleringen en kwalificaties gebruikt.

Met betrekking tot de klacht van klager B:

De klacht van klager B acht de commissie gegrond.

Met als aanleiding een geschil tussen beklaagde en (het vertaalbureau van) klager B over de kwaliteit van een vertaling welke beklaagde aan het vertaalbureau had opgedragen en de weigering van het vertaalbureau/klager B om het vooruitbetaalde

honorarium aan beklaagde terug te betalen is er een verbeteren en wederzijds niet altijd even zakelijke mailcorrespondentie tussen partijen ontstaan.

Dit zou niet zonder meer hebben geleid tot (gegrondbevinding van) een klacht, ware het niet dat beklaagde onder andere blijkens de overgelegde mail-logs (bijlage 18) de klager – en blijkbaar ook andere collega's – heeft belaagd met e-mails over uiteenlopende zakelijke en persoonlijke onderwerpen.

Uit de mail-log van Bijlage 18 leidt de commissie af dat er vanaf februari/maart 2015 tot 11 maart 2016 door beklaagde aan klager mailberichten zijn gezonden. De (vele) berichten in de eerste periode gingen zover de commissie kan vaststellen alleen over de vertaalopdracht van beklaagde aan het bureau van klager, en werden niet gedeeld met collega's. Sommige mails gingen in cc aan (-), van welke vereniging klager B lid is.

Vanaf medio april 2015 zijn er ongeveer 90 meer algemene/diverse berichten van beklaagde binnengekomen bij klager.

Bovendien heeft beklaagde het aangewezen geacht zijn zakelijke meningsverschil met klager B met name via een cc van zijn mails van 19 juni 2015 en van 26 juli 2015 met bijlagen (opgenomen in bijlage 18 van het klachtdossier) te delen met anderen, waaronder (-), maar ook verscheidene collega's die met het conflict als zodanig niets van doen hadden. Naast het relaas over dat conflict op vaak laatsdunkende toon, en naast een meer algemeen gericht betoog tegen vertaalbureaus en andere intermediairs (vergelijk de klacht van klager A), ditmaal naar aanleiding van een nieuwsbrief van Vertaalbureau (-), wordt in die mailwisseling door beklaagde onder meer beweerd dat het vertaalbureau van klager B zich niet zou houden aan de gedragsregels van (-) en vertalingen zou laten maken door vertalers in het buitenland waarvan de kwaliteit niet gecontroleerd werd, dit onder toevoeging van citaten afkomstig van het internet daarover uit 2008 waarvan voor de commissie de juistheid en actualiteit geenszins vaststaat.

Over deze gedragingen van beklaagde overweegt de commissie het volgende.

Zelfstandige tolken en vertalers mogen, behoren zelfs, voor zichzelf op te komen en mogen ook collega's oproepen en helpen om dat zelf ook te doen. Tevens moet het mogelijk zijn om klachten te uiten en misstanden aan te kaarten. Daarbij dienen zoals ook ten aanzien van klacht A overwogen wel de grenzen in acht genomen te worden die de wet en de hoedanigheid van beëdigde tolk/vertaler stellen.

Naar het oordeel van de commissie zijn door beklaagde met zijn door klager B gewraakte gedragingen die grenzen – anders dan bij klacht A – wél overschreden. Aan beklaagde kan het recht niet worden ontzegd zich jegens zijn opdrachtnemer te beklagen als hij meent dat daartoe aanleiding is. Ook daarbij mag van beklaagde als beëdigd tol/vertaler worden verwacht dat hij zich op een professionele wijze gedraagt. De commissie is van oordeel dat beklaagde zich in de correspondentie met klager B niet altijd even to the point en elegant heeft uitgedrukt, maar acht deze feiten *niet* van dien aard dat de klacht daarover gegrond moet worden geacht.

Of er daadwerkelijk van stalking gesproken kan worden, is de commissie niet kunnen blijken. Afgezien van het feit dat e-mail over het algemeen niet wordt beschouwd als het geëigende kanaal voor het delen van de betreffende, veelal niet zakelijke informatie (daarvoor worden eerder de sociale netwerken gebruikt), staat echter vast dat klager meermalen heeft aangegeven van die e-mails niet gediend te zijn. Beklaagde heeft kennelijk nagelaten klager van zijn mailinglijst te verwijderen.

Voorts heeft beklagde zich zoals overwogen in e-mails die mede aan een belangrijk aantal beroepsgenoten werden gezonden met naam en toenaam en met allerlei aantijgingen gekeerd tegen het vertaalbureau van klager B. 'Trial by e-mail' is geen acceptabele route om zijn gelijk te krijgen. Daarvoor zijn andere wegen. Dat had beklagde ook behoren te begrijpen, en dat had hem ervan moeten weerhouden om zich te gedragen zoals hij heeft gedaan. Dat geldt temeer omdat dit alles zich afspeelt binnen de beroepsgroep waarin zowel beklagde als klager zich bewegen. Zoals het zich nu heeft ontwikkeld, was naar het oordeel van de commissie het algemene argument – gericht tegen de werkwijze van bepaalde vertaalbureaus meer in het algemeen – in het onderhavige geval ondergeschikt aan de geïndividualiseerde aantijgingen tegen het vertaalbureau van klager B.

Voorts is de commissie – onverminderd hetgeen zij heeft overwogen ten aanzien van klacht A - van oordeel dat de vele e-mails die beklagde over allerlei onderwerpen aan klager B (en naar de commissie meent te hebben begrepen ook aan andere vertaalbureaus en collega's van beklagde) heeft gezonden evenmin getuigen van de van hem te verwachten professionele opstelling, nog daargelaten dat het mogelijk op gespannen voet staat met artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet (spamverbod).

Als verklaring voor zijn gedrag heeft beklagde zich beroepen op zijn temperament. Dat wijst de commissie van de hand. Als het zijn temperament is dat er toe leidt dat beklagde grenzen overschrijdt, is het noodzakelijk dat hij serieus gaat werken aan het beheersen daarvan.

Op grond van het vorenstaande is de commissie van oordeel dat beklagde zich jegens klager B niet heeft gedragen op de professionele wijze die van een beëdigde tolk en vertaler mag worden verwacht, waardoor het vertrouwen in de beroepsgroep en zeker ook in zijn eigen beroepsuitoefening kon worden geschaad, zodat de klacht gegrond wordt bevonden.

Advies

De commissie adviseert het Bureau Wbtv om de klacht van klager A **ongegrond** en de klacht van klager B **gegrond** te verklaren. Naar het oordeel van de commissie heeft beklagde door het openbaar maken van zijn conflict met klager en het uiten van aantijgingen aan het adres van het vertaalbureau van klager B op de onderhavige wijze zich niet gedragen zoals van een professionele beëdigde vertaler mag worden verwacht, waardoor het vertrouwen in de beroepsgroep en de eigen beroepsuitoefening van beklagde kon worden geschaad. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat door de commissie als gegrond wordt beschouwd, adviseert zij Bureau Wbtv thans te volstaan met een waarschuwing.

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, dan wel wordt, 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

J.J.L. Link
secretaris

mr. P.H. Louwers
voorzitter

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 01-2016)

Toepasselijk artikel uit de Wet Beëdigde Tolken en Vertalers

Artikel 16 lid 1 Wbtv

Eenieder kan een klacht indienen bij Onze Minister inzake de wijze waarop een beëdigde tolk of vertaler zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Toepasselijk artikel 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.