

Geachte mevrouw Lely-Schuurman,

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

Verloop van de procedure

Bij brief van 24 juni 2016 heeft mevrouw (-) (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde.

Bij brief van 28 juni 2016 zijn klaagster en beklaagde door de commissie op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Begin juli 2016 zijn zij door de commissie uitgenodigd om in het kader van een hoorzitting een toelichting te geven. Zowel beklaagde als klaagster heeft aangegeven gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord. De commissie betreurt het dat wegens een aanvankelijk onjuist geappointeerde zitting in september en later door steeds weer andere omstandigheden aan de zijde van partijen de hoorzitting pas op 16 december 2016 heeft kunnen plaatsvinden.

Namens beklaagde is op 7 oktober 2016 per e-mail een verweerschrift ingediend. Bij brief van 5 december 2016 is namens klaagster een reactie op het verweerschrift overgelegd.

De klacht is op 16 december 2016 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

dhr. mr. P.H. Louwers	voorzitter,
dhr. Ph. J.E. Hyams M.A.	lid,
dhr. mr. drs. E. den Boer	lid.

De commissie heeft zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door dhr. F. Kabbouti, secretaris van de commissie, en mw. J.J. van Vlerken, 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 door en namens klaagster 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:

- a) Beklaagde is de aangegane verplichting tot levering van gewaarmerkte vertalingen vóór maandag 7 december 2015 niet nagekomen. Zij heeft de vertalingen zondagavond 6 december 2015 niet aan klaagster afgegeven, maar deze voor haar ogen verscheurd. Technische problemen bij het printen waren daarvoor de aanleiding;

- b) Beklaagde heeft tegen klaagster geschreeuwd, gescholden, bedreigingen geuit en haar beschuldigd van oplichting; aldus heeft zij zich onprofessioneel gedragen;
- c) Beklaagde heeft de opdracht niet schriftelijk vastgelegd;
- d) Beklaagde heeft een disproportionele prijsafsprake gemaakt, en tarieven gehanteerd in strijd met de regelgeving;
- e) Beklaagde heeft in de door haar tegen klaagster ingestelde klachtzaak (09-2015) vertaalde documenten overgelegd. Deze vertalingen heeft zij enkel voor die klachtzaak opgemaakt;
- f) Beklaagde heeft haar geheimhoudingsplicht geschonden door de stukken zonder deze te anonimiseren aan de commissie over te leggen;
- g) De opgedragen vertaalwerkzaamheden zijn door beklagde zonder toestemming of medeweten van klaagster uitbesteed aan derden;
- h) In de periode van 7 december 2015 tot en met 16 december 2015 is klaagster door beklagde lastig gevallen. Op 16 december is beklagde bij de woning van klaagster gekomen en heeft haar – via de intercom – opnieuw bedreigd, waarbij zij zich aanvankelijk voordeed als politieagent. Klaagster heeft ter zake aangifte gedaan.

Het verweer is naar oordeel van de commissie als volgt samen te vatten:

- a) en b) Beklaagde heeft op 6 december 2015 om 18:15 uur de conceptvertalingen aan klaagster gemaild voor haar eventuele commentaar. Daarop kwam geen reactie, ondanks pogingen per telefoon en per mail om met klaagster in contact te komen. De vertalers waren nog anderhalf uur daarvoor standby. Uiteindelijk is afgesproken dat klaagster de vertaalde gewaarmerkte stukken om 22:30 uur bij beklagde zou ophalen. Op dat moment verzocht klaagster alsnog om wijzigingen aan te brengen. Er mogen echter, aldus beklagde, geen wijzigingen worden aangebracht in een reeds opgeleverde beëdigde vertaling die door de betrokken vertaler niet meer kunnen worden bevestigd. Daarna is ruzie ontstaan, waarbij klaagster weigerde te betalen en beklagde weigerde de gewaarmerkte vertaling mee te geven (verscheurd);
- c) De opdracht is wel degelijk vooraf schriftelijk vastgelegd met vermelding van het op 5 december 2015 overeengekomen tarief in de vorm van de factuur van die datum met nummer 404.12.15;
- d) Beklaagde bestrijdt dat de gemaakte prijsafspraken disproportioneel zijn. Zij verwijst daarbij bovendien naar de collegiale korting van 50% die zij heeft toegepast;
- e) Beklaagde bestrijdt deze klacht. De vertalingen zijn gewoon in het kader van de uitvoering van de opdracht gemaakt, en zijn aan klaagster aangeboden. Beklaagde verwijst daarbij naar het advies van de Klachtencommissie d.d. 17 maart 2016 in de zaak 09-2015;
- f) Beklaagde bestrijdt dat zij haar geheimhoudingsplicht heeft geschonden door de te vertalen stukken niet-geanonimiseerd aan de vertaler(s) en aan de commissie te sturen. De vertalers en de commissie zijn zelf ook geheimhoudingsplichtig. Bovendien zou een geanonimiseerd document onbruikbaar zijn voor officiële instellingen;
- g) Klaagster was op de hoogte dat beklagde – vertaler (-) – de vertalingen niet zelf zou doen. Zij was op de hoogte dat de vertalingen zouden worden gemaakt door een vertaler (-) → Nederlands en door een vertaler Nederlands → (-). Zij wist zelfs wie dat laatste zou doen, aldus beklagde, want bij het gesprek op 5 december was diens dochter aanwezig;
- h) Klaagster meed elk schriftelijk en telefonisch contact. Beklaagde is éénmaal bij klaagster aan de deur geweest en wel om haar de aanmaning in de vorm van een aangepaste factuur persoonlijk af te geven. Beklaagde ontkent dat

van bedreigen of lastig vallen sprake is geweest. Van aangifte bij de politie is niet gebleken, klaagster wordt uitgenodigd hiervan bewijs te leveren.

Toelichting door klaagster

Klaagster heeft op zaterdag 5 december 2015 beklaagde gevraagd om met spoed een Nederlandstalig getuigschrift en een (-) cijferlijst naar het (-) te vertalen. De vertalingen moesten maandagochtend beschikbaar zijn. Uit ethisch oogpunt (familierelatie) heeft klaagster ervoor gekozen de stukken niet zelf te vertalen.

Afgesproken wordt dat klaagster de volgende dag om 21:00 uur de vertaling komt ophalen. Op zondag 6 december 2015 kan klaagster beklaagde in de ochtend en middag niet bereiken. Na herhaaldelijk bellen wordt afgesproken dat zij om 22:30 uur de vertaling kan komen ophalen.

Klaagster geeft aan dat toen zij de vertaling bij beklaagde kwam ophalen deze nog geprint moest worden. Dit lukte niet door technische problemen, waardoor beklaagde boos is geworden. Beklaagde heeft de vertalingen verscheurd en klaagster is weggegaan zonder de vertalingen. Beklaagde heeft zich volgens beklaagde onprofessioneel heeft gedragen. Zij heeft tegen klaagster geschreeuwd, gescholden, bedreigingen geuit en haar beschuldigd van oplichting.

Klaagster verwijt beklaagde dat de opdracht door beklaagde niet schriftelijk is vastgelegd. Ook noemt zij de prijsafsprake disproportioneel. Volgens klaagster heeft beklaagde misbruik gemaakt van het spoedeisende karakter van de opdracht. Zij verwijst naar het Besluit tarieven in strafzaken 2003.

Klaagster geeft aan de vertaalde documenten voor het eerst te hebben ontvangen door toezending per post door Bureau Wbtv. Beklaagde zou de vertaling enkel hebben opgesteld voor de klachtprocedure. Beklaagde heeft volgens klaagster tevens haar geheimhoudingsplicht geschonden door de stukken met privégegevens, zonder deze te anonimiseren, naar de commissie te sturen in het kader van de eerder door beklaagde tegen haar ingestelde klachtprocedure 9-2015.

Beklaagde heeft de vertaalopdracht uitbesteed aan derden. Hiervoor heeft beklaagde geen toestemming gevraagd of mededeling gedaan aan klaagster.

Beklaagde zou volgens klaagster in de periode 7 december 2015 tot en met 16 december 2015 haar hebben lastiggevallen. Zij heeft klaagster meerdere malen gebeld en is bij de woning van klaagster langs gegaan. Beklaagde heeft klaagster bedreigd en zich voorgedaan als politieagente.

Toelichting door beklaagde

Beklaagde geeft aan dat zij op zondag 6 december 2015 rond 18:15 uur de concept vertalingen per e-mail naar klaagster heeft gestuurd voor haar eventuele commentaar. Daarop kwam geen reactie, ondanks pogingen om per telefoon en per mail met klaagster in contact te komen. De ingeschakelde vertalers stonden nog 1,5 uur standby. Uiteindelijk is afgesproken dat klaagster de stukken om 22:30 uur bij beklaagde zou komen ophalen. Op dat moment verzocht klaagster om wijzigingen aan te brengen. Beklaagde heeft aangegeven dat er in een reeds opgeleverde beëdigde vertaling geen wijzigingen mogen worden aangebracht, die door de betrokken vertalers niet meer konden worden bevestigd. Daarna is ruzie ontstaan, waarbij klaagster weigerde te betalen en beklaagde om die reden weigerde de vertaling mee te geven. Beklaagde heeft vervolgens de vertaling verscheurd.

Beklaagde geeft aan dat de opdracht wel degelijk vooraf schriftelijk is vastgelegd. Zij verwijst naar de factuur van 5 december 2015 met factuurnummer 404.12.15 met hierop het overeengekomen tarief. Verder bestrijdt beklaagde dat de gemaakte prijsafspraken disproportioneel zijn. Zij heeft een collegiale korting van 50% toegepast op het normaal geldende tarief.

Beklaagde geeft aan dat de vertalingen in het kader van de uitvoering van de opdracht zijn gemaakt. De vertalingen zijn in concept verzonden en uitgeprint aangeboden. Beklaagde verwijst daarbij naar het advies van de commissie van 17 maart 2016 in klacht 09-2015.

Beklaagde bestrijdt dat zij de geheimhoudingsplicht heeft geschonden. Zij geeft aan dat er geen afspraken over het anonimiseren van de documenten zijn gemaakt. De vertalers en de commissie zijn zelf ook geheimhoudingsplichtig en een geanonimiseerd document zou volgens beklagde onbruikbaar zijn voor officiële instellingen.

Volgens beklagde was klaagster ervan op de hoogte dat de vertalingen niet door beklagde zouden worden gemaakt, maar door een vertaler (-) → Nederlands en door een vertaler Nederlands → (-). Zij wist bovendien dat de vertaling aan de heer A was uitbesteed, want bij het gesprek op 5 december 2015 was diens dochter aanwezig.

Beklaagde geeft aan dat klaagster elk schriftelijk en telefonisch contact meed. Zij is eenmaal bij klaagster aan de deur geweest om de aanmaning in de vorm van een aangepaste factuur persoonlijk af te geven, met toelichting. Ter hoorzitting heeft beklagde toegegeven dat zij zich als politieagente heeft voorgedaan. Zij ontkent dat er sprake is geweest van bedreigen of lastig vallen. Van aangifte bij de politie is niet gebleken.

Beoordeling van de klacht

De commissie beschouwt klachtonderdelen **a, c, d, e, f en g** als **ongegrond** en de klachtonderdelen **b en h** als **gegrond**. Zij concludeert uit de stukken van het klachtdossier en het verhandelde ter hoorzitting – in onderling verband en samenhang beschouwd – het volgende.

Klachtonderdeel a

De commissie beschouwt klachtonderdeel a als ongegrond.

Klaagster heeft op 5 december 2015 een spoedopdracht voor de vertaling van twee documenten aangeboden aan beklagde. Klaagster en beklagde zijn overeengekomen dat de vertalingen de volgende dag door klaagster zouden kunnen worden opgehaald.

Klaagster en beklagde verklaren verschillend over hetgeen de avond van 6 december is voorgevallen. Volgens klaagster lukte het beklagde vanwege technische problemen niet om de vertalingen te printen en heeft beklagde de vertalingen voor haar ogen verscheurd. Beklaagde bestrijdt dat er technische problemen waren met het printen van de vertalingen en zegt dat klaagster op het moment van ophalen heeft verzocht om wijzigingen in de gereed zijnde vertalingen aan te brengen, en dat zij weigerde het restant van het overeengekomen bedrag te betalen. Beklaagde heeft toen de vertalingen verscheurd. Klaagster betwist dat zij om het aanbrengen van wijzigingen heeft gevraagd.

De commissie overweegt hierover het volgende. Vaststaat dat er tussen partijen een hevig meningsverschil is ontstaan dat er uiteindelijk toe leidde dat beklagde de documenten ter plekke doorscheurde en klaagster het kantoor van beklagde zonder de gewaarmerkte vertalingen heeft moeten verlaten. In de eerdere klachtprocedure tussen deze partijen (09-2015) is mede op grond van de eigen verklaring van thans klaagster vastgesteld dat er op enig moment door haar is verzocht om wijzigingen in de vertaling aan te brengen, maar dat niet is komen vast te staan op welk moment daarom werd verzocht. Daarin is ondanks inspanningen van de commissie geen verdere klaarheid gekomen. Evenmin is komen vast te staan dat er relevante problemen waren met het printen van de vertalingen, zoals klaagster stelt en beklagde betwist.

Vaststaat wel dat klaagster aan beklaagde niet het overeengekomen restantbedrag ad € 131,50 heeft betaald, waarvan afgesproken was dat dit "contant ... bij levering" zou worden voldaan. Tevens is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de vertalingen om 22:30 uur in principe beschikbaar waren.

Aldus is de vraag: heeft beklaagde geweigerd de vertalingen aan klaagster af te geven omdat klaagster weigerde te betalen wegens het niet aanbrengen van wijzigingen, of heeft klaagster geweigerd te betalen omdat beklaagde de vertalingen verscheurde - en dus niet afgaf - vanwege technische problemen bij het printen?

De laatste variant acht de commissie zodanig onwaarschijnlijk dat zij ervan uitgaat dat door klaagster gewenste wijzigingen in de vertaling aanleiding vormden tot het meningsverschil, dit mede op grond van hetgeen overigens is gebleken, zoals het daadwerkelijk beschikbaar zijn van de vertaalde documenten en het feit dat beklaagde speciaal voor de afgifte van de documenten en ondanks het late uur van een privé aangelegenheid buitenshuis naar haar werkadres is teruggekeerd, alsook het feit dat klaagster althans op enig moment om het aanbrengen van wijzigingen heeft verzocht. Daarbij is mede van belang dat beklaagde de conceptvertalingen per mail van 18:15 uur aan klaagster heeft toegestuurd, zodat eventuele wijzigingen reeds toen aan de orde konden worden gesteld. Dat deze mail door klaagster niet of pas later is gezien omdat hij in haar spambox zou zijn beland, of omdat zij daar anderszins geen aandacht aan heeft gegeven, moet geheel voor rekening van klaagster blijven.

Omtrent de gewenste wijzigingen merkt de commissie nog op dat in het algemeen het aanbrengen van wijziging in een beëdigde vertaling zonder de vertaler hierbij te betrekken niet toelaatbaar is, zodat bedenkingen hieromtrent zoals in deze klachtprocedure door beklaagde geuit op hun plaats zijn.

Omdat ondanks de inspanningen van de commissie onvoldoende duidelijk is geworden wat er op zondagavond 6 december 2015 tussen partijen is voorgevallen, acht de commissie het onderhavige klachtonderdeel ongegrond, temeer omdat de kwestie van de door klaagster verzochte wijzigingen waarschijnlijk een rol heeft gespeeld én vaststaat dat klaagster die avond niet heeft betaald.

Dit neemt niet weg dat de commissie het aan beklaagde aanrekent dat zij stukken voor de ogen van klaagster heeft verscheurd, een onprofessioneel en onnodig dramatisch gebaar, dat bovendien een oplossing in der minne bemoeilijkte.

Klachtonderdeel b

De commissie beschouwt dit klachtonderdeel als gegrond. Uit de stukken van het klachtdossier en het verhandelde ter hoorzitting is komen vast te staan dat er bij het ophalen van de vertalingen ruzie tussen klaagster en beklaagde is ontstaan, maar niet dat beklaagde naar klaagster heeft geschreeuwd, gescholden en bedreigingen heeft geuit.

Wel heeft beklaagde - zoals ter hoorzitting door haar erkend - klaagster een oplichter genoemd. Daarmee heeft beklaagde gehandeld in strijd met art. 1.1 van de Gedragscode. De commissie rekent het beklaagde aan dat zij zich als professional op deze wijze heeft gedragen. Zij verwijst in dit verband tevens naar artikel 3.1 van de Gedragscode. Tolken en vertalers dienen te streven naar een onderlinge verhouding die berust op welwillendheid en vertrouwen. Hierin is beklaagde tekort geschoten.

Klachtonderdeel c

De commissie beschouwt onderdeel c van de klacht als ongegrond. Naar het oordeel van de commissie is uit de stukken van het klachtdossier vast te komen staan dat de opdracht, hoewel summier, schriftelijk is vastgelegd in de vorm van een factuur van 5 december 2015.

Klachtonderdeel d

De commissie beschouwt dit klachtonderdeel als ongegrond. In de klacht wordt verwezen naar het Besluit tarieven in strafzaken 2003. In voorgenemd besluit zijn tarieven vastgesteld voor de vergoeding van werkzaamheden van tolken en vertalers die in opdracht van justitie in strafzaken worden verricht. De commissie merkt op dat hier geen sprake is van het verrichten van werkzaamheden zoals bedoeld in voorgenemd besluit. Een vertaler is bevoegd, alvorens een opdracht te aanvaarden, zelf een tarief voor de vertaalwerkzaamheden te bepalen. Het is de commissie niet gebleken dat er is afgeweken van gangbare tarieven voor een spoedklus.

Klachtonderdeel e

Uit de stukken van het klachtdossier en het verhandelde ter hoorzitting is niet komen vast te staan dat beklaagde de vertaalde documenten enkel voor de eerdere klachtzaak heeft opgemaakt. De commissie merkt hierbij op dat klaagster in de vorige klachtprocedure (klacht 09-2015) heeft erkend dat zij na het zien van de conceptvertalingen enkele redactionele verbetervoorstellen aan beklaagde heeft gedaan, hetgeen onverenigbaar is met het standpunt dat zij nu inneemt. De commissie beschouwt dit klachtonderdeel dan ook als ongegrond.

Klachtonderdeel f

De commissie stelt voorop dat uit de stukken van het klachtdossier niet is gebleken dat beklaagde de geheimhoudingsplicht heeft geschonden. De heer A, die door het vertaalbureau van beklaagde is ingeschakeld, is beëdigd vertaler en daarmee gebonden aan de geheimhoudingsplicht van artikel 1.4 van de Gedragscode Wbtv. Uit de aard van de werkzaamheden van de commissie volgt dat ook de commissie geheimhoudingsplichtig is. Voor de behandeling van de klacht dient de commissie te beschikken over de relevante stukken. De commissie merkt hierbij op dat het reglement van de commissie geen bepaling kent inzake het anonimiseren van stukken van het klachtdossier. De commissie zoekt daarom aansluiting bij de klachtregeling uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Uit art. 9:9 Awb volgt dat degene op wiens gedraging een klacht betrekking heeft, een afschrift wordt toegezonden van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Het artikel bevat geen voorziening voor geheimhouding van gegevens. Naar het oordeel van de commissie was er ook overigens geen aanleiding tot anonimisering. De commissie beschouwt klachtonderdeel f derhalve als ongegrond.

Klachtonderdeel g

De commissie beschouwt dit klachtonderdeel als ongegrond. Uit verschillende bepalingen van de Gedragscode blijkt dat het inschakelen van een 'onderaannemer' is voorzien. De commissie wijst in dit verband naar de artikelen 1.4, 3.4 en 3.5 van de Gedragscode. Uitgangspunt – ook in artikel 7:404 van het Burgerlijk Wetboek – is dat de opdrachtnemer de opdracht zelf uitvoert, maar daarvan kan in overleg met de opdrachtgever worden afgeweken. Voor zover dit uit de opdracht voortvloeit mag de opdrachtnemer deze onder zijn verantwoordelijkheid door anderen laten uitvoeren. Dit zal in het algemeen het geval zijn indien de opdracht wordt verleend aan een vertaalbureau zoals dat van beklaagde. Het vertaalbureau van beklaagde heeft in deze te gelden als de opdrachtnemer. Het feit dat op de website van haar vertaalbureau staat dat er in 50 talen wordt vertaald en dat de vertalers 'medewerkers' van het vertaalbureau worden genoemd, rechtvaardigt geenszins de conclusie dat deze vertalers in strikte zin allemaal 'in dienst' zouden zijn van beklaagde. Naar het oordeel van de commissie was het voor klaagster kenbaar dat de opdracht zou worden uitbesteed aan derden, temeer nu beklaagde in het Rbtv niet is ingeschreven als vertaler (-) → Nederlands of vertaler Nederlands → (-). Raadpleging van de algemene voorwaarden (artikel 4.3) van het vertaalbureau – kenbaar eveneens via de website – leert nog dat het bureau zich uitdrukkelijk het recht heeft voorbehouden een opdracht (mede) door derden te laten uitvoeren.

Klachtonderdeel h

De commissie beschouwt dit klachtonderdeel als gegrond en overweegt daaromtrent als volgt. Beklaagde heeft op 16 december 2015 de woning van klaagster bezocht om een aanmaning persoonlijk af te geven en daarbij toelichting te geven. Ter hoorzitting heeft beklagde toegegeven dat zij zich hierbij als politieagente heeft voorgedaan omdat klaagster anders zeker niet zou open doen. Volgens beklagde was het niet haar bedoeling om klaagster te bedreigen of lastig te vallen. Tot haar verdediging heeft zij nog aangevoerd dat zij in de buurt van klaagster woont en dat klaagster toch niets is overkomen, en dat zij toch ook geen sterke mannen heeft gestuurd ter incasso van haar vordering.

De commissie stelt vast dat er sprake is van een hoog opgelopen conflict tussen beklagde en klaagster. Door het hier beschreven gedrag heeft beklagde de grenzen van de door haar in acht te nemen professionaliteit overschreden. Juist gezien de gespannen verhouding had beklagde afstand dienen te houden. Zo was het onder deze omstandigheden onnodig en bepaald niet aangewezen om persoonlijk met de verhoogde nota bij klaagsters woning aan de deur te komen, waarbij nog komt dat beklagde zich daarbij voordeed als een politiebeambte. Een collega anders dan via de daartoe geëigende kanalen (aangifte) te beschuldigen van oplichterij geeft evenmin blijk van een professionele houding, om van de hierboven weergegeven, op de hoorzitting geuite insinuaties nog maar te zwijgen. Het gedrag van beklagde zoals hier geschetst is schadelijk voor het vertrouwen haar eigen beroepsuitoefening en in de beroepsgroep en als zodanig in strijd met artikel 1.1 van de Gedragscode.

Zoals ook in het advies in de eerdere klachtprocedure is vermeld, valt aan beide partijen te verwijten dat zij dadelijk in polarisatie en ruzie zijn beland, in plaats van te zoeken naar voor beide partijen aanvaardbare oplossingen, zoals voorgestaan in artikel 5 van de Gedragscode. Oplossingen die gezien het verdere verloop zeker binnen bereik waren.

Advies

De commissie adviseert het Bureau Wbtv om de klachtonderdelen **a, c, d, e, f en g ongegrond** te verklaren en de klachtonderdelen **b en h gegrond** te verklaren.

Naar het oordeel van de commissie heeft beklagde zich niet gedragen op een wijze die van een professionele vertaler mag worden verwacht. Zij heeft met haar gedragingen en de attitude die daaruit blijkt en ook op de hoorzitting is gebleken het vertrouwen geschaad dat anderen in haar beroepsuitoefening en in de beroepsgroep van vertalers in zijn algemeenheid mogen stellen.

Mede in aanmerking genomen dat een en ander zich heeft afgespeeld tussen partijen die beroepsgenoten zijn waardoor derden hiervan niet de dupe zijn geworden, adviseert de commissie Bureau Wbtv thans te volstaan met een waarschuwing en daarbij te verstaan dat beklagde bij haar permanente educatie in het bijzonder ook aandacht geeft aan haar professionele attitude bij de uitoefening van haar werkzaamheden met inbegrip van het werk in het kader van haar vertaalbureau.

Beklaagde wordt er op gewezen dat een waarschuwing in geval van herhaling als verzwarende omstandigheid kan meewegen.

Tot slot

Klaagster 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

F. Kabbouti
secretaris

mr. P.H. Louwers
voorzitter

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 05-2016)

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

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.

1.4. Geheimhouding

Tolken en vertalers nemen volledige geheimhouding in acht, behoudens wettelijke verplichtingen, jegens alle niet bij een opdracht betrokken personen of instanties. Deze geheimhouding heeft betrekking op alles wat hun in het kader van een opdracht is toevertrouwd, ongeacht of dit door de opdrachtgever of een derde is gedaan.

Zij leggen medewerkers aan wie zij werkzaamheden uitbesteden gelijke geheimhouding op. Indien zij derden betrekken bij de uitvoering van de werkzaamheden, waarborgen zij de geheimhouding naarmate de inbreng van die derden dat vereist.

De geheimhoudingsplicht blijft gelden na beëindiging van de opdracht.

3.1 Mededinging

Tolken en vertalers onthouden zich van onderlinge overeenkomsten en feitelijke gedragingen die er toe strekken of ten gevolge hebben dat de mededinging wordt verhinderd, beperkt dan wel vervalst. In het belang van de opdrachtgevers en de beroepsgroepen streven tolken en vertalers naar een onderlinge verhouding die berust op welwillendheid en vertrouwen.

3.4 Overname van opdrachten

Tolken en vertalers nemen uitsluitend een opdracht van een collega over indien met de opdrachtgever expliciet overeenstemming is bereikt over de overname en de voorwaarden waaronder de opdracht zal worden uitgevoerd.

3.5. Medewerkers en onderaannemers

De bepalingen van deze gedragscode zijn eveneens en onverminderd van toepassing op medewerkers en onderaannemers van tolken en vertalers. Tolken en vertalers zorgen ervoor dat deze medewerkers en onderaannemers op de hoogte worden gebracht van de inhoud van deze gedragscode.

Tolken en vertalers betalen aan medewerkers en onderaannemers een passende en van tevoren overeengekomen beloning voor de door hen geleverde diensten. In het geval dat tolken en vertalers werkgever zijn, gedragen ze zich zoals een goed werkgever betaamt.

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.

5. Geschillen

Geschillen worden bij voorkeur beslecht bij minnelijke schikking. Tolken en vertalers spannen zich in ieder geschil in een minnelijke regeling te treffen.

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:404

Indien de opdracht is verleend met het oog op een persoon die met de opdrachtnemer of in zijn dienst een beroep of een bedrijf uitoefent, is die persoon gehouden de werkzaamheden, nodig voor de uitvoering van de opdracht, zelf te verrichten, behoudens voor zover uit de opdracht voortvloeit dat hij deze onder zijn verantwoordelijkheid door anderen mag laten uitvoeren; alles onverminderd de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer.