

Geachte mw. mr. 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), tolk Nederlands <-> (-), tolk Nederlands <-> (-), vertaler Nederlands -> (-), (-) -> Nederlands, Nederlands -> (-) en (-) -> Nederlands (Wbtv nr. (-)).

Verloop van de procedure

De heer (-) (hierna: klager) heeft op 28 juni 2016 per e-mail een klacht ingediend bij het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) over gedragingen van beklaagde. Klager is door Bureau Wbtv verzocht om zijn klacht verder aan te vullen. Op 6 juli 2016 (ontvangen op 8 juli 2016) heeft hij daaraan gehoor gegeven.

Bij brief van 14 juli 2016 zijn klager en beklaagde door de commissie op de hoogte gesteld van de stukken van het klachtdossier en uitgenodigd om daarop een mondelinge toelichting te geven. Zowel beklaagde als klager hebben aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

Beklaagde heeft op 31 augustus 2016 per e-mail een verweerschrift ingediend.

Door de commissie is besloten om zonder hoorzitting over de klacht te adviseren. De klacht is behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

dhr. mr. R.G.A. Beaujean	voorzitter,
mw. Mr. M.H.R. de Boer	lid,
mw. F. Timmer	lid.

De commissie heeft zich doen bijstaan door dhr. J.J.L. Link, secretaris van de commissie.

De commissie heeft kennisgenomen van de stukken van het klachtdossier. Zij 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 heeft gehandeld in strijd met de Gedragscode Wbtv door klager in een e-mail "*a crazy old man*" te noemen. Ook overigens gedroeg zij zich onbeleefd en onprofessioneel;
- b) Beklaagde heeft bij de vertaling van twee documenten van het Nederlands naar het (-) verschillende fouten gemaakt in zowel de vertaling zelf als de opmaak daarvan. Ook nadat klager aan beklaagde verbeteringen had doen toekomen, handhaafde zij aanvankelijk haar eigen versies. Van de uiteindelijk geleverde vertalingen bevatte één document nog een fout;
- c) Beklaagde is verschillende afspraken met betrekking tot de levering van de vertalingen niet nagekomen, terwijl zij zich ervan bewust was dat de vertaling op tijd gereed moest zijn;

- d) Beklaagde heeft de vertaalopdracht mondeling noch schriftelijk vastgelegd in een overeenkomst. Daardoor ontstond op een later moment verschil van mening over de kosten van de vertaling.

Korte omschrijving van de feiten

Op 3 juni 2016 werd beklagde telefonisch benaderd door de echtgenote van klager om een verklaring van adoptie te vertalen van het (-) naar het (-) (+/- 300 woorden). Vervolgens is beklagde gevraagd om ook nog drie documenten van het Nederlands naar het (-) te vertalen: een afschrift uit de Basisregistratie personen (+/- 125 woorden), een schooladvies (+/- 165 woorden) en een uittreksel uit het huwelijksgoederenregister (+/- 350 woorden). Van één daarvan, het uittreksel uit het huwelijksgoederenregister, heeft klager met zijn echtgenoot zelf alvast een vertaling gemaakt en die vervolgens ter controle en beëdiging aan klaagster aangeleverd.

Toelichting op klacht door klager

Volgens klager leverde de vertaling van het schooladvies en het afschrift uit de Basisregistratie personen problemen op. De originelen van deze stukken werden op 16 juni 2016 aan beklagde geleverd. Op 17 juni 2016 stuurde zij klager concepten van de vertaling. In beide vertalingen zaten fouten, zowel inhoudelijk als in de lay-out. Klager heeft verbeterde versies van beide documenten nog diezelfde dag aan beklagde toegezonden. Op 21 juni stuurde beklagde herziene versies van beide vertalingen. Een aantal van de eerder geconstateerde fouten was daarin nog steeds aanwezig. Nadat klager haar op 25 juni 2016 had verzocht om zijn versies te gebruiken, gaf beklagde daaraan gehoor. De vertalingen werden echter abusievelijk door haar beëdigd als vertalingen van het (-) naar het (-). In de definitieve versie heeft beklagde dit verbeterd.

In de tussentijd was onenigheid ontstaan over de prijs en de levering van de vertalingen. Klaagster rekende in totaal € 700,-- exclusief BTW voor de vertaling van de vier documenten. Klager was daardoor onaangenaam verrast en antwoordde dat hij bereid was € 400,-- te betalen voor de vertalingen. Uiteindelijk hebben partijen geschikt voor een bedrag van € 500,--. Beklaagde zou noch over de opbouw van het bedrag van € 700,-- noch voor dat van € 500,-- uitleg hebben gegeven aan klager.

Beklaagde zou hebben aangeboden de vertalingen op 22 juni 2016 's avonds op het huisadres van klager af te geven. Omstreeks 22.00 uur stuurde zij een bericht dat zij zou vertrekken. Om 22.42 uur gaf zij echter aan naar huis te rijden en de vertalingen niet te zullen afleveren. In plaats daarvan kon klager de documenten bij de voordeur van beklagdes huis afhalen en het daarvoor verschuldigde bedrag in haar brievenbus achterlaten. Op 24 juni 2016 zou beklagde alsnog hebben gevraagd de € 500,-- per bank over te maken waarna zij de documenten per post zou toesturen aan klager. Op dat moment had klager al het vertrouwen in beklagde verloren. In reactie op dit bericht heeft klager opgemerkt dat hij pas voor de vertaling zou betalen nadat hij de definitieve vertalingen had kunnen bekijken. Ook merkte hij op dat hij een Amerikaans bedrijf zou inschakelen voor het vertaalwerk als beklagde de vertalingen niet bij hem thuis zou afleveren op 27 juni 2016. Hierop reageerde beklagde op 24 juni 2016 per e-mail dat zij bij een volgend dreigement de politie zou inschakelen en klager voor de rechter zou dagen en dat hij dan veel meer zou moeten betalen, ook voor zijn beledigingen. In dit bericht noemt zij klager "*a crazy old man who does(n)t know what he is talking about*".

Met behulp van een tussenpersoon heeft klager de vertaling op 27 juni 2016 tegen contante betaling van € 500,-- alsnog ontvangen.

Verweer door beklagde

In haar verweerschrift van 18 augustus 2016 merkt beklagde op dat zij in het eerste telefonische contact met de echtgenote van klager zou hebben opgemerkt dat zij voor de eerste opdracht het gebruikelijke tarief van 0,30 cent per woord voor de taal (-) hanteerde. Over de totale prijs van de opdracht was aanvankelijk nog niets afgesproken, omdat beklagde het document nog niet had gezien. In een daaropvolgende e-mail van klager, met als bijlage het (-) document, schreef klager *"We will pay you whatever your rate is."* In een latere e-mail zou klager hebben geschreven: *"We will pay you the full price of your work."* Klager vroeg om de vertaling eerst digitaal te ontvangen, zodat hij de teksten kon beoordelen en eventueel aanpassen overeenkomstig de eisen die daaraan in de Verenigde Staten worden gesteld. Pas daarna zou beklagde deze printen, ondertekenen en afstempelen. Vervolgens ontving beklagde de andere drie documenten ter vertaling. Er was haast bij geboden. Dat kwam haar vanwege andere werkopdrachten niet goed uit, maar beklagde toonde begrip voor de situatie.

Beklagde erkent een spelfout te hebben gemaakt in de eerste opdracht. Met betrekking tot de lay-out van de concept-vertalingen licht beklagde in haar verweerschrift toe dat zij gebruik maakt van een iMac en niet weet wat de wederpartij gebruikt om een e-mail bijlage te openen. De concepttekst die zij aan klager per e-mail heeft verzonden, was uitsluitend bedoeld voor het controleren van de inhoud van de tekst. Het concept geeft niet weer hoe de definitieve vertaling eruit komt te zien. Beklagde merkt op dat klager niet klaagt over de definitieve versies van de vertalingen.

Volgens beklagde is het conflict ontstaan door onenigheid over de prijs. Het aanvankelijk in rekening gebrachte bedrag van € 708,-- is gebaseerd op het aantal woorden, inclusief 8 beëdigde vertalingen. Klager zou hebben gevraagd om 2 gecertificeerde kopieën per document. Voor elke beëdigde versie bracht beklagde € 25,-- in rekening. Zij was verontwaardigd toen klager met een voorstel van € 400,-- kwam en dreigde een andere vertaler te zoeken. Klager zou beklagde hebben uitgescholden en bedreigd. De situatie escaleerde. Klager wilde eerst de documenten en pas daarna betalen. Beklagde vertrouwde dat niet meer en stelde aan klager een aanbetalingsvoor. Zij kwamen er samen niet uit. Uiteindelijk ging zij akkoord met een bedrag van € 500,-- zonder spoedtoeslag en zonder 4 gewaarmerkte kopieën, omdat zij vreesde anders geen vergoeding te krijgen.

Beklagde stelde aan klager voor dat hij de vertaalde documenten op 22 juni 2016 in Woerden kon ophalen, omdat beklagde daar die dag een opdracht had. Tijdens haar opdracht in Woerden ontving zij meerdere sms-berichten waarin haar werd gevraagd de vertalingen die dag naar het woonadres van klager te brengen. De echtgenote van klager kon wegens omstandigheden niet naar Woerden komen. Ook ontving zij e-mails van klager met een telefoonnummer dat zij moest bellen. Beklagde had haar zoon gevraagd om haar die avond in Woerden met de auto op te halen. Dat deed hij om 22.00 uur. Beklagde belde het telefoonnummer van klager, maar kreeg een bericht dat de telefoon niet meer in gebruik was of was afgesloten. Nadat zij het nog een keer tevergeefs probeerde, vertrouwde zij het niet meer. Ze besloot naar huis te gaan. Een half uur later werd zij gebeld door klager die zo naar haar uithaalde en haar uitschold dat zij geen kans kreeg om iets uit te leggen. Het was inmiddels middernacht. Beklagde ontving tot na 1 uur 's nachts verschillende sms-berichten en telefoontjes. Beklagde ervoer dit als zeer intimiderend en dacht erover de politie in te schakelen. Ze heeft vervolgens gezegd dat zij de vertalingen in de opening van de brievenbus zou achterlaten en dat klager deze mocht ophalen en het geld door de brievenbus mocht doen. Zij nam de telefoon daarna niet meer op en beantwoordde geen sms-berichten meer. Klager zou haar de volgende dag in sms-berichten en e-mails hebben gevraagd de documenten in De Meern af te leveren. Dat weigerde beklagde. Uiteindelijk werd zij benaderd door een bekende van klager, tevens een werkrelatie van beklagde, die

de vertalingen als tussenpersoon tegen betaling van € 500,-- heeft afgeleverd bij klager.

Bij het verweerschrift is een verklaring gevoegd van deze tussenpersoon, mw. (-). Daarin licht zij toe dat zij getuige is geweest van een groot misverstand tussen vertaler en cliënt. Ook is bij het verweerschrift een verklaring gevoegd van een collega van beklaagde, mw. (-), die op 22 juni 2016 in Woerden was toen beklaagde over de vertaalopdracht werd gebeld. Ten slotte is bij het verweerschrift een verklaring bijgevoegd van de zoon van beklaagde, dhr. (-), waarin hij beschrijft dat hij met beklaagde onderweg was naar De Meern om de vertaling af te leveren, maar dat het niet lukte telefonisch contact te krijgen met klager. Ook merkt hij op dat hij er getuige van was dat klager zijn moeder omstreeks 22.30 uur belde en dat klager schreeuwde en dreigde een klacht in te dienen.

Beoordeling van de klacht

De commissie beschouwt de klachtonderdelen **a, b en d** als **gegrond**. Klachtonderdeel **c** beschouwt zij als **ongegron**d. Zij concludeert uit de stukken van het klachtdossier – in onderling verband en samenhang beschouwd – het volgende.

De situatie tussen klager en beklaagde is door misverstanden over en weer geëscaleerd. Beide partijen valt daarbij iets te verwijten. Het had echter op de weg van beklaagde gelegen om zich niet van haar stuk te laten brengen, professioneel te blijven en zich niet te laten verleiden tot het doen van onprofessionele uitlatingen. Naar het oordeel van de commissie heeft beklaagde met haar handelen artikel 1.1 van de Gedragscode Wbtv geschonden. Zij beschouwt klachtonderdeel a in zoverre als gegrond. Afgezien van haar e-mail aan beklaagde van 24 juni 2016 is naar het oordeel van de commissie echter niet komen vast te staan dat beklaagde, zoals klager dat beschrijft, zich ook overigens onbeleefd tegenover klager heeft gedragen.

Een beëdigd vertaler dient steeds naar vermogen de beste kwaliteit en een optimale dienstverlening te leveren (art. 1.2 Gedragscode Wbtv) en ernaar streven aan de hoogste kwaliteitsnormen te voldoen (art. 4.3.1 Gedragscode Wbtv). In de vertalingen van beklaagde is, zoals de commissie ook zelf heeft waargenomen, sprake van een aantal slordigheden (klachtonderdeel b). Beklaagde wist dat klager veel waarde hechtte aan de kwaliteit van de vertalingen. Zij waren bestemd voor officiële doeleinden. Autoriteiten moeten erop kunnen vertrouwen dat dergelijke vertalingen correct zijn. Zelfs kleine slordigheden kunnen tot gevolg hebben dat vertalingen worden geweigerd, met alle negatieve consequenties van dien. Ook na suggesties van klager voor verbeteringen deden die slordigheden zich voor. Gelet op de aard, beperkte omvang en inhoud van de bronteksten zijn zij opmerkelijk. Er was geen sprake van een complexe opdracht. De slordigheden zijn naar het oordeel van de commissie volledig aan beklaagde toe te rekenen. Voor zover zij het gevolg zouden zijn geweest van de snelheid waarmee de vertalingen gereed moesten zijn in combinatie met het gegeven dat beklaagde door andere opdrachten weinig tijd voor de vertaalopdracht had, hecht de commissie eraan te benadrukken dat beklaagde opdrachten dient te weigeren zodra zij zich ervan bewust is dat zij deze niet naar behoren zal kunnen verrichten (art. 4.1 Gedragscode Wbtv).

Bij een gewaarmerkte vertaling is zowel de inhoud als de lay-out van belang. De vertaling dient als geheel zo getrouw mogelijk te zijn aan de brontekst. Van een beëdigd vertaler mag worden verlangd dat een vertaling zorgvuldig is opgemaakt en dat fouten in zowel de inhoud als lay-out – ook in de conceptfase – zoveel mogelijk worden voorkomen. Beklaagde heeft een aannemelijke verklaring gegeven voor het feit dat de lay-out van de concept-vertalingen bij klager mogelijk niet goed is overgekomen. Met de wetenschap dat de lay-out van de digitale conceptvertalingen

mogelijk niet goed bij de ontvanger wordt weergegeven, adviseert de commissie beklagde om haar cliënten daarvoor in de toekomst van tevoren te waarschuwen of een pdf van het concept mee te sturen waarin die lay-out wél goed overkomt.

Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat beklagde zich onvoldoende heeft ingespannen om afspraken met betrekking tot de levering van de vertalingen tijdig na te komen. De commissie beschouwt klachtonderdeel c dan ook als ongegrond. Dat de kern van dit klachtonderdeel te herleiden is tot misverstanden over en weer en een ongelukkige samenloop van omstandigheden vindt steun in de schriftelijke verklaring van mw. (-).

De commissie is van oordeel dat het beide partijen te verwijten valt dat er met betrekking tot de vertaalopdracht vooraf geen duidelijke afspraken zijn gemaakt en vastgelegd. Van beklagde, als professionele vertaler, mag in dit verband echter bijzondere zorgvuldigheid worden verwacht. Zij moet bevorderen dat afspraken duidelijk schriftelijk worden vastgelegd, zodat misverstanden daarover worden voorkomen (art. 4.2 Gedragscode Wbtv). De commissie beschouwt klachtonderdeel d in zoverre als gegrond.

De commissie heeft bij haar advies gelet op de artikelen 1.1, 1.2, 4.1, 4.2 en 4.3.1 van de Gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv van september 2009.

Advies

De commissie adviseert het Bureau Wbtv om de klachtonderdelen **a, b en d** als **gegrond** te verklaren en klachtonderdeel **c** als **ongegrond**. Naar het oordeel van de commissie is komen vast te staan dat beklagde is tekortgeschoten in de wijze waarop zij haar werkzaamheden heeft uitgevoerd. Zij ziet echter geen aanleiding om te veronderstellen dat beklagde als vertaler onvoldoende gekwalificeerd is. Wel is meer zorgvuldigheid geboden bij het aanvaarden, vastleggen, verrichten en leveren van vertaalopdrachten. De commissie adviseert Bureau Wbtv 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. R.G.A. Beaujean
voorzitter

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 06-2016)

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.

1.2. Kwaliteit

Tolken en vertalers streven ernaar, in het besef van hun verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van hun werk, steeds naar vermogen de beste kwaliteit en een optimale dienstverlening te leveren. Zij verrichten nimmer opzettelijk een onjuiste vertolking of vertaling. Zij zijn volledig aanspreekbaar op de kwaliteit van hun werk. Eventuele beperkingen van hun aansprakelijkheid jegens opdrachtgevers voor de gevolgen van geleverde prestaties worden uitsluitend schriftelijk vastgelegd.

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 belangenverstrengeling, 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.

4.3.1 Vertalen

Vertalers streven er steeds naar aan de hoogste kwaliteitsnormen te voldoen, met name wat betreft de inhoudelijke getrouwheid aan de brontekst en het gebruik van het juiste taalregister, behalve bij uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever om daarvan af te wijken.