

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 → (-) v.v. en beëdigd vertaler Nederlands → (-) v.v. (Wbtv nr. (-)).

Verloop van de procedure

Bij e-mail van 21 september 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 6 oktober 2016 zijn klaagster 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 18 november 2016 een toelichting te geven. Zowel beklaagde als klaagster hebben aangegeven gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

Beklaagde heeft op 20 oktober 2016 per e-mail een verweerschrift ingediend. Nadien zijn door partijen aanvullende stukken ingediend.

De commissie heeft bij de voorbereiding van de behandeling van de klacht op grond van art. 10 van het Reglement Klachtencommissie Wbtv besloten om de brontekst en de vertaling van beklaagde ter inhoudelijke beoordeling voor te leggen aan een deskundige. Op verzoek van klaagster is de deskundige gevraagd bij zijn beoordeling een door klaagster aangevulde vraagstelling te betrekken. Op 24 oktober is aan dhr. mr. drs. (-), docent aan (-) en bij (-), daartoe een opdracht verstrekt. De heer (-) heeft de vertaling beoordeeld. Van zijn op geschrift gestelde bevindingen van 17 november 2016 zijn aan partijen afschriften verzonden.

De klacht is op 18 november 2016 behandeld door een kamer van de commissie, die als volgt is samengesteld:

dhr. mr. R.G.A Beaujean	voorzitter,
mw. drs. H. Kulisanova	lid,
mw. mr. M.H.R. de Boer	lid.

De commissie heeft zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door mw. J.J. van Vlerken, secretaris van de commissie, en dhr. F. Kabbouti, 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 klaagster en beklaagde tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. De commissie overweegt naar aanleiding daarvan als volgt.

Ontvankelijkheid

De commissie is op grond van art. 20 Wet beëdigde tolken en vertalers bevoegd klachten te behandelen over gedragingen van vertalers die als beëdigd vertaler zijn ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv). De klacht heeft enerzijds betrekking op een vertaling van beklaagde van het (-) naar het

Nederlands en anderzijds op de wijze waarop beklaagde heeft gereageerd op klachten over de kwaliteit van de door haar geleverde vertaling. Beklaagde staat sinds 6 mei 2014 niet meer als beëdigd vertaler ingeschreven in het Rbtv voor de taalrichting (-) → Nederlands. De commissie heeft zich dan ook afgevraagd of zij bevoegd is te adviseren over de gegrondheid van de klacht.

De commissie stelt vast dat beklaagde wel in het Rbtv is ingeschreven als beëdigd vertaler Nederlands → (-) v.v. en beëdigd vertaler Nederlands → (-) v.v. In zoverre kan zij klachten over gedragingen van beklaagde in behandeling nemen en Bureau Wbtv daarover adviseren. Voor zover de klacht betrekking heeft op gedragingen van beklaagde die doorwerken in haar hoedanigheid van beëdigd vertaler, bijvoorbeeld omdat zij zien op kwaliteitseisen waaraan een vertaling in zijn algemeenheid moet voldoen of aspecten van beroepsattitude zoals bejegening, acht de commissie zich zonder meer bevoegd over de klacht te adviseren. De commissie houdt daarbij rekening met het feit dat beklaagde zich tegenover klagster heeft gepresenteerd als beëdigd vertaler (-) → Nederlands en haar vertaling ook heeft gewaarmerkt als ware zij in die vertaalrichting beëdigd vertaler. Desgevraagd heeft beklaagde tijdens de hoorzitting opgemerkt onbekend te zijn met het gegeven dat zij niet meer in de taalrichting (-) → Nederlands in het Rbtv is ingeschreven en dat zij bij het verrichten van de opdracht dan ook van die inschrijving is uitgegaan.

De gronden voor de klacht

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

- a) Beklaagde heeft op verzoek van klagster een document van het (-) naar het Nederlands vertaald. De vertaling is van onvoldoende kwaliteit.
- b) Beklaagde heeft, ondanks commentaar van klagster, onvoldoende gedaan om een aangepaste versie van de vertaling te leveren.
- c) Beklaagde heeft niet gereageerd op een voorstel van klagster om te komen tot een schikking.

Toelichting door klagster

Klagster heeft beklaagde op 27 juli 2016 gevraagd een (-) e-mailbericht te vertalen ten behoeve van haar echtscheidingsprocedure. De door beklaagde op 29 juli 2016 geleverde vertaling is volgens klagster van onvoldoende kwaliteit. Er zijn door beklaagde woorden aan de vertaling toegevoegd die niet in de brontekst staan. Eenvoudige woorden zijn in de vertaling vervangen door complexere woorden die een andere indruk wekken of een andere betekenis of lading hebben. Juridische termen zijn verwisseld. Ook zijn er in de vertaling onderdelen uit de brontekst weggelaten. Ten slotte zijn onnodig bijzinnen toegevoegd en zijn veel zinnen op een omslachtige manier langdradig gemaakt. Hierdoor wordt de leesbaarheid en duidelijkheid van het originele document negatief beïnvloed. Klagster acht het voor haar juridische procedure van belang dat de krachtige en directe zinnen en de bedwingende en beklemmende toon van de brontekst in de vertaling behouden blijft. De vertaling komt onvoldoende aan dit belang tegemoet. Volgens de advocaat van klagster geeft de vertaling niet de nuances weer die in de juridische procedure van klagster van belang kunnen zijn. Klagster heeft zich genoodzaakt gezien voor de opdracht een andere vertaler te benaderen.

Klagster heeft beklaagde op 1 augustus 2016 een wijzigingsvoorstel toegezonden. Nadat beklaagde aanvankelijk weigerde de voorstellen over te nemen, heeft zij klagster op 3 augustus 2016 laten weten dat zij bereid is de suggesties te bekijken en te beoordelen of het varianten zijn die naar haar inzicht conform de (-) brontekst zijn

en aangepast zouden kunnen worden in de reeds geleverde vertaling. Beklaagde heeft echter tot op heden geen verbeterde versie van de vertaling aan klaagster geleverd.

Ten aanzien van klachtonderdeel c geeft klaagster aan dat zij beklagde op 22 augustus 2016, nadat klaagster constateerde dat de geleverde vertaling onvoldoende aan haar wensen tegemoet kwam en zij weigerde daarvoor te betalen, het voorstel heeft gedaan om tot een schikking te komen en de helft van de overeengekomen vergoeding voor de vertaling van het e-mailbericht aan beklagde te doen toekomen. Beklaagde reageerde nog diezelfde dag met de mededeling dat zij het contact over de factuur zou overdragen aan een incassobureau. Klaagster heeft ter hoorzitting aangegeven nog steeds bereid te zijn tot een schikking te komen.

Verweer door beklagde

De door klaagster overgelegde "compare" tussen de door beklagde geleverde vertaling en de vertaling door een andere vertaler geeft volgens beklagde weliswaar verschillen weer, maar deze zijn doorgaans niet anders dan de verschillen die er altijd zullen zijn als een en dezelfde tekst vertaald wordt door twee verschillende vertalers. De "compare" bewijst niet dat de vertaling van beklagde beneden alle peil is. Volgens beklagde bevat haar vertaling wel typfouten en onbedoelde weglatingen. Zij erkent dat dit niet hoort en wijt dit aan tijdsdruk. Beide vertalingen zijn correct Nederlands, prettig leesbaar en de boodschap wordt helder overgebracht. De inhoud, betekenis en toon van beide vertalingen is identiek. Het is volgens beklagde niet zo dat de lezer uit de ene vertaling iets anders zal begrijpen dan uit de andere vertaling.

Ten aanzien van klachtonderdeel b geeft beklagde aan dat de "verbeterde versie" die klaagster haar op 1 augustus 2016 toezond een zodanig grote hoeveelheid spel-, grammatica- en (klassieke) vertaalfouten bevatte dat zij klaagster heeft laten weten onmogelijk in detail te kunnen ingaan op haar "verbeterde versie". Beklaagde heeft klaagster laten weten wel bereid te zijn de door haar geleverde vertaling nog eens door te nemen, maar dat de "verbeterde versie" van klaagster onmogelijk als voorbeeld kan dienen van "hoe het zou moeten". Beklaagde heeft daarnaast voorgesteld een andere taalprofessional naar de geleverde vertaling te laten kijken en een oordeel te geven. Op beide voorstellen zou klaagster niet hebben gereageerd. De typfouten en onbedoelde weglatingen hadden snel gecorrigeerd kunnen worden als klaagster in redelijkheid had gereageerd.

Klaagster had zich volgens beklagde de kosten van een tweede vertaling kunnen besparen als zij was ingegaan op het voorstel van beklagde om haar vertaling te laten beoordelen door een andere beroepsvertaler ("second opinion"). Daarmee zou ook de incassoprocedure overbodig zijn geworden. Klaagster heeft echter nooit gereageerd op de voorstellen van beklagde. Klaagster is volgens beklagde gedurende het hele traject uiterst emotioneel geweest. Beklaagde heeft daarvoor begrip getoond. Haar talloze opeenvolgende telefoontjes hebben beklagde echter uiteindelijk doen besluiten haar telefoonnummer te blokkeren. Volgens beklagde is uit de voortdurend beledigende taal van klaagster, haar dreigementen om haar bedrijf te ruïneren, het uitblijven van een reactie op beklagdes voorstellen om tot een oplossing te komen en ten slotte haar luidkeels en niet te onderbreken woordenstroom over de telefoon gebleken dat klaagster niet in staat is tot zakelijk overleg en heeft zij haar vordering eerder dan gebruikelijk uit handen gegeven aan het incassobureau. Ter hoorzitting heeft zij desgevraagd aangegeven over het schikkingsvoorstel van klaagster eerst te willen spreken met een juridisch adviseur.

Reactie van de deskundige

De door de commissie geraadpleegde deskundige, dhr. mr. drs. (-), heeft de brontekst en de vertaling (de doelttekst) vergeleken. De doelttekst bevat volgens de deskundige

verschillende taalkundige onvolkomenheden (bijv. idioom, interpunctie, omissie) die vermijdbaar zijn. Zij tasten echter – hoe storend ook – de betekenis van de brontekst niet wezenlijk aan. Ook zijn er vertaalfouten gemaakt. Deze betreffen veelal niet-essentiële details. Een uitzondering hierop is de vertaling van “*parental alienation*” naar “onttrekking aan het ouderlijk gezag”. Volgens de deskundige is deze vertaling incorrect en kan deze leiden tot een verkeerd begrip van een wezenlijk onderdeel van de brontekst.

De deskundige merkt verder op dat de essentie van de (-) brontekst in de doeltekst volledig overeenind blijft. Volgens hem is beklagde er goed in is geslaagd het register van de brontekst (“de sfeer zoals die zich manifesteert in woordkeus en zinsopbouw”) over te brengen op de doeltekst. De toonzetting van de brontekst is naar zijn oordeel in de brontekst in essentie onveranderd gebleven.

Samenvattend oordeelt de deskundige dat de meeste taalkundige fouten de tekst niet onbegrijpelijk of onduidelijk maken. De deskundige merkt hierbij op dat een vertaler de nodige ruimte heeft om zijn eigen afwegingen en vertaalkeuzes te maken. Een verzorgder vertaling was mogelijk en wenselijk geweest. Op één uitzondering na, te weten de vertaling van “*parental alienation*”, betreffen de geconstateerde vertaalfouten niet-essentiële details en tasten zij de betekenis van de brontekst volgens de deskundige niet wezenlijk aan.

Beoordeling van de klacht

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

Vooropgesteld

De commissie heeft ambtshalve geconstateerd dat beklagde een beëdigde vertaling heeft geleverd in een taalrichting waarvoor zij niet (meer) als beëdigd vertaler in het Rbtv is ingeschreven.

Sinds de inwerkingtreding van de Wbtv kunnen beëdigde vertalingen enkel nog worden vervaardigd door beëdigde vertalers als bedoeld in de Wbtv. Een vertaler kan slechts als beëdigd vertaler optreden zolang hij als zodanig in het Rbtv is ingeschreven. De beëdigd vertaler mag enkel beëdigde vertalingen afgeven in de taalrichting(en) waarvoor hij ten tijde van het afleveren daarvan als beëdigd vertaler in het Rbtv is ingeschreven. De commissie verwijst in dit verband naar haar eerdere overwegingen in advies 03-2014.

Bureau Wbtv heeft beëdigd tolken en vertalers – toen de eerste inschrijvingen in het Rbtv van rechtswege dreigden te vervallen – geïnformeerd over de consequenties van het vervallen van hun inschrijving in het Rbtv. In zijn communicatie heeft het Bureau gewaarschuwd dat wanneer vertalers na het vervallen van hun inschrijving beëdigde vertalingen afleveren zij zich schuldig maken aan valsheid in geschrifte.

Die omstandigheid is van zo zwaarwegende aard dat de commissie deze ambtshalve in haar beoordeling zou kunnen betrekken. De commissie heeft dat in dit geval om de navolgende redenen niet gedaan. Ten eerste houdt de klacht niet in dat beklagde onbevoegd een beëdigde vertaling heeft geleverd. Ook nadat klaagster met die omstandigheid bekend raakte, heeft zij daartegen geen bezwaar gemaakt. Ten tweede

heeft beklagde ter hoorzitting desgevraagd opgemerkt onbekend te zijn met het gegeven dat zij niet meer in de taalrichting (-) → Nederlands in het Rbtv is ingeschreven. Zij verkeerde in de veronderstelling dat al haar inschrijvingen waren verlengd en is bij het verrichten van de opdracht dan ook naar eigen zeggen ter goeder trouw van die inschrijving uitgegaan. De commissie heeft uit de stukken van het klachtdossier niet kunnen vaststellen dat beklagde wel bekend was met het vervallen van haar inschrijving als beëdigd vertaler in de taalrichting (-) → Nederlands. De commissie heeft uit het klachtdossier niet kunnen opmaken wat de reden is van beklagdes gedeeltelijke uitschrijving. Een en ander neemt niet weg dat de commissie het in zijn algemeenheid tot de verantwoordelijkheid van beëdigd tolken en vertalers rekent om de status van hun inschrijving in het Rbtv te (blijven) controleren en overeenkomstig die inschrijving te handelen. De commissie heeft beklagde daarop ter hoorzitting gewezen.

Klachtonderdeel a

De commissie neemt de conclusies van deskundige (-), zoals die hiervoor zijn weergegeven, over en maakt deze tot de hare.

Een beëdigd vertaler dient steeds naar vermogen de beste kwaliteit en een optimale dienstverlening te leveren en ernaar te streven aan de hoogste kwaliteitsnormen te voldoen. De commissie is van oordeel dat de kwaliteit van de vertaling door beklagde, gelet op de hoeveelheid en aard van de daarin door de deskundige geconstateerde onvolkomenheden, tekortschiet.

Voor zover beklagde heeft betoogd dat zij onder tijdsdruk heeft moeten werken en dat onvolkomenheden daarvan het gevolg kunnen zijn, overweegt de commissie het volgende. Beklagde was bij het aangaan van de opdracht op de hoogte van de inhoud en omvang van het te vertalen stuk alsmede van het doel waarvoor de vertaling door klaagster zou worden gebruikt. Beklagde heeft voor het accepteren van de opdracht de stukken via de e-mail toegezonden gekregen en kunnen inzien. Een beëdigd vertaler dient opdrachten te weigeren zodra hij zich ervan bewust is dat hij deze niet volgens de geldende kwaliteitsnormen en binnen de afgesproken termijn kan leveren.

De commissie wijst in dit verband 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 (zie bijlage). De commissie beschouwt klachtonderdeel a in zoverre als gegrond.

Klachtonderdeel b

Nadat klaagster de vertaling had ontvangen, heeft zij per e-mail een wijzigingsvoorstel naar beklagde gestuurd. Beklagde heeft aangegeven bereid te zijn om naar de suggesties van klaagster te kijken en zo nodig een andere taalprofessional in te schakelen. De versie van klaagster zou echter onmogelijk als voorbeeld kunnen dienen van "hoe het zou moeten". Door klaagster is ter hoorzitting toegelicht dat er telefonisch is afgesproken dat beklagde een verbeterde versie van de vertaling zou sturen. Beklagde bestrijdt dit. Tot op heden heeft beklagde geen aangepaste versie van haar eigen vertaling geleverd.

Ongeacht of er een afspraak over een verbeterde versie van de vertaling is gemaakt, is de commissie van oordeel dat het op de weg van beklagde had gelegen om na de kritische reactie van klaagster haar eigen vertaling opnieuw te bekijken. Uit de beoordeling van klachtonderdeel a volgt immers, zoals beklagde ook heeft erkend, dat de door haar geleverde vertaling onvolkomenheden bevatte. In plaats daarvan heeft beklagde de focus volledig verlegd naar het wijzigingsvoorstel van klaagster dat niet zou kunnen dienen als voorbeeld van "hoe het moet". Van beklagde, als professionele vertaler, mag in dit verband worden verwacht dat zij in overleg treedt

met de opdrachtgever over fouten in de vertaling. De commissie beschouwt klachtonderdeel b in zoverre als gegrond.

Klachtonderdeel c

Toen bleek dat partijen niet nader tot elkaar konden komen, heeft klaagster schriftelijk het voorstel gedaan om tot een schikking te komen en de helft van de overeengekomen vergoeding voor de door beklagde geleverde diensten aan beklagde te doen toekomen. Beklaagde heeft in haar verweerschrift gemotiveerd aangegeven waarom zij niet op dit voorstel is ingegaan en een incassobureau heeft ingeschakeld. Tijdens de hoorzitting is door de commissie gevraagd of partijen niet alsnog tot een schikking willen komen. Klaagster is daartoe nog steeds bereid. Beklaagde wil daarover eerst overleg voeren met een juridisch adviseur.

De commissie overweegt dat het op de weg van beëdigd tolken en vertalers ligt om geschillen zoveel mogelijk bij minnelijke schikking te beslechten (art. 5 Gedragscode Wbtv). Naar het oordeel van de commissie heeft beklagde zich hiervoor onvoldoende ingespannen. Ook nadat zij bekend raakte met de bevindingen van de deskundige, die door haar niet zijn weersproken, zij zich voorts bewust was van de omstandigheden dat zij niet bevoegd was de beëdigd vertaling te leveren en klaagster voor haar juridische procedure een andere vertaler heeft moeten inschakelen, heeft beklagde niet de ruimte willen nemen om nader tot klaagster te komen. De commissie beschouwt klachtonderdeel c in zoverre als gegrond.

Advies

De commissie adviseert het Bureau Wbtv om klachtonderdeel **a, b en c** als **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 het vertrouwen geschaad dat anderen in haar en in de beroepsgroep van vertalers in zijn algemeenheid mogen stellen. Zij adviseert Bureau Wbtv te volstaan met een waarschuwing.

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

J.J. van Vlerken
secretaris

mr. R.G.A. Beaujean
voorzitter

Bijlage bij het advies van de Klachtencommissie Wbtv (klachtnr. 08-2016)

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.

Vertalers overleggen met de opdrachtgever over de te volgen procedure bij ernstige fouten en/of dubbelzinnigheden in de brontekst voor zover zij dit noodzakelijk achten voor het op verantwoorde wijze uitoefenen van hun beroep.

Indien de opdrachtgever als tussenpersoon optreedt, treedt de vertaler niet in contact met de cliënt van de opdrachtgever dan met diens toestemming.

Vertalers onthouden zich van iedere vorm van plagiaat.

5. Geschillen

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