

In December 2006 diende klager een aanvraag in voor een tolk, ten behoeve van een door klager bij te wonen studiedag, te houden op 28 december 2006, van 10.00 – 17.00 uur; deelname aan deze studiedag was voor klager vooral ook uit hoofde van zijn vroegere beroep van aanzienlijk belang.

Beklaagde bevestigde de tolkopdracht op 19 december per e-mail.

Klager heeft alle gegevens die voor de tolk ook maar enigszins van belang konden zijn om het tolken op deze studiedag optimaal te doen verlopen tijdig per e-mail aan beklagde toegezonden; per e-mail antwoordde de tolk dit zeer op prijs te stellen.

Op 28 december verscheen de tolk echter niet op de afgesproken tolklocatie, zonder dat klager enig bericht van verhindering had ontvangen. Klager had dientengevolge grote moeite het tijdens de studiedag besprokene te volgen en was enkele dagen daarna nog behoorlijk oververmoeid.

Op klagers e-mail van 28/12 aan de tolk om hierover opheldering te krijgen kwam geen antwoord, totdat - na nog een e-mail van klager, waarin hij aankondigde een klacht te gaan indienen - de tolk op 18 januari per e-mail uitlegde: (i) dat de tolk op 28/12 door migraine was gevelde en niet eens auto kon rijden, laat staan, tolken, (ii) dat de tolk dit om 0835 uur telefonisch aan een medewerkster van het gebouw, waarin de studiedag plaats zou vinden, had doorgegeven; deze stond op dat moment echter nog in de supermarkt; de telefoon zou, aldus die medewerkster, pas om 0900 uur worden teruggeschakeld naar het gebouw, zodat dan de organisatie weer op de normale manier bereikbaar zou worden, en (iii) dat de tolk die medewerkster verzocht had klager te vinden en het bericht van verhindering door te geven. Vervolgens, aldus de tolk, was haar computer in het ongereede geraakt en was zij tot 15 januari met vacantie geweest. In de e-mail betreurde de tolk het gebeurde zeer, maar -aldus de tolk- daar was nu echter niets meer aan te veranderen.

Volgens zijn antwoord stemde deze verklaring klager wel wat milder, maar klager blijft van mening dat beklagde wat meer had kunnen en moeten doen om zeker te stellen dat het bericht van verhindering door zou komen; beklagde beschikte tenslotte ook over klagers' faxnummer, alsmede over het faxnummer, het emailadres en het mobiele telefoonnummer van de organisatie. Verder vindt klager dat de tolk wel een poging had mogen doen om voor vervanging te zorgen, die dan wellicht nog een groot deel van de tolkopdracht had kunnen uitvoeren. Tenslotte claimt klager -niet nader gespecificeerde- schade, omdat hij t.g.v. zijn oververmoeidheid een aantal activiteiten waar hij veel prijs op stelde aan zich voorbij heeft moeten laten gaan.

Klager voegt hier tenslotte nog aan toe dat hij niet zo heel veel van de studiedag heeft gemist omdat er onverwacht hoorapparatuur (FM-set) aanwezig bleek en verder dat er bij hem voor eventueel nieuwe tolkopdrachten nog voldoende vertrouwen bestaat om beklagde in te huren.

-----