

Op 31 januari 2007 diende klager een klacht in tegen beklaagde/tolk bij de voorzitter van de Klachtencommissie (de Cie.); de klacht was vergezeld van copie van de uitvoerige emailwisseling tussen klager en beklaagde terzake van de betreffende tolkopdracht. De voorzitter heeft de klacht aan beklaagde doorgestuurd, met het verzoek om commentaar, dan wel -bij gebreke daarvan- om een ontvangstbevestiging. Van beklaagde is echter, ondanks herhaalde pogingen daartoe zijdens de Cie., geen enkele reactie ontvangen. Vervolgens heeft de voorzitter overeenkomstig het Reglement van de Cie. een Verslag van Bevindingen opgesteld, gebaseerd op de gegevens hem verstrekt door klager, en dit aan partijen toegezonden met het verzoek om commentaar. Het commentaar van klager, voor zover relevant, is in het Verslag verwerkt, terwijl van beklaagde binnen de daarvoor in het Reglement bepaalde termijn geen commentaar is ontvangen. Het Verslag van Bevindingen, dienovereenkomstig vastgesteld op 20 maart 2007 (zie bijlage) wordt geacht hier ingevoegd te zijn en maakt deel uit van de uitspraak.

De Cie. is met klager van mening dat de tolk zomogelijk wel iets meer had mogen doen om zeker te stellen dat het bericht van verhindering klager zou bereiken, b.v. door het na 0900 uur nog eens te proberen. Nu zijdens beklaagde niet gesteld en ook anderszins niet gebleken is dat de migraine zo ernstig was dat beklaagde geen enkele andere mogelijkheid open stond het bericht van verhindering door te geven, neemt de Cie. aan dat dit ook niet het geval was. Deze klacht treft derhalve doel.

De klacht dat beklaagde een poging had moeten doen om voor vervanging te zorgen is eveneens gegrond. De vraag of een tolk in het algemeen gehouden is bij verhindering voor vervanging zorg te dragen, behoeft de Cie niet te beantwoorden, nu in het onderhavige geval beklaagde deze verplichting zelf op zich heeft genomen. Op de website van beklaagde staat nml. te lezen, onder het hoofdje: “annuleren”: “De tolk zal altijd trachten vervanging te regelen..”. Klager mocht er derhalve vanuit gaan dat beklaagde deze verplichting ook zou nakomen, hetgeen de tolk kennelijk heeft nagelaten.

Daarnaast komt het de Cie. voor -maar dit ten overvloede- dat er tussen het herstel van beklaagdes migraine en van diens computer enerzijds en het vertrek van beklaagde met vakantie anderzijds nog wel een moment geweest moet zijn waarop beklaagde eens had kunnen informeren hoe het eigenlijk met de afgezegde tolkopdracht was afgelopen; een behoorlijke taakvervulling had dit met zich meegebracht.

De vordering tot schadevergoeding tenslotte wijst de Cie. af, al om reden dat zij tot toewijzing niet bevoegd is.

23 Maart 2007,

J.D. Rutgers,
Voorzitter Klachtencommissie