

GESCHILLENREGLEMENT

Reglement geschillenprocedure NGTV ingevolge art. 13 van de statuten

Begripsbepalingen

- 1.1 De vertaler/tolk is een vertaler of tolk die lid is van het Nederlands Genootschap van Tolken en Vertalers.
- 1.2 De opdrachtgever is degene die de vertaler/tolk een opdracht tot het verrichten van vertaal- of tolkwerk heeft verleend, ongeacht of de opdrachtgever zelf ook vertaler of tolk is.
- 1.3 De geschillencommissie (hierna ook: de commissie) is de commissie bedoeld in artikel 3.

Werkingsfeer

- 2.1 Geschillen worden slechts in behandeling genomen indien de klagende partij de klacht aan de wederpartij heeft voorgelegd en partijen niet tot een redelijke oplossing zijn gekomen.
- 2.2 Iedere direct belanghebbende kan ingeval van onenigheid over de dienstverlening van de vertaler/tolk een beroep doen op de geschillenprocedure van het NGTV. Leden van het NGTV zijn in alle gevallen, ongeacht of zij in het desbetreffende geval als opdrachtgever dan wel als vertaler/tolk handelen, verplicht aan een door de wederpartij aanhangig gemaakte geschillenprocedure mede te werken.
- 2.3 Indien de algemene voorwaarden van het NGTV op de desbetreffende opdracht van toepassing zijn, kan elk der partijen een geschil aanhangig maken. De wederpartij is alsdan verplicht hieraan mede te werken.
- 2.4 Partijen kunnen ook gezamenlijk besluiten hun geschil aan de commissie voor te leggen.
- 2.5 Geschillen die betrekking hebben op tolkwerk dat op geen enkele wijze is vastgelegd en waarvan geen getuigen voorhanden zijn, worden niet in behandeling genomen.
- 2.6 De commissie is niet bevoegd een geschil te behandelen indien:
 - a. het een geschil betreft waarover bij de rechter een geding aanhangig is;
 - b. het een geschil betreft terzake waarvan de rechter reeds een uitspraak heeft gedaan;
 - c. het geschil uitsluitend een incassoprobleem betreft.
- 2.7 Geschillen die een bepaald, driejaarlijks door het NGTV-bestuur vast te stellen minimumbedrag niet te boven gaan, komen niet voor behandeling door de commissie in aanmerking.

Geschillencommissie

- 3.1 De geschillencommissie bestaat uit drie personen, te weten een externe onafhankelijke voorzitter, die een jurist dient te zijn met ervaring in geschillenbeslechting, en twee deskundigen op het taal- en vakgebied dat in het geding is. Het NGTV-bestuur benoemt steeds voor een periode van drie jaar een voorzitter als bovenbedoeld alsmede een plaatsvervanger; de voorzitter is steeds herbenoembaar. Daarnaast zorgt het NGTV-bestuur voor een lijst van deskundigen op de meest gebruikelijke taal- en vakgebieden, die zich bereid hebben verklaard in voorkomend geval in de commissie zitting te nemen. Indien in een concreet geval voor het gewenste taal- en/of vakgebied geen deskundige(n) van de lijst beschikbaar is/zijn, kunnen ad hoc een of meer deskundigen in de commissie worden benoemd.
- 3.2 Ingeval een van beide partijen op aantoonbaar goede gronden bezwaar maakt tegen de persoon van de voorzitter, een lid of de secretaris van de commissie, wijst het bestuur een plaatsvervanger aan.
- 3.3 Het NGTV-bestuur zorgt dat steeds een secretaris en een plaatsvervangend secretaris van de geschillencommissie in functie zijn. De secretaris voert het secretariaat van de commissie en onderneemt in voorkomend geval een bemiddelingspoging overeenkomstig art. 4.3. De secretaris dient NGTV-lid te zijn.
- 3.4 De commissie kan gebruik maken van advies van derden. NGTV-leden zijn verplicht aan een verzoek om advies gehoor te geven.
- 3.5 Onverminderd het bepaalde in art. 6 worden de kosten van de commissie door het NGTV gedragen.

Geschillenprocedure

A. AANMELDING

- 4.1 Aanmelding van een geschillenprocedure geschiedt middels een geschillenformulier, dat verkrijgbaar is bij het NGTV-secretariaat. De aanmelding wordt, vergezeld van de in het formulier aangegeven informatie en documentatie, gericht aan de secretaris geschillencommissie (hierna: de secretaris) en geadresseerd aan het NGTV-secretariaat. De te verstrekken informatie omvat tenminste a) naam en adres van partijen; b) een omschrijving van het geschil; c) bij een geschil over vertaalwerk, de vertaling waarover het geschil gaat, en d) de door partijen reeds in het werk gestelde pogingen om een oplossing te vinden.
- 4.2 Bij aanmelding dient de bijdrage in de kosten conform art. 7.1 en eventueel het door de opdrachtgever conform art. 7.2 te storten bedrag te worden voldaan.
- 4.3 Indien de secretaris van mening is dat bemiddeling gerede kans van slagen heeft, onderneemt hij een poging daartoe. Zodra blijkt dat bemiddeling zinloos is, doch in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de aanmelding, zendt de secretaris de stukken naar de voorzitter van de commissie c.q. diens plaatsvervanger, benoemt twee deskundigen uit de lijst van deskundigen bedoeld in art. 3.1 tot lid van de commissie en doet laatstgenoemden kopieën toekomen van bovengenoemde stukken. De commissie neemt de zaak ten spoedigste, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de stukken in behandeling.

B. BEHANDELING

- 5.1 De commissie kan de zaak schriftelijk behandelen, tenzij een der partijen dan wel de commissie een mondelinge behandeling wenselijk acht.
- 5.2 De commissie kan nadere schriftelijke toelichting verlangen. Deze dient te worden ingediend bij de secretaris, die voor verzending van kopieën aan de leden van de commissie en aan de wederpartij zorgdraagt.
- 5.3 Bij iedere beoordeling van vertaal- en tolkwerk wordt een aantal vaste criteria gehanteerd: weergave van de inhoud, stijl, terminologie, spelling, grammaticale correctheid, bruikbaarheid voor het beoogde doel, presentatie en neutraliteit (naargelang van toepassing op vertaal- dan wel tolkwerk).
- 5.4 Is uitsluitend de kwaliteit van een vertaling in het geding, dan kan de commissie een anonieme beoordeling door een of meer op het desbetreffende taal- en vakgebied deskundige collega's (al dan niet NGTV-leden) vragen. Partijen krijgen de gelegenheid zich hierover schriftelijk dan wel mondeling uit te laten.
- 5.5 De uitspraak van de commissie is gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing van de problemen tussen de opdrachtgever en de vertaler/tolk. Hiertoe kan zij:
 - de vertaler opdragen - waar dit nog zinvol mocht zijn - alsnog voor een correcte uitvoering van de opdracht zorg te dragen;
 - bepalen welk percentage van de declaratie dient te worden voldaan (van 0 - 100%), indien van toepassing uit het door de opdrachtgever bij het NGTV gestorte bedrag overeenkomstig art. 7.2;
 - een veroordeling tot het betalen van schadevergoeding uitspreken;
 - iedere andere uitspraak doen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil;
 - bepalen te wiens laste de kosten zullen komen;
 - bepalen dat de uitspraak, in afwijking van het bepaalde in art. 5.6, openbaar is.
- 5.6 De commissie is verplicht tot geheimhouding omtrent partijen en het geschil, behoudens het in 5.7 bepaalde.
- 5.7 De secretaris maakt een schriftelijk verslag van de procedure waarin de uitspraak van de commissie wordt vastgelegd en zendt het verslag aan partijen. De uitspraken van de commissie worden ter kennis van het NGTV-bestuur gebracht en door het NGTV gearchiveerd. Inzage in het geschillenarchief is uitsluitend toegestaan aan bestuursleden, leden van de commissie alsmede aan personen die daarvoor toestemming van het NGTV-bestuur hebben verkregen, onder de verplichting tot geheimhouding.

Bindende werking

- 6.1 Voor NGTV-leden heeft de uitspraak van de commissie in alle gevallen de kracht van een bindend advies.
- 6.2 Voor de opdrachtgever is bedoelde uitspraak bindend indien:
 - a. de algemene voorwaarden van het NGTV van toepassing zijn verklaard op de opdracht;
 - b. de klacht door de opdrachtgever c.q. door de tolk/vertaler en de opdrachtgever gezamenlijk aanhangig is gemaakt.

Kosten geschillenprocedure

- 7.1 De klager stort c.q. partijen storten bij aanmelding van een geschil een elke drie jaar door het NGTV-bestuur vast te stellen bijdrage in de kosten van de geschillenprocedure. Indien binnen twee weken een bemiddelingspoging van de secretaris succes heeft en het geschil wordt opgelost, kan de geschillencommissie bepalen dat de helft hiervan wordt teruggestort.
- 7.2 Ingeval de opdrachtgever voldoening van (een deel van) de vergoeding voor de opdracht wenst op te schorten tot na de uitspraak van de geschillencommissie, dient hij het betreffende bedrag bij aanmelding op een daartoe geopende NGTV-rekening te storten. De geschillencommissie bepaalt in haar uitspraak in hoeverre dit bedrag aan de vertaler/tolk toekomt.
- 7.3 Op grond van de complexiteit van de zaak dan wel de noodzaak deskundigen in te schakelen kan de commissie bepalen dat een aanvullend bedrag dient te worden gestort door (één der) partijen, voordat het geschil verder in behandeling wordt genomen. Indien te voorzien is dat de kosten aanzienlijk hoger zullen uitvallen dan het totaal van de in art. 7 lid 1 en dit lid bedoelde bedragen dient de commissie de kosten met partijen te bespreken en kunnen partijen zich terugtrekken.
- 7.4 De commissie kan de kosten van de procedure naar eigen inzicht verdelen tussen partijen dan wel tussen partijen en het NGTV, met dien verstande dat de partij die in het gelijk wordt gesteld als regel zijn bijdrage terugkrijgt.

Tenuitvoerlegging

8. Ingeval een NGTV-lid niet meewerkt aan tenuitvoerlegging van de uitkomst van de geschillenprocedure, wordt door het NGTV-bestuur tegen de betrokkene een tuchtrechtelijke procedure aangespannen.

Wijziging geschillenprocedure

9. Dit reglement kan slechts gewijzigd worden bij gewoon besluit van de algemene ledenvergadering op voordracht van het bestuur.

Beleid

10. Het NGTV-bestuur dient minstens driejaarlijks overleg te voeren met de commissie. Vervolgens doet het bestuur verslag aan de leden omtrent de gang van zaken in de afgelopen drie jaar en het op dat punt gevoerde beleid, gelijktijdig met het bekendmaken van de nieuwe tarieven van de geschillenprocedure en het in 2.7 bedoelde drempelbedrag.