

15-2019 en 18-2019

Geachte heer De Nas,

Met deze brief adviseert de Klachtencommissie Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de commissie) via u de minister van Justitie en Veiligheid over twee klachten, ingediend tegen (-) (hierna: beklaagde), ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: Rbtv) als tolk in de talencombinaties:

Nederlands <-> Arabisch (Syrisch-Libanees), Nederlands <-> Arabisch (Irakees) en Nederlands <-> Arabisch (Palestijns-Jordaans).

## **1. Samenvatting**

Beklaagde wordt verweten dat hij op frauduleuze wijze (-) ertoe heeft gebracht annuleringsvergoedingen aan hem uit te betalen voor niet bestaande tolkopdrachten, dit gedurende meerdere jaren en tot aanzienlijke bedragen. Klagers beschrijven de handelwijze als volgt. Door onbevoegd gebruik van het klantaccount van (-) bij (-) heeft beklaagde aanvragen aangemaakt voor niet bestaande tolkopdrachten. Deze opdrachten accepteerde hij via zijn tolkaccount bij (-) en telkens binnen vier uur voor aanvang van de opdrachten annuleerde hij deze weer via het klantaccount van (-). Op die manier creëerde hij een aanspraak op 100% vergoeding voor deze – niet bestaande, geannuleerde – tolkopdrachten.

Beklaagde ontkent dat hij de beschreven malversaties heeft gepleegd. Hij ontkent niet dat hij de betreffende vergoedingen heeft ontvangen en behouden, maar stelt dat deze hem niet zijn opgevallen.

De commissie is tot de conclusie gekomen dat de klacht gegrond is, zoals hierna verder zal worden uiteengezet, en dat gezien de aard van de gedragingen het in de rede ligt de inschrijving van beklaagde in het Rbtv door te halen.

## **2. De samenstelling van de klachtencommissie**

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

- mr. P.H. Louwers, voorzitter,
- drs. S.J.A.M. van den Langenberg, lid;
- drs. H. Kulišánová, lid, ingaande 1 februari 2020 vervangen door J.A.M. Bierhoff, lid

Per 1 februari 2020 is de samenstelling van de kamer van de commissie gewijzigd wegens het bereiken van de einddatum van de benoemingstermijn van mevrouw Kulišánová als lid van de commissie. Zij is tot 1 februari 2020 bij de totstandkoming van dit advies betrokken geweest en vanaf die datum is haar plaats ingenomen door mevrouw Bierhoff, die vooruitlopend daarop de hoorzitting heeft bijgewoond.

### 3. Het verloop van de procedure

Bij e-mail van 31 oktober 2019 heeft (-), namens (-) (hierna: (-) of klager (-)), een klacht ingediend bij Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Bureau Wbtv) (klacht 15-2019) over gedragingen van beklaagde. Klager (-) heeft zijn klacht nader onderbouwd bij e-mail van 6 november 2019.

Bij brief van 7 november 2019 is beklaagde op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht en zijn klager (-) en beklaagde door de commissie uitgenodigd om in het kader van een hoorzitting op 28 november 2019 een toelichting te geven. Klager (-) en beklaagde hebben aangegeven gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

Op 22 november 2019 heeft ook (-), namens (-) (hierna: (-) of (-)) een klacht ingediend bij Bureau Wbtv (klacht 18-2019) over dezelfde gedragingen van beklaagde. Naar aanleiding hiervan is ervoor gekozen om de hoorzitting van 28 november 2019 aan te houden en beide klachten gevoegd te behandelen. Partijen zijn vervolgens uitgenodigd om in het kader van een hoorzitting op 24 januari 2020 hun standpunten toe te lichten.

De Klachtencommissie heeft de volgende stukken ontvangen:

- Een e-mail van beklaagde met bijlagen, 11 november 2019;
- Het verweerschrift van beklaagde, 14 november 2019;
- De e-mails van klager (-) met bijlagen, van 18 november 2019, 19 november 2019 en 22 november 2019;
- De e-mails van beklaagde met bijlagen, van 24 november 2019 en 25 november 2019;
- Een e-mail van beklaagde, van 30 december 2019;
- Een e-mail van beklaagde met bijlagen, van 13 januari 2020;
- Een e-mail met bijlage van klager (-), van 13 januari 2020;
- Een e-mail van klager (-), van 14 januari 2020;
- Een brief van beklaagde met dagtekening 14 januari 2020, ontvangen per e-mail op 15 januari 2020;
- Een e-mail van beklaagde met bijlagen, van 21 januari 2020;
- Een e-mail van klager (-), van 22 januari 2020.

Op 24 januari 2020 is de hoorzitting gehouden, waarbij aanwezig: beklaagde, drie vertegenwoordigers namens klager (-) en drie vertegenwoordigers namens klager (-).

De commissie heeft zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door D. Kocyilmaz als secretaris.

T. Mennen, werkzaam bij Bureau Wbtv, en mevrouw Bierhoff, lid van de Klachtencommissie, waren aanwezig als toehoorder tijdens de behandeling.

Het verslag van de hoorzitting is als bijlage bij dit advies gevoegd.

Na de hoorzitting zijn de volgende stukken ontvangen:

- Een e-mail van beklagde, van 25 januari 2020.

Na de hoorzitting heeft de commissie na beraad vastgesteld dat het onderzoek naar de feiten een nog onvoldoende compleet beeld had opgeleverd, het onderzoek heropend en bij brief van 4 februari 2020 aanvullende vragen gesteld aan klagers.

Daarop heeft de commissie de volgende stukken ontvangen:

- Een brief van beklagde met dagtekening 13 februari 2020, ontvangen per e-mail op 14 februari 2020;
- Een e-mail van (-) met bijlagen (te weten: een Excelbestand met informatie over aangevraagde diensten, de acceptatie van de diensten, de annuleringen van de diensten en de acceptatie van de annuleringen van de diensten en een brief met een toelichting, van 18 februari 2020;
- Een e-mail van (-), van 19 februari 2020;
- Een brief van beklagde met dagtekening 2 maart 2020, met bijlagen, ontvangen per e-mail op 2 maart 2020.

Alle stukken zijn ter kennis gebracht van alle partijen.

#### **4. De klacht**

De commissie vat de klachten als volgt samen.

Klager (-) gebruikt een online systeem genaamd (-) voor het aanvragen, wijzigen, accepteren en weigeren van tolkopdrachten. Het systeem bestaat uit een klantplatform en een tolkplatform. Een aanvrager van tolkdiensten, zoals (-), kan met een eigen klantaccount in (-) inloggen. Eenmaal ingelogd kan de klant zien welke diensten aangevraagd, gepland of geannuleerd zijn, en diensten aanvragen, wijzigen en annuleren. Een tolk kan met zijn eigen tolkaccount inloggen, waarna hij zijn gegevens kan wijzigen, documenten kan inzien, aangeboden diensten kan accepteren of weigeren en ook reeds geaccepteerde diensten alsnog kan weigeren. Ook kan de tolk dan zien welke diensten aangevraagd, gepland of geannuleerd zijn. Van ieder nieuw bericht op (-) krijgt de tolk ook een e-mail, of het nu een nieuwe dienst is, een annulering of een wijziging in een dienst. Vervolgens kan de tolk naar (-) via de website of de (-) app om het bericht te bekijken en de nieuwe dienst, een annulering of een wijziging te accepteren of weigeren.

Een aangevraagde dienst wordt door het systeem eerst aangeboden aan de dichtstbijzijnde, beschikbare tolk.

Beklaagde heeft zich volgens klagers onbevoegd toegang verschaft tot het klantaccount van de (-) bij (-) dat dient voor het boeken van tolkopdrachten, en heeft daarvan misbruik gemaakt door via dat account niet bestaande tolkopdrachten uit te zetten, deze direct zelf via zijn eigen tolkaccount bij (-) te accepteren en deze dienst vervolgens binnen vier uur voor de aanvang van de betreffende dienst, wederom via het klantaccount van de (-) te annuleren.

Binnen dat tijdsbestek geannuleerde tolkdiensten geven recht op 100% uitbetaling van de tolkvergoeding. Voor deze aldus frauduleus gecreëerde, geaccepteerde en geannuleerde diensten zijn in de jaren 2017, 2018 en 2019 door (-) zeer aanzienlijke bedragen aan beklaagde uitbetaald.

De aan beklaagde uitbetaalde vergoedingen wegens geannuleerde diensten beliepen respectievelijk in 2017 circa € 9.000, in 2018 € 20.000 en in 2019 (tot november) € 16.000. Bij beklaagde maakten de annuleringsvergoedingen in 2017 25% uit van de totale vergoeding die hij van (-) ontving, in 2018 was dat 46% en in 2019 (tot november) zelfs 70%. Gemiddeld voor alle tolken vormden in 2019 de annuleringsvergoedingen 7% van de totaal door (-) aan hen uitbetaalde vergoedingen. Wat betreft ontvangen annuleringsvergoedingen (2018) staat beklaagde met € 16.000 veruit bovenaan, de tweede op de lijst ontving circa € 1.600 aan annuleringsvergoedingen, aldus (-).

Ter verdere toelichting op hun klacht voeren de klagers samengevat het volgende aan:

- De devices waarmee is ingelogd in het klantaccount van de (-) voor het uitzetten van de opdracht, waren (nagenoeg) tegelijkertijd ingelogd in het tolkaccount van beklaagde voor het accepteren van de opdracht.
- Deze devices zijn via de eerdere registratie van die devices te koppelen aan beklaagde.
- IP adressen, geregistreerd bij het inloggen in het klantaccount en bij de acceptatie van de frauduleuze opdrachten via het tolkaccount van beklaagde komen veelal overeen, evenals het IP adres bij annulering van de opdracht de volgende ochtend.
- Aan deze diensten is steeds maar één tolk gekoppeld, te weten de beklaagde.
- Bij het aanvragen van de diensten wordt gebruik gemaakt van mobiele telefoons van modellen die (eerder) ook geregistreerd zijn op naam van beklaagde.
- Het aanvragen, accepteren en annuleren van deze diensten vond (meestal) plaats buiten de kantooruren van (-), te weten na 17:00 en voor 08:30 uur.

Klagers hebben ter onderbouwing ingebracht:

- Een Excelbestand 'Matches-klantaccount en tolk januari 2020' waarin annuleringen van diensten van beklaagde zijn opgenomen.
- Een Excelbestand '(-) Matches-Klantaccount en Tolk November 2019' voor (-) (-) en (-) (-).
- Een Excelbestand 'Toestellen <gebruikersnaam beklaagde> en uitgevoerde diensten' waarin zes verschillende smartphones zijn genoemd (Lenovo K6, iPhone 6+, iPhone 6s iPhone 7, Samsung Galaxy S5 en S10), met o.a. Device ID, Account ID, soort App, nog een Device ID, toestel, Model en data eerst en laatst gebruikt.

Klagers leiden uit deze bestanden af dat een gebruiker veelal na 17:00 uur onbevoegd inlogt in het klantaccount van de (-), een (niet bestaande) dienst aanvraagt, en dat de volgende ochtend vóór 08:30 uur die dienst wordt geannuleerd via hetzelfde model smartphone, met een overeenkomend IP-adres en hetzelfde Device ID van de smartphone. Deze smartphones zijn volgens het bestand 'Toestellen <gebruikersnaam beklaagde> en uitgevoerde diensten' te koppelen aan beklaagde.

Dit alles, gecombineerd met het feit dat beklaagde de betreffende onverschuldigde vergoedingen tot grote bedragen heeft ontvangen, leidt klagers tot de conclusie dat het beklaagde is die zich heeft schuldig gemaakt aan deze fraude.

Ter zitting heeft klager (-) nader uiteengezet hoe zij deze malversaties ontdekten en hoe de toestellen specifiek zijn te koppelen aan het account van beklaagde. Tijdens een overleg tussen (-) en (-) is een dienst aan het licht gekomen die niet was aangevraagd door (-). Deze zogeheten nepdienst bleek te zijn aangevraagd met een mobiele telefoon van het merk Samsung Galaxy, type S10. Na uitgebreid onderzoek, aan de hand van het IP-adres, het model toestel, het tijdstip van inloggen en de soort browser, werd geconcludeerd dat de gegevens zijn te linken aan beklaagde. Immers, als een tolk voor het eerst inlogt in het tolkaccount (-), maakt het systeem een Device-ID aan en registreert het systeem automatisch het daaraan gekoppelde type telefoon en het desbetreffende IP-adres. Op deze manier hoeft een gebruiker niet telkens opnieuw in te loggen, maar gaat dit automatisch. Een toestel waarmee eerder al is ingelogd met een account, is dus al bekend onder een Device-ID. Naar aanleiding van deze constatering is het onderzoek uitgebreid naar alle actieve sessies waarbij hetzelfde IP-adres verscheen via het klantaccount en het tolkaccount.

Verder heeft (-) uitgelegd dat bij toestellen met het merk iPhone het type niet geregistreerd wordt. Wel is te zien of er ingelogd is via een browser. Anders dan bij andere toestellen is bij iPhone dus niet te zien wat het model is wanneer is ingelogd via de browser. Het IP-adres wordt dan wel geregistreerd. Vervolgens wordt gecheckt of er andere accounts actief zijn op dat IP-adres op datzelfde moment. Dat blijkt dan zo te zijn, er is een match.

Naar aanleiding van het desbetreffende verweer van beklaagde (IP adressen in Marokko) hebben klagers gewezen op de mogelijkheid om via een VPN (Virtual Private Network) een IP-adres te manipuleren en daarmee een IP-adres te laten zien met een andere locatie dan van waaruit wordt ingelogd. Het feit dat bepaalde IP-adressen qua geolocatie zijn te herleiden naar verschillende plekken in Marokko zegt dus niets, aldus (-).

(-) heeft aanvullend ter zitting nog verklaard dat, op advies van (-), in september 2019 het wachtwoord is gewijzigd van het (-)-account (klantaccount) waarmee de tolkdiensten worden aangevraagd. Tot die tijd werd door alle medewerkers van (-) gebruik gemaakt van één inlogaccount met dezelfde inloggegevens. Vanaf dat moment hebben de medewerkers ieder hun eigen inloggegevens. (-) voert aan dat het opvallend was dat vrijwel direct na het wijzigen van het wachtwoord er wederom een nepdienst werd aangevraagd. Op basis van de gegevens en de feiten zoals die er liggen, is het onduidelijk hoe dat kon. Bovendien vraagt (-) een tolkdienst niet aan via een mobiel toestel, dat gebeurt via de laptop, dus via een browser.

Desgevraagd is namens klagers op de hoorzitting medegedeeld dat strafrechtelijke aangifte wordt gedaan.

Na de zitting heeft de commissie van (-) aanvullende overzichten in Excel ontvangen, waaronder een overzicht van de actieve toestellen, ter toelichting op de geregistreerde toestelgegevens. (-) vermeldt daarbij het volgende.

*[...] Een Device ID is een unieke combinatie, op bijvoorbeeld Android in een hexadecimale set van letters en cijfers die per toestel wordt vrijgegeven. Deze kan alleen wijzigen als het toestel wordt hersteld naar de fabrieksinstellingen, bijvoorbeeld na een reparatie.*

*Om de informatie in het door ons verstrekte bestand te verhelderen, lichten we hieronder graag een aantal punten toe:*

- 1) De getallen in kolom 1 (device\_id) zijn geregistreerde regels in **onze** database. Een database is een verzameling tabellen, met kolommen en rijen. Wanneer er op onze app wordt ingelogd, wordt er een nieuwe regel aangemaakt in de database, kolom 1 bevat de regelnummers waarin de registraties zijn gemaakt. Wordt de app verwijderd en wordt er opnieuw in ingelogd, dan wordt er een nieuwe regel aangemaakt met een nieuw device\_id en een nieuwe startdatum en tijd.*
- 2) Het getal in kolom 2 (account\_id) is geregistreerd op het moment dat het account werd aangemaakt, in dit geval gaat het om het account met username <gebruikersnaam beklaagde>. Alle toestellen waar met dit account in de app op wordt ingelogd worden vervolgens gekoppeld aan het account\_id*
- 3) Kolom 3 bevat de gebruikersnaam van het account dat hoort bij het account\_id (kolom 2)*
- 4) Kolom 4 bevat het soort app dat is gebruikt op het betreffende toestel gedurende de periode vermeld in kolom 10 en 11 (niet weergegeven in afbeelding hieronder). Dit is de Android versie óf de iOS versie.*
- 5) Kolom 5 bevat het Device ID zoals deze wordt afgegeven door het toestel waarop in de app is ingelogd. Deze is altijd uniek en gekoppeld aan één specifiek toestel.*

- 6) Kolom 6 bevat de toestelnaam.  
7) Kolom 7 bevat de modelnaam van het toestel. [...]

**(-) geeft nog het volgende voorbeeld.**

[...] Op 12-09-2019 is er om 09:16 uur via de mobiele browser van een Lenovo K6 ingelogd in het account van de klant met gebruikersnaam (-)DB, hierbij is IP adres 89.205.226.47 geregistreerd. Op hetzelfde moment is het account van de klant met gebruikersnaam <gebruikersnaam beklagde> van 09:11 tot en met 09:50 uur ingelogd in de app via zijn Lenovo K6. Hierbij is IP adres 89.205.226.47 geregistreerd. [...]

## **5. Het verweer**

Beklaagde betwist de beschuldigingen van klagers. Hij ontkent ooit op het (klant)systeem van (-) te hebben ingelogd of daar een opdracht te hebben gecreëerd dan wel geannuleerd. Hij heeft nooit een iPhone, GalaxyS10, S9+ of S5 smartphone gehad of van iemand anders gebruikt. Ook heeft hij nooit meer dan één toestel gelijktijdig gebruikt, noch heeft hij ooit de computer van een klant direct of indirect gebruikt.

Hij wijst er voorts op dat het systeem zo werkt dat de opdracht willekeurig aan diverse tolken wordt aangeboden, wie het eerst accepteert heeft de opdracht. Alleen (-) kan dat beïnvloeden. Daarbij komt dat er veel tolken voor dezelfde taal dichterbij de opdrachtlocatie zitten dan beklagde. Ook andere tolken krijgen vaak annuleringen.

Beklaagde is blijkens zijn brief van 15 november 2019 van mening dat klagers incomplete informatie verschaffen. Zo hebben zij geen compleet logfile overgelegd en in de wel overgelegde bestanden ontbreekt veel informatie. Ook mist hij – ter vergelijking – onder andere een lijst van diensten die hij daadwerkelijk heeft uitgevoerd, met dezelfde gegevens als die welke klagers in de overgelegde Excelbestanden hebben opgenomen. Tevens mist hij een opgave van diensten in de door klagers onderzochte periode die via de door klagers genoemde toestellen zijn aangevraagd, ook van andere tolken.

Voorts voert beklagde aan dat via IP adressen ook gegevens te achterhalen zijn als de locatie van het toestel, het telefoonnummer en de naam van de abonnee. Volgens klager leidt een dergelijke check in een aantal door hem onderzochte voorbeelden tot de conclusie dat de door klagers genoemde toestellen zich ver weg bevonden (in Marokko), terwijl beklagde bezig was met tolkopdrachten in Nederland.

Beklaagde werpt op dat (-) zelf achter de nep-opdrachten en -annuleringen zou kunnen zitten, omdat (-) bij annuleringen ook vergoedingen toucheert. Hij wijst er ten aanzien van de door hem ontvangen vergoedingen op, dat hij heel veel vergoedingen voor zijn werkzaamheden ontvangt, en dat hij door een druk leven, zijn werksituatie en andere omstandigheden niet altijd op ieder moment alles heeft gemonitord.

Beklaagde heeft ter onderbouwing ingebracht:

- Een mail van de advocaat van (-) d.d. 3 december 2019 waaraan echter de bijlage ontbreekt (dossier van gegevens betreffende beklaagde)
- Zes RIPE Database Query rapporten over IP nummers, ten bewijze dat de betreffende toestellen zich in Marokko bevonden op de momenten in kwestie (de rapporten vermelden geen datum)
- Zeven afgetekende tolkopdrachten t.n.v. beklaagde resp. van 9 september 2019 van 09:00 tot 13:45 uur, 10 september 2019 van 09:00 tot 16:10 uur, 11 september 2019 van 09:00 tot 11:51 uur, 12 september 2019 van 09:00 tot 13:10 uur, 13 september 2019 van 09:00 tot 11:30 uur, 16 september 2019 van 09:00 tot 11:35 uur en van 17 september 2019 van 09:00 tot 13:50 uur ten bewijze dat beklaagde op die dagen niet de gewraakte handelingen heeft kunnen plegen.

Ter zitting heeft beklaagde zijn verweer gehandhaafd. Hij betwist dat hij betrokken is bij het aanvragen van niet bestaande tolkdiensten. Volgens beklaagde zijn de door de klagers ingebrachte gegevens makkelijk te manipuleren. Daarbij vraagt beklaagde zich af waarom klagers door hen zelf opgestelde lijsten in Excel hebben ingebracht en niet de daadwerkelijke bron van de gegevens, namelijk de logfiles.

Na de zitting heeft beklaagde bij e-mailberichten (met bijlagen) van 14 februari 2020 en 2 maart 2020 uitgebreid gereageerd op de op verzoek van de commissie door (-) nader ingezonden informatie.

Beklaagde wijst er opnieuw op dat de door klager (-) ingebrachte informatie is te manipuleren. Daarbij is de informatie die klager (-) aanvoert volgens hem tegenstrijdig, met name daar waar het inloggen via VPN of hotspot betreft. De ene keer zegt (-) dat anoniem inloggen onmogelijk is, en later wordt gezegd dat dit via een VPN of hotspot wel kan. Beklaagde kan zich ook niet voorstellen dat iemand gebruik maakt van VPN of Hotspot, en dat men vervolgens zijn statische / vaste thuisnetwerk IP-adres zou kunnen zien. Verder heeft beklaagde in zijn laatste reactie van 2 maart 2020 onder meer opnieuw aangevoerd dat via de vaste IP adressen in de Excel-overzichten van (-) eenvoudig de abonnee, het nummer en de locatie van het toestel te achterhalen zouden zijn. Ook wijst hij erop dat in het "Overzicht contacten toestellen" op verschillende plaatsen in Kolom 5 "IP-adressen" getallen zijn opgenomen die niet het format hebben van een IP adres. Beklaagde wijt dit aan manipulatie en het handmatig informatie uit verschillende bronnen aan elkaar plakken, terwijl een automatische export van de gegevens uit een database naar een Excelsheet een simpele actie is die elke amateuristische programmeur kan uitvoeren.

## **6. Beoordeling van de feiten**

De commissie overweegt als volgt.

Voor de commissie is allereerst komen vast te staan dat beklaagde over de jaren 2017, 2018 en 2019 respectievelijk circa € 9.000, € 20.000 en € 16.000 (2019 tot november)



aan annuleringsvergoedingen heeft ontvangen. Beklaagde heeft dit ook niet betwist, maar slechts gesteld dat de bijschrijvingen hem door drukte zijn ontgaan.

Ook is voor de commissie komen vast te staan dat met verschillende telefoons is ingelogd, via het tolkaccount van de beklagde en dus met zijn gebruikersnaam en wachtwoord, om niet bestaande tolkdiensten te accepteren of om de annulering ervan te accepteren. De acceptatie door beklagde van de niet bestaande tolkdiensten en van de annulering daarvan gebeurde vaak (nagenoeg) gelijktijdig met de inlog via het klantaccount van (-) waarbij de tolkopdracht werd uitgezet, respectievelijk geannuleerd. Dit in tegenstelling tot reguliere diensten, waar telkens langere tijd verliep tussen het aanmaken van de opdracht, respectievelijk de annulering daarvan door (-) enerzijds, en de acceptatie van de opdracht of van de annulering door de tolk anderzijds. De commissie acht verder van belang dat deze inlog via het klantaccount en via het tolkaccount veelal via hetzelfde IP adres plaatsvonden.

Daarnaast acht de commissie van belang dat uit de door klagers ingebrachte gegevens blijkt dat met de verschillende gebruikte smartphones eerder is ingelogd in het (-) systeem van (-), waarbij deze toestellen aan beklagde waren gelinkt, zodat het device ID terugleidde naar het tolkaccount van beklagde.

Klagers hebben in de vorm van Excel overzichten ICT-gegevens ingebracht ter onderbouwing van hun standpunten. Beklaagde heeft de echtheid van deze informatie betwist en stelt zich op het standpunt dat er sprake is van manipulatie en dat iedereen dergelijke overzichten kan opstellen. Daarnaast stelt hij dat de informatie van klager (-) tegenstrijdig is met betrekking tot de mogelijkheid om anoniem in te loggen.

De commissie ziet geen reden om aan de waarachtigheid van de verschaft ICT-gegevens te twifelen. De gegevens zijn specifiek en consistent, de suggestie van beklagde dat klagers die gegevens zouden hebben gemanipuleerd wordt niet onderbouwd en hiervoor vindt de commissie ook overigens geen aanwijzingen. Het in enkele gevallen afwijkende/onjuiste format van IP adressen in het Excel overzicht "Overzicht contacten toestellen" (het laatste van de vier cijferblokken ontbreekt) leidt voor de commissie, mede gelet op de overige gegevens, niet tot een andere conclusie.

Anders dan beklagde stelt, heeft (-) (ook) op de hoorzitting reeds een uitleg gegeven over de mogelijkheid om via een VPN verbinding de schijn te wekken dat een toestel zich op een andere dan de werkelijke locatie bevindt. Hier is geen sprake van relevante tegenstrijdigheid met de mededeling dat anoniem inloggen niet mogelijk is, er wordt altijd een IP adres geregistreerd.

Dit punt is onder meer van belang vanwege het feit dat enkele van de in de documentatie van klagers voorkomende en aan beklagde gelinkte IP adressen betrekking blijken te hebben op netwerken in Marokko, zoals beklagde heeft laten zien via zogenaamde RIPE query's. Beklaagde heeft daarbij betoogd dat hij nooit op dezelfde

dag in Marokko kan zijn geweest én bezig kan zijn geweest in Nederland voor een tolkopdracht. In verband daarmee legde hij een aantal afgetekende tolkopdrachten over. De commissie passeert dit betoog. Via een VPN of andere methoden kan de weergegeven locatie c.q. het IP adres worden gemanipuleerd. Bovendien betreft die afwijkende locatie slechts enkele van de vele gevallen.

Voor de commissie is komen vast te staan dat beklaagde zich heeft schuldig gemaakt aan de hem verweten gedragingen. Naast al hetgeen de partijen overigens naar voren hebben gebracht, is voor de commissie met name het volgende doorslaggevend.

De niet bestaande diensten zijn uitgezet en later weer geannuleerd via het klantaccount van (-) bij (-) met toestellen en via IP adressen die in het overgrote deel van de gevallen leiden naar beklaagde, terwijl tegelijkertijd of nagenoeg tegelijkertijd, via het tolkaccount van beklaagde bij (-), veelal via hetzelfde IP adres en met toestellen die leiden naar beklaagde, die diensten en die annuleringen werden geaccepteerd. Daarbij was opmerkelijk dat de (meeste van) deze diensten werden aangevraagd (net) buiten de reguliere kantoortijden van klager (-). De zeer aanzienlijke opbrengsten van deze malversaties belandden uitsluitend bij beklaagde. Als hij niet degene was die achter de malversaties zat, zoals hij stelt, had het op zijn weg gelegen om hierover in contact te treden met (-). Het kan hem – zeker in de loop van de tijd – niet zijn ontgaan dat hij bedragen ontving waarop hij geen recht had. Hij ging om zodanige bedragen, niet alleen in absolute zin (in drie jaar ongeveer € 45.000), maar ook in verhouding tot de totaal door hem van (-) ontvangen vergoedingen (70% daarvan), dat hem dat moet zijn opgevallen. Een dergelijke verhouding valt ver buiten de marges van hetgeen normaal zou kunnen zijn (de tolk die na beklaagde het hoogste bedrag aan annuleringsvergoedingen ontving, kreeg € 1.600 uitbetaald in 2019, een tiende van het bedrag van beklaagde), en dit kan niet onopgemerkt zijn gebleven. Daarnaast krijgt een tolk steeds per mail en via de (-) app bericht van de annulering, hetgeen de tolk via de site van (-) of de (-) app actief moet bevestigen – laat hij dat na, dan belt de planning van (-) om de annulering door te geven – en zijn de geannuleerde diensten doorgestreept zichtbaar in het tolkaccount, bij beklaagde dus in buitenproportionele aantallen. De bewering van beklaagde op de hoorzitting dat hem dat alles door drukte niet was opgevallen, is ongeloofwaardig.

De commissie constateert dat de gegevens die door klagers zijn ingebracht niet het rechtstreekse bewijs leveren dat het beklaagde is die zich heeft schuldig gemaakt aan de op zich vaststaande malversaties. Beklaagde heeft zijn betrokkenheid ook ontkend. Daartoe heeft hij erop gewezen dat zijn account kan zijn gehackt, of dat (een medewerker van) (-) of zelfs (-) de dader kan zijn. Beklaagde maakt deze beweringen echter op geen enkele wijze aannemelijk, en de commissie ziet daarvoor ook overigens in de voorliggende gegevens geen aanknopingspunt.

De hiervoor nog eens aangehaalde elementen, afzonderlijk en in onderling verband bezien, zijn zodanig dat op grond daarvan voor de commissie vaststaat dat beklagde degene is die achter de hem verweten gedragingen zit. De ontkenning van beklagde acht de commissie reeds daarom onaannemelijk omdat de opbrengsten van de malversaties uitsluitend aan hem zijn toegekomen, en niet aan enige andere vermeende dader (of medepleger). Voor de door beklagde geopperde andere mogelijke scenario's ziet de commissie geen enkel aanknopingspunt.

Het feit dat een en ander zo lang en tot deze bedragen bij de klagers, en met name bij de (-), onopgemerkt is gebleken, is zorgelijk maar leidt hier niet tot andere conclusies.

Overigens is de commissie geschokt door de vanzelfsprekendheid waarmee beklagde heenstapt over het feit van de door hem over een lange periode evident (zie boven) ten onrechte ontvangen en stilzwijgend (want zelfs zonder navraag bij (-)) behouden bedragen, ook al zou dit, zoals hij zelf betoogt, het resultaat zijn van de malversaties van een ander.

## **7. Beoordeling van de gedraging**

De aan beklagde verweten gedragingen betreffen zijn hoedanigheid van deelnemer in het systeem van tolkwerkzaamheden zoals dat in Nederland is ingericht en gefinancierd. Hij heeft zich ten laste van dat systeem, en in het bijzonder ten laste van de beide klagers, over een lange periode willens en wetens aanzienlijke bedragen toegeëigend die hem evident niet toekwamen. Naar het oordeel van de commissie moet hij daarin zelf instrumenteel zijn geweest op de wijze zoals hiervoor is beschreven.

De beschreven malversaties, en ook reeds het ontvangen en stilzwijgend behouden van de evident ten onrechte aan hem uitgekeerde annuleringsvergoedingen vormen ernstige feiten, de integriteit van de beëdigde tolk of vertaler betreffende, en zijn tevens in strijd met artikel 1.1 van de Gedragscode btw, aangezien daarmee het vertrouwen in de beroepsgroep waartoe beklagde behoort ernstig wordt geschaad.

## **8. Advies en aanbeveling**

Op bovenstaande gronden adviseert de commissie de klacht gegrond te verklaren, zowel ten aanzien van het stilzwijgend ontvangen en behouden van de evident ten onrechte uitbetaalde annuleringsvergoedingen, als ten aanzien van de malversaties die tot die uitbetalingen hebben geleid.

Beide elementen, zowel gezamenlijk als afzonderlijk bezien, zijn naar het oordeel van de commissie zodanig in strijd met de integriteit die van een beëdigd tolk moet worden verlangd en die het Rbtv beoogt te waarborgen, dat zij de aanbeveling doet de inschrijvingen van beklagde door te halen op grond van artikel 9, eerste lid, van de Wet beëdigde tolken en vertalers, met bepaling dat gedurende tien jaren geen nieuw verzoek tot inschrijving in het register kan worden gedaan.

## **9. Overschrijding adviestermijn**

De klachtencommissie behandelt een klacht op grond van art. 23 Wet beëdigde tolken en vertalers binnen zes weken na de ontvangst van een klacht en kan de termijn vervolgens met vier weken verlengen.

De eerste klacht is op 31 oktober 2019 ingekomen bij Bureau Wbtv.

Op 22 november 2019 is er een tweede klacht ingediend. Naar aanleiding van de onderlinge samenhang van beide klachten, heeft de commissie beide zaken gevoegd en een hoorzitting bepaald op 24 januari 2020 teneinde alle partijen in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord.

Na het onderzoek ter hoorzitting heeft de commissie na beraad vastgesteld dat het onderzoek naar de feiten een nog onvoldoende compleet beeld had opgeleverd, het onderzoek heropend en bij brief van 4 februari 2020 aanvullende vragen gesteld aan klagers.

Klagers hebben bij e-mailberichten van 6 februari 2020, 14 februari 2020 en 18 februari 2020 (met bijlagen) gereageerd.

Beklaagde heeft gereageerd bij e-mailberichten (met bijlagen) van 14 februari 2020 en 2 maart 2020.

Aldus zijn tot aan de hoorzitting op 24 januari 2020 in totaal 12 weken verstreken gerekend vanaf de indiening van de eerste klacht, en na de hoorzitting tot de advisering 8,5 weken. De reden is gelegen in het feit dat een gevoegde behandeling aangewezen was, en in de complexiteit van de technische aspecten van de klachten, naast de termijnen die aan de partijen zijn gegund voor het aanvullen van klacht en verweer.

Gelet op het bovenstaande heeft de commissie de minister niet binnen de gangbare wettelijke termijnen over de klacht kunnen adviseren. Nu de in de Wbtv genoemde termijnen slechts termijnen van orde betreffen, en de extra tijd mede heeft gediend om de partijen in de gelegenheid te stellen hun standpunten te onderbouwen, meent de commissie dat aan de overschrijding daarvan in dit geval geen consequenties behoeven te worden verbonden.

### **Tot slot**

Klagers 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 afgehandeld.

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

D. Kocyilmaz  
secretaris

mr. P.H. Louwers  
voorzitter

## **bijlage 1: enkele relevante wettelijke bepalingen**

### Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb)

De rol van de klachtencommissie is die van een adviesorgaan als bedoeld in afdeling 3.3. van de Awb. De minister vraagt om advies ten aanzien van zijn bevoegdheid om de opname van een tolk / vertaler in het register door te halen.

Artikel 3.2 Awb:

*Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen.*

Artikel 3.4 Awb:

*Het bestuursorgaan weegt de rechtstreeks bij het besluit betrokken belangen af, voor zover niet uit een wettelijk voorschrift of uit de aard van de uit te oefenen bevoegdheid een beperking voortvloeit. 2. De voor een of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit mogen niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen.*

Artikel 3.5 Awb:

*In deze afdeling wordt verstaan onder adviseur: een persoon of college, bij of krachtens wettelijk voorschrift belast met het adviseren inzake door een bestuursorgaan te nemen besluit en niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan.*

### Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: Wbtv)

Artikel 9:

*De inschrijving in het register kan worden doorgehaald indien Onze Minister is gebleken van ernstige feiten of omstandigheden, de integriteit of de vakbekwaamheid van de beëdigde tolk of vertaler betreffende. Bij de beschikking tot doorhaling van de inschrijving wordt bepaald binnen welke periode geen nieuw verzoek tot inschrijving in het register kan worden gedaan. Deze periode bedraagt ten hoogste tien jaren.*

Artikel 16, eerste lid:

*Eenieder kan een klacht indienen bij Onze Minister inzake de wijze waarop een beëdigde tolk of vertaler zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.*

Artikel 16, tweede lid:

*Onze Minister stelt een klachtencommissie in ter behandeling van en de advisering over klachten ten aanzien van beëdigde tolken en vertalers.*

Artikel 24:

*1. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen aan Onze Minister. Het rapport bevat een verslag van het horen.*

*2. De klachtencommissie kan bij het advies tot het gegrond verklaren van een klacht de aanbeveling doen aan Onze Minister dat een beëdigde tolk of vertaler gezien zijn gedraging in aanmerking komt voor een tijdelijke doorhaling dan wel doorhaling in het register.*

Gedragscode voor tolken en vertalers in het kader van de Wbtv

Artikel 1.1:

*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.*