

HET COLLEGE VAN BEROEP VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSpraak MEDIATORS

heeft de navolgende beslissing gegeven in beroepszaak **B-2019-2** van:

DE HEER A,

wonende te B,
verder te noemen: klager,

tegen:

MEVROUW C,

kantoorhoudende te D,
de mediator.

1. Procedure

1.1. Bij brief van begin juli 2019 is klager in beroep gekomen van de beslissing van de Tuchtcommissie van 24 mei 2019, verzonden op 12 juni 2019 (nr. M-2019-3).

1.2. De mediator heeft een verweerschrift ingediend.

1.3. Het College van Beroep heeft het beroep behandeld op de hoorzitting van 28 januari 2020, waarbij verschenen zijn de mediator, vergezeld van een kantoorgenote, en klager.

2. Achtergronden van de klacht

2.1. In deze zaak gaat het, voor zover in hoger beroep van belang, om het volgende.

2.2. De mediator heeft klager en bedrijf X bijgestaan in het tussen hen gerezen geschil in verband met diverse procedures, waaronder een door klager ingediende vordering tot schadevergoeding. Bedrijf X was uiteindelijk bereid om de kosten van de advocaat van klager voor de eerste twee uur van het mediationgesprek voor zijn rekening te nemen.

2.3. Op 13 december 2018 heeft een (eerste) mediationbijeenkomst plaatsgevonden van klager en diens advocaat, twee vertegenwoordigers van bedrijf X (mevrouw Y en mevrouw Z) en de mediator. Tijdens die bijeenkomst hebben partijen de mediationovereenkomst ondertekend.

2.4. Klager heeft mevrouw Y en mevrouw Z op 16 januari 2019 bericht, met kopie aan de mediator, dat hij naar aanleiding van zijn aanvraag om inzage een deel van de stukken heeft ontvangen. Hij heeft hun de vraag gesteld of hij de ontbrekende stukken via een klacht moest regelen of dat dit intern zou worden opgepakt.

2.5. De mediator heeft klager op 17 januari 2019 per e-mail, met kopie aan de vertegenwoordigers van bedrijf X en de advocaat van klager, als volgt bericht:

“In uw mail lees ik dat een flink deel van de zaken die “open” waren bij aanvang van de mediation inmiddels is opgepakt.

Kennelijk heeft u nog niet in alles wat u wenst inzage ontvangen. Voordat u denkt aan een klacht, zou het kunnen werken om de behandelaars te bedanken voor het deel waarover u nu wel inzage hebt

ontvangen en te vragen om de ontbrekende gegevens alsnog toe te zenden. Het is vaak de toon die de muziek maakt"..."

2.6. Op 18 januari 2019 heeft de mediator de mediation beëindigd.

3. Oordeel van de Tuchtcommissie

3.1. De Tuchtcommissie heeft, onder 3 van haar beslissing, de klachten van klagers als volgt samengevat, tegen welke samenvatting in hoger beroep niet is opgekomen:

"a) De mediator heeft partijen de mediationovereenkomst laten tekenen om daarna per onderwerp te inventariseren of de medewerker van bedrijf X mandaat had. Zij is daarbij afgeweken van de op de website van bedrijf X vermelde procedure dat pas na controle van de mandaten tot ondertekening wordt overgegaan. Ook is de mediator hiermee voorbij gegaan aan het verzoek van klager om de mandaten te controleren.

b) De relatie tussen de mediator en bedrijf X bleek erg vertrouwd. Zo verzorgt de mediator trainingen voor bedrijf X. Het voelt voor klager daarom dat de mediator niet neutraal staat tegenover haar opdrachtgever.

c) De reactie van de mediator van 17 januari 2019 op klagers e-mailbericht van 16 januari 2019 is ongepast, nu mevrouw Y en mevrouw Z niet zelf geklaagd hadden. Uit de daarop volgende reactie van klager heeft de mediator zelf de conclusie getrokken dat er onvoldoende vertrouwen was en de mediation beëindigd. Dit bevestigt het gevoel van klager dat de mediator niet neutraal is.

d) De mediator heeft zich niet neutraal opgesteld door in haar e-mailberichten banners op te nemen die zijn gericht tegen een politiek voornemen. Dat is ongepast en versterkt het gevoel van klager dat de mediator haar eigen mening belangrijker vindt dan neutraliteit, terwijl een van de belangrijkste regels is dat een mediator volkomen neutraal dient te zijn.

e) De mediator heeft de vertrouwelijkheid van de klachtenregeling geschonden door de klacht van klager en alle bijbehorende documenten door te sturen naar bedrijf X. Hieruit blijkt dat de mediator zich ziet als onderdeel van bedrijf X."

3.2. De Tuchtcommissie heeft de klachten gedeeltelijk gegrond verklaard (klacht sub e), maar geen maatregel opgelegd.

4. Het geschil in hoger beroep

4.1. Klager legt de klachten a t/m c en e nogmaals ter beoordeling aan het College van Beroep voor.

4.2. De mediator heeft verweer gevoerd.

5. Beoordeling

Mandaat (klacht sub a)

5.1. Klager heeft in hoger beroep aangevoerd dat de mediator voorafgaand aan de eerste bijeenkomst het mandaat van de vertegenwoordigers van bedrijf X niet, althans niet behoorlijk heeft gecontroleerd. Daardoor is toen niet duidelijk geworden of die vertegenwoordigers voldoende mandaat hadden om over de schadevergoeding te spreken - het enige onderwerp dat voor klager relevant was - en is hij, met zijn advocaat (die slechts voor twee uren vergoed zou worden), dus eigenlijk voor niets gekomen. Later bleken de vertegenwoordigers van bedrijf X niet de door klager verzochte regeling te kunnen treffen. De mediator handhaaft haar in eerste aanleg gevoerde verweer.

5.2. Het College van Beroep volgt klager niet in zijn standpunt. Als er veronderstellenderwijs van wordt uitgegaan dat de mediator het mandaat niet, althans

onvoldoende, heeft gecontroleerd, dan had dit geen verschil gemaakt. Immers, zoals de mediator ter terechtzitting onweersproken heeft verklaard, als haar was verzocht het mandaat van de vertegenwoordigers van bedrijf X te controleren, was daaruit op dat moment naar voren gekomen dat deze vertegenwoordigers voldoende mandaat hadden. Daarbij merkt het College van Beroep nog op dat, los van het mandaat, een eerste bijeenkomst in zijn algemeenheid vooral een oriënterend karakter heeft. Voorts dat overleg over de inhoud pas kan plaatsvinden na ondertekening van de mediationovereenkomst, wanneer geheimhouding naar alle partijen toe is gewaarborgd.

Relatie mediator met bedrijf X (klacht sub b)

5.3. In hoger beroep heeft klager nogmaals benadrukt het van belang te vinden dat de mediator transparant zou zijn geweest over eerdere contacten met bedrijf X.

5.4. Het College van Beroep neemt over de onder 5.2 weergegeven overweging van de Tuchtcommissie, voor zover deze luidt:

" De mediator heeft ter gelegenheid van de behandeling uitgelegd dat zij als externe mediator op de lijst van bedrijf X staat en één à twee keer per jaar wordt ingeschakeld door bedrijf X en dat zij voor bedrijf X, via juridische opleidingen Q, af en toe trainingen aan verzekeringsartsen geeft. Ook heeft zij toegelicht dat de verzekeringsartsen in de onderhavige mediation geen enkele rol spelen. Verder heeft zij toegelicht dat zij zes tot acht jaar geleden als mediator is opgetreden in een mediation waarbij bedrijf X werd vertegenwoordigd door mevrouw Z."

5.5. Daaraan voegt het College van Beroep toe dat de mediator onweersproken heeft aangegeven dat zij voor aanvang van de mediation telefonisch contact zoekt met partijen in de mediation en partijen ook in de gelegenheid stelt op dat moment vragen te stellen en opmerkingen te maken. Het had op de weg van klager gelegen om bij deze gelegenheid te informeren naar aard en omvang van de eerdere contacten tussen de mediator en bedrijf X.

Reactie klager op e-mailbericht (klacht sub c)

5.6. Klager handhaaft in hoger beroep zijn standpunt dat de reactie van de mediator in de e-mail van 17 januari 2019 op het e-mailbericht van klager aan bedrijf X van 16 januari 2019 ongepast was. De mediator heeft uitgelegd dat zij, vragenderwijs, slechts een alternatieve aanpak heeft willen suggereren om een stroef lopende communicatie tussen klager en bedrijf X te verbeteren.

5.7. Het College van Beroep is van oordeel dat de mediator haar, op zichzelf te begrijpen bedoeling beter op een andere wijze tot uitdrukking had kunnen brengen. De bewoordingen in de e-mail van 17 januari 2019 waren ongelukkig gekozen en aldus ongepast, maar evenals de Tuchtcommissie is het College van Beroep van oordeel dat de mediator niet in die mate onzorgvuldig heeft gehandeld dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

Afzien van maatregel (klacht sub e)

5.8. Klager klaagt erover dat de Tuchtcommissie als onderdeel van de motivering om voor de gegrond verklaarde klacht sub e geen maatregel op te leggen, in aanmerking heeft genomen dat "niet is gebleken dat klager enig nadeel van dit handelen heeft ondervonden". Klager betoogt dat hij wel aantoonbaar schade heeft geleden.

5.9. Klager heeft geen belang bij dit bezwaar tegen de beslissing omdat het College van Beroep voor de beslissing geen maatregel op te leggen niet van belang vindt of klager als gevolg van de schending van de vertrouwelijkheid schade heeft ondervonden.

5.10. Uit hetgeen hiervoor is overwogen volgt dat het beroep moet worden verworpen.

6. Beslissing

Het College van Beroep:

- verwerpt het beroep.