

DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK
M-2018-2 van:

DE HEER S,
wonende te X,
verder te noemen: klager,

tegen:

MEVROUW T,
kantoorhoudende te Y,
verder te noemen: de mediator.

1. De procedure

- 1.1 Met een brief die op 13 april 2018 is binnengekomen, heeft klager een klacht ingediend bij de Tuchtcommissie over het handelen van de mediator.
- 1.2 De mediator heeft schriftelijk verweer gevoerd. Dit verweer (met de bijlagen 1-3) is op 22 mei 2018 binnengekomen.
- 1.3 Het verloop van de procedure blijkt verder uit:
 - de e-mail van 24 april 2018 van klager;
 - de e-mail van 24 april 2018 van de secretaresse van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM);
 - de e-mail van 6 juni 2018 van de mediator;
 - de e-mail van 13 juni 2018 van de secretaris van de Tuchtcommissie;
 - de e-mail van 13 juni 2018 van de mediator;
 - de e-mail van 13 juni 2018 van de secretaris.
- 1.4 De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 22 juni 2018 te Den Haag. Hierbij was, behalve de leden (en een aankomend lid) van de Tuchtcommissie en de secretaris, alleen klager aanwezig. De mediator was met kennisgeving afwezig.

2. Enkele vaststaande feiten

- 2.1 De mediator heeft samen met een tweede mediator, mevrouw O, klager en diens ex-echtgenote in 2016 bijgestaan in de afwikkeling van de beëindiging van hun relatie. In het door klager en zijn ex-echtgenote op 27 juni 2016 ondertekende convenant zijn afspraken gemaakt over onder meer de (omgang met de) kinderen, partneralimentatie en de echtelijke woning (klager mocht ten hoogste twee jaren in de echtelijke woning blijven wonen).

- 2.2 Begin januari 2018 hebben klager en diens ex-echtgenote de mediator verzocht een tweede mediation te beginnen in verband met problemen in de communicatie tussen beiden, de omgangsregeling voor de kinderen en de verkoop van de echtelijke woning. Op 10 of 11 januari 2018 heeft het eerste gesprek plaatsgevonden. Op 11 januari 2018 heeft de mediator de tijdens dit gesprek gemaakte afspraken per e-mail bevestigd aan klager en diens ex-echtgenote. In haar e-mail heeft de mediator klagers ex-echtgenote het volgende verzocht: “(...) zou jij deze ook aan S [zijnde klager, toevoeging Tuchtcommissie] willen sturen (ik kan op dit moment emailadres niet vinden).” Klagers ex-echtgenote heeft diezelfde dag de mediator per e-mail, met klager in de cc, bericht dat zij dat heeft gedaan.
- 2.3 Op 24 januari 2018 heeft een tweede gesprek van de mediator met klager en diens ex-echtgenote plaatsgevonden. De volgende dag heeft klagers ex-echtgenote laten weten dat zij niet wist of zij wel verder wilde gaan met de mediation. Op 7 februari 2018 heeft klager zijn ex-echtgenote verzocht om duidelijkheid.
- 2.4 Op (vrijdag) 9 februari 2018 heeft de mediator klager en zijn ex-echtgenote een e-mail gestuurd, met cc aan ene “V”: *“Ik hoor graag de reactie van W [klagers ex-echtgenote, toevoeging Tuchtcommissie] terug. (...) Als jullie verder met de mediation willen, wil ik als mediator ook nadenken of een mediationstraject nog zinvol kan zijn om jullie bij te staan. En jullie voorstellen willen doen om na te denken over het aanwijzen van een vertrouwenspersoon/hulp voor jullie gezinssituatie. Als co-ouderschap op deze wijze verloopt, werkt het niet goed voor kleine kinderen. Bij deze geef ik jullie daarvoor een naam van iemand die jullie daarbij misschien kan ondersteunen: V werkzaam bij Z”*. Klager heeft op deze zelfde dag aan de mediator bericht dat hij geen toestemming heeft gegeven voor het verstrekken van zijn gegevens aan een derde en dat sprake is van een datalek. Hierop heeft de mediator de volgende dag klager laten weten dat zij geen namen en persoonsgegevens heeft doorgegeven aan derden. Op (zondag) 11 februari 2018 heeft de mediator aan V verzocht de e-mail van 9 februari 2018 als niet verzonden te beschouwen en te verwijderen.
- 2.5 Per e-mail van 15 februari 2018 (om 13.07 uur) heeft de mediator de door haar tot dan toe gemaakte kosten in rekening gebracht aan klager en zijn ex-echtgenote.
- 2.6 Eveneens op 15 februari 2018 (om 17.58 uur) heeft klager de mediator laten weten dat de mediation is geëindigd omdat hij een brief van de advocaat van zijn ex-echtgenote heeft ontvangen. In diezelfde e-mail heeft klager bezwaar gemaakt tegen de factuur van de mediator. In reactie hierop heeft de mediator klager op 16 februari 2018 verzocht om zijn bezwaren te formuleren. Daarbij heeft zij opgemerkt dat zij uit coulance niet alle uren heeft gedeclareerd, dat aan klager uitsluitend de eigen bijdrage voor de toevoeging (€ 53) in rekening is gebracht en dat zij overwoog een nieuwe factuur te sturen. Klager heeft diezelfde dag laten weten dat zijn bezwaar hierin gelegen is dat de mediation niet is gegaan conform de mediationovereenkomst en de Gedragsregels voor de MfN-registermediator.
- 2.7 Op 22 februari 2018 heeft klagers ex-echtgenote aan de mediator bevestigd dat de mediation is beëindigd.
- 2.8 Vervolgens heeft klager een klacht tegen de mediator ingediend bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM). Deze klachtbehandeling is zonder resultaat geëindigd.

3. De klacht

3.1 Klager heeft de volgende klachten geformuleerd.

- a) Beroepsethiek en integriteit: De mediator heeft herhaaldelijk haar informatieplicht verzaakt, mogelijk fouten gemaakt in berekeningen, niet gereageerd op e-mails of terugbelverzoeken, gesprekken niet onder controle gehad, zelf regelmatig gesprekken onderbroken omdat haar mobiele telefoon ging en is NAW-gegevens stelselmatig kwijtgeraakt en heeft zelfs een datalek veroorzaakt, waardoor vertrouwelijke gegevens zonder toestemming in handen van een derde zijn gekomen.
- b) Transparantie: De mediator was vooraf transparant, maar is vervolgens erg vaag geworden.
- c) Partijautonomie: De mediator heeft de partijen niet ondersteund in het maken van keuzen en het zoeken naar oplossingen en heeft hun geen correcte informatie verstrekt. Zij heeft alleen gelet op de belangen van klagers ex-echtgenote. Daarbij heeft zij uitspraken gedaan over onderdelen van de kwestie.
- d) Onpartijdig: De mediator heeft de nadruk gelegd op de wensen en belangen van klagers ex-echtgenote.
- e) Vertrouwelijkheid: De mediator heeft stelselmatig e-mails bestemd voor klager via zijn ex-echtgenote laten verzenden, omdat zij, de mediator, stelselmatig adresgegevens kwijtraakte. Daarnaast heeft zij op 9 februari 2018 een e-mail met persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie doorgestuurd naar een derde partij zonder toestemming van klager of zijn ex-echtgenote.
- f) Competentie: De mediator was onvoldoende deskundig door gebrekkige informatie te verstrekken, gegevens kwijt te raken, gesprekken te laten ontsporen, geen gegevens uit eerdere gesprekken te noteren, niet te reageren op e-mails of terugbelverzoeken en door te dreigen met een hogere factuur in reactie op vragen over de factuur.
- g) Werkwijze: De mediator heeft het verloop van het mediationproces niet bewaakt en daarnaast ongevraagd derden erbij betrokken.
- h) Tarief en kosten: Op het moment dat de mediation is geëindigd heeft de mediator een factuur verstuurd aan klager met daarin de kosten van het intakegesprek en de volledige tijd voor de gevoerde gesprekken. Het intakegesprek was gratis. Afgesproken was dat de gesprekken één uur zouden duren, maar dat werd één uur extra doordat het aan sturing door de mediator ontbrak.

3.2 Volgens klager heeft de mediator de Gedragsregels 1-3 en 5-9 geschonden.

4. Het verweer

4.1 De Tuchtcommissie vat het verweer van de mediator in de stukken als volgt samen.

- Klager en zijn ex-echtgenote waren tevreden over de mediation die in 2016 had plaatsgevonden. Het intakegesprek voor de tweede mediation, dat overging in een mediationgesprek, heeft 2,5 uur geduurd omdat bleek dat er acute problemen tussen

klager en zijn ex-echtgenote speelden. Afsproken is dat de mediator 0,5 uur in rekening zou brengen en dat zij voor klager een toevoeging zou aanvragen.

- De berekening waarover klager klaagt is niet door de mediator maar door mevrouw O gemaakt en bevatte geen fouten. Bovendien is de berekening tijdens de eerste mediation gemaakt, terwijl de klachten betrekking hebben op de tweede mediation.
- De mediator beschikte bij de aanvang van de tweede mediation niet over de nieuwe telefoonnummers van klager en zijn ex-echtgenote, noch over klagers nieuwe e-mailadres. In het eerste contact met klagers ex-echtgenote heeft de mediator verzocht haar e-mail door te sturen naar klager. Van dat moment af beschikte zij over het juiste e-mailadres van klager, dat zij vervolgens steeds heeft gebruikt.
- De mediator betwist dat zij partijdig is geweest en alleen maar oog had voor de belangen van klagers ex-echtgenote.
- Uit de omstandigheid dat de mediator een e-mail aan een derde heeft gestuurd, zijn geen ernstige risico's voor klager en zijn ex-echtgenote ontstaan, omdat de derde meteen op verzoek van de mediator de e-mail heeft verwijderd. De e-mail bevatte geen persoonsgegevens.
- De beslissing om de mediation te beëindigen lag bij klagers ex-echtgenote en niet bij de mediator of klager. De mediator had daarop geen invloed. Het gebrek aan vertrouwen in klager heeft klagers ex-echtgenote doen besluiten om een advocaat in te schakelen.
- De mediator beroept zich ter onderbouwing van haar standpunt op een schriftelijke verklaring van klagers ex-echtgenote. Zij biedt aan om klagers ex-echtgenote te horen als getuige.

4.2 De mediator betwist dat zij enige Gedragsregel heeft geschonden.

5. De beoordeling

- 5.1 Uit de klachtbrief en de toelichting van klager ter zitting is gebleken dat een deel van de klachten van klager, te weten: fouten in de berekeningen en het kwijtraken van gegevens, (deels) betrekking heeft op de eerste mediation, die in 2016 heeft plaatsgevonden. Klachten dienen binnen een termijn van achttien maanden na de beëindiging van de mediation te worden ingediend (artikel 5 lid 3 Reglement STM). De eerste mediation is geëindigd met de ondertekening van het convenant op 27 juni 2016. Klager heeft een deel van zijn klachten te laat naar voren gebracht door deze voor het eerst in het voorjaar van 2018 in te dienen. Klager is daarom niet-ontvankelijk in zijn klachten over fouten in de berekening (klachtonderdeel a) en, voor zover betrekking hebbend op de eerste mediation, het kwijtraken van gegevens (klachtonderdelen a, e en f).
- 5.2 Het staat vast dat de mediator bij het begin van de tweede mediation niet meteen heeft geverifieerd of de bij haar reeds bekende NAW-gegevens van klager en zijn ex-echtgenote nog klopten. Korte tijd later echter beschikte zij, de mediator, via klagers ex-echtgenote over het actuele e-mailadres van klager. Uit de stukken blijkt dat mediator dit e-mailadres daarna steeds heeft gebruikt en dat het verzoek (van 11 januari 2018) van de mediator aan klagers ex-echtgenote om haar e-mail door te sturen aan klager, eenmalig is geweest. Klager heeft niet aangetoond dat de mediator stelselmatig NAW-

gegevens is kwijtgeraakt of stelselmatig e-mails voor klager via zijn ex-echtgenote heeft laten lopen. Het was zorgvuldiger van de mediator geweest als zij tijdens het intakegesprek de bij haar bekende NAW-gegevens van partijen had geverifieerd, maar dit betekent niet dat zij door dit niet te doen klachtwaardig heeft gehandeld.

- 5.3 Met betrekking tot de door klager gestelde schending van de Gedragsregels 1, 6 en 8 (klachtonderdelen a, e en g) door het veroorzaken van een datalek overweegt de Tuchtcommissie als volgt. Een mediator waarborgt de vertrouwelijkheid van de mediation. In verband met de privacy van partijen moet een mediator zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke gegevens, waaronder persoonsgegevens. Het staat vast dat de mediator in haar e-mail van 9 februari 2018 aan klager en zijn ex-echtgenote een derde heeft ingekopieerd. Deze derde kreeg daarmee de beschikking over de e-mailadressen van klager en zijn ex-echtgenote. De mediator had niet zonder toestemming van partijen een derde in haar e-mail mogen inkopiëren, maar gelet op de omstandigheden van het geval acht de Tuchtcommissie dit niet klachtwaardig. Daarbij acht de Tuchtcommissie het volgende van belang. De mediator heeft de situatie binnen twee dagen hersteld door de derde te verzoeken de e-mail te verwijderen. Klager heeft niet betwist dat de derde aan dit verzoek gehoor heeft gegeven. Er zijn ook geen andere persoonsgegevens verstrekt dan de e-mailadressen. Er was bovendien sprake van een kennelijke vergissing; de mediator heeft niet met opzet de bedoelde persoonsgegevens ter kennis gebracht van deze derde. Daar komt bij dat deze een collega van de mediator is, die door haar professie (gezinspsycholoog) gehouden is zorgvuldig om te gaan met de door haar ontvangen gegevens, in dit geval van klager en zijn ex-echtgenote.
- 5.4 Er zijn geen feiten en omstandigheden op grond waarvan geoordeeld zou moeten worden dat de mediator voor het overige in strijd met de Gedragsregels 1, 2, 3, 5, 7, 8 en 9 (klachtonderdelen a-d en f-h) heeft gehandeld. Klager heeft veel verwijten geformuleerd zonder deze nader toe te lichten met concrete feitelijke voorbeelden. Hij heeft ook geen stukken overgelegd waaruit de verweten gedragingen zouden kunnen worden afgeleid. Ook tijdens de zitting heeft klager desgevraagd geen voorbeelden van het aan de mediator verweten handelen genoemd, anders dan die welke in 5.2 en 5.3 zijn besproken. De mediator heeft de verwijten gemotiveerd betwist. Bij deze stand van zaken heeft de Tuchtcommissie niet kunnen vaststellen dat, zoals klager stelt, de mediator herhaaldelijk haar informatieplicht heeft verzaakt, niet heeft gereageerd op e-mails of terugbelverzoeken van klager, gesprekken niet onder controle had en regelmatig moest afbreken, 'vaag' is geworden, alleen oog had voor de belangen van klagers ex-echtgenote of (anderszins) in haar werkwijze is tekortgeschoten. In de kern verwijt klager de mediator dat door haar handelwijze – kort gezegd: het gebrek aan integriteit, transparantie, onpartijdigheid en deskundigheid – de mediation is mislukt. Klager miskent hiermee dat zijn ex-echtgenote tijdens de mediation een advocaat heeft ingeschakeld en dat zij degene is geweest die heeft besloten de mediation te beëindigen. Niet is komen vast te staan of aannemelijk geworden dat het handelen van de mediator daarbij van enige, laat staan bepalende, invloed is geweest. Aangezien klager opdracht heeft gegeven aan de mediator om in het geschil met zijn ex-echtgenote als mediator op te treden en de mediator ook werkzaamheden heeft verricht, waaronder het houden van twee gesprekken en het voeren van correspondentie met partijen, heeft de mediator niet klachtwaardig gehandeld door aan klager de voor hem hieraan verbonden kosten, bijstaande uit de eigen bijdrage voor de toevoeging, in rekening te brengen. Dat de tweede mediation niet het tot het door klager gewenste resultaat heeft geleid, is begrijpelijkerwijs voor klager teleurstellend,

maar de Tuchtcommissie heeft niet kunnen vaststellen dat de mediator zich niet gedragen heeft zoals een behoorlijk mediator betaamt.

- 5.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klachten als deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond worden afgewezen.

6. De beslissing

De Tuchtcommissie:

- verklaart klager niet-ontvankelijk in de klachtonderdelen a, e en f voor zover betrekking hebbend op de mediation die in 2016 heeft plaatsgevonden;
- verklaart de klachten voor het overige ongegrond op de wijze zoals hier beschreven.