

In de periode voorafgaand aan 13 november, mailt coach met Klager om tot een coachovereenkomst te komen.

- Op 1 november mailt Coach een coachcontract aan Klager, waarbij zij hem om een reactie vraagt.
- Op 3 november mailt Klager aan Coach dat hij 'in elk geval verder wil in dit traject met jou'. Daarbij geeft hij aan dat hij na het weekend inhoudelijk zal reageren op het voorstel van Coach.
- Op 4 november stelt Coach per mail een wijziging voor aan Klager.
- Klager reageert op 5 november met onder andere de woorden 'Nou, prima!'
- Op 5 november mailt coach de factuur voor het kennismakingsgesprek, welke factuur diezelfde dag nog wordt voldaan van de en/of rekening van Klager en zijn vrouw.
- Op 7 november laat Klager aan Coach per e-mail weten dat hij de afspraak van 13 november afzegt omdat hij 'op de rem trapt'. Hij voelt zich niet in staat om het coachtraject aan te gaan. Daarbij geeft hij aan dat hij voorstelt om, 'zodra het wat ons en jou betreft kan, een herstart (te) doen.'
- Op 7 november mailt Coach hem en zijn vrouw terug. In deze e-mail geeft Coach aan dit niet verwacht te hebben en er niet blij mee te zijn. Ook geeft zij aan het verstandig te vinden dat Klager zijn grenzen aangeeft. Tenslotte vraagt Coach nog aan zijn vrouw om zelf aan te geven of zij wel door wil gaan met haar coaching.
- Op 8 november reageert Klager per e-mail, met zijn vrouw in de cc. Hij geeft aan bij zijn besluit te blijven en zijn vrouw te zullen vragen om Coach te mailen over haar besluit.
- Op 9 november mailt Coach een aangepast coachvoorstel aan de vrouw van Klager.
- Op 10 november mailt Klager aan Coach, waarbij hij Coach bedankt voor haar tijd en inzet.
- Op 10 november reageert Coach per e-mail, afsluitend met de woorden 'En totdat jij weer eventueel verder wilt met een traject, laat ik het hierbij.'
- Op 10 november reageert Klager met een bedankje en een compliment richting Coach.
- Op 10 november reageert Klager richting Coach dat hij niet meer verder wil met het traject op een later moment, omdat er voldoende bewustwording is ontstaan en hij verder niets meer nodig heeft.
- Coach reageert niet op deze mail.
- Op 10 november heeft de vrouw van Klager Coach laten weten dat Klager en zij gaan scheiden vanwege haar besluit om zelf wel door te gaan met de coaching. Ze vraagt of dit gevolgen heeft voor haar coachtraject.
- Coach reageert op 10 november richting de vrouw van Klager dat het voor het coachtraject niet uitmaakt, maar dat het aan de vrouw van Klager is wat zij besluit omdat ze er nu een 'ingrijpend conflict' bij heeft.

- Op 12 november zegt de vrouw van Klager haar afspraak van 13 november af in verband met haar gezondheid. Ze geeft aan 'graag de mogelijkheid open te houden eventueel later alsnog een traject met je te starten.'
- Op 12 november reageert Coach naar de vrouw van Klager dat zij de factuur van het gesprek van de vrouw van Klager d.d. 13 november zal sturen, overeenkomstig de algemene voorwaarden. Daarbij geeft Coach aan dat zij niet weet of zij zelf nog verder wil met het traject van de vrouw van Klager, omdat Klager afziet van het traject en zijn vrouw ook niet zeker is of zij door wil gaan. Daarbij merkt Coach op 'Ik kan jou (en naam Klager) schijnbaar niet op jullie gegeven woord geloven.'
- Op 13 november reageert Klager op de mail van Coach aan diens vrouw, waarin hij aangeeft 'niet gediend te zijn van de opmerking in jouw mail hieronder "Ik kan jou (en naam Klager) schijnbaar niet op jullie gegeven woord geloven"'. Hij eist excuses en geeft aan een klacht bij NOBCO in te zullen dienen als Coach niet reageert.
- Op 13 november reageert Coach dat het haar spijt als deze tekst Klager heeft gekwetst. Ze geeft hierbij aan dat de mail aan de vrouw van Klager is gericht en niet aan hemzelf. Ook legt ze uit dat ze door het woord 'schijnbaar' te gebruiken de mogelijkheid voor een andere interpretatie heeft opengelaten. Coach trekt haar aanbod om Klager in de toekomst te coachen in en stelt dat zij zelf met zijn vrouw zal communiceren.
- Hierop dient Klager op 13 november zijn klacht in bij NOBCO.

3. De klacht

De klacht van Klager ziet op drie onderwerpen:

1. Klager is het oneens met de aankondiging dat er een factuur zou worden gestuurd voor het coachgesprek van zijn vrouw van 13 november, welke afspraak op 12 november door haar was afgezegd. Volgens Klager kan Coach zich niet beroepen op de algemene voorwaarden, aangezien er nog geen coachovereenkomst was ondertekend.
2. Klager vindt de opmerking die Coach maakte in de mail aan zijn vrouw 'Ik kan jou (en naam klager) schijnbaar niet op jullie gegeven woord geloven' klachtwaardig. Ook vindt hij de door Coach gemaakte excuses ongeloofwaardig omdat zij naar mening van de Klager in de mail waarin zij haar excuses maakt ook haar gedrag goed praat.
3. Klager stelt dat Coach niet had mogen aankondigen dat zij met zijn vrouw zal blijven communiceren terwijl naar mening van de Klager al lang duidelijk is dat dit niet gewenst is en hij dit ook expliciet heeft aangegeven.

4. Het verweer van Coach

In haar verweer van 24 november geeft Coach het volgende aan:

Ad 1:

Coach ziet niet in wat Klager te maken heeft met de afspraken die Coach heeft gemaakt met zijn vrouw.

Coach stelt dat zij de factuur niet heeft verzonden. Wel is Coach van mening dat zij gerechtigd is om de factuur voor het afgezegde gesprek te sturen. Dit is in overeenstemming met haar algemene voorwaarden. Bovendien is dit volgens de Coach gebruikelijk.

Dat het contract nog niet is getekend doet hier volgens Coach niet aan af, nu haar algemene voorwaarden van toepassing zijn voor elk gesprek dat zij voert, los van het feit of er al een coachcontract is getekend.

Het contract zou op 13 november door zijn vrouw worden ondertekend.

Ad 2:

Coach stelt dat toen bleek dat Klager viel over de opmerking 'Ik kan jou (en naam Klager) schijnbaar niet op jullie gegeven woord geloven' zij binnen het uur hiervoor haar excuses aan Klager heeft aangeboden met een korte alinea uitleg erbij. Dat leek Coach een passende en professionele reactie.

Ad 3:

Coach stelt dat zij van Klager geen signalen heeft gekregen dat hij communicatie met zijn vrouw ongewenst vindt. Ook stelt Coach dat dit niet aan hem is, maar aan zijn vrouw. Tenslotte geeft Coach aan ook nooit aangekondigd te hebben dat zij met de vrouw van Klager zal blijven communiceren.

5. De reactie van Klager op het verweer van Coach

Klager reageert op 26 november op het verweer van Coach. De Commissie beperkt zich hier tot de relevant inhoudelijke argumenten van Klager.

Klager geeft aan dat hij en zijn vrouw als stel bij Coach zijn gekomen en niet als twee individuen. Ze zijn in gemeenschap van goederen getrouwd en delen informatie met elkaar omdat het hen beiden aangaat.

Hoewel de algemene voorwaarden wel door Coach zijn verstrekt, was het voor Klager niet duidelijk dat deze van toepassing zouden zijn als het contract niet was ondertekend. Dit staat niet in de voorwaarden zelf, niet op de website en het is ook niet aan hem medegedeeld. Dit is volgens Klager strijdig met artikel 2.9 t/m 2.12 van de Internationale Ethische Code (hierna IEC).

Klager vindt het opmerkelijk en tegenstrijdig dat Coach zijn naam noemt in een e-mail aan zijn vrouw, terwijl Coach zelf een beroep doet op de vertrouwelijkheid ten aanzien van hetgeen zij met de vrouw van Klager heeft besproken.

6. De vervolgreactie van Coach

Coach geeft op 27 november aan niets toe te willen voegen aan haar eerdere reactie.

Na deze vervolgreactie van Coach heeft de Commissie de schriftelijke ronde afgesloten en is zij in beraad gegaan.

7. Beoordeling door de Commissie

Ontvankelijkheid

Ten eerste beantwoordt de Commissie de vraag of Klager ontvankelijk is in haar klacht.

Klager heeft de klacht tijdig ingediend, waarbij is voldaan aan de indieningsvereisten. De klacht betreft het beroepsmatig handelen van een bij NOBCO aangesloten Coach. De Commissie verklaart de klacht dan ook **ontvankelijk**.

Beoordeling van de klacht

De klacht is door de Commissie beoordeeld op basis van de schriftelijke stukken.

Onderdeel 1: de aankondiging van de factuur

De factuur zou worden gestuurd aan de vrouw van Klager, voor een door haar afgezegde afspraak. In beginsel is het aan de vrouw van Klager om hier een klacht over in te dienen en niet aan Klager. Klager stelt echter dat zij in gemeenschap van goederen getrouwd zijn en coach geeft aan dat de eerdere factuur van de en/of rekening is betaald. Hiermee heeft Klager mogelijk een financieel belang bij dit onderdeel van de klacht. Nog afgezien van de vraag of Klager over dit onderdeel kan klagen, is de Commissie van oordeel dat dit onderdeel van de klacht **ongegrond** is.

Artikel 2.3. van de Internationale Ethische Code (hierna: IEC) schrijft voor dat voor dat de Coach, voordat deze met een cliënt gaat werken, zorgt dat de cliënt de aard en voorwaarden van de coaching overeenkomst kent en begrijpt, waaronder financiële en praktische afspraken en afspraken rondom vertrouwelijkheid.

Coach had een intakegesprek gevoerd en een concept coachovereenkomst, inclusief algemene voorwaarden, gemaald. Een overeenkomst hoeft niet altijd te zijn ondertekend om rechtsgeldig te zijn. Ook mondelinge overeenkomsten, of onbetwiste niet ondertekende schriftelijke overeenkomsten, kunnen bindend zijn.

De vrouw van Klager had een afspraak staan voor 13 november, hetgeen impliceert dat zij door Coach gecoacht wilde worden. Deze afspraak heeft zij pas op 12 november afgezegd. De Commissie ziet voor die tijd nergens een aanwijzing dat de vrouw van Klager de door Coach aangeboden overeenkomst afwees. Klager heeft op 3 november zelf expliciet aan Coach laten weten 'Wij willen in elk geval verder in dit traject met jou.' Bovendien schrijft de vrouw van Klager in de mail van 10 november nog: 'Vanwege mijn besluit om wel alleen met jou verder te gaan ...'.

De Commissie is van mening dat Coach erop mocht vertrouwen dat er een bindende overeenkomst tot stand was gekomen, zodat algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Dan rijst de vraag of de algemene voorwaarden kenbaar waren. De Commissie stelt vast dat de algemene voorwaarden door Coach zijn verstrekt.

De Commissie kent de inhoud van deze voorwaarden niet, maar als in deze voorwaarden is opgenomen dat er een factuur gestuurd wordt als een afspraak korter dan 24 uur van tevoren wordt afgezegd, dan was Coach gerechtigd om een factuur te sturen en dus ook om dit aan te kondigen. Het onderdeel van de klacht dat zich richt tegen de aankondiging van de factuur is naar het oordeel van de Commissie dan ook **ongegrond**.

Onderdeel 2: 'Ik kan jou (en naam Klager) schijnbaar niet op jullie gegeven woord geloven'
Coach schreef in een e-mail aan de vrouw van Klager: 'Ik kan jou (en naam Klager) schijnbaar niet op jullie gegeven woord geloven'. Klager beschouwt dit als suggestief en onwaardig voor een Master Coach. Bovendien ziet Klager het als een schending van vertrouwelijkheid dat Coach in een e-mail aan zijn vrouw zijn naam noemt.

Wat betreft de vertrouwelijkheid merkt de Commissie op dat Coach niet handig handelde door de naam van Klager te noemen in een e-mail aan zijn vrouw. Echter, Coach heeft geen informatie gedeeld die nog niet bekend was bij de vrouw van Klager, waardoor de vertrouwelijkheid niet geschonden is.

De Commissie acht de gekozen bewoordingen van Coach ongelukkig en begrijpt dat Klager hierover valt. Het wekt mogelijk de indruk dat Coach Klager en zijn vrouw als onbetrouwbaar beschouwt. Coach geeft aan dat zij deze woorden in een e-mail aan zijn vrouw heeft gebruikt en niet aan Klager zelf. De Commissie vindt het gebruik van dergelijke bewoordingen over Klager in een e-mail aan een ander dan Klager zelf eveneens ongepast.

Coach heeft echter onmiddellijk haar spijt betuigd voor het feit dat Klager zich hierdoor gekwetst heeft gevoeld. Hierbij heeft zij uitgelegd dat zij met het woord 'schijnbaar' wilde aangeven dat zij het niet zeker wist en nadrukkelijk de mogelijkheid voor een andere

interpretatie open wilde laten. De Commissie ziet dit niet als 'goed praten' maar als het nader verklaren van haar woordkeuze.

De Commissie is van oordeel dat de toevoeging van het woord 'schijnbaar', in combinatie met de excuses van Coach, ertoe leidt dat dit onderdeel van de klacht eveneens **ongegrond** is.

Onderdeel 3: ongewenst communiceren met vrouw Klager

De Commissie is van oordeel dat het aan de vrouw van Klager is om een klacht in te dienen over dit onderwerp. Het is ook aan de vrouw van Klager om het zelf aan te geven als zij niet meer door Coach benaderd wil worden. De Commissie ziet overigens nergens een dergelijk verzoek van de vrouw van Klager. Van een situatie dat Coach de vrouw van Klager is blijven benaderen nadat zij zelf had aangegeven dit niet te willen is dan ook niet gebleken.

De Commissie van mening dat ook dit onderdeel van de klacht **ongegrond** is.

8. Conclusie

De Commissie komt tot de conclusie dat de klacht van Klager op alle onderdelen **ongegrond** is.

UITSPRAAK

De Commissie verklaart de klacht op alle punten **ongegrond**.

Deze uitspraak is gedaan op 19-12-2023 door de NOBCO Commissie Klachtbehandeling bestaande uit: Mr. C. van der Heijden (voorzitter), M.J.B. Jansen (lid) en S. Loeffen (lid). De voorzitter heeft de uitspraak ondertekend.



.....
(Mr. C. van der Heijden)

Zowel de Klager als de Coach hebben de mogelijkheid om Beroep in te stellen tegen de uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling inzake de betreffende Klacht. Dit dient te geschieden binnen vier weken nadat de Commissie Klachtbehandeling uitspraak heeft gedaan, te weten voor 16-1-2024.

Een Beroep wordt ingediend bij het Secretariaat van NOBCO (info@nobco.nl) en bevat ten minste:

- namen, adressen, e-mailadressen en telefoonnummers van degene die het Beroep instelt en van de andere bij de Klacht betrokken Partij (zowel Coach als Klager);

- een afschrift van de uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling waartegen het Beroep is gericht;
- de gronden en motivering op basis waarvan het Beroep tegen de uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling wordt ingesteld;
- een machtiging om de bij de Commissie Klachtbehandeling berustende documenten over de Klacht over te dragen aan de Commissie van Beroep.

De kosten voor het instellen van een Beroep bedragen € 100,- (excl. btw) en komen voor rekening van degene die het Beroep instelt. Deze kosten zijn een bijdrage in de door NOBCO te maken kosten voor de behandeling van het Beroep. Deze kosten worden daarom niet terugbetaald, ook niet als de uitspraak in het voordeel is van degene die het Beroep instelt. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten, eigen deskundigenbijstand en andere kosten die Partijen maken met het oog op de behandeling van het Beroep worden door Partijen zelf gedragen.