



Samenvatting van de UITSPRAAK van de NOBCO Commissie Klachtbehandeling In de zaak met nummer: CKB 2023.01

19 december 2023

KLACHT

Klager en zijn vrouw maakten kennis met de Coach. Zij spraken af dat zij beiden individuele coachsessies met de Coach zouden hebben en ook af en toe een gesprek met zijn drieën. Tussen Coach, Klager en zijn vrouw vond per e-mail overleg plaats over het coachcontract. De vrouw van Klager had ook al een afspraak met Coach gemaakt. De coachcontracten waren nog niet getekend. Er was wel in het mailverkeer aangegeven dat Klager en zijn vrouw door Coach gecoacht wilden worden en men had geen op- en/of aanmerkingen op de reeds ontvangen coachcontracten.

Klager zag uiteindelijk toch van het traject af en heeft dit tijdig kenbaar gemaakt. Zijn vrouw annuleerde later ook haar afspraak echter minder dan 24 uur voor de afgesproken dag en tijd.

Klager heeft een klacht ingediend tegen een coach. Het geschil draaide om drie hoofdpunten:

- De aankondiging dat de Coach een factuur zou sturen voor de daags van tevoren door Klagers vrouw afgezegde sessie, terwijl de coachovereenkomst nog niet was ondertekend en de algemene voorwaarden volgens Klager dan niet van toepassing zijn;
- Een opmerking van de Coach over de betrouwbaarheid van Klager en zijn vrouw in een e-mail aan de vrouw van Klager. Klager beschouwt dit als ongepast. Bovendien ziet Klager het als een schending van vertrouwelijkheid dat Coach in een e-mail aan zijn vrouw zijn naam noemt;
- Het feit dat de Coach volgens Klager ongewenst bleef communiceren met Klagers vrouw.

VERWEER

Coach geeft aan dat zij de factuur niet heeft verstuurd. Zij is van mening dat zij wel gerechtigd was dit te doen volgens haar algemene voorwaarden, ook al was het contract nog niet getekend.

Coach heeft excuses aangeboden voor de opmerking in de mail aan de vrouw van Klager over de betrouwbaarheid van Klager en zijn vrouw.

Coach stelt dat Klager geen signalen gaf dat hij communicatie tussen Coach en zijn vrouw afkeurde. Coach meent ook dat dit iets is tussen de Coach en de vrouw van Klager en stelt dat zij nooit aangekondigd heeft dat ze met Klagers vrouw zou blijven communiceren.

BESLISSING COMMISSIE KLACHTBEHANDELING

Onderdeel 1: de aankondiging van de factuur

Een overeenkomst hoeft niet altijd ondertekend te zijn om geldig te zijn. Mondelinge afspraken of niet betwiste schriftelijke afspraken kunnen ook bindend zijn.

Coach mailde na het intakegesprek een concept coachovereenkomst met daarbij de algemene voorwaarden. Klager en zijn vrouw communiceerden vervolgens expliciet dat zij met Coach verder wilden en er stond voor de vrouw van Klager ook een afspraak gepland. De Coach

mocht redelijkerwijs aannemen dat er een bindende overeenkomst was zodat de algemene voorwaarden van toepassing waren en de klacht over de factuur ongegrond is.

Onderdeel 2: de opmerking in de mail aan de vrouw van Klager

Coach schreef in een e-mail aan de vrouw van Klager: 'Ik kan jou (en naam Klager) schijnbaar niet op jullie gegeven woord geloven'.

De Commissie oordeelde dat Coach onhandig handelde door de naam van Klager te noemen in een e-mail aan zijn vrouw, maar dat er geen schending van de vertrouwelijkheid was omdat er geen onbekende informatie werd gedeeld.

De Commissie oordeelde dat de gebruikte woorden ongelukkig waren en begrijpt dat Klager zich gekwetst voelde. Coach bood echter onmiddellijk haar excuses aan en legde uit dat ze met het woord 'schijnbaar' ruimte voor interpretatie wilde laten.

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

Onderdeel 3: ongewenst communiceren met vrouw Klager

De Commissie oordeelde 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.

Van een situatie dat Coach de vrouw van Klager is blijven benaderen nadat zij zelf had aangegeven dit niet te willen is niet gebleken. De Commissie is van oordeel dat ook dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

LEERPUNTEN:

- Duidelijkheid in financiële afspraken: Zorg voor transparantie over financiële en praktische afspraken, inclusief algemene voorwaarden, vóór aanvang van het coachingstraject om misverstanden te voorkomen.
- Wees voorzichtig met het gebruik van suggestieve taal in communicatie met cliënten. Het is essentieel om helder en respectvol te communiceren.
- Vermijd het onnodig noemen van namen van betrokkenen in correspondentie met anderen om de privacy en vertrouwelijkheid te waarborgen.
- Toon bereidheid om fouten te erkennen en excuses aan te bieden wanneer de cliënt zich gekwetst voelt.