

Rapport

Rapport over een klacht over het honorair consulaat te Isla Margarita (Venezuela).

Datum: 24 januari 2011

Rapportnummer: 2011/018

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de honorair consul van de Nederlandse vertegenwoordiging te Isla Margarita (Venezuela) in 2005 zonder zijn toestemming de rekening van zijn advocaat heeft betaald uit het geld dat hij bij de consul in depot had gestort. Hij klaagt er tevens over dat het ministerie van Buitenlandse Zaken hem niet serieus neemt bij de behandeling van zijn klacht.

bevindingen EN BEOORDELING

I Bevindingen

1. Verzoeker had in 1988 een geldbedrag geleend aan een kennis, de heer D. D. zou dit bedrag in termijnen aan hem terugbetalen. Nadat de lening gedurende de eerste jaren regelmatig werd afgelost, stopte D. op een gegeven moment met aflossen van de lening. Na verloop van tijd vestigde D. zich op Isla Margarita, Venezuela.

2. Rond mei 2005 benaderde verzoeker de Nederlandse honorair consul van Isla Margarita telefonisch met de vraag of deze hem behulpzaam kon zijn bij het opsporen van D. en het terugvorderen van het nog openstaande bedrag van de lening. De consul verwees verzoeker naar een hem bekende advocaat. Begin juni 2005 berichtte de advocaat verzoeker welke werkzaamheden hij voor hem zou verrichten en wat de kosten zouden zijn. Het ging om een totaalbedrag van 4.500.000 Bolivar, waarvan de helft bij vooruitbetaling verschuldigd was. Verzoeker sprak vervolgens met de consul af dat hij het verschuldigde bedrag in euro's aan de consul zou overmaken, die dit in een depot zou storten. Uit dit depot zou de rekening van de advocaat betaald kunnen worden.

Op 27 juli 2005 zond de advocaat verzoeker een herinnering omdat hij nog geen betaling had ontvangen.

3. Op 1 september 2005 liet de consul per e-mail aan verzoeker weten dat hij het bedrag nog niet had ontvangen. Hij stelde de vraag of hij goed begrepen had dat hij het bedrag pas aan de advocaat ter hand zou stellen, als verzoeker daartoe schriftelijk instructie zou geven. Dezelfde dag mailde verzoeker hem dat hij het bedrag nu had overgemaakt als depot voor de advocaat. Hij vroeg de consul dit bedrag onder zich te houden, totdat hij hem zou berichten dat de advocaat acties had ondernomen.

4. Op 6 december 2005 was er weer een mailwisseling tussen verzoeker en de consul. Inmiddels was D. omgekomen bij een verkeersongeval. Verzoeker was hiervan op de hoogte. Hij vroeg zich af of er nieuws was en liet weten dat hij de advocaat had verzocht een overlijdensakte van D. op te vragen. Verzoeker wilde nagaan wie de erfgenamen waren. Ook was hij op zoek naar de verblijfplaats van de partner van D. Mogelijk zou hij haar kunnen aanspreken voor de vordering. Een dag later reageerde de consul dat hij het

verzoek om een overlijdensakte aan de advocaat zou doorgeven. Verder liet hij weten dat de advocaat kennelijk al één en ander voor verzoeker had gedaan en verzocht verzoeker wanneer en hoeveel hij de advocaat moest uitbetalen van de € 500, die verzoeker op zijn rekening had geparkeerd.

5. Bij e-mail van 30 januari 2008 beklagde verzoeker zich bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken over de consul. Hij klaagde erover dat hij sinds mei 2007 geen reactie meer van de consul had ontvangen. Hij had nooit een rekening van de advocaat ontvangen.

6. Bij e-mail van 19 februari 2008 zond de consul verzoeker een kopie van de eindnota van de advocaat, uitgedrukt in de Venezolaanse munteenheid (Bolivar) met een specificatie van de verrichte werkzaamheden. Daarbij liet de consul verzoeker weten dat het omgerekend ging om een totaal bedrag van ongeveer € 410, waarvan in september 2005 al € 250 door hem aan de advocaat was voldaan.

7. Op 20 februari 2008 liet verzoeker aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken weten dat hij inmiddels een rekening van de consul had ontvangen. Hij vond het niet juist dat de uitkomst van de tussenkomst van het ministerie en de ambassade te Caracas was dat de consul zich wederom met deze zaak bemoeide, vooral omdat hij zelf van de advocaat nooit een rekening had ontvangen. Verzoeker was van mening dat het volledige bedrag van € 500 aan hem terugbetaald moest worden.

8. Bij brief van 4 maart 2008 reageerde het plaatsvervangend hoofd van de afdeling consulaire- maatschappelijke zaken namens de minister van Buitenlandse Zaken op de klacht. Navraag bij de Nederlandse ambassade te Caracas had geleerd dat de honorair consul verzoeker in eerste instantie had aangeraden de zaak persoonlijk af te wikkelen, maar dat dit in de praktijk niet mogelijk bleek omdat verzoeker vlieg angst had. Vervolgens had de consul verzoeker een goed bekend staande lokale advocaat aanbevolen en had verzoeker € 500 ten behoeve van de advocaat overgemaakt. Daarvan was € 250 overgemaakt aan de advocaat. Verzoeker was nu nog € 170 aan de advocaat verschuldigd en er zou dus ongeveer € 80 resteren. De consul wachtte volgens hem op instructies om dit laatste bedrag aan verzoeker terug te betalen. Hij voegde nog toe dat de advocaat slechts zijn onkosten in rekening had gebracht en niet zijn honorarium.

9. Verzoeker reageerde op 25 maart 2008 op de reactie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Hij liet weten dat de advocaat uiteindelijk niets voor hem had gedaan. De consul en het Ministerie van Buitenlandse Zaken lieten zich volgens hem door de advocaat voor zijn karretje spannen, terwijl hij zelf twee en half jaar niets van de advocaat had gehoord en geen rekening had ontvangen. Het was nieuw voor hem dat de consul in september 2005 € 250 uit het depot aan de advocaat had overgemaakt en hij had hiertoe geen instructie aan de consul gegeven. Terwijl de consul hem op 6 december 2005 toestemming had gevraagd om een betaling te kunnen doen aan de advocaat, had hij dus

al drie maanden eerder een bedrag overgemaakt. Verzoeker concludeerde dat er niets van klopte.

10. Op 12 september 2008 reageerde het Ministerie van Buitenlandse Zaken dat uit het onderzoek door de Nederlandse ambassade te Caracas was gebleken dat de consul te goeder trouw zijn bemiddeling aan verzoeker had aangeboden. Uiteraard was het mogelijk dat de werkzaamheden van de advocaat verzoeker niets hadden opgeleverd, maar er waren wel onkosten door hem gemaakt waarvoor een vergoeding werd gevraagd. Het kon de consul dus niet worden verweten dat de advocaat verzoeker een rekening presenteerde. De consul had als intermediair verzoeker een specificatie hiervan gezonden. Concluderend was er geen sprake van dat de consul niet integer had gehandeld. Voor wat betreft de klacht over de advocaat verwees het ministerie verzoeker naar de "Bar Association" te Venezuela.

11. Op 28 september 2008 liet verzoeker het ministerie weten dat het ministerie niet op de door hem aangevoerde feiten was ingegaan. Hij had het gevoel dat het ministerie de consul de hand boven het hoofd hield. Voor het overige herhaalde hij zijn eerdere standpunten. Tenslotte liet hij weten niet akkoord te gaan met de terugbetaling van € 80, maar het totale bedrag van € 500 terug te willen ontvangen.

12. Op 14 augustus 2009 liet het Ministerie van Buitenlandse Zaken verzoeker weten dat het ministerie in zijn e-mail bericht van 28 september 2008 geen aanleiding zag om hun standpunt te wijzigen. Voor zover verzoeker niet tevreden was met de reactie van 12 september 2008 kon hij zich wenden tot de Nationale ombudsman.

13. Eind 2009 was er nog een mailwisseling tussen verzoeker en de consul waarin verzoeker nogmaals het bedrag van € 500 terugvorderde. Daarop liet de consul hem bij e-mail bericht van 11 november 2009 weten:

"Uit de, hoofdzakelijk tussen februari, maart 2008 via onze ambassade in Caracas en Minbuza (Ministerie van Buitenlandse Zaken;No) gevoerde correspondentie, was het je ten over bekend, dat na afrekening van de onkosten van de, door de heer S. (advocaat; No) in jouw opdracht ondernomen recherches en demarches (vide nogmaals zijn en detail gespecificeerde onkostennota van 19 februari 2008) er slechts 90 euro overgebleven waren van de aanvankelijke 500 euro's. Om deze resterende 90 euro over te kunnen maken, hadden we alleen het rekeningnummer, waar dit naartoe moet, nodig, iets wat we eindelijk te zien kregen in je e-mail van 5 oktober 2009, zodat deze overboeking nu eerst vandaag, 12 november 2009, uitgevoerd kon worden. Mocht je je eventueel met een klacht willen richten tot het lokale beroepsgremium, waartoe S. behoort, kun je dat doen via (...)"

14. Bij brief van 5 november 2009 verwees het Ministerie van Buitenlandse Zaken verzoeker naar de reactie van de consul van 11 november 2009 en naar de reactie van 14 augustus 2009 en stelde vast dat het bedrag van € 90 inmiddels naar hem was

overgemaakt.

15. Bij e-mailbericht van 21 maart 2010 legde verzoeker de klacht aan de Nationale ombudsman voor.

II Beoordeling

Klacht over gedraging consul

16. De Nederlandse vertegenwoordigingen in het buitenland verlenen diensten aan Nederlandse en buitenlandse burgers in den vreemde. Zo heeft verzoeker de honorair consul op Isla Margarita, Venezuela ingeschakeld voor hulp bij het terugkrijgen van een lening. De consul heeft zich daarop ingezet als tussenpersoon tussen verzoeker en de advocaat en als deponthouder.

17. De vraag is wat nu precies is misgegaan in de afspraken tussen verzoeker en de consul over de betaling van de advocaat. Verzoeker heeft aangegeven dat de consul op instructies moet wachten voordat hij een betaling kan doen, maar heeft op zijn beurt geen reactie gegeven op vragen van de consul om instructies over die betalingen.

De consul heeft als vooruitbetaling de helft van het depotbedrag overgemaakt aan advocaat, zoals was afgesproken tussen verzoeker en de advocaat, maar zonder dat verzoeker hiertoe opdracht heeft gegeven. Hij heeft verzoeker ook niet van de betaling op de hoogte gesteld. Nadat de consul enkele malen heeft gevraagd om instructies om te kunnen betalen is er een tijd nauwelijks contact.

Verzoeker heeft ruim twee jaar gewacht voordat hij een klacht over de consul heeft ingediend bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Naar aanleiding daarvan heeft hij via de consul de eerst dan opgemaakte eindafrekening van de advocaat gekregen, waarbij tevens duidelijk werd dat de consul twee weken nadat het geld in depot was gestort, de helft aan de advocaat heeft overgemaakt.

18. De consul heeft voor verzoeker meer gedaan dan wat in het algemeen van Nederlandse vertegenwoordigers in het buitenland mag worden verwacht. Desalniettemin bestond er kennelijk onduidelijkheid over de betaling van de advocaat vanuit het depot en de afspraken hierover.

19. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt onder andere in dat overheidsinstanties de plicht hebben om burgers uit eigen beweging te informeren over handelingen die hun belangen raken. Nu was de afspraak dat de helft van het bedrag vooruitbetaald diende te worden, dus zonder dat de advocaat nog enige actie had ondernomen. Niettemin had de consul verzoeker van de betaling in september 2005 op de hoogte moeten stellen. Dat is niet gebeurd. Hij heeft verzoeker wel gevraagd om instructies over de restbetaling, maar daarbij aanvankelijk evenmin vermeld dat de helft al

was betaald. Toen verzoeker echter niet (meer) reageerde, heeft de consul de zaak op zijn beloop gelaten. Dit alles is in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. De gedraging is niet behoorlijk.

20. De Nationale ombudsman ziet geen aanleiding om een aanbeveling te doen tot terugbetaling van het volledige bedrag aan verzoeker, aangezien verzoeker kon weten dat de advocaat voor zijn diensten betaald diende te worden en de consul daarin slechts een tussenpersoon was.

Klacht over klachtbehandeling

21. Verzoeker klaagt er ook over dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken hem niet serieus neemt bij de behandeling van zijn klacht. Het ministerie gaat met name niet expliciet in op de ogenschijnlijke tegenstrijdigheid dat de consul pas in februari 2008 (na het indienen van de klacht) aangeeft al in september 2005 250 euro te hebben betaald aan de advocaat, terwijl dat nooit uit de latere e-mailwisseling is gebleken. Daarin vroeg de consul immers hoeveel er van de 500 euro in depot betaald moest worden.

22. Het is positief dat het ministerie de klacht heeft opgepakt, ondanks het feit dat de gedraging zo lang geleden heeft plaatsgevonden. Uit het dossier blijkt bovendien dat het ministerie de klacht serieus heeft onderzocht. Zo is er meerdere malen contact geweest tussen het ministerie, de consul en de ambassade. Ook met verzoeker is herhaaldelijk contact geweest.

23. De klachtbehandeling is echter nooit afgesloten met een brief met daarin het oordeel van de minister. Zodra bleek dat verzoeker niet tevreden kon worden gesteld met een informele klachtafhandeling, was dat de juiste weg geweest. Nu dat niet is gebeurd, sleepte de behandeling van de klacht zich voort; verzoeker is tot drie keer teruggekomen met zijn klacht. Het is belangrijk voor hem te horen of de minister hem in het gelijk stelt of niet. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking impliceert dat een bestuursorgaan na de afdoening van een klacht de klager meedeelt of het de klacht al dan niet gegrond acht, of dat er geen oordeel kan worden gegeven. Dat is in dit geval niet gebeurd. De onderzochte gedraging is daarom op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het honorair consulaat te Isla Margarita is gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Ook de klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken is gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 21 maart 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de honorair consul te Porlamar op Isla Margarita, Venezuela.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het honorair consulaat te Isla Margarita, werd een onderzoek ingesteld.

Op basis van de beschikbare informatie in het dossier werd een verslag van bevindingen opgesteld. Betrokkenen is verzocht op de bevindingen te reageren. De minister werd bovendien een specifieke vraag gesteld over de afspraken tussen verzoeker en de consul over de betaling van de advocaat.

Verzoeker en minister hebben aangegeven zich te kunnen vinden in de weergave van de feiten.

INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

E-mailwisseling tussen verzoeker en de consul op 1 september 2005 en op 6 en 7 december 2005;

E-mails van advocaat aan verzoeker op 8 juni 2005 en 27 juli 2005 en van verzoeker aan advocaat van 1 september 2005;

Klachtmail van verzoeker aan het ministerie van Buitenlandse Zaken van 30 januari 2008;

Interne mailwisseling van het ministerie van Buitenlandse zaken en het consulaat op Isla Margarita van februari en maart 2008;

Mail van de consul aan verzoeker met de rekening van de advocaat van 19 februari 2008;

Klachtafhandelingsmail namens de minister van Buitenlandse Zaken van 4 maart 2008;

Vervolgreactie namens de minister van 12 september 2008, als reactie op mail van verzoeker van 11 juni 2008;

Mail van verzoeker van 28 september 2008 aan het ministerie en de reactie hierop van het ministerie van 14 augustus 2009;

Brief van het ministerie van Buitenlandse Zaken aan verzoeker van 5 november 2009;

Mail van de consul aan verzoeker van 11 november 2009;

Reactie van het ministerie van Buitenlandse zaken op het verslag van bevindingen met bijlagen van 7 september 2010;

Telefoonnotitie van de reactie van verzoeker op het verslag van bevindingen en de reactie daarop van het ministerie van 4 november 2010.

2

2010.04027

de Nationale ombudsman