



# Rapport

Herzien Rapport over een klacht over de minister van Buitenlandse Zaken

**Rapportnummer: 2011/101**

**Datum: 5 november 2011**

Herziening eerder rapport

Naar aanleiding van een klacht van 8 maart 2010 over een gedraging van het Nederlandse consulaat in Panama heeft de Nationale ombudsman een onderzoek ingesteld en op 28 maart 2011 een rapport uitgebracht.

Bij nader inzien bleek dat in dit rapport niet alle informatie op de juiste waarde was ingeschat. Dit heeft de Nationale ombudsman uiteindelijk doen besluiten om het onderzoek te heropenen en op eigen initiatief een nieuw onderzoek te starten. Verzoeker en het Ministerie van Buitenlandse Zaken zijn hier op 9 juni 2011 per mail over geïnformeerd. Zowel het aanvankelijke als het latere onderzoek was gericht op de onderstaande klachtformulering.

## **Klacht**

Verzoeker klaagt erover dat het Nederlandse Consulaat in Panama hem bij herhaling onjuist heeft geïnformeerd over de geldigheid van zijn paspoort(en).

## **Bevindingen en beoordeling**

Vermissing paspoort

1. Op basis van artikel 31 van de Paspoortwet moet de persoon wiens reisdocument is vermist bij de aanvraag van een nieuw paspoort een schriftelijke verklaring omtrent de vermissing van zijn oude paspoort invullen en ondertekenen. Bij de ondertekening van de verklaring van vermissing moet de betreffende ambtenaar de betrokkene er onder meer op wijzen dat: de geldigheid van het vermiste document van rechtswege vervalft door het afleggen van de verklaring van vermissing; dat het nummer van het (vermiste) document wordt geregistreerd om onregelmatigheden te voorkomen en dat het vermiste document terstond moet worden ingeleverd als het wordt teruggevonden. Dit staat ook als zodanig op het formulier vermeld. (zie Bijlage I).

2. Volgens de informatie op de website van de Rijksoverheid wordt een nooddocument alleen uitgegeven wanneer de betrokkene aannemelijk kan maken dat de reis niet kan worden uitgesteld en hij niet in staat is om tijdig een regulier reisdocument te verkrijgen. Een nooddocument kan zijn een noodpaspoort of een laissez passer. Een noodpaspoort is geldig voor alle landen. De geldigheidsduur is maximaal een jaar. Wanneer afgifte van een noodpaspoort niet tijdig mogelijk is, kan een zogenaamd laissez-passer worden verstrekt. Een laissez-passer is bedoeld om de houder in de gelegenheid te stellen om naar zijn bestemming te reizen en is daarna niet meer geldig.

3. De Nederlandse politie geeft op haar website aan dat verloren geraakte of gestolen identiteitsdocumenten landelijk geregistreerd worden en na registratie nooit meer mogen worden gebruikt. Interpol, een internationale organisatie die politieorganisaties ondersteunt bij het voorkomen en bestrijden van criminaliteit, hanteert daarnaast een lijst waarop verloren of gestolen identiteitsdocumenten internationaal geregistreerd staan: het zogenaamde SLTD-register voor "Stolen or Lost Travel Documents".

## Bevindingen

### Algemeen

4. De Nederlandse heer W. moest eind december 2008 vanuit zijn adres in Panama op korte termijn naar Nederland maar was zijn paspoort kwijtgeraakt. In Panama is geen Nederlandse ambassade maar wel een consulaat, met een honorair consul. De dichtstbijzijnde Nederlandse ambassade is in San José, de hoofdstad van het buurland Costa Rica. Omdat hij snel weg moest vroeg de heer W. het consulaat in Panama om een nooddocument. Hij ontving op 23 december 2008 een nooddocument, dat wil zeggen een laissez-passer voor de enkele reis naar Nederland. In Nederland kon hij dan een nieuw regulier paspoort aanvragen. Het consulaat heeft hem bij de afgifte van het laissez passer een verklaring omtrent vermissing van zijn paspoort laten ondertekenen.

Het verblijf van de heer W. in Nederland bleek van te korte duur voor de procedure van de aanvraag voor een nieuw regulier paspoort. Daarom vroeg de heer W. bij zijn vertrek uit Nederland aan de Koninklijke Marechaussee (KMar) een nieuw nooddocument aan. De KMar gaf hem op zondag 28 december 2008 een noodpaspoort dat zes maanden geldig was, namelijk tot 30 juni 2009. Op verzoek van de KMar heeft de heer W. bij de afgifte van het noodpaspoort een verklaring ondertekend omtrent de vermissing in Panama van zijn paspoort.

5. Weer terug in Panama diende de heer W., op 9 januari 2009, bij het Nederlandse consulaat een aanvraag in voor nieuw regulier paspoort. Het consulaat heeft de heer W. toen alsnog ook een verklaring van vermissing van het oude paspoort laten invullen en ondertekenen. Ongeveer een week later, op 16 januari 2009, liet de heer W. het consulaat telefonisch weten dat hij zijn oude paspoort weer had gevonden. Hij had het terugvinden van het paspoort direct aan de KMar gerapporteerd en had toen, volgens eigen zeggen, van de KMar te horen gekregen dat zij het hervonden paspoort zouden reactiveren zodat hij er weer opnieuw op kon gaan reizen. De heer W. liet het consulaat weten dat hij enkele dagen later naar het consulaat zou komen om het noodpaspoort in te leveren en de procedure voor de aanvraag van het nieuwe paspoort stop te zetten. Hij bevestigde zijn telefonische mededelingen in de e-mail van 17 januari 2009 als volgt:

*"I would like to confirm my Phone-call yesterday afternoon with (...) from the consulate in Panama. My passport has been found (...) this has also been noted to the chief in charge*

*of the marechausee Hoek van Holland as they told me to do so. They informed me to hand in the emergency passport asp to the embassy or consul closest to me or upon arrival in Amsterdam. They have activated (nummer oud paspoort; No) again. I will have the emergency passport in your office on Tuesday. Can you withdraw the request for the new passport. If any charges have to be made for the sending of the documents or administration, please inform me.”.*

Op woensdag 21 januari 2009 leverde de heer W. op het consulaat in Panama zijn noodpaspoort in en ontving hij, vanwege het stopzetten van de paspoortaanvraag, de reeds betaalde legeskosten terug.

6. In verband met een geplande reis naar de Verenigde Staten (VS) vroeg de heer W., half februari 2009, online bij de Amerikaanse autoriteiten een zogenaamde “waiver” aan. Een “waiver” is een document dat toegang verschaft tot de VS zonder de verplichting van een visum. Toen een reactie uitbleef, deed de heer W. navraag bij het Amerikaanse consulaat in Panama. Vanwege vermoedelijke twijfels over de geldigheid van het paspoort van de heer W., heeft het Amerikaanse consulaat toen contact opgenomen met de gemeente die destijds het paspoort had verstrekt. Vervolgens kreeg de heer W. een visum voor de VS in zijn paspoort.

7. Bij aankomst op 21 februari 2009 in de VS werd de heer W. door de grensautoriteiten op het vliegveld apart genomen en werden hem vragen gesteld over het paspoort waar hij op reisde. De vragen hadden, volgens de heer W., betrekking op het feit dat zijn paspoort in het systeem geregistreerd stond als “verloren/gestolen”. Uiteindelijk werd hij doorgelaten. Door dit oponthoud dat ongeveer drie uur heeft geduurd, miste hij zijn aansluitende vluchten. Omdat hij vreesde ook problemen te krijgen bij het uitreizen uit de VS vroeg de heer W. het Nederlandse consulaat in Los Angeles om voor hem een brief op te stellen waarin aan de Amerikaanse autoriteiten de kwestie rond zijn verloren gewaande paspoort werd uitgelegd. Na overleg met de ambassade in Costa Rica heeft het consulaat in Los Angeles een dergelijke brief voor hem geschreven.

8. De heer W. had vanuit de VS ook zelf contact opgenomen met het consulaat in Panama en met de ambassade in Costa Rica. In zijn e-mail van 21 februari 2009 schreef hij dat hij van het consulaat en de ambassade een oplossing verwachtte voor zijn probleem. Ook vroeg hij om hulp voor zijn reis terug naar Panama:

“I don't know if you have been informed on this matter but I have had big problems getting into the us. My passport is still registrated as missing/stolen. They let me in to the states and hopefully they will let me out. Please inform me if you expect that I will have troubles getting back into Panama. I would like you to solve this matter. The marechausee is asking all kinds of questions on how this could have happened and according to them the travel document that I handed in (...) is still valid. I will wait for your answer and expect you to come with a proper solution, this is costing time and money, not even mentioning being

held at customs for 3 hours and missing connecting flights.”.

9. De ambassade in Costa Rica liet in reactie hierop bij e-mail van 23 februari 2009 onder meer weten het spijtig te vinden dat de heer W. bij binnenkomst in de VS problemen had ondervonden. Maar volgens de ambassade was het onterecht om dit het consulaat in Panama te verwijten, ook omdat het consulaat hem destijds had laten weten dat het hervonden paspoort onbruikbaar was:

*“De consulaire medewerkster van het consulaat heeft u verteld dat uw oude paspoort helaas al als vermist was opgegeven omdat u een nieuw reisdocument had aangevraagd en het daardoor onbruikbaar was. In antwoord daarop gaf u aan dat de marechaussee op Schiphol u had geïnformeerd dat het paspoort als gevonden zou kunnen worden aangemeld waardoor het weer bruikbaar zou zijn. Op dat moment hebben het consulaat en de ambassade aangenomen dat als de marechaussee u dat had verteld, dat dan wel waar zou zijn waarna niet meer is aangedrongen op het inleveren van het verloren (en weer teruggevonden) paspoort. Dit is helaas niet correct geweest aangezien is gebleken dat het annuleren van de melding van een als vermist opgegeven paspoort niet mogelijk is. Dit is ook gebleken na navraag door de ambassade bij de Marechaussee op Schiphol. (...)”.*

Aan de heer W. werd ook meegedeeld dat hij het nog geldige noodpaspoort kon ophalen bij het consulaat in Panama en het ongeldige reguliere paspoort bij het consulaat kon inleveren of, met uitzondering van de bladzijden met nog bruikbare visa, zichtbaar ongeldig kon laten maken.

10. De heer W. is zonder problemen vanuit de VS teruggereisd naar Panama. Het advies van het consulaat, om het nog geldige noodpaspoort op te halen en het ongeldige paspoort zichtbaar ongeldig te laten maken of in te leveren, heeft hij niet opgevolgd. Wel heeft hij later, in een mail van 15 april 2009, het consulaat in Panama verantwoordelijk gesteld voor zijn problemen en gevraagd om een (financieel) “compromis”. Het consulaat heeft dit verzoek doorgezonden naar de ambassade in Costa Rica. De ambassade liet in reactie hierop aan de heer W. weten dat hij ondanks de tegenwerpingen van het consulaat zelf had besloten om het hervonden paspoort opnieuw in gebruik te nemen. De ambassade (of het consulaat) voelde zich derhalve niet verantwoordelijk voor het ontstane ongemak.

11. De heer W. diende hierop op 25 mei 2009 een klacht in bij het ministerie van Buitenlandse Zaken. De ambassadeur van Costa Rica heeft de heer W. op 10 juni 2009 naar aanleiding van zijn klacht bezocht op zijn adres in Panama. Toen bleek dat met dit bezoek geen oplossing bereikt kon worden, heeft de ambassadeur de klacht verder schriftelijk afgehandeld.

12. In reactie op de klacht liet de ambassadeur bij brief van 29 juni 2009 onder meer weten dat de heer W. er zelf destijds op had aangedrongen de paspoortaanvraag stop te zetten.

De ambassadeur herinnerde de heer W. er aan dat dit verzoek was gebaseerd op informatie van de KMar die zou hebben toegezegd dat het vermiste paspoort weer werd geactiveerd.

*"De ambassade en het consulaat hielden aanvankelijk vast aan het standpunt dat uw paspoort niet meer geldig kon zijn maar aangezien u bleef aandringen en zei dat u met de marechaussee had gesproken, is uiteindelijk gezegd dat u indien u dat wenste uw paspoortaanvraag kon intrekken en het geld zou terugkrijgen. U moest dan wel uw noodpaspoort inleveren bij het consulaat omdat u anders twee reisdocumenten zou hebben. (...) Ik ben daarom van mening dat u de ambassade, noch het consulaat aansprakelijk kunt stellen voor de geleden schade door het reizen met uw oude paspoort."*

13. In reactie op de klacht zei de ambassadeur het te betreuren dat het consulaat in Panama, destijds bij de afgifte van het laissez-passer voor de reis naar Nederland, had verzuimd om hem een "verklaring vermissing" te laten tekenen. Voorts betreunde de ambassadeur het dat het consulaat in Panama (en de ambassade in Costa Rica) de heer W. uiteindelijk hadden geloofd in zijn verhaal dat de KMar hem zou hebben toegezegd dat het hervonden paspoort werd gereactiveerd zodat het opnieuw in gebruik kon worden genomen. De ambassadeur erkende dat het consulaat destijds in december 2008 een fout had gemaakt door de heer W. een laissez-passer te verstrekken zonder hem een verklaring omtrent de vermissing van zijn paspoort te laten tekenen. Volgens de ambassadeur is die fout niet de oorzaak geweest van de problemen die heer W. later bij zijn reis naar de VS had ondervonden. De ambassadeur was van mening dat de informatieverstrekking van het consulaat en de ambassade over de ongeldigheid van het hervonden paspoort altijd consistent en duidelijk was geweest.

De heer W. had inmiddels in mei 2009 in Nederland van de gemeente Westland een nieuw paspoort gekregen. De ambassadeur liet weten dat hij tijdens zijn bezoek op 10 juni 2009 aan de heer W. had gezien dat de wijze waarop de gemeente het oude paspoort onbruikbaar had gemaakt niet correct was en stelde voor dat alsnog in orde te laten maken.

14. De heer W. is niet op dit voorstel ingegaan en heeft ook verder geen contact meer gehad met de ambassade in Costa Rica. Wel liet hij in e-mails van onder meer 13 augustus 2009 en 23 september 2009 aan de honorair consul van Panama weten dat hij ook tijdens meer recente reizen problemen had ondervonden vanwege zijn paspoort. De heer W. deelde de consul mee te overwegen om de Nederlandse pers en/of de Nationale ombudsman in te schakelen en daarmee "het reilen en zeilen van de consul bloot te leggen".

15. Op 8 maart 2010 diende de heer W. een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij liet hierin weten dat hij niet tevreden was over de reactie van de ambassadeur van Costa Rica op zijn klacht. Na een uitgebreide mailwisseling en diverse telefoon-gesprekken, heeft de

Nationale ombudsman uiteindelijk op 18 juni 2010 onderzoek ingesteld naar de wijze waarop het Nederlandse consulaat in Panama de heer W. heeft geïnformeerd over de geldigheid van zijn paspoorten(en).”.

Visie Ministerie van Buitenlandse Zaken

16. De minister van Buitenlandse Zaken liet bij brief van 14 juli 2010 in reactie op de klacht weten dat hij de eerdere reactie van 29 juni 2009 van de ambassadeur in Costa Rica geheel onderschreef. Ook de minister was van mening dat de heer W. er destijds zelf op had aangedrongen om de paspoortaanvraag in te trekken omdat hij, op grond van informatie van de KMar, meende dat hij zijn hervonden paspoort weer in gebruik kon nemen. De minister liet weten dat toen de heer W. problemen ondervond aan de grens van de VS hij snel geholpen door zowel het consulaat in Los Angeles als door het consulaat in Panama en de ambassade in Costa Rica. Het ministerie liet verder weten dat de vermissing van het paspoort vermoedelijk niet stond vermeld in de gemeentelijke basisadministratie (GBA) en zodoende de gemeente Monster ook niet had kunnen vaststellen of het paspoort nog bruikbaar was of niet. Gezien de problemen die de heer W. daarna heeft ondervonden bij de grenscontrole in de VS is het volgens de minister zeer aannemelijk dat het verloren gewaande paspoort van de heer W. wel door de KMar was geregistreerd in het 'Stolen or Lost Travel Documents' register. Dit internationale register wordt beheerd door Interpol en heeft tot doel fraude met reisdocumenten te signaleren en te voorkomen. Het register is enkel toegankelijk voor 'Interpol National Central Bureaus' of andere geautoriseerde opsporingsinstanties, zoals de KMar. Gemeenten of het Ministerie van Buitenlandse Zaken hadden er geen toegang toe.

17. De minister merkte in zijn reactie op de klacht tot slot op dat de paspoortwet inmiddels zodanig is gewijzigd dat nu een centrale reisdocumentenadministratie mogelijk is. Nadat dit systeem in werking is getreden kan het worden geraadpleegd door alle “uitgevende” instanties waaronder ook gemeenten en het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Informatie van de KMar

18. In het kader van het herziene onderzoek heeft de Nationale ombudsman contact gezocht met de KMar en gevraagd of uit de logboeken nog is na te gaan hoe een en ander is verlopen.

De KMar liet weten dat uit het logboek van 28 december 2008 was op te maken dat de heer W. de KMar om een noodpaspoort had verzocht omdat hij zijn reguliere paspoort was kwijtgeraakt in Panama en het Nederlandse consulaat daar hem laissez-passer had verstrekt dat alleen geldig was voor de reis van Panama naar Nederland. De KMar heeft de heer W. hierop gevraagd of het consulaat bij de afgifte van het laissez-passer hem een verklaring van vermissing van het paspoort had laten ondertekenen. Omdat het consulaat verzuimd had hem zo'n formulier voor te leggen heeft de KMar dat alsnog gedaan.

Volgens de KMar is het daarbij vast protocol dat de betrokkene erop gewezen wordt dat: de geldigheid van het vermiste document van rechtswege vervalft door het afleggen van de verklaring van vermissing; dat het nummer van het (vermiste) document wordt geregistreerd om onregelmatigheden te voorkomen en dat het vermiste document terstond moet worden ingeleverd als het wordt teruggevonden (zie Bijlage I). De KMar deelde mee dat de gegevens uit de verklaring van vermissing direct worden geregistreerd ten behoeve van onder meer het zogenaamde SLTD-register, het internationale register voor "Stolen or Lost Travel Documents".

Uit de bij de KMar ingewonnen informatie bleek verder dat de heer W. half januari 2009 telefonisch melding had gemaakt van het terugvinden van zijn paspoort. Over een eventuele toezegging dat het verloren gewaande paspoort zou worden "gereactiveerd" staat in de telefoonnotitie niets vermeld. Desgevraagd liet de KMar weten dat een dergelijke toezegging in het algemeen nogal ongebruikelijk is. In deze specifieke situatie waarin op grond van de vermissing van het paspoort al twee nooddocumenten waren afgegeven werd een dergelijke toezegging zelfs vrijwel ondenkbaar geacht. Bovendien zou indien aan de heer W. daadwerkelijk een dergelijke toezegging was gedaan, dit duidelijk moeten zijn vermeld in de telefoonnotitie.

De KMar heeft desgevraagd nagezocht of er in de betreffende periode nog andere contacten zijn geweest met de heer W. waarin een dergelijke toezegging was gedaan. Maar behalve de telefonische melding van het teruggevonden paspoort is daar niets van gevonden.

Communicatie van verzoeker met Buitenlandse Zaken.

19. Uit nagezonden informatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken blijkt dat het consulaat in Panama en de ambassade in Costa Rica destijds, half januari 2009, moeite had de heer W. ervan te overtuigen dat hij zijn hervonden paspoort niet meer kon gebruiken.

Een van de ambassademedewerkers schreef :

*"dat de heer W. nogal volhardend was in zijn bewering dat de KMar had gezegd dat hij met zijn oude (terug gevonden) paspoort kon reizen. Hij nam het advies dat niet te doen van het consulaat en later van deze ambassade op geen enkele manier aan. Het gesprek over de telefoon was een moeilijk gesprek, omdat hij pertinent niet ons advies wilde accepteren. Mede door zijn stellige bewering dat hij volgens de KMar gewoon met het verloren paspoort kon reizen, is er besloten om op zijn eigen volhardende en indringende verzoek de aanvraag van het nieuwe paspoort in te trekken en hem te laten reizen op het paspoort dat hij weer gevonden had... Terwijl ons advies duidelijk was, wilde hij het niet aannemen van ons."..*



Ook een andere medewerker had moeite met de volhardendheid van de heer W.. Deze medewerker liet weten dat de gesprekken *“erg onprettig verliepen omdat de heer W. dingen eist en geen gehoor wilde geven aan onze adviezen.”*. Een medewerker van het ministerie van Buitenlandse Zaken liet weten dat een collega een soortgelijke ervaring had: *“in het telefonische contact dat een medewerker van het departement met de heer W. heeft gehad was zijn houding ook nogal overheersend en vasthoudend.”*

## Beoordeling

20. Een bestuursorgaan dient zijn administratieve beheer en organisatorische functioneren in te richten op een wijze die behoorlijk dienstverlening aan burgers verzekert. Hiermee wordt ook bedoeld dat zorgvuldigheid en specifieke wetmatigheid is gewaarborgd.

21. Verzoeker stond op het punt om van Panama naar Nederland te reizen en was zijn paspoort kwijt. Het Nederlandse consulaat in Panama heeft hem toen een laissez-passer verstrekt voor de enkele reis naar Nederland en met het idee dat hij daar een nieuw regulier paspoort kon aanvragen. Artikel 31 van de Paspoortwet vereist dat de persoon wiens reisdocument is vermist, bij de aanvraag van een nieuw reisdocument een schriftelijke verklaring omtrent de vermissing van zijn oude paspoort ondertekent. Deze bepaling is ook van toepassing bij de verstrekking van een laissez-passer. Het consulaat heeft echter verzuimd het protocol omtrent vermiste reisdocumenten in acht te nemen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het consulaat daardoor heeft gehandeld in strijd met het beginsel van behoorlijke dienstverlening.

De onderzochte gedraging is in dat opzicht niet behoorlijk.

22. Het beginsel van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat een overheidsinstantie burgers, met het oog op de behartiging van hun belangen, actief voorziet van adequate informatie. Dit behelst enerzijds de plicht om in te gaan op verzoeken van burgers om informatie en anderzijds de plicht om burgers uit eigen beweging te informeren over handelingen van de overheid die hun belangen raken.

23. Het misverstand dat eventueel had kunnen ontstaan vanwege het verzuim van het consulaat in Panama is uiteindelijk door toedoen van de KMar binnen één week hersteld. Omdat verzoeker dat nog niet eerder had gedaan heeft de KMar hem alsnog een dergelijke verklaring laten ondertekenen en hem gewezen op de consequenties daarvan. Nadien, toen verzoeker op 9 januari 2009 een nieuw (regulier) paspoort aanvroeg, heeft ook het Nederlandse consulaat in Panama verzoeker alsnog een verklaring over de vermissing van zijn oude paspoort laten ondertekenen. Het consulaat heeft die verklaring uiteindelijk niet laten registreren omdat verzoeker nauwelijks een week later de aanvraag voor het nieuwe paspoort heeft ingetrokken.

24. Verzoeker liet het consulaat op 15 januari 2009 telefonisch weten dat hij zijn paspoort weer had gevonden. Hij deelde daarbij mee dat bij de eerdere telefonische melding aan de KMar hem zou zijn toegezegd dat dit het paspoort opnieuw in gebruik kon worden genomen omdat de KMar dit voor hem zou "reactiveren". Over de strekking van de gesprekken tussen verzoeker en het consulaat lopen de visies uiteen. Het consulaat stelt dat verzoeker er telefonisch expliciet op gewezen is dat hij het teruggevonden paspoort niet meer zou kunnen gebruiken. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat het consulaat hem de vrije keus heeft gegeven welk document hij zou inleveren: het noodpaspoort of het hervonden reguliere paspoort. Deze stelling wordt echter ontkracht door de bewoordingen van verzoeker in zijn e-mail van 17 januari 2009, waarin hij zelf aangeeft de aanvraag voor een nieuw regulier paspoort in te trekken en het door de KMar verstrekte noodpaspoort te komen inleveren.

25. Aan de hand van de e-mails die zijn uitgewisseld tussen verzoeker en het consulaat in Panama en de ambassade in Costa Rica kan de Nationale ombudsman niet anders concluderen dan dat het initiatief om het oude verloren gewaande paspoort opnieuw in gebruik te nemen afkomstig is geweest van verzoeker zelf. Aan de hand van de verschillende telefoonnotities kan zelfs niet anders worden geconcludeerd dan dat verzoeker daarbij nogal heeft geïnsisteerd dat hij de aanvraag voor een nieuw regulier paspoort wilde intrekken en zijn hervonden paspoort opnieuw in gebruik wilde nemen. Daarbij refereerde hij aan de toezegging die hem, volgens eigen zeggen, was gedaan door de KMar dat het verloren gewaande paspoort zou worden "gereactiveerd". De Nationale ombudsman acht het onaannemelijk dat de KMar dit heeft toegezegd.

Uit navraag bij de KMar blijkt namelijk dat er in de notitie van het telefoongesprek waarin verzoeker meldt dat hij zijn paspoort heeft teruggevonden niets vermeld staat over een nogal ongebruikelijke en verstrekkende toezegging als het "reactiveren" van een paspoort dat als vermist staat geregistreerd en waar al twee maal een nooddocument voor is afgegeven.

26. Na het ondertekenen op 28 december 2008 bij de KMar van de verklaring van vermissing was het oude paspoort van verzoeker van rechtswege niet meer geldig. Het consulaat in Panama (en de ambassade in Costa Rica) hebben voortdurend geprobeerd dat aan verzoeker duidelijk te maken. Verzoeker heeft de tegenwerpingen en de adviezen van het consulaat en de ambassade echter telkens naast zich neergelegd. Verzoeker bleef dat doen ook nadat hij aan de grens problemen had ondervonden vanwege zijn paspoort. Tegelijkertijd stelde hij het consulaat en de ambassade verantwoordelijk voor de problemen die hij had ondervonden. Doordat hij de adviezen van het consulaat en de ambassade niet heeft opgevolgd, heeft verzoeker zelf risico's genomen en komen de gevolgen daarvan ook voor zijn rekening. Het consulaat en de ambassade zouden er goed aan gedaan hebben direct na de telefoongesprekken van half januari 2009 de inhoud ervan per mail aan verzoeker te bevestigen en daarbij nadrukkelijk te vermelden dat verzoeker er zelf in volhardde om zijn hervonden paspoort opnieuw in gebruik te nemen

waardoor de gevolgen ook voor zijn eigen rekening kwamen.

27. Verzoeker klaagde erover dat het consulaat hem bij herhaling onjuist heeft geïnformeerd over de geldigheid van zijn paspoort(en). Op grond van de bevindingen kan echter niet anders worden geconcludeerd dan dat het consulaat in Panama (en de ambassade in Costa Rica) verzoeker bij herhaling juist heeft geïnformeerd over de geldigheid van zijn paspoort(en).

De onderzochte gedraging is in dat opzicht behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Nederlandse consulaat in Panama is gegrond wegens schending van het vereiste van behoorlijke dienstverlening met betrekking tot het feit dat het consulaat op 23 december 2008 heeft verzuimd om verzoeker een verklaring van vermissing te laten ondertekenen.

De klacht over de onderzochte gedraging van het Nederlandse consulaat in Panama is ongegrond met betrekking tot de verdere informatieverstrekking over de geldigheid van het paspoort van verzoeker.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## **Onderzoek**

Op 8 maart 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Nederlandse consulaat in Panama. Naar deze gedraging, die werd aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken, werd een onderzoek ingesteld en op basis hiervan op 28 maart 2011 een rapport uitgebracht (nummer 2011/101).

Naderhand bleek dat er mogelijk in het rapport onvoldoende rekening was gehouden met alle argumenten en hierdoor misschien niet alle informatie op de juiste waarde was ingeschat. Hierop heeft de Nationale ombudsman besloten om het onderzoek te heropenen en op eigen initiatief een nieuw onderzoek te starten.

Het resultaat van dit nieuwe onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De hierop ontvangen reacties gaven aanleiding om het verslag op enkele punten te wijzigen.

2

2011.06988

de Nationale ombudsman