



Rapport

Rapport betreffende een klacht over het Nederlandse consulaat-generaal te Düsseldorf.

Datum: 8 augustus 2011

Rapportnummer: 2011/237

Klacht

Verzoeker klaagt over de behandeling van zijn paspoortaanvraag door het Nederlandse consulaat-generaal te Düsseldorf. Hij klaagt er met name over dat hij met een medewerkster van het consulaat-generaal had afgesproken om zijn nieuwe paspoort in de middag van 4 mei 2009 vóór 17.00 uur op te komen halen, maar dat hij die dag vanaf 16.35 uur gedurende 10 minuten tevergeefs had aangebeld bij het consulaat-generaal. Omdat hij het paspoort die dag niet ontving en het consulaat-generaal op 5 mei 2009 gesloten was, miste hij een op 6 mei 2009 geplande vlucht naar Genève.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Algemeen

1. Verzoeker woont in Duitsland en heeft een eigen bedrijf. Op 28 april 2009 meldde verzoeker zich op het consulaat-generaal te Düsseldorf (verder te noemen: het consulaat) met de bedoeling om een nieuw paspoort aan te vragen. Verzoekers paspoort was op 20 april 2009 verlopen en hij had een geldig nieuw paspoort nodig in verband met een reis naar Genève. Hij zou daar op 6 mei 2009 een belangrijke beurs bezoeken en een aantal zakenrelaties treffen. Hij had de vlucht al geboekt.
2. Samen met het benodigd aantal pasfoto's en een ingevuld formulier leverde hij zijn oude, reeds verlopen paspoort bij het consulaat in. De aanvraag werd met voorrang in behandeling genomen. Volgens verzoeker werd op het consulaat aan hem meegedeeld dat, ondanks de beperkte tijd in verband met de feestdagen (30 april, 1 mei en 5 mei), het paspoort waarschijnlijk op tijd, dat wil zeggen vóór 5 mei 2009 aan hem zou kunnen worden uitgereikt. Afgesproken werd dat verzoeker in de ochtend van 4 mei 2009 telefonisch contact op zou nemen met het consulaat.
3. Op 4 mei 2009, om 12 uur, liet een medewerkster van het consulaat verzoeker desgevraagd weten dat het paspoort met de koerier was meegekomen en dat hij het document die dag tot 17.00 uur zou kunnen afhalen op het consulaat. Toen verzoeker om 16.35 uur aanbelde bij het consulaat werd er echter niet open gedaan. Nadat hij meerdere keren had gebeld en geklopt op de deur, vroeg hij de portier op de begane grond om hulp. De portier kon echter geen contact opnemen met het consulaat zodat hij verzoeker niet kon helpen.
4. Als gevolg van het feit dat verzoeker niet over een paspoort beschikte moest hij zijn reis naar Genève afzeggen. De kosten voor de vlucht werden niet gerestitueerd.

Klacht

5. Op 5 mei 2009 zond verzoeker een e-mail aan het consulaat waarin hij melding maakte van de gebeurtenis en klaagde over de betrokken medewerkster. Bij brief van 8 mei 2009 reageerde het Hoofd consulaire afdeling als volgt:

"(...) Als wijze van service is door de desbetreffende medewerkster met u afgesproken dat u uw nieuwe reisdocument tot 17.00 uur kon afhalen. Ik betreur het zeer dat u bij het aanbellen geen gehoor kreeg. De desbetreffende medewerkster was toen waarschijnlijk even niet op haar plaats. Ik kan u echter verzekeren dat betrokkene tot na 17.00 uur aanwezig was om, zoals met u werd afgesproken, het nieuwe reisdocument uit te reiken.

Helaas is het daar nimmer van gekomen. Ik ben ook niet op de hoogte in hoeverre u zich heeft ingespannen om aan te houden met bellen ofwel telefonisch contact met dit consulaat-generaal op te nemen.

Een aantal medewerkers werkt tot 17.00 uur op dit CG en is tegen dit uur vertrokken en had u zeker bij vertrek bij de deur aangetroffen.

Dit neemt niet weg dat, i.t.t. wat met u werd afgesproken, u geen gehoor kreeg toen u om 16.35 uur aanbelde.

Ik kan u verzekeren dat ik maatregelen heb genomen zodat een dergelijke situatie niet meer zal voorvallen. (...)"

6. Verzoeker reageerde bij brief van 4 juni 2009. Hij liet weten dat hij op 4 mei 2009 gedurende tien minuten diverse keren had aangebelde en geklopt op de deur van het consulaat. Daarna was hij naar de portier gegaan. Omdat de portier geen mogelijkheid bleek te hebben om contact met het consulaat te krijgen, had verzoeker vervolgens in de avond van 4 of 5 mei 2010 gebeld met het consulaat. Hij kreeg toen de telefoonbeantwoorder met het bericht dat hij alléén in noodgevallen, dus niet voor paspoort- en visa aangelegenheden, een ander nummer kon bellen. Volgens verzoeker zou de portier kunnen bevestigen dat hij om 16.35 uur het gebouw binnen was gegaan. Dit was zeker na te gaan op de beelden van de bewakingscamera's.

Verzoeker verzocht om een tegemoetkoming van € 3.500 in de schade, die hij had geleden omdat hij op 4 mei 2009 geen paspoort uitgereikt kreeg en hierdoor zijn reis niet kon doorgaan. Tevens verzocht hij om de beelden van de bewakingscamera's te bekijken en hem te berichten hoe laat hij zelf het gebouw was binnengegaan en hoe laat de betrokken medewerkster het gebouw had verlaten.

7. Het Hoofd consulaire zaken erkende bij brief van 17 juni 2009 dat het mogelijk was dat de betrokken medewerkster tien minuten van haar plaats was geweest. Zij was echter wél

tot 17.00 uur aanwezig geweest. Hij twijfelde er niet aan dat verzoeker diverse keren had aangebeld.

Ten slotte liet hij weten dat de telefoonbeantwoorder pas op of na 17.00 uur bij vertrek van de receptioniste/telefoniste werd ingesteld.

In de brief werd niet ingegaan op het verzoek om een tegemoetkoming in de schade en het verzoek om de videobanden te bekijken.

8. Bij brief van 27 april 2010 wendde verzoeker zich met zijn klacht tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman achtte de klachtbehandeling door het consulaat summier en onvoldoende omdat een oordeel over de klacht ontbrak en niet op het verzoek om een tegemoetkoming in de schade was ingegaan. Hij verzocht het Ministerie van Buitenlandse Zaken daarom zorg te dragen voor een uitgebreidere reactie op de klacht.

9. Bij brief van 27 mei 2010 reageerde het Hoofd consulaire zaken. Allereerst gaf hij wat informatie over de behandeltermijn voor een nieuw paspoort. Deze bedraagt normaal 10 dagen omdat paspoorten in Nederland vervaardigd worden en per koerier naar het consulaat worden gestuurd. In dit geval ging het ook nog om een periode met feestdagen. De medewerkers hadden begrip voor de situatie van verzoeker getoond en gezorgd dat zijn paspoortaanvraag met spoed in behandeling werd genomen. Op 4 mei 2009 werd het paspoort om 10.34 uur door het consulaat ontvangen. Vervolgens wees hij erop dat de publieksbalies normaalgesproken om 12.00 uur sluiten maar dat de desbetreffende medewerkster bij wijze van uitzondering met verzoeker had afgesproken dat hij zijn nieuwe paspoort tot 17.00 uur kon afhalen. Hij bevestigde dat de medewerkster tot na 17.00 uur aanwezig was geweest, en dus waarschijnlijk even van haar plaats was geweest. Zij was als receptiemedewerkster de enige die de bel kon horen. Hij was zelf na het bijwonen van de dodenherdenking tegen 16.30 uur teruggekeerd op het consulaat en was er getuige van dat medewerkers tot na 17.00 uur het pand verlieten.

Verder liet hij weten dat het consulaat in de namiddag minder toegankelijk en officieel gesloten is voor het publiek.

De videobeelden van de bewaking van die middag waren inmiddels gewist, zodat het niet meer mogelijk was om de beelden te bekijken. Dit leek ook niet van belang nu er niet aan werd getwijfeld dat verzoeker zich om 16.35 uur had gemeld. Juist omdat het personeel nog aanwezig was geweest had verzoeker helaas te snel opgegeven om toegang te verkrijgen. De service om buiten bezoektijden iets aan iemand te overhandigen was in hele bijzondere gevallen eerder toegepast en in die gevallen gaf toegang geen probleem. Daaruit was op te maken dat het systeem op zich wel werkte.

Hij concludeerde het te betreuren dat verzoeker niettegenstaande alle inspanningen niet tijdig zijn paspoort in ontvangst had kunnen nemen. Aangezien het consulaat van goede wil

was geweest en er ondanks de korte termijn alles aan had gedaan en zelfs een uitzondering had gemaakt om verzoeker werkelijk aan een nieuw paspoort te helpen, achtte hij de klacht ongegrond.

Daaruit volgt dat de schade niet werd vergoed afgezien van het feit dat verzoeker de daadwerkelijke schade niet had onderbouwd.

Onderzoek van de klacht door de Nationale ombudsman

10. Verzoeker liet de Nationale ombudsman weten niet tevreden te zijn met de reactie op zijn klacht. Daarop opende de Nationale ombudsman het onderzoek naar de klacht. In het kader van dit onderzoek liet de desbetreffende medewerker van het consulaat weten dat zij de hele middag van 4 mei 2009 aanwezig was geweest en hoogstens een paar minuten naar het toilet was geweest. Het consulaat was toentertijd gevestigd op de 6e verdieping van een kantoorgebouw. Het gebouw was vrij toegankelijk en beneden zat een portier. De bel van het consulaat zat op de 6e verdieping en zij was die middag werkzaam als receptioniste/telefoniste van 13.00 tot 17.00 uur en was de enige die de deur opende als er werd aangebeld. Het was die middag stil geweest op kantoor en zij achtte de kans groot dat één van haar collega's de bel zou hebben gehoord op het moment dat zij even van haar plaats was. Niemand had haar er echter op geattendeerd dat de bel was gegaan. Voordat zij die middag vertrok had zij in de computer vastgelegd dat verzoeker niet langs was gekomen om zijn paspoort te halen.

Zolang zij aanwezig was om de telefoon te beantwoorden kregen bellers geen antwoordapparaat met bericht te horen. Pas als zij naar huis vertrok stelde zij met de zogenaamde "nachtklok" de telefoon zo in dat bellers een boodschap te horen kregen als zij probeerden het consulaat te bereiken. Op 4 mei 2009 had zij net als anders pas om 17.00 uur de nachtklok ingesteld.

11. De minister van Buitenlandse Zaken sloot zich aan bij het standpunt van het Hoofd consulaire zaken. Hij vond dat de medewerkers van het consulaat meer dan voldoende aan de situatie en de wensen van verzoeker tegemoet waren gekomen. Hij vond het heel erg vervelend dat ondanks alle begrip en inzet van de medewerkers van het consulaat het paspoort uiteindelijk niet tijdig aan verzoeker uitgereikt kon worden. Door op zo'n laat tijdstip een paspoort aan te vragen had verzoeker echter het risico voor lief genomen dat hij zijn nieuwe paspoort niet op tijd zou verkrijgen. Gezien het belang van het nieuwe paspoort had hij te snel opgegeven toegang te verkrijgen en helaas het noodnummer niet gebeld. Via dat nummer had hij kunnen vragen naar de desbetreffende medewerkster. De minister achtte de klacht ongegrond en zag geen aanleiding om tot vergoeding van de schade over te gaan.

II Beoordeling

12. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat overheidsinstanties hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit houdt in dat een instantie er voor zorgt goed bereikbaar en daadwerkelijk toegankelijk te zijn.

13. Op de website van het consulaat staat het advies om minimaal drie weken vóór afloop van het Nederlandse paspoort of een voorgenomen reis naar het buitenland de aanvraagprocedure op te starten teneinde teleurstellingen te voorkomen. Door de centrale aanmaak is met de productie en verzending van het paspoort ongeveer 10 werkdagen gemoeid. Verzoeker was dus laat met zijn aanvraag. Het consulaat heeft zich dienstverlenend opgesteld door de paspoortaanvraag van verzoeker zo spoedig mogelijk af te handelen, zodat verzoekers geplande reis naar Genève zou kunnen doorgaan. Het paspoort lag op 4 mei, twee dagen voor de reis, op het consulaat klaar om te worden afgehaald. Toch liep het toch mis. Terwijl de betreffende medewerker had toegezegd dat het paspoort tot 17.00 uur kon worden opgehaald, verkreeg verzoeker een half uur voor sluitingstijd geen toegang meer tot het consulaat.

14. De minister voert aan dat verzoeker het risico om niet tijdig te kunnen beschikken over een nieuw paspoort voor lief had genomen door zijn aanvraag zo laat in te dienen. Verzoeker kon er inderdaad niet op rekenen dat hij tijdig over zijn paspoort zou beschikken nu hij zijn aanvraag niet drie weken van te voren had ingediend. Dit betekent dat hij bij het plannen van zijn reis er rekening mee had dienen te houden dat de reis wellicht niet door zou kunnen gaan. In zoverre kan de minister worden gevolgd in de beslissing tot weigering van vergoeding van de totale kosten van verzoekers vliegticket en de gevolgen van het missen van het bezoek aan de beurs en afspraken met zakenrelaties.

15. Normaal gesproken was het consulaat in de middag gesloten voor publiek. In dit geval werd een uitzondering gemaakt zodat verzoeker in de middag het paspoort kon ophalen. Hoewel het voor de betrokken medewerkster niet duidelijk is hoe het mogelijk is dat zij die middag de bel heeft gemist, blijkt uit de reactie op de klacht dat ervan uit wordt gegaan dat verzoeker die middag daadwerkelijk om 16.35 uur gedurende tien minuten tevergeefs heeft getracht toegang te verkrijgen tot het consulaat. Daarmee is er weliswaar sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden, maar de conclusie dat de organisatorische voorzieningen van het consulaat tekort schieten, gaat te ver.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Nederlandse consulaat-generaal te Düsseldorf, is niet gegrond.