



Rapport

Datum: 7 mei 2002

Rapportnummer: 2002/138

Klacht

Verzoekster klaagt over het optreden van een ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee op 18 maart 2001 te Schiphol. Zij klaagt er met name over dat de betrokken ambtenaar haar onjuist heeft geadviseerd over de noodzaak om haar paspoort te verlengen, en het paspoort ook direct heeft verlengd, waardoor zij onnodig kosten heeft moeten maken.

Voorts klaagt verzoekster over de afhandeling van haar klacht over de genoemde gedraging door de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee. Met name klaagt zij er in dit verband over dat de Bevelhebber:

- niet op alle onderdelen van de klacht is ingegaan
- haar klacht ongegrond heeft verklaard.

Beoordeling

A. Met betrekking tot het advies tot noodverlenging

1. Verzoekster en haar echtgenoot begaven zich op 18 maart 2001 naar het Bureau Nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee Schiphol. Verzoekster vroeg advies inzake de noodzaak van een noodverlenging in haar paspoort (zie Achtergrond) in verband met een reis naar Cyprus. Het paspoort van verzoekster was geldig tot 26 juni 2001, terwijl als voorwaarde voor binnenreizen in Cyprus geldt dat een paspoort nog minimaal drie maanden na de periode van het *voorgenomen* verblijf op Cyprus geldig is.

Aangezien verzoekster en haar echtgenoot op 25 maart 2001 zouden terugkeren uit Cyprus voldeed het paspoort van verzoekster aan deze voorwaarde. Verzoekster vroeg voor de zekerheid na of zij geen problemen zou krijgen als zich onvoorziene omstandigheden zouden voordoen, waardoor zij langer op Cyprus zou moeten blijven. De betrokken ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee adviseerde haar het paspoort te verlengen, waarna de noodverlenging tot 31 oktober 2001 werd aangebracht tegen betaling van een bedrag van 59,90 gulden aan leges. Verzoekster kwam achteraf tot de conclusie dat de noodverlenging niet noodzakelijk was geweest, waardoor zij onnodig kosten had gemaakt. Om deze reden wendde zij zich direct na terugkomst uit Cyprus op Schiphol opnieuw tot het Bureau Nooddocumenten. Toen zij de op dat moment dienstdoende ambtenaar mededeelde dat zij van mening was dat zij onjuist was geadviseerd over de noodzaak van de noodverlenging, en zij vervolgens het bedrag van 59,90 gulden terugvroeg, werd haar dit geweigerd.

2. Het Bureau nooddokumenten Schiphol biedt de mogelijkheid tot het aanbrengen van een noodverlenging in een paspoort, indien de reis niet kan worden uitgesteld en de

aanvrager niet in staat moet worden geacht op tijd een ander reisdocument te verkrijgen. Deze voorwaarden veronderstellen een noodzaak tot verlenging van het paspoort, waardoor de aanvrager anders niet op reis zou kunnen gaan (artikel 6, derde lid jo artikel 18, eerste lid Paspoortuitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee 1995; zie Achtergrond).

Het paspoort van verzoekster voldeed aan de toelatingsvoorwaarden van het land van bestemming, Cyprus, nu nog sprake was van een geldigheidsduur van drie maanden en één dag na de periode van het *voorgenomen* verblijf. Niet valt in te zien dat bij verblijfsverlenging ten gevolge van onvoorziene omstandigheden niet langer aan deze voorwaarde voor binnenreizen in Cyprus zou worden voldaan. De stelling van de Koninklijke Marechaussee dat het paspoort bij verblijfsverlenging ten gevolge van onvoorziene omstandigheden voor Cyprus niet meer geldig zou zijn, is dan ook onjuist.

Wanneer verzoekster niet op 25 maart 2001 had kunnen terugkeren, was zij nog gedurende drie maanden in het bezit geweest van een geldig paspoort. Daarmee had zij ruimschoots de gelegenheid gehad om in het hypothetische geval dat haar verblijf op Cyprus ook nog na 26 juni 2001 zou voortduren zonedig verlenging van haar paspoort aan te vragen via de Nederlandse vertegenwoordiging. Het advies van de Koninklijke Marechaussee aan verzoekster om een noodverlenging aan te laten brengen, was in zoverre dan ook onjuist.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

3. Het voorgaande vormt aanleiding de Minister van Defensie in overweging te geven om het ertoe te leiden dat aan verzoekster voor de noodverlenging in rekening gebrachte kosten, worden vergoed.

B. mET bETREKKING TOT de klachtafhandeling

1. Bij brief van 27 maart 2001 diende verzoekster over het voorgaande een klacht in bij de Koninklijke Marechaussee. Op 18 juli 2001 werd de klacht ongegrond verklaard.

Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat er in de reactie op de klacht niet op alle onderdelen van de klacht is ingegaan en met name dat voorbij is gegaan aan haar stelling dat de ambtenaar zich had vergist in de geldigheidsduur van het paspoort en daarop zijn advies had gebaseerd.

2. Verzoekster deelde in haar klachtbrief onder meer mee dat de dienstdoende marechaussee haar paspoort had bekeken en had geconstateerd dat zij zich had verrekend en al een dag te kort kwam.

Later was haar gebleken dat niet zij, maar hij degene was geweest die niet goed gekeken had.

3. In de afdoening van de klacht is de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee voorbij gegaan aan de lezing van verzoekster op het hiervoor omschreven punt. Doordat niet op dit onderdeel van de klacht is ingegaan, is de beslissing op de klacht in zoverre onvoldoende gemotiveerd.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

4. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat de klacht ten onrechte ongegrond is verklaard.

De Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee heeft in de reactie op de klacht geconcludeerd dat de betrokken ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee, zorgvuldig had gehandeld inzake de verstrekking van een noodverlenging. Het advies tot verlenging in verband met de door verzoekster genoemde onvoorziene omstandigheden werd juist geacht.

Deze conclusie is in het licht van hetgeen onder A. met betrekking tot het advies wordt overwogen, onjuist. De klacht is dan ook ten onrechte ongegrond verklaard.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van een ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Defensie, is gegrond voor wat betreft de klacht dat de ambtenaar een onjuist advies zou hebben gegeven. De klacht is eveneens gegrond met betrekking tot de reactie op de klacht en het niet ingaan op een onderdeel van de klacht.

AANBEVELING

De Minister van Defensie wordt in overweging gegeven om het ertoe te leiden dat de kosten die in rekening zijn gebracht aan verzoekster voor de noodverlenging aan haar worden vergoed.

Onderzoek

Op 26 juli 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Kinderdijk, met een klacht over een gedraging van de Koninklijke Marechaussee.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Defensie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Defensie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de Minister een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Minister van Defensie berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 18 maart 2001 bevonden verzoekster en haar echtgenoot zich op Schiphol in verband met hun reis naar Cyprus van 18 maart 2001 tot 25 maart 2001. Voordat zij zich naar het vliegtuig begaven, meldden verzoekster en haar echtgenoot zich bij het Bureau Nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee Schiphol. Het paspoort van verzoekster was geldig tot 26 juni 2001. Verzoekster verzocht om advies inzake een eventuele noodverlenging in haar paspoort. Zij verzocht om informatie met betrekking tot de geldigheidsduur van haar paspoort indien er zich onvoorziene omstandigheden zouden voordoen waardoor zij noodgedwongen langer op Cyprus diende te verblijven. De behandelend ambtenaar adviseerde verzoekster om een noodverlenging aan te laten brengen in haar paspoort tot 31 oktober 2001. Hij heeft daarop de verlenging in het paspoort van verzoekster aangebracht tegen betaling van een bedrag ad f 59,90.

Bij terugkomst in Nederland op 25 maart 2001 heeft verzoekster zich direct na aankomst opnieuw gewend tot het Bureau Nooddocumenten te Schiphol. Zij deelde de ambtenaar die op dat moment dienst had mee dat zij van mening was dat zij onjuist was geadviseerd op 18 maart 2001 door de op dat moment dienstdoende ambtenaar. Om deze reden verzocht zij om teruggave van de kosten van de noodverlenging.

De ambtenaar die haar te woord stond weigerde het bedrag terug te betalen.

2. Op 27 maart 2001 diende verzoekster een schriftelijke klacht in bij de Koninklijke Marechaussee te Schiphol. Haar klacht luidde onder meer:

“Wij, mijn man en ik, boekten een reis naar Cyprus van acht dagen. Wij vertrokken op 18 maart en kwamen op 25 maart weer terug. Mijn paspoort moest na terugkeer nog drie maanden geldig zijn. Ik had dit gecontroleerd en merkte, dat ik dan nog één dag over had. Voor alle zekerheid gingen we langs bij het bureau grensdocumenten, om na te vragen hoe dit zat als wij, door onvoorziene omstandigheden langer weg bleven. De dienstdoende marechaussee bekeek mijn paspoort en constateerde dat ik me verrekend had en al een dag te kort kwam. Hij merkte op dat ik al verlengen moest, om problemen in Cyprus te voorkomen en trad direct handelend op door het paspoort te verlengen tot 31 oktober. Dit kostte f 59,50. Ervan uitgaande dat hij gelijk had en ik verkeerd had gekeken, accepteerde ik dit. Toen ik later, eenmaal door de douane en wachtend op het vliegtuig, mijn paspoort nog eens goed nakeek, bleek niet ik, maar hij degene die niet goed gekeken had. Ik besloot op bij terugkomst op Schiphol hiervan melding te maken en om teruggave van mijn geld te vragen.

De toen (25 maart) dienstdoende marechaussee liet duidelijk merken dat hij het maar een vreemd verhaal vond. (Dit voelde niet bepaald prettig aan.) Hij kon zich niet voorstellen dat zijn collega een fout gemaakt had en belde vervolgens zijn superieur om te vragen hoe hij moest handelen. Die vertelde hem niet uit te betalen. "Vreemd verhaal en mevrouw was er toch zelf bij" luidde diens commentaar. Blijkbaar gaat de marechaussee er vanuit dat eigen vergissingen onmogelijk zijn! "Mevrouw" was er inderdaad zelf bij, maar als een deskundige met het paspoort in de hand vol overtuiging beweert, dat mevrouw zich vergist heeft, dan gaat "mevrouw" ervan uit dat zij het fout gezien heeft en zegt niet:"geef mijn paspoort maar even terug, dan kan ik controleren of u het wel goed ziet".

Hoe verder? Voor jullie is na te gaan wie die dag de dienstdoende marechaussee was. (Het was een vriendelijke man trouwens en zeker niet ter kwader trouw.) Dan kan getest worden of mijn verhaal klopt. Verder laten de bijgevoegde kopieën van mijn paspoort en instappassen (met datum) zien, dat mijn verhaal klopt. Graag wil ik het onnodig betaalde bedrag teruggestort zien. Mijn Gironummer is (...). Mocht deze wens niet overeen komen met uw besluit dan hoor ik hiervan graag de gronden. Ook zou ik dan graag vernemen tot welke onafhankelijke klachtencommissie ik mij kan wenden. Veel liever doe ik dit echter op deze manier.”

3. Op 18 juli 2001 ontving verzoekster de afhandeling van de klacht door de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee. Daarin stond onder meer:

“Het onderzoek heeft zich met name toegespitst op de reden van een door de Koninklijke Marechaussee Schiphol in uw paspoort aangebrachte noodverlenging op 18 maart 2001, terwijl uw paspoort nog een geldigheidsduur had tot 26 juni 2001 in verband met uw voorgenomen bezoek aan Cyprus.

Op mijn verzoek heeft de Commandant van het District Koninklijke Marechaussee Schiphol een onderzoek ingesteld naar de omstandigheden waaronder één en ander heeft plaatsgevonden.

In het kader van het klachtonderzoek heb ik vastgesteld dat uw lezing over het incident voldoende feitelijk is omschreven. Een nadere omschrijving laat ik dan ook achterwege.

Ik ga thans over tot de beantwoording van de klacht, die ik als volgt heb samengevat.

Klachtformulering

U klaagt er over dat in uw Nederlands paspoort, naar achteraf bleek, door personeel van de Koninklijke Marechaussee op 18 maart 2001 onnodig een noodverlenging werd aangebracht, omdat u naar Cyprus wenste te reizen hoewel uw nationaal paspoort een geldigheidsduur had tot 26 juni 2001.

Hierdoor heeft u extra kosten moeten maken.

Toen u na terugkomst melding maakte van hetgeen u had vastgesteld aan een ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee werd u onprettig te woord gestaan.

Klachtbeantwoording:

De Koninklijke Marechaussee Schiphol is bevoegd om conform de Paspoort Uitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee noodverlengingen in nationaal Nederlandse paspoorten aan te brengen.

Bij het vaststellen van de (verlenging van de) geldigheidsduur wordt rekening gehouden met de duur van de reis, alsmede de door het land van bestemming en landen van de doorreis vereiste minimale geldigheid van het reisdocument na binnenkomst, dan wel vertrek van de houder. De verlenging van de geldigheidsduur van een reisdocument geschiedt op verzoek van de betrokken passagier, die daartoe bij het Bureau Nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee Schiphol een ingevuld aanvraagformulier moet indienen.

Door middel van het klachtonderzoek heb ik vastgesteld dat u zich eigener beweging meldde bij het Bureau Nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee Schiphol. U verzocht om advies inzake een eventueel aan te brengen noodverlenging in uw paspoort. Ook wilde u informatie m.b.t. de geldigheid van uw paspoort indien er zich onvoorziene omstandigheden zouden voordoen waardoor u (noodgedwongen) langer diende te verblijven op Cyprus of uw reis wilde verlengen.

U was op dat moment voornemens voor de duur van 8 (acht) dagen naar Cyprus te reizen.

Vanwege personeel Bureau Nooddocumenten werd het zgn. Travel Information Manual (kortweg:TIM) geraadpleegd teneinde een maximale geldigheidsduur van uw reisdocument te kunnen vaststellen ten behoeve van uw voorgenomen reis.

Daarin wordt letterlijk voor houders van, onder meer, Nederlandse paspoorten die Cyprus willen bezoeken vermeld: "- - - **must be valid 3 months beyond period of intended stay.**"

Derhalve zou op de dag van vertrek van Cyprus (**25 maart 2001**), volgens die normen, uw reisdocument geldig moeten zijn tot **26 juni 2001**. Uw paspoort was geldig tot **26 juni 2001** en derhalve bij onvoorziene omstandigheden of verblijfsverlenging voor Cyprus niet meer geldig.

Met inachtneming van hetgeen door u was verzocht hoe te handelen bij onvoorziene omstandigheden werd u daarover geïnformeerd. Daarna werd een noodverlenging in uw paspoort aangebracht.

Hierdoor werd uw paspoort geldig gemaakt tot **31 oktober 2001**.

Op 25 maart 2001 keerde u vanuit Cyprus, terug op de luchthaven Schiphol. Toen beklagde u zich over het feit dat in uw paspoort onnodig een noodverlenging was aangebracht.

Gelet op het vorenstaande kom ik tot de conclusie dat door de ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee, inzake de verstrekking van een noodverlenging, zorgvuldig is gehandeld; zijn advies tot verlenging in verband met de door uw genoemde onvoorziene omstandigheden acht ik juist.

Ik beoordeel dit onderdeel van uw klacht *ongegrond*.

Over de behandeling door ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee, na uw terugkeer op Schiphol en bij uw beklag over de in uw paspoort aangebrachte noodverlenging, heb ik de door u bedoelde ambtenaren niet kunnen achterhalen. Het onderzoek heeft het door u gesignaleerde optreden niet kunnen bevestigen, maar ik heb geen reden om aan de juistheid van uw klacht te twifelen.

Ik keur dit optreden, als het zich heeft voorgedaan zoals u schrijft, af en betreur het.

Tenslotte deel ik u mede dat de onafhankelijke Klachtencommissie van uw klacht en de daarop betrekking hebbende stukken heeft kennis genomen en mij heeft geadviseerd de klacht op bovenomschreven wijze af te doen.

B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat weergegeven onder Klacht.

2. Verder bracht verzoekster onder meer het volgende naar voren:

“Op 27 maart stuurde ik een klacht, met bijbehorende bescheiden (klacht is bijgevoegd) naar de Koninklijke marechaussee.

Op 18 juli! kreeg ik uiteindelijk een negatief antwoord.

Omdat ik het niet eens ben met deze beslissing, wend ik mij tot u.

In de klachtformulering van de Koninklijke marechaussee staat “naar achteraf bleek”. Uit mijn brief aan hen, kunt u opmaken dat ik al vrijwel direct er achterkwam dat er iets fout zat, maar daar ik al door de douane was en op mijn vliegtuig wachtte, leek het mij wijzer er op de terugreis op terug te komen.

De datum van geldigheid wordt niet bediscussieerd, maar hier zit wel het probleem, zoals u in mijn klacht kunt lezen. Hieraan wordt in de reactie van de Marechaussee volstrekt voorbij gegaan. Op mijn vraag of onvoorziene omstandigheden een verlenging noodzakelijk maakten was het antwoord ontkenkend. Bij onvoorziene omstandigheden (dus buiten mijn schuld) houdt een land hiermee rekening volgens de dienstdoende Marechaussee. Dit leidt niet tot problemen. (Deze uitspraak is na te trekken!) Ik had dus geen reden, om mijn paspoort te verlengen!!! Waarom zou ik mijn paspoort dan toch verlengen???

De enige reden waarom dit gebeurde, was, dat de dienstdoende Marechaussee mij (zoals in klacht te lezen valt), vertelde dat ik mij in de datum (geldigheid 26 juni) vergist had en het enkele dagen minder geldig was.

Nu valt overigens in de reactie op mijn brief te lezen, dat mijn paspoort bij verlenging door onvoorziene omstandigheden niet voldoende geldig zou zijn. Dat is in tegenspraak, met wat mij verteld werd.

(Ook het Cyprus verkeersbureau dat ik onlangs belde met deze vraag verzekerde mij dat dit geen problemen oplevert. Dit had ik beter vooraf kunnen doen, maar toen kwam ik daar niet op. Mijn vraag op het vliegveld was ook meer een “voor alle zekerheidsvraag”).

Ik heb alle betreffende reisbescheiden en een kopie van mijn paspoort meegestuurd als bewijs.

Daar stond ook de aankomstdatum en tijd op. Men kon dus (zo kort daarna) nagaan wie er dienst deed op dat moment en mijn verhaal natrekken. Op mijn telefonische vraag, of dit gebeurd is, kreeg ik als antwoord dat dit niet mogelijk is. Blijkbaar werken ze niet met een dienstrooster?

Mijn klachtformulering: Mijn paspoort voldeed aan de juiste geldigheid en hoefde dus niet verlengd te worden. Door verkeerd te kijken concludeerde de dienstdoende marechaussee dat mijn paspoort bij terugkomst überhaupt enkele dagen te kort kwam. Hij adviseerde mijn dringend het te verlengen en trad direct handelend op.

Ik heb ervaren dat de Koninklijke Marechaussee een machtig lichaam is, dat ervan uitgaat dat hun medewerkers geen fouten maken. Als individu heb ik gedaan wat ik kon, daarom wend ik mij nu tot u.”

C. Standpunt Minister van Defensie

1. De Minister van Defensie gaf op 13 november 2001 onder meer de volgende reactie op de klacht.

“In zijn brief van 18 juli 2001, kenmerk COG/2001/57568, heeft de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee verzoekster zijn reactie gegeven op de ingediende klacht.

Door personeel van de Koninklijke Marechaussee, alsmede door alle luchtvaartmaatschappijen, wordt de zgn. Travel Information Manual (hierna te noemen: TIM) geraadpleegd, onder andere ten behoeve van informatieverstrekking aan reizigers. Het TIM is een maandelijks uitgave van International Air Transport Association (kortweg: IATA). Het TIM heeft geen geformaliseerde status bij het Ministerie van Justitie (Immigratie- en Naturalisatiedienst), ondanks dat de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee dat meer dan eens heeft gevraagd. Met instemming van de Immigratie- en Naturalisatiedienst wordt het TIM echter wel als zodanig gehanteerd. In het TIM is weergegeven dat een Nederlandse onderdaan bij inreis tot Cyprus dient te beschikken over een geldig nationaal Nederlands paspoort. Dit paspoort dient in elk geval nog drie maanden geldig te zijn na afloop van het beoogde verblijf. Mij is niet bekend of in het geval verzoekster langer dan de geplande acht dagen op Cyprus zou verblijven problemen zouden ontstaan met de Cyprische autoriteiten. Het advies om in een geval als het onderhavige tot verlenging van het paspoort over te gaan indien het verblijf door onvoorziene omstandigheden zou moeten worden verlengd acht ik niet onjuist.

In de brief van 18 juli 2001 heeft de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee aangegeven dat het paspoort van verzoekster gelet op de dag van vertrek naar Cyprus geldig zou moeten zijn tot 26 juni 2001. Het paspoort van verzoekster was ook geldig tot 26 juni 2001. De juistheid van verzoeksters stelling dat de ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee verzoekster zou hebben medegedeeld zich te hebben vergist in de geldigheidsduur van haar reisdocument waardoor een foutieve voorstelling van zaken zou zijn gegeven kan door mij worden bevestigd noch ontkend. Niet meer na te gaan is waarom in het geval verzoekster tot de noodverlenging van het paspoort is overgegaan. Uit de bijgevoegde verklaring van wachtmeester F. blijkt dat hij zich het verlenen van de betreffende noodverlenging niet kan herinneren. Hoewel in de brief van 18 juli 2001 niet

expliciet op verzoeksters stelling dat de ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee verzoekster zou hebben medegedeeld zich te hebben vergist in de geldigheidsduur van haar reisdocument is ingegaan, is deze stelling wel bij de behandeling van haar klacht betrokken. Dit moge blijken uit de bijgevoegde brief van de Brigadecommandant van 27 april 2001 waarin wordt aangegeven dat thans niet meer is na te gaan of de betwiste datum van geldigheid dan wel een reis met eventuele onvoorziene omstandigheden de doorslag voor verlenging heeft gegeven.

Nu geen nieuwe feiten zijn ingebracht bestaat er naar mijn mening geen aanleiding op het door de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee in zijn brief van 18 juli 2001 gegeven oordeel terug te komen.”

2. Bij de reactie van de Minister bevond zich als bijlage een rapportage inzake de klacht van het district Koninklijke Marechaussee Schiphol. Deze rapportage bevat een brief van de Commandant van het district Koninklijke Marechaussee. Deze reactie houdt onder meer het volgende in.

“Hierbij bied ik u aan de rapportage van Hoofd Operationele Ondersteuning Brigade Grensbewaking Terminal 1 van mijn District, met betrekking tot de dezerzijds rechtstreeks ontvangen klacht van (verzoekster; N.o.) naar de inhoud waarvan ik u korthedshalve verwijs.

Uit het onderzoek naar aanleiding van de klacht wordt duidelijk dat ondanks het gegeven dat de betrokken ambtenaren niet te achterhalen zijn er niet getwijfeld wordt aan de woorden van klaagster. Voor wat betreft de richtlijnen betreffende de geldigheidsduur van reisdocumenten is niet gebleken dat klaagster doelbewust en onnodig kosten zijn aangepaard. Voor het overige verwijs ik naar de bijgevoegde rapportage en bijlagen.

Ik onderschrijf de rapportage en adviseer u om de klacht deels gegrond en deels ongegrond te verklaren.”

3. Bij de rapportage van het district Koninklijke Marechaussee Schiphol bevindt zich als bijlage een brief van de Brigadecommandant van 27 april 2001. Deze brief houdt onder meer het volgende in.

“De dienstdoende ambtenaar der Koninklijke Marechaussee was de wachtmeester F. Aan hem is een afschrift van de klacht uitgereikt. Zijn schriftelijk antwoord is hierbij gevoegd. Hij verklaart dat hij zich het bewuste voorval niet (meer) kan herinneren. Wel verklaart hij hoe hij in een dergelijke situatie gehandeld **zou** hebben.

Klaagster deelt in haar klacht mede dat zij een reis had geboekt naar Cyprus voor 8 dagen met als vertrekdatum 18 maart 2001 en als terugkeerdatum 25 maart 2001. Klaagster heeft zichzelf vervoegd bij Bureau Nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee in de vertrekhal van de luchthaven Schiphol. Uit haar klacht wordt opgemaakt dat er gekeken is

naar het aantal dagen dat de reis van klaagster zou bedragen, in casu een reis van 8 dagen (inclusief vertrek- en terugkeerdag) doch dat er ook gesproken werd over hoe te handelen bij onvoorziene omstandigheden of verlenging van de reis.

De standaardprocedure is dat aanvragen voor verlengingen van reisdocumenten schriftelijk worden ingediend bij Bureau Nooddocumenten waarbij door de aanvrager/aanvraagster zelf moet worden aangegeven wanneer de datum van vertrek is en wanneer de datum van terugkeer is. Deze gegevens worden daarna door de dienstdoende ambtenaar der Koninklijke Marechaussee in het PAS-computersysteem ingevoerd. In dit systeem, waarvan een uitdraai als bijlage hierbij is bijgevoegd, staat vermeld dat de duur van de reis **90 dagen** zou zijn, in tegenstelling tot de door klaagster eerder aangegeven termijn van 8 dagen. Overigens blijkt uit de bijgevoegde (fotokopieën van) instapkaarten dat de heen- en terugreis respectievelijk hebben plaatsgevonden op 18 en 25 maart 2001, ervan uitgaande dat klaagster daadwerkelijk is teruggereisd op 25 maart. De instapkaarten staan namelijk op naam van (verzoeksters echtgenoot; N.o.). De aanvraagformulieren worden na de verleende faciliteiten vernietigd zodat thans niet meer is na te gaan hoe men aan die 90 dagen komt.

Voorts is het volgende gebleken:

- Het reisdocument van klaagster was oorspronkelijk geldig **tot 26 juni 2001**;
- **Het reisdocument is verlengd tot 31 oktober 2001** (ruim vier maanden extra);
- Reisdocumenten van vreemdelingen die geen ingezetene zijn van Cyprus dienen nog 3 maanden geldig te zijn na het (door de houder daarvan) beoogde verblijf (informatie **TIM1**);
- In de TIM staat letterlijk vermeld: **Passports of alien non-resident must be valid 3 months beyond period of intended stay**;
- Indien de beoogde uitreisdatum uit Cyprus 25 maart 2001 was diende het reisdocument nog tenminste geldig te zijn **tot en met 25 juni 2001** (dus tot 26 Juni 2001);
- Klaagster vervoegde zich tevens bij de Koninklijke Marechaussee met de vraag hoe het zat met de geldigheid van haar reisdocument indien zij door onvoorziene omstandigheden of bij een eventuele verlenging van de reis langer weg wilde blijven;
- Klaagster heeft zich na terugkeer op Schiphol vervoegd bij een ambtenaar der Koninklijke Marechaussee. Het is niet bekend bij welke post klaagster zich heeft vervoegd;
- Klaagster beklagt zich over het door de marechaussee gegeven commentaar bij terugkeer;

- De klacht is mede gebaseerd op de (achteraf gebleken) datum van terugkeer van 25 maart 2001. Uit de overgelegde fotokopieën van instapkaarten rijst het vermoeden dat de reis geen onvoorziene omstandigheden kende en dat deze niet verlengd was, althans niet voor L. (Verzoeksters echtgenoot; N.o.) (Zie mijn eerdere opmerking over de juiste instapkaarten);
- Er is niet (meer) na te gaan of de juiste terugkeerdatum op het aanvraagformulier was ingevuld (zie mijn eerder opmerking over de 90 dagen).

Het door klaagster in haar brief geciteerde commentaar dat door (vooralsnog onbekend gebleven) personeel van de Koninklijke Marechaussee, inclusief de geraadpleegde superieur, werd geuit jegens/omtrent klaagster, getuigt niet van het in acht nemen respect en fatsoen. Klaagster gaat er mijns inziens terecht van uit dat personeel van de Koninklijke Marechaussee haar op een behoorlijke manier te woord dient te staan. Klaagster heeft het recht op een fatsoenlijk antwoord. Aan de woorden van klaagster wordt niet getwijfeld.

Ik betreur deze gang van zaken doch het is niet meer na te gaan welke ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee hierbij betrokken waren.

De richtlijnen voor wat betreft de geldigheidsduur van reisdocumenten dienen door de Koninklijke Marechaussee op een juiste wijze gehanteerd te worden, doch mij is niet gebleken dat klaagster doelbewust en onnodig kosten zijn aangepraat.

Volledigheidshalve zij vermeld dat:

- de verlenging van het reisdocument een service is van de Koninklijke Marechaussee die voortvloeit uit de Paspoort Uitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee (PUKMAR);
- het niet (lang genoeg) geldig zijn van het reisdocument in eerste aanleg een verantwoordelijkheid is van de passagier zelf ongeacht een eventuele verlenging van de reis;
- het voorstelbaar is dat klaagster zekerheid wilde hebben van de Koninklijke Marechaussee;
- het direct handelend optreden door de ambtenaar der Koninklijke Marechaussee bij de verlenging enigszins genuanceerd moet worden uitgelegd, aangezien er door klaagster zelf eerst een aanvraagformulier ingevuld dient te worden met als belang-rijkste item de datum van terugkeer. De overige gegevens, zoals personalia, datum afgifte en geldigheid document, worden door de behandelend ambtenaar der Koninklijke Marechaussee tijdens het invoeren in het computersysteem direct van het overgelegde reisdocument verkregen;
- klaagster het recht behield om af te (willen) zien van verlenging indien zij zulks op het moment van de aanvraag zelf niet nodig achtte;

- het paspoort van klaagster geldig is tot 31 oktober 2001 en tot die datum gebruik kan worden;
- thans niet meer is na te gaan of de betwiste datum van geldigheid van het reisdocument voor de geplande reis, dan wel een reis met eventuele onvoorziene omstandigheden c.q. verlenging waarover klaagster zelf schrijft, uiteindelijk de doorslag heeft gegeven tot verlenging van het reisdocument;
- klaagster pas "*na het passeren van de douane en wachtend op het vliegtuig*" haar paspoort nog eens goed heeft nagekeken en op dat moment besloot geen melding te maken van de betwiste verlenging en om teruggave van geld te vragen na terugkeer;
- een eventueel vooraf gegeven advies voor verlenging i.v.m. onvoorziene omstandigheden niet gebruikt kan worden indien achteraf blijkt dat zulks niet van toepassing.

4. Bij de rapportage van het district Koninklijke Marechaussee Schiphol bevindt zich ook als bijlage een reactie van de betrokken ambtenaar, F., gesteld in een intern memo. Dit memo houdt onder meer het volgende in.

Op 18 maart was ik, F. samen met collega, B. werkzaam op het bureau Nooddocumenten, Terminal 1. Wij hebben die dag van 06.00 uur tot 14.00 uur die post bemand. (Verzoekster; N.o.) zou die dag omstreeks 13.05 uur namens mij een Noodverlenging hebben gekregen in haar paspoort. Helaas kan ik het mij niet herinneren dat ik deze mevrouw een Noodverlenging heb verstrekt. Als wij de dienst beginnen loggen wij onze codes in de betreffende computers en zodoende kan een ieder namens de ingelogde persoon een Nooddocument of Noodverlenging afgeven.

Die zondag 18 maart is er door mij of andere collega een noodverlenging verkocht aan een persoon die voor een week (7 dagen) naar Cyprus zou reizen. Het land Cyprus vereist volgens het TIM (Travel Information Manual) dat personen die geen inwoner zijn van Cyprus, met een reisdocument binnenkomen en waarvan de geldigheid nog minimaal 3 (drie) maanden na uitreis geldig is.

Bovenstaande mevrouw had een geldig Paspoort tot 26-06-2001. Wat inhoudt dat haar paspoort precies drie maanden tot einde reis (25-04-2001) geldig is met 1 (een) dag extra.

Als ik (F.) deze zaak in behandeling zou nemen, zou ik mevrouw toch adviseren haar paspoort te verlengen. Zou zij door omstandigheden toch langer moeten blijven in Cyprus zou de einddatum van haar paspoort toch het **laatste** moeten zijn waar zij zich zorgen over zou moeten maken.

Verder zou ik haar alleen adviseren en haar zeker niks **verplichten** over een eventuele verlenging, want bij onze paspoort controle zou zij zeker wel door kunnen reizen en weer

terugkomen, maar of ze dezelfde maatregelen handhaven in Cyprus is ons onbekend dus kan ik haar alleen adviseren wat wij uit het TIM lezen.

Bij deze hoop ik dat ik u de gevraagde informatie heb verschaft en dat deze "klacht" kan worden afgehandeld naar behoren."

D. Reactie verzoekster

"Mijn reactie op het antwoord van uw eerste vraag aan de marechaussee:

Er wordt m.i. geen "ja of nee" antwoord gegeven op de eerste vraag van de ombudsman. "Mij is niet bekend of in het geval verzoekster langer dan de geplande acht dagen op Cyprus zou verblijven problemen zouden ontstaan met de Cyprische autoriteiten", duidt daarop. De betreffende marechaussee die mij geholpen heeft geeft in zijn brief antwoord op deze vraag, "Als ik deze zaak in behandeling zou nemen enz". (Deze brief kreeg ik overigens bij de laatste brieven van de ombudsman meegezonden, voor het eerst onder ogen.)

Losstaande van mijn klacht, maar wel interessant: Of er problemen van komen weet de marechaussee niet, maar zij geeft wel een advies. Uitgaande van de (vermeende) kennis van de deskundige zal de vrager het zekere voor het onzekere nemen en verlengen.

Overigens heb ik thuisgekomen geïnformeerd bij het verkeersbureau van Cyprus. Navraag daar leerde mij, dat "onvoorziene omstandigheden" geen redenen zijn om moeilijkheden te krijgen met een paspoort dat daardoor over de datum heen gaat. Je zou verwachten dat de marechaussee deze informatie ook in huis heeft.

Reactie op de tweede vraag plus antwoord:

De marechaussee kan het "waarom" van de noodverlenging bevestigen nog ontkennen omdat de dienstdoende persoon dit niet meer wist (Men is daarom genoodzaakt naar de logica van de aanvraag te kijken en die geeft m.i. geen antwoord op deze vraag.) Vervolgens verwijst men naar een brief van de brigadecommandant om aan te geven dat deze stelling (het waarom) wel bij de klacht betrokken is. Onderstaand een reactie op zijn schrijven.

* Ik had (een copy van) mijn reisdocument meegestuurd om aan te geven dat het om een **gepland** reisarrangement-met-verblijf ging van acht dagen. De op de uitdraai vermelde duur van **90 dagen** is derhalve belachelijk. Mijn man en ik hebben beiden een baan en nog twee kinderen thuis. Navraag op ons beider werk (adressen opvraagbaar indien gewenst) zal duidelijk maken dat dergelijke uitstapjes niet tot onze mogelijkheden behoren.

"Ervan uitgaande dat de klaagster daadwerkelijk is teruggereisd op 25 maart. De instapkaarten staan namelijk op naam van (verzoeksters echtgenoot; N.o.)", suggereert de

mogelijkheid dat ik daar misschien wel langer gebleven ben. Ik dacht dat "een" instappas voldoende was, om aan te tonen wanneer wij teruggekomen zijn, maar blijkbaar biedt dit nog ruimte tot twijfel. Daarom heb ik bij deze brief een kopie van "mijn" instapkaart gevoegd.

* Ik heb pas "na terugkeer" gereageerd bij de marechaussee, omdat ik dan weer de douane e.d. had moeten passeren. Dan had ik op die verschillende doorgangen steeds mijn verhaal uit moeten leggen. Het leek mij logischer dit op de terugweg te doen, (daarmee ook bewijzend, dat ik niet langer weggebleven was dan de vermelde datum).

* "Aanvraagformulier". Hierop is logischerwijs 25 maart als terugkeerdatum ingevuld.

* "Het behoud van recht, om af te zien van verlenging". Verwijzend naar mijn eerste brief: Als mij duidelijk gemaakt wordt door een "deskundige" dat verlenging noodzakelijk is, lijkt het mij logisch dat ik niet afzie van verlenging.

Reactie op de bijlage, ondertekend door hoofd grensbewaking (...) (zie hiervóór onder C.2; N.o.) Tweede alinea:"... is niet gebleken dat klaagster doelbewust en onnodig kosten zijn aangepraat.

"Onnodig" mijns inziens wel. Er staat echter nergens in mijn klacht dat ik denk dat de betreffende marechaussee dit "doelbewust" zou hebben gedaan. Ik schrijf zelfs "niet ter kwader trouw", omdat ik ervan uit ging (en ga) dat er bij hem sprake was van een vergissing. Niemand is foutloos, maar een fout toegeven is een geheel ander verhaal, zo blijkt mij uit deze briefwisseling, waarbij de marechaussee (als bedrijf) zelfs bedenkelijke suggesties (mevrouw is misschien wel langer weggebleven) "uit de kast haalt" om haar vermeende gelijk te bewijzen."

Achtergrond

Paspoortuitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee 1995 (regeling van de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken van 8 december 1997, Stcrt. 1998, 14)

Artikel 1.1

(...)

e. *noodverlenging*: een wijziging van de datum waarop de geldigheidsduur van het reisdocument eindigt in een datum die op een later tijdstip is gelegen.

(...)"

Artikel 1.2

“Deze regeling is van toepassing op de verstrekking van nooddocumenten alsmede het aanbrengen van noodverlengingen door de Koninklijke Marechaussee.”

Artikel 6

“1. Aangewezen tot het in ontvangst nemen van aanvragen voor en verstrekking van laissez-passer's zijn de commandant van het District Koninklijke Marechaussee Luchtvaart (Schiphol) en de commandanten van de navolgende brigades: Assen, Delfzijl, Den Helder, Eindhoven, Enschede, Hoek van Holland, Hoogerheide, IJmuiden, Maastricht, Rotterdam-Airport, Temeuzen, Venlo, Vlissingen en Zevenaar.

2. Aangewezen tot het in ontvangst nemen van aanvragen voor en verstrekking van noodpaspoorten zijn de commandant van het District Koninklijke Marechaussee Luchtvaart (Schiphol) en de commandanten van de navolgende brigades: Assen, Eindhoven, Enschede, Maastricht, Rotterdam-Airport en Zevenaar.

3. De in het eerste en tweede lid bedoelde commandanten zijn tevens aangewezen tot het in ontvangst nemen van aanvragen voor en het aanbrengen van noodverlengingen.”

Artikel 7

“De in artikel 6 bedoelde commandanten zijn ingevolge artikel 7, onder a, van het Besluit paspoortgelden aangewezen tot het heffen van rechten van de aanvrager voor de door hen te verrichten handelingen.”

Artikel 9.1

“De aanvraag voor de verstrekking van een reisdocument wordt op schrift gesteld met gebruikmaking van het door de leverancier daartoe beschikbaar gestelde standaardformulier 2, waarop de navolgende persoonsgegevens betreffende de aanvrager worden vermeld:

- a. geslachtsnaam en voornamen;
- b. geboortedatum en geboorteplaats;
- c. adres en woonplaats;
- d. geslacht;
- e. nationaliteit;
- f. lengte;”
- g. de wijze waarop de identiteit is vastgesteld.”

Artikel 9.4

“Het aanvraagformulier wordt door de aanvrager persoonlijk ondertekend. Indien de aanvrager door leeftijd of een handicap niet in staat is zijn handtekening te zetten, wordt daarvan in het aanvraagformulier melding gemaakt.”

Artikel 18.1

“Het verstrekken van een nooddocument dan wel het aanbrengen van een noodverlenging kan uitsluitend geschieden ten behoeve van Nederlanders die:

- a. voldoende aannemelijk hebben gemaakt dat hun reis geen uitstel gedooft, en
- b. niet in staat moeten worden geacht op tijd een ander reisdocument te verkrijgen van de ten aanzien van hen tot verstrekking bevoegde autoriteit in Nederland.”

Artikel 18.3

“In het aanvraagformulier wordt het land van bestemming vermeld.”

Artikel 21.1

“Van de persoon die voldoet aan de in de artikel 18 gestelde voorwaarden en houder is van een nog geldig Nederlands reisdocument, niet zijnde een Europese identiteitskaart of nooddocument, wordt uitsluitend een aanvraag tot het aanbrengen van een noodverlenging in ontvangst genomen.”

Artikel 45.1

“Met betrekking tot elke aangebrachte noodverlenging wordt het aanvraagformulier, met de bij de aanvraag overgelegde bewijsstukken en verklaringen als bijlagen in een administratie opgeborgen, die jaarlijks wordt afgesloten. De aanvraagformulieren worden daarbij alfabetisch op naam van de houder van het reisdocument waarin de noodverlenging is aangebracht, gerangschikt.”

Artikel 45.2

“De administratie met betrekking tot een aangebrachte noodverlenging blijft gedurende twee jaren na afloop van het kalenderjaar waarin de betreffende noodverlenging is aangebracht, raadpleegbaar.”