



Rapport

Datum: 1 februari 2007

Rapportnummer: 2007/021

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Koninklijke Marechaussee op 20 april 2005 aan zijn moeder een noodpaspoort heeft verleend, afgaande op informatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Beoordeling

Algemeen

Aanvankelijk richtte het onderzoek zich alleen tot de Koninklijke Marechaussee. Uit informatie van de minister van Defensie bleek dat de Koninklijke Marechaussee was afgegaan op informatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Dit had tot gevolg dat de klachtformulering werd gewijzigd in bovenvermelde zin, en het onderzoek werd uitgebreid tot het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

I. Bevindingen

1. Op 20 april 2005 zouden verzoekers ouders, 75 en 77 jaar, met vakantie gaan naar Turkije. Op 19 april 2005 merkte verzoekers moeder dat zij haar ID-kaart kwijt was. Op dat moment kon de gemeente niet meer vóór haar vertrek een paspoort afgeven. Uit navraag bij de Koninklijke Marechaussee bleek dat zij bij de Koninklijke Marechaussee te Schiphol een noodpaspoort kon aanvragen. Op 20 april 2005 gaf de Koninklijke Marechaussee het noodpaspoort af voor € 39,51. Vervolgens weigerde de reisorganisatie om verzoekster mee te nemen. De reden die de reisorganisatie daarvoor gaf was dat na overleg met de doorlaatpost in Antalya, Turkije, was gebleken dat alleen dit nooddocument niet voldoende was om het land binnen te komen.

2. Op 30 april 2005 stelde verzoeker de reisorganisatie en ook de Koninklijke Marechaussee aansprakelijk voor de geleden schade van in totaal € 1.822,57, omdat zijn ouders niet gebruik hadden kunnen maken van de geboekte vakantie. Hij schreef onder andere dat zowel de Koninklijke Marechaussee als het Turkse Consulaat in Rotterdam hadden meegedeeld dat het nooddocument een geldig grensoverschrijdingsdocument was voor heel Turkije en dat de reis gewoon had kunnen doorgaan.

3. Op 11 mei 2005 liet de Commandant van de Koninklijke Marechaussee verzoeker weten niet aansprakelijk te zijn voor de schade, omdat uit verzoekers eigen brief bleek dat aan zijn moeder terecht en op juiste gronden een noodpaspoort was verstrekt.

Op 17 mei 2005 antwoordde de reisorganisatie dat Turkije al enige tijd geen nooddocumenten accepteerde. De Koninklijke Marechaussee had mondeling aangegeven dat deze regel tijdelijk was opgeheven, maar had daarvan geen bevestiging gegeven. Daarnaast was niet officieel doorgegeven dat het wel was toegestaan om te reizen met

een nooddocument.

Op 16 december 2005 ontving verzoeker het bindend advies van de Geschillencommissie Reizen. Dit advies hield in dat de klacht ongegrond was. De reisorganisatie mocht afgaan op het gegeven dat er niet met een noodpaspoort naar Turkije kon worden gevlogen, en van de mededeling van de Koninklijke Marechaussee dat deze maatregel tijdelijk zou zijn opgeheven was geen schriftelijk bewijs. Daarom had de reisorganisatie naar de Turkse autoriteiten in Antalya gebeld. Dezen hadden meegedeeld dat inreizen met een nooddocument niet was toegestaan.

4. Verzoeker klaagt erover dat zijn moeder, wel een noodpaspoort heeft gekregen, maar toch niet naar Turkije kon reizen. In zijn verzoekschrift gaf hij aan dat uit de antwoorden die hij had gekregen naar voren kwam dat niemand zich daarvoor verantwoordelijk voelde.

5. De minister van Defensie achtte de klacht niet gegrond. Hij liet op 19 december 2005 in reactie op de klacht weten dat de Koninklijke Marechaussee vanaf 31 januari 2005 tot 7 april 2005 geen nooddocumenten had afgegeven voor reizen naar Turkije, en vanaf 7 tot 20 april 2005 wel, daarna in verband met de gebeurtenissen in het onderhavige geval weer niet, en vanaf 1 juni 2005 weer wel. Verder verwees de minister naar de reactie op de klacht van de Commandant van de Koninklijke Marechaussee van 11 mei 2005.

Op 7 maart 2006 gaf het Ministerie van Defensie aan dat de Koninklijke Marechaussee via het Ministerie van Buitenlandse Zaken was geïnformeerd door het Consulaat-Generaal in Ankara, Turkije. De Koninklijke Marechaussee had enkele malen contact gehad met een ambtenaar van de Nederlandse ambassade in Ankara, om een schriftelijke bevestiging te krijgen dat nooddocumenten werden geaccepteerd.

Op 11 april 2006 zond de minister een afschrift van intern e-mailverkeer tussen het Ministerie van Buitenlandse Zaken en de Koninklijke Marechaussee. Dit afschrift betrof onder andere berichten van het Ministerie van Buitenlandse Zaken dat met het Turkse Ministerie van Buitenlandse Zaken mondeling was afgesproken dat Turkije Nederlanders met een noodpaspoort sinds eind maart 2005 weer zou toelaten tot Turkije. Ook bleek uit dit afschrift dat, nadat dit op 20 april 2006 toch niet het geval was gebleken, het Ministerie van Buitenlandse Zaken bij Turkije had aangedrongen op een schriftelijke bevestiging, maar die nog niet had gekregen.

6. De minister van Buitenlandse Zaken achtte de klacht eveneens niet gegrond. Hij gaf op 19 september 2006 in reactie op de klacht aan dat er voor het instellen van een visumvereiste of het accepteren van nooddocumenten geen procedure bestond. Het was aan soevereine staten voorbehouden om vreemdelingen al dan niet tot hun grondgebied toe te laten en hieraan eventuele voorwaarden te verbinden, zoals een visumplicht.

Op 1 maart 2005 had de Nederlandse ambassade in Ankara van de Turkse autoriteiten een nota ontvangen, waaruit bleek dat houders van Nederlandse nooddocumenten moesten aantonen dat zij de Nederlandse nationaliteit hadden. Naar aanleiding van die nota had de Nederlandse ambassade tijdens een gesprek met het Turkse Ministerie van Buitenlandse Zaken verzocht om Nederlanders met een nooddocument tot Turkije toe te laten, en de mondelinge toezegging gekregen dat dit intern zou worden rechtgezet. Op 21 maart 2005 had de Nederlandse ambassade om een schriftelijke bevestiging gevraagd, maar die was niet ontvangen. Doordat de Turkse autoriteiten mondeling op de eerdere nota terugkwamen, was een onzekere situatie ontstaan, waarbij het onduidelijk was geweest hoe de Turkse autoriteiten in concrete gevallen zouden handelen. Iedere Nederlander heeft in beginsel recht op een nooddocument. Daarom had de Koninklijke Marechaussee dit document verstrekt aan verzoekers moeder. De Koninklijke Marechaussee had kennelijk reden gezien om een nooddocument af te geven, ondanks de kans dat dit document bij aankomst in Turkije mogelijk niet zou worden geaccepteerd. De minister vond dat zijn Ministerie niet schadeplichtig was wegens het niet goed informeren van de Koninklijke Marechaussee.

7. In reactie op het verslag van bevindingen liet de minister van Defensie nog onder meer weten dat de Koninklijke Marechaussee op het moment dat het nooddocument aan verzoekers moeder was afgegeven, niet op de hoogte was van de situatie, zoals hiervoor onder punt 6. vermeld, dat een nooddocument bij aankomst in Turkije mogelijk niet zou worden geaccepteerd. Dit bleek ook uit eerdergenoemde e-mailcorrespondentie met het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Als bekend was geweest dat dit document mogelijk niet zou worden geaccepteerd, dan was wellicht anders gehandeld, en zou mogelijk eerst nadere inlichtingen zijn ingewonnen bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Deze situatie was namelijk vrij uniek.

II. Beoordeling

8. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit brengt mee dat een burger erop mag vertrouwen dat deze informatie juist is.

9. Wanneer Nederlanders niet beschikken over een paspoort om bijvoorbeeld bij de grens met het buitenland hun identiteit en nationaliteit aan te tonen, kunnen zij (onder andere) bij de Koninklijke Marechaussee een noodpaspoort aanvragen. De Koninklijke Marechaussee verstrekt een nooddocument wanneer de aanvrager zijn of haar identiteit en nationaliteit voldoende heeft aangetoond. Het bezit van een nooddocument geeft niet de garantie dat men ook wordt toegelaten tot het land van bestemming. Het is echter wel begrijpelijk dat een burger ervan uitgaat dat dit wel zo is. Wanneer het land van bestemming geen noodpaspoorten accepteert, of wanneer onzeker is of dit het geval zal zijn, moet de aanvrager hierop worden gewezen.

10. Dat verzoekers moeder niet kon afreizen terwijl haar wel een nooddocument werd verstrekt, was een gevolg van verstrekking van onjuiste informatie door het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Doordat het Ministerie van Buitenlandse Zaken in een intern e-mailbericht de Koninklijke Marechaussee erover had geïnformeerd dat men met een noodpaspoort weer wel (vanaf begin 2005 kon dit niet) naar Turkije kon reizen, heeft de Koninklijke Marechaussee dit noodpaspoort afgegeven. Echter, later bleek dat onduidelijk was of de Turkse autoriteiten Nederlanders met een noodpaspoort nu wel of niet zouden toelaten, omdat zij wel hadden gezegd dat zij dit zouden accepteren, maar deze mondelinge toezegging niet schriftelijk wilden bevestigen, ondanks het verzoek daartoe van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

11. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken had dan ook eerst een duidelijk schriftelijk antwoord van de Turkse autoriteiten moeten hebben, en had daarna kunnen doorgeven dat Turkije noodpaspoorten accepteerde. Dan hadden meteen ook officieel alle betrokken instanties over deze situatie kunnen worden ingelicht. Zonder dit antwoord had het ministerie aan de Koninklijke Marechaussee duidelijk moeten maken dat de situatie onzeker was. Wanneer dit was gebeurd, had de Koninklijke Marechaussee meteen aan verzoekers moeder kunnen zeggen dat onzeker was of de Turkse autoriteiten een nooddocument zouden accepteren. Dan had zij meteen geweten waar zij aan toe was.

Het Ministerie van Buitenlandse Zaken heeft gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, door informatie, die in tweede instantie bestemd was voor reizende burgers, door te geven die achteraf niet officieel kon worden bevestigd.

De onderzochte gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken is in zoverre niet behoorlijk.

De onderzochte gedraging van de Koninklijke Marechaussee is behoorlijk.

Het gevolg van de gegeven onjuiste informatie is, dat verzoekers moeder een noodpaspoort heeft aangevraagd terwijl dat haar geen toegang tot Turkije kon verschaffen.

Dit leidt tot de aanbeveling aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken om aan verzoekers moeder de kosten van het noodpaspoort van € 39,51 te vergoeden.

Hierbij wordt in aanmerking genomen dat niet aannemelijk is geworden dat, indien de juiste informatie was verstrekt, verzoekers moeder op zo korte termijn restitutie van de reeds gemaakte kosten van de geboekte vakantie had kunnen krijgen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken te Den Haag, is gegrond, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Koninklijke Marechaussee is niet gegrond.

AANBEVELING

Aan de minister van Buitenlandse Zaken wordt in overweging gegeven om ervoor te zorgen dat aan verzoekers moeder de kosten van het noodpaspoort van € 39,51 worden vergoed.

Brief van de minister van Buitenlandse Zaken van 16-4-07: aanbeveling wordt opgevolgd.

Brief van No van 16 mei 2007 aan verzoeker en minister van Buitenlandse Zaken (met instemming kennisgenomen van opvolging aanbeveling).

Onderzoek

Op 21 juni 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Brielle, met een klacht over een gedraging van de Koninklijke Marechaussee en het Ministerie van Buitenlandse Zaken te Den Haag.

De gedraging van de Koninklijke Marechaussee wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie. De gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken. Naar de gedragingen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Defensie en later ook de minister van Buitenlandse Zaken verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kreeg verzoeker de gelegenheid op de door de minister van Defensie verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reactie van de minister van Buitenlandse Zaken gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

De reactie van de minister van Defensie gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

1. brieven van verzoeker van 30 april 2005 aan de Koninklijke Marechaussee en de reisorganisatie;
2. brief van de Koninklijke Marechaussee aan verzoeker van 11 mei 2005;
3. bindend advies van de Geschillencommissie Reizen aan verzoeker van 16 december 2005;
4. brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 8 juni 2005 en 18 mei 2006, en e-mailberichten van 5 april 2006 en 28 juni 2006;
5. brieven van de minister van Defensie aan de Nationale ombudsman van 19 december 2005 en 11 april 2006, een e-mailbericht van 7 maart 2006 en telefonische mededelingen van 22 december 2006 en 9 januari 2007;
6. brieven van de minister van Buitenlandse Zaken aan de Nationale ombudsman van 19 september 2006 en van 21 december 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond