



# Rapport

## Klacht

Verzoekster klaagt over de lange duur van de behandeling van haar paspoortaanvraag van 8 augustus 2007 door het Nederlandse consulaat te Harwich (Verenigd Koninkrijk). Voorts klaagt verzoekster erover dat het consulaat haar geen financiële compensatie heeft geboden voor de kosten van haar cruise, die zij vanwege de lange duur van de behandeling van haar paspoortaanvraag heeft moeten missen.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Op 8 augustus 2007 diende verzoekster (met de Nederlandse nationaliteit) bij het Nederlandse consulaat in Harwich, Verenigd Koninkrijk, een aanvraag in tot verlenging van haar paspoort. Zij had van te voren telefonisch contact gehad met het consulaat en had meegedeeld dat zij zou komen. Haar paspoort was nog geldig tot 15 september 2007. Zij had op 20 juli 2007 een cruise geboekt. Zij zou vertrekken op 19 oktober 2007.

2. Tijdens haar bezoek aan het consulaat op 8 augustus 2007 kreeg zij te horen dat de pasfoto's die zij had meegenomen, te groot waren, en dat zij niet alle benodigde papieren bij zich had. Volgens verzoekster had het consulaat haar wel verwezen naar een fotograaf bij het consulaat in de buurt, maar deze was gesloten op woensdagmiddag.

Zij was de volgende dag naar een andere fotograaf gegaan. Deze foto's waren niet aangekomen bij het consulaat.

3. Verzoekster belde tussen 8 augustus 2007 en 15 oktober 2007 negen maal met het consulaat (op 8 augustus, 21 september en 1, 2, 3, 12 en 15 oktober 2007: op de eerste en laatste datum tweemaal). Dit blijkt uit het overzicht van verzoeksters telefoonrekening. Volgens verzoekster sprak zij met de Honorair vice-consul, de heer B., en gingen deze gesprekken over het al dan niet op tijd verlengen van haar paspoort.

4. Verzoekster diende op 16 oktober 2007 een klacht in bij het consulaat, omdat zij op 19 oktober 2007 zou vertrekken en zij haar paspoort nog niet had ontvangen.

5. Op 22 oktober 2007 antwoordde de vice-consul verzoekster dat sinds augustus 2006 de vereisten waaraan pasfoto's moeten voldoen, zijn gewijzigd. Daarvoor is een machine voor nodig. Het consulaat beschikte wel over wat basale apparatuur, maar dat was niet voldoende voor alle pasfoto's. Om verschillende redenen duurde de behandeling van haar paspoort aanvraag erg lang. Hij betreunde het dat het paspoort niet op tijd klaar zou zijn voor haar reis, maar daarvoor was het consulaat niet verantwoordelijk, aldus de vice-consul.

6. Verzoekster gaf aan dat zij vijfmaal pasfoto's had aangeleverd. De eerste maal tijdens haar bezoek aan het consulaat op 8 augustus 2007.

De volgende dag, 9 augustus 2007, had zij pasfoto's toegezonden. De fotograaf kon echter niet de website vinden waarop de vereisten voor de pasfoto's stonden. Deze foto's waren aangetekend verzonden, maar waren volgens het consulaat niet aangekomen.

Daarop had zij het consulaat gebeld, en nogmaals foto's gestuurd. Deze waren te klein.

Vervolgens had zij opnieuw foto's gestuurd. Zij had informatie gevraagd in de bibliotheek. Daar kon men evenmin de website ([www.paspoortinformatie.nl](http://www.paspoortinformatie.nl)) vinden. De bibliothecaresse had daarop het consulaat gebeld en aantekeningen gemaakt. Ook deze foto's kwamen niet aan.

Op 1 oktober 2007 had zij voor de vierde maal foto's gestuurd.

7. Na ontvangst van de pasfoto's zond het consulaat verzoeksters aanvraag door aan de Nederlandse ambassade in Londen ter verdere afhandeling. Verzoekster ontving haar nieuwe paspoort op 9 november 2007. Hierdoor heeft zij haar reis gemist.

8. Eind december 2007 richtte verzoekster zich tot de Nederlandse ambassade in Londen. Zij vroeg aan de ambassade waarom zij niet beter was geadviseerd. Zij had gehoord dat zij in Nederland haar paspoort had kunnen verlengen en dat dit slechts 20 minuten duurde. Nadat het consulaat haar paspoort had ingenomen kon zij niets meer doen. Zij wilde worden gecompenseerd voor de kosten van de reis, omdat zij al elf jaar niet meer op vakantie was geweest omdat zij daar geen geld voor had. Haar schade was een bedrag van € 1.859,88, omdat zij van het bedrag dat zij voor de reis moest betalen van € 2.432,38, een bedrag vergoed kreeg van € 572,50.

Ook beschikte zij drie maanden lang, van 8 augustus 2007 tot 9 november 2007, niet over een paspoort.

9. Op 11 januari 2008 berichtte de Nederlandse ambassade verzoekster dat haar paspoortaanvraag op 3 oktober 2007 bij het consulaat was ingediend. Dit paspoort was tot 17 september 2007 geldig. De keuze in welke plaats zij het paspoort wilde verlengen was aan haarzelf. Daarin gaf de consul noch de consulaire afdeling van de ambassade adviezen.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksaangelegenheden had de nieuwe vereisten voor pasfoto's vastgesteld. Klachten hierover moesten dan ook gericht worden aan dit departement.

Uit de paspoortaanvraag kon niet worden opgemaakt dat verzoekster op 19 oktober 2007 zou reizen. Als zij dit had vermeld, was het mogelijk geweest om nog een noodpaspoort uit

te reiken. De normale behandeltijd voor een volledige aanvraag is twee weken.

Wanneer geen goede pasfoto's werden ingeleverd werd de behandeltijd langer, zonder dat dit aan het consulaat of de ambassade was te wijten.

10. Op 20 januari 2008 richtte verzoekster zich opnieuw tot de ambassade.

De aanvraag was niet op 3 oktober 2007, maar op 8 augustus 2007 ingediend. De vice-consul wist heel goed dat zij op 19 oktober 2007 naar Nederland wilde reizen om vandaar uit op 22 oktober 2007 te vertrekken naar Egypte. Zij had heel vaak naar het consulaat gebeld en zij had de strookjes waaruit bleek dat zij post aangetekend had verzonden.

Zij zond aan de Nationale ombudsman een bewijs van aangetekende verzending aan het consulaat met een betaalbewijs van pasfoto's van 9 augustus 2007.

11. Op 29 januari 2008 antwoordde de ambassade verzoekster dat haar aanvraag van 8 augustus 2007 pas eind september 2007 compleet was. Op 3 oktober 2007 was de aanvraag verzonden naar de Nederlandse ambassade in Londen. Volgens de website was de normale behandelingsduur vier weken. Het inleveren van de correcte foto's had voor twee maanden vertraging gezorgd. Als zij op 8 augustus 2007 correcte pasfoto's had ingeleverd, zou zij in staat zijn geweest de cruise naar Egypte te maken.

12. Op 12 februari 2008 richtte verzoekster zich tot de Nationale ombudsman.

Zij verstreekte op 20 maart 2008 nadere informatie. De vice-consul wist van haar voorgenomen reis. Daarbij vond zij drie maanden zonder paspoort ongehoord. Zonder paspoort kon zij haar ernstig gehandicapte zoon en haar moeder van 93 jaar in Nederland niet bezoeken. Bovendien moest zij zich kunnen legitimeren, onder meer voor het opnemen van grotere bedragen bij een bank.

13. Op 27 mei 2008 antwoordde de minister van Buitenlandse Zaken op de klacht onder meer het volgende.

Op 8 augustus 2008 was tijdens verzoeksters bezoek aan het consulaat meegedeeld dat de foto's niet goed waren en dat zij nieuwe foto's moest aanleveren. In dergelijke situaties wijst de vice-consul op het bestaan van een fotograaf dicht bij het consulaat die in de regel pasfoto's produceert die voldoen aan de Nederlandse vereisten. Echter, pas op 3 oktober 2007 was het consulaat in het bezit van een volledige paspoortaanvraag met nieuwe pasfoto's die ter behandeling werd doorgezonden aan de ambassade.

14. De minister berichtte verder dat de verzending naar de ambassade was vertraagd. Dit was het gevolg geweest van poststakingen in Engeland van 4 tot 6 oktober en van 8 tot 10 oktober 2007. De paspoortaanvraag werd op 22 oktober 2007 verwerkt door de consulaire

afdeling van de ambassade. Bij ontvangst van het nieuwe paspoort op 1 november 2007 bleek echter tijdens de productie van het nieuwe reisdocument iets was fout gegaan waardoor het noodzakelijk was de aanvraag opnieuw in te voeren. Het correcte paspoort werd op 7 november 2007 per 'special delivery' naar verzoekster gezonden.

15. De minister gaf ook aan dat de ambassade paspoortaanvragen doorgaans binnen twee weken afhandelt. Het aangevraagde reisdocument moet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken worden verstrekt na de dag van aanvraag.

Verzoeksters aanvraag kon niet worden verwerkt zolang deze niet compleet was. Dat na 3 oktober 2007 vertraging was ontstaan als gevolg van een poststaking kon het consulaat, noch de ambassade worden tegengeworpen. De vice-consul had de ambassade benaderd om de mogelijkheid van een noodpaspoort te onderzoeken. In reis op een noodpaspoort of laissez-passer naar Egypte was helaas niet mogelijk. De mededeling in de brief van 11 januari 2008 beruiste helaas op een misverstand.

16. Op 10 juli 2008 reageerde verzoekster telefonisch.

Kennelijk had de vice-consul haar brieven niet gelezen, want daarin had zij aangegeven dat zij vier keer pasfoto's had opgestuurd. Twee maal waren alle papieren zoek geraakt. Zij had ook de vice-consul heel vaak gebeld. Hij had haar geen goed advies gegeven. Ook had zij haar oude paspoort teruggevraagd, zodat zij in Nederland haar paspoort had kunnen verlengen. Dat had heel eenvoudig en snel gekund en bovendien had zij dan ook nog haar gehandicapte zoon op zijn verjaardag kunnen bezoeken. De vice-consul had echter geweigerd om haar paspoort terug te geven. Zij had er echt achter aangezet om op tijd de goede foto's te verschaffen.

Ook Zeetours had op 29 augustus 2007 het consulaat gebeld.

17. Op 29 juli 2008 stelde de Nationale ombudsman de volgende nadere vragen aan de minister van Buitenlandse Zaken. Onder andere verzocht de Nationale ombudsman:

- om aan te geven om welke reden verzoeksters verzoek om teruggave van haar oude paspoort werd afgewezen;
- om welke reden haar niet werd meegedeeld dat zij in Nederland de aanvraag kon indienen;
- of, wetende van de voorgenomen reis, na ontvangst van de foto's de aanvraag niet met spoed had kunnen worden behandeld, en welk beleid in dat geval wordt gevoerd.

18. Op 18 augustus 2008 antwoordde de minister van Buitenlandse Zaken als volgt:

- Het was de vice-consul niet bekend dat verzoekster de verjaardag van haar zoon had willen bijwonen. In dat geval had haar een noodpaspoort kunnen worden verstrekt om naar Nederland te reizen.

- Het consulaat had pas op 3 oktober de foto's ontvangen. Door een staking bij de Britse postkantoren werd de aanvraag vertraagd ontvangen en op 22 oktober 2007 verwerkt. Op 1 november werd het paspoort ontvangen, maar het document bleek niet goed te zijn. Indien er sprake is van een spoedaanvraag, doet de ambassade er alles aan om een aanvraag binnen twee werkweken af te handelen.

19. Op 8 oktober 2008 herhaalde verzoekster dat zij haar paspoort niet had teruggekregen van de vice-consul, ondanks dat een vriendin van haar dit ook nog aan de ambassade had gevraagd.

20. Op 7 november 2008 liet de minister weten dat niet bekend was dat verzoekster haar paspoort had teruggevraagd. Dit bleek ook niet uit het dossier van de ambassade in Londen. Het was niet bekend waar verzoekster met de vice-consul over had gesproken. Hierover waren geen aantekeningen gevonden in het dossier.

## **II. Beoordeling**

21. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit brengt mee dat een bestuursorgaan dat belast is met een bepaalde taak, die taak voortvarend uitvoert, en daarbij oog heeft voor het belang van degene ten behoeve van wie die taak moet worden uitgevoerd.

22. Verzoekster heeft op 8 augustus 2007 een aanvraag ingediend om haar paspoort te verlengen. Zij had haar paspoort uiterlijk 18 oktober 2007 nodig, omdat zij op 19 oktober 2007 naar Nederland wilde reizen om op 22 oktober 2007 van daaruit een cruise te maken. Zij ontving haar paspoort op 9 november 2007.

23. Verzoekster klaagt over de lange duur van de behandeling van haar aanvraag om haar paspoort te verlengen. Daardoor heeft zij schade geleden, omdat zij haar reis heeft gemist.

24. Zij heeft aangegeven dat zij vijf maal pasfoto's heeft aangeleverd. Volgens verzoekster had zij dit steeds aangetekend gedaan. Tweemaal heeft het consulaat haar pasfoto's niet ontvangen, twee maal voldeden zij niet aan de vereisten (te groot, dan wel te klein) en pas de laatste maal, op 1 oktober 2007 komen de goede pasfoto's in goede orde bij het consulaat aan.

25. Uit het bewijs van de aangetekende verzending blijkt dat verzoekster op 9 augustus 2007 al de pasfoto's aangetekend heeft verzonden aan het consulaat. Daarmee heeft verzoekster in ieder geval aangetoond dat haar eerste pasfoto's wel aangetekend zijn verzonden. Hieruit volgt dat er van wordt uitgegaan dat het consulaat deze pasfoto's heeft

ontvangen, tenzij het tegendeel is gebleken. Uit het onderzoek is niet gebleken wat er met de twee verzendingen is gebeurd, die volgens het consulaat niet zijn ontvangen. Het consulaat heeft dan ook onvoldoende aangegeven dat het niet aan het consulaat lag. Het wordt er daarom voor gehouden dat het consulaat deze pasfoto's wel heeft ontvangen. De administratieve nauwkeurigheid van het consulaat is hiermee onvoldoende geweest.

26. Bovendien heeft verzoekster in elk geval op 21 september 2007 met het consulaat gebeld. Zij heeft aangetoond dat zij in totaal negen maal heeft gebeld. Het consulaat heeft deze gesprekken niet vastgelegd. Het is aannemelijk dat verzoekster, zoals zij heeft aangegeven, in deze gesprekken over het al of niet verlengen van haar paspoort heeft gesproken, en heeft aangedrongen op een spoedige behandeling in verband met haar reis. Door deze telefoongesprekken moet de vice-consul van deze vertrekdatum hebben geweten, en ook doordrongen zijn geweest van verzoeksters situatie.

Door van deze telefoongesprekken helemaal niets vast te leggen, terwijl deze toch een zakelijk karakter hebben, heeft het consulaat niet nauwkeurig gehandeld.

27. Uit het voorgaande volgt dat het consulaat en/of de ambassade verzoeksters paspoort onvoldoende voortvarend heeft behandeld. Hierbij komt nog dat als de ambassade de aanvraag inderdaad binnen de eigen normale behandeltijd van twee weken had afgehandeld, zelfs na de ontvangst van de laatste zending pasfoto's van 1 oktober 2007, verzoekster nog net op tijd (18 oktober 2007) haar paspoort had kunnen ontvangen en zij op 19 oktober 2007 had kunnen reizen.

26. Daarom had het consulaat en/of de ambassade (vanaf 1 oktober 2007) de aanvraag met spoed moeten afhandelen, in plaats van hier ruim vijf weken over te doen, Dat is ook nog buiten de wettelijke termijn van art 41 Paspoortwet (zie Achtergrond). Het consulaat had, wetende van verzoeksters situatie, veel adequater moeten handelen en desnoods het paspoort per koerier heen en weer naar de ambassade moeten zenden. Het is niet juist de gehele verantwoordelijkheid voor het eerdere onnauwkeurige handelen en vervolgens de poststaking op verzoekster af te wentelen. De aanvraag is in het geheel niet met enige spoed behandeld.

27. Hierbij wordt nog opgemerkt dat volgens verzoekster het consulaat haar onvoldoende heeft geadviseerd, zij had namelijk vernomen dat in Nederland de aanvraag tot verlenging veel sneller kon worden behandeld. Het consulaat had verzoekster inderdaad uit eigen beweging kunnen adviseren om met haar paspoort zelf naar Nederland te reizen om het daar te laten verlengen. Doordat dit niet is gebeurd heeft verzoekster niet de mogelijkheid gehad om zelf haar paspoort voor haar vertrek te verlengen.

De gehele behandeling van verzoeksters aanvraag om haar paspoort te verlengen wekt de indruk van onverschilligheid. Hiermee hebben het consulaat en de ambassade bepaald onvoldoende oog gehad voor verzoeksters belang en hebben gehandeld in strijd met het

vereiste van voortvarendheid.

Hierin wordt aanleiding gezien om de aanbeveling te doen om met verzoekster in overleg te treden voor vergoeding van de kosten van de gemiste reis.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Consulaat in Harwich (Verenigd Koninkrijk), is gegrond, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

## **Aanbeveling**

Aan de minister van Buitenlandse Zaken wordt in overweging gegeven om met verzoekster in overleg te treden voor vergoeding van de kosten van de gemiste reis.

## **Onderzoek**

Op 18 februari 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw R te Pakenham, Engeland, met een klacht over een gedraging van het consulaat in Harwich (Verenigd Koninkrijk).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd 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.

In het kader van het onderzoek werd betrokkene verzocht op de bevindingen te reageren.

Tijdens het onderzoek kregen de minister en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De minister van Buitenlandse Zaken deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

### **Informatieoverzicht**

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



Een brief van verzoekster aan het consulaat in Harwich van 16 oktober 2007.

Een brief van het Consulaat in Harwich aan verzoekster 22 oktober 2007.

Brieven van verzoekster aan de ambassade in Londen eind december 2007 en van 20 januari 2008.

Brieven van de ambassade in Londen aan verzoekster van 11 en 29 januari 2008.

Brieven van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 12 februari 2008, 20 maart 2008 en 10 juli 2008.

Brieven van de minister van Buitenlandse Zaken aan de Nationale ombudsman van 27 mei 2008, 18 augustus 2008 en 7 november 2008.

E-mail correspondentie tussen het Bureau Nationale ombudsman en verzoekster van diverse data.

E-mails van het Bureau Nationale ombudsman aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken van diverse data.

Een overzicht van Europeesche Verzekeringen van verzoeksters telefoonrekening en een aangetekende verzending pasfoto's.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Paspoortwet

Artikel 8

"1. Onze Minister van Buitenlandse Zaken wijst de consulaire posten aan die belast zijn met de uitoefening van bevoegdheden ingevolge deze wet."

Artikel 41

"1. De krachtens artikel 40 bevoegde autoriteiten verstrekken het aangevraagde reisdocument zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na de dag van de aanvraag, tenzij de aanvraag een persoon betreft op wie een mededeling als bedoeld in artikel 25, vierde lid, van toepassing is.

2. De termijn genoemd in het eerste lid, kan in bijzondere gevallen met hoogstens vier weken worden verlengd. De aanvrager wordt daarvan zo spoedig mogelijk doch in ieder geval voor de afloop van de eerste termijn, schriftelijk in kennis gesteld.

3. Indien de aanvraag een persoon betreft op wie een mededeling als bedoeld in artikel 25, vierde lid, van toepassing is en de autoriteit van de Nederlandse Antillen en van Aruba die de aanvraag in ontvangst heeft genomen niet tevens de ingevolge artikel 40 tot verstrekking bevoegde autoriteit is, legt hij de aanvraag onverwijld voor aan de tot verstrekking van dat reisdocument bevoegde autoriteit. Van de voorlegging wordt de aanvrager terstond in kennis gesteld."