



Rapport

Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de ambassade in Rabat, Marokko, haar visum voor Kort Verblijf in Nederland heeft gedateerd vanaf 1 november 2009 terwijl zij bij de verstrekking van het visum een vliegticket heeft overgelegd waarop stond dat de heenreis was gepland op 9 oktober 2009 en de terugreis op 6 november 2009.

Feiten

1. Verzoekster woont in Marokko, haar broer woont in Nederland. Voor een bezoek aan haar broer diende verzoekster op 2 juni 2009 op de Nederlandse ambassade in Rabat een aanvraag in voor een visum Kort Verblijf in Nederland. Deze aanvraag is per ommekeer afgewezen. De broer van verzoeker, tevens garantsteller, diende hier namens zijn zuster een bezwaarschrift tegen in. De minister van Buitenlandse Zaken heeft hier bij brief van 17 augustus 2009 positief op gereageerd. De ambassade in Rabat heeft verzoekster vervolgens meegedeeld dat zij na overlegging van een retourticket in het bezit zou worden gesteld van een visum geldig van 28 augustus 2009 tot 28 november 2009.

2. Verzoekster heeft het visum op 1 oktober 2009 bij de ambassade opgehaald. Op haar vliegticket stond de heenvlucht naar Nederland geboekt op 9 oktober 2009 en de terugvlucht op 6 november 2009. Verzoekster heeft vervolgens een visum uitgereikt gekregen met abusievelijk een geldigheidsduur van 1 november 2009 tot 16 december 2009. Verzoekster heeft er destijds geen acht op geslagen dat de geldigheidsduur niet klopte. Verzoekster is daarna op 9 oktober 2009 tevergeefs naar het vliegveld gegaan. De reis naar Nederland werd haar ontzegd omdat zij niet over een geldig visum beschikte. De door haar gekochte vliegticket was hierdoor niet meer bruikbaar en zij zag zich

genoodzaakt een nieuw ticket te kopen.

3. De broer van verzoekster diende op 11 oktober 2009, namens zijn zuster, bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken een klacht in over de afhandeling van de visumaanvraag. Hij verzocht in de klachtbrief ook om vergoeding van de kosten voor de onbruikbaar geworden vliegticket. Het Hoofd van de Visumafdeling van de ambassade in Rabat liet in reactie op de klacht, bij brief van 20 oktober 2009, weten dat de visumaanvrager bij de afgifte van het visum altijd wordt aangeraden de visumsticker te verifiëren. Dat wordt hem mondeling meegedeeld en daarnaast krijgt hij ook een zogenaamde 'hand-out' waarin een en ander alsnog schriftelijk aangegeven wordt. Het Hoofd van de Visumafdeling erkende dat er bij de afgifte van het visum aan verzoekster iets was misgegaan. Het verzoek om vergoeding van de extra kosten wees hij echter af omdat de vergissing niet alleen te wijten was aan de ambassade. Verzoekster had volgens het Hoofd van de Visumafdeling immers ook een persoonlijke verantwoordelijkheid om zelf het visum te controleren op eventuele onjuistheden. Verzoekster was daar, volgens het Hoofd van de Visumafdeling, bij de uitreiking van het visum zowel mondeling als schriftelijk op gewezen.

4. Naar aanleiding van de reactie van de ambassade heeft de broer van verzoekster in een brief van 7 november 2009 zijn argumenten voor vergoeding van het onbruikbare ticket nog verder toegelicht. Hierin heeft hij de ambassade erop gewezen dat de aan zijn zuster verstrekte "hand-out" in het Frans was en zij die taal niet voldoende beheerst. Het Hoofd van de Visumafdeling liet hierop bij brief van 2 december 2009 weten dat aan Marokkaanse reizigers die de Franse taal niet machtig zijn en daardoor de 'handout' niet kunnen lezen, wordt aangeraden om een derde persoon te vragen de inhoud van de 'handout' aan hen uit te leggen. Omdat verzoekster tussen het moment van afgifte van het visum en het aanvangen van de reis een periode van ruim een week de tijd had gehad om bij constatering van de fout contact op te nemen met de ambassade, bleef het Hoofd van de Visumafdeling ook in zijn tweede reactie bij zijn beslissing om de kosten van het ongebruikte visum niet te vergoeden.

Visie van verzoekster en haar broer

5. De broer van verzoekster diende op 15 december 2009, namens zijn zuster, bij de Nationale ombudsman een klacht in over de ambassade in Rabat. Hij liet in de klachtbrief weten dat zijn zuster voor de verschillende bezoeken aan de ambassade in Rabat telkens een afstand van 800 kilometer had moeten reizen. Het verkrijgen van het visum had voor haar dus al veel moeite en onkosten met zich meegebracht. Ook daarom was zij erg gedesillusioneerd toen haar op 9 oktober 2009 op het vliegveld te kennen was gegeven dat de reis naar Nederland niet doorging omdat het visum verkeerd was gedateerd. Verzoekster had haar broer laten weten dat zij destijds geen mondelinge toelichting heeft gekregen. Het visum is haar tegen sluitingstijd verstrekt waardoor zij het snel moest tekenen. De broer van verzoekster vond het daarom oneerlijk dat zijn zuster was

geconfronteerd met de financiële gevolgen van de fout van de ambassade.

Visie van de minister van Buitenlandse Zaken

6. De Nationale ombudsman heeft op 12 februari 2010 onderzoek ingesteld naar de klacht van verzoekster. De minister van Buitenlandse Zaken liet in reactie hierop bij brief van 17 maart 2010 weten het betreurenswaardig te vinden dat de visumsticker niet correct was geweest. Hij erkende dat de ambassade een fout had gemaakt, maar wees anderzijds ook op de eigen verantwoordelijkheid van verzoekster. De minister was mening dat in dit geval zowel de ambassade als ook verzoekster onoplettend zijn geweest. Om die reden stelde hij voor om de geleden schade met betrekking tot het niet gebruikte ticket van verzoekster voor 50% te vergoeden.

Beoordeling

7. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk mag zijn. Wat betreft de gehoudenheid tot schadevergoeding brengt het redelijkheidsvereiste mee dat de overheidsinstantie rekening houdt met de omstandigheden waaronder de schade is ontstaan. De overheid hanteert een coulante opstelling indien vaststaat dat zij door een door haar gemaakte fout zelf ook debet is aan de ontstane schade.

8. Het Hoofd van de Visumafdeling van de ambassade in Rabat heeft tot twee maal toe afwijzend gereageerd op de klacht van verzoekster. Hij erkende weliswaar dat de ambassade een fout had gemaakt maar vond dat verzoekster ook zelf de verantwoordelijkheid had gehad om het visum op eventuele fouten te controleren. Om die reden kwamen volgens de ambassade de financiële gevolgen van de fout voor eigen rekening van verzoekster. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft de minister van Buitenlandse Zaken dat standpunt herzien. De minister heeft zich uiteindelijk bereid verklaard om de helft van de kosten van het ongebruikte ticket aan verzoekster te vergoeden.

9. Het werk bij overheidsinstanties is mensenwerk en dat daarbij soms fouten worden gemaakt is niet meer dan menselijk. Waar het om gaat is dat de gemaakte fout en daarmee het geschonden vertrouwen van de burger zo snel mogelijk wordt hersteld. Evidente fouten van de overheid mogen niet (geheel) voor rekening komen van de burger. De ambassade in Rabat heeft bij het opmaken van het visum van verzoekster een fout gemaakt. Het Hoofd van de Visumafdeling heeft die fout weliswaar erkend maar liet, vanwege de eigen verantwoordelijkheid van verzoekster, de gevolgen van de fout in eerste instantie geheel voor haar rekening.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de ambassade in Rabat is gegrond wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de uiteindelijke reactie van de minister van Buitenlandse Zaken. De minister heeft zich daarin coulant opgesteld en aan verzoekster een vergoeding van de helft van de kosten van het onbruikbare vliegticket in het vooruitzicht gesteld.

Informatieoverzicht

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

Brief van 2 juni 2009 van de minister van Buitenlandse Zaken met de (aanvankelijke) weigering verzoekster een visum te verstrekken.

Brief van 17 augustus 2009 van de minister van Buitenlandse Zaken aan de broer van verzoekster, tevens garantsteller, waarin wordt meegedeeld dat geen bezwaar meer is om aan verzoekster een visum te verstrekken.

Brief van 28 augustus 2009 van de ambassadeur van de ambassade in Rabat aan verzoekster waarin haar een visum wordt toegezegd geldig van 28 augustus 2009 tot 28 november 2009.

Reactie van 20 oktober 2009 van het Hoofd van de Visumafdeling van de Nederlandse ambassade in Rabat, namens de minister van Buitenlandse Zaken, op de klacht die de broer van verzoekster namens haar heeft ingediend op 11 oktober 2009.

Reactie van 2 december 2009 van het Hoofd van de Visumafdeling van de Nederlandse ambassade in Rabat, namens de minister van Buitenlandse Zaken, op de klacht die de broer van verzoekster namens haar heeft ingediend op 7 november 2009.

Brief van 15 december 2009 van de broer van verzoekster aan de Nationale ombudsman.

Reactie van 17 maart 2010 van de minister van Buitenlandse Zaken, in het kader van het op 12 februari 2010 door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek naar de klacht van verzoekster.

Telefoonnotitie van 20 april 2010 waarin de broer van verzoekster laat weten dat hij en zijn zuster ingenomen zijn met de oplossing die de minister van Buitenlandse Zaken in het vooruitzicht heeft gesteld.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.