



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de Nederlandse ambassade in Kampala, Uganda, bij de aanvraag om verlening van visum kort verblijf aan een vriendin uit Uganda onduidelijke informatie heeft verstrekt waardoor hij en de Ugandese vriendin onnodige kosten hebben gemaakt voor de door de ambassade verplicht gestelde "flight booking" en een in de Schengenlanden geldige ziektekostenverzekering.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker, de heer V., werkte eind 2008 als vrijwilliger in Uganda. Voordat hij naar Uganda ging, had de heer V. eerst enige tijd in verbleven in Kenia. Daar had de directeur van een school hem toen op het idee gebracht om de administratie van een school in Uganda in beeld te brengen. De heer V. had eerder op de school in Kenia een Ugandese vrouw ontmoet, mevrouw A. Zij heeft hem later geholpen bij het werk op de school in de Zuid Ugandese plaats Kabale. Vanwege de grote taalbarrière had de heer V. de hulp van mevrouw A. hard nodig gehad voor het vertalen van stukken en om in contact te komen met de leerlingen. Hij was haar daar dan ook heel erkentelijk voor. Daarnaast had mevrouw A. hem in contact gebracht met haar familie en had hij hierdoor inzicht gekregen in het leven en de cultuur in Uganda. Uit dank voor de hulp die mevrouw A. hem had geboden en vanwege de gastvrijheid die hij van haar en haar familie had ondervonden, wilde de heer V. graag iets terug doen. Hij heeft daarom mevrouw A. uitgenodigd voor een bezoek aan Nederland.

2. Met de uitnodiging van de heer V. vroeg mevrouw A. op de Nederlandse ambassade in Kampala een Schengenvisum aan voor een kort (toeristen)verblijf in Nederland. Op de website van de ambassade stond aan welke voorwaarden moest worden voldaan voor het verkrijgen van een dergelijk visum. Naast een garantverklaring van de heer V. en gegevens over het inkomen was volgens de website ook een "flight booking" en een ziektekostenverzekering vereist. Op de website stond dat de verzekering pas hoefde te worden afgesloten nadat de aanvraag voor het visum was goedgekeurd. Maar uit de navraag die mevrouw A. hierover bij de ambassade had gedaan, had zij de indruk gekregen dat zij dat bewijs al eerder moest overleggen. Mevrouw A. en de heer V. gingen er vanuit dat met "flight booking" werd bedoeld dat door middel van de vliegticket wordt aangetoond dat de vlucht daadwerkelijk is geboekt. De heer V. heeft toen voor mevrouw A. bij de KLM een vliegticket gekocht voor de reis van Uganda naar Nederland en terug.

3. Omdat de visumaanvraag van mevrouw A. uiteindelijk werd afgewezen heeft zij de vliegticket niet kunnen gebruiken. Naast de teleurstelling over het feit dat de reis van mevrouw A. naar Nederland niet kon doorgaan, hadden zowel mevrouw A. als de heer V. door de afwijzing van het visum ook onnodig kosten gemaakt. De heer V. heeft daarom

naar het Ministerie van Buitenlandse Zaken gemaïld met het verzoek om de kosten te vergoeden die hij en mevrouw A. onnodig hadden gemaakt. In reactie hierop deelde het ministerie mee dat met de term “flight booking” werd bedoeld dat de vlucht was gereserveerd en niet dat er vóór afgifte van het visum al een ticket was gekocht. Met betrekking tot de ziektekostenverzekering liet het ministerie weten dat in de visumvoorwaarden duidelijk was vermeld deze pas hoefde te worden afgesloten na afgifte van het visum. Het ministerie heeft het verzoek om vergoeding van de gemaakte kosten om bovengenoemde redenen afgewezen.

4. Hierop heeft de heer V. een verzoekschrift ingediend bij de Nationale ombudsman waarin hij klaagde over de onduidelijke informatieverstrekking door de Nederlandse ambassade in Kampala en het feit dat hij en mevrouw A. daardoor onnodige kosten hebben gemaakt. Naar aanleiding van het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek zette de minister van Buitenlandse Zaken in een brief uiteen hoe één en ander volgens hem was verlopen. Volgens de minister had de ambassade in Kampala correct gehandeld maar was de informatie op de website met betrekking tot de “flight booking”, zijns inziens, inderdaad verwarrend geweest. De minister begreep dat de heer V. hieruit had geconcludeerd dat al vóór de afgifte van het visum daadwerkelijk een vliegticket overhandigd diende te worden. De minister bood voor deze verwarring zijn verontschuldiging en deelde mee dat de kosten voor het vliegticket vergoed zouden worden. Omdat in de visumvoorwaarden duidelijk vermeld stond dat het bewijs van een ziektekostenvergoeding pas nodig was na afgifte van het visum, achtte de minister de klacht over de daarvoor onnodig gemaakte kosten niet gegrond. Die kosten werden daarom niet vergoed. De minister deelde tenslotte aan de Nationale ombudsman mee dat, om klachten als die van de heer V. in de toekomst te voorkomen, hij heeft besloten om bij de visumvoorwaarden op de websites de term “flight booking” te laten vervangen door “airline reservation”.

II. Beoordeling

5. 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 vast staat dat zij door een door haar gemaakte fout zelf ook debet is aan de ontstane schade.

6. De heer V. werkte als vrijwilliger in Uganda en heeft daar zeer positieve ervaringen opgedaan. Hij was bij zijn werk geholpen door een Ugandese vrouw, mevrouw A., die hem daarnaast ook in contact had gebracht met het leven en de cultuur in Afrika. Uit erkentelijkheid voor alle gastvrijheid die hem via haar in Uganda ten deel was gevallen, heeft verzoeker mevrouw A. uitgenodigd voor een bezoek aan Nederland. Uit de visumvoorwaarden van de website van de Nederlandse ambassade, maakten de heer V.

en mevrouw A. op dat er onder meer een ziektekostenverzekering moest worden afgesloten en “flight booking” vereist was. Uiteindelijk werd de visumaanvraag van mevrouw A. afgewezen. Naast de teleurstelling hierover bleek toen ook dat de kosten die mevrouw A. had gemaakt voor de ziektekostenverzekering en de kosten van de heer V. voor de gekochte vliegticket, onnodig waren geweest. In de interne klachtafhandeling wees het Ministerie van Buitenlandse Zaken het verzoek om vergoeding van deze kosten af.

7. Naar aanleiding van het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek deelde de minister van Buitenlandse Zaken mee dat de term “flight booking” in de visumvoorwaarden verwarrend was. De minister kon zich voorstellen dat de heer V. hieruit had opgemaakt dat er nog vóór de afgifte van het visum, op de ambassade een vliegticket moest worden overgelegd. De minister bood daarom, naast excuses, aan de heer V. aan om de kosten van de ongebruikte vliegticket te vergoeden. Ook deelde de minister de Nationale ombudsman mee dat, om klachten als die van de heer V. in de toekomst te voorkomen, hij in de visumvoorwaarden op de websites de term “flight booking” zou laten vervangen door “airline reservation”. De minister deelde mee dat de kosten van de onnodig aangeschafte ziektekostenvergoeding niet werden vergoed omdat de tekst daarover op de website duidelijk genoeg was, die verzekering hoeft pas te worden afgesloten na afgifte van het visum.

8. Verzoeker heeft er bij de Nationale ombudsman over geklaagd dat hij en mevrouw A. door de Nederlandse ambassade in Kampala onjuist zijn geïnformeerd. De visumvoorwaarde van de “flight booking” op de website van de ambassade was verwarrend en heeft daarom geleid tot onnodige kosten.

De onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade in Kampala is, in zoverre, niet behoorlijk.

9. Verzoeker heeft er daarnaast bij de Nationale ombudsman over geklaagd dat mevrouw A. door de Nederlandse ambassade in Kampala onjuist is geïnformeerd over de af te sluiten ziektekostenverzekering. In de visumvoorwaarden van de website van de Nederlandse ambassade stond echter expliciet vermeld dat het bewijs van deze verzekering overlegd moest worden na afgifte van het visum.

De onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade in Kampala is, in zoverre, behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade in Kampala is met betrekking tot het vereiste van een “flight booking” en de op grond daarvan onnodig gemaakte kosten gegrond wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade in Kampala is met betrekking tot het vereiste tot het vooraf afsluiten van een ziektekostenverzekering ongegrond.

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 door verzoeker naast de aangeboden excuses ook vergoeding van de kosten van de onnodig aangeschafte vliegticket in het vooruitzicht te stellen.

Daarnaast heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van het feit dat in de visumvoorwaarden op de websites van het Ministerie van Buitenlandse Zaken de term “flight booking” wordt vervangen door “airline reservation”.

Onderzoek

Op 8 mei 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Nederlandse ambassade in Kampala, Uganda.

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 Nederlandse ambassade 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 betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van de minister van Buitenlandse Zaken gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

Mailbericht, met bijlagen, van 8 mei 2010 waarin verzoeker zijn eerdere klacht over de onduidelijke informatieverschaffing door de Nederlandse ambassade in Kampala, Uganda, verder toelicht.

Brief van 8 juli 2010 van de minister van Buitenlandse Zaken in reactie op het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek naar de klacht van verzoeker.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond