



# Rapport

**Datum: 16 juni 1998**

**Rapportnummer: 1998/232**

## Klacht

Op 18 juni 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Nederlandse ambassade te Paramaribo (Suriname), en de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND). Het verzoekschrift werd in verband met het kenbaarheidvereiste ter behandeling doorgestuurd naar het Ministerie van Buitenlandse Zaken en de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie. Vervolgens werd op 18 september 1997 een onderzoek ingesteld naar deze gedraging, die voor wat betreft de ambassade wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, en voor wat betreft de Visadienst als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Justitie gezamenlijk. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie, de adresgegevens van een referent met betrekking tot een visumaanvraag voor diens moeder onvoldoende heeft onderzocht, dan wel dat de Nederlandse ambassade te Paramaribo onjuiste adresgegevens heeft verstrekt aan de Visadienst. Als gevolg hiervan verstrekte de Visadienst een afwijzende beschikking. Voorts klaagt verzoeker over de afwijzing door de Visadienst, bij brief van 1 augustus 1997, van het verzoek om schadevergoeding dat hij had ingediend in verband met de extra kosten die waren gemaakt ten gevolge van het onvoldoende verrichten van onderzoek naar het adres door de Visadienst.

## Achtergrond

Een visum (ten behoeve van een verblijf in Nederland van ten hoogste drie maanden) en een machtiging tot voorlopig verblijf (ten behoeve van een verblijf in Nederland van langer dan drie maanden) zijn visa die door een Nederlandse diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging in het buitenland kunnen worden afgegeven. Dit kan onder andere na voorafgaande machtiging door de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken (als Bureau Visadienst ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie).

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Buitenlandse Zaken en de Staatssecretaris van Justitie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kregen de Minister van Buitenlandse Zaken, de Staatssecretaris van Justitie en verzoeker 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 Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van de Minister van Buitenlandse Zaken gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### . De feiten

1. Bij brief van 14 maart 1997 berichtte het Bureau Visadienst te 's-Gravenhage mevrouw J. te Paramaribo dat haar visumaanvraag, ingediend bij de Nederlandse Diplomatieke Vertegenwoordiging te Paramaribo, was afgewezen. In de brief was als reden voor de afwijzing vermeld:

"... dat uit een hier te lande ingesteld onderzoek is gebleken dat het opgegeven referentie-adres niet juist blijkt te zijn..."

2. De dienst Burgerzaken van de gemeente Rotterdam vermeldt als laatst opgegeven (op 7 november 1990) adres van de door mevrouw J. opgegeven referent:  
"X-straat 9 30\*\* ZJ Rotterdam"

3. In een brief van 16 juni 1997 beklaagde verzoeker zich over de gang van zaken bij de visumaanvraag van mevrouw J., en diende hij een schadeclaim in. In de brief was het volgende vermeld:

"... Aanleiding tot het schrijven van deze brief ligt in het feit dat u de juiste gegevens die door mij geleverd waren, niet heeft nagetrokken. Het is namelijk zo: Er is een visum aanvraag ingediend voor een kort verblijf in Nederland voor mevrouw J. op het adres van haar zoon, X-straat 9 Rotterdam. De vlucht van Paramaribo naar Schiphol geboekt voor een prijs van f. 1634,- gepland op 7 april 1997 zodat ze haar verjaardag 10 april, Moederdag bij haar kinderen in Nederland kon vieren. Het bericht van de visumafwijzing was voor mij onbegrijpelijk. De reden voor de afwijzing werd niet gegeven. Er werd gezegd dat ik in beroep kon gaan, verder niets. Veel later heb ik de reden vernomen, dat de oorzaak was dat het adres niet juist zou zijn. Maar nu komt het, het adres is wel juist. Hieruit trek ik de conclusie dat uw dienst gefaald heeft en zomaar die visumaanvraag afgewezen heeft. Na die afwijzing heb ik opnieuw een visum aangevraagd, die wel gehonoreerd werd. Zodat ze alsnog naar Nederland kon komen, dus niets aan de hand zult u zeggen. Maar behalve de emotionele kant, die zo'n afwijzing met zich mee brengt, is er ook geldelijk verlies geleden namelijk doordat er daarna in het hoogseizoen geboekt

moest worden kosten f. 2400,- verschil f. 406,- plus administratiekosten eerste boeking van f. 85,- telefoonkosten f. 400,- totaal f. 891,-. Deze brief is niet alleen bedoeld als schadeclaim maar het is tevens een aanklacht tegen uw dienst die niet eens de moeite neemt om gegevens na te trekken..."

4. Verzoekers brief van 16 juni 1997, die was gericht aan de Nationale ombudsman, werd in verband met het zogenoemde kenbaarheidvereiste (zie ook hiervoor onder

## Klacht

), via het Ministerie van Buitenlandse Zaken ter behandeling voorgelegd aan de Visadienst, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie. De Visadienst liet verzoeker in reactie op zijn brief op 1 augustus 1997 schriftelijk het volgende weten:

"... Op 28 februari 1997 heeft betrokkene een aanvraag om verlening van een visum voor toeristisch verblijf ingediend bij de Nederlandse Vertegenwoordiging te Paramaribo. Deze aanvraag is ter beoordeling voorgelegd aan het Bureau Visadienst en aldaar op 3 maart 1997 ontvangen. Uit de informatie verkregen van de Nederlandse Vertegenwoordiging te Paramaribo bleek dat het opgegeven referentie adres X-sstraat 9 30\*\* ZF te AMSTERDAM was. Aangezien dit adres in Amsterdam niet bestaat is de aanvraag met de u inmiddels bekende motivering afgewezen. Uw mening dat het referentieadres wel juist is, deel ik dan ook niet.

Voor de volledigheid mag ik u erop wijzen dat het Bureau Visadienst voor het beslissen op de door de Nederlandse Vertegenwoordiging voorgelegde aanvragen afhankelijk is van de toegezonden gegevens. Mijnerzijds is nimmer van onbetrouwbaarheid van deze gegevens gebleken, waarbij aangetekend dat, gelet op het grote aantal visumaanvragen dat het Bureau Visadienst ter beoordeling wordt voorgelegd, het niet in de rede ligt gegevens op juistheid te controleren. In de omstandigheid dat aan betrokkene, na een latere visumaanvraag, wel een visum is verleend, waardoor zij echter niet in de door haar verkozen periode van het jaar kon reizen en derhalve een duurder vliegticket heeft moeten aanschaffen, zie ik geen aanleiding om over te gaan tot het vergoeden van de extra gemaakte kosten. Hierbij merk ik op dat u zich voor het indienen van een verzoek tot het toekennen van een schadevergoeding dient te wenden tot de burgerlijke rechter. Ik verwacht u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd..."

### **B. Het standpunt van verzoeker**

Het standpunt van verzoeker staat verkort weergegeven onder **KLACHT**. Verzoeker liet de Nationale ombudsman in reactie op het antwoord van de Visadienst van 1 augustus 1997 (zie hiervoor A. De feiten, onder 4.) bij brief van 12 augustus 1997 voor zover hier van belang - nog het volgende weten:

"Het schrijven van deze brief is een reactie op de brief die ik kreeg van de Visadienst, die op alle mogelijke manieren hun fout willen uitwissen. Nu komen ze dat het opgegeven referentie adres X-sstraat 9 30\*\* ZF AMSTERDAM was, (dat is beslist niet waar) en dan

gaan ze verder in de brief aangezien dit adres in AMSTERDAM niet bestaat is de aanvraag afgewezen. Leuk gevonden van die dienst, maar er is ook een postcode vermeld, wat 30\*\* ZJ moet zijn, nu is het zo, als je een postcode hebt dat met het getal 30 begint dat je in ROTTERDAM moet wezen want AMSTERDAM begint met het getal 10."

### **C. Het Standpunt van de Minister van Buitenlandse Zaken**

1. De Minister van Buitenlandse Zaken reageerde op de klacht bij brief van 16 oktober 1997, waarin het volgende is vermeld:

"... klacht van de heer H. (verzoeker; N.o.) omtrent de visumaanvraag t.b.v. mevrouw J., geboren (...), van Surinaamse nationaliteit (...).

Op 28 februari 1997 is bij de Nederlandse Ambassade te Paramaribo door mevrouw J. een visum aangevraagd voor toeristisch verblijf in Nederland. Op het aanvraagformulier (bijgevoegd) wordt als woonplaats van de referent vermeld: Amsterdam. Onduidelijk is of het aanvraagformulier door mevrouw J. zelf is ingevuld. Uit het feit dat op de plaats waar normaliter de handtekening wordt geplaatst, door betrokkene een duimafdruk is geplaatst, zou kunnen worden afgeleid dat betrokkene analfabete is. Het is derhalve twijfelachtig of mevrouw zelf het aanvraagformulier heeft ingevuld. Wie het visumaanvraagformulier t.b.v. mevrouw wel heeft ingevuld is niet bekend. De ambassade heeft desgevraagd verklaard nimmer aanvraagformulieren in te vullen teneinde misverstanden te voorkomen. Wellicht was een reisorganisatie haar hierbij behulpzaam. Aangenomen mag worden dat het visumaanvraagformulier conform de door mevrouw J. verstrekte gegevens is ingevuld. De Ambassade heeft de aanvraag met exact die gegevens voorgelegd aan Bureau Visadienst. Naar later blijkt is door betrokkene bij de aanvraag van het visum onjuiste informatie verstrekt met betrekking tot de woonplaats van de referent. De aanvrager is verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste gegevens op basis waarvan een beslissing op een visumaanvraag wordt genomen. Zijn onjuistheden of onduidelijkheden voor de Ambassade evenwel direct kenbaar, dan zal getracht worden hieromtrent duidelijkheid te verkrijgen. Deze onjuistheden of onduidelijkheden hebben met name betrekking op voor de Ambassade ter plaatse verifieerbare gegevens. Gegevens van de referent vallen daar niet onder..."

2. De Minister voegde bij zijn brief een afschrift van het visumaanvraagformulier van mevrouw J. Het afschrift bevatte op de plaats voor de handtekening een vingerafdruk. Met betrekking tot de referent was op het formulier het volgende vermeld:

"Naam referent: E.A. Adres: X-straat 9 Woonplaats: Amsterdam (Familie)relatie: zoon  
Postcode: 30.. ZF Telefoon: 010uvvwxzyz"

### **D. Het standpunt van de Staatssecretaris van Justitie**

De Staatssecretaris van Justitie reageerde op de klacht bij brief van 27 oktober 1997. Daarin is het volgende vermeld:

"... inzake de klacht van de heer H. (verzoeker; N.o.), met betrekking tot de reden om (...) een visum te weigeren alsmede het verzoek om schadevergoeding te betalen kan ik u het

volgende berichten. In zijn brief van 1 augustus 1997 heeft het hoofd van de Visadienst aan de heer H. kort uiteengezet hoe het Bureau Visadienst tot deze beslissing is gekomen. Tevens heeft hij de heer H. meegedeeld waarom geen nader onderzoek naar het adres, dat bij het Bureau Visadienst bekend was, is ingesteld. Gegeven de ervaringen van het hoofd van de Visadienst acht ik het niet onverantwoord dat de Visadienst afziet van stelselmatige verificatie van aangeleverde adresgegevens. Voorts is in deze brief van 1 augustus 1997 aangegeven dat de heer H. zich in verband met de afwijzing van zijn verzoek tot het vergoeden van de eventueel geleden schade kan wenden tot de burgerlijke rechter. (...) Ik meen dat de Visadienst in redelijkheid tot afwijzing van de schadeclaim kon komen. Voor verdere beantwoording van de klacht van de heer H. mag ik verwijzen naar de inhoud van de brief van 1 augustus 1997 (zie **A. De feiten**, onder 4; N.o.) ..."

#### **E. De reactie van verzoeker**

In reactie op het standpunt van de Minister van Buitenlandse Zaken en het standpunt van de Staatssecretaris van Justitie, en in aanvulling op het verzoekschrift, legden verzoeker en zijn echtgenote op 26 november 1997 tegenover medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman de volgende verklaring af. "Wij zijn het met de reacties van de IND en de Minister van Buitenlandse Zaken niet eens. Het is niet waar dat mijn schoonzus die getypte verklaring met duimafdruk heeft gegeven. Mijn schoonzus kan niet typen. En al die dingen die daar in staan kloppen niet. Mijn schoonzus en mijn moeder (mevrouw J., de aanvraagster van het visum: N.o.) hebben geen kopie van het door haar ingevulde formulier. Mijn schoonzus heeft het formulier ingevuld, maar met de hand geschreven. Dit is dus niet het formulier dat zij heeft ingevuld. Dit is achteraf zo ingetypt. Want anders waren de juiste gegevens erop vermeld. Mijn moeder heeft de duimafdruk gezet. De duimafdruk is gegeven op het met de hand ingevulde formulier, en die duimafdruk is gekopieerd op het getypte formulier. Op het origineel getypte formulier staat dus niet de door mijn moeder gegeven duimafdruk. Mijn schoonzus heeft het formulier ingevuld met de hand geschreven. Mijn moeder kan niet lezen en niet schrijven. Ik heb van mijn schoonzus telefonisch gehoord hoe een en ander op de ambassade is verlopen."

#### **F. Reactie van de Minister van Buitenlandse Zaken**

1. De Minister van Buitenlandse Zaken gaf bij brief van 13 januari 1998 zijn commentaar op de reactie van verzoeker. Hij deelde voor zover hier van belang het volgende mee: "In de verklaring van de heer en mevrouw H. wordt aangegeven dat het visumaanvraagformulier van mevrouw J. met de hand is ingevuld en dat de duimafdruk van mevrouw J. op dit met de hand ingevulde aanvraagformulier is gezet. De gegevens zouden achteraf zijn ingetypt waarna de duimafdruk van mevrouw J. zou zijn gekopieerd op het getypte formulier. Van de Nederlandse Ambassade te Paramaribo is vernomen dat mevrouw J. aldaar een getypt visumaanvraagformulier heeft ingediend. Zoals in mijn brief van 16 oktober 1997 (zie hiervoor onder C.1.) reeds werd aangegeven is onduidelijk wie het getypte aanvraagformulier heeft ingevuld. Een mogelijke verklaring voor het door de heer H. weergegeven standpunt dat een handgeschreven aanvraag formulier is ingediend, zou kunnen zijn dat een medewerker van een reisbureau aan de hand van het geschreven

formulier een getypt exemplaar heeft opgesteld. Van de ambassade is vernomen dat reisbureaus in Suriname deze service regelmatig aan hun klanten verlenen. Uit het hierbij gevoegde originele aanvraagformulier van mevrouw J. blijkt voorts dat er geen sprake is van een gekopieerde vingerafdruk van mevrouw J. doch dat mevrouw J. een vingerafdruk heeft geplaatst op het getypte formulier. Van het achteraf in dan wel overtypen van de gegevens van mevrouw J. is derhalve geen sprake geweest. Een en ander brengt mij tot de conclusie dat dezerzijds wordt vastgehouden aan het gestelde in dezerzijdse brief van 16oktober1997."

2. De Minister van Buitenlandse Zaken voegde bij zijn brief het originele visumaanvraagformulier. Dit formulier is met een typemachine ingevuld, met zwarte inkt. Op de plaats van de handtekening is een met blauwe inkt geplaatste vinger-, dan wel duimafdruk zichtbaar. De met de typemachine ingevulde datum van de aanvraag (20 februari 1997) is met blauwe pen gewijzigd in 28 februari 1997. De ingevulde adresgegevens over de referent luiden, evenals de gegevens in het eerder door de Minister van Buitenlandse Zaken overgelegd afschrift van het visumaanvraagformulier (zie hiervoor onder C.2.):

"Naam referent: E.A. Adres: X-straat 9 Woonplaats: Amsterdam (Familie)relatie: zoon  
Postcode 30.. ZF Telefoon: 010uvvwxzyz"

3. De Minister van Buitenlandse Zaken voegde bij zijn brief tevens een uitdraai uit het zogenoemde Visum Informatie Systeem die betrekking heeft op de visumaanvraag van mevrouw J.. De gegevens die daarin zijn opgenomen over het adres van de referent komen overeen met de gegevens over de referent die zijn ingevuld op het originele aanvraagformulier.

. **Nadere reactie van verzoeker** In reactie op het commentaar van de Minister van Buitenlandse Zaken liet verzoeker een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman op 19februari 1998 telefonisch nogmaals weten dat mevrouw J. een handgeschreven, en niet een getypt aanvraagformulier had afgegeven bij de ambassade. Hij bestreed de door de Minister van Buitenlandse Zaken opgeworpen mogelijkheid, dat het (handgeschreven) aanvraagformulier van mevrouw J. bij een reisbureau was overgetypt. **H. Nadere verklaring van verzoeker** In reactie op het voorlopige verslag van bevindingen brachten verzoeker en zijn echtgenote op 14 mei 1998 tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman nog het volgende naar voren.

1. Verzoeker hield vol dat mevrouw J., althans haar schoondochter, op de Nederlandse ambassade te Paramaribo een met de hand ingevuld formulier had afgegeven dat ter plekke door mevrouw J. met een duimafdruk was ondertekend. De schoondochter had verzoeker desgevraagd laten weten dat er niet ook nog een ter plaatse opgemaakt ingetypt formulier was ondertekend. Na inlevering en ondertekening van het handgeschreven formulier waren zij weggegaan.

2. De suggestie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken dat de aanvraag onjuist door een reisbureau te Suriname zou kunnen zijn ingevuld, ging in dit geval niet op omdat de reis voor mevrouw J. was geboekt vanuit Nederland. Verzoeker legde een afschrift over

van een boeking bij een reisbureau te Rotterdam, voor een retourvlucht Paramaribo-Amsterdam met vertrekdatum 7 april 1997.

3. Afgezien van de onjuiste plaatsnaam in het adres van de referent, waren er nog meer onlogische gegevens opgenomen in het door het Ministerie van Buitenlandse zaken overgelegde - en als

oorspronkelijk aangeduide - formulier. \* Het aanvraagformulier vermeldde bij vraag 19 een verblijfsduur van 90 dagen, voor de periode van 22 april 1997 tot 22 juni 1997. Mevrouw J. wilde haar verjaardag van 10 april op die dag in Nederland vieren; er was voor haar een vlucht geboekt op 7 april 1997. De op het formulier vermelde vertrekdatum was in zoverre dus niet logisch. Verzoeker stelde dat de oorspronkelijke handgeschreven aanvraag een periode betrof vanaf 7 april 1997 tot 7 juni 1997. Ook was het sowieso slordig dat het formulier tegelijkertijd zowel een duur van 90 dagen, als een - voor visumaanvragen uit Suriname gebruikelijke - periode van twee maanden vermeldde. \* Bij vraag 9 was het nummer en de geldigheidsduur van het paspoort van mevrouw J. ingevuld. Verzoeker stelde dat de vermelde geldigheidsduur (28/02/91 tot 08/12/98) niet kon kloppen. Een Surinaams paspoort wordt voor slechts vijf jaar afgegeven, terwijl het voor de afgifte van een visum voor Nederland bovendien is vereist dat het paspoort ten hoogste vier jaar oud is. Als de schoondochter van mevrouw J. deze gegevens had ingevuld, zou het visum op grond daarvan zijn afgewezen. Bovendien had mevrouw J. vlak voor haar aanvraag een nieuw paspoort gekregen. De ingangsdatum zou dus veel recenter moeten zijn. (Verzoeker legde een afschrift over van de pagina uit het paspoort van mevrouw J. waarop de geldigheidsdata waren vermeld. Het paspoort was afgegeven op 9 december 1993 en geldig tot 8 december 1998. Als aanvullende opmerking was vermeld dat het paspoort was afgegeven ter vervanging van een ander paspoort van mevrouw J., dat geldig was tot 13 april 1991). Al deze punten duiden er volgens verzoeker op dat het door het ministerie van Buitenlandse zaken overgelegde formulier niet het door mevrouw J. ingeleverde formulier was. Al met al uitte verzoeker het vermoeden dat de visumaanvraag in eerste instantie geheel zonder reden was afgewezen. Alleen omdat verzoeker anders dan de meeste mensen uit Suriname geen genoegen had genomen met die afwijzing, was naderhand een reden daarvoor bedacht; te weten een onjuiste opgave van het adres van de referent. Om dat achteraf te kunnen staven was de oorspronkelijke handgeschreven - aanvraag van mevrouw J. vervangen door een later met de typemachine - ingevulde aanvraag. Verzoeker had geen verklaring voor het feit dat op het getypte formulier ook een duimafdruk van mevrouw J. was geplaatst. Verzoeker begreep dat er geen harde aanwijzingen waren voor deze vermoedens. **BEOORDELING** Verzoeker heeft erover geklaagd dat bij de behandeling van de visumaanvraag van mevrouw J. gebruik is gemaakt van onjuiste

adresgegevens over de referent, hetgeen heeft geleid tot een afwijzende beslissing. Verzoeker heeft zich op het standpunt gesteld dat de onjuiste gegevens niet van mevrouw J., maar van de Nederlandse ambassade te Paramaribo afkomstig waren, en dat de



ambassade die gegevens niet had mogen doorzenden. Ten aanzien van de Visadienst heeft hij het bezwaar geuit dat de foutieve gegevens daar onvoldoende zijn onderzocht, en dat een schadeclaim terzake is afgewezen.

### **I. . Ten aanzien van de Nederlandse ambassade te Paramaribo**

#### **a. Het invullen van de onjuiste gegevens**

1. De Minister van Buitenlandse Zaken heeft een visumaanvraagformulier overgelegd dat bij wijze van ondertekening de originele vinger- of duimafdruk van mevrouw J. bevat. Op grond van die ondertekening, en bij gebreke van (een afschrift van ) een ander door mevrouw J. ondertekend formulier, moet dit formulier worden aangemerkt als het originele aanvraagformulier. De Nationale ombudsman heeft vastgesteld dat dit originele formulier is ingevuld met een typemachine, en dat daarin als woonplaats van de referent Amsterdam in plaats van Rotterdam is vermeld. Voor het overige komen de in het formulier vermelde gegevens, afgezien van één letter uit de postcode, overeen met het feitelijke adres en telefoonnummer van de referent. De Nationale ombudsman heeft voorts vastgesteld dat op het formulier als enige wijziging een verandering in de dagtekening is aangebracht. Op grond van deze feitelijke vaststelling kan verzoekers stelling dat mevrouw J. alleen een handgeschreven en correct ingevuld visumaanvraagformulier heeft ingeleverd, niet overeind blijven. In zoverre moet worden aangenomen dat mevrouw J. de foutief, en met de typemachine ingevulde adresgegevens van de referent heeft onderschreven.

2. Uit het onderzoek is niet met zekerheid gebleken wie feitelijk de onjuiste gegevens over de referent met een typemachine heeft ingevuld op het formulier dat door mevrouw J. met haar vinger- of duimafdruk is ondertekend. Verzoeker heeft gesuggereerd dat de ambassade dit buiten medeweten van mevrouw J. heeft gedaan. Verzoeker heeft ontkend dat mevrouw J. of haar schoondochter, dan wel een reisbureau het formulier hebben ingetypt. De Minister van Buitenlandse Zaken heeft gesteld dat ambassadepersoneel, ter voorkoming van misverstanden, nooit aanvraagformulieren invult. Verzoeker heeft tevens gesteld dat mevrouw J. geen door wie dan ook getypt aanvraagformulier heeft ondertekend.

3. Al met al heeft verzoeker onvoldoende feiten of omstandigheden aangevoerd om zijn veronderstelling als vaststaand aan te kunnen nemen dat het door mevrouw J. ondertekende visumaanvraagformulier door personeel van de Nederlandse ambassade te Paramaribo op onjuiste wijze - is ingevuld. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

#### **b. Het doorzenden van de onjuiste gegevens**

1. Verzoeker heeft er voorts bezwaar tegen gemaakt dat de Nederlandse ambassade te Paramaribo het visumaanvraagformulier van mevrouw J. mét de onjuiste adresgegevens van de referent ter behandeling heeft doorgestuurd naar de Visadienst in 's-Gravenhage. Hier is de vraag aan de orde of een bestuursorgaan bij de behandeling van een aanvraag een verwijt kan worden gemaakt voor het voortzetten van het gebruik van onjuiste gegevens.

2. De Minister van Buitenlandse Zaken heeft zich op het standpunt gesteld dat de aanvrager van een visum verantwoordelijk is voor het verstrekken van de juiste gegevens

ten behoeve van de beslissing op zijn aanvraag. In het geval van direct kenbare onjuistheden zal de betrokken ambassade trachten duidelijkheid te verkrijgen. Het moet dan wel gaan om ter plaatse verifieerbare gegevens. Adresgegevens van een referent in Nederland behoren daar niet toe, aldus de Minister. De Minister kan in deze benadering worden gevolgd.

3. Uit hetgeen hiervoor, onder I.a., is overwogen, vloeit voort dat de ambassade een onjuist ingevulde aanvraag heeft ontvangen. Van de ambassade behoefde niet te worden verwacht dat zij de betreffende fout zou hebben onderkend, alvorens het formulier door te sturen naar de Visadienst. De onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Paramaribo is ook op dit punt behoorlijk.

## **II. . Ten aanzien van de Visadienst, ondergebracht bij de IND van het Ministerie van Justitie**

a. Het onderzoek naar de onjuiste gegevens

1. Verzoeker heeft er verder over geklaagd dat de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie, onvoldoende onderzoek heeft verricht naar de onjuiste adresgegevens van de referent van mevrouw J. Het staat vast dat de Visadienst bij een adrescontrole in het kader van de behandeling van de visumaanvraag van mevrouw J. heeft vast gesteld dat het opgegeven adres van de referent niet correct was. Op grond van die vaststelling is de visumaanvraag van mevrouw J. afgewezen.

2. De Staatssecretaris van Justitie achtte het niet onverantwoord dat de Visadienst de door de Nederlandse ambassade te Paramaribo aangeleverde gegevens niet had gecontroleerd, gelet op de ervaringen van het hoofd van die dienst dat deze gegevens nimmer onbetrouwbaar waren gebleken. Van een stelselmatige adresverificatie kon geen sprake zijn, in verband met de grote aantallen visumaanvragen. Ter beoordeling is de vraag of de Visadienst kon volstaan met de constatering van een onjuistheid in de adresgegevens van de referent van mevrouw J., zonder daarnaar een nader onderzoek in te stellen. In dit verband is het volgende van belang.

3. De onjuistheid in het opgegeven adres van de referent betrof in dit geval de vermelding van de woonplaats 'Amsterdam', in plaats van 'Rotterdam'. De postcode en het telefoonnummer verwezen beide naar Rotterdam. Als feit van algemene bekendheid mag, in ieder geval voor ambtenaren van de Visadienst die in hun werk veelvuldig te maken hebben met de verstrekking van (adres)gegevens, worden verondersteld dat de hier gebruikte postcode en het vermelde netnummer van de telefoonaansluiting van de referent beide duiden op de plaats Rotterdam. Dat had aanleiding moeten geven tot het vermoeden dat op het punt van de vermelding van de woonplaats wellicht sprake was van een misstelling op het aanvraagformulier. In die situatie had mogen worden verwacht dat niet was volstaan met het signaleren van de discrepantie tussen de vermelde woonplaats enerzijds en de postcode en het netnummer anderzijds. Het ophelderen van die discrepantie was in dit geval namelijk zeer eenvoudig geweest, door het raadplegen van het telefoonboek van Rotterdam. Uit een oogpunt van dienstbetoon had daarom in dit geval, onverminderd het hiervoor, onder I.b. onderschreven algemene uitgangspunt van de

eigen verantwoordelijkheid van de aanvrager, van de Visadienst mogen worden verwacht dat hij ambtshalve deze zeer bescheiden inspanning had verricht, in plaats van direct de aanvraag af te wijzen. Daarvoor was te meer reden omdat de Visadienst uit de ondertekening kon zien dat de aanvrager vermoedelijk analfabeet was. De directe afwijzing van de visumaanvraag is daarmee een te mechanische handeling geweest. De onderzochte gedraging van de Visadienst is op dit punt niet behoorlijk. b. Het afwijzen van het verzoek om schadevergoeding

1. Verzoeker heeft tot slot bezwaar gemaakt tegen de afwijzende beslissing van de Visadienst op zijn verzoek om vergoeding van de schade die zou zijn geleden door de afwijzing van de visumaanvraag van mevrouw J. op grond van de onjuiste opgave van de adresgegevens van de referent.

2. Verzoeker bracht de schadeclaim bij brief van 16 juni 1997 in verband met de afwijzing van de eerste visumaanvraag. Mevrouw J. had voor een latere, en duurdere, reisdatum moeten kiezen, en er waren administratie- en telefoonkosten gemaakt. Volgens verzoeker was er ten behoeve van de beslissing op de visumaanvraag onvoldoende onderzoek verricht. Ter informatie vermeldde verzoeker dat een latere visumaanvraag wel was gehonoreerd. De Visadienst liet verzoeker in reactie op de schadeclaim bij brief van 1 augustus 1997 weten dat het feit dat mevrouw J. bij een tweede aanvraag wel een visum was verleend, geen aanleiding was om tot vergoeding van de gestelde schade over te gaan. Voor het overige volstond de Visadienst met een verwijzing naar de civiele rechter.

3. De Visadienst gaat in zijn afwijzende beslissing er aan voorbij dat, zoals hiervoor onder II.a. is overwogen, in dit geval een zeer bescheiden inspanning van zijn kant had mogen worden verwacht. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

4. De Nationale ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding voor het doen van een aanbeveling aan de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Justitie om de schadeclaim van verzoeker opnieuw te (doen) bezien, met inachtneming van hetgeen hiervoor is overwogen.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Paramaribo (Suriname), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, is niet gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van de Visadienst te 'sGravenhage, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Justitie gezamenlijk, is gegrond. **AANBEVELING** De Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Justitie wordt in overweging gegeven om de schadeclaim van verzoeker opnieuw te (doen) bezien, met inachtneming van hetgeen is overwogen onder II. van de

## Beoordeling

