



Rapport

Datum: 9 juli 1998

Rapportnummer: 1998/266

Klacht

Op 10 januari 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw Y. te Tilburg, met een klacht over een gedraging van het Nederlandse consulaat-generaal te Istanbul (Turkije). Nadat verzoekster, daar om verzocht, op 7 april 1997 nadere inlichtingen had verstrekt, werd naar de gedraging van het consulaat-generaal, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht op 7 mei 1997 als volgt geformuleerd voorgelegd aan de Minister van Buitenlandse Zaken:

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Nederlandse consulaat-generaal te Istanbul (Turkije) de visumaanvraag van haar schoonzuster heeft behandeld. Zij klaagt er met name over dat:

- aan haar schoonzuster geen eenduidige informatie is gegeven over de termijn waarbinnen de aanvraag zou worden afgehandeld;
- de begin november 1996 ingediende aanvraag, ondanks het verzoek om spoed in verband met de aanstaande geboorte van haar zoon, pas op 16 januari 1997 is afgehandeld;
- haar schoonzuster op 24 december 1996 is weggestuurd van het consulaat-generaal, terwijl haar de dag daarvoor was meegedeeld dat zij op 24 december 1996 het visum kon afhalen;
- haar schoonzuster op 6 januari 1997 opnieuw is weggestuurd van het consulaat-generaal, terwijl de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken de visumverstrekking al op 12 december 1996 had goedgekeurd;
- aan haar schoonzuster, daags na een telefoongesprek dat verzoekster op 9 januari 1997 had gevoerd met de consul, door een portier van het consulaat ten onrechte is medegedeeld dat zij een bewijs van goed gedrag en een bewijs van nietgehuwd zijn moest overleggen alvorens het visum kon worden verstrekt;
- aan haar schoonzuster op 15 januari 1997 ten onrechte door dezelfde portier is medegedeeld dat zij moest beschikken over een retourticket voordat het visum kon worden afgegeven;
- die portier haar schoonzuster op 16 januari 1997 opnieuw om een retourticket heeft gevraagd, terwijl verzoekster op 15 januari 1997 telefonisch met de secretaresse van het consulaat had afgesproken dat het visum zonder meer kon worden opgehaald.

Achtergrond

Artikel 4:13 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) luidt als volgt:

"1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14 heeft gedaan."

Onderzoek

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. Tijdens het onderzoek kregen de Minister van Buitenlandse Zaken en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de Minister van Buitenlandse Zaken een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster en de Minister van Buitenlandse Zaken deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Op 19 november 1996 vroeg de zuster van verzoeksters Turkse echtgenoot bij het consulaat-generaal te Istanbul (Turkije) visa voor Nederland aan voor haarzelf en voor een nicht van verzoeksters echtgenoot. Verzoekster en haar echtgenoot hadden de zuster en de nicht uitgenodigd om naar Nederland te komen in verband met de bevalling van verzoekster.

1.2. De visumaanvraag werd door het consulaatgeneraal voorgelegd aan het Bureau Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Het Bureau Visadienst berichtte het consulaatgeneraal bij brief van 12 december 1996 dat geen bezwaar bestond tegen de afgifte van het visum.

1.3. Bij brief van 8 januari 1997 diende verzoekster bij de consul een klacht in over de behandeling van de aanvraag. Die brief houdt onder meer het volgende in:

"Op 11 november ben ik bevallen van mijn tweede zoon. Om de drukte voor en na de bevalling op te vangen en door te brengen, vonden mijn (Turkse) echtgenoot en ik het een leuk idee om zijn zus en nicht uit Istanbul uit te nodigen om deze tijd met ons samen te zijn. Met de uitnodigingen voor de visa is mijn schoonzus vervolgens begin november 1996, twee weken voordat de baby zou komen, naar het consulaat in Istanbul gegaan om de visa aan te vragen. Een eerdere aanvraag (juli 1993) werd na drie dagen ingewilligd dus zij nam aan dat het ook nu niet te lang zou gaan duren. Als de aanvraag was goedgekeurd zou er contact worden opgenomen. Inmiddels was ik bevallen van mijn zoon en er was nog niets bekend over de visa, vanaf dit moment is mijn schoonzus ongeveer tweemaal per week gaan informeren of er al iets bekend was, zij wilde nl. erg snel naar Nederland om te komen kramen. Op het consulaat kreeg zij vervolgens te horen (in willekeurige volgorde):

het duurt niet lang meer niet meer komen of bellen, dat doen wij wel wij maken hier de dienst uit (ambtenaar), niet jullie laat eerst maar eens een geboortekaartje zien het is veel te druk kom morgen maar terug met je paspoort volgende week is het zeker klaar het is

voor onderzoek doorgestuurd naar Nederland neem maar contact op met de visadienst in Den Haag wij zeggen niets meer, wacht maar af als de wachttijd van drie maanden om is krijg je je visum Na navraag mijnerzijds hoorde ik van de visadienst in Den Haag dat zij het visumverzoek hadden doorgekregen (...) en het vervolgens hadden goedgekeurd op 12 december 1996. Op 23 december 1996 kreeg mijn schoonzus te horen dat ze de volgende dag met haar paspoort kon komen voor het visum. Op 24 december 1996 werd zij naar huis gestuurd met de mededeling dat het nu de laatste keer moest zijn geweest en dat men wel zou bellen, zij ging naar huis zonder visum. (De visadienst in Den Haag vertelde mij dat het doorsturen per diplomatieke post ongeveer tien dagen zou duren). Op 6 januari 1997 ging mijn schoonzus weer naar het consulaat en nu kreeg ze van een (zeer geïrriteerde) ambtenaar te horen dat ze nog vier weken kon wachten; er was een nieuwe regel: na drie maanden werd het visum verstrekt (de uiterste datum na de aanvraag).

De visadienst in Den Haag verzekerde mij dat dit volstreekte onzin was; deze regel bestaat niet en na doorsturing was men verplicht om het visum af te geven. (...) Met dit schrijven wil ik u wijzen op de schijnbare willekeur waarmee een visumaanvraag gepaard gaat, net als de manier waarop mensen die voor familiebezoek naar Nederland willen komen, bejegend worden. Ik wil u verzoeken om deze zaak verder uit te zoeken; ik verwacht een snelle afhandeling."

1.4. De consul antwoordde verzoekster bij brief van 9 januari 1997. Hij deelde onder meer het volgende mee:

"De visumaanvraag van uw schoonzusje heeft alhier de normale procedure gevolgd. Als een jonge vrouw of man met een blanco paspoort en zonder beroep voor drie maanden voor een familiebezoek naar Nederland wil, leggen we de betreffende aanvraag bijna altijd voor aan de visadienst van het Ministerie van Justitie. Een procedure die vrij lang en inderdaad tot drie maanden kan duren. Dit wordt altijd door de dienstdoende visamedewerk(st)er aan de aanvrager medegedeeld.

. (verzoeksters schoonzuster; N.o.) heeft in het aanvraagformulier als reisdoel "bezoek" vermeld en als referent opgegeven ene Se. (verzoeksters echtgenoot; N.o.) terwijl de garantieverklaring ondertekend was door u, mevrouw Y. (verzoekster; N.o.). Ook bleek uit het aanvraagformulier niet dat het een urgente zaak betrof. Hetgeen bevestigd werd door het feit dat S. op 19 november j.l. de aanvraag had ingediend met de door u ondertekende garantiestelling gedateerd op 1 oktober 1996. Het is correct dat uw schoonzusje op 23 december te horen heeft gekregen dat wij een positief advies van de visadienst hebben ontvangen en normaal gesproken kan het visum vanaf de daarop volgende dag worden afgehaald. Het lijkt mij meer dan onwaarschijnlijk dat zij tot tweemaal toe zou zijn weggestuurd. Wellicht berust het een en ander op een communicatiestoornis, dit temeer daar er zeker geen sprake is van een nieuwe regel dat het visum pas na drie maanden kan worden afgegeven. Indien uw schoonzusje het betreffende aanvraagformulier (...) correct had ingevuld en zeker vermeld had dat zij eerder een visum van dit ConsulaatGeneraal had gekregen had dit wellicht de door u genoemde, begrijpelijke, teleurstelling kunnen voorkomen.

Het spijt mij oprecht dat een en ander voor u beiden en uw schoonzusje anders is gelopen dan u verwacht had en wil ik hierbij mijn excuses aanbieden voor het feit dat een van de visummedewerkers uw schoonzusje S. onheus bejegend zou hebben. In zeer drukke tijden zoals bijvoorbeeld in de maanden november t/m januari en mei t/m augustus en zeker bij een onderbezetting, wordt er zo af en toe wel een erg groot beroep gedaan op het incasservermogen van de medewerk(st)ers van onze visumafdeling. Dat men dan wel eens geïrriteerd kan raken is begrijpelijk, maar zoals men zich achteraf realiseert onjuist."

1.5. Op 16 januari 1997 werden de visa verstrekt.

1.6. Naar aanleiding van de brief van de consul van 9 januari 1997 deelde verzoekster de consul bij brief van 3 februari 1997 onder meer het volgende mee:

"Naar aanleiding van uw brief (...), wil ik graag nog een aantal punten ophelderen:

- bij inlevering van het aanvraagformulier voor een visum door mijn schoonzus (...) kreeg zij te horen dat er een wachttijd was van ongeveer 1 maand. Zij heeft toen doorgegeven dat de reden van het bezoek een geboorte betrof en heeft gevraagd of er daarom spoed achter kon worden gezet - haar paspoort is door een van uw medewerkers doorgelezen en daarbij is het vorige visum (uit 1993) opgemerkt, het paspoort was dus niet blanco - er is wel degelijk verteld dat er een nieuwe regel was ingevoerd waarbij het visum pas na 3 maanden zou worden afgegeven (...) - mijn schoonzus is niet alleen tot tweemaal toe weggestuurd (na 23 december), ze moest bovendien een 'bewijs van goed gedrag' en een bewijs van 'nietgehuwd zijn' gaan halen. Dit kreeg zij te horen ná ons telefonische contact van de 'portier'. Toen zij na een aantal dagen (administratieve rompslomp op het gemeentehuis) met dit eerste papier (het tweede hoefde niet nadat zij hierover geklaagd had) bij de poort aankwam (15 januari) werd zij weer weggestuurd door dezelfde man met ditmaal de mededeling dat ze dit papier helemaal niet nodig had, maar dat ze een retourticket moest gaan kopen wilde ze het visum krijgen. Toen ik dit alles te horen kreeg was voor mij de maat toch wel echt vol: ten eerste had ik van u begrepen dat het geen problemen

meer zou opleveren bij het ophalen van het visum en ten tweede lijkt het mij logisch dat bij de visumaanvraag wordt meegedeeld welke papieren, tickets of andere zaken nodig zijn als het visum wordt opgehaald (wat dus niet was gebeurd). Ik heb vervolgens uw consulaat gebeld (15 januari) waarop uw secretaresse mij verzekerde dat de visa de volgende dag klaar zouden liggen. Helaas was er die volgende dag (16 januari) weer een probleem: de 'portier' moest eerst het ticket zien voordat mijn schoonzus naar binnen mocht. Toen ze hem vertelde dat de tickets in Nederland zouden worden geregeld en dat ik contact had gehad met uw secretaresse, werd zij binnengelaten en werd de zaak afgehandeld. Tot slot: Wat mij en mijn schoonfamilie het meest heeft gestoord in deze hele geschiedenis is het gedrag van de 'portier'. Deze man kan kennelijk naar believen mensen binnenlaten en beoordelen wie wel/niet aan bepaalde eisen voldoet om een visum te krijgen."

1.7. De consul reageerde op 6 februari 1997 onder meer als volgt:

"Ten verfolge op uw brief van 3 februari jl. deel ik u mede dat ik niet voornemens ben om in te gaan op wat eventueel wel en niet gezegd zou zijn. Wel is het zo, dat normaal

gesproken, visumaanvragers de dag na de visumaanvraag het betreffende visum af kunnen komen halen. Alleen in die gevallen dat we een aanvraag naar de visadienst moeten sturen kan het een maand of soms wel langer duren voordat we daarop een reactie krijgen. Indien u er van overtuigd bent dat het paspoort van S. twee door dit Consulaat-Generaal afgegeven visa bevat, zou ik graag een copie daarvan per fax toegezonden willen krijgen, waarna ik onze administratie bij kan stellen. Hetgeen u schreef bij het vijfde gedachtenstreepje (met betrekking tot een "bewijs van goed gedrag" en een "bewijs van niet-gehuwd zijn") is volledig juist, maar alleen van toepassing voor kandidaten die een machtiging tot voorlopig verblijf (MVV) hebben ingediend. Neem thans aan dat er van een communicatiestoornis sprake geweest moet zijn tussen uw schoonzusje en onze telefonist/portier. Zoals u schreef zou er sprake geweest zijn van een telefonisch contact. Dat onze portier naar believen mensen kan beoordelen en binnenlaten is uw interpretatie van hetgeen u in Nederland te horen

heeft gekregen. Onze portiers hebben jarenlang ervaring en handelen volgens strikte instructies. Indien zij met een situatie geconfronteerd worden die afwijkt van instructies en/of handleidingen nemen zij, voor advies, contact op met de leiding van dit Consulaat. (...) Bij volgende visa aanvragen voor uw schoonzusje en niet kunt u uiteraard contact met mij opnemen en zal ik voor een snelle afhandeling zorgdragen." 2. Standpunt van verzoekster Het standpunt van verzoekster staat, samengevat, weergegeven onder **KLACHT**.

3. Standpunt van de Minister van Buitenlandse Zaken

3.1. In zijn reactie van 9 juli 1997 op de klacht deelde de Minister van Buitenlandse Zaken onder meer het volgende mee:

"Op 19 november 1996 heeft de schoonzuster van mevrouw Y. mevrouw S.Y. bij het Nederlands Consulaat-Generaal te Istanbul een visum aangevraagd voor een verblijf van drie maanden teneinde familie h.t.l. (hier te lande; N.o.) te bezoeken. De aanvraag is ter advisering voorgelegd aan het Bureau Visadienst onderdeel van de Immigratie en Naturalisatiedienst ondergebracht bij het Ministerie van Justitie; de naam van de door mevrouw S.Y. opgegeven referent (de heer of mevrouw Se.) was niet dezelfde als de naam van degene die de garantverklaring had ondertekend (mevrouw Y.). Mevrouw S.Y. is mondeling in kennis gesteld van het feit dat haar visumaanvraag werd voorgelegd aan Bureau Visadienst. Een medewerkster van het Consulaat-Generaal heeft haar daarenboven gemeld dat een dergelijke procedure mogelijk drie maanden in beslag kan nemen. Hierbij is door betrokkene nimmer aangegeven dat er spoed betracht diende te worden met de behandeling van de visumaanvraag. Ik teken hierbij aan dat de door mevrouw S.Y. overgelegde garantverklaring van mevrouw Y. reeds dateerde van 1 oktober 1996 desalniettemin heeft mevrouw S.Y. eerst op 19 november 1996 een visumaanvraag ingediend. Bij de medewerker van het Consulaat-Generaal heeft betrokkene eveneens nimmer kenbaar gemaakt dat reeds eerder aan haar een visum zou zijn verstrekt noch bleek dit uit de administratie van het Consulaat-Generaal.

Per brief van 12 december 1996 ontving het Consulaat-Generaal bericht van Bureau Visadienst dat er geen bezwaar bestond tegen het verstrekken van een visum aan betrokkene waarna mevrouw S.Y. op 23 december 1996 hieromtrent in kennis is gesteld. Helaas kan niet worden nagegaan of mevrouw S.Y. tot tweemaal toe is weggestuurd door de portier van het Consulaat-Generaal. De betreffende portier kon zich desgevraagd van een bezoek van mevrouw S.Y. niets meer herinneren. Dit is in verband met de zeer drukke (kerst)vakantie-periode (november t/m januari) niet verwonderlijk. Voor de goede orde merk ik op dat de portiers van het Consulaat-Generaal handelen volgens strikte instructies. Indien zij worden geconfronteerd met bijzondere situaties, dienen zij contact op te nemen met de leiding van het Consulaat-Generaal. Hierbij is het zeer wel mogelijk dat door een portier van het Consulaat-Generaal is aangegeven dat voor het afhalen van het visum een retourticket noodzakelijk is. Bij het uitschrijven van een visum kan rekening worden gehouden met de op het ticket aangegeven datum van vertrek. Het visum wordt immers geldig gemaakt voor een bepaalde periode waarbij de (in het vliegticket vermelde) datum van vertrek bepalend is."

3.2. Daarnaar gevraagd, vulde de Minister van Buitenlandse Zaken zijn reactie aan bij brief van 11 augustus 1997. Hij deelde in die brief onder meer nog mee dat niet meer kon worden nagegaan of op 23 december 1996 was meegedeeld aan verzoeksters schoonzuster dat het visum kon worden opgehaald op 24 december 1996. Ook kon niet meer worden nagegaan of de portier aanvullende voorwaarden had gesteld ten aanzien van de afgifte van het visum, aangezien de portier zich de bezoeken van verzoeksters schoonzuster niet had kunnen herinneren.

4. Reactie van verzoekster In haar reactie van 5 augustus 1997 op het standpunt van de Minister van Buitenlandse Zaken deelde verzoekster onder meer het volgende mee: "Ik vind dat alles wat mijn schoonfamilie en ik tot nu toe te horen hebben gekregen van medewerkers van het Consulaat in deze brief belachelijk wordt gemaakt; omdat het hier over mondelinge toezeggingen en afspraken gaat en er geen namen van medewerkers van het Consulaat bekend zijn zou er van alles niet kloppen en nooit gezegd zijn, aldus deze brief.(...)"

Om de brief even aan te halen: (...) - op het aanvraagformulier stond Se. (de voornaam van mijn echtgenoot) en op de garantverklaring stond mijn naam: het is vrij eenvoudig om via de computer te checken dat wij getrouwd zijn - de garantverklaring is van begin oktober, maar iedereen weet dat de gewone post naar Turkije er vier tot acht weken over doet voordat hij arriveert, vandaar de latere indiening - mijn schoonzus heeft haar paspoort getoond aan een medewerker om haar visum uit 1993 te laten zien, dit is doorgelezen, de heer Sm. (de consul; N.o.) heeft hier later een copie van ontvangen "om zijn administratie kloppend te maken"; deze administratie was niet bijgehouden: vanaf 1 januari 1994 werd alles pas in de computer ingevoerd, aldus voorgenoemde - de heer Sm. heeft op 9 januari 1997 telefonisch contact met mij opgenomen en gezegd dat alle spullen klaar lagen en hij niet snapte waarom het zo lang duurde, er zou sprake zijn van "communicatiestoornissen" tussen mijn schoonzus en de portier - de portier heeft mijn schoonzus ongeveer twee maal

per week gedurende drie maanden gezien of aan de telefoon gehad dus hij heeft een erg slecht geheugen - er is door een medewerker gezegd dat mijn schoonfamilie zich beter gedeisd kon houden totdat ze wat zouden horen "anders kwamen ze onderaan op de stapel en kon het wel eens lang gaan duren", op mijn aandringen is dit niet gebeurd en daardoor konden ze dus inderdaad lang wachten, wat ik een schandalige werkwijze vind van een Nederlandse vertegenwoordiging - in Turkije wordt geen Kerstmis gevierd en er is ook geen vakantie in die periode - er zou rapport worden opgemaakt over de portier omdat er zoveel klachten binnen waren gekomen, aldus een medewerker - door een telefoontje van mij naar de secretaresse van het Consulaat kon het visum meteen worden opgehaald, er werd nooit gesproken over retourtickets."

5. Reactie van de Minister van Buitenlandse Zaken Bij brief van 11 augustus 1997 voldeed de Minister van Buitenlandse Zaken aan het verzoek van de Nationale ombudsman van 31 juli 1997 om alsnog te reageren op enige klachtonderdelen. De Minister deelde het volgende mee:

"...Helaas valt niet meer na te gaan of de schoonzuster van klaagster op 24 december 1996 is weggestuurd bij het Consulaat-Generaal. Zoals ik u reeds berichtte in mijn brief van 9 juli jl., (...) is mevrouw S.Y. op 23 december 1996 door het Consulaat-Generaal in kennis gesteld van het feit dat het Bureau Visadienst per brief van 12 december 1996 aan het Consulaat-Generaal

had bericht dat er geen bezwaar bestond tegen afgifte van een visum. Of haar hierbij tevens is meegedeeld dat zij op 24 december 1996 het visum zou kunnen afhalen is niet meer na te gaan. Eveneens valt niet meer na te gaan of de schoonzuster van klaagster op 6 januari 1997 opnieuw is weggestuurd bij het Consulaat-Generaal. Het door klaagster gestelde dat de portier van het Consulaat-Generaal aanvullende voorwaarden zou hebben gesteld ten aanzien van de inmiddels goedgekeurde visumaanvraag ten behoeve van mevrouw S.Y. (zoals een bewijs van goed gedrag, een bewijs van nietgehuwd zijn en tot tweemaal toe een retourticket), alvorens het visum kon worden verstrekt, valt niet na te gaan. Zoals ik u reeds berichtte in mijn brief van 9 juli jl., kon de portier zich desgevraagd niets herinneren van een bezoek van mevrouw S.Y. noch van gestelde aanvullende voorwaarden. Dit geldt tevens voor een bezoek van betrokkene op 15 en 16 januari 1997 aan het Consulaat-Generaal."

6. Nadere vragen aan de Minister van Buitenlandse Zaken

6.1. De Minister van Buitenlandse Zaken werden nadere vragen voorgelegd. De Minister reageerde bij brief van 12 januari 1998. Naar aanleiding van de vraag hoe de instructies voor de portiers luidden op grond waarvan was opgetreden jegens verzoekers deelde de Minister het volgende mee:

"...Bij het toegangshek van het Consulaat-Generaal hangt voor iedereen duidelijk leesbaar informatie over visumaanvraagprocedures. De portiers kunnen hierover zowel telefonisch, als in een persoonlijk gesprek informatie verschaffen. Tevens kunnen zij op verzoek van aanvragers visumaanvragen op compleetheid bekijken. Daarnaast geven zij aan de hand van een namenlijst door of er een reactie is binnengekomen (vanuit Nederland) op een

voorgelegde visum-/MVV-aanvraag. Deze lijst wordt elke week bijgewerkt na binnenkomst van de vrijdagcourier met de mededelingen van de Visadienst. Deze lijsten worden niet bewaard, zodat niet meer valt na te gaan of en wanneer mevrouw Y. op de lijst is geplaatst. Daarnaast dragen de portiers zorg voor de beveiliging van het Consulaat-Generaal door onder meer het controleren van tassen en dergelijke met behulp van een metaaldetector. Wapens dienen tijdelijk in bewaring te worden genomen. Zij hebben de opdracht mensen te weren die weigeren hun wapens af te geven. Zij regelen de bezoekersstroom en sussen ruzies in verband met voordringen.

Zij checken telefonisch bij de medewerkers van het Consulaat-Generaal of iemand een afspraak heeft. Indien zij met een bepaalde situatie geen raad weten, dient contact opgenomen te worden met de staf van het Consulaat-Generaal, doorgaans de consul. Zij dienen in beginsel bij alle hun gevraagde verrichtingen hulpvaardigheid te tonen. Afgaande op het relaas van klaagster concludeer ik dat de portiers zich aan hun instructies hebben gehouden. Er is zowel telefonisch als in persoonlijke gesprekken informatie verstrekt over visumverlening in het algemeen en over de stand van zaken met betrekking tot de concrete visumaanvraag. Op 16 januari 1997 is de schoonzuster van klaagster binnengelaten toen bleek dat het visum afgehaald kon worden..."

6.2. Naar aanleiding van de vraag of de stelling van verzoekster juist was gebleken dat zich ten tijde van de onderzochte gedraging in het paspoort van verzoeksters schoonzuster een visum uit 1993 bevond, en zo ja, of de visumaanvraag wel terecht was voorgelegd aan het Bureau Visadienst, deelde de Minister het volgende mee:

"...De stelling van verzoekster dat zich ten tijde van de onderzochte gedraging in het paspoort van haar schoonzuster een visum van 1993 bevond, is niet bevestigd. Uit de aanvraagformulieren blijkt dat beide dames in het bezit waren van paspoorten met een geldigheidsduur van 6 november 1996 t/m 5 november 2001. Dat lijkt de mogelijkheid dat daarin een visum uit 1993 is opgenomen uit te sluiten. Een copie van de paspoorten met de oude visa is, ondanks de aankondiging daarvan, niet door het Consulaat-Generaal ontvangen. Bij de brief van klaagster d.d. 17 februari 1997 bevonden zich namelijk geen bijlagen. Wat betreft visumaanvragen uit 1993 geldt dat deze dateren van voor de invoering van het geautomatiseerde visuminformatiesysteem. Dergelijke informatie wordt alleen bij een nieuwe aanvraag betrokken indien de aanvrager die informatie verschaft. Naar moet worden aangenomen is dat in casu niet gebeurd, anders zou dat op het aanvraagformulier zijn aangetekend. Ik concludeer dan ook dat het Consulaat-Generaal te Istanbul de aanvraag terecht heeft voorgelegd aan het Bureau Visadienst. Sterker nog, zelfs indien in deze zaak bekend zou zijn geweest dat in 1993 visa waren afgegeven, zouden de aanvragen hoogstwaarschijnlijk zijn voorgelegd vanwege de discrepantie tussen de naam van de referent, Se., en de naam van de garant, mevrouw Y. In haar brief van 5 augustus 1997 veronderstelt klaagster dat het vrij eenvoudig is om via de computer te checken dat klaagster met Se. is getrouwd. Die veronderstelling is echter onjuist.

De Nederlandse vertegenwoordigingen beschikken niet over de mogelijkheid in gemeentelijke computerbestanden te kijken. Indien er onduidelijkheden zijn bij een visumaanvraag met betrekking tot het "Nederlandse" traject, dan dient de visumaanvraag voorgelegd te worden, zoals in casu is geschied..."

7. Nadere reactie van verzoekster

7.1. Naar aanleiding van de brief van de Minister van Buitenlandse Zaken van 12 januari 1998 deelde verzoekster op 30 januari 1998 telefonisch onder meer mee dat de paspoorten van de zuster en de nicht van haar echtgenoot wel degelijk een visum uit 1993 hadden bevat. De mededeling van de Minister van Buitenlandse Zaken dat dit niet het geval kon zijn geweest omdat het paspoorten van 1996 betrof, was niet juist. Een Turks paspoort wordt niet vernieuwd, maar de geldigheidsduur ervan wordt verlengd door middel van plaatsing van een stempel.

7.2. Voorts bracht verzoekster het volgende naar voren. De Minister van Buitenlandse zaken had aangegeven dat de brief aan de consul van 17 februari 1997 van verzoekster over bovenstaand onderwerp wel was ontvangen, maar dat daarbij geen bijlage was gevoegd met een afschrift van de paspoorten. Verzoekster achtte dit opmerkelijk omdat de brief had bestaan uit de bedoelde bijlage en een kort begeleidend briefje. Bovendien had zij, omdat de kopieën van de paspoorten niet heel duidelijk waren geweest, voor alle zekerheid in het begeleidende briefje de desbetreffende visumnummers vermeld. Daar om verzocht zond verzoekster een afschrift toe van de bedoelde brief met bijlage, verzonden per faxbericht van 17 februari 1997 aan de consul.

7.3. Verzoekster gaf aan dat de naam van de referent op de visumaanvraag (de voornaam van haar echtgenoot) inderdaad afweek van de naam op de garantverklaring (haar eigen naam), maar dat het adres uiteraard hetzelfde was.

. Nadere reactie van de Minister van Buitenlandse Zaken De Minister van Buitenlandse Zaken maakte geen gebruik van de gelegenheid tot reageren op hetgeen verzoekster nog naar voren had gebracht.

Beoordeling

1. Op 19 november 1996 vroeg de zuster van verzoeksters Turkse echtgenoot bij het consulaat-generaal te Istanbul (Turkije) visa aan voor haarzelf en voor een nicht van verzoeksters echtgenoot.

Verzoekster en haar echtgenoot hadden de zuster en de nicht uitgenodigd om naar Nederland te komen in verband met de bevalling van verzoekster.

2. Verzoekster klaagt over de wijze waarop het consulaat-generaal de aanvraag heeft behandeld. Zij heeft er met name bezwaar tegen dat de visa pas op 16 januari 1997 zijn verstrekt.

3. In dit verband is in de eerste plaats van belang dat het consulaat-generaal niet direct heeft beslist op de visumaanvraag, maar deze ter advisering heeft voorgelegd aan het

Bureau Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie.

4. De Minister van Buitenlandse Zaken deelde mee dat de aanvraag was voorgelegd omdat de op de aanvraag vermelde naam van de referent verschilde van de naam van degene die de garantverklaring had ondertekend. Verzoekster had de garantverklaring ondertekend, terwijl de referent op de aanvraag was aangeduid met de voornaam van verzoeksters echtgenoot.

5. Verzoekster voerde daartegen twee bezwaren aan. In de eerste plaats deelde zij mee dat de betrokkenen al eerder, in 1993, een visum voor Nederland hadden verkregen van het consulaat-generaal, en wel binnen enkele dagen nadat de desbetreffende aanvraag was ingediend. Zij gaf aan dat de betrokken medewerker van het consulaat-generaal in het kader van de onderhavige aanvraag het paspoort van haar schoonzuster had doorgenomen, en daarbij het visum uit 1993 had opgemerkt. Haars inziens had dit aanleiding moeten zijn om ook in dit geval binnen enkele dagen over te gaan tot afgifte van de visa.

6. De Minister stelde daar tegenover dat het consulaat-generaal in het kader van de onderhavige aanvraag kennelijk niet was geïnformeerd over eerder verstrekte visa, gelet op het ontbreken van een desbetreffende aantekening op de aanvraag. De Minister bracht voorts naar voren dat de zuster en de nicht van verzoeksters echtgenoot in het bezit waren van paspoorten met een geldigheidsduur vanaf november 1996, hetgeen zijns inziens leek uit te sluiten dat zich in de paspoorten visa uit 1993 hadden bevonden.

7. Verzoekster gaf echter aan dat het paspoorten betrof waarvan de geldigheidsduur, zoals gebruikelijk in Turkije, was verlengd door middel van het plaatsen van een stempel. Zij legde kopieën over van de visa. Op grond daarvan staat voldoende vast dat aan de betrokkenen al eerder visa waren verstrekt, en is voorts aannemelijk dat het consulaat-generaal daarvan op de hoogte was, dan wel had kunnen zijn.

8. De Minister van Buitenlandse Zaken gaf echter aan dat het consulaat-generaal de aanvraag naar alle waarschijnlijkheid ook in het geval dat de eerder verstrekte visa wel waren opgemerkt, zou hebben voorgelegd aan het Bureau Visadienst, gelet op de discrepantie tussen de naam van de referent en de naam van de garant.

9. Hiertegen richt zich verzoeksters tweede bezwaar. Zij bracht naar voren dat de namen van garant en referent weliswaar verschillend waren geweest, maar dat het wel hetzelfde adres had betroffen. Bovendien had het consulaat-generaal naar haar mening kunnen nagaan dat zij en haar echtgenoot gehuwd waren. De Minister deelde daarover echter mee dat het consulaat-generaal niet de mogelijkheid had gehad na te gaan of verzoekster en haar echtgenoot gehuwd waren.

10. Alhoewel denkbaar was geweest dat het consulaat-generaal naar aanleiding van het feit dat aan de betrokkenen al eerder visa waren verstrekt, ook in dit geval was overgegaan tot afgifte daarvan zonder de aanvraag ter advisering voor te leggen, dan wel dat het consulaat-generaal had getracht over de discrepantie tussen de namen van de garant en de referent navraag te doen bij de zuster en de nicht in Istanbul, kon

hetconsulaat-generaal, op grond van de onduidelijkheid over de namen, in redelijkheid besluiten de aanvraag aan het Bureau Visadienst voor te leggen. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

11. Het Bureau Visadienst berichtte het consulaatgeneraal bij brief van 12 december 1996 dat er geen bezwaar bestond tegen de afgifte van het visum. Verzoekster klaagt erover dat het desondanks nog tot 16 januari 1997 heeft geduurd voordat de visa daadwerkelijk werden afgegeven. Zij stelt in dat verband dat een portier van het consulaat-generaal haar schoonzuster op 24 december 1996 heeft weggestuurd van het consulaat-generaal, terwijl haar de dag daarvoor was meegedeeld dat zij het visum op die dag kon afhalen. Verder stelt verzoekster dat diezelfde portier haar schoonzuster op 6 januari 1997 opnieuw heeft weggestuurd van het consulaat-generaal, en haar op 10 januari 1997 ten onrechte heeft meegedeeld dat zij een bewijs van goed gedrag en een bewijs van nietgetrouwd zijn moest overleggen alvorens het visum kon worden verstrekt, en haar voorts op 15 en 16 januari 1997 ten onrechte heeft meegedeeld dat zij moest beschikken over een retourticket voordat het visum kon worden afgegeven.

12. De Minister van Buitenlandse Zaken deelde hierover mee dat niet meer kon worden nagegaan of aan verzoeksters schoonzuster op 23 december 1996 was meegedeeld dat de visa de volgende dag konden worden afgehaald, en dat evenmin kon worden nagegaan of de portier

verzoekster op 24 december 1996 en 6 januari 1997 had weggestuurd van het consulaat, of aanvullende voorwaarden had gesteld op 15 en 16 januari 1997, aangezien de portier zich de bezoeken aan het consulaat-generaal van verzoeksters schoonzuster niet kon herinneren. De Minister gaf aan dat de portiers van het consulaat-generaal onder meer tot taak hadden de bezoekersstroom te reguleren, en informatie te verschaffen over de stand van zaken in de behandeling van visumaanvragen. De Minister deelde mee dat de portiers daarbij handelden volgens strikte instructies, die onder meer inhielden dat zij in geval van bijzonderheden een medewerker van het consulaat-generaal raadpleegden. Voorts deelde de Minister mee dat vermoedelijk sprake moest zijn geweest van een misverstand, aangezien het zijns inziens niet waarschijnlijk voorkwam dat verzoeksters schoonzuster was weggestuurd, terwijl de visa feitelijk hadden kunnen worden afgehaald.

13. Dat de visa pas zijn verstrekt op 16 januari 1997, terwijl dat al had gekund op 24 december 1996, is te betreuren. Uit het onderzoek is echter onvoldoende komen vast te staan of, en zo ja in hoeverre dit, zoals verzoekster stelt, het gevolg is geweest van onjuist optreden van de betrokken portier van het consulaat-generaal. Om die reden kan over de onderzochte gedraging op dit punt geen oordeel worden gegeven.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Nederlandse consulaat-generaal te Istanbul (Turkije), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van

Buitenlandse Zaken, is niet gegrond wat betreft het voorleggen van de visumaanvraag aan het Bureau Visadienst. Voor het overige kan over de onderzochte gedraging geen oordeel worden gegeven.