



Rapport

Datum: 28 mei 2004

Rapportnummer: 2004/193

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Nederlandse Consulaat-Generaal te Toronto (Canada) op 20 augustus 2002 heeft geweigerd zijn mondelinge klacht in behandeling te nemen over het uitblijven van een reactie op de op 11 augustus 2002 ingediende aanvraag om een visum voor Nederland, ten behoeve van zijn op dat moment in Canada verblijvende 77-jarige Iraanse moeder, van wie het visum voor Nederland was verlopen. Door het uitblijven van een reactie heeft verzoeker zich genoodzaakt gezien om vanuit Nederland naar Toronto te reizen teneinde zijn moeder bij te staan.

Verzoeker klaagt ook over de bejegening op 20 augustus 2002 door een vrouwelijk lid van het personeel van het Consulaat-Generaal toen hij daarheen was gegaan teneinde duidelijkheid te krijgen over de aanvraag van het visum.

In dit verband klaagt verzoeker erover dat:

- hij ondanks zijn verzoek daartoe niet in het Nederlands te woord werd gestaan maar in de Engelse taal;
- hij geen enkele bereidwilligheid heeft ervaren van de kant van het betreffende personeelslid om naar hem te luisteren of hem informatie te verstrekken;
- toen hij uiteindelijk had ingestemd met het voorstel om zijn verhaal aan de consul te doen, de consul (nadat hij al een uur had zitten wachten) niet aanwezig bleek te zijn.

Beoordeling

1.1. Op 11 augustus 2002 verzocht verzoeker schriftelijk aan het Nederlandse Consulaat-Generaal te Toronto (Canada) om aan zijn moeder (van Iraanse nationaliteit) een visum voor Nederland te verlenen voor zeven dagen, omdat de geldigheidsduur van haar visum voor Nederland was verstreken.

Verzoeker deelde in deze brief mee dat zijn moeder eerst bij hem in Nederland had verbleven, en sinds 9 juni 2002 bij zijn broer in Toronto verbleef. Verder berichtte verzoeker dat zijn moeder, die door haar leeftijd van 77 jaar, en door haar handicap, waardoor zij was aangewezen op een rolstoel, niet in staat was geweest om tijdig terug te keren naar Nederland, en vandaar door te reizen naar Teheran (Iran).

Verzoeker deelde in diezelfde brief mee dat zijn moeder en zijn broer voor de aanvraag van het visum binnenkort contact zouden opnemen met het consulaat.

1.2. Op 15 augustus 2002 meldden verzoekers moeder en zijn broer zich bij het Consulaat-Generaal. Uit een kopie van het daartoe ingevulde formulier blijkt dat zij daar

een aanvraag hebben ingediend voor een visum van twee dagen, namelijk voor 28 en 29 augustus 2002, een zogenaamd transitvisum. Omdat verzoekers moeder van Iraanse nationaliteit is, had zij een dergelijk visum nodig om te kunnen doorreizen naar Teheran (zie Achtergrond onder 3. en 4.; N.o.). Verzoeker reisde vervolgens naar Toronto en is aanwezig geweest bij de uitreiking van het visum op 22 augustus 2002.

1.3. Verzoeker klaagt er over dat de betrokken ambtenaar op 22 augustus 2002 heeft geweigerd zijn mondelinge klacht in behandeling te nemen over het uitblijven van een reactie op zijn hiervóór onder 1.1. vermelde brief van 11 augustus 2002, waarin hij als referent een visum voor zijn moeder had aangevraagd. Hij wilde weten waarom zijn moeder niet een visum voor zeven dagen kon aanvragen. Hij heeft op dit punt verder naar voren gebracht dat de betrokken ambtenaar op 15 augustus 2002 tegen zijn broer heeft gezegd dat een visum voor een verblijf van meerdere dagen in Nederland in Teheran moest worden aangevraagd, en dat alleen een transitvisum kon worden aangevraagd. Verzoekers broer heeft deze lezing bevestigd.

1.4. De minister van Buitenlandse Zaken heeft naar voren gebracht dat de betrokken ambtenaar had aangegeven dat zij niet had begrepen dat verzoeker een klacht had willen indienen tegen het uitblijven van een reactie op zijn brief van 11 augustus 2002. Er was immers een visum verstrekt en daarmee was positief op de aanvraag beslist.

Verder heeft de minister in zijn nadere reactie op de klacht laten weten dat de medewerksters van het Consulaat-Generaal destijds ten onrechte in de veronderstelling verkeerden dat het niet mogelijk was om in Toronto een visumaanvraag van aanvragers met een woonplaats in een ander land dan Canada adequaat af te handelen, omdat deze aanvragers niet beschikten over documenten die nodig waren om de aanvraag correct te kunnen beoordelen.

1.5. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat het personeel van het Consulaat-Generaal verzoekers moeder op 15 augustus 2002 ten onrechte niet in de gelegenheid heeft gesteld om een visum voor de duur van zeven dagen aan te vragen, met de mededeling dat slechts een visum kon worden afgegeven voor enkele uren om over te stappen op de luchthaven Schiphol, en dat een visum voor meerdere dagen moest worden aangevraagd in Teheran. De Gemeenschappelijke Visuminstructie (zie Achtergrond onder 3.; N.o.) schrijft immers niet dwingend voor dat een visum alleen kan worden aangevraagd door een ingezetene van de staat waar de aanvraag wordt gedaan. De desbetreffende betrokken ambtenaar van het Consulaat-Generaal had de aanvraag dan ook moeten aannemen, en indien er twijfel bestond over de werkelijke intentie van verzoekers moeder (dat wil zeggen dat werd gevreesd voor illegale immigratie in Nederland) dan behoorde het Consulaat-Generaal de centrale autoriteit, de minister van Buitenlandse Zaken, te raadplegen. Op grond hiervan wordt de conclusie getrokken dat het personeel van het Consulaat-Generaal in Toronto onvoldoende op de hoogte was van de op dit punt geldende regels van de visum-procedure. Het gevolg hiervan is geweest dat

verzoekers moeder onjuist is geïnformeerd.

1.6. Verder wordt nog het volgende opgemerkt. De minister heeft als reden gegeven voor de onjuiste veronderstelling van het betrokken ambassadepersoneel, dat het niet mogelijk was om de visumaanvraag van aanvragers uit een ander land dan Canada adequaat af te handelen, omdat deze aanvragers volgens hen niet beschikten over documenten die nodig waren om de aanvraag correct te kunnen beoordelen.

Deze reden vormt echter noch een verklaring noch een rechtvaardiging voor deze onjuiste veronderstelling. Immers, wanneer documenten ontbreken bij de aanvraag die vereist zijn om op de aanvraag te kunnen beslissen, mag van het Consulaat-Generaal op grond van artikel 4:5 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 5.; N.o.) worden verwacht dat wordt meegedeeld welke documenten nodig zijn, en dat de aanvrager zo nodig in de gelegenheid wordt gesteld om ontbrekende documenten te verzamelen en alsnog binnen een door het Consulaat te stellen termijn in te leveren. Het is onjuist dat dit niet is gebeurd.

1.7. Uit het voorgaande volgt dat de lezing van de betrokken ambtenaar dat zij niet had begrepen dat verzoeker mondeling een klacht wilde indienen, omdat positief op de aanvraag was beslist, minder aannemelijk voorkomt dan de lezing van verzoeker, dat zijn mondelinge klacht niet in behandeling werd genomen. Uit het verzoekschrift en uit verzoekers reactie op het standpunt van de minister blijkt immers dat verzoekers klacht juist betrof dat zijn moeder niet in de gelegenheid was gesteld om een visum aan te vragen voor zeven dagen, zoals hij in zijn brief van 11 augustus 2002 had verzocht, en gedwongen was geweest om een aanvraag in te dienen om verlening van een transitvisum. Verzoeker heeft vervolgens op de consul gewacht, omdat hij op zijn brief van 11 augustus 2002 niet de inhoudelijke informatie heeft gekregen die hij wenste. Verzoeker heeft ook aangegeven dat hij wilde weten wat de vereisten waren voor een visum, dan wel voor een transitvisum, maar dat hij geen antwoord had gekregen op zijn vragen. Ook heeft verzoeker naar voren gebracht dat hij geen schriftelijke, maar alleen een mondelinge afwijzing heeft gekregen, zodat hij tegen de weigering om een visum voor zeven dagen te verstrekken geen bezwaar kon indienen.

Wanneer het voor de betrokken ambtenaar niet geheel duidelijk was geweest wat verzoeker precies wilde, had uit een oogpunt van een hulpvaardige opstelling van haar mogen worden verwacht dat zij verzoeker had gevraagd om aan te geven wat hij precies verlangde. Hierbij wordt opgemerkt dat de minister pas in reactie op het verslag van bevindingen heeft laten weten dat hij niet in de gelegenheid is gesteld om verzoekers klacht te behandelen. Afgezien van hetgeen hiervóór is overwogen had het de minister echter vrijgestaan om in reactie op de brief waarmee het onderzoek werd gestart aan te geven dat hij deze gelegenheid graag had willen hebben.

Overigens wordt uit de lezing van de betrokken ambtenaar dat positief op de aanvraag was beslist, afgeleid dat zij verzoeker er wellicht niet op heeft gewezen dat hij, indien hij het niet eens was met de beslissing op de visumaanvraag, bezwaar en beroep tegen deze beslissing kon indienen. Voor zover deze mededeling niet is gedaan, heeft ten onrechte geen rechtsmiddelen verwijzing plaatsgevonden, zoals is voorgeschreven in artikel 3:45 van de Awb.

1.8. In de klachtinstructie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken (zie Achtergrond onder 6.; N.o.) is bepaald dat een klacht mondeling of schriftelijk kan worden ingediend, en dat iedere (diplomatieke) post klachten behandelt die over hem worden ingediend. Daarnaast is in artikel 9:2 Awb (zie Achtergrond onder 5.; N.o.) bepaald dat ook mondelinge klachten behoorlijk moeten worden behandeld. Er was dan ook geen reden om verzoekers klacht niet in behandeling te nemen. Door de klacht toch niet in behandeling te nemen, is gehandeld in strijd met de klachtinstructie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en met de Awb.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

2.1. Verzoeker klaagt er ook over dat hij door het uitblijven van een reactie van het Consulaat-Generaal op zijn brief van 11 augustus 2002, zich genoodzaakt heeft gezien om naar Toronto te reizen om zijn moeder bij te staan.

2.2. De minister van Buitenlandse Zaken heeft op dit punt laten weten dat het niet in de rede lag om verzoeker een reactie op zijn brief te zenden, omdat hij hierin had aangegeven dat zijn moeder en zijn broer binnenkort contact zouden opnemen met het Consulaat-Generaal om een visumaanvraag in te dienen.

2.3. De minister kan in dit standpunt worden gevolgd. Anders dan verzoeker van mening is, wordt zijn brief van 11 augustus 2002 niet beschouwd als een verzoekschrift waarin hij als referent een visum voor zijn moeder had aangevraagd. Deze brief kon worden gezien, zoals het Consulaat-Generaal ook heeft gedaan, als een aankondiging dat een visumaanvraag zou worden ingediend en als een toelichting op deze aanvraag. Deze behoefde dan ook niet apart schriftelijk te worden beantwoord. Verder is onvoldoende gebleken waarom verzoeker naar Canada moest afreizen om zijn moeder bij te staan, om de enkele reden dat zijn brief niet was beantwoord.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

3.1. Verzoeker klaagt daarnaast over de bejegening op 20 (bedoeld is 22; N.o.) augustus 2002 door een van de twee betrokken ambtenaren van het Consulaat-Generaal, toen hij zich daar had gemeld teneinde duidelijkheid te krijgen over de aanvraag van het visum.

3.2. In dit verband klaagt verzoeker er in de eerste plaats over dat hij ondanks zijn verzoek daartoe niet in het Nederlands te woord werd gestaan maar in de Engelse taal. Verzoeker

heeft op dit punt naar voren gebracht dat de betrokken ambtenaar aanvankelijk Engels had gesproken. Hij had tot twee keer toe zowel in het Nederlands als in het Engels gevraagd of zij Nederlands wilde spreken. Zij had daarop geantwoord "Ja", maar was toch in het Engels doorgesproken.

3.3. De minister heeft op dit punt naar voren gebracht dat de betrokken ambtenaar verzoeker aanvankelijk in de Engelse taal te woord heeft gestaan. Zodra was gebleken dat betrokkene Nederlands sprak, was zij overgegaan op het Nederlands.

3.4. Op grond van artikel 2.6. van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 5.; N.o.) behoren bestuursorganen en onder hen werkzame personen de Nederlandse taal te gebruiken, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

Voor personeelsleden van een Nederlandse ambassade in het buitenland brengt dit in beginsel met zich mee dat van hen mag worden verwacht dat zij met Nederlanders, in elk geval op hun verzoek, Nederlands spreken.

3.5. De lezingen over welke taal is gesproken staan hier lijnrecht tegenover elkaar, en niet kan worden gezegd dat de ene lezing meer aannemelijk voorkomt dan de andere.

Daarom kan op dit punt geen oordeel worden gegeven.

4.1. Ook klaagt verzoeker erover dat hij geen enkele bereidwilligheid heeft ervaren van de kant van het betreffende personeelslid. Zo had zij geweigerd om naar hem te luisteren of hem informatie te verstrekken over de vereisten voor visumverlening. Verder had zij voorgesteld dat verzoeker verder met de consul zou spreken. Echter, toen hij uiteindelijk had ingestemd met het voorstel om zijn verhaal aan de consul te doen, bleek de consul (nadat hij al een uur had zitten wachten) niet aanwezig te zijn.

4.2. Volgens de minister heeft de betrokken ambtenaar laten weten dat verzoeker had aangegeven dat hij de consul wenste te spreken.

4.3. Een bestuursorgaan behoort correcte en actuele informatie te kunnen verstrekken over een procedure. Dit kan met zich meebrengen dat ambtenaren luisteren naar de mededelingen van de burger hierover, zonodig nadere vragen stellen, en bij een andere instantie zelf informatie inwinnen, dan wel verwijzen naar een instantie waar deze informatie kan worden verkregen. Wanneer dit laatste het geval is, behoort deze verwijzing concreet, reëel en haalbaar te zijn.

4.4. Zoals hiervóór onder 1.7. is vermeld, doet de omstandigheid dat positief was beslist op de aanvraag om een transitvisum er niet aan af dat verzoeker wilde weten waarom zijn moeder niet een visum voor meerdere dagen kon aanvragen. Het is dan ook begrijpelijk dat hij wilde weten wat de vereisten waren om een dergelijk visum te krijgen. De minister heeft niet aangegeven dat de betrokken ambtenaar de door verzoeker verlangde

informatie heeft verstrekt. Wel heeft zij verzoeker verwezen naar de consul. Op zich zelf was deze verwijzing niet onjuist. Echter de consul bleek ook nadat verzoeker enige tijd had gewacht, niet aanwezig te zijn, en evenmin nog te worden verwacht.

Hoewel niet is gebleken of de betrokken ambtenaren een verwijt kan worden gemaakt van de afwezigheid van de consul, hadden zij verzoeker ofwel in de gelegenheid moeten stellen om een afspraak te maken met de consul op een later tijdstip, ofwel zelf de door verzoeker gewenste informatie behoren te verstrekken. Uit een oogpunt van correcte informatie verstrekking is dan ook niet juist gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Nederlandse Consulaat, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken, is niet gegrond op het punt dat verzoeker door het uitblijven van een reactie op zijn brief van 11 augustus 2002 genoodzaakt was om naar Toronto te reizen, en voor het overige gegrond. Ten aanzien van de taal waarin een van de twee betrokken ambtenaren met verzoeker heeft gesproken kan geen oordeel worden gegeven.

Onderzoek

Op 9 september 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer Y. te Zaandam (thans wonende te Zaandijk), met een klacht over een gedraging van het Nederlandse Consulaat-Generaal te Toronto (Canada).

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.

Daarnaast werd de betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Zij maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Tijdens het onderzoek kregen de minister 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.

Verzoeker 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 aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 11 augustus 2002 verzocht verzoeker schriftelijk aan het Nederlandse Consulaat-Generaal te Toronto (Canada) om aan zijn moeder een visum voor Nederland te verlenen voor zeven dagen, omdat de geldigheidsduur van haar visum was verstreken.

Verzoeker deelde in deze brief onder meer het volgende mee:

“Hierbij verzoek ik mijn moeder, (...), een visum te verlenen voor de duur van 7 dagen. (Verzoekers moeder; N.o.) woonachtig te Teheran (Iran) is sinds 9 juni j.l. op bezoek in Toronto (Canada). Hiervoor heeft zij een visum voor Nederland gekregen, waardoor zij enkele weken in Nederland, bij mij thuis, verbleef. Door haar persoonlijke omstandigheden, in het bijzonder haar leeftijd en haar handicap, was zij niet in staat om op tijd terug te keren naar Nederland en vandaar door te reizen naar Iran. Derhalve is haar multipel visum voor Nederland inmiddels verlopen. Zij beschikt wel over een ticket naar Teheran via Amsterdam. Aangezien zij 77 jaar oud is en vanwege haar handicap in een rolstoel zit, is het voor haar moeilijk om vanuit Amsterdam naar Teheran door te reizen. Graag verzoek ik u haar een visum te doen verlenen voor de duur van 7 dagen. Persoonlijk ben ik in staat haar verblijf in Nederland te bekostigen, en verklaar hierbij garant te staan voor alle voorkomende kosten gedurende haar verblijf in Nederland. Als bijlage treft u aan: een formele uitnodiging, mijn laatste salarisstrook en een kopie van mijn identiteitsbewijs.

Voor de aanvraag van het genoemde visum zal binnenkort (verzoekers moeder; N.o.) in het bijzijn van mijn broer de heer Y. met uw consulaat contact opnemen.”

2. Op 15 augustus 2002 vroeg verzoekers moeder bij genoemd Consulaat-Generaal een visum aan.

B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

2. Verder deelde verzoeker in zijn verzoekschrift van 5 september 2002 onder meer het volgende mee:

“Op 15 augustus 2002 is mijn moeder met behulp van mijn broer naar het Nederlandse consulaat gegaan om een visum aan te vragen. Aan het loket van het consulaat heeft mijn moeder te horen gekregen, dat er alleen een visum kan worden afgegeven voor de duur van enkele uren om over te stappen op Schiphol. Mijn broer heeft geprobeerd uit te leggen dat hier sprake is van een noodgeval. Tevergeefs, aangezien de medewerkster van het consulaat hem niet liet uitspreken. Mijn broer gaf mijn verzoekschrift en bijlagen aan dezelfde medewerkster. Zij gooide de brief aan de kant en deelde mee dat ze zulke brieven niet hoeft te lezen. Mijn broer verzocht een gesprek met de consul. Hem werd verteld dat de consul pas na twee uur aanwezig zou zijn. Daarop heeft mijn broer gevraagd om een onderhoud met de consul. Dit werd hem toegestaan. Wanneer hij twee uur later terugkomt, krijgt hij te horen dat de consul hem niet te woord wil staan. Mijn broer heeft nogmaals de medewerkster verteld dat mijn moeder niet in staat is om zelfstandig, in een keer, een reis te maken van twintig uur, namelijk Toronto-Amsterdam-Teheran. De medewerkster zegt nogmaals dat mijn moeder in Teheran een visum moet aanvragen. *"We can not give her a visa speciallv because she is sick"*.

De enige mogelijkheid om de terugreis van mijn moeder te realiseren, was dat ikzelf vanuit Nederland naar Toronto moest reizen om haar bij te staan. Om dit te doen heb ik enkele dagen verlof aangevraagd bij mijn werkgever, de gemeente Zaanstad. Gelukkig had mijn werkgever begrip voor de situatie. Voor deze reis heb ik een duur ticket Amsterdam - Toronto vice versa moeten bekostigen.

Op 20 augustus 2002 ben ik voor de afhandeling van het transitvisum en het indienen van mijn klachten naar het Nederlandse Consulaat (...) gegaan. Nadat het transitvisum gereed was, heb ik in mijn hoedanigheid van Nederlands staatsburger de medewerkster gevraagd waarom het consulaat mijn brief niet heeft beantwoord. Tot mijn verbazing verwees zij mij naar de Nationale Ombudsman. Ik heb de medewerkster verteld dat ik hiermee geen genoeg nam, en gebruik wenste te maken van mijn recht op een normale en fatsoenlijke dienstverlening. De medewerker begon in het Engels te praten. Ik heb haar gevraagd of zij Nederlands wilde spreken. Zij antwoordde "Ja". Niettemin blijft zij zich bedienen van de Engelse taal.

Ik heb haar verteld dat ik van medewerkers van het consulaat verwacht een gesprek in het Nederlands en een ordentelijke behandeling. De medewerker stelde voor dat ik verder met de consul zou praten. Hiermee heb ik ingestemd. Na een uur te zitten wachten heeft een ander medewerkster mij geroepen. Zij heeft mij medegedeeld dat de consul niet aanwezig was en zij niet weet wanneer deze wel aanwezig zou zijn. Ik heb deze mevrouw verteld dat de werkwijze van dit consulaat zeer on-Nederlands is. Ik zei tegen haar dat wij in Nederland onze klanten begroeten met "Goedemorgen"; kan ik u helpen; wat kan ik voor u doen".... In dit consulaat worden mensen met begroet met het woordje "Yes!".

Hierbij dien ik de volgende klachten in over de wijze waarop het Nederlandse consulaat in Toronto met mij is omgegaan. De reden waarom ik deze klacht bij de Nationale Ombudsman aanklaagt is dat het consulaat niet bereid was om mijn klachten in behandeling te nemen. Zij hebben mij naar u verwezen. Mijn klachten zijn:

- 1) Het weigeren naar mij te luisteren, mijn klachten niet willen bespreken, mij niet op fatsoenlijke wijze te woord staan, maar mij afschepen met een verwijzing naar de Nationale Ombudsman.
- 2) Het niet beantwoorden van mijn verzoekschrift waarin ik als referent een visum voor mijn moeder heb aangevraagd.
- 3) Ik heb de medewerkster informatie gevraagd over het aanvragen van - en de eisen om voor een visum/transitvisum in aanmerking te komen. Deze informatie is mij niet verstrekt. Hierna werd ik verwezen naar de consul. De consul is niet verschenen.
- 4) Het consulaat was niet bereid om naar de persoonlijke omstandigheden van een aanvrager te luisteren. Er is strikt getoetst aan de regels, naar de marges die de wet toelaat is niet gekeken.
- 5) De Nederlandstalige medewerkster van het consulaat wil alleen in het Engels met mij communiceren.
- 6) De uitspraak "Specialy because she (hiermee werd mijn moeder bedoeld) is sick" is discriminerend. Mijn moeder beschikte over een reis - en medische verzekering. Bovendien is zij helemaal niet ziek. Het is een vooroordeel dat ouderen die hulp nodig hebben bij een lange reis ziek te betitelen. Respect voor ouderen is verdwenen; bij dit consulaat fatsoen en gevoel voor dienstverlening eveneens.

Door deze handeling moest ik 8 dagen (onnodig) verlof nemen en heb veel onnodige kosten gemaakt. Om het verhaal voor u af te ronden: ik heb mijn moeder op 28 augustus 2002 meegenomen naar Schiphol. Op 29 augustus 2002 om 15:30 is mijn moeder uitgeput ingestapt in het vliegtuig richting Teheran. Ik ben bij mijn moeder (op Schiphol) gebleven. Mijn moeder is 77 jaar oud en door mijn politiek verleden kan ik niet naar Iran reizen. Wij weten niet wanneer wij elkaar weer kunnen zien, en ook niet of we elkaar ooit weer zien."

C. Standpunt minister van Buitenlandse Zaken

1. De minister van Buitenlandse Zaken reageerde onder meer als volgt op de klacht:

"Op 11 augustus 2002 heeft (verzoeker; N.o.) in een brief aan het CG verzocht zijn moeder een visum te verlenen. Aangezien in de laatste alinea van de brief werd aangegeven dat (verzoekers moeder; N.o.) binnenkort in het bijzijn van haar in Canada woonachtige zoon, (...), contact zou opnemen met het CG voor het indienen van de aanvraag van het visum,

lag het niet in de rede om (verzoeker; N.o.) een reactie op zijn brief te zenden.

Op 15 augustus 2002 hebben (verzoekers moeder; N.o.) en (verzoekers broer; N.o.) zich bij het CG gemeld om de aanvraag in te dienen. Betrokkenen zijn door een medewerkster van het CG te woord gestaan die getracht heeft de toepasselijke regelgeving te verklaren. Anders dan in de klachtbrief door (verzoeker; N.o.) is gesteld, heeft de betrokken medewerkster aangegeven dat zij (verzoekers moeder; N.o.) en haar zoon op de gebruikelijke en correcte wijze te woord heeft gestaan en dat zij de visumaanvraag in behandeling heeft genomen (...). De medewerkster ontkent dat zij gezegd zou hebben dat zij de brief van (verzoeker; N.o.) niet hoefde te lezen.

Toen de broer van verzoeker, (...), aangaf dat hij met de Consul wenste te spreken, heeft de medewerkster gezegd dat hij de Consul, in verband met diens afwezigheid, pas twee uur later zou kunnen spreken. Na twee uur hebben betrokkenen zich wederom gemeld op het CG. De medewerkster heeft vervolgens aangegeven dat de Consul helaas nog niet aanwezig was. De medewerkster ontkent dat zij gezegd zou hebben dat de Consul (verzoekers broer; N.o.) niet te woord wilde staan.

De klacht van (verzoeker; N.o.) ziet voorts op de bejegening door een medewerkster van het CG toen hij zich daar op 20 augustus 2002 heeft gemeld. Bij navraag op de post is gebleken dat (verzoeker; N.o.) zich evenwel op 22 augustus 2002 heeft gemeld bij het Consulaat-Generaal. In de verdere reactie op de klacht zal derhalve aan laatstgenoemde datum worden gerefereerd.

Met betrekking tot de klacht van verzoeker dat hij, ondanks zijn verzoek daartoe, op 22 augustus 2002 niet in het Nederlands te woord werd gestaan, heeft de medewerkster aangegeven dat zij zich kan herinneren dat ze (verzoeker; N.o.) aanvankelijk in de Engelse taal te woord heeft gestaan. Dit gebeurt in beginsel bij eenieder die zich bij het Consulaat-Generaal meldt. Zodra echter blijkt dat betrokkene Nederlands spreekt, wordt men in het Nederlands te woord gestaan. De medewerkster heeft aangegeven dat dit ook in het onderhavige geval is geschied.

Voor wat betreft de klacht van verzoeker dat, nadat hij een uur had zitten wachten, de Consul niet aanwezig bleek, heeft de medewerkster het volgende aangegeven. Zij kan zich herinneren dat (verzoeker; N.o.) hooguit 20 minuten heeft moeten wachten. Daarbij tekent zij aan dat zij hem in eerste instantie heeft gezegd dat de Consul iets later aanwezig zou zijn. Toen deze evenwel enige tijd later nog niet was teruggekeerd heeft een andere medewerkster hem te woord gestaan.

Met betrekking tot het niet in behandeling nemen van zijn mondelinge klacht is door de medewerkster aangegeven dat zij niet had begrepen dat (verzoeker; N.o.) op 22 augustus 2002 een klacht heeft willen indienen tegen het uitblijven van een reactie op de visumaanvraag via zijn brief van 11 augustus 2002, temeer daar op deze datum

(verzoekers moeder; N.o.) een visum is verstrekt en dus op de aanvraag (positief) is beslist. Met betrekking tot de opmerking van (verzoeker; N.o.) dat de medewerkster hem heeft verwezen naar de Nationale ombudsman, heeft zij verklaard dat de Nationale ombudsman niet ter sprake is gekomen. De medewerkster herinnert zich wel dat (verzoeker; N.o.) te kennen heeft gegeven dat hij contact zou opnemen met het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Gelet op het vorenstaande acht ik de klacht niet gegrond.”

2. Bij de reactie van de minister bevond zich een kopie van het aanvraagformulier van de aanvraag van verzoeksters moeder van 15 augustus 2002 voor een visum voor Nederland. Op het aanvraagformulier was vermeld dat de aanvraag werd gedaan voor 28 augustus 2002 tot en met 29 augustus 2002, en dat het visum was afgegeven op 22 augustus 2002.

D. Reactie verzoeker

1. Verzoeker reageerde onder meer als volgt op de reactie van de minister van Buitenlandse Zaken:

“Het ministerie van Buitenlandse Zaken (BuZa) heeft uiteindelijk op 24 januari 2003 door middel van een brief gereageerd op uw brief van 12 november 2002. De brief van BuZa deed mij schrikken: de wijze waarop een Nederlandse overheidsinstelling een klacht van een burger af wil doen is ongelooflijk. De afdoening van het ministerie is gebaseerd op de "herinneringen" van de medewerkster waarover ik juist heb geklaagd. Hieronder probeer ik puntsgewijs op de reactie van het ministerie in te gaan door mijn zienswijze weer te geven:

1)

(...) 'Aangezien ...(verzoekers moeder; N.o.) ...contact zou opnemen met het CG voor het indienen van de aanvraag van het visum, lag het niet in de rede om (verzoeker; N.o.) een reactie op zijn brief te zenden..' (...) '...temeer daarop deze datum (22 augustus 2002; verzoekers moeder; N.o.) een visum is verstrekt en dus op de aanvraag (positief) is beslist.'

Met andere woorden wil het ministerie beweren dat het aangevraagde visum is verstrekt en geen reden meer om dit door middel van een brief vast te stellen. Dit is pertinent onjuist.

Door middel van een brief heb ik als referent een visum voor mijn moeder aangevraagd voor 7 dagen. Terwijl het CG een transitvisum heeft afgegeven voor de duur van enkele uren. Dit is nodig als men een tussenlanding in Amsterdam MOET maken. Dit houdt in dat het aangevraagde visum was afgewezen. Hierover is door het CG aan mijn moeder (mondeling) mededeling gedaan dat een dergelijk visum, zijnde geen transitvisum, in Teheran dient te worden aangevraagd en niet in Toronto. Het bestuursorgaan wijst een aanvraag af zonder de aanvrager een beschikking af te geven. Hierdoor kreeg ik geen

gelegenheid om tegen de beslissing van het bestuursorgaan in bezwaar of in beroep te gaan.

Het ministerie heeft een kopie van de aanvraag visum naar u verstuurd. Hiermee misleidt het ministerie de Nationale Ombudsman:

Op deze kopie ziet u de aanvraagformulier van mijn moeder. Onder 19 staat 'van AUG-28-02 t/m AUG-29-02.' Onder 25 is het 'visum afgegeven: 22/9/02' Hier gaat het niet over het aangevraagde visum. Het aangevraagde visum werd op 15 augustus 2002 mondeling afgewezen. Maar omdat mijn moeder hoe dan ook naar huis (Teheran) moest, heeft de medewerkster haar verteld dat een transitvisum de enige mogelijkheid is. Derhalve werd mijn moeder gedwongen alsnog een transitvisum aan te vragen. Op de aanvraag voor een visum voor 7 dagen doet het ministerie een mondelinge *mededeling* welke voor beroep niet vatbaar is. Achteraf deelt het ministerie mee dat: '...temeer daarop deze datum (verzoekers moeder; N.o.) een visum is verstrekt en dus op de aanvraag (positief) is beslist.'

2)

(...) 'Op 15 augustus 2002 ...een medewerkster van het CG ...(heeft) getracht...de toepasselijke regelgeving te verklaren.' 'De medewerkster ontkent dat zij gezegd zou hebben dat zij de brief van (verzoeker; N.o.) niet hoefde te lezen.' 'De medewerkster ontkent dat zij gezegd zou hebben dat de consul (verzoekers broer; N.o.) niet te woord wilde staan.'

In mijn brief van 1 september 2002 heb ik precies weergegeven wat er op 15-08-2002 aan het loket van het CG te Toronto is gebeurd. De uitleg van het BuZa is geen juiste omschrijving van de gebeurtenis. Het ministerie baseert zich op de verklaring van de medewerkster welke juist door mij is beklaagd. Hierbij verklaar ik dat ik die medewerkster niet ken en er geen reden bestaat om haar te beschadigen. Ik ben zelf een ambtenaar en bekleed een publieke functie en weet heel goed wat de aanstelling van een ambtenaar inhoudt.

3)

Het ministerie corrigeert mij dat de juiste datum van mijn bezoek aan het CG te Toronto op 22 augustus 2002 en niet op 20-08-2002 was. Daar dit datumverschil niet van invloed is op mijn klachten, ga ik hierop niet verder in.

4)

(...) 'Zodra echter blijkt dat betrokkene Nederlands spreekt, werd men in het Nederlands te woord gestaan. De medewerkster heeft aangegeven dat dit ook in het onderhavige geval is geschied.' '...dat zij (de medewerkster) niet had begrepen dat (verzoeker N.o.) op 22

augustus 2002 een klacht heeft willen indienen tegen...'

Dit is niet waar. Ik heb tot twee keer toe de medewerkster zowel in het Nederlands als in het Engels gevraagd of zij in het Nederlands kan spreken. Zij antwoordde 'Ja' maar sprak niettemin steeds in het Engels. Ik heb dezelfde medewerkster gevraagd waarom het consulaat mijn brief niet heeft beantwoord. Zij heeft mij zonder enig uitleg naar de Nationale Ombudsman verwezen. Ik heb haar verteld dat ik meer uitleg nodig heb dan alleen de verwijzing naar de Nationale Ombudsman. Ik heb haar verteld dat ik een normale en fatsoenlijke dienstverlening van het consulaat van mijn land mag verwachten. Ik zei tegen haar dat ik op grond van ABW (Algemene wet bestuursrecht; N.o.) een beschikking nodig heb om in bezwaar te gaan. Zij heeft mij steeds naar de Nationale Ombudsman verwezen. Toen zij begreep dat ik zonder antwoord niet zou vertrekken heeft zij mij verteld dat het beter is als ik verder met de consul zou praten. Ik heb haar voorstel aanvaard en ging zitten. Na een uur werd ik door een andere medewerkster geroepen. Zij heeft mij medegedeeld dat de consul niet aanwezig was en zij niet weet wanneer deze wel aanwezig zou zijn. Het BuZa schreef dat '...een andere medewerkster hem te woord heeft gestaan.' Dit is niet waar. Deze mevrouw heeft wel fatsoenlijk naar mij geluisterd maar ook zij gaf geen antwoord op de door mij gestelde vragen. Zij heeft mij dus niet te woord gestaan, maar afgescheept.

Verder verklaar ik hierbij dat ik de gebeurtenissen naar waarheid heb weergegeven. Daarbij verzoek ik u in hoedanigheid van de Nationale ombudsman mijn geschonden rechten als Nederlandse staatsburger te recht zetten.”

2.1. Op nadere vragen van de Nationale ombudsman berichtte verzoekers broer op 2 oktober 2003 per e-mailbericht onder meer het volgende. Hij had zijn moeder begeleid naar het Nederlandse Consulaat-Generaal. Op de vraag om een visum voor meerdere dagen, met verblijf in Nederland, had de medewerkster van het Consulaat meegedeeld dat zijn moeder geen visum kon krijgen, omdat een visum in Iran moest worden aangevraagd, en dat het niet mogelijk was om een visum in Toronto aan te vragen. Deze medewerkster had het aanvraagformulier voor een visum teruggegeven, zonder daar verder naar te kijken. Toen hij had uitgelegd dat zijn moeder een slechte gezondheid had en dat het erg moeilijk voor haar was om in 24 uur van Toronto naar Teheran te reizen, antwoordde de medewerkster dat de omstandigheid dat zijn moeder ziek was een andere reden was waardoor zij geen visum kon krijgen. Toen hij aandrong om de Consul in persoon te spreken, antwoordde deze medewerkster dat hij het druk had en niet met hem kon spreken. Deze medewerkster gaf geen andere reden voor de weigering om de visumaanvraag aan te nemen. Zij was erg onbeleefd tegen hem en ook tegen andere bezoekers, aldus verzoekers broer.

2.2. Op 3 oktober 2003 voegde verzoekers broer nog het volgende aan zijn informatie toe. De medewerkster had niet de toepasselijke regelgeving genoemd. Zij had slechts meegedeeld dat het visum in Teheran had moeten worden aangevraagd en dat het niet

mogelijk was om het visum in Canada aan te vragen. De conversatie was ongeveer als volgt gegaan. Hij had het aanvraagformulier ingeleverd en uitgelegd dat zijn moeder een slechte gezondheid had en moest rusten. Zij had chronische pijn in haar benen en kon niet lang lopen of zitten. Daarop was gezegd dat het visum in Teheran had moeten worden aangevraagd. Op zijn mededeling dat zijn moeder al een visum voor Nederland had gehad, en ook in Nederland had verbleven voordat zij naar Canada kwam, werd geantwoord dat het niet mogelijk was om een visum voor een aantal dagen te krijgen, en dat het enige visum dat zij kon krijgen een transitvisum was, waarmee zij de luchthaven niet mocht verlaten. Hij had het aanvraagformulier teruggekregen om te wijzigen in een aanvraag voor een transitvisum, aldus verzoekers broer.

3. Verzoeker deelde telefonisch op 2 oktober 2003 onder meer nog het volgende mee:

Zijn moeder had een visum met een geldigheidsduur van drie maanden voor Nederland. Dit visum was op 21 april 2002 afgegeven en geldig tot 21 juli 2002. Daarnaast had zij een visum met een geldigheidsduur van zes maanden voor Canada. Het visum voor Canada was geldig op het moment dat zijn moeder een visum voor Nederland wilde aanvragen.

De medewerkster van de ambassade had niet gevraagd of zijn moeder nog een geldige verzekering had, en heeft niet meegedeeld welke regelgeving van toepassing was.

Zijn broer was niet in de gelegenheid gesteld om een aanvraag in te dienen. Hij kreeg van de medewerkster van de ambassade een formulier uitgereikt om een transitvisum aan te vragen.

De medewerkster van de ambassade had tegen hem gezegd: "gaat u maar zitten, de consul komt zo bij u. U wordt opgehaald."

Nadat hij daar ongeveer een uur had gezeten, had een andere medewerkster hem meegedeeld dat de consul niet zou terugkomen". Verzoeker had de indruk dat de consul wel aanwezig was, maar hem niet wilde spreken. Het was een klein kantoortje met een balie, met twee of drie medewerkers. De medewerkers hadden niet gezegd dat de consul op een bepaalde tijd zou terugkomen.

Hij kon geen andere afspraak maken. Hij had dat nog wel gevraagd, maar tegen hem was gezegd: "dat heeft geen zin, wat wilt u." De tweede medewerkster had vervolgens met hem gesproken. Zij was wel beleefd, en had naar hem geluisterd, maar zij had nauwelijks iets gezegd. De eerste medewerkster was erg onbeleefd.

e. Nadere Reactie minister van buitenlandse zaken

In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman berichtte de minister van Buitenlandse Zaken onder meer het volgende:

“1. Welke is de toepasselijke regelgeving die de betrokken medewerkster (...) op 15 augustus 2002 heeft getracht te verklaren aan (verzoekers broer; N.o.) en (verzoekers moeder; N.o.)?”

(...)

De in deze zaak toepasselijke regelgeving is de Overeenkomst ter uitvoering van het op 14 juni 1985 te Schengen gesloten Akkoord betreffende de geleidelijke afschaffing van de controles aan de gemeenschappelijke grenzen (SUO) en daaruit voortvloeiende regelgeving waaronder de Gemeenschappelijke Visuminstructies aan de diplomatieke en consulaire beroepsposen van de Staten die partij zijn bij de Overeenkomst van Schengen (GVI; zie Achtergrond onder 1. tot en met 3.; N.o.), aangevuld met de nog van kracht zijnde Benelux-visuminstructies.

2a. Op grond van welke regelgeving moet een visum kort verblijf worden aangevraagd in het land van herkomst of bestendig verblijf (...)?

2b. In welke gevallen kan men bij de Nederlandse diplomatieke vertegenwoordigingen in een derde land terecht, op basis van welke regelgeving is dit?

Uit de GVI volgt dat een aanvraag voor verlening van een visum voor kort verblijf in een andere Staat dan die van de woonplaats van de aanvrager kan worden ingediend. In de GVI is bepaald dat, indien een aanvraag in een andere Staat wordt ingediend dan die van de woonplaats van de aanvrager en er twijfel bestaat over de werkelijke intenties, het visum slechts kan worden afgegeven na voorafgaande raadpleging van de diplomatieke of consulaire post van de Staat waar de aanvrager is gevestigd en/of raadpleging van de centrale autoriteit. Overigens is gebleken dat de medewerkers van het Consulaat-Generaal destijds ten onrechte in de veronderstelling verkeerden dat het niet mogelijk was om in Toronto een visumaanvraag van aanvragers met een woonplaats in een ander land dan Canada adequaat af te handelen, omdat deze aanvragers niet beschikken over documenten die nodig zijn om de aanvraag correct te kunnen beoordelen.

3. Is aan (verzoekers moeder; N.o.) een doorreisvisum of een transitvisum verleend?

Aan (verzoekers moeder; N.o.) is op 22 augustus 2002 door het Nederlandse Consulaat-Generaal te Toronto een luchthaventransitvisum (LTV) verstrekt. Met dit visum mogen vreemdelingen die LTV-plichtig zijn zich tijdens tussenlandingen bij een vluchtdeel of internationale vlucht ophouden in de internationale transitzone van een luchthaven.

f. Nadere Reactie verzoeker

Verzoeker liet in reactie op de informatie van de minister van Buitenlandse Zaken weten dat de medewerkster van het Consulaat-Generaal geen enkele vraag had gesteld met betrekking tot een visum, zijnde geen transitvisum.

G. REactie minister op het verslag van bevindingen

De minister deelde in reactie op het verslag van bevindingen onder meer het volgende mee:

“Vooropgesteld zij dat de brief van betrokkene van 11 augustus 2002 niet kan worden gekwalificeerd als een visumaanvraag. Immers, op grond van hoofdstuk III van de Gemeenschappelijke Visum Instructies dient een visumaanvraag door de aanvrager, middels het daartoe voorgeschreven aanvraagformulier, in persoon te worden ingediend bij de Nederlandse vertegenwoordiging. Gelet op het vorenstaande is deze brief aangemerkt als een aankondiging dat een visumaanvraag zou worden ingediend. Voorzover wordt geklaagd dat op de brief van betrokkene van 11 augustus 2002 had moeten worden gereageerd met een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit, acht ik deze klacht niet gegrond.

Voordat op 15 augustus 2002 door de moeder van betrokkene, (...), een aanvraag werd ingediend, heeft een medewerkster van het Consulaat-Generaal (hierna: CG) haar informatie verstrekt. Zoals ik in mijn brief van 13 november 2003 heb aangegeven, is gebleken dat destijds onjuiste informatie werd verstrekt. De medewerkers van het CG verkeerden ten onrechte in de veronderstelling dat het niet mogelijk was om in Toronto een visumaanvraag van aanvragers met een woonplaats in een ander land dan Canada adequaat af te handelen. Zij hebben geprobeerd te zoeken naar een oplossing die volgens hen binnen de kaders van de regelgeving wel mogelijk was. Dit heeft ertoe geleid dat de moeder van betrokkene op 15 augustus 2002 een aanvraag voor verlening van een transitvisum heeft ingediend. Dit visum is haar op 22 augustus 2002 verleend. Door mevrouw (...) is op 15 augustus 2002 geen andere visumaanvraag ingediend dan die strekte tot verlening van een transitvisum.

Voorzover wordt geklaagd over het feit dat de aanvraag voor verlening van een transitvisum is gebaseerd op foutieve informatieverstrekking door de medewerkers van het CG, acht ik dit een juiste conclusie. De klacht van betrokkene dat geen informatie is verstrekt over de mogelijkheden tot visumverlening acht ik daarentegen, gelet op het bovenstaande, ongegrond.

Tenslotte wil ik nog het volgende opmerken. Tot mijn spijt constateer ik dat u uw onderzoek bent aangevangen zonder dat ik in de gelegenheid ben gesteld om op grond van hoofdstuk 9 Awb klachten van betrokkene te behandelen. Daartoe was kennelijk redengevend dat betrokkene stelt dat de medewerkers van het CG zouden hebben geweigerd om (mondelijke) klachten van betrokkene te behandelen. Zoals ik reeds in mijn brief van 24 januari 2003 heb vermeld, heeft de medewerkster aangegeven dat zij uit haar gesprek met betrokkene op 22 augustus 2002 niet heeft kunnen opmaken dat hij toen klachten wilde indienen. Wel herinnert zij zich dat betrokkene te kennen heeft gegeven dat hij contact zou opnemen met het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Niet gebleken is

echter dat hij bij het Ministerie een klacht heeft ingediend, of dat geweigerd is zijn klacht in behandeling te nemen.”

Achtergrond

1. Akkoord van Schengen

Op 14 juni 1985 sloot Nederland met België, de toenmalige Bondsrepubliek Duitsland, Frankrijk en Luxemburg in de Luxemburgse plaats Schengen een akkoord over 'de geleidelijke afschaffing van de controles aan de gemeenschappelijke grenzen'. In de praktijk wordt dit ook wel het 'Akkoord van Schengen' genoemd (Trb. 1985, 102).

Dezelfde groep landen sloot op 19 juni 1990 eveneens te Schengen een overeenkomst ter uitvoering van het Akkoord van Schengen (zie hierna).

2. De Uitvoeringsovereenkomst bij het Akkoord van Schengen (Trb. 1990, 145, goedgekeurd door Nederland bij wet van 27 augustus 1993, Trb. 1993, 115).

2.1. De Uitvoeringsovereenkomst bevat een groot aantal regels over onder meer de afschaffing van de controles aan de binnengrenzen van de 'Schengenlanden', de visumverlening, de behandeling van asiolverzoeken, en de instelling van het Schengen Informatie Systeem (SIS). Op grond van het Akkoord van Schengen en de Uitvoeringsovereenkomst is de grenscontrole van de individuele Schengenlanden verlegd naar de buitengrens van het 'Schengengebied'.

2.2. Artikel 5 van de Uitvoeringsovereenkomst bij het Akkoord van Schengen

“1 Aan een vreemdeling die aan onderstaande voorwaarden voldoet, kan toegang worden verleend tot het grondgebied van de Overeenkomstsluitende Partijen voor een verblijf van ten hoogste drie maanden:

- a. in het bezit zijn van een geldig grensoverschrijdingsdocument of van de geldige grensoverschrijdingsdocumenten, aangewezen door het Uitvoerend Comité;
- b. indien vereist, in het bezit zijn van een geldig visum;
- c. het, zo nodig, overleggen van documenten ter staving van het doel van het voorgenomen verblijf en de verblijfsomstandigheden alsmede het beschikken over voldoende middelen van bestaan, zowel voor de duur van het voorgenomen verblijf als voor de terugreis naar het land van oorsprong of voor de doorreis naar een derde Staat, waar de toelating is gewaarborgd, dan wel in staat zijn deze middelen rechtmatig te verwerven;
- d. niet ter fine van weigering van toegang gesignaleerd staan;

e. niet worden beschouwd als een gevaar voor de openbare orde, de nationale veiligheid of de internationale betrekkingen van één der Overeenkomstsluitende Partijen.

2 Aan een vreemdeling die niet voldoet aan het geheel van deze voorwaarden, moet de toegang tot het grondgebied van de Overeenkomstsluitende Partijen worden geweigerd, tenzij een Overeenkomstsluitende Partij op grond van humanitaire overwegingen, om redenen van nationaal belang of wegens internationale verplichtingen een afwijking daarvan noodzakelijk acht. In dat geval dient de toegang te worden beperkt tot het grondgebied van de Overeenkomstsluitende Partij die de overige Overeenkomstsluitende Partijen daarvan in kennis moet stellen.

De bijzondere bepalingen inzake het asielrecht en het bepaalde in artikel 18 blijven onverlet.

3 De vreemdeling die houder is van een door een Overeenkomstsluitende Partij afgegeven verblijfstitel of terugkeervisum, dan wel zo nodig van beide documenten, dient doorreis te worden verleend, tenzij hij gesignaleerd staat op de nationale signaleringslijst van de Overeenkomstsluitende Partij wier buitengrens hij beoogt te overschrijden.”

3. Gemeenschappelijke Instructies aan de diplomatieke en consulaire beroepsposen, Publicatieblad Nr. C 3134 van 16/12/2002, op grond van EG Verordening 789/2001 van de Raad (PB L 116 van 26.4.2001)

“I. ALGEMENE BEPALINGEN

(...)

2. Visa: begripsomschrijvingen en soorten

(...)

2.1.1. Transitvisum voor luchthavens

Visum waarmee vreemdelingen die aan dit bijzondere vereiste zijn onderworpen, zich tijdens tussenlandingen bij een vluchtdeel of internationale vlucht in de internationale transitzone bij een vluchtdeel of internationale vlucht in de internationale transitzone van een luchthaven mogen ophouden, zonder toegang tot het nationale grondgebied van de betrokken overeenkomstsluitende partij te verkrijgen. Deze visumplicht vormt een uitzondering op de algemene faciliteit zich zonder visum in genoemde internationale transitzone te mogen ophouden.

Dit soort visum is verplicht voor onderdanen van de staten welke in bijlage 3 zijn vermeld. (In deze bijlage is onder meer Iran vermeld; N.o.)”

(...)

II BEVOEGDE DIPLOMATIEKE OF CONSULAIRE POST

Een visumplichtige vreemdeling (...) die het grondgebied van een overeenkomstsluitende partij wenst binnen te komen, dient zich tot de dienst "Visa" van de bevoegde diplomatieke of consulaire post te richten.

(...)

3. Visumaanvragen door niet-ingezetenen van de staat waar de aanvraag wordt ingediend.

Wordt een aanvraag in een andere staat dan die van de woonplaats van de aanvrager ingediend en bestaat er twijfel over de werkelijke intenties (in het bijzonder indien er sprake is van gevaar van illegale immigratie) dan kan het visum slechts worden afgegeven na voorafgaande raadpleging van de diplomatieke of consulaire post van de staat waar de aanvrager is gevestigd en/of de centrale autoriteit."

4. Vreemdelingencirculaire 2000

A.2.7.1 Het visumvereiste

(...)

Vreemdelingen die visumplichtig zijn en zich naar Nederland willen begeven voor een verblijf van ten hoogste drie maanden moeten in beginsel in het bezit zijn van een paspoort. Het paspoort dient te zijn voorzien van:

- hetzij een geldig doorreisvisum indien doorreis door het Schengen-gebied of Nederland wordt beoogd, met een oponthoud van ten hoogste vijf dagen;
- hetzij een geldig reisvisum, indien kort verblijf in het Schengen-gebied of in Nederland wordt beoogd.

(...)

A.2.7.3 Afgifte van visa

Reisvisa, doorreis- en transitvisa worden in beginsel in het buitenland afgegeven door de diplomatieke en consulaire vertegenwoordigingen van de Schengen-landen. In uitzonderlijke gevallen kunnen zij aan de grens worden afgegeven door ambtenaren belast met de grensbewaking.

In een aantal gevallen is voor afgifte van visa voorafgaande machtiging vereist door de nationale dienst. In Nederland wordt deze machtiging ten aanzien van bepaalde categorieën vreemdelingen gegeven door de directie Personenverkeer, Migratie en Consulaire Zaken van het ministerie van Buitenlandse Zaken. In deze gevallen kan dit

ministerie rechtstreeks contact opnemen met de korpschef.”

5. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2:6

“1. Bestuursorganen en onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen gebruiken de Nederlandse taal, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

2. In afwijking van het eerste lid kan een andere taal worden gebruikt indien het gebruik daarvan doelmatiger is en de belangen van derden daardoor niet onevenredig worden geschaad.”

Artikel 4:1

“Tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald, wordt de aanvraag tot het geven van een beschikking schriftelijk ingediend bij het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen.”

Artikel 4:5

“1. Indien de aanvrager niet heeft voldaan aan enig wettelijk voorschrift voor het in behandeling nemen van de aanvraag of indien de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking, kan het bestuursorgaan besluiten de aanvraag niet te behandelen, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn de aanvraag aan te vullen.

2. Indien de aanvraag of een van de daarbij behorende gegevens of bescheiden in een vreemde taal is gesteld en een vertaling daarvan voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking noodzakelijk is, kan het bestuursorgaan besluiten de aanvraag niet te behandelen, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn de aanvraag met een vertaling aan te vullen.

3. Indien de aanvraag of een van de daarbij behorende gegevens of bescheiden omvangrijk of ingewikkeld is en een samenvatting voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking noodzakelijk is, kan het bestuursorgaan besluiten de aanvraag niet te behandelen, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn de aanvraag met een samenvatting aan te vullen.

4. Een besluit om de aanvraag niet te behandelen wordt aan de aanvrager bekendgemaakt binnen vier weken nadat de aanvraag is aangevuld of nadat de daarvoor gestelde termijn

ongebruikt is verstreken."

Artikel 9:2

"Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn."

6. Klachtinstructie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken

In deze klachtinstructie is onder meer het volgende opgenomen:

"Hoe kan geklaagd worden?"

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend

(...)

Instructie:

1. Iedere directie en iedere Post behandelt klachten die over hem worden ingediend. Een klacht over een individuele medewerker van een directie of een Post geldt ook als een klacht over deze directie of Post.

2. De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk aan de indiener van de klacht bevestigd."