

Ministerie van Buitenlandse Zaken

De heer A.J. de B.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

DCM/SO

Datum 28 maart 2011

Betreft Uw klacht van 9 februari 2011 mbt de Nederlandse ambassade te Kairo

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

DCM/SO-11-12313

Geachte heer de B.,

Naar aanleiding van uw brief van 9 februari jl. heb ik contact opgenomen met de Nederlandse ambassade en hen om nadere toelichting verzocht omtrent de gang van zaken ten tijde van de crisis zoals door u geschetst.

Allereerst wil ik in het algemeen ingaan op uw stelling dat u alvorens uw reis te beginnen op 27 januari telefonisch onvoldoende informatie en een nietszeggend advies van het ministerie van Buitenlandse Zaken verkregen zou hebben om afdoende afweging te kunnen maken uw reis al dan niet door te laten gaan. Ook de website van het ministerie gaf naar uw mening op dat moment te beperkte informatie.

Met het uitbrengen van reisadviezen wil het ministerie van Buitenlandse Zaken de reiziger informeren over de veiligheidsrisico's in een land en zodoende de reiziger helpen bij het maken van een goede afweging met betrekking tot het wel of niet laten doorgaan van een voorgenomen reis, waarbij de reiziger altijd zelf de verantwoordelijkheid draagt voor de beslissing de reis wel of niet uit te voeren. Alvorens tot publicatie van een reisadvies wordt overgegaan, worden diverse bronnen geraadpleegd, zoals de Nederlandse vertegenwoordiging in het desbetreffende land, de overige EU-partners in het desbetreffende land en andere deskundigen. Bij het uitbrengen van reisadviezen staan zorgvuldigheid, duidelijkheid en actualiteit voorop.

De reisadviezen geven een feitelijke weergave van de (veiligheids)situatie en zijn geldig op moment van raadplegen. Zodra er een wijziging is in de veiligheids-situatie zal dit zo spoedig mogelijk in het reisadvies worden verwerkt. In Egypte was de situatie zodanig dat per dag bekeken moest worden wat er in het reisadvies, m.n. over de veiligheidssituatie, moest worden opgenomen. Omdat de informatie zo betrouwbaar mogelijk moet zijn wordt een lange termijn voorspelling niet gedaan. Zoals u weet, kunnen de reisadviezen van het ministerie van Buitenlandse Zaken variëren van "1. Geen bijzondere veiligheidsrisico's" tot "6. Alle reizen worden ontraden". Meer uitleg over de classificaties is op onze website www.minbuza.nl te vinden.

Hierbij merk ik op dat in deze classificatie een negatief reisadvies van het ministerie van Buitenlandse Zaken niet bestaat, ondanks dat die term door velen wel wordt gebruikt. De reisadviezen van het ministerie van Buitenlandse Zaken hebben geen enkel juridisch dwingend karakter. Sommige reisbureaus en touroperators delen klanten mee dat zij alleen tot annulering van een reeds geboekte reis zullen overgaan als het ministerie van Buitenlandse Zaken een reisadvies met classificatie 6 uitbrengt. Dit geeft de indruk dat het ministerie van Buitenlandse Zaken hierbij een doorslaggevende rol heeft. In de discussie over het wel of niet overgaan tot annuleren van een reis is het ministerie van Buitenlandse Zaken echter geen partij aangezien zij een onafhankelijk advies uitbrengt. Of een reisorganisatie/reiziger besluit op basis van dit advies een reis te annuleren is een zaak tussen de reiziger en de desbetreffende aanbieder van de reis.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.
Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Fout! Onbekendenaam voor documenteigenschap.
28 maart 2011

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.
DCM/SO-11-12313

De uiteindelijke beslissing en verantwoordelijkheid om al dan niet naar een bepaald land of naar een bepaalde regio te reizen is een strikt persoonlijk keuze die u maakt, eventueel in samenspraak met uw reisorganisatie. De Nederlandse ambassade of het ministerie van Buitenlandse Zaken kan voor dergelijke keuzes geen verantwoordelijkheid dragen.

Vervolgens wil ik verder feitelijk ingaan op uw brief.

U stelt dat de maatschappijen Heineken, BP en Shell al op vrijdag 28 januari hun personeel hebben geëvacueerd en dat het Calamiteitenfonds de situatie in Kairo met terugwerkende kracht vanaf 25 januari heeft vastgesteld als een calamiteit in de zin van de regeling van het fonds. Ieder bedrijf maakt afzonderlijk een eigen afweging om werknemers te evacueren. In dit licht dienen ook de reisorganisaties, in uw geval het reisbureau DJED te Voorburg, een afweging te maken en hun verantwoordelijkheid te nemen om extra vluchten in te zetten om hun reizigers terug te halen. Tot evacuatie wordt door het ministerie van Buitenlandse Zaken eventueel overgegaan op het moment dat commerciële vluchten niet meer operationeel zijn, de veiligheidssituatie aanleiding geeft om zo snel mogelijk te vertrekken en er een duidelijk gebleken behoefte en noodzaak bestaat dat de Nederlandse overheid hierin faciliteert. De beslissing om te vertrekken ligt op het moment van evacuatie bij de burger zelf.

U stelt in uw brief dat uw reisagent u op zaterdag 29 januari adviseerde om zo spoedig mogelijk terug te keren. Met deze mededeling dat u zo spoedig mogelijk terug zou moeten keren naar Nederland, zou u van uw reisagent ook mogen verwachten dat deze u behulpzaam is bij het omboeken van uw vlucht, c.q. het regelen van uw terugvlucht. Op 29 januari heeft u ook contact gezocht met de ambassade. U stelt dat de ambassade noch via de vaste lijn noch via het 06 noodnummer gebeld kon worden. De ambassade bevestigt desgevraagd dat gedurende de crisis het mobiele telefoonverkeer enige tijd onmogelijk is gemaakt door de Egyptische autoriteiten waardoor de diensttelefoon onbereikbaar geworden was. Dit heeft echter slechts korte tijd geduurd. U stelt dat toen het u later wel lukte om de ambassade te bereiken de medewerkers nauwelijks iets wisten over de situatie op het vliegveld. De ambassade heeft mij desgevraagd laten weten dat, ondanks dat ook op die dag mensen van de ambassade op het vliegveld aanwezig waren, het als gevolg van de grote chaos die daar heerste erg moeilijk was om betrouwbare informatie te vergaren.

Vervolgens beschrijft u in uw brief uw pogingen op 30 januari om op het vliegveld uw vlucht om te boeken zodat u vervoegd naar huis kon terugkeren. De ambassade in Kairo geeft aan dat de dienstdoende ambtenaar op die dag druk in

de weer is geweest met uw verzoek om te achterhalen of de Egypt Air vluchten al dan niet doorgang zouden vinden. Egypt Air was zelf echter onbereikbaar in Kairo. Vervolgens heeft de ambassade contact gezocht met de dienstdoende ambtenaar op het ministerie die vanuit Nederland getracht heeft dit uit te zoeken. Helaas zonder resultaat. Vanuit het ministerie is er contact gezocht met een kantoor van Egypt Air in Washington, wat eveneens geen resultaat opleverde. De ambassade geeft aan dat u gedurende het gehele proces op de hoogte gehouden bent door de dienstdoend ambtenaar door middel van diverse telefonische berichten. Ik begrijp dat het voor u teleurstellend moet zijn geweest dat u niet op de hoogte kon worden gebracht van de door u gevraagde informatie. Gezien het bovenstaande ben ik echter van mening dat mijn medewerkers voldoende inspanningen hebben geleverd om u van een antwoord te voorzien.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.
Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Fout! Onbekendenaam voor documenteigenschap.
28 maart 2011

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.
DCM/SO-11-12313

U schrijft op 31 januari wederom de ambassade gebeld te hebben waarbij uw gegevens wederom werden geregistreerd. Door de hoeveelheid telefoontjes die het telefoonteam van de ambassade ten tijde van de crisis moest verwerken kan het zijn dat de genoteerde informatie van de vorige dag nog niet was verwerkt in het systeem zodat niet alle medewerkers ervan op de hoogte waren. Het is in zo'n geval, waarbij in de dagen voor uw vertrek duidelijk werd dat er in Egypte sprake was van toenemende sociaal/politieke onrust, altijd raadzaam om de website van de ambassade te raadplegen en contact op te nemen met die ambassade om de mogelijkheid van registratie voor vertrek uit Nederland na te gaan.

U schrijft op 1 februari naar het vliegveld te zijn gegaan en stelt daar op geen enkele wijze te zijn geholpen door medewerkers van de Nederlandse ambassade omdat zij "schitterden door afwezigheid". Medewerkers van andere ambassades waren daarentegen, als zodanig herkenbaar, wel aanwezig om hun landgenoten te ondersteunen. Ik moet u meedelen dat uw stelling onjuist is. Er waren die gehele dag vier medewerkers van de ambassade aanwezig op de luchthaven. Zij hebben alle terminals bezocht. De medewerkers droegen oranje hesjes met daarop het logo van de Nederlandse ambassade. Ook op 31 januari waren er twee medewerkers van de ambassade op het vliegveld en hebben de terminals van Egypt Air en KLM bezocht. Ook in de dagen na 1 februari is er sprake geweest van frequente aanwezigheid van ambassadepersoneel op het vliegveld.

U stelt dat het uw verbazing heeft gewekt dat de ambassade onder de gegeven omstandigheden haar bereikbaarheid niet heeft verbeterd door wijziging van de openstellingstijden. De ambassade meldde mij dat zij tijdens de crisis gedurende drie weken, beginnende vanaf 25 januari, ook tijdens de beide weekenddagen geopend is geweest. De ambassade heeft de personen die belden of aan de poort stonden de gelegenheid gegeven om tussen 08.00 en 12.00 uur naar de consulaire afdeling te komen. Ook buiten deze tijden werden mensen geholpen als ze zich bij de beveiligingsbeambten hadden gemeld. De telefonische bereikbaarheid is op 2 februari uitgebreid nadat duidelijk werd dat met name de bereikbaarheid buiten de kantooruren problematisch was. De ambassade heeft vanaf die dag een tweede diensttelefoon operationeel gemaakt en beide nummers van de mobiele telefoons op het bandje van de vaste lijn laten zetten, teneinde de bereikbaarheid te verruimen. Daarnaast heeft het telefoonteam van de ambassade zich in de beantwoording van de telefonische vragen strikt gehouden aan de lijn van het – steeds veranderende – reisadvies. De ambassade heeft achteraf moeten constateren dat de uitbreiding van de telefonische bereikbaarheid op een

eerder moment had moeten ingaan. De ambassade heeft hieruit lering getrokken en hiermee zal bij een volgende calamiteit zeker rekening worden gehouden.

Het is spijtig dat het contact dat u hebt gehad met de Nederlandse ambassade te Kaïro als negatief hebt ervaren. Naar aanleiding van het door mij uitgevoerde onderzoek moet ik echter concluderen dat de ambassade zich naar behoren heeft ingespannen.

Tot slot merk ik nog op dat u zich kunt wenden tot de Nationale ombudsman indien u niet tevreden mocht zijn met deze reactie naar aanleiding van uw klacht. U kunt de Nationale ombudsman bereiken via Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, Nederland of via website: www.nationaleombudsman.nl.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten,

de minister van Buitenlandse Zaken,
namens deze,
het hoofd van het cluster Bezwaar en Beroep Consulaire Zaken,

mw. dr. D.E. C.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.
Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Fout! Onbekendenaam voor documenteigenschap.
28 maart 2011

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.
DCM/SO-11-12313