

---

**896/AB XXIV. GP**

---

**Eingelangt am 08.04.2009**

**Dieser Text ist elektronisch textinterpretiert. Abweichungen vom Original sind möglich.**

BM für europäische und internationale Angelegenheiten

## **Anfragebeantwortung**

Die Abgeordneten zum Nationalrat Dr. Johannes Hübner, Kolleginnen und Kollegen haben am 19. Februar 2009 unter der Zl. 992/J-NR/2009 an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend „die künftige Auslagerung von Serviceleistungen an österreichischen Vertretungen“ gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

### **Zu den Fragen 1 und 4 bis 6:**

Es handelt sich dabei um eine von der Visakommission zur Erhöhung der Missbrauchsicherheit vorgeschlagenen Maßnahme. Die Erfahrung zeigt, dass vor manchen Botschaften wartende VisawerberInnen Ziel von im Botschaftsumfeld tätigen Kriminellen werden können, die angebliche „Beratungsleistungen“ um Geldbeträge anbieten. Mit der beschlossenen Installierung von Call-Centern mit gleichzeitiger Terminvergabe wird diesen kriminellen Tendenzen entgegengewirkt. Die Call-Center bewirken nämlich eine weitest gehende Reduktion der Wartezeiten vor den Botschaften. Dies führt wiederum zu mehreren Vorteilen wie etwa nur kurze bis keine Warteschlangen und eine Zeitersparnis für die AntragstellerInnen. Auf diese Weise werden den Kriminellen in Hinkunft weniger Möglichkeiten geboten, ihren kriminellen Handlungen nachzugehen.

Durch diese Maßnahme werden auch personelle Ressourcen an der Vertretungsbehörde frei, die zusätzlich im Rahmen der Visaantragsprüfung eingesetzt werden können. Dadurch wird eine noch genauere Prüfung der Anträge ebenso möglich wie eine Erhöhung der Prüfsicherheit und der Kundenfreundlichkeit.

**Zu Frage 2:**

Es ist wichtig zu betonen, dass die geplante Leistung das bisherige System nicht ersetzt, sondern eine zusätzliche Dienstleistung darstellt. Diese Leistung wird von Privaten in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Vertretungsbehörden erbracht. Kein(e) AntragstellerIn ist gezwungen, auf dieses Service zurückzugreifen. Vielmehr handelt es sich um ein freiwilliges, die Dienstleistung verbesserndes Angebot, weil durch die Vergabe von Terminen sich die AntragstellerInnen nicht mehr frühmorgens vor den Botschaften und Konsulaten anstellen müssen, sondern ohne Zeitverlust auch genau zum vereinbarten Termin erscheinen können, um ihre Anträge einzureichen.

**Zu Frage 3:**

Besonders im hoheitsrechtlich äußerst sensiblen Bereich der Visaerteilung sind eine sorgfältige Prüfung der einzelnen Anträge sowie die laufende Kontrolle des gesamten Vergabeprozesses von höchster Bedeutung.

Durch die Einrichtung von Call-Centers wird eine Entlastung unserer ExpertInnen in den Vertretungsbehörden von rein organisatorischen Vorgängen wie der Terminvereinbarung bzw. allgemeinen Auskünften zur Visabeantragung ermöglicht. Dieses an österreichischen Vertretungsbehörden bewusst fakultative Zusatzangebot spart den Antragstellern Zeit und verstärkt die Prüfsicherheit bei gleichen Kosten für den österreichischen Steuerzahler.

**Zu den Fragen 7 und 8:**

Nein. Die Standard-Visumgebühr beträgt €60,-.

**Zu Frage 9:**

Das Zusatzangebot ist derzeit für die von der Visavergabe besonders stark betroffenen Österreichischen Vertretungsbehörden wie in Ägypten, Albanien, Algerien, Bosnien und Herzegowina, China, Großbritannien, Indonesien, Iran, Jordanien, Kasachstan, Kolumbien, Kuwait, Libanon, Libyen, Mazedonien, Nigeria, den Philippinen, Russland, Saudi-Arabien, Serbien, Südafrika, Syrien, Thailand, der Türkei, der Ukraine, den Vereinigten Arabischen Emiraten sowie den Vereinigten Staaten von Amerika vorgesehen. Die Zweckmäßigkeit der Leistung wird begleitend ständig evaluiert.

**Zu Frage 10:**

Die Leistungen werden von der Firma CSC Computer Sciences Consulting Austria GmbH, durchgeführt, welche im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung nach dem Bundesvergabegesetz (BVerG) durch die Bundesbeschaffungsgesellschaft (BBG) ausgewählt wurde.

**Zu den Fragen 11 bis 13:**

Eine regelmäßige Qualitätskontrolle sowohl durch die betroffenen Vertretungsbehörden als auch durch das BMeiA ist im Vertrag ausdrücklich vorgesehen und wird auch regelmäßig durchgeführt werden.