

8484/J XXIV. GP

Eingelangt am 11.05.2011

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

ANFRAGE

der Abgeordneten Dr. Susanne Winter, Mag. Roman Haider
und weiterer Abgeordneter

an den Bundesminister für europäische und internationale Angelegenheiten

betreffend Visaanträge in Südafrika.

Im Oktober 2010 wurde das Österreichische Generalkonsulat geschlossen. Damit existiert mit der Botschaft in Pretoria in Südafrika nur noch eine einzige Stelle, an der man einen Visaantrag für Österreich stellen kann. In ihrer Anfragebeantwortung vom 7. September 2010 sehen Sie es für nicht notwendig, weitere Annahmestellen einzurichten. Das bedeutet, dass beispielsweise ein in der Kap-Provinz Ansässiger, der erstmalig einen Visaantrag für Österreich stellen will, von Kapstadt 1.500 Kilometer nach Johannesburg fliegen (Kosten ca. 125 Euro) und von dort 80 Kilometer nach Pretoria fahren muss. Hat er Familie, vervielfachen sich diese Kosten, da alle Familienmitglieder, auch Kinder, persönlich erscheinen müssen. Zusätzlich muss der Antragsteller in Pretoria auch noch verweilen, da, wie uns berichtet wurde, die Österreichische Botschaft die Reisedokumente nicht per Post oder Kurierdienst versendet.

Italien scheint im Gegensatz dazu wesentlich kundenorientierter zu handeln. Ein südafrikanischer Reiseunternehmer (übersetzt aus dem Englischen) schreibt:

- *Kürzlich wurde in Durban die italienische Visaabteilung geschlossen, aber die Italiener sind den Österreichern bezüglich die Dinge anzupacken meilenweit voraus.*
- *Sie haben in Durban "Visa International" beauftragt, um alle Visaanträge zu behandeln, Fingerabdrücke zu nehmen, alles dem Konsulat in Pretoria zu übermitteln und die ausgestellten Visa den Kunden zuzustellen.*
- *Südafrikas wie Natal und der Kap Provinz verliert.*
- *In unserem kleinen Bereich haben wir dieses Jahr bereits so viele Kunden an Italien verloren, dass wenn sich die Situation nicht schnell ändert, wir keine andere Wahl haben werden, als ein oder zwei italienische Resorts in unser Angebot aufzunehmen, um sie unseren Kunden im nächsten Jahr anbieten zu können. Bis jetzt hatte ich dies immer vermieden.*

Weiters teilen Sie in Ihrer Anfragebeantwortung mit, dass sie mit Stellen der Wirtschaft in Verbindung stünden und die Visaadministration so kundenfreundlich wie möglich gestalten wollen. Jedoch scheint es mit der Qualität und Freundlichkeit des kostenpflichtigen Call Centres nicht weit her zu sein. Ein nun wohl ehemaliger Österreich-Freund schreibt, übersetzt aus dem Englischen, dazu: *"Diesmal musste ich zu meiner Enttäuschung feststellen, dass das Konsulat in Kapstadt geschlossen war. Ungeachtet dessen, dass ich den Mitarbeiter des österreichischen Call Centres, (diese Person war arrogant und wollte mir nicht zuhören) dahingehend informierte, dass ich vor nicht einmal 12 Monaten in Kitzbühel war und dass es mein 10. Österreichbesuch ist, gab er mir die Auskunft, dass ich zur Erteilung eines Visums nach Pretoria kommen muss.*

Als ich dann dort mit einer sehr hart arbeitenden Dame der österreichischen Botschaft zu tun hatte, fragte sie mich, weshalb ich den weiten Weg von Kapstadt hierher kam. Als ich ihr erzählte, dass mir das so gesagt wurde, erschien sie mir peinlich berührt und bat um Entschuldigung. Neben der Gebühr für das Visum von 60 Euro kostete mich Obiges 211 Euro." "Dann musste ich jemanden finden, der das Visum und meinen Reisepass abholte. Glücklicherweise erklärte sich ein Freund dazu bereit, von Johannesburg nach Kapstadt zu reisen und die Dokumente bei der Botschaft abzuholen. Die Kosten für die Zusendung an meine Adresse waren 17 Euro. Die Botschaft weigert sich, Dokumente zu versenden."

In diesem Zusammenhang stellen die unterzeichneten Abgeordneten an den Bundesminister für europäische und internationale Angelegenheiten folgende

ANFRAGE

1. Sieht die von Ihnen in Ihrer Anfragebeantwortung vom 7. September 2010 so zitierte "Wirtschaft" eine Notwendigkeit, in Südafrika zusätzliche Visaannahmestellen einzurichten?
2. Wenn nein, warum nicht?
3. Mit welchen Stellen der "Wirtschaft" stehen Sie diesbezüglich in Kontakt?
4. Entspricht es den Tatsachen, dass die Österreichische Botschaft Reisedokumente nicht per Post oder Kurierdienst versendet?
5. Wenn ja, entspricht es Ihrem Verständnis von Kundenfreundlichkeit, dass von der Botschaft nach Visumerteilung das Reisedokument dem Antragsteller nicht per Post oder Kurierdienst zugestellt wird, sondern der Antragsteller in Pretoria darauf warten muss?
6. Wenn nein, was werden Sie unternehmen, das zu ändern?
7. Entspricht es Ihrem Verständnis von Kundenfreundlichkeit, dass Anfragesteller vom kostenpflichtigen Call Centre offenbar unfreundlich in arroganter Art und Weise behandelt werden?
8. Wenn nein, was werden Sie unternehmen, das zu ändern?

9. Weshalb kam das in Ihrer Anfragebeantwortung vom 7. September angesprochene vereinfachte Verfahren bei einem oftmaligen Österreich-Besucher nicht zur Anwendung, bzw. weshalb informiert das Call Centre nicht darüber?
10. Ist Ihnen bekannt, dass Italien in Durban Visaanträge und Fingerprints von Visa International administrieren lässt?
11. Entspricht es dem von Ihnen in der Anfragebeantwortung vom 7. September 2010 zitierten EU-Visakodex, dass Italien Visaanträge und Fingerprints von Visa International administrieren lässt?
12. Wenn ja, warum kann oder will Österreich das nicht ebenso machen?
13. Wenn nein, was werden Sie unternehmen?
14. Sie berichten in Ihrer Anfragebeantwortung vom 7. September 2010 von der Eröffnung von Honorarkonsulaten. Welchen Beitrag sollen Ihrer Meinung nach zusätzliche Honorarkonsulate, die keine Visaanträge annehmen, zur Lösung der Visaproblematik leisten?
15. Die Visum-Situation war schon vor der Schließung des Konsulates in Kapstadt unbefriedigend. Statt einer Verbesserung der Situation trat damit eine weitere Verschlechterung ein. Ungeachtet dessen wurden Verbesserungen (z.B. vereinfachtes Verfahren) versprochen. Gibt es Verbesserungen bereits? Wie sehen diese konkret aus, bzw. wann werden diese wirksam?
16. Wieviele Visaanträge aus Südafrika gab es im Jahr 2008?
17. Wieviele Visaanträge aus Südafrika gab es im Jahr 2009?
18. Wieviele Visaanträge aus Südafrika gab es im Jahr 2010?
19. Wieviele Visaanträge aus Südafrika gab es im Zeitraum Oktober 2009 bis Mai 2010?
20. Wieviele Visaanträge aus Südafrika gab es im Zeitraum Oktober 2010 bis Mai 2011?