

**Mag. Alexander Schallenberg**  
 Bundesminister

Minoritenplatz 8, 1010 Wien, Österreich

Herrn  
 Präsidenten des Nationalrates  
 Mag. Wolfgang Sobotka  
 Parlament  
 1017 Wien

Wien, am 17. Jänner 2024

GZ. BMEIA-2023-0.844.298

Sehr geehrter Herr Präsident!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Dr. Stephanie Krisper, Kolleginnen und Kollegen haben am 17. November 2023 unter der Zl. 16897/J-NR/2023 an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend „Konsequenzen des Volksanwaltschaftsberichtes 2022“ gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

#### **Zu Frage 1:**

- *Rückholung aus Syrien (Kapitel 3.4.1. Kontrolle der öffentlichen Verwaltung): die Volksanwaltschaft (VA) beobachtet bereits seit längerer Zeit den Fall einer jungen Salzburgerin, die sich in Syrien dem „Kalifat“ angeschlossen hatte und nun mit ihren Kindern im Camp Roj in Nordostsyrien befindet. Sie versucht seit mehreren Jahren über ihre Eltern nach Österreich zurückzukehren. Das BVWG hat nun entschieden, dass das Ministerium bisher seine Entscheidungspflicht verletzt hat, indem es die Rückholanträge der Familie immer in formlosen, nicht rechtsgültigen Schreiben abgelehnt hat. (Ministerium muss erneut über Rückholung von Maria G. aus Syrien entscheiden | kurier.at)*  
*Welche Schritte hat das BMEIA seit Veröffentlichung des VA-Berichts gesetzt, um die Möglichkeiten einer Rückkehr zu prüfen?*  
*Welche Schritte plant das BMEIA aufgrund der Entscheidung des BVWG zu treffen?*

Betreffend inhaltliche Fragen zum angesprochenen Fall wie die Angebote des Bundesministeriums für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) zur

Rückholung der Kinder oder zu den eingeschränkten Möglichkeiten des konsularischen Schutzes in den syrischen Lagern verweise ich auf meine Beantwortung der parlamentarischen Anfrage Zl. 14633/J-NR/2023 vom 29. Jänner 2023.

Ob eine allfällige Auslieferung oder Rückholung von Frau G. alleinig vom BMEIA rechtlich und faktisch durchgeführt werden kann und darf, ist Gegenstand eines Verfahrens vor dem Bundesverwaltungsgericht (BVwG). Anders als in der Frage dargestellt, hat das BVwG in seiner Entscheidung vom 24. August 2023 jedoch nicht festgestellt, dass das BMEIA seine Entscheidungspflicht durch „*immer in formlosen, nicht rechtsgültigen Schreiben*“ erfolgte Ablehnungen verletzte. Nicht jeder Schriftverkehr mit der Familie wurde als formloses Ablehnungsschreiben auf einen Antrag gewertet. Der vom BVwG aufgetragene Bescheid wurde vom BMEIA am 18. Oktober 2023 erlassen und von der Rechtsvertretung von Frau G. am 16. November 2023 beeinsprucht.

#### **Zu den Fragen 2 und 4:**

- *Homosexualität im Iran – „VFS Global“ und ÖB Teheran (Kapitel 3.4.2. Kontrolle der öffentlichen Verwaltung): im Fall des homosexuellen Paares, dass aufgrund der Offenlegung ihrer Homosexualität gegenüber den ortsansässigen Mitarbeitenden von VFS nicht mehr in den Iran zurückkehren kann, schlug die VA der ÖB Teheran vor, sich bei dem Ehepaar ausdrücklich zu entschuldigen. In welcher Form und zu welchem Zeitpunkt ist die Entschuldigung erfolgt?*

*Der gegenständliche Fall wurde laut Anfragebeantwortung 13255/AB vom 23. März 2023 zum Anlass genommen, eine Überprüfung der Geheimhaltung von Informationen durchzuführen. Analoge Überprüfungen wurden auch an andere VFS Global Niederlassungen durchgeführt. Es konnte dabei kein Hinweis auf Unrechtmäßigkeiten und kein Hinweis auf eine Verletzung der Verschwiegenheitspflicht festgestellt werden. Wann erfolgte diese Überprüfung der Geheimhaltung von Informationen?*

*Wie viele VFS Global Niederlassungen wurden überprüft?*

*Wie erfolgt die Überprüfung?*

- *Betroffene beschwerten sich sowohl über die Auslagerung der Annahme von Visaanträgen an sich als auch über schlichtweg nicht vorhandene Termine für die Antragstellung bei VFS. Auch der schwerwiegende Verdacht, dass private Dritte Termine bei VFS aufkaufen und gegen Entgelt an die Visumswerbenden weitervermitteln würden, wurde mehrfach geäußert. Wie viele österreichische Vertretungen lagern Aufgaben an VFS aus?*

*Welche Aufgaben werden jeweils ausgelagert (bitte um abschließende Aufzählung)?*

*Welcher Staat hat Jurisdiktion über VFS Global?*

*Wie erfolgt die Qualitätskontrolle von VFS Global durch das BMEIA?*

*Wie erfolgt die Schulung der Mitarbeiter:innen von VFS Global?*

*Erfolgt die Schulung ausschließlich durch VFS Global Personal oder durch Mitarbeiter:innen des BMEIA?*

*Wird das Personal von VFS Global über die österreichische Rechtslage im Bereich Fremdenrecht unterrichtet?*

*An welche Stelle können sich Antragsteller:innen wenden, falls es Probleme mit VFS Global gibt?*

*An welche Abteilung innerhalb des BMEIA können sich Personen wenden, die Probleme mit VFS Global hatten?*

*In wie vielen Fällen haben Personen eine entgeltliche Terminvergabe durch Dritte gemeldet?*

*Bei welchen österreichischen Vertretungen kamen diese entgeltlichen Terminvergaben vor?*

*Welche Maßnahmen werden vom BMEIA getroffen, um eine entgeltliche Terminvergabe durch VFS zu verhindern?*

Das Landesgericht für Zivilrechtssachen Wien hat in seiner Entscheidung 31 Cg 6/23i vom 15. November 2023 das Klagebegehren des betroffenen Klägers abgewiesen und diesen angewiesen, der Republik Österreich die bisher entstandenen Prozesskosten zu ersetzen. Ein rechtswidriges oder schuldhaftes Verhalten von der Republik Österreich zurechenbaren Personen lag dem Urteil zufolge nicht vor. Darüber hinaus verweise ich auf meine Beantwortung der parlamentarischen Anfrage Zl. 14865/J-NR/2023 vom 25. April 2023.

Derzeit arbeiten 34 österreichische Vertretungsbehörden mit VFS Global zusammen. Darüber hinaus verweise ich auf meine Beantwortung der parlamentarischen Anfrage Zl. 14865/J-NR/2023 vom 25. April 2023. VFS Global übernimmt außerdem je nach den örtlichen Gegebenheiten folgende Aufgaben: telefonische Auskunft, Inkasso und Überweisung auf das Botschaftskonto, Überprüfung aller vordefinierten Kriterien für eine rein aktenmäßige Entscheidung sowie gegebenenfalls Vereinbarung eines Interviewtermins mit der Vertretungsbehörde, Erfassung der Biometrie, Übermittlung der sortierten und erfassten Anträge an die Vertretungsbehörde und Rückgabe der Pässe. VFS Global wird kein Zugang zum VISA-Informationssystem der Europäischen Union (VIS) gewährt, welches ausschließlich den dazu ermächtigten Bediensteten der diplomatischen Missionen oder konsularischen Vertretungen vorbehalten ist. Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Dienstleistungskonzessionsvertrag ist die Anwendung von österreichischem Recht vereinbart.

Die Qualitätskontrolle erfolgt durch Vor-Ort-Kontrollen der Visaannahmezentren durch die jeweilige österreichische Vertretungsbehörde sowie im Rahmen von Inspektionen durch die Zentrale des BMEIA. Außerdem findet ein regelmäßiger Austausch zwischen dem Management des Dienstleisters und dem BMEIA sowie jährliche Evaluierungen und Überprüfungen der Key Performance Indicators statt. Im Dienstleistungskonzessionsvertrag

wurden klare Prozessdefinitionen, sorgfältige Personalauswahl, Schulungen sowie eine schnelle, vollständige und strukturierte Beschwerdeerfassung vereinbart. Ein- bzw. Nachschulungen erfolgen durch konsularisches Personal der österreichischen Vertretungsbehörde und durch den Dienstleister VFS Global selbst. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den VFS Global Niederlassungen werden insoweit über das österreichische Fremdenrecht unterrichtet, als es dem Aufgabenbereich beziehungsweise dem vereinbarten Leistungsumfang entspricht. Der Dienstleistungskonzessionsvertrag sieht des Weiteren vor, dass nur zuverlässige und geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingesetzt werden. Letztere werden zudem mit den Sicherheits- und Datenschutzerfordernissen vertraut gemacht und können jederzeit, nach Wunsch des BMEIA, auch vor Einsatz, einer Sicherheitsüberprüfung gemäß österreichischem Sicherheitspolizeigesetz unterzogen werden.

Antragstellerinnen und Antragsteller können sich bei Problemen mit VFS Global sowohl an das Servicemanagement des Dienstleisters als auch an die jeweils zuständige österreichische Vertretungsbehörde oder an die Zentrale des BMEIA wenden. Die Anzahl der jährlich eingelangten Volksanwaltschaftsbeschwerden die sich einer angeblichen entgeltlichen Terminvergabe durch Dritte widmen befindet sich - bei über 140.000 beantragten Visa im Jahr 2022 und bei über 170.000 Visa im Jahr 2023 bis zum Zeitpunkt der Anfragestellung - im niedrigen einstelligen Bereich. In keinem dieser Fälle hat die Volksanwaltschaft einen Missstand festgestellt.

Es ist im Interesse des BMEIA, jedem Verdacht einer möglichen Manipulation des Terminvergabesystems rasch nachzugehen. Sämtliche eingelangten Beschwerden werden umgehend von der österreichischen Vertretungsbehörde und der Zentrale untersucht und in Zusammenarbeit mit dem VFS Global Headquarter überprüft. Sofern notwendig, werden weitere Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit im Zusammenhang mit Terminbuchungen zur Antragstellung bei VFS Global gesetzt. Neben bereits implementierten Informationskampagnen auf den Webseiten der jeweiligen österreichischen Vertretungsbehörden werden regelmäßige Evaluierungen zu den Abläufen und bestehenden Schutzmaßnahmen mit den Standorten von VFS Global durchgeführt. Zudem wird an betroffenen österreichischen Vertretungsbehörden bereits bei der Terminvergabe die Antragsgebühr entrichtet, um einer möglichen Manipulation durch Dritte entgegenzuwirken.

**Zu Frage 3:**

- *Die VA forderte das BMEIA auf, die österreichischen Vertretungsbehörden in jenen Staaten, in denen Strafen oder gar Todesstrafen gerichtlich verhängt und exekutiert werden, aufzufordern, weiterhin (freiwillig) eine direkte Antragstellung zu ermöglichen. Wurde dieser Forderung nachgekommen?  
Fall ja: wann und in welcher Form?  
Falls nein: warum nicht?*

Die Volksanwaltschaft hat sich in ihrem Schreiben auf Absatz 15 der Präambel des Visakodex bezogen. Dieser Absatz wurde jedoch bei einer Novellierung im Jahr 2019 aufgehoben (siehe Amtsblatt L 188/2019 vom 12. Juli 2019). Ungeachtet dessen dürfen Vertretungsbehörden weiterhin im Einzelfall eine Antragstellung an der Botschaft ermöglichen. Dies geschieht auch in begründeten Fällen.

Mag. Alexander Schallenberg

