

## **Kleine Anfrage**

**der Abgeordneten Sevim Dağdelen, Ulla Jelpke, Frank Tempel und der Fraktion DIE LINKE.**

### **Einsatz externer Dienstleister im Visumverfahren**

Eine Zusammenarbeit mit externen Dienstleistungserbringern im Visumverfahren ist nach Artikel 43 des Visakodex der Europäischen Union (EU) vorgesehen. Privaten Unternehmen können damit Aufgaben übertragen werden, wie z. B. Informationsübermittlung an Antragsteller/-innen über das Visumverfahren und einzureichende Unterlagen, Erfassung der Daten und Entgegennahme und Weiterleitung von Anträgen, Einzug der Visumgebühr, Terminvereinbarungen, Aushändigung von Reisedokumenten und Ablehnungsbescheiden (Artikel 43 Absatz 6 Visakodex). Zusätzliche Gebühren für diese Dienstleistungen müssen in einem angemessenen Verhältnis zu den tatsächlichen Kosten und den örtlichen Gegebenheiten stehen und dürfen höchstens die Hälfte der Visumgebühr in Höhe von 60 Euro betragen (vgl. Artikel 17 Visakodex). Hoheitliche Akte, inhaltliche Entscheidungen sowie der Zugang zum Visa-Informationssystem (VIS) verbleiben grundsätzlich in der Zuständigkeit der Botschaften bzw. der Konsularbediensteten, aber auch die externen Dienstleister erfassen und verarbeiten aufgabengemäß sensible (biometrische) personenbezogene Daten.

Bei vielen deutschen Außenstellen kommen externe Dienstleister bereits jetzt zum Einsatz, z. B. in Moskau, Minsk, Kiew, Istanbul, Ankara, Pretoria, Riad, Manila, Kairo, Teheran, Dubai, Lagos und Peking. Nach Informationen der Websites der Botschaften werden dabei teilweise feste, teilweise zeitabhängige Gebühren berechnet – mitunter finden sich aber auch keine Informationen zu den anfallenden Kosten, die über den Telefentarif abgerechnet werden, vorab überwiesen oder in bar bezahlt werden müssen.

Kritik am Verfahren gibt es, weil Wartezeiten für eine Antragseinreichung (Terminvergabe online, telefonisch oder per Brief/Mail) höchst unterschiedlich sind und dabei in der Praxis auch die nach Artikel 9 Absatz 2 des Visakodexes in der Regel vorgesehene Maximaldauer von zwei Wochen überschritten wird – ohne dass in offiziellen Merkblättern auf diese Frist hingewiesen würde. Auch gibt es mitunter fehlende, unzureichende oder falsche Informationen dazu, dass Familienangehörige von EU-Bürger/-innen einen Anspruch auf Vorsprache in der Botschaft in einem beschleunigten Verfahren und unter Ausschaltung eines Callcenters haben, da sie keinerlei Antragsgebühren bezahlen müssen (vgl. EU-Visa-Handbuch, Teil III., Punkt 3.2. ff.). Bei zeitabhängigen Gebühren kommt es zu Überschreitungen der im Visakodex festgesetzten Höchstbeträge. Zudem wird das Recht auf persönliche Antragseinreichung in den Konsulaten – ohne Einschaltung eines externen, kostenpflichtigen Dienstleisters (Artikel 17 Absatz 5 Visakodex) – in der Praxis durch sehr knappe Öffnungszeiten eingengt bzw. muss mit erheblich längeren Wartezeiten „erkauft“ werden (z. B. sechs bis zehn Wochen statt drei bis zehn Tage beim externen Dienstleister). Dabei gibt es eine Verpflichtung aus dem EU-Visakodex, die Kapazitäten der

Konsulate für die Bearbeitung von Visumanträgen so anzupassen, dass die zwei Wochen Frist für einen Antragstermin auch in Stoßzeiten eingehalten werden kann (vgl. auch Teil II, Punkt 3.2.2. des EU-Visa-Handbuchs).

Grundsätzlich kritisch ist das „outsourcing“ von Teilbereichen des Visumverfahrens, weil dies mit zusätzlichen Kosten für die Antragstellenden verbunden ist – bereits die üblichen 60 Euro Gebühr bedeuten für die Betroffenen – je nach Land und sozialer Stellung – eine enorme Belastung. Auch steigt die Missbrauchsgefahr im Umgang mit höchst sensiblen Daten, wenn zusätzlich private Unternehmen und nicht hoheitlich gebundene Personen mit der Datenverarbeitung befasst werden. Der direkte Kontakt zu Vertretern des deutschen Staates, und damit unmittelbare Erklärungs-, Beschwerde-, Beratungs- oder Nachfragemöglichkeiten, nehmen ab. Das outsourcing behindert tendenziell den notwendigen personellen und finanziellen Ausbau überlasteter Außenstellen, weil solche Verbesserungen mit Verweis auf die privaten Zusatzangebote unterbleiben und Öffnungszeiten weiter reduziert werden. Schließlich müssen die privaten Dienstleister durch das Personal der Botschaften geschult, eingearbeitet und kontrolliert werden.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Für welche Auslandsvertretungen sind welche externen Dienstleister (mit Firmensitz in welchem Land) im Rahmen des Visumverfahrens tätig, welche konkreten Dienstleistungen werden von ihnen in welcher Weise im Einzelnen erbracht, und wie hoch sind jeweils die Gebühren bzw. wie werden sie erhoben (bitte einzeln auflisten und – auch im Folgenden – Auslandsvertretungen stets nach Ländern gruppieren und nach deren Anfangsbuchstaben ordnen und auflisten)?
2. Von welchen Dienstleistern werden für welche Auslandsvertretungen welche Dienste zeitabhängig, z. B. für die Dauer eines Telefonats, erhoben, und wie hoch sind in diesen Fällen die Gebühren pro Minute, wie viele Minuten dauert durchschnittlich der entsprechende Dienstleistungsvorgang, und wie hoch ist das durchschnittliche Einkommen in dem jeweiligen Land (bitte einzeln auflisten und Kostenangaben in Euro machen), und wie wird in diesen Fällen durch wen sichergestellt, dass die Vorgaben des Artikels 17 des Visakodexes zu den maximal zulässigen Gebühren eingehalten werden?
3. Wie kann überhaupt eine zeitabhängige Gebühr mit den maximalen Obergrenzen des Artikels 17 des Visakodexes vereinbar sein, wenn diese z. B. pro Minute abgerechnet wird aber unklar ist, wie viele Minuten ein Dienstleistungsvorgang maximal benötigt (bitte ausführen)?
4. Ist die Bundesregierung der Auffassung, dass die privaten Dienstleister für eine Einhaltung der in Artikel 17 des Visakodexes vorgegebenen Höchstgrenzen der Kosten verantwortlich sind, oder fällt die Einhaltung dieser Vorgaben des Visakodexes in die Verantwortung der Bundesrepublik Deutschland, und welche Regelungen werden diesbezüglich in Verträgen mit Dienstleistern getroffen (bitte zu allen Unterfragen begründete Ausführungen machen)?
5. Wie wird in der Praxis generell kontrolliert, dass die Vorgaben zu den maximal zulässigen Kosten für Dienstleistungen im Visumverfahren eingehalten werden, und wie wird insbesondere kontrolliert, dass die zusätzliche Gebühr
  - a) in einem angemessenen Verhältnis zu den vom externen Dienstleistungserbringer gebotenen Dienstleistungen steht und
  - b) an die örtlichen Gegebenheiten vor Ort angepasst ist (Artikel 17 Absatz 3 des Visakodexes)

(bitte nach beiden Gesichtspunkten getrennt beantworten und auch darstellen, inwieweit dabei konkrete Kostenkalkulationen der Dienstleister eingesehen und überprüft werden)?

6. In welchem zeitlichen und personellen Umfang sind Unterweisungen, Einarbeitungen und Kontrollen von externen Dienstleistern im Visumverfahren durch Konsularbedienstete oder andere Vertreterinnen und Vertreter der Bundesrepublik Deutschland erforderlich, in welchem Umfang haben solche Einarbeitungen bereits stattgefunden (bitte nach Auslandsvertretungen auflisten), und inwieweit erfolgen diese Einarbeitungen durch zusätzliches bzw. das angestammte Personal, d. h. inwieweit und in welchem Umfang werden Kapazitäten für die normale Visumbearbeitung durch die notwendige Einarbeitung, Beratung und Kontrolle externer Dienstleister abgezogen?
7. Inwieweit und in welchem Umfang gibt es feststellbare Entlastungen deutscher Auslandsvertretungen infolge des Einsatzes externer Dienstleister im Visumverfahren?
8. Welche Auslandsvertretungen informieren auf ihren Websites nicht vollständig und umfassend über anfallende Gebühren bei Inanspruchnahme externer Dienstleister im Visumverfahren, einzuhaltende Fristen und Ausnahmeregelungen, z. B. für Familienangehörige von Unionsbürgerinnen und Unionsbürger, und was unternimmt die Bundesregierung, um dies zu ändern?
9. Wie hat sich die personelle und finanzielle Ausstattung der Auslandsvertretungen seit 2000 entwickelt (bitte nach Jahren aufgliedern und das weltweit eingesetzte Personal bzw. die zur Verfügung stehenden Mittel für den Bereich Visumbearbeitung, -prüfung und -erteilung benennen, auch nach Kontinenten und den fünf wichtigsten Ländern differenzieren)?
10. Welche personellen, finanziellen, weisungsrechtlichen usw. Anstrengungen und Vorkehrungen unternimmt die Bundesregierung, um die zeitlichen Vorgaben des Visakodexes (z. B. Artikel 9 und Artikel 23) bzw. des EU-Visa-Handbuchs für die Antragstellung bzw. Bearbeitung im Visumverfahren einzuhalten, und inwieweit, in welchem Umfang und in Bezug auf welche Länder bzw. Auslandsvertretungen (bitte einzeln auflisten) gib es derzeit (noch) Verstöße mit welcher Begründung gegen diese Vorgaben?
11. Welche Erkenntnisse liegen vor zu durchschnittlichen Bearbeitungszeiten, Zeiten bis zur Antragstellung, Visaanträge pro Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter im Visumverfahren usw. (bitte nach Ländern bzw. wo Unterschiede ersichtlich, auch nach Auslandsvertretungen auflisten)?
12. In welchem zeitlichen Umfang (Öffnungszeiten) sind Vorsprachen in den Auslandsvertretungen möglich (bitte nach Ländern bzw. wo Unterschiede ersichtlich, auch nach Auslandsvertretungen auflisten)?
13. Inwieweit wird auch in denjenigen Auslandsvertretungen eine direkte Vorsprache von Familienangehörigen von EU-Bürgerinnen und Bürgern – ohne Zwischenschaltung kostenpflichtiger Dienstleister – ermöglicht, von denen auf diese Möglichkeit nicht offiziell hingewiesen oder sie in offiziellen Informationen sogar ausgeschlossen wird, und was unternimmt die Bundesregierung diesbezüglich (bitte ausführen)?
14. Wird pro Auslandsvertretung immer nur ein Anbieter für externe Dienstleistungen zugelassen, und wenn ja, warum?
15. Ist die Bundesregierung der Auffassung, dass es genügt, externe Dienstleister vertraglich dazu zu verpflichten, Datenschutzbestimmungen einzuhalten, antragstellende Personen höflich zu empfangen und deren Würde zu achten, Geheimhaltungsregelungen einzuhalten usw., um diese Vorgaben auch in der Praxis sicherzustellen (bitte ausführen)?
  - a) Inwieweit und in welchem Umfang werden diese Vorgaben des Visakodexes in der Praxis kontrolliert (z. B. durch (verdeckte) Kontrollen vor Ort, Befragungen Betroffener usw.)?

- b) Inwieweit ist es realistisch, dass Beschäftigte eines privaten Unternehmens diese Anforderungen ebensogut und verlässlich erfüllen können, wie z. B. in einem besonderen Treueverhältnis stehende Beamtinnen und Beamte oder erfahrene, festangestellte Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter?
- c) Inwieweit und in welchem Umfang wird kontrolliert, dass das Personal externer Dienstleister den obigen Anforderungen genügt und entsprechend ausgebildet wird, und inwieweit werden auch die Beschäftigungs- und Lohnbedingungen dieser Unternehmen kontrolliert oder normiert, z. B. um einer Bestechlichkeit aufgrund (zu) geringer Bezahlung vorzubeugen?
16. Welche Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern bzw. Betroffenen in Bezug auf den Einsatz externer Dienstleister im Visumverfahren gibt es?
17. Welche Schwachpunkte und Verbesserungsmöglichkeiten sieht die Bundesregierung bzw. sehen die betroffenen Behörden, Bundesministerien, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Bezug auf den Einsatz externer Dienstleister im Visumverfahren?

Berlin, den 30. November 2011

**Dr. Gregor Gysi und Fraktion**