

Antwort

der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Sevim Dağdelen, Ulla Jelpke, Frank Tempel und der Fraktion DIE LINKE.

– Drucksache 17/8030 –

Einsatz externer Dienstleister im Visumverfahren

Vorbemerkung der Fragesteller

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.

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)?

Auf die anliegende Tabelle I wird verwiesen. Entgegen den Ausführungen der Fragesteller in der Vorbemerkung arbeiten die Auslandsvertretungen in Minsk, Teheran und Lagos nicht mit externen Dienstleistungserbringern zusammen.

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?

Zeitabhängige Dienstleistungen werden angeboten in Ägypten, Algerien, Côte d'Ivoire, Großbritannien, Libanon, EJR Mazedonien, den Philippinen, Russland, Thailand, Tunesien und den Vereinigten Staaten von Amerika. Das durchschnittliche Einkommen ist auf den Internetseiten internationaler Organisationen veröffentlicht. Zu den weiteren Einzelheiten wird auf die anliegende Tabelle I verwiesen.

Die zuständigen Auslandsvertretungen stellen durch vertragliche Vereinbarungen sicher, dass die Vorgaben des Artikel 17 Visakodex eingehalten werden. Die Verträge mit externen Dienstleistungserbringern, die eine zeitabhängige Gebühr vorsehen, sind zwar ausschließlich vor Inkrafttreten des Visakodex am 5. April 2010 geschlossen worden. Daher enthalten sie keine ausdrückliche Bezugnahme

auf die im Visakodex festgelegte Obergrenze. Bereits vor Inkrafttreten des Visakodex wurde jedoch vertraglich festgelegt, dass der Dienstleistungserbringer die Gebühren nur mit Zustimmung der jeweiligen Auslandsvertretung erhöhen darf. Nach Inkrafttreten des Visakodex haben sich Vertragsanpassungen mit Ausnahme weniger Fälle als nicht erforderlich erwiesen, da die Dienstleistungen innerhalb einer Zeitspanne erbracht werden, die – multipliziert mit den Gebühren pro Minute – die in Artikel 17 Visakodex festgelegten Vorgaben nicht verletzen. Zur Kontrolle der vertraglichen Verpflichtungen durch externe Dienstleistungserbringer wird auf die Antwort zu Frage 5 verwiesen.

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)?

Auf die Antwort zu Frage 2 wird verwiesen.

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)?

Die Höhe der Dienstleistungsgebühren ist in allen Fällen vertraglich festgelegt. Änderungen bedürfen der Zustimmung durch die zuständige Auslandsvertretung. Zur Kontrolle der vertraglichen Verpflichtungen der externen Dienstleistungserbringer wird auf die Antwort zu Frage 5 verwiesen.

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)?

Die zuständigen Auslandsvertretungen sind verpflichtet, die externen Dienstleistungserbringer regelmäßig zu überprüfen. Dazu gehört die Prüfung, ob der Dienstleistungserbringer sich an die vertraglich festgelegte Dienstleistungsgebühr hält. Zu den Rechtsgrundlagen und vertraglich festgelegten Kontrollmöglichkeiten wird auf die Antwort zu Frage 6 verwiesen.

Bereits bei der Auswahl des Dienstleistungserbringers – nach Ausschreibung – wird darauf geachtet, dass das wirtschaftlichste Angebot den Zuschlag erhält, nämlich dasjenige, welches unter Berücksichtigung aller Faktoren – wie z. B. Preis für Antragsteller, Service, Qualität, Gestaltung, Kontrollmöglichkeit, Flexibilität und organisatorische Wertung – als das beste erscheint. Die Höhe der Dienstleistungsgebühren ist in allen Fällen vertraglich geregelt.

Artikel 17 Absatz 3 Visakodex schreibt vor, dass die Mitgliedstaaten im Rahmen der Schengen-Zusammenarbeit vor Ort dafür sorgen müssen, dass die Dienstleistungsgebühr an die „örtlichen Gegebenheiten“ angepasst ist. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit tauschen sich die Mitgliedstaaten über die entsprechenden Erfahrungswerte aus und setzen sie erforderlichenfalls um.

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?

Unterweisung und Einarbeitung für den externen Dienstleistungserbringer finden in dem Umfang statt, der für einen störungsfreien Betrieb der vom externen Dienstleistungserbringer übernommenen Dienstleistungen erforderlich ist. Es wird für diese Zwecke kein zusätzliches Personal eingesetzt. Die Einarbeitung erfolgt durch die Auslandsvertretungen. Auch in den Fällen, in denen der externe Dienstleistungserbringer mehrere Dienstleistungen gemäß Artikel 43 Absatz 6 Visakodex anbietet, wird dieses Ziel erfahrungsgemäß nach einer ein- oder mehrtägigen Unterweisung durch einen erfahrenen Mitarbeiter der Visastelle und anschließendem engen Austausch innerhalb weniger Wochen erreicht.

Das Auswärtige Amt trägt dafür Sorge, dass die Vertragspartner der Auslandsvertretungen einer vertraglich festgelegten, strengen und ständigen Kontrolle durch die Auslandsvertretungen hinsichtlich Qualität und Vertrauenswürdigkeit ihrer Leistungen unterliegen (u. a. Zuverlässigkeit des ausgewählten Personals, Unterrichtung über technische Einrichtungen, Betreten der Geschäftsräume zu Kontrollzwecken, Absprache von Schulungsmöglichkeiten). Besonderer Wert wird auf Sicherheitsaspekte gelegt (Verhinderung von Korruption, Datensicherheit).

Der Umfang der Kontrolle des externen Dienstleistungserbringers durch die zuständige Auslandsvertretung wird durch den Visakodex festgelegt. Gemäß Artikel 43 Absatz 8 müssen die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass der externe Dienstleistungserbringer die in Anhang X des Visakodex festgelegten Mindestanforderungen u. a. an den Datenschutz, die Ausbildung der Bediensteten des Dienstleistungserbringers, den Umgang mit Antragstellern und die Sicherheit einhält. Gleichzeitig sieht Anhang X Punkt C des Visakodex eine Reihe von Kontrollmöglichkeiten des externen Dienstleistungserbringers durch die zuständige Auslandsvertretung vor. Diese schließen – je nach Art der vom externen Anbieter zu erbringenden Dienstleistung – unangekündigte Kontrollbesuche, einschlägige Überwachungsverfahren (Testantragsteller, Webcams) und weitere regelmäßige Kontrollen vor Ort ein. Verträge mit externen Dienstleistungserbringern, die seit Inkrafttreten des Visakodex geschlossen wurden, machen Anhang X des Visakodex ausdrücklich zum Vertragsbestandteil.

7. Inwieweit und in welchem Umfang gibt es feststellbare Entlastungen deutscher Auslandsvertretungen infolge des Einsatzes externer Dienstleister im Visumverfahren?

Die Auslagerung nichthoheitlicher Verfahrensschritte des Visumverfahrens an externe Dienstleistungserbringer (z. B. der Antragsentgegennahme und Erfas-

sung der Antragsdaten) dient der Erhöhung der Servicequalität für den Antragsteller. Zusätzlich stellt sie eine erhebliche Entlastung der Visastellen von Aufgaben dar, die nicht zwingend von der Visastelle selbst zu erledigen sind. Diese Aufgaben sind in Artikel 43 Absatz 6 Visakodex aufgeführt. Die Auslagerung erlaubt es der Visastelle, sich auf die hoheitlichen Aufgaben zu konzentrieren und mehr Anträge noch zügiger und gründlicher zu bearbeiten. Wegen der Vielzahl der Faktoren, die Schwankungen bei den Antragszahlen auslösen, ist es allerdings nicht möglich, den Umfang der Effizienzsteigerung und den Gewinn an Servicequalität zu quantifizieren, der auf den Einsatz externer Dienstleistungserbringer zurückzuführen ist.

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?

Der Visakodex, Artikel 47, schreibt vor, dass alle relevanten Informationen zur Beantragung eines Visums öffentlich bekannt gemacht werden. Dies wird an den Auslandsvertretungen umgesetzt. Eine ausdrückliche Pflicht zur Veröffentlichung aller Ausnahmetatbestände besteht nicht.

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)?

Auf die anliegende Tabelle II sowie auf die Antwort zu Frage 11 wird verwiesen. Die angeforderten Zahlen liegen erst ab 2006 vor, da die entsprechenden Kennzahlen erst seit diesem Zeitpunkt bei den Auslandsvertretungen erhoben werden.

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?

Zu personellen und finanziellen Vorkehrungen wird auf die Antwort zu Frage 9 verwiesen. Bei der Schaffung eines kundenfreundlicheren und schnelleren Visumverfahrens wurden seit Inkrafttreten des Visakodex erhebliche Fortschritte durch folgende Maßnahmen erzielt: Sog. Bona-Fide-Regelung für vertrauenswürdige Antragsteller (z. B. Verzicht auf persönliche Vorsprache, Erteilung von Jahres- und Mehrjahresvisa), Einführung eines IT-gestützten Terminvergabeverfahrens (bei Vorhalten von Sonderterminen für dringende, insbesondere humanitäre Notfälle), verstärkte Zusammenarbeit mit privaten Dienstleistungserbringern.

Die Auslandsvertretungen sollen innerhalb von fünfzehn Kalendertagen nach Einreichung über den Visumantrag entscheiden (Artikel 23 Absatz 1 Visakodex). Diese Vorgabe wird von den deutschen Auslandsvertretungen in der weit überwiegenden Zahl der Fälle eingehalten. Allerdings wird die Verfahrensdauer auch

durch die gesetzlich vorgeschriebene Beteiligung der Sicherheitsbehörden im Visumverfahren beeinflusst.

Der Termin zur persönlichen Vorsprache wird gemäß Visakodex in der Regel auf einen Zeitpunkt innerhalb von zwei Wochen nach Beantragung vergeben (Artikel 9 Absatz 2 Satz 2 Visakodex). Diese Zielvorgabe kann insbesondere aufgrund hoher Antragszahlen zu saisonalen Spitzenzeiten nicht immer eingehalten werden. Die geplante Auslagerung nicht-hoheitlicher Teile des Visumverfahrens inkl. der Antragsannahme an einigen großen Visastellen wird in vielen Fällen zu einer erheblichen Beschleunigung des Visumverfahrens führen.

11. Welche Erkenntnisse liegen vor zu durchschnittlichen Bearbeitungszeiten, Zeiten bis zur Antragstellung, Visaanträge pro Mitarbeiterinnen/Bearbeiter im Visumverfahren usw. (bitte nach Ländern bzw. wo Unterschiede ersichtlich, auch nach Auslandsvertretungen auflisten)?

Auf die Antworten zu den Fragen 9 und 10 verwiesen. Zur Anzahl der Visaanträge pro Bearbeiter wird auf die anliegende Tabelle III verwiesen. Unterschiede im Verhältnis von Visaanträgen pro Bearbeiter gehen auf eine Reihe von Faktoren zurück. Insbesondere Anträge auf Visa für Langzeitaufenthalte erfordern im Allgemeinen einen größeren zeitlichen Prüf- und Bearbeitungsaufwand als Anträge auf Visa für Kurzaufenthalte. Einfluss auf den Bearbeitungsaufwand haben auch weitere Faktoren, wie z. B. der Umfang telefonischer und schriftlicher Korrespondenz mit Antragstellern, Gastgebern und Rechtsanwälten zu laufenden Anträgen sowie der Beratungsaufwand im Vorfeld der Beantragung.

12. In welchem zeitlichen Umfang (Öffnungszeiten) sind Vorsprachen in den Auslandsvertretungen möglich (bitte nach Ländern bzw. wo Unterschiede ersichtlich, auch nach Auslandsvertretungen auflisten)?

Die Visastellen mit den höchsten Antragsaufkommen haben folgende Öffnungszeiten:

Visastelle	Öffnungszeiten
Moskau	Mo 8-16 Uhr, Di-Do 8-17 Uhr, Fr 8-15 Uhr Mittagspause jeweils von 13-13.30 Uhr
Kiew	Schengenvisa: Mo-Do 8-13 Uhr, 14-17 Uhr; Fr 8-12.30 Uhr, 13-15 Uhr; Nationale Visa: Mo-Do 8-12.30 Uhr, 14-16.30 Uhr, Fr 8-12.30 Uhr
Peking	Schengenvisa: Mo-Fr 8-11.30 Uhr Nationale Visa: Mo-Do 13.30-16.30 Uhr
Shanghai	Mo-Fr 8:30-11.30 Uhr
Istanbul	Mo-Do 7.15-16.30, Fr 7.15-13.15 Uhr

Die weiteren 174 Visastellen sind mit wenigen Ausnahmen montags bis freitags bzw. in islamisch geprägten Ländern sonntags bis donnerstags drei Stunden am Vormittag geöffnet. Darüber hinaus vergeben die Auslandsvertretungen bei Bedarf Sondertermine und passen die Öffnungszeiten an. An Orten mit einem An-

tragsannahmезentrum eines externen Dienstleistungserbringers hat der Antragsteller zusätzlich die Möglichkeit, seinen Antrag – gewöhnlich zu ausgedehnten Öffnungszeiten – dort abzugeben. In Shanghai beispielsweise ist das Antragsannahmезentrum montags bis freitags von 8.30 bis 11.30 Uhr und von 13.00 bis 16.30 Uhr geöffnet, in Peking montags bis freitags von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 13.00 bis 18.00 Uhr. Für weiter gehende Informationen wird auf die Internetauftritte der Auslandsvertretungen verwiesen.

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)?

Für Drittstaatsangehörige, die Familienangehörige eines Unionsbürgers sind, gilt – wie für andere Antragsteller auch – dass die Inanspruchnahme eines externen Dienstleistungserbringers freiwillig ist: Gemäß Artikel 17 Absatz 5 Visakodex hat jeder Mitgliedstaat die Möglichkeit für sämtliche Antragsteller aufrecht zu halten, Anträge unmittelbar bei den Konsulaten einzureichen. Hier von macht die Bundesrepublik Deutschland keine Ausnahme. Diese Möglichkeit der direkten Vorsprache besteht an allen deutschen Visastellen ohne Einschränkung auch für Familienangehörige von Unionsbürgern, die Drittstaatsangehörige sind. Bezüglich der Verpflichtung der Auslandsvertretungen, über das Visumverfahren öffentlich zu informieren, wird auf die Antwort zu Frage 8 verwiesen.

14. Wird pro Auslandsvertretung immer nur ein Anbieter für externe Dienstleistungen zugelassen, und wenn ja, warum?

Es wird angestrebt, nur mit jeweils einem externen Dienstleistungserbringer zusammenzuarbeiten, um das Visumverfahren einheitlich, einfach und transparent zu halten. Die Zusammenarbeit mit mehreren externen Dienstleistungserbringern würde darüber hinaus für die jeweils zuständige Auslandsvertretung einen vermeidbaren Mehraufwand mit sich bringen. Dies gilt sowohl für das Auswahlverfahren, das vor einer Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleistungserbringer durchgeführt werden muss, als auch für den in der Antwort zu Frage 6 behandelten Mehraufwand für die zuständige Auslandsvertretung, den externen Dienstleistungserbringer einzuarbeiten, zu beraten und zu kontrollieren.

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.)?

Auf die Antwort zu Frage 6 wird verwiesen. Daneben erhält die zuständige Auslandsvertretung durch die tägliche Zusammenarbeit mit dem externen Dienstleistungserbringer ein genaues Bild von der Qualität der Dienstleistungen. Eine mittelbare Kontrolle der Qualität der Dienstleistungen findet weiter-

hin dadurch statt, dass die zuständige Auslandsvertretung eventuelle Beschwerden von Antragstellern über den externen Dienstleistungserbringer auswertet.

- 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?

Die Aufgaben, die externe Dienstleistungserbringer gemäß Artikel 43 Absatz 6 Visakodex übernehmen können, sind ausschließlich nicht-hoheitlicher Natur. Zu ihrer Erledigung bedarf es nicht eines besonderen Treueverhältnisses, wie es bei den entsandten Mitarbeitern der Visastellen und den fest angestellten Ortskräften vorhanden ist. Die Entlastung dieser Mitarbeiter von den technischen, nicht-hoheitlichen Verfahrensschritten ermöglicht ihnen die Konzentration auf die hoheitlichen Verfahrensschritte im Visumverfahren (Antragsprüfung und -bescheidung).

- 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?

In Bezug auf die erste Teilfrage wird auf die Antwort zu Frage 15a verwiesen. Die Beschäftigungs- und Lohnbedingungen der Unternehmen richten sich nach Ortsrecht. Auch Maßnahmen des Dienstleistungserbringers zur Korruptionsprävention unterliegen der Kontrolle durch die jeweils zuständige Auslandsvertretung.

16. Welche Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern bzw. Betroffenen in Bezug auf den Einsatz externer Dienstleister im Visumverfahren gibt es?

Beschwerden in Bezug auf den Einsatz externer Dienstleistungserbringer im Visumverfahren sind selten. Sie kommen eher zu Beginn der Tätigkeit externer Dienstleistungserbringer vor, wenn das neue Verfahren noch nicht bekannt ist, oder sie richten sich gegen die Wartezeiten auf einen Termin zur Antragsabgabe in der Vertretung. Dafür trifft den Dienstleistungserbringer allerdings keine Verantwortung, weil die zuständige Auslandsvertretung die Zahl der Termine vorgibt. Einzelne Beschwerden richten sich auch gegen die Tatsache der Erhebung einer Dienstleistergebühr, sowie gegen deren Höhe und Zahlungsmodalitäten.

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?

Der Einsatz externer Dienstleistungserbringer führt zu einer Erhöhung der Servicequalität für den Antragsteller und zu einer Entlastung des Personals der Auslandsvertretungen von nicht-hoheitlichen Aufgaben. Die Ressourcen der Auslandsvertretungen können daher effizienter für Prüfung und Entscheidung der Visaanträge genutzt werden. Der entstehende Mehraufwand aus der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistungserbringern (u. a. Auswahl, Einweisung, Überprüfung) tritt aus Sicht der Bundesregierung deutlich gegenüber den oben genannten Vorteilen zurück.

Land	Auslandsvertretung	Name des externen Dienstleisters	Firmensitz (Land)	vom Dienstleister erbrachte Dienstleistung						Höhe der Dienstleistungergebühr	Annahme der Dienstleistungergebühr	durchschnittliche Dauer des Dienstleistungsvorgangs	
				Terminvergabe	Informationserteilung	Vollständigkeitsprüfung	Weiterleitung von Anträgen an Visastelle	Annahme der Visumgebühr	Passrückgabe an Antragsteller				
Ägypten	Kairo	MisrFone Trading Company L.L.C.	Ägypten	telefonisch	telefonisch					x ⁽¹⁾	2 EGP (ca. 0,24 EUR) je Minute	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	4 Minuten
Algerien	Algier	Kenza Call Center	Algerien	telefonisch	telefonisch						70 DZD (ca. 0,69 EUR) je Minute	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	3 Minuten
Bosnien und Herzegowina	Sarajewo	DHL International d.o.o.	Bosnien und Herzegowina							Kurierdienst	15 KM (ca. 7,50 EUR)	Barzahlung	
China	Kanton	VF Worldwide Holdings LTD	Mauritius	telefonisch/ VAZ ⁽⁴⁾	telefonisch/ VAZ	VAZ				VAZ	200 CNY (ca. 23,42 EUR) + Mehrwertsteuer	Barzahlung im VAZ	
China	Peking	AHK bzw. CITIC-Bank	China			AHK	AHK	AHK	AHK	AHK	190 CNY (ca. 22,25 EUR) Vielreisende ⁽⁵⁾ Geschäftsleute und Mitarbeiter deutscher Unternehmen mit Repräsentanz im Amtsbezirk, die ein Schengen-Visum im vergangenen Jahr genutzt haben	Barzahlung	
China	Shanghai	Delegiertenbüro des Deutschen Industrie- und Handelstages (DIHT)	China			Delegiertenbüro	Delegiertenbüro	Delegiertenbüro	Delegiertenbüro	Delegiertenbüro	ca. 26 EUR je Antrag (nur für Mitarbeiter deutscher Firmen und chinesische Geschäftsleute)	Barzahlung im Delegiertenbüro	
Côte d'Ivoire	Abidjan	Africatel	Cote D'Ivoire	telefonisch							280 CFA-Francs (ca. 0,42 EUR) für die ersten 3 Minuten, je weitere Minute 93 CFA-Francs (ca. 0,14 EUR)	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	2-5 Minuten
Georgien	Tiflis	Call Centre Limited	Georgien	telefonisch							3 GEL (ca. 1,35 EUR) je Anruf	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	
Ghana	Accra	VFS Ghana Pvt. Ltd.	Ghana	telefonisch	telefonisch/ VAZ	VAZ				VAZ	19 USD (ca. 14,18 EUR) + Mehrwertsteuer je Antrag	Barzahlung im VAZ	
Großbritannien	London	Cablecom Productions	Großbritannien	telefonisch	telefonisch						1,02 GBP (ca. 1,18 EUR) je Minute	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	8 Minuten
Indien	Chennai	VFS Global Services Privat Limited	Indien	VAZ	telefonisch/ VAZ	VAZ				VAZ	550 INR (ca. 7,92 EUR) + Mehrwertsteuer je Antrag	Barzahlung im VAZ	
Indien	New Delhi	VFS Global Services Privat Limited	Indien	VAZ	telefonisch/ VAZ	VAZ				VAZ	550 INR (ca. 7,92 EUR) + Mehrwertsteuer je Antrag	Barzahlung im VAZ	
Jordanien	Amman	German Business Services	Jordanien							Versand	2 JOD (ca. 2,09 EUR) je Antrag	Barzahlung	
Katar	Doha	CSC Computer Sciences Limited	Großbritannien	VAZ	telefonisch/ Mail/VAZ	E-VAZ	VAZ	VAZ	VAZ	VAZ	99 QAR (ca. 19,53 EUR) + Steuer je Antrag	Barzahlung im VAZ, Kreditkarten-/Debitkartenzahlung	
Kuwait	Kuwait	Al Qabas	Kuwait	VAZ	telefonisch/ Mail/VAZ	E-VAZ	VAZ	VAZ	VAZ	VAZ	5 KWD (ca. 13,45 EUR) je Antrag	Barzahlung im VAZ	
Libanon	Beirut	Societe Teleperformance Liban	Libanon	telefonisch	telefonisch						0,75 USD (ca. 0,56 EUR) je Minute	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	2 Minuten
EJR Mazedonien	Skopje	Direkt Doo Skopje	Mazedonien	telefonisch	telefonisch						60 MKD (ca. 0,96 EUR) je Minute	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	2 Minuten

Land	Auslandsvertretung	Name des externen Dienstleisters	Firmensitz (Land)	vom Dienstleister erbrachte Dienstleistung						Höhe der Dienstleistungsgebühr	Annahme der Dienstleistungsgebühr	durchschnittliche Dauer des Dienstleistungsvorgangs
				Terminvergabe	Informationserteilung	Vollständigkeitsprüfung	Weiterleitung von Anträgen an Visastelle	Annahme der Visumgebühr	Passrückgabe an Antragsteller			
Philippinen	Manila	Philippine Interactive Audiotext Services Inc. (PIASI)	Philippinen	telefonisch	telefonisch				Kurierdienst	32 PHP (ca. 0,54 EUR) je Minute + Mehrwertsteuer + ggf. Ferngesprächskosten; 160 PHP (ca. 2,71 EUR) für Passversand mit Kurier; insgesamt höchstens 30 EUR	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	
Russische Föderation	Jekaterinburg	Direct Star	Russische Föderation	telefonisch	telefonisch					90 RUB (ca. 2,11 EUR) je Minute, Mindestgebühr 180 RUB (ca. 4,23 EUR), höchstens 30 EUR	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	
Russische Föderation	Moskau	Direct Star/Teleperformance	Russische Föderation	telefonisch	telefonisch				x ⁽¹⁾	115 RUB (ca. 2,70 EUR) je Minute, Mindestgebühr 230 RUB (ca. 5,40 EUR), höchstens 30 EUR	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	
Russische Föderation	Nowosibirsk	Direct Star/Telperformance	Russische Föderation	telefonisch	telefonisch					90 RUB (ca. 2,11 EUR) je Minute, Mindestgebühr 180 RUB (ca. 4,23 EUR), höchstens 30 EUR	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	
Russische Föderation	St. Petersburg	IKS Innovative Key Solutions	Türkei	telefonisch	telefonisch					10,70 EUR je Antragsteller	Kreditkartenzahlung, Überweisung, Einzahlung bei Bank	
Saudi-Arabien	Riad	VFS (GCC) LLC	Vereinigte Arabische Emirate	VAZ	telefonisch/ Mail/VAZ	E-VAZ			VAZ	85 SAR (ca. 16,90 EUR) je Antrag + Mehrwertsteuer	Barzahlung im VAZ	
Sri Lanka	Colombo	VFS Lanka (Pvt) Ltd	Sri Lanka	telefonisch/ VAZ	telefonisch/ VAZ	VAZ				500 LKR (ca. 3,17 EUR) + Mehrwertsteuer je Antrag (ohne Vollständigkeitsprüfung), mit Vollständigkeitsprüfung 700 LKR (ca. 4,45 EUR) + Mehrwertsteuer	Barzahlung im VAZ	
Südafrika	Kapstadt	Intergate Visalink CC	Südafrika	telefonisch/ online	telefonisch/ online				Kurierdienst	75 ZAR (ca. 6,82 EUR) je Antrag, für Kurierdienst 150 ZAR (ca. 13,65 EUR) zusätzlich	Kreditkartenzahlung, Bareinzahlung bei Referenzbank	
Südafrika	Pretoria	Intergate Visalink CC	Südafrika	telefonisch/ online	telefonisch/ online				Kurierdienst	75 ZAR (ca. 6,82 EUR) je Antrag, für Kurierdienst 150 ZAR (ca. 13,65 EUR) zusätzlich	Kreditkartenzahlung, Bareinzahlung bei Referenzbank	
Syrien	Damaskus	MEOS Middle East Outsourcing Solutions	Syrien	telefonisch	telefonisch					400 SYP (ca. 5,79 EUR) je Anruf	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	
Thailand	Bangkok	Teleinfo Media Public Company Limited	Thailand	telefonisch	telefonisch				x ⁽¹⁾	9 THB (ca. 0,21 EUR) je Minute; Passrücksendung 100 THB (ca. 2,33 EUR)	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	10-15 Minuten
Tunesien	Tunis	Pro2C	Tunesien	telefonisch						0,22 TND (ca. 0,11 EUR) je Minute	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	1-2 Minuten
Türkei	Ankara	Innovative Key Solutions (IKS)	Türkei	telefonisch	telefonisch				x ⁽¹⁾	10 Euro je Anruf; Passrücksendung 5-7 EUR	Kreditkartenzahlung oder Bareinzahlung bei der IS-Bank	
Türkei	Istanbul	Innovative Key Solutions (IKS)	Türkei	telefonisch	telefonisch				x ⁽¹⁾	10 Euro je Anruf; Passrücksendung 15-21 TL (ca. 6,10-8,55 EUR)	Kreditkartenzahlung oder Bareinzahlung bei der IS-Bank	

Land	Auslandsvertretung	Name des externen Dienstleisters	Firmensitz (Land)	vom Dienstleister erbrachte Dienstleistung						Höhe der Dienstleistungergebühr	Annahme der Dienstleistungergebühr	durchschnittliche Dauer des Dienstleistungsvorgangs	
				Terminvergabe	Informationserteilung	Vollständigkeitsprüfung	Weiterleitung von Anträgen an Visastelle	Annahme der Visumgebühr	Passrückgabe an Antragsteller				
Türkei	Izmir	SVT (Uluslararası Danışmanlık Hizmetleri A.S.)	Türkei	telefonisch	telefonisch					Kurierdienst	23 TRY (ca. 9,36 EUR) je Anruf; Passrücksendung 10 TRY (ca. 4,07 EUR)	Kreditkarten (alle gängigen), Banküberweisung, Bareinzahlung bei der Bank; für Passrücksendung Barzahlung	
Ukraine	Kiew	VF Worldwide Holdings LTD	Mauritius	telefonisch	telefonisch	VAZ	VAZ	VAZ	VAZ	VAZ	5 EUR je Terminvergabe mit Informationserteilung (keine Gebühr für Personen unter 16 Jahren); 25,20 EUR je Antrag für die Vollständigkeitsprüfung, Weiterleitung von Anträgen an die Visastelle, Gebührenannahme, Passrückgabe (nur für sog. Vielreisende ⁽⁵⁾)	Überweisung	
USA	Atlanta	Abtran Limited	Irland	telefonisch							2,49 USD (ca. 1,85 EUR) je Minute	Telefonrechnung des Anschlussinhabers	3 Minuten
Vereinigte Arabische Emirate	Abu Dhabi	VFS (GCC) LLC	Vereinigte Arabische Emirate	VAZ	telefonisch/VAZ	VAZ	VAZ	VAZ	VAZ	VAZ	70 AED (ca. 14,22 EUR) je Antrag	Barzahlung im VAZ	
Vereinigte Arabische Emirate	Dubai	VFS (GCC) LLC	Vereinigte Arabische Emirate	VAZ	telefonisch/ Mail/VAZ	E-VAZ	VAZ	VAZ	VAZ	VAZ	70 AED (ca. 14,22 EUR) je Antrag	Barzahlung im VAZ	

⁽¹⁾: An diesen Auslandsvertretungen akzeptiert die Visastelle vorbezahlte/frankierte Rückumschläge von Kurierunternehmen, die der Antragsteller seinem Antrag beifügen kann, um nicht persönlich zur Passabholung erscheinen zu müssen. In einigen Fällen werden solche Umschläge an einem kleinen Verkaufsstand des jeweiligen Kurierunternehmens im Warteraum der Visastelle angeboten.

⁽²⁾: Quelle: World Economic Outlook Sept 2011

⁽³⁾: Quelle: Länderinformationen des AA (www.diplo.de)

⁽⁴⁾: VAZ: Visumantragszentrum

⁽⁵⁾: Vielreisende: Antragsteller, die in den letzten 24 Monaten über mindestens zwei Schengenvisa oder ein Mehr-/Jahresvisum verfügten und ordnungsgemäß genutzt haben.

Tabelle II - Auswärtiges Amt

Visa-Statistik 2006 - 2010:

MAK und AA-Personalkosten nach Regionen und 5 wichtigsten Ländern

MAK = ein/e statistisch Vollzeit/tätige/r Mitarbeiter/in/Mitarbeiter

Aufbereitung nach Regionen:

	Amerika	Europa	GUS, Südl. Kaukasus, Zentralasien	Naher-/Mittlerer Osten, Maghreb	Asien	Σ
2006	45,5 MAK 1.888 T €	194,0 MAK 7.251 T €	246,7 MAK 6.367 T €	104,1 MAK 3.412 T €	157,8 MAK 4.522 T €	819,9 MAK 26.593 T €
2007	49,2 MAK 2.004 T €	179,9 MAK 6.818 T €	261,7 MAK 6.825 T €	104,2 MAK 3.359 T €	171,9 MAK 4.705 T €	835,1 MAK 26.712 T €
2008	50,3 MAK 2.013 T €	180,8 MAK 6.988 T €	280,2 MAK 7.488 T €	113,9 MAK 3.659 T €	192,2 MAK 5.373 T €	886,8 MAK 28.426 T €
2009	51,5 MAK 2.147 T €	175,5 MAK 7.013 T €	287,1 MAK 8.109 T €	123,4 MAK 4.242 T €	196,0 MAK 5.915 T €	905,3 MAK 30.430 T €
2010	49,0 MAK 2.071 T €	146,2 MAK 6.182 T €	268,7 MAK 7.694 T €	127,6 MAK 4.496 T €	184,4 MAK 5.680 T €	845,6 MAK 28.838 T €

Aufbereitung nach den 5 wichtigsten Ländern (gemessen an Anzahl bearbeiteter Visaanträge):

	China	Indien	Russland	Türkei	Ukraine	Σ
2006	48,1 MAK 1.443 T €	27,1 MAK 774 T €	108,4 MAK 2.886 T €	65,9 MAK 2.565 T €	59,3 MAK 1.358 T €	308,8 MAK 9.026 T €
2007	53,9 MAK 1.485 T €	30,9 MAK 820 T €	122,0 MAK 3.194 T €	89,2 MAK 2.879 T €	57,8 MAK 1.372 T €	333,8 MAK 9.550 T €
2008	61,1 MAK 1.728 T €	38,5 MAK 967 T €	131,6 MAK 3.798 T €	75,2 MAK 3.011 T €	56,9 MAK 1.342 T €	361,2 MAK 10.848 T €
2009	62,2 MAK 1.899 T €	38,6 MAK 1.059 T €	137,2 MAK 4.208 T €	77,6 MAK 3.201 T €	53,0 MAK 1.309 T €	368,8 MAK 11.676 T €
2010	53,7 MAK 1.586 T €	40,9 MAK 1.143 T €	129,6 MAK 4.010 T €	69,7 MAK 3.124 T €	49,7 MAK 1.269 T €	343,6 MAK 11.132 T €

Tabelle III - Auswärtiges Amt

Visa-Statistik 2006 - 2010:

Visa-Fälle/MAK nach Regionen und 5 wichtigsten Ländern

MAK = eine statistisch Vollzeit tätiger Mitarbeiterin/Mitarbeiter

Aufbereitung nach Regionen:

	Amerika	Europa	GUS/Südl. Kaukasus, Zentralasien	Naher-/Mittlerer Osten, Nahgeb.	Afrika	Asien	Summe / Durchschnitt
2006	93.937 Fälle 2065 Fälle/MAK	630.981 Fälle 3252 Fälle/MAK	725.770 Fälle 2942 Fälle/MAK	292.398 Fälle 2809 Fälle/MAK	136.106 Fälle 1896 Fälle/MAK	540.666 Fälle 3426 Fälle/MAK	2.419.858 Fälle 2.732 Fälle/MAK
2007	85.146 Fälle 1731 Fälle/MAK	519.285 Fälle 2887 Fälle/MAK	768.816 Fälle 2938 Fälle/MAK	304.445 Fälle 2922 Fälle/MAK	123.775 Fälle 1815 Fälle/MAK	534.149 Fälle 3107 Fälle/MAK	2.335.616 Fälle 2.566 Fälle/MAK
2008	83.572 Fälle 1661 Fälle/MAK	450.172 Fälle 2490 Fälle/MAK	783.444 Fälle 2795 Fälle/MAK	322.436 Fälle 2831 Fälle/MAK	130.143 Fälle 1875 Fälle/MAK	515.031 Fälle 2680 Fälle/MAK	2.284.798 Fälle 2.389 Fälle/MAK
2009	75.423 Fälle 1465 Fälle/MAK	353.344 Fälle 2013 Fälle/MAK	674.463 Fälle 2349 Fälle/MAK	301.975 Fälle 2447 Fälle/MAK	118.932 Fälle 1656 Fälle/MAK	448.906 Fälle 2290 Fälle/MAK	1.973.043 Fälle 2.037 Fälle/MAK
2010	76.040 Fälle 1552 Fälle/MAK	296.046 Fälle 2025 Fälle/MAK	686.251 Fälle 2554 Fälle/MAK	327.042 Fälle 2563 Fälle/MAK	123.636 Fälle 1774 Fälle/MAK	535.885 Fälle 2906 Fälle/MAK	2.044.900 Fälle 2.229 Fälle/MAK

Aufbereitung nach den 5 wichtigsten Ländern (gemessen an Anzahl bearbeiteter Visaanträge):

	China	Indien	Russland	Türkei	Ukraine
2006	212.689 Fälle 4452 Fälle/MAK	111.190 Fälle 4099 Fälle/MAK	374.952 Fälle 3494 Fälle/MAK	248.014 Fälle 3779 Fälle/MAK	137.246 Fälle 2313 Fälle/MAK
2007	202.105 Fälle 3751 Fälle/MAK	124.823 Fälle 4040 Fälle/MAK	399.354 Fälle 3274 Fälle/MAK	228.694 Fälle 3306 Fälle/MAK	145.215 Fälle 2514 Fälle/MAK
2008	192.696 Fälle 3155 Fälle/MAK	118.386 Fälle 3242 Fälle/MAK	436.558 Fälle 3318 Fälle/MAK	198.547 Fälle 2643 Fälle/MAK	138.965 Fälle 2444 Fälle/MAK
2009	172.625 Fälle 2774 Fälle/MAK	98.916 Fälle 2551 Fälle/MAK	367.850 Fälle 2681 Fälle/MAK	159.808 Fälle 2056 Fälle/MAK	121.823 Fälle 2300 Fälle/MAK
2010	216.628 Fälle 4032 Fälle/MAK	117.694 Fälle 2880 Fälle/MAK	390.242 Fälle 3011 Fälle/MAK	173.278 Fälle 2486 Fälle/MAK	115.598 Fälle 2324 Fälle/MAK
Summe	996.743 Fälle	571.009 Fälle	1.968.966 Fälle	1.009.341 Fälle	658.847 Fälle
Durchschn.	3.633 Fälle/MAK	3.362 Fälle/MAK	3.156 Fälle/MAK	2.854 Fälle/MAK	2.379 Fälle/MAK

