

Reactie VisumCentrale

Tijdens het online aanvraag proces ziet de consument wel degelijk de kost van elke service.

Wat ik ook graag wens te vermelden is dat de betaling altijd achteraf gebeurt, wanneer het visum is uitgegeven en dit is voor een reden. We hebben namelijk te maken met ambassades die op elk moment een prijswijziging kunnen doorvoeren. Dit kan in het consulaire tarief, zowel de Nederlandse overheid als de VisumCentrale heeft hier geen invloed op. Daarnaast kan het zijn dat de verwerkingstijd langer in beslag neemt dan wij op voorhand aangeven op de website. Ook dit kan een ambassade zonder overleg beslissen. Wanneer een paspoort met visum later uitkomt dan verwacht kan de leverings methode ook anders zijn dan voorheen gekozen. Betaling op voorhand is daarom lastig (veranderingen komen niet vaak voor, maar we zien vertragingen wel regelmatig). Een frequente reiziger zal beamen dat een ambassade eigen regels heeft waar niemand invloed op kan uitoefenen.

Wij zijn een Amerikaans bedrijf met vestigen doorheen Europa. In elk land verlenen we dezelfde service en we hebben hier nooit problemen mee gehad. We gaan echter naar aanleiding van onderstaande bekijken of we duidelijker dienen te communiceren dat annuleren niet mogelijk is (afstand doen van bedenktijd). Wij verlenen een service, verkopen geen product (wanneer men bij een drukkerij iets laat drukken en prints binnen 3 dagen nodig heeft kan men dan ook nog na twee weken een print order annuleren?). Wij betalen een ambassade de consulaire fee bij het indienen van het visum, daar veel reizen spoed zijn (voornamelijk de zakelijke reiziger) kunnen we een aanvraag niet twee weken laten liggen en dienen we een aanvraag altijd next day in (dag van ontvangst +1). Wij behandelen rond de 600 visumaanvragen per dag in Nederland.

Een ambassade zal nooit een consulaire fee terugbetalen wanneer een visumaanvraag in behandeling is en deze wordt geannuleerd. Ook wanneer een visum eenmaal is afgegeven kan deze niet ingetrokken worden. Wij zijn dan ook genoodzaakt deze fee door te belasten naar de aanvrager toe.