

FAQ Auslagerung - Was ändert sich?

Gilt nur für Anträge auf Schengenvisa (= Kurzaufenthalte bis zu 90 Tagen)

1. Auslagerung – Was ist das überhaupt?

Unter Auslagerung ist gem. Art. 43 Visakodex die Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleistungsunternehmen auf Grundlage eines Vertrages zu verstehen. Der externe Dienstleister nimmt keinen Einfluss auf die Prüfung und Bescheidung der Anträge oder ist in das Drucken und Aufbringen der Visumsmarken involviert.

Derzeit sind von der Auslagerung der Antragsannahme nur **Schengenvisa**, also Visa für Kurzaufenthalte von bis zu 90 Tagen, umfasst. Anträge auf **nationale Visa** (z.B. für Familiennachzug, Au-Pair, Studenten, Erwerbstätigkeit, Ausbildung in Deutschland) sind bislang nicht an externe Dienstleister ausgelagert. Die Antragstellung erfolgt wie bisher direkt bei den deutschen Auslandsvertretungen.

2. Auslagerung der Visumantragsannahme - Was ist umfasst?

Zunächst einmal ist der gesamte Prozess der Annahme, Weiterleitung der Anträge an die Auslandsvertretung und Rückgabe von Visumanträgen und -unterlagen umfasst, also übernimmt der externe Dienstleister:

- allgemeine Informationserteilung;
- Terminvergabe zur Antragstellung;
- Entgegennahme und Vollständigkeitsprüfung der Antragsunterlagen;
- Eingabe der Antragstellerdaten in das Online-Antragsformular VIDEX;
- Erfassung der biometrischen Daten (Fingerabdrücke, Fotos);
- Gebührenannahme;
- Weiterleitung von Antragsunterlagen und -daten sowie Gebühren an die Visastelle der zuständigen deutschen Auslandsvertretung;
- Passrückgabe.

Darüber hinaus kann der externe Dienstleister je nach Erfordernis der jeweiligen Auslandsvertretung weitere freiwillige, aber kostenpflichtige Dienstleistungen anbieten (z.B. Fotokopien, biometrische Passfotos, Übersetzungsservice, Premium- und VIP-Services). Siehe Details in Punkt 7.

3. Auslagerung in Vietnam – Wer ist der externe Dienstleister VFS Global?

Die Firma VFS Global hat nach erfolgreichem Abschluss eines in Berlin geführten regionalen Vergabeverfahrens für Südostasien/Ostasien am 15.06.2018 die Dienstleistungskonzession für die Auslagerung der Visumantragsannahme u.a. an den beiden deutschen Auslandsvertretungen Hanoi und Ho-Chi-Minh-Stadt in Vietnam erhalten.

Für Vietnam wurde die Einrichtung von **drei Visa-Aannahmезentren in Hanoi, Ho-Chi-Minh-Stadt und Da Nang** beschlossen.

Die Firma VFS Global arbeitet bereits seit geraumer Zeit mit verschiedenen anderen Schengen-Mitgliedstaaten, u.a. Finnland, Österreich und Belgien, in Vietnam zusammen und übernimmt für diese Staaten die Visumantragsannahme. VFS Global ist damit ein etablierter, professioneller und erfahrener Partner auch für Deutschland.

4. Was sind die Vorteile?

- a) **Keine Wartezeiten!** VFS Global ist vertraglich verpflichtet, jedem Antragsteller innerhalb von zwei Tagen einen Termin anzubieten. Die Wartezeit bis zur Antragstellung beträgt deshalb auch maximal zwei Tage. Zusätzlich ist die Möglichkeit einer sog. „Walk-in-Antragstellung“ gegeben, das heißt, dass auch ohne Termin eine Vorsprache innerhalb der Öffnungszeiten des jeweiligen Visa-Aannahmезentrums von VFS Global erfolgen kann. Hier kann es dann zu geringfügigen Wartezeiten im Annahmезentrum selbst kommen, bis der nächste freie VFS-Mitarbeiter für Walk-in-Kunden verfügbar ist. Vorab gebuchte Termine haben dabei immer Vorrang vor der Bedienung von Walk-in-Kunden.
- b) **Verbesserter Kundenservice!** VFS Global bietet einen umfassenden Rundum-Service für Visumantragsteller, der in der Form den deutschen Auslandsvertretungen aus Kapazitätsgründen nicht möglich war. VFS Global berät interessierte Antragsteller durch telefonische Hotline und per E-Mail jeweils auf Englisch und Vietnamesisch sowie umfassend auf der eigens eingerichteten Website. Zudem gibt es verschiedene Service-Leistungen, die das Antragsverfahren vereinfachen, siehe detailliert beschrieben in Punkt 7.

5. Wie läuft das Antragsverfahren über den externen Dienstleister VFS Global ab?

Schritt 1: Informieren Sie sich auf der Website von VFS Global unter <https://www.vfsglobal.com/Germany/Vietnam/> über die verschiedenen Visumkategorien und die jeweils einschlägigen Visumbestimmungen. Bei Fragen können Sie sich an den Kundenservice von VFS Global wenden (per Telefonhotline auf Englisch und Vietnamesisch oder per E-Mail).

Schritt 2: Buchen Sie sich einen Termin zur Antragsannahme in einem der drei VFS-Aannahmезentren in Vietnam – unabhängig von Ihrem Wohnort in Vietnam.

Schritt 3: Erscheinen Sie pünktlich (Kulanz von +15 Minuten maximal!) zu Ihrem Termin im VFS-Aannahmезentrum mit allen notwendigen Antragsunterlagen, die Sie in Schritt 1 ermittelt haben. Nach Eintreffen im Visum-Aannahmезentrum wird zunächst Ihr Antrag von einem VFS-Mitarbeiter erfasst. Die Erfassung beinhaltet die Entgegennahme und Vollständigkeitsprüfung der Antragsunterlagen sowie die Eingabe der Antragstellerdaten in das Online-Antragsformular VIDEX. Danach werden Ihre biometrischen Daten (Passfoto und Fingerabdrücke) erfasst. Anschließend muss jeder Antragsteller die VFS-Service-Gebühr in Höhe von € 24,00 pro Antrag sowie zusätzlich

die einschlägige Visumgebühr, jeweils zahlbar in VND zum am Tag der Zahlung gültigen Wechselkurs (Möglichkeit von Bar-Zahlung oder Unbar-Zahlung), für den Antrag entrichten.

Daneben können Sie zusätzliche von VFS Global angebotene Service-Leistungen, die Sie bei Ihrer Visumantragstellung unterstützen, gesondert buchen. Es handelt sich hierbei um freiwillige und damit kostenpflichtige Service-Leistungen, die nicht in der regulären oben genannten Service-Gebühr von VFS Global enthalten sind.

Schritt 4: Ihre Antragsunterlagen werden von VFS Global am Tag nach Ihrer Antragstellung an die zuständige Auslandsvertretung (entweder Botschaft Hanoi oder Generalkonsulat Ho-Chi-Minh-Stadt) zur Entscheidung über Ihren Antrag übermittelt. Sie können den Bearbeitungsstand Ihres Antrags über die VFS-Website nachverfolgen. Die Bearbeitung bei der zuständigen Auslandsvertretung kann bis zu 15 Kalendertage betragen.

Schritt 5: Das Ergebnis Ihres Visumantrags (Visumerteilung oder Ablehnung) wird in einem verschlossenen Umschlag zusammen mit Ihrem Reisepass und ggfs. eingereichten Originalunterlagen durch die Auslandsvertretung zurück an das VFS-Acceptance Center geschickt, in dem Sie den Antrag gestellt haben. Sie werden von VFS Global informiert, sobald Sie das Ergebnis dort abholen können. Das Ergebnis wird Ihnen alternativ von VFS Global direkt postalisch zugesandt, sofern Sie die Zusatz-Serviceleistung der Zustellung per Kurierdienst gebucht haben.

Schritt 6:

a) Visumerteilung: Gute Reise! ☺

Bitte überprüfen Sie unverzüglich, dass Ihr Visum korrekt ausgestellt wurde. Insbesondere die richtige Schreibweise Ihres vollständigen Namens, aber auch Ihre Passnummer, ferner die Gültigkeitsdauer des Visums und der Reisezweck.

Hinweis: Die Erteilung eines Schengen-Visums begründet keinen Anspruch auf Einreise. Die endgültige Entscheidung erfolgt bei Einreisekontrolle in den Schengenraum durch die Grenzpolizei. Es ist möglich, dass die Grenzpolizei Sie bei Einreise auch um Vorlage von Unterlagen bittet, die Auskunft über Ihre finanziellen Mittel, die Dauer und den Zweck des Aufenthaltes sowie den Krankenversicherungsschutz geben. Sie sollten daher immer einen Satz Ihrer Visumunterlagen (u. a. Einladung aus Deutschland, Hotelreservierung, Reisekrankenversicherung) bei Einreise mit sich führen.

b) Ablehnung Ihres Visumantrags:

Falls Ihr Visumantrag abgelehnt wurde, kann das verschiedene Gründe haben. Wir nennen Ihnen diese Gründe in einem Ablehnungsbescheid. Der Bescheid enthält auch eine Rechtsbehelfsbelehrung, der Sie entnehmen können, wie Sie gegen diesen Bescheid vorgehen können (sog. Remonstration).

Sie können alternativ auch jederzeit einen neuen Antrag mit vollständigen, aussagekräftigen und überprüfbaren Unterlagen stellen.

6. Wer entscheidet über die Anträge?

Am Entscheidungsprozess in Bezug auf eingereichte Visumanträge ändert sich durch die Auslagerung nichts. Die Entscheidung über einen Visumantrag (Visumerteilung oder Ablehnung) ist eine hoheitliche Aufgabe und wird – wie bisher – ausschließlich von den entsandten Visumentscheidern an der Auslandsvertretung getroffen. Die bei VFS Global abgegebenen Anträge werden für die weitere Bearbeitung und Entscheidung über den Antrag umgehend nach Antragstellung an die Visastelle der zuständigen deutschen Auslandsvertretung weitergeleitet.

7. Wer bezahlt den externen Dienstleister und welche Leistungen sind in Vietnam umfasst?

Der externe Dienstleister ist vom Visumantragsteller zu bezahlen. Die Servicegebühr umfasst die unter Punkt 2 genannten Service-Dienstleistungen, die für alle Visumanträge benötigt werden.

Hinzu kommen eventuell weitere, freiwillig in Anspruch genommene Zusatzleistungen (z.B. Passrücksendung, Fotokopien).

VFS Global mit seinen drei Visa-Akzeptanzzentren in Hanoi, Ho-Chi-Minh-Stadt und Da Nang bietet folgende Service-Leistungen an:

Allgemein von der Service-Gebühr in Höhe von € 24,00 umfasste Leistungen (einschlägig für alle Anträge):

- allgemeine Informationserteilung;
- Terminvergabe zur Antragstellung;
- Entgegennahme und Vollständigkeitsprüfung der Antragsunterlagen;
- Eingabe der Antragstellerdaten in das Online-Antragsformular VIDEX;
- Erfassung der biometrischen Daten (Fingerabdrücke, Fotos);
- Gebührenannahme;
- Weiterleitung von Antragsunterlagen und -daten sowie Gebühren an die Visastelle der zuständigen deutschen Auslandsvertretung;
- Passrückgabe.

Kostenpflichtige, freiwillige Zusatzleistungen:

- Erstellung von biometrischen Passfotos
- Fotokopierservice
- Status-Update zum Bearbeitungsprozess des Antrags per SMS, E-Mail und/oder Telefon
- Übersetzungsservice für Antragsunterlagen
- Ausfüllhilfe für Antragsformulare
- Pass-Rücksendung per Kurierdienst

- Premium- bzw. VIP-Service (**Achtung: Bezieht sich nur auf ein komfortableres Antragsannahmeverfahren im VFS-Annahmезentrum. Dieser Service hat keinen Einfluss auf die Bearbeitungsdauer des Antrages bei der Auslandsvertretung!**)

Informationen zu diesen Zusatzleistungen finden Sie mit den jeweiligen Preisangaben auf der Internetseite von VFS Global unter <https://www.vfsglobal.com/Germany/Vietnam/>.

8. Müssen alle Schengen-Antragsteller ihre Anträge über den externen Dienstleister einreichen oder können sie auch in der Visastelle der Auslandsvertretung direkt beantragen?

Auch nach der Auslagerung werden die deutschen Auslandsvertretungen in Vietnam gem. Art. 17 Abs. 5 Visakodex die Möglichkeit anbieten, Schengen-Visumanträge direkt in der Visastelle stellen zu können. Hierfür ist wie bisher eine vorherige Terminvereinbarung notwendig. Informationen hierzu finden Sie auf der Internetseite www.vietnam.diplo.de. Die Wartezeit auf einen Termin direkt bei der Visastelle kann je nach Auslastung und insbesondere in der Visa-Hochsaison von April-September aber länger dauern als bei VFS Global.

9. Und was ist mit dem Datenschutz?

Das Auswärtige Amt hat die externen Dienstleister vertraglich verpflichtet, die Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes einzuhalten. Externe Dienstleistungsunternehmen müssen überdies nach ISO 27001 zertifiziert sein, ihre Infrastruktur in Übereinstimmung mit den Vorgaben des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik für die Öffentliche Verwaltung betreiben und personenbezogene Daten ausschließlich auf Servern innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums speichern. Hinzu kommt, dass externe Dienstleister keine Visumantragsdaten, also z. B. keine Fingerabdrücke, auf eigenen Systemen speichern dürfen und können, sondern ausschließlich Daten, die für die Terminvereinbarung benötigt werden.

Darüber hinaus finden Sie weitere ausführliche Informationen zum Thema Datenschutz im Visumverfahren auf der Website von VFS Global unter nachfolgendem Link: <https://www.vfsglobal.com/Germany/Vietnam/>.