

Dubbele betaling aan e-visadienst

Probleem:

Reizigers kochten via de e-visadienst 2 toeristenvisa voor Myanmar. Ze stelden vast dat het bedrag voor 3 visa (3 x 50 dollars) van hun rekening ging.

Actie

De ambassade van Myanmar in Brussel werd op de hoogte gebracht. Maar die reageerde dat die niets kon doen. Bovendien dat de fout aan de reizigers lag.

Die hadden tijdens het boekingsproces inderdaad problemen, waardoor vast 3 x het bedrag is betaald.

Het moet duidelijk zijn dat er 2 visa (gevraagd) zijn en er 3 x betaald is. Dat moet rechtgezet kunnen worden. Wegwijzer kaartte dat aan.

De consulaire dienst van de ambassade reageerde in tweede instantie dat e-visa rechtstreeks door het Myanmarse Ministerie van Arbeid, Immigratie en Bevolking worden behandeld.

De ambassade toonde zich beried om dat ministerie te contacteren en terugbetaling te vragen. Ze beloofde ook de klanten op de hoogte te houden van het nieuws dat zij daarover ontvingen.

Dat ministerie reageerde dat er een mail moest gestuurd worden naar de e-visadienst, met daarin de 'e-visa approval' en een screenshot van de betaling.

Als reactie hierop werd het bedrag teruggestort op de rekening van de reizigers.

Stakeholders

Consulaire dienst van de ambassade van Myanmar.