



Rapport

Rapport over een klacht over de Belastingdienst/Douane West te Hoofddorp.

Rapportnummer: 2011/035

Datum: 28 januari 2011

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop hij op 28 februari 2010 op de luchthaven Schiphol door medewerkers van de Belastingdienst/Douane aan een controle is onderworpen.

RAPPORT EN BEOORDELING

I. Bevindingen

1. Verzoeker kwam op 28 februari 2010, om ongeveer 2.00 uur in de ochtend vanuit Tunesië aan op Schiphol. Bij het verlaten van de luchthaven via de groene doorgang ('nothing to declare') werd verzoeker staande gehouden door de vrouwelijke douaneambtenaar X. Bij controle van de bagage van verzoeker door de douaneambtenaar X en haar collega Y bleek dat verzoeker een aantal oude munten bij zich had. Deze munten zaten verspreid in zijn bagage. Omdat de douane de waarde van de munten niet kon vaststellen werden deze munten door de douane in bewaring genomen.

2. Verzoeker was het niet eens met de gang van zaken op de luchthaven Schiphol. Hij diende bij brief van 16 maart 2010 een klacht in bij de Belastingdienst/Douane. In zijn brief merkte hij onder meer op dat hij in Tunesië een aantal oude munten had gekocht voor zijn verzameling. Deze oude munten werden door de douaneambtenaren ingenomen inclusief losse euromunten ten bedrage van circa € 30.

Verzoeker diende van deze oude munten een rekening te overleggen. Verzoeker had geen rekening omdat hij deze munten op de markt van Tunis had gekocht. Wel had hij aangegeven dat de waarde van deze munten ongeveer 150 tot 200 euro was. Hierop hadden de ambtenaren volgens hem gezegd: "Dat kunt u wel zeggen, maar dat geloven wij niet."

Verzoeker schreef verder dat hij voor dit soort situaties kopieën uit een catalogus over oude munten bij zich had. Hij had de ambtenaren een aantal munten op deze kopieën aangewezen en de prijs genoemd. De douaneambtenaren vonden dit volgens verzoeker niet interessant. Hij moest de waarde kunnen aantonen door middel van een rekening.

De douaneambtenaren gingen vervolgens de munten beschrijven. Toen verzoeker zei dat er een taxi op hem wachtte, ging dat beschrijven extra langzaam, aldus verzoeker. Net toen verzoeker dacht dat de ambtenaren klaar waren, werd alles verscheurd en begonnen ze opnieuw. Verzoeker was in totaal een kleine twee uur door de douane opgehouden met als gevolg dat zijn taxi niet meer op hem stond te wachten.

De oude munten werden in bewaring genomen. Wel had verzoeker de euromunten terug gekregen. Toen verzoeker twee dagen later belde, hoorde hij dat er met de oude munten

niets aan de hand was omdat de waarde onder de toegestane waarde van € 430 lag en dat hij ze kon ophalen. Volgens verzoeker hadden de beide douaneambtenaren X en Y zich schuldig gemaakt aan pure machtswellust.

3. De Belastingdienst/Douane (hierna: de douane) antwoordde verzoeker naar aanleiding van zijn klacht bij brief van 27 mei 2010 onder meer dat de douane op grond van wettelijke bepalingen bevoegd was de bagage van verzoeker aan een controle te onderwerpen. Op grond van dezelfde wettelijke bepalingen was verzoeker verplicht aan die controle mee te werken en kon aan hem worden gevraagd zijn bagage in de douanehal uit te pakken. In het kader van de douanecontrole was verzoeker geen enkel moment als verdachte aangemerkt. De controlerende douaneambtenaren hadden verzoeker geen afstand laten doen van zijn goederen, maar hadden deze goederen in bewaring genomen om de waarde vast te kunnen stellen. Voorts waren de controlerende douaneambtenaren geïnstrueerd de controle op zorgvuldige wijze af te handelen. Personen die aan een douanecontrole worden onderworpen, dienen goed van informatie te worden voorzien en dienen op fatsoenlijke wijze te worden behandeld. De douane had uit de bewoordingen van de brief van verzoeker en de reactie van de controlerende ambtenaren afgeleid dat de sfeer tijdens de douanecontrole slecht was geweest. In hun reactie op de klacht van verzoeker hadden de douaneambtenaren uitgebreid beschreven op welke wijze zij de controle van verzoeker hadden uitgevoerd alsmede dat zij de opstelling van verzoeker als onplezierig hadden ervaren. De douane had geen aanwijzingen om de versie van de beiden ambtenaren ongeloofwaardig te achten. De douane had niet vast kunnen stellen dat de controlerende douaneambtenaren uit pure machtswellust hadden gehandeld.

De bijgevoegde verklaring van de douaneambtenaren vermeldde onder meer:

"De oude munten waren door (verzoeker; N.o.) verspreid in zijn bagage verstoppt, zoals in een leeg Nivea-blikje verpakt in zilverfolie, in een brillenkoker en in de lege verpakking van een koekjesrol. Op de vraag van collega X of meneer een bon kon overleggen om de waarde te kunnen bepalen van de aangetroffen munten, antwoordde meneer: "Nee, natuurlijk niet, ik heb ze op de markt gekocht", of woorden van gelijke strekking, om te vervolgen met: "anders neem je de munten toch in beslag". Hierop vertelde ik, Y, (verzoeker; N.o.) dat wij dit niet in beslag nemen, maar alleen in bewaring om de waarde door een expert te laten bepalen, als meneer niet kan aantonen wat de waarde is van de oude munten. Daarop haalde (verzoeker; N.o.) wat verfrommelde kopieën uit zijn koffer en gooide deze op de visitatiebalie met de mededeling: "zoek ze maar op", of woorden van gelijke strekking.

Omdat het niet onze taak is om aan te tonen wat de waarde van de munten is, heb ik, Y, (verzoeker; N.o.) beleefd verzocht of hij mij hierbij wilde assisteren, maar daarop verleende meneer op dat moment geen enkele medewerking. Hierop hebben wij besloten om de oude munten in bewaring te nemen. Vervolgens begon meneer te dreigen dat hij jurist is en dat hij de Nationale ombudsman en de media ging aanschrijven. Hij vertelde ook dat wij

niet wisten waar we aan begonnen en dat het de douane heel veel geld ging kosten, want hij zou alle door hem geleden schade op de Douane gaan verhalen. (...)

(Verzoeker; N.o.) stond er zelf op dat de munten per stuk werden beschreven, voordat we ze in bewaring zouden nemen. (...)

Aan het begin van het beschrijven van de munten hebben we een schrijffout gemaakt. We hadden pas 2 á 3 munten beschreven. Omdat we alles foutloos op papier wilden hebben, hebben we deze inderdaad verscheurd en zijn we opnieuw begonnen. Dus in tegenstelling tot wat (verzoeker; N.o.) beweert, is het bij het begin van de omschrijving van de munten gebeurd en niet aan het einde toen we klaar waren met beschrijven van de munten."

4. Verzoeker wendde zich vervolgens op 28 mei 2010 tot de Nationale ombudsman. In zijn brief merkte hij onder meer op dat hij bewust de oude munten had verpakt in een nivea-blikje, brillenkoker etc. Dit had hij gedaan om de munten niet open en bloot te etaleren. Verzoeker was bang dat bij controle van zijn bagage door de douane in Tunesië de douane zijn munten zou zien en vervolgens tot een uitvoerige controle zou overgaan. Op het moment dat de douane in Tunesië er achter zou komen dat de munten weinig waarde hadden en alles in orde was, was zijn vliegtuig waarschijnlijk al weg. Verzoeker is een verzamelaar van oude munten. Omdat er bij aankoop van deze munten nooit een rekening wordt gegeven heeft hij standaard kopieën uit een catalogus bij zich van de munten van het betreffende land. Dit om bij de douane te kunnen aantonen wat de waarde is van de munten. Volgens verzoeker had hij direct aan de douaneambtenaren Y en X de fotokopieën overhandigd. De ambtenaren hadden volgens hem verklaard: "Zoek ze maar op", of woorden van gelijke strekking. Verzoeker stelt te hebben gezegd: "Hier staat alles in". Verzoeker ontkende dat hij zijn medewerking aan het vaststellen van de waarde van de oude munten had geweigerd. Hiervoor had hij juist de fotokopieën bij zich. De fotokopieën waren ongeveer tien pagina's waarbij elke munt op ware grote was afgebeeld met een prijs in meestal drie kwaliteiten. Volgens verzoeker hadden de beide douaneambtenaren de beschrijving van de oude munten bewust getraineerd.

II. Hoorzitting

5. Op 26 augustus 2010 vond in het kader van de behandeling van de klacht van verzoeker op de luchthaven Schiphol een hoorzitting plaats. Aanwezig was verzoeker. Van de Belastingdienst waren aanwezig de betrokken douaneambtenaren, mevrouw X en de heer Y. Het verslag van de hoorzitting is aan het rapport gehecht.

III. Beoordeling

6. Verzoeker klaagt over de wijze waarop hij op 28 februari 2010 op de luchthaven Schiphol door twee medewerkers van de Belastingdienst/Douane aan een controle is onderworpen.

7. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit vereiste impliceert dat een ambtenaar die onderzoek doet naar strafbare feiten zijn objectiviteit behoudt gedurende dat onderzoek. Die objectiviteit vereist dat de ambtenaar niet met een vooropgezet oordeel het onderzoek doet.

8. Vooropgesteld wordt dat de douaneambtenaren op zich gerechtigd waren om de bagage van verzoeker aan een controle te onderwerpen. Wel leerde de hoorzitting dat mevrouw X slechts zeer kort in dienst was in deze functie en dat zij in het kader van haar inwerkperiode als instructie had om zoveel mogelijk koffers te controleren. Volgens verzoeker hebben de douaneambtenaren hem niet direct willen betrekken bij de vaststelling van de waarde van de munten en hebben de ambtenaren de controle onnodig lang gerekt. De douane stelt dat verzoeker niet, althans onvoldoende, mee wilde werken aan de vaststelling van de waarde van de munten. De douane geeft aan dat de sfeer tijdens de controle slecht was.

9. Uit de hoorzitting is gebleken dat het pijnpunt voor verzoeker voornamelijk daarin lag dat hem niet was gevraagd uit te leggen wat voor munten het waren en waarom hij de oude munten in aluminiumfolie had ingepakt en had verstopt in zijn bagage. Mevrouw X gaf aan dat de wijze van inpakken en verstoppen van de munten haar achterdochtig had gemaakt. Omdat verzoeker vrij geïrriteerd overkwam wilde zij de controle niet nog langer ophouden door aan verzoeker te vragen waarom hij de munten had ingepakt in aluminiumfolie en had verstopt. De betreffende douanemedewerker heeft zich voorgenomen voortaan een dergelijke vraag wel aan de passagier te stellen. De douane geeft aan dat de controle wellicht anders was verlopen indien direct met verzoeker in de catalogus was gekeken om samen met hem van een aantal munten de waarde vast te stellen.

10. Van een douanemedewerker mag worden verwacht dat hij er alles aan doet om de controle zo snel en efficiënt mogelijk uit te voeren. Dit betekent in deze zaak dat van de douaneambtenaren mocht worden verwacht dat zij bij gebrek aan eigen deskundigheid over de waarde van de in de bagage gevonden munten via gerichte vragen aan de reiziger deze waarde vast te stellen, dan wel via voortvarende inbeslagname de munten beschikbaar te houden voor nader onderzoek. Deze communicatie had er in dit geval waarschijnlijk toe geleid dat samen met verzoeker - zoals hij aanvankelijk had voorgesteld - aan de hand van de beschikbare documentatie de relatief geringe waarde was vastgesteld. Door het gebrek aan communicatie direct na het aantreffen van de munten is de situatie echter vrij snel geëscaleerd. Het gevolg was dat toen mevrouw X en haar collega Y die inmiddels bij de controle was betrokken geraakt, voorstelden om gezamenlijk de waarde van de munten vast te stellen verzoeker dit voorstel heeft afgewezen. Dat de situatie escaleerde vindt mede zijn reden in het feit dat verzoeker een expert op het gebied van Tunesische munten is en tevens voormalig douanemedewerker. Door het kennis- en ervaringsverschil werd in deze situatie als vanzelf een zwaarder beroep op de professionaliteit van de douaniers X en Y gedaan. Doordat douanier X in haar

inwerkperiode - zoals zij zelf ook later heeft erkend - heeft nagelaten om in een vroeg stadium door gerichte vragen over herkomst en wijze van verpakken van de munten informatie te verkrijgen en heeft nagelaten direct aandacht te besteden aan het aanbod van verzoeker om samen de waarde van de munten vast te stellen, heeft zij in strijd gehandeld met het vereiste van professionaliteit. Haar collega Y is er niet in geslaagd om de inmiddels geëscaleerde verhouding tussen verzoeker en collega X in goede banen te leiden. Al met al is de Nationale ombudsman van oordeel dat de begeleiding van deze beginnende douanemedewerker meer aandacht had gevraagd.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Douane West uit Hoofddorp, is gegrond wegens schending van het vereiste van professionaliteit.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 1 juni 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Douane west te Hoofddorp.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek vond een hoorzitting plaats op de luchthaven Schiphol. Verzoeker was aanwezig. Van de zijde van de Belastingdienst waren aanwezig de douaneambtenaren, de heer Y en mevrouw X.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Belastingdienst deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

- het verzoekschrift van 28 mei 2010 met bijlagen
- de op 26 augustus 2010 gehouden hoorzitting

Verslag hoorzitting d.d. 26 augustus 2010 inzake de klacht van de heer D. te R.

Bij de hoorzitting zijn aanwezig:

(Verzoeker; N.o.)

Dhr. Y. (douaneambtenaar)

Mw. X. (douaneambtenaar)

Dhr. Dr. (klachtcoördinator douane)

Mw. A. Stehouwer (substituut ombudsman)

Mw. W.F. Bolsenbroek (onderzoeker team belastingen, dossiereigenaar)

Mw. C. Zegveld (onderzoeker team Belastingen)

Verzoeker; N.o.

(Verzoeker; N.o.) kwam op 28 februari 2010, om ongeveer 2.00 uur in de ochtend vanuit Tunesië aan op Schiphol. Hij was op 27 februari 2010 om 6 uur 's ochtends begonnen met (de voorbereiding van) zijn terugreis naar Nederland. Op het moment dat hij de luchthaven via de groene doorgang wilde verlaten had (verzoeker; N.o.) dus al een lange reis achter de rug en voelde hij zich vermoeid. Bij het verlaten van de luchthaven werd (verzoeker; N.o.) staande gehouden door mw. X. (Verzoeker; N.o.) moest alles laten zien. In een zijvak van zijn tas zaten wat kleine buitenlandse munten (wettelijk betaalmiddelen) uit onder andere Zwitserland, Groot-Brittannië en Duitsland. Ook had (verzoeker; N.o.) een tasje met toiletartikelen bij zich en daarin zaten oude Tunesische munten. (verzoeker; N.o.) had een kopie van een catalogus bij zich om de waarde van de munten te kunnen aantonen, maar daar had de douane geen belangstelling voor. De munten die (verzoeker; N.o.) bij zich had, waaronder ook losse euro's, werden door de douaneambtenaren in bewaring genomen. (verzoeker; N.o.) had wel een ontvangstbewijs gekregen. (Verzoeker; N.o.) vroeg zich af waar de douaneambtenaren in vredesnaam naar op zoek waren. (Verzoeker; N.o.) begrijpt niet waarom de douaneambtenaren aan hem niet eerst hadden gevraagd of hij kon uitleggen wat het voor munten waren en waarom hij ze zo had ingepakt. (Verzoeker; N.o.) merkte op dat dit zijn pijnpunt is. (verzoeker; N.o.) heeft tot 1986 bij de Douane gewerkt. (Verzoeker; N.o.) is van mening dat de douane tegenwoordig op veel dingen moet letten en hij vraagt zich af of de douane daar wel allemaal verstand van heeft. In zijn eigen tijd bij de douane heeft hij niet meegemaakt wat hij nu zelf heeft meegemaakt.

Mw. X

Mw. X werkt sinds medio januari 2010 bij de Belastingdienst/Douane. Mw. X gaf aan het belangrijk te vinden om bij het eerste contact met een reiziger, waarvan ze de bagage gaat onderzoeken een gemoedelijke sfeer te creëren. Dat doet ze door te vragen: hoe was uw vakantie, waar bent u geweest. Het antwoord op die vragen is ook voor haar onderzoek van belang. Op 28 februari 2010 was zij nog in de inwerkperiode. Aangezien zij ervaring moest opdoen, had mw. X de opdracht om zoveel mogelijk koffers te controleren. Verder speelde mee dat (verzoeker; N.o.) terugkwam uit een Afrikaans land (Tunesië) en dat er op dat tijdstip niet veel vluchten op Schiphol binnenkwamen. Toen (verzoeker; N.o.) de luchthaven wilde verlaten had mw. X (verzoeker; N.o.) staande gehouden en hem gevraagd waar hij vandaan kwam. Vervolgens was zij tot controle van de bagage van (verzoeker; N.o.) overgegaan. Eerst had zij in de kleine tas gekeken die (verzoeker; N.o.) bij zich had. In deze tas had mw. X niets van belang aangetroffen. Vervolgens had mw. X onder in de koffer van (verzoeker; N.o.) in aluminiumfolie ingepakte oude munten gevonden. Zij had aan (verzoeker; N.o.) gevraagd wat dit was. (verzoeker; N.o.) had daarop gezegd dat het oude munten waren en dat deze munten niets waard waren. Aangezien mw. X een soort "onderbuikgevoel" kreeg, was zij verder gaan kijken. Toen heeft zij haar collega dhr. Y erbij gehaald. Bij grondig kijken in de tas van (verzoeker; N.o.) werden er nog meer munten gevonden. (Verzoeker; N.o.) had van deze munten geen bonnetje. Mw. X had dhr. Y gevraagd om de munten nader te bekijken. Aangezien dhr. Y ook niet gespecialiseerd is in oude munten en er niemand anders was om de waarde vast te stellen, werden de oude munten zekerheidshalve in bewaring genomen. Wel had (verzoeker; N.o.) op een gegeven moment kopieën van de catalogus op de balie gegooid, met een gebaar van zoek het maar uit.

Mw. X gaf verder aan, dat het probleem was dat (verzoeker; N.o.) de munten in folie had verpakt en verstopt in zijn bagage. Dit had haar achterdochtig gemaakt wat betreft de waarde van de oude munten. Mw. X had niet aan (verzoeker; N.o.) gevraagd waarom de munten in aluminiumfolie waren ingepakt en waarom hij die munten onder in de tas en koffer had gestopt. Mw. X merkte op dat zij dit in de toekomst wel zal doen, hoewel dit wel afhankelijk is van de opstelling van de betrokken persoon. Omdat (verzoeker; N.o.) kortaf reageerde op haar eerste vraag wilde ze hem niet verder lastigvallen met vragen en de controle zo snel mogelijk uitvoeren.

Dhr. Y

Dhr. Y werkt al enkele jaren bij de Belastingdienst/Douane. Zijn specialisatie is flora en fauna en namaakartikelen. Dhr. Y merkte op dat iedere vlucht onderworpen is aan een controle.

Als zijn belangrijkste taak ziet dhr. Y dat het contact met de passagiers en de controle van passagiers en bagage plezierig, grondig, professioneel en snel verloopt.

Dhr. Y was door zijn collega, mw. X bij de controle van (verzoeker; N.o.) geroepen. Zij vroeg hem om de oude munten die (verzoeker; N.o.) bij zich had nader te bekijken. (verzoeker; N.o.) wilde niet meteen meewerken om informatie over de waarde van de munten te geven. (Verzoeker; N.o.) had in tweede instantie kopieën van een catalogus over oude munten op de balie gegooid. Op de vraag van dhr. Y aan (verzoeker; N.o.): "Zullen we dit samen doen?", had (verzoeker; N.o.) geantwoord: "Nee, zoek het zelf maar uit". Dhr. Y had aan de hand van de catalogus geprobeerd de waarde van de munten vast te stellen. Hij weet echter ook dat oude munten soms heel veel waard kunnen zijn, daarom wilde hij heel secuur te werk gaan. Omdat (verzoeker; N.o.) de waarde niet kon dan wel wilde aantonen waren de munten vervolgens in bewaring genomen.

Volgens dhr. Y had (verzoeker; N.o.) op een gegeven moment gezegd: "Dan neem je de munten toch maar in beslag". Dhr. Y had daarop gezegd dat de douane de munten wel in bewaring, maar niet in beslag mag nemen. De inbewaringstelling diende alleen om de waarde van de oude munten vast te stellen.

Dhr. Y merkte op dat de controle misschien iets anders was verlopen, indien hij meteen met (verzoeker; N.o.) in de catalogus had gekeken en samen met (verzoeker; N.o.) van een zestal munten de waarde had vastgesteld. Indien deze steekproef goed was verlopen, was de zaak misschien niet geëscaleerd. Hoewel

dhr. Y toch bang was dat voor hem onvoldoende duidelijk zou zijn geworden wat de waarde van de munten zou kunnen zijn.

10

2010.06616

de Nationale ombudsman