

Openbaar rapport

Beveiligingscontrole op Schiphol

rapportnummer: 2009/205

datum: 01 oktober 2009

Verzoekschrift van

de heer V. uit Nederland

de heer K. uit Nederland

de heer M. uit Italië

de heer F. uit Frankrijk

de heer G. uit Italië

met een klacht over een gedraging van

1. **de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding** te Den Haag
2. **de Koninklijke Marechaussee (KMar)** district Schiphol
3. **de NV Luchthaven Schiphol**
4. **de ingeschakelde beveiligingsbedrijven zoals bv. ICTS/NAS v.o.f.**

Bestuursorgaan:

de minister van Justitie

INHOUDSOPGAVE

KLACHT	3
BEVINDINGEN	5
1. DE GANG VAN ZAKEN OP SCHIPHOL	5
Vanuit het perspectief van de betrokken instanties.....	5
1.1.a. Achtergrond.....	5
1.1.b. Wie doet wat?.....	5
1.1.c. Hoe gaat de controle in zijn werk?.....	6
1.2 De regelgeving bij beveiligingscontrole.....	7
1.2.a. EG Verordeningen	7
1.2.b. TSA-regels.....	8
1.3 Wat mag er niet mee?.....	9
1.4 Wat gebeurt er met verboden goederen?	9
1.5 Hoe worden reizigers geïnformeerd?.....	10
1.6 Waar kun je klagen?.....	11
2. DE GANG VAN ZAKEN OP SCHIPHOL	11
Vanuit het perspectief van de reizigers.....	11
2.1 Beveiligingscontrole op Schiphol.....	12
2.1.a. Het erfstuk (sigarettenaansteker) van de heer V.	12
2.1.b. Het cadeau (de sleutelhanger) van de heer K.	12
2.1.c. De dure parfum van de heer M.....	13
2.1.d. De medicijnen van de heer F.	14
2.1.e. De Chinese wijnkruikjes van de heer G.....	15
2.2 De klachtvoorziening.....	15
2.2.1 Algemeen.....	15
2.2.2 De ervaringen per klacht.....	15
3. HET ONDERZOEK BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN.....	19
3.1 Inleiding.....	19
3.2 Bezoek aan Schiphol op 14 oktober 2008.....	20
3.3 Reactie van de ministers.....	20
3.4 Reactie van Schiphol Nederland BV.....	21
3.5 De individuele zaken.....	22
BEOORDELING	25
CONCLUSIE	38
SLOTBESCHOUWING	38
AANBEVELING.....	40
ONDERZOEK	41
INFORMATIEOVERZICHT	41
ACHTERGROND.....	43

KLACHT

Verzoekers klagen erover dat medewerkers van door Amsterdam Airport Schiphol (AAS) ingeschakelde beveiligingsbedrijven in de periode vanaf eind 2006 in het kader van de beveiligingscontrole bij verzoekers uitreis ten onrechte goederen hebben ingenomen. Verzoekers klagen er tevens over dat de Koninklijke Marechaussee de hierover ingediende klachten (grotendeels) gegrond heeft geacht, maar dat vervolgens niet een passende maatregel is genomen.

ALGEMEEN

1. Reizigers die vanaf Schiphol met het vliegtuig reizen krijgen tegenwoordig te maken met strenge beveiligingscontroles. Door de aanslagen op 11 september 2001 in New York en Washington, die met vliegtuigen werden gepleegd, is de angst voor terroristische aanslagen via de lucht enorm toegenomen. Beveiliging van de burgerluchtvaart is een belangrijk aandachtsgebied geworden bij de bestrijding van terrorisme. Na deze gebeurtenissen zijn de regels voor de beveiliging in de verschillende EG-verordeningen steeds aangescherpt.

2. De Nationale ombudsman ontvangt sinds eind 2006 regelmatig klachten van reizigers over de inname van goederen bij uitreis of transit via de luchthaven Schiphol. Het gaat daarbij om goederen die de reiziger niet mag meenemen aan boord van het vliegtuig op grond van genoemde EG Verordeningen. In het algemeen gaat het om goederen waarvan de reiziger zelf meende dat deze waren toegestaan. Het kan daarbij gaan om allerlei zaken die men gewend is in de handtas of rugzak mee te nemen. Het kan variëren van metalen kammen, make-up, lenzenvloeistof, medicijnen, een tennisracket of taxfree aangeschafte goederen als drank of parfum.

3. De Nationale ombudsman heeft niet alle binnengekomen klachten in onderzoek genomen. Sommige klachten waren meer bedoeld als signaal. Ook kwamen veel klagers uit het buitenland en waren niet meer te achterhalen. De Nationale ombudsman heeft vijf klachten geselecteerd en het onderzoek in deze zaken gebundeld. Deze klachten variëren in onderwerp. Zo moest bijvoorbeeld de heer F. uit Frankrijk zonder zijn benodigde medicijnen op reis en zag de heer M. uit Italië zijn net aangeschafte dure parfums verdwijnen in de afvalcontainer op Schiphol.

4. Al deze reizigers gingen goed voorbereid op reis en moesten tegen hun zin hun eigendommen inleveren in het kader van de beveiligingscontrole. Zij kregen niet de kans hun spullen op enigerlei wijze toch te behouden. Hen werd de keuze gelaten te vliegen zonder deze goederen dan wel af te zien van de reis. De klachten die zij nadien indienden leverden in geen enkel geval het gewenste resultaat op.

5. De Nationale ombudsman wil in dit onderzoek antwoord geven op de vraag of de uitvoering van de beveiligingscontrole in deze vijf zaken de toets van de behoorlijkheid kan doorstaan. Ook wil hij beoordelen of de klachtprocedure voldoet aan de vereisten van behoorlijke klachtbehandeling.

6. De Nationale ombudsman heeft eerst alle bij de beveiligingscontrole betrokken instanties namelijk Schiphol Nederland B.V. (handelsnaam Amsterdam Airport Schiphol "AAS"; hierna te noemen Schiphol Nederland BV), de Nationale Coördinator Terrorisbestrijding (de NCTb), de minister van Justitie, de minister van Defensie en de Koninklijke Marechaussee (KMar)) schriftelijk geïnformeerd over het onderzoek en specifieke vragen gesteld. Met de wijziging van de Luchtvaartwet op 18 april 2002 is de uitvoering van de beveiligingstaak opgedragen aan de exploitanten van de luchthaven, in dit geval aan Schiphol Nederland BV. Aan Schiphol Nederland BV zijn overheidstaken en publiekrechtelijke bevoegdheden toegekend. Daarom heeft de Nationale ombudsman Schiphol Nederland BV betrokken bij het onderzoek. De uitvoering van deze taken door Schiphol Nederland BV wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Justitie. De KMar is belast met het toezicht houden op de naleving van de wet- en regelgeving met betrekking tot de beveiliging van de burgerluchtvaart en behandelt klachten over beveiligingscontroles. De minister van Justitie kan daartoe de KMar aanwijzingen geven. Daarom wordt de minister van Justitie beschouwd als verantwoordelijk bestuursorgaan voor de gedragingen van de NCTb, KMar en Schiphol Nederland BV.

7. Na ontvangst van de schriftelijke informatie hebben drie medewerkers van Bureau Nationale ombudsman op 14 oktober 2008 vervolgens een bezoek gebracht aan Amsterdam Schiphol waar zij van zowel Schiphol Nederland BV, als de KMar en het NCTb een presentatie kregen over hun aandeel en hun verantwoordelijkheid in het geheel. Tevens was er ruim de gelegenheid om over en weer vragen te stellen. Daarna hebben twee medewerkers op 24 november 2008 een tweede bezoek gebracht aan de KMar op Schiphol om meer over de klachtbehandeling specifiek te vernemen. Om een goede voorstelling van zaken te krijgen hebben zij diezelfde dag als proefpersoon met een mes en een pistool onder hun kleding de grondigheid van de beveiligingscontrole en de bejegening daarbij uitgetest.

8. Hieronder, in de Bevindingen, wordt in hoofdstuk 1. een beschrijving van de gang van zaken op Schiphol vanuit het perspectief van de betrokken instanties gegeven. Hierin komt de beveiligingscontrole, de regelgeving en de klachtbehandeling aan de orde. In hoofdstuk 2. volgt een beschrijving van de gang van zaken op Schiphol vanuit het perspectief van de vijf reizigers, die een klacht indienden. Daarna komt in hoofdstuk 3 het onderzoek van de Nationale ombudsman ter sprake, met daarin de reacties van de betrokken instanties op zowel het onderzoek in zijn algemeenheid als op de vijf klachten. Daarna volgt de beoordeling van de Nationale ombudsman en de conclusies. Onder Informatieoverzicht volgt een overzicht van de geraadpleegde stukken. In de Achtergrond staat de regelgeving.

BEVINDINGEN

1. DE GANG VAN ZAKEN OP SCHIPHOL

Vanuit het perspectief van de betrokken instanties

1.1 Beveiligingscontrole op Schiphol

1.1.a. Achtergrond

"De op 11 september 2001 in New York en Washington met vliegtuigen gepleegde aanslagen illustreren dat terrorisme één van de grootste bedreigingen vormt voor de idealen van democratie en vrijheid en de waarden van vrede, die de essentie zijn van de Europese Unie" zo luidt de eerste overweging in EG Verordening nr. 2320/2002 van 16 december 2002 tot vaststelling van de gemeenschappelijke regels op het gebied van de beveiliging van de burgerluchtvaart (zie Achtergrond, onder 1.). 11 september 2001 luidde een tijdperk in waarin de beveiligingscontrole bij uitreis via vliegvelden in de Europese Unie sterk is toegenomen.

Ondanks al deze strenge voorschriften wisten terroristen op 10 augustus 2006 toch een poging tot een aanslag te doen. Het doel was vliegveld Heathrow (Londen). Deze poging een aanslag te plegen werd door alert optreden van politie en justitie verijdeld. Deze gebeurtenis vormde aanleiding om de regels per 6 november 2006 opnieuw aan te scherpen.

De beveiliging van de burgerluchtvaart is een belangrijk aandachtsgebied bij de bestrijding van terrorisme. Het gaat vooral om de beveiliging tegen terroristische daden, zoals (bom-)aanslagen op luchtvaartuigen en burgerluchtvaartterreinen, kapingen van vliegtuigen en andere vormen van sabotage met fatale gevolgen.

In EG Verordening 2320/2002 is dit als hoofddoel gesteld. Daarom neemt elke lidstaat maatregelen om de burgerluchtvaart te beveiligen.

1.1.b. Wie doet wat?

In Nederland is N.V. Luchthaven Schiphol/Schiphol Nederland B.V. (AAS) als exploitant van de luchthaven verantwoordelijk voor de uitvoering van de beveiligingstaak op Schiphol. Zij is direct verantwoordelijk voor de door haar ingeschakelde beveiligingsbedrijven, die de controle feitelijk uitvoeren.

De minister van Justitie is verantwoordelijk voor de beveiliging op burgerluchthavens, waaronder Schiphol (artikel 37 ab Luchtvaartwet, zie Achtergrond, onder 4.). De Directie Beveiliging Burgerluchtvaart van de NCTb is hiermee belast. Op grond daarvan is de minister van Justitie verantwoordelijk voor de wijze waarop controles van personen, bagage en vracht worden uitgevoerd. De NCTb valt onder de verantwoordelijkheid van zowel de minister van Justitie als de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Een gedraging van beveiligingspersoneel in het kader van de uitoefening van de beveiligingstaak wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Justitie (artikel 37 v Luchtvaartwet).

De KMar is belast met het toezicht houden op de naleving van de wet- en regelgeving met betrekking tot de beveiliging van de burgerluchtvaart en behandelt klachten over beveiligingscontroles. De minister van Justitie kan daartoe de KMar aanwijzingen geven. Voor zover zij daartoe bevoegd is verklaard door de minister van Justitie valt ook het geven van aanwijzingen inzake de nakoming van of het toepassen van bestuursdwang ter handhaving van de wet- en regelgeving tot de taken van de KMar.

1.1.c. Hoe gaat de controle in zijn werk?

Een beveiligingscontrole houdt in dat de passagier zelf door een metaaldetectiepoortje gaat en dat zijn handbagage op een lopende band met röntgenstralen wordt gescreend. Dit gebeurt door personeel van een beveiligingsbedrijf, bijvoorbeeld ICTS/NAS v.o.f. (thans I-SEC Nederland).

Bij alle passagiers bij wie het alarm van de metaaldetector afgaat volgt een foullering. Daarnaast is er voortdurend steekproefsgewijs foullering bij passagiers bij wie het alarm niet afgaat. De foullering wordt gedaan door personeel van het zelfde geslacht. Desgewenst kan gebruik worden gemaakt van de aanwezige foulleringcabines. Zie voor verdere informatie over foullering ook de rapporten van de Nationale ombudsman uit 2007¹ over dit onderwerp¹.

Wanneer gebruik wordt gemaakt van metaaldetectiepoorten, wordt de gevoeligheid van de detector zodanig ingesteld dat kleine metalen voorwerpen met redelijke zekerheid worden gedetecteerd. Als er verdachte goederen worden gesignaleerd worden deze uit de bagage of de kleding van de passagiers gehaald en nader bekeken.

Tot 1 juli 2001 werden reizigers op Schiphol gecontroleerd bij de gate, dat wil zeggen vlak voor dat zij in het vliegtuig stappen. Per 1 juli 2001 stapte de luchthaven over op de centrale controle direct achter de paspoortcontrole, omdat dat minder personeel vergde en efficiënter werkte.

Per 1 december 2005 werden reizigers naar niet-Schengenlanden niet meer meteen achter de paspoortcontrole op Schiphol gescreend, maar bij de gate. Deze wijziging was nodig om te voldoen aan de EU-regels, die per 1 januari 2006 van kracht werden. De beveiligingscontrole voor Schengen-reizigers bleef hetzelfde. Zij worden nog steeds bij de centrale beveiligingscontrole achter de paspoortcontrole gecheckt. Alle vertrekkende passagiers ondergaan deze controle.

Schiphol hanteert het zogenoemde "Eén Terminal concept": er is geen aparte aankomst- en vertrekhal. Tegelijk is Schiphol een grote transfer luchthaven. Dit heeft tot gevolg dat passagiers uit EU-landen, die volgens EU-regelgeving zijn gecontroleerd, zich in de

¹ 2007/258, 2007/280, 2008/147

terminal mengen met (vertrekkende, aankomende en doorreizende) passagiers bij wie dat niet het geval is. Daarom vindt alsnog bij de gate een beveiligingscontrole plaats. Daarbij gelden de EU-regels. Dat houdt in dat de voorwerpen die op een andere luchthaven zijn gekocht of ingecheckt nog een keer worden gecontroleerd.

1.2 De regelgeving bij beveiligingscontrole

In verschillende internationale verdragen zijn de normen rondom de beveiliging van de burgerluchtvaart vast gelegd. Deze regels zijn sinds de aanslagen in 2001 steeds verscherpt. Voor het overzicht volgt hier een samenvatting van de belangrijkste regels en verordeningen, deze zijn ook terug te vinden in de Achtergrond.

1.2.a. EG Verordeningen

Allereerst voorziet het verdrag van Chicago van 7 december 1944 in minimum normen om de beveiliging van de burgerluchtvaart door de verschillende staten te verzekeren. Dit staat ook genoemd in EG Verordening nr. 2320/2002 van 16 december 2002 tot vaststelling van de gemeenschappelijke regels op het gebied van de beveiliging van de burgerluchtvaart. In deze verordening staat hoe het beveiligingsonderzoek plaatsvindt. In het aanhangsel zijn richtsnoeren opgenomen voor de indeling van goederen die in beslag genomen mogen worden. Maar de lidstaten mogen zelf ook strengere maatregelen nemen. Ook als een voorwerp niet op deze lijst staat, betekent dat dus niet altijd dat men het wel mee mag nemen.

De uitvoering van EG verordening nr. 2320/2002 is verder uitgewerkt in EG verordening nr. 622/2003 (zie Achtergrond, onder 1.). De bijlage bij deze verordening is niet gepubliceerd en bevat maatregelen voor de beveiliging van de luchtvaart. Deze verordening is later uitgewerkt als EG verordening 820/2008 (zie Achtergrond, onder 1.). In de bijlage bij deze verordening staat een nieuwe, uitgebreidere, lijst van voorbeelden van verboden voorwerpen. Maar ook hier geldt dat ook als een voorwerp niet op de lijst staat, de beveiligingsbeambte dit toch in mag nemen als hij het voorwerp als gevaarlijk beoordeelt. Op de onderhavige klachten is EG verordening nr. 2320/2002 van toepassing.

Het Europese Hof van Justitie heeft op 10 maart 2009 arrest gewezen in de zaak H. De heer H. had zich tot het Hof gewend, omdat hij bij de beveiligingscontrole zijn tennisrackets moest inleveren, en hij dit weigerde. Vervolgens werd hij uit het vliegtuig gezet nadat hij toch met zijn tennisrackets was ingestapt. De heer H. vond het niet terecht dat hij zijn tennisrackets moest inleveren op grond van regels (de geheime bijlage bij EG-Verordening 622/2003) die hij niet kon kennen. Het hof oordeelde in dit arrest dat de geheime bijlage van EG verordening 622/2003 geen bindende kracht heeft, voor zover deze beoogt verplichtingen op te leggen aan particulieren, omdat zij niet van deze lijst op de hoogte kunnen zijn.

Ook de zogenoemde Liquids- & Gels (LAG's) maatregelen in EG Verordening nr. 1546/2006 is van toepassing op de goederen van passagiers. Ook deze maatregelen zijn geheim, maar wel zijn er folders waarin staat hoe men vloeibare stoffen wel mee mag

nemen. Op websites van de EU, de NCTb, Schiphol Nederland BV, ETRC (European Travel Retail Council) en luchtvaartmaatschappijen is uitgebreide informatie met betrekking tot de restricties rond LAG's gepubliceerd. Per verordening 820/2008 heeft de Commissie van de Europese Gemeenschappen de regelgeving rond LAG's en andere niet-toegestane voorwerpen nader uitgewerkt en toegelicht.

Een lijst van verboden voorwerpen staat ook op de website van Schiphol Nederland BV, en is beschikbaar bij elke incheckbalie. Op grond van de Wet Luchtvaart wordt gecontroleerd op het bezit van gevaarlijke stoffen, die altijd verboden zijn, ook als men geen reiziger is.

Verder is er in ieder betrokken Europees land een Nationaal Beveiligingsplan voor de burgerluchtvaart opgesteld (NCASP). De beveiligingsbedrijven en andere bij de beveiliging betrokken (overheids-) instanties hebben een kopie van dit NCASP ontvangen. Dit omvangrijke document behandelt diverse aspecten van de beveiliging van de burgerluchtvaart en heeft een vertrouwelijke status. Tot het NCASP behoort onder andere het Nationaal Trainingsprogramma voor de Beveiliging van de Burgerluchtvaart waarin de opleidingseisen voor beveiligingspersoneel zijn vervat.

Een medewerker van een beveiligingsorganisatie mag slechts beveiligingswerkzaamheden uitvoeren indien hij in het bezit is van een diploma Beveiligiger van de Stichting Vakexamens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties en de Stichting Ecabo.

1.2.b. TSA-regels

Als men doorvliegt naar de Verenigde Staten, of via de Verenigde Staten naar een ander land, dan gelden ook de regels van de Transportation Security Administration (TSA) (zie Achtergrond onder 6.). De TSA heeft deze regels opgelegd aan luchtvaartmaatschappijen, luchthavenexploitanten en passagiers. Deze regels zijn van toepassing op alle vluchten van en naar de Verenigde Staten, de zogenaamde high risk flights website van de TSA (zie verder in de Achtergrond).

Over de vraag wie verantwoordelijk is voor deze regels verschillen de opvattingen. De minister van Justitie liet weten dat hij altijd verantwoordelijk is voor de wijze waarop de controles worden uitgevoerd. Maar dat houdt niet in dat hij ook verantwoordelijk is voor de inhoud van de TSA-regels. Dit betekent dat als er een klacht wordt ingediend over de inname van goederen op basis van TSA-regels Schiphol Nederland BV verantwoordelijk is. Wordt er een klacht over de bejegening ingediend, dan is de minister verantwoordelijk.

Schiphol Nederland BV heeft laten weten dat de minister van Justitie met het standpunt niet verantwoordelijk te zijn voor de TSA-regels miskent hij de regels wel dwingend voorschrijft.

Kort gezegd hielden deze regels ten tijde van de onderhavige beveiligingsincidenten in dat reizigers die van een EU-land rechtstreeks (op een non-stop vlucht) naar de Verenigde Staten reisden, alleen duty free LAG's in een verzegelde plastic zak op de dag

van aankomst mochten meenemen indien deze naar het vliegtuig waren gebracht voor "passenger pick-up" of waren gekocht na het "security checkpoint" of in het vliegtuig. Is sprake van een "connecting" vlucht, dan krijgt de passagier de ruimbagage terug en moet hij opnieuw met alle bagage langs de douane. De aankoop moet voordat men de douane passeert in de ruimbagage worden gedaan. Zijn aankopen op een EU luchthaven gekocht, dan zijn de goederen toegestaan op andere EU-luchthavens als deze voldoen aan de EU-regels.

1.3 Wat mag er niet mee?

Schiphol Nederland BV heeft op basis van alle bovengenoemde wettelijke bepalingen een handboek samengesteld voor intern gebruik. Dit Handboek Security Amsterdam Airport Schiphol (hierna aangeduid als Handboek) geeft onder meer een beschrijving welke goederen er op basis van bovengenoemde regelgeving verboden zijn om mee te nemen. De beveiligingsbedrijven werken aan de hand van dit Handboek. Ten aanzien van de drie soorten verboden goederen staat in dit Handboek kort samengevat de volgende beschrijving:

1. safety-goederen: dit zijn gevaarlijke stoffen die een gevaar kunnen vormen voor de vlucht en niet mogen worden meegenomen.
2. justitiële goederen: dit zijn goederen waarvan het bezit in strijd is met de wet maar die geen bezwaar vormen voor de veiligheid van de vlucht (zoals bv. drugs).
3. security goederen: dit zijn voor bedreiging geschikte goederen. Deze goederen zijn weer verdeeld in strafrechtelijke en niet-strafrechtelijke goederen.

Strafrechtelijke goederen zijn goederen die op grond van de wet verboden zijn (zoals een geweer op grond van de Wet Wapens en Munitie). Niet-strafrechtelijke goederen zijn goederen die niet verboden zijn bij wet maar wel geschikt zijn voor een aanslag of een aanval, met name scherpe of juist botte voorwerpen vallen hieronder (zoals scharen, zakmessen, hockeysticks, schaatsen e.d.).

In dit Handboek staat ook beschreven wat het beveiligingspersoneel moet doen bij het aantreffen van verboden goederen en wat hun verantwoordelijkheden zijn. Per soort voorwerp volgt een verschillende afhandeling, maar het belangrijkste hier zijn de zogenoemde niet-strafrechtelijke security goederen.

1.4 Wat gebeurt er met verboden goederen?

In het Handboek staat aangegeven dat als er niet-strafrechtelijke security goederen worden aangetroffen die niet zijn toegestaan, de reiziger de toegang naar het vliegtuig wordt geweigerd. De reiziger kan dan ofwel afstand doen ofwel de goederen in bewaring geven voor dat hij zijn reis kan vervolgen. Dit is overeenkomstig EU verordening 2320/2002. Deze is per 11 maart 2008 vervangen door verordening 300/2008).

De reiziger kan hierover informatie opzoeken op de website van Schiphol (en kon op de website van de EU kennis nemen van de inhoud van de destijds van toepassing zijnde verordening 2320/2002 met daarop vermeld richtlijnen met betrekking tot niet toegestane voorwerpen). Op deze website (www.schiphol.nl) (zie Achtergrond, onder 9.) staat bij

"veiligheidsregels hand- en ruimbagage" wat de reiziger kan doen als hij iets niet mee mag nemen in de handbagage. Hij kan het voorwerp alsnog in de ruimbagage doen. Hij kan het voorwerp inleveren bij de beveiligingsbeambte. Of hij kan het voorwerp (tegen betaling) laten versturen via een van de twee servicepunten in de vertrekhal. Maar dit kan niet bij controle bij de gate. Ook de vliegmaatschappijen geven informatie.

Als de reiziger vrijwillig de goederen afstaat, moet de supervisor van de beveiligingsbeambte hem een afstandsverklaring laten tekenen en hem er op wijzen dat de goederen worden afgevoerd, dat wil zeggen vernietigd.

Als de reiziger de goederen in bewaring wil geven moet hij terug naar het gebied voor de clean area en bij de betrokken airline/afhandelaar de goederen alsnog goed laten verpakken, in bewaring geven of alsnog in de ruimbagage doen.

In het Handboek is verder aangegeven dat de goederen bij de gate moeten worden overgedragen aan het vliegpersoneel cq de afhandelaar. Deze afhandelaar behoort de goederen over te brengen naar de afhandelaar van de vervolgvlucht van de transfer-passagier om de goederen als ruimbagage verder te vervoeren.

Worden er safetygoederen aangetroffen, dan worden deze vernietigd. Als er justitiële goederen en strafrechtelijke securitygoederen worden aangetroffen dan is het beveiligingspersoneel er voor verantwoordelijk dat de passagier aan de KMar wordt overgedragen ter verdere (strafrechtelijke) afhandeling.

Het beveiligingsbedrijf is verantwoordelijk voor het aantreffen en overdragen van justitiële en strafrechtelijke security goederen. Ditzelfde geldt voor het aantreffen en innemen van safety en niet-strafrechtelijke security goederen. Het beveiligingsbedrijf moet de afstandsverklaring afgeven en de ingenomen goederen op de juiste plaats deponeren.

Ook staat in dit Handboek dat de luchtvaartmaatschappijen met bestemming Schiphol verantwoordelijk zijn voor de goederen die bij hun personeel in bewaring zijn gegeven En voor het teruggeven van de niet-strafrechtelijke goederen aan de eigenaar buiten de clean area.

1.5 Hoe worden reizigers geïnformeerd?

Reizigers kunnen inmiddels voor vertrek informatie opzoeken over welke goederen zij als handbagage kunnen meenemen. De meeste vliegmaatschappijen waarschuwen de reizigers tevoren dat er allerlei regels gelden voor de mee te nemen handbagage. Op hun websites worden de regels nader uitgelegd. In de categorie veelgestelde vragen kan men veelal nadere informatie krijgen over specifieke voorwerpen.

Schiphol zelf geeft zoals al beschreven is, op haar website eveneens uitgebreide informatie over de beveiligingscontrole en de regels voor het meenemen van bagage in de cabine.

Daarnaast zijn in de vertrekhallen op heel veel verschillende plekken rekken met de folder "Hoe om te gaan met de EU-regels voor handbagage", met opnieuw een verwijzing naar de website. Deze folder is er in veel verschillende talen.

Op Schiphol moet het winkelpersoneel bij verkoop van de taxfree goederen aan de reiziger vragen wat de eindbestemming is en of men moet overstappen om zo te weten of de reiziger het voorwerp wel aan boord mee mag nemen. De reiziger is verplicht zijn boarding pass te tonen. In het geval dat iemand op een andere luchthaven goederen heeft gekocht die op Schiphol worden ingenomen, huldigt Schiphol Nederland BV het standpunt dat de fout ligt bij de luchthaven waar de goederen zijn gekocht. Daar moet men vragen waar de passagier naar toe gaat.

1.6 Waar kun je klagen?

Een gedraging van beveiligingspersoneel in het kader van de beveiligingscontrole wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Justitie. De minister van Justitie heeft de Commandant van de KMar mandaat verleend om de klachten over de beveiligingscontrole te behandelen. Wanneer de klacht ook een schadeclaim inhoudt, wordt dit beschouwd als een civielrechtelijke zaak. De KMar behandelt dit onderdeel niet als klacht maar stuurt de klachtbrief voor dit gedeelte door aan Schiphol Nederland BV.

Op de klachtbehandeling is de uitvoeringsregeling klachtbehandeling Koninklijke Marechaussee Sectie handhaving Beveiliging Burgerluchtvaart van 1 mei 2005 van toepassing (zie Achtergrond, onder 10.).

Er is een werkinstructie opgesteld waarin de processen, verantwoordelijkheden en verplichtingen met betrekking tot klachtbehandeling voor de gehele keten zijn vastgelegd. Deze is met ingang van 7 september 2009 van toepassing (zie Achtergrond, onder 11.).

Op de website van Schiphol staat vermeld dat de luchthaven wettelijk verplicht is (op grond van Europese regelgeving) bekend te maken waar men een klacht kan indienen over allerlei zaken. Ditzelfde geldt voor de vliegmaatschappijen. Ook is er een folder van de Europese Commissie: "Uw rechten en waar u een klacht kunt indienen".

Klachtformulieren over Schiphol Nederland BV zijn ook overal in de hal verkrijgbaar. Ook kan men de klacht via een digitaal formulier indienen.

2. DE GANG VAN ZAKEN OP SCHIPHOL

Vanuit het perspectief van de reizigers

De Nationale ombudsman ontving vele vragen en klachten over de ervaringen van reizigers met de beveiligingscontrole op Schiphol. Niet alle klachten kwamen voor verdere behandeling door de Nationale ombudsman in aanmerking. Veel reizigers gaven alleen een signaal af over wat hen was overkomen. Van de binnengekomen klachten van reizigers zijn er vijf geselecteerd. Hier volgt een beschrijving van hun ervaringen met zowel de controle als de verdere klachtbehandeling.

2.1 Beveiligingscontrole op Schiphol

2.1.a. Het erfstuk (sigarettenaansteker) van de heer V.

De heer V., van Nederlandse nationaliteit, reisde op 15 september 2007 vanuit Schiphol naar Dalaman, Turkije. Bij de gate moest hij zijn handbagage op de band leggen en deze werd gescanned. De beveiligingsmedewerker zag via het beeldscherm een aansteker. Deze werd vervolgens ingenomen.

Verzoeker diende hierover op 1 oktober 2007 een klacht in bij de KMar. Hij gaf in zijn klachtbrief aan dat de aansteker een erfstuk was, waar hij erg aan was gehecht. Hij had de aansteker al vier keer eerder meegenomen op een vlucht, waarbij die in het bakje op de band was geplaatst. Hij had de beveiligingsbeambte gevraagd waarom hij zijn aansteker niet mee mocht nemen. Daar had hij geen antwoord op gekregen.

Hij had nergens gelezen dat aanstekers stonden op de lijsten van voorwerpen die niet mochten worden meegenomen in de handbagage. Daarop had de medewerker gevraagd of hij wilde dat de aansteker met de ruimbagage mee zou gaan. De grondstewardess zei dat dit niet kon. Zij wilde wel aan de purser vragen of deze de aansteker bij zich wilde houden, en, als dat niet kon, zou verzoeker de aansteker bij terugkomst bij de gevonden voorwerpen kunnen ophalen. Kort voor vertrek had de purser hem gezegd dat de aansteker niet mee zou gaan. Bij terugkomst op Schiphol had hij gehoord dat van deze werkwijze niets klopte en dat dit op deze manier ook niet kon, omdat daarvoor een registratienummer nodig was en dat de voorwerpen die voor de vlucht worden ingenomen, werden vernietigd.

"Men heeft mij bewust meermalen verkeerde informatie verschaft."

Hij vond dat verschillende partijen hem verkeerd hadden voorgelicht. Hij was op een onbeschofte, onheuse en niet klantvriendelijke manier behandeld. Verder had hij gezien dat andere mensen niet werden gefouilleerd terwijl het detectiepoortje wel piepte en gewoon door konden lopen. Bovendien waren er in het vliegtuig twee andere personen die wel een aansteker bij zich hadden, die zij zonder problemen mochten meenemen.

2.1.b. Het cadeau (de sleutelhanger) van de heer K.

De heer K., van Nederlandse nationaliteit, reisde op 21 juli 2007 vanuit Schiphol naar Antalya, Turkije. Bij de gate werd zijn handbagage gecontroleerd. Daar nam een beveiligingsmedewerker de sleutelhanger (een multitool) in. Bij de beveiligingscontrole kreeg hij te horen dat het een scherp, en daarmee gevaarlijk voorwerp was. Verzoeker was het daar niet mee eens.

Hij diende hierover op 3 september 2007, aangevuld op 22 september 2007, een klacht in bij Schiphol Nederland BV. De sleutelhanger was maar drie centimeter en kon onmogelijk een bedreiging vormen. Verder had de multitool voor hem een grote emotionele waarde omdat hij die cadeau had gekregen van zijn kinderen voor zijn verjaardag. Zijn kinderen stonden bij de inname te huilen. Bovendien had de sleutelhanger € 37 gekost.

Hij had het beveiligingspersoneel gevraagd of het mogelijk was om de multitool in bewaring te geven, maar dit kon niet. Hij kon op het moment van inname niet meer

alsnog de multitool in zijn ruimbagage laten doen, want dan had hij zijn vlucht gemist. Hiervan zei hij:

"Mij werd alleen de optie gegeven om dan maar weer terug te gaan en dat ding in mijn koffers te doen die ik een uur geleden had ingecheckt en ingeleverd. Dus een optie die niet alleen onzinnig, maar volgens mij ook niet eens haalbaar was."

Ook kreeg hij geen ontvangstbewijs. Hij kreeg te horen dat het niet gebruikelijk en dus ook niet mogelijk was.

Het was hem later bekend geworden dat de beveiligingsmedewerkers hem in de gelegenheid hadden moeten stellen om de sleutelhanger in bewaring te geven, zodat hij die na de vakantie weer had kunnen ophalen.

Verder was hij van mening dat de regels beter bekend moesten worden gemaakt. Het was hem niet duidelijk geweest dat hij de multitool niet mocht meenemen, anders had hij die wel in zijn koffer gedaan.

Hij vond ook dat de medewerkers duidelijker moesten worden geïnstrueerd over de regels. Hij vond het raar dat zij afweken van bepaalde voorschriften. Hij had zijn vluchtnummer en boekingsnummer vermeld, maar de beveiligingsbeambte kon niet meer worden gevonden. Volgens hem was het aan de hand van het werkrooster van het beveiligingspersoneel mogelijk om zijn multitool op te sporen, en aan hem terug te geven. Over de regels zelf zei hij nog het volgende:

"Als ik de regels erop nalees, kom ik tot de conclusie dat een beveiligingsmedewerker alles kan weigeren om veiligheidsredenen. Dit is naar mijn idee niet redelijk en is onderhevig aan willekeur."

2.1.c. De dure parfum van de heer M.

De heer M., van Italiaanse nationaliteit, is een ervaren reiziger. Hij reisde op 29 november 2006 van de luchthaven in Milaan via Schiphol, waar hij een transfer vlucht had naar Miami, Verenigde Staten (VS), en verder een transfer vlucht naar San José, Costa Rica. Verzoeker had op de luchthaven in Milaan voor € 190,75 aan parfums gekocht. Hij had deze flesjes parfum, zoals voorgeschreven elk maximaal 100 milliliter en in gesealde zakjes en met daarin de bon en nog steeds dicht, op Schiphol moeten inleveren. Hij voldeed aan de EU-regels over Liquids & Gels, maar zijn parfum werd toch ingenomen op grond van de TSA regels van de VS.

Verzoeker schreef veel uitgebreide brieven aan Schiphol Nederland BV, waarin hij antwoorden wilde op zijn vragen. Hij vond dat Schiphol de TSA-regels te strikt had uitgelegd. Hij vond dat de TSA regels niet juist waren toegepast, omdat de TSA-regels van toepassing zijn op een "connecting" vlucht, waarbij de reiziger zijn duty-free gekochte goederen bij aankomst in de VS vóór de beveiligingscontrole in zijn ruimbagage kan doen. Dit was bij hem niet het geval, omdat hij geen "connecting" vlucht had, maar twee keer een transfer vlucht. Zijn bagage was rechtstreeks naar San José vervoerd, zodat hij daar niet meer bij kon om de parfum daar alsnog in te stoppen. Hij gaf over het verschil tussen een "connecting" en een transfervlucht aan:

"The big difference between transfer and connecting flights is that in transfer stops there is no possibility to collect the checked baggage, as transfer is always inside an airport checked area. In the connecting flights, the checked luggage is collected."

Bovendien had hij de parfums gekocht ná en niet vóór de beveiligingscontrole op Milaan. Hij verwees daartoe naar de TSA-regels en naar de Europa Press release, vraag 15 (zie Achtergrond, onder 6.) waarin staat dat passagiers op een EU-luchthaven hun vloeistoffen op een vervolgvlucht kunnen meenemen. Bij aankomst in de transfer ruimte op Schiphol was hij al gecontroleerd volgens de EU regels op Milaan.

Ook had men hem in Milaan niet verteld dat de parfum zou worden ingenomen, in tegendeel, men had hem verzekerd dat hij de parfum kon meenemen als de gesealde zak dicht bleef.

2.1.d. De medicijnen van de heer F.

De heer F., van Franse nationaliteit, reisde op 17 juni 2007 vanaf Schiphol naar Frankrijk, waar hij woont. In zijn handbagage had hij zijn (vloeibare) medicijnen bij zich. Verzoeker reist veel en heeft zijn medicijnen altijd bij zich in de handbagage in een doorzichtige hersluitbare zak zoals voorgeschreven. Ook droeg hij de recepten van de oncoloog in het Italiaans en de huisarts in het Frans bij zich. Deze recepten hadden ook betrekking op de overige medicijnen in zijn handbagage.

"I'm a law abiding citizen and I travel much for work. In the last 8 months I have travelled with the same medicine and prescription to and from places as varied as Switzerland, the U.K., France, Qatar and Thailand. NOT ONCE did I have to go through anything like this, in fact NOT ONCE did I encounter any problem."

Bij de centrale controle werd door de dienstdoende beveiligingsbeambte de flacon met medicatie uit de bagage gehaald. Ondanks verzoekers uitleg dat het hier niet om zomaar een vloeistof ging maar een medicijn en het tonen van de recepten werd het verzoeker niet toegestaan het medicijn mee te nemen omdat de recepten niet in een taal waren, die de beveiligingsfunctionaris of de erbij geroepen superieur konden lezen.

"I asked the supervisor why the prescriptions were "no good". His answer was to shrug his shoulders and say pointing at my doctor's handwriting: I could make something like that with my home computer."

Verzoeker diende daarom direct bij thuiskomst per e-mail diezelfde dag nog een klacht in bij Schiphol Nederland BV. Hij klaagde erover dat ten onrechte zijn medicatie was ingenomen, terwijl deze op de voorgeschreven wijze was verpakt en de bijbehorende recepten konden worden getoond. Hij wees er op dat in de berichtgeving over het meenemen van medicatie nergens vermeld staat dat de bijbehorende recepten in een bepaalde taal moeten zijn opgesteld. Ook klaagde hij erover dat hij door het voorval vertraging had opgelopen en dat dit stress had veroorzaakt, hetgeen hij juist dient te vermijden. Daarbij had de superieur geen begrip getoond voor zijn situatie en bleef hij

wijzen op de regels voor Liquids & Gels en had zelfs tegen hem staan schreeuwen. Omdat het meer dan 100 ml. vloeistof was mocht de flacon niet mee. Verzoeker werd voor de keus gesteld de medicatie af te geven zodat hij aan boord kon gaan of teruggaan met zijn medicijn. Dus hij koos onder protest voor vertrek. Hij was er op wel op geweest dat hij een klacht kon indienen.

2.1.e. De Chinese wijnkruikjes van de heer G.

De heer G., van Italiaanse nationaliteit, reisde op 15 juni 2008 vanuit de Volksrepubliek China via Schiphol naar Italië. In zijn handbagage had hij als souvenir drie kruikjes met wijn taxfree aangeschaft in China. Het ging hem om de kruikjes en niet zozeer om de wijn die er in zat. Bij de controle bij de gate werden de kruikjes ingenomen omdat volgens de vanaf 6 november 2006 geldende regels over Liquids & Gels geen vloeistoffen van buiten de EU mochten worden ingevoerd. Verzoeker klaagde erover dat de kruikjes zijn ingenomen zonder dat werd ingegaan op zijn voorstel alleen de lege kruikjes mee te nemen. Verzoeker raakte zo zijn dure souvenirs kwijt.

"The security agent confiscated my bottles even when I suggested to get only the bottle of ceramic without liquid. I lost what I bought only because nobody told me."

2.2 De klachtvoorziening

2.2.1 Algemeen

De vijf reizigers dienden ieder een klacht in. Sommigen (K. en F.) bij Schiphol Nederland BV, die de klachten doorstuurde aan de KMar, en de anderen rechtstreeks bij de KMar.

De KMar verklaarde vier van deze vijf klachten gegrond, in de vijfde zaak heeft de KMar geen oordeel over de klacht gegeven, omdat het onderzoek naar de klacht ten onrechte niet was voortgezet. De KMar vond dat de passagiers de mogelijkheid hadden moeten hebben om de goederen ofwel alsnog als ruimbagage te vervoeren, ofwel vrijwillig afstand te doen tegen afgifte van een afstandsverklaring. De KMar kon geen passende maatregel nemen, omdat Schiphol Nederland BV hiervoor verantwoordelijk was. Daarom stuurde de KMar de klachten door aan Schiphol Nederland BV.

Schiphol Nederland BV wees alle schadeclaims af. Schiphol Nederland BV betreurde het dat de persoonlijk bezittingen van de passagiers waren ingenomen, en bood excuses aan voor het ongemak. Schiphol Nederland BV vond de inname van de goederen wel terecht. Bovendien stonden deze zaken volgens Schiphol Nederland BV niet op zichzelf en zou een uitkering in een individuele zaak voorbijgaan aan een groot aantal identieke gevallen waarin evenmin een vergoeding was gegeven.

2.2.2 De ervaringen per klacht

1. de klacht over het antieke erfstuk (de aansteker)

De KMar herhaalde in de brief aan de heer V. van 11 december 2007 de klacht, dat de beveiligingsbeambte de aansteker wegens veiligheidsredenen had ingenomen. De KMar wees er op dat er lijsten zijn met voorwerpen die passagiers niet in hun handbagage mogen meenemen. Het was niet gelukt om telefonisch contact met verzoeker op te nemen. Als de heer V. gebruik wilde maken van hoor en wederhoor, werd hij verzocht om

contact op te nemen met de klachtbehandelaar. De KMar zond de klacht voor de verdere afhandeling van de schadeclaim aan Schiphol Nederland BV.

Schiphol Nederland BV betreurde in zijn reactie op de klacht de klantvriendelijke behandeling, die de heer V. had omschreven. Schiphol Nederland BV kon zich zijn verontwaardiging terdege indenken. Voor het ondervonden nadeel en ongemak bood Schiphol Nederland BV oprechte excuses aan. Voorwerpen die naar het oordeel van de beveiligingsmedewerker de veiligheid van passagier, bemanning en vliegtuig in gevaar kunnen brengen, zijn echter niet als handbagage toegestaan. Nadat de heer V. had ingecheckt, kon het voorwerp niet alsnog mee kan in de ruimbagage. In beginsel kunnen ingenomen voorwerpen tegen betaling worden verstuurd naar een op te geven adres, maar niet ingeval van gate security, zoals in zijn geval.

Schiphol Nederland BV wees er op dat er lijsten zijn van verboden voorwerpen, te vinden op de website van Schiphol (zie Achtergrond, onder 9.). De aansteker stond inderdaad niet op de lijst, maar deze lijsten zijn slechts een richtlijn voor passagiers en beveiligingsmedewerkers. Daarom zijn beveiligingsmedewerkers gerechtigd om bij twijfel een voorwerp niet in het vliegtuig toe te laten. Tot slot kon zijn vloeistof bevattende aansteker mede op grond van EG Verordening 1546/2006 niet als handbagage worden toegelaten. Daarom was de inname wel terecht. Schiphol Nederland BV zei hierover:

**"U had een (benzine)aansteker in uw handbagage (...). Nu een dergelijk voorwerp in het vliegtuig tijdens de reis geheel onnodig is had u dit voorwerp zonder enig bezwaar in uw ruimbagage kunnen plaatsen.
Ingeval u met deze aansteker wel tot het vliegtuig was toegelaten zou dit een risico hebben ingehouden dat een kwaadwillende de brandstof in deze aansteker daaruit kon laten vloeien en in het vliegtuig in brand had kunnen steken.
U zult het toch met ons eens moeten zijn dat op voorhand moet worden voorkomen dat personen in een vliegtuig een dergelijke zeer gevaarlijke handeling zouden kunnen verrichten."**

Schiphol Nederland BV gaf verder aan dat ingenomen vloeistoffen procedureel werden verwerkt als afval. Ingenomen overige niet toegestane voorwerpen werden afgegeven bij de dienst Lost & Found en na bewaring van twee maanden uiteindelijk geveild.

2. De klacht over de sleutelhanger

Schiphol Nederland BV zond deze klacht door aan de KMar. De KMar berichtte de heer K. op 15 oktober 2007 dat het niet was gelukt om de betrokken beveiligingsmedewerker te achterhalen. Daarmee was het onderzoek geëindigd. De KMar berichtte verzoeker:

"Daar u niet de mogelijkheid is geboden om vrijwillig afstand van de leatherman te doen om vervolgens een afstandverklaring te ontvangen of om terug verwezen te worden naar de airline cq afhandeling om de leatherman op een juiste manier te verpakken en deze conform de geldende regelgeving als ruimbagage te laten vervoeren is de klacht wel gegrond."

De KMar zond de gegronde klacht op 8 november 2007 voor wat betreft de afhandeling van zijn schadeclaim weer terug naar Schiphol Nederland BV. Schiphol Nederland BV berichtte de heer K. op 15 november 2007 dat de beveiligingsbeambte de multitool als onveilig had beschouwd, en zei hiervan:

"Wellicht was dit een persoonlijke beslissing van deze beambte maar de inname was mogelijk mede gebaseerd op de door de Europese Unie samengestelde lijst. (...). Deze lijst vermeldt onder meer "Gereedschap dat als steek- of snijwapen kan worden gebruikt." Niettemin is deze EU-richtlijn niet limitatief en kunnen er geen rechten aan worden ontleend. De beveiligingsmedewerker behoudt altijd het recht om alsnog om veiligheidsredenen een artikel te weigeren."

De heer K. vond dat deze klachtenprocedure kennelijk was bedoeld om de procedure te traineren, want aan de hand van zijn primaire klacht bij Schiphol Nederland BV had Schiphol Nederland BV ook meteen een beslissing kunnen nemen en hem de uiteindelijke regels direct kunnen toezenden. Daar was het onderzoek van de KMar niet voor nodig. Verder merkte hij op:

"Ik vind het een beetje raar dat mijn klacht gegrond wordt verklaard, maar dat de Schiphol Group hier geen consequenties aan verbindt en mijn claim afwijst. Met de geldende regels en het klachtenbeleid heeft Schiphol altijd het gelijk aan haar zijde, want ze kunnen alles innemen en alle claims (...) makkelijk afwijzen. Op deze wijze is Schiphol (...) aanklager en rechter tegelijk en is een procedure gevolgd die niet zou misstaan in de boeken van Kafka."

3. De klacht over de dure parfums

Aan de heer M. deelde de KMar op 15 augustus 2007 mee dat de EU-regels voor Liquids & Gels, die vanaf 6 november 2006 van toepassing waren, voorschreven dat de vloeistoffen moesten zijn gekocht op een EU vliegveld en in gesealde zakjes, met bewijs dat de goederen waren gekocht die dag op dat vliegveld. Verzoeker voldeed aan die vereisten. De KMar vond zijn klacht gegrond.

De KMar deelde ter informatie mee dat er andere regels, de TSA-regels, golden voor vluchten naar de VS, en berichtte hierover:

"Because your duty-free articles were not delivered to the aircraft for passenger pick-up it did not meet the rules as set by the TSA. The rules apply to all flights to the United States, wherever you are in transit to a domestic or international destination."

Schiphol Nederland BV voerde uitgebreide discussie met de heer M. Schiphol Nederland BV vond dat de KMar de klacht niet gegrond had mogen achten, omdat de parfum in overeenstemming met de TSA-regels was ingenomen. Schiphol Nederland BV bleef in de vele brieven aan de heer M. van mening dat in overeenstemming met de TSA-regels was gehandeld. Op verzoekers argument (zie hiervóór, onder 2.1.c) dat geen sprake was van een "connecting" vlucht, waar de TSA-regels betrekking op hebben, maar van een

transfervlucht, omdat zijn bagage rechtstreeks werd vervoerd, deelde Schiphol Nederland BV op 8 oktober 2007 mee dat hij een vlucht had die niet non-stop naar de VS ging, maar een tussenstop maakte op Schiphol, en dat het geen enkel verschil uitmaakte of hij een transfervlucht had of een "connecting" vlucht.

Op verzoekers argument dat hij de parfum wel in een gecontroleerd gebied (after the security check) had gekocht in Milaan antwoordde Schiphol Nederland BV op 14 november 2007 dat de parfum niet was gekocht in een gecontroleerd gebied op Schiphol.

Schiphol Nederland BV voegde hier op 27 december 2007 aan toe:

"Transfer passengers with a USA destination must pass a security check point upon their stop at Schiphol Airport. The latter because at Schiphol Airport transfer passengers from EU member states do enter an area where they mix up with passengers transferring from outside the EU. This is a consequence of Schiphol airport's one terminal concept."

4. De klacht over de medicijnen

Schiphol Nederland BV stuurde de klacht van de heer F. door naar de KMar. De KMar liet in de afhandelingbrief van 16 oktober 2007 verzoeker weten dat de klacht gegrond was omdat de inname niet conform de EU-regels was gebeurd. Voor medicijnen gelden andere regels en geen beperking qua hoeveelheid vloeistof. Deze brief was doorgezonden naar Schiphol Nederland BV met het verzoek aan de heer F. excuses te maken.

"The confiscation of the goods referred to in your complaint did not take place in accordance with the legislation and regulations mentioned above, and, in consequence, your complaint is well-founded. I asked Amsterdam Airport Schiphol to send you a letter with apologies within two weeks. This letter does not pass judgement upon the rightfulness concerning your claim, since this is the responsibility of the airport operator."

Ten aanzien van de inname van de vloeibare medicijnen van de heer F. betreunde Schiphol Nederland BV de klantvriendelijke behandeling, die F. had omschreven. De klacht was gegrond. Schiphol Nederland BV kon zich zijn verontwaardiging terdege indenken. Voor het ondervonden nadeel en ongemak bood Schiphol Nederland BV oprechte excuses aan in haar brief van 14 januari 2008. Het betrof een standaardbrief, die doorgaans wordt verstuurd aan een reiziger van wie scherpe voorwerpen zijn ingenomen.

Verzoeker stuurde daarop op 20 januari 2008 aan Schiphol Nederland BV een reactie waarin hij verzocht om zowel excuses van het beveiligingsbedrijf als van de superieur persoonlijk, met een afschrift naar de KMar. De KMar heeft vervolgens een aantal keren aangedrongen bij Schiphol Nederland BV om excuses te maken.

Uiteindelijk heeft een general manager telefonisch contact opgenomen met verzoeker en de zaak besproken. Hetgeen ook werd gewaardeerd door verzoeker. In het gesprek werd

de toezegging gedaan dat de superieur excuus zou maken. Op 23 juni 2008 is een excuusbrief gestuurd door de superieur van het beveiligingsbedrijf.

5. De klacht over de Chinese wijnkruikjes

De KMar reageerde bij brief van 4 juli 2008 op de klacht en liet weten dat de inname van de goederen een onplezierige ervaring moest zijn geweest. De KMar wees verzoeker er op dat hij sinds de invoering van de nieuwe regels per 1 november 2006 alleen onder bepaalde voorwaarden de vloeistoffen mocht invoeren. Kort gezegd had hij minder dan 100 ml. vloeistof mogen invoeren in een plastic zak, van minder dan 1 liter inhoud. Voor duty free artikelen gold daarbij dat dit gekocht moest zijn op een luchthaven in de EU en in een plastic zak moest zijn verpakt, die die dag op dat vliegveld geseald was.

De klacht werd gegrond verklaard omdat de beveiliging had verzuimd verzoeker een alternatief te bieden, bijvoorbeeld het legen van de kruikjes.

Deze brief werd naar Schiphol Nederland BV gestuurd.

"The security agents should have offered you an alternative for bringing your ceramic bottles, as a consequence, your complaint is well-founded. As you have stated in your letter you suggested several solutions for bringing the ceramic bottles, you also suggested discarding the content of the ceramic bottles and taking empty bottles with you as souvenirs."

Schiphol Nederland BV liet weten niet verantwoordelijk te zijn voor de resultaten van de nieuwe EU-regels met betrekking tot Liquids & Gels, nu zij zelf slechts het onderwerp van observatie en uitvoering is. Invoer van vloeistoffen in de handbagage vanuit de EU was niet langer toegestaan.

"Notwithstanding the above we yet formally state that Schiphol Nederland B.V. cannot be held liable for the results of the new EU legislation on Liquids & Gels now that our organisation is just subject to the observance and the execution of the rules."

Ditzelfde geldt ook voor de in het vliegtuig aangeschafte goederen. De invoer van vloeistof van buiten de EU op een aansluitende vlucht binnen de EU werd terecht niet toegestaan. Er werden overigens wel excuses gemaakt voor het ongemak en het ongenoegen bij de controle. De kruiken waren al vernietigd en konden niet worden terug gegeven.

3. HET ONDERZOEK BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

3.1 Inleiding

Vervolgens richtten verzoekers zich tot de Nationale ombudsman. Zij klaagden erover dat de KMar hun klacht wel gegrond had verklaard, maar dat er vervolgens niets gebeurde. De klacht van de heer V., waarin het onderzoek niet was afgerond, hield in dat de reiziger niet de mogelijkheid had gekregen om het voorwerp aan te bieden bij een beveiligings-beampte, dan wel om het aan zijn huisadres te laten versturen bij een servicepunt.

3.2 Bezoek aan Schiphol op 14 oktober 2008

Tijdens het bezoek aan Schiphol kwam onder meer aan de orde dat Schiphol een grote transfer luchthaven is en daarbij een "One Terminal" concept hanteert. Dit is uniek, want aankomende en vertrekkende passagiers bevinden zich in dezelfde ruimte. Dit heeft tot gevolg dat passagiers die al zijn gecontroleerd volgens de EU-regels en op doorreis zijn, zich mengen met passagiers die uit derde landen komen waar de EU-regels niet van toepassing zijn en met vertrekkende passagiers die nog niet zijn gecontroleerd. Daardoor vindt er bij een aantal vluchten controle aan de gate plaats. Daarnaast zijn er extra beveiligingsmaatregelen voor vluchten van en naar de VS, omdat bij die vluchten de TSA-regels van toepassing zijn. Normaal gesproken zijn de luchtvaartmaatschappijen verantwoordelijk voor het controleren van passagiers die naar de VS vliegen, maar op Schiphol is dit overgenomen door Schiphol Nederland BV, onder verantwoordelijkheid van de NCTb. Schiphol Nederland BV zelf zorgt voor de uitvoering van de taken die voortvloeien uit de High Risk Flights,

Verder kwam aan de orde dat er een verschil is tussen beveiliging en veiligheid.

Over de klachtbehandeling kwam ter sprake dat de KMar wel adviezen aan Schiphol Nederland BV kan geven, maar dat Schiphol Nederland BV niet verplicht is deze adviezen op te volgen. De samenwerking tussen de KMar en Schiphol Nederland BV verloopt goed. Er vindt maandelijks overleg plaats over de klachtafhandeling.

Doordat Schiphol een grote luchthaven, en voornamelijk een transfer luchthaven is, is het volgens Schiphol Nederland BV ondoenlijk om alsnog passagiers uit de transferruimte te laten om goederen in de ruimbagage te plaatsen. Of personeelsleden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij goederen voor (transfer)passagiers bewaren is aan hen, maar dat gebeurt meestal niet, omdat dat veel te veel goederen zijn. Dat is te belastend voor het personeel van deze luchtvaartmaatschappij. In die zin is er een verschil tussen wat volgens het Handboek mogelijk is en de praktijk.

In het geval een voorwerp is ingenomen tijdens een transfer op Schiphol, houdt Schiphol Nederland BV de luchthaven verantwoordelijk waar het ingenomen voorwerp was gekocht. Het personeel van de winkel op die luchthaven had aan de hand van de boarding pass moeten vragen waar de reiziger heen ging. Deze luchthaven had het voorwerp niet mogen verkopen en is verantwoordelijk voor de schade. Bij wijze van passende maatregel zoekt Schiphol Nederland BV contact met deze luchthavens om hen te waarschuwen dat goederen op Schiphol worden ingenomen.

3.3 Reactie van de ministers

Algemeen

De minister van Justitie en de minister van Defensie reageerden in hun brieven gezamenlijk op de klachten. De ministers brachten het volgende naar voren:

Tijdens een beveiligingscontrole worden personen en bagage gecontroleerd op verboden voorwerpen. In de bijlage bij EG Verordening 820/2008 staat welke categorieën

voorwerpen dat zijn. Deze lijst staat ook op de website van Schiphol Nederland BV, en is beschikbaar bij elke incheckbalie. Ook als een voorwerp niet op de lijst staat, kan de beveiligingsbeambte een voorwerp innemen. De procedure hoe te handelen met verboden goederen is beschreven in het hiervoor vermelde Handboek van Schiphol Nederland BV. De minister van Justitie is verantwoordelijk voor de manier waarop controles van personen, bagage en vracht worden uitgevoerd (voor wat betreft de niet-strafrechtelijke security goederen) en de minister van Verkeer en Waterstaat is verantwoordelijk voor de verboden gevaarlijke (safety) goederen.

Er vindt maandelijks een regulier klachtenoverleg plaats tussen de NCTb, Schiphol Nederland BV, de particuliere beveiligingsorganisaties en de KMar. In dit overleg worden dossiers inhoudelijk behandeld. Als een klacht gegrond is, en er een schadeclaim is ingediend, is de KMar hier niet bij betrokken. Volgens de ministers betreft dit namelijk een civielrechtelijke zaak tussen de verzoeker en de luchthavenexploitant.

De ministers vonden de klachtenprocedure voldoende toegankelijk. Er is nu één loket voor klachten tegen personeel van de KMar en van beveiligingsbedrijven, voor zover de Minister van Justitie daarvoor verantwoordelijk is. Ook heeft de KMar de eigen processen en de processen binnen de klachtenketen verbeterd. De KMar heeft een klachtenvolgsysteem ingevoerd. Daarmee wordt voorkomen dat een klacht niet volledig wordt afgehandeld, zoals bij de klacht van de heer V. is gebeurd. Daarnaast probeert de KMar bij elke klacht eerst telefonisch contact op te nemen met de klager.

Ook zou er op korte termijn een werkinstructie worden ingevoerd waarin de processen, verantwoordelijkheden en verplichtingen (voornamelijk van de beveiligingsbedrijven en de luchthaven) voor klachtbehandeling in de hele keten worden vastgelegd. Deze werkinstructie is op 7 september 2009 ingevoerd (zie Achtergrond, onder 11.).

3.4 Reactie van Schiphol Nederland BV

Algemeen

Schiphol Nederland BV gaf als algemene reactie dat bij een aantal vluchten de controle plaatsvindt bij de gate. Dat betekent dat de beveiligingscontrole van handbagage direct voor het instappen plaatsvindt. Daarom bestaat er geen mogelijkheid meer om de goederen alsnog in de ruimbagage te stoppen of te laten versturen via een servicepunt. Dit blijkt uit de website van de luchthaven (www.schiphol.nl). De passagier kan een beroep doen op de medewerking van de luchtvaartmaatschappij om de verboden handbagage ter plaatse alsnog als ruimbagage in te checken.

Een voorwerp dat een passagier niet in de handbagage mag vervoeren wordt ingenomen, in een container geplaatst en afgevoerd. Desgewenst kan de passagier een afstandsverklaring krijgen.

3.5 De individuele zaken

Per klacht gaven de ministers en Schiphol Nederland BV de volgende reactie:

1. De heer V.

De ministers lieten weten dat de aansteker om veiligheidsredenen (safety) in beslag was genomen en niet vanwege beveiligingsredenen (security). Op deze situatie is de procedure over safetygoederen van toepassing, zoals in het Handboek van Schiphol Nederland BV staat beschreven. Daarom was de minister van Justitie hiervoor niet verantwoordelijk, maar de minister van Verkeer en Waterstaat. Als het voorwerp wel om beveiligingsredenen zou zijn ingenomen, zou de klacht ongegrond zijn verklaard. De KMar had het onderzoek ten onrechte niet afgerond.

Schiphol Nederland BV gaf aan dat het aanbieden van een voorwerp bij een beveiligingsbeambte ertoe leidt dat de reiziger het voorwerp hoe dan ook kwijt is. Beveiligingspersoneel neemt geen goederen in bewaring om naar de afdeling gevonden voorwerpen te brengen. Dit behoort niet tot hun taak.

In de lijst bij EG Verordening 2320/2002 staat bij verboden voorwerpen: brandbare stoffen die alleen of in combinatie met andere voorwerpen een explosie of brand kunnen veroorzaken. In de verordening staat verder niet op welke manier deze vloeistoffen in de handbagage worden meegenomen, maar biedt beveiligingsbeambten expliciet de vrijheid met gezond verstand te beoordelen of een voorwerp als wapen kan worden gebruikt.

Verder gaf Schiphol Nederland BV aan dat de heer V. naar Turkije reisde. Bij vluchten naar buiten het Schengengebied vindt de beveiligingscontrole aan de gate plaats. Daarom bestond er geen mogelijkheid meer om het voorwerp te laten versturen naar het huisadres.

2. De heer K.

Het innemen van de multitool was volgens de ministers in overeenstemming met EG verordening 622/2003. Verder gaven zij aan:

"Tevens had verzoeker op de hoogte kunnen zijn dat hij niet terugverwezen had kunnen worden om het voorwerp (tegen betaling) te verzenden door één van de twee servicepunten in de vertrekhal. Dit blijkt uit voorlichting die Schiphol Nederland BV geeft op de website."

De ministers vonden de klacht gegrond voor zover verzoeker geen afstandsverklaring had ontvangen. Het beveiligingsbedrijf kon niet aantonen wie er werkzaam was geweest en er was geen rapportage gemaakt van het incident. Daarom had het beveiligingsbedrijf niet conform de procedure gehandeld. Voor het overige achtten de ministers de klacht ongegrond.

Schiphol Nederland BV vond de klacht over de sleutelhanger geheel ongegrond. Schiphol Nederland BV baseerde dit op EG verordeningen 2320/2002, 622/2003 en 1546/2006, en gaf aan dat deze verordeningen beveiligingsmedewerkers verregaande bevoegdheden toekennen om te voorkomen dat passagiers ongecontroleerd een

vliegtuig betreden en om te verhinderen dat passagiers voorwerpen aan boord meenemen die de veiligheid van bemanning, passagiers en vliegtuig ernstig in gevaar zouden kunnen brengen. Volgens Schiphol Nederland BV zijn bij EG Verordening 2320/2002 hiervoor concrete richtsnoeren vermeld, te weten:

"Artikel II van dit aanhangsel vermeldt als "verboden voorwerpen" in dit verband "Messen en snij-instrumenten (...) met een blad van 6 cm of langer (...). Voor zover (het mes van) de multitool in kwestie niet als zodanig zou gelden achten wij alsdan artikel VI van toepassing welke vermeldt: "Andere artikelen (...) en voorwerpen die meestal niet als dodelijke of gevaarlijke wapens worden beschouwd maar wel als wapen kunnen worden gebruikt (...)."

Verder gaf Schiphol Nederland BV aan dat ook in dit geval de reis naar Turkije ging en de beveiligingscontrole aan de gate plaats vond. Daarom bestond er geen mogelijkheid meer om het voorwerp te laten versturen naar het huisadres.

3. De heer M.

De reactie van de ministers luidde als volgt:

"Het meebrengen van de parfum was in overeenstemming met de hiervoor geldende regelgeving van verordening (EG) nr. 1546/2006. Tevens heeft de klacht geen betrekking op onheuse bejegening door het beveiligingspersoneel. De klacht raakt niet de verantwoordelijkheid van de minister van Justitie. De klacht is derhalve ten onrechte gegrond verklaard.

Daarnaast heeft de inname plaatsgevonden op basis van een verdergaande controle. De parfum is namelijk ingenomen vanwege beveiligingsmaatregelen van de VS. Deze regels zijn van de Transportation Security Administration (TSA) en zijn van toepassing op alle vluchten naar de VS. De TSA heeft deze regels opgelegd aan de luchtvaartmaatschappijen die vluchten uitvoeren naar de VS. Aangezien Schiphol Nederland BV de beveiligingsbedrijven inhuurt, is Schiphol Nederland BV aanspreekpunt voor de afhandeling van klachten over de uitvoering van verdergaande controles."

Schiphol Nederland BV vond de klacht ongegrond, omdat de heer M. niet voldeed aan de eisen van de TSA.

Over de klachtprocedure deelde Schiphol Nederland BV mee:

"De klager krijgt (...) zowel vanuit de KMar (in diens hoedanigheid van toezichthouder) als vanuit onze organisatie (in de hoedanigheid van uitvoerder) een terugkoppeling van de klacht.

Het één en ander neem niet weg dat de KMar in haar beoordeling van een klacht tot bevindingen kan komen welke niet (geheel) stroken met door onze organisatie ingenomen of in te nemen standpunten. Derhalve wordt door de KMar in haar correspondentie met klagers expliciet vermeld dat aan een gegrond verklaring

van een klacht geen rechten tot vergoeding van schade jegens onze organisatie kunnen worden ontleend."

Tijdens het bezoek aan Schiphol op 14 oktober 2008 deelde Schiphol Nederland BV aan de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman mee dat in het geval een voorwerp is ingenomen tijdens een transfer op Schiphol, de luchthaven waar het ingenomen voorwerp was gekocht, hiervoor verantwoordelijk is. In dit geval de luchthaven in Milaan. Deze had het voorwerp niet mogen verkopen en is verantwoordelijk voor de schade. Bij wijze van passende maatregel neemt Schiphol Nederland BV contact op met deze luchthaven.

Schiphol Nederland BV liet nadien per e-mailbericht weten dat in dit geval ook contact was opgenomen met de luchthaven in Milaan. Men kon echter geen dwang uitoefenen op de verkopende partijen, omdat geen sprake was van een EU maatregel. Bovendien is niet altijd bekend of passagiers via Schiphol naar de VS vliegen. Wel was contact opgenomen met de KLM in Milaan. Ook wilde Schiphol Nederland BV proberen toekomstige gevallen waar mogelijk te voorkomen.

Zeer waarschijnlijk had de heer M. destijds geen ontvangstbewijs gekregen. Schiphol Nederland BV kon geen antwoord geven op de vraag hoe hij zonder ontvangstbewijs zijn parfum kon claimen. Ook had Schiphol Nederland BV inderdaad in de uitgebreide briefwisseling niet aan de heer M. de suggestie gedaan om in Milaan zijn schade te claimen.

Verzoeker liet hierop weten dat hij zijn schadeclaim bij Schiphol Nederland BV had ingediend, juist vanwege het ontbreken van bewijs dat de parfum op Schiphol was ingenomen. Hij had zich tot de luchthaven in Milaan gewend en daar had het personeel hem verteld zij een aantal reizigers die een bewijs van inname op Schiphol hadden getoond, wel schadeloos hadden gesteld. Omdat hij geen bewijs van inname had gekregen, voelde hij zich achtergesteld bij deze reizigers die hun schade wel vergoed hadden gekregen.

4. De heer F.

De ministers erkennen dat de zogenoemde vloeistoffenmaatregel (Verordening EG, nr. 1546/2006) niet juist was toegepast. Medicijnen voor eigen gebruik zijn tijdens een vlucht toegestaan op voorwaarde dat de betrokkene in het bezit is van een recept. Dit was het geval. Door het gesprek en middels brieven van Schiphol Nederland BV en ICTS gegeven excuses is de klacht naar tevredenheid van verzoeker afgedaan. De KMar heeft in deze zaak behoorlijk gehandeld omdat zij steeds bij de Schiphol Nederland BV en ICTS aandacht voor de zaak heeft gevraagd, dit heeft mede bijgedragen tot een goede afloop.

Schiphol Nederland BV gaf als reactie op de klacht dat zij de klacht gegrond achtte omdat er voor tijdens de vlucht benodigde medicijnen een uitzondering geldt op de vloeistoffenmaatregel op voorwaarde dat de betrokkene een recept toont. Hetgeen hij ook had gedaan.

"Wij achtten het bijzonder spijtig dat vanuit onze organisatie de klacht in kwestie abusievelijk werd gehouden voor een kwestie aangaande een ingenomen scherp voorwerp in plaats van het ons thans bezig houdend onderwerp. Wij hebben het een en ander verwoord in een aan klager terzake verzonden brief (...)"

5. De heer G.

De ministers lieten in reactie op de klacht weten dat op grond van de Europese regelgeving het meebrengen de Chinese kruikjes in de handbagage vanuit China niet was toegestaan. De inname was echter niet volgens de geldende regels en procedures gebeurd, nu verzoeker geen alternatief was geboden om de kruiken mee te nemen en ook had verzoeker geen afstandsverklaring ontvangen. Daarom achtten de ministers de klacht gegrond.

Schiphol Nederland BV liet de heer G. weten zich bij nader inzien te kunnen vinden in het oordeel van de KMar en de inname van de kruikjes toch onterecht te vinden. Schiphol Nederland BV kondigde aan verzoeker volledig schadeloos te zullen stellen. De Kmar had het beveiligingsbedrijf alsnog om een reactie gevraagd, omdat dit niet in de interne klachtprocedure was gebeurd. Dit leidde niet tot andere inzichten. In de dagraportage van het bedrijf stond niets vermeld over dit incident. Omdat de heer G. geen signalement kon geven van de betrokken medewerker kon deze beklagde ook niet worden achterhaald.

BEOORDELING

4. ALGEMEEN

De gang van zaken op Schiphol

Vanuit het perspectief van de betrokken instanties

Bij de beveiligingscontrole op Schiphol zijn nogal wat instanties betrokken. Schiphol Nederland BV is de exploitant van de luchthaven. De beveiligingsbedrijven, die door Schiphol Nederland BV zijn ingehuurd, voeren feitelijk de beveiligingscontrole uit., De KMar is belast met het toezicht op de beveiliging van de burgerluchtvaart en behandelt de klachten over de beveiligingscontroles. De minister van Justitie is verantwoordelijk voor de beveiliging op burgerluchthavens

De betrokken instanties zijn er op gericht om uit beveiligingsoogpunt alles te doen wat nodig is om te voorkomen dat gevaarlijke goederen aan boord van een vliegtuig worden gebracht. Een belangrijke doelstelling bij de uitvoering is om reizigers zo min mogelijk tijd te laten verliezen. De beveiligingsbedrijven werken aan de hand van het door Schiphol Nederland BV opgestelde Handboek Security Amsterdam Airport Schiphol, waarin de EU-regelgeving is opgenomen. De aanscherping van de regels komt vanuit de EU en Schiphol Nederland BV spant zich in om de vernieuwde regels steeds weer uit te voeren.

Het is aan de beveiligingsmedewerker om een inschatting te maken van de goederen die niet mee aan boord mogen. Schiphol Nederland BV informeert de reiziger via zijn website over de beveiligingscontrole. Ook vliegmaatschappijen verstrekken daar informatie over. Vanuit de KMar wordt de toezichthoudende taak op de veiligheidscontrole zo opgevat dat er alleen marginaal toezicht wordt gehouden op de naleving van de regels. Met de dagelijkse gang van zaken heeft de KMar geen bemoeienis.

Schiphol Nederland BV gaf aan dat inleveren van het goed ook betekent dat men het kwijt is. Schiphol Nederland BV rekent het niet tot de taak van beveiligingsbedrijven om goederen in bewaring te nemen of naar de afdeling gevonden voorwerpen te brengen. Door de grote hoeveelheid goederen die geweigerd worden is dit ondoenlijk. Ook is het niet mogelijk iedere reiziger een afstandsverklaring te laten tekenen. In die zin ligt de focus bij de uitvoering van de beveiligingscontrole niet op service aan de reiziger die zijn eigendommen moet inleveren. Schiphol Nederland BV liet ook weten zich bij de verdere afhandeling van de klacht niet gebonden te achten aan de gegrond verklaring van deze klacht door de KMar. In die zin achtte Schiphol Nederland BV zich niet verantwoordelijk als ketenpartner in de klachtbehandeling voor het uiteindelijke resultaat. Wel bleek er regelmatig contact te zijn tussen de KMar en Schiphol Nederland BV en is er na de periode waarin de vijf klachten speelden, een nieuwe klachtregeling ingegaan.

De gang van zaken op Schiphol

Vanuit het perspectief van de reiziger

Uit het onderzoek is gebleken dat reizigers zich in het algemeen er van bewust zijn dat zij geen gevaarlijke goederen aan boord van een vliegtuig mogen meenemen. Zij zijn op de hoogte van de beveiligingscontroles op luchthavens en begrijpen de noodzaak er van. De betrokken vijf reizigers hadden allemaal al ervaring opgedaan met de controles. Opvallend is dat zij ieder voor zich er vanuit gingen dat de van hun ingenomen goederen niet als gevaarlijk werden beschouwd. Toen zij voor de keus werden gesteld ofwel af te zien van de reis dan wel de goederen in te leveren, kozen zij allemaal voor inlevering van de goederen in de veronderstelling dat zij de ingeleverde goederen weer terug konden krijgen of enige compensatie zouden krijgen. Men had niet de bedoeling om afstand te doen van zijn eigendommen.

Uit de correspondentie, die de reizigers na afloop voerden met Schiphol Nederland BV en de KMar blijkt dat ook bij bewust uitzoeken van de regelgeving het voor hen moeilijk was om uit de wirwar van regels, waarvan een deel geheim is, duidelijk op te maken wat wel of niet mee mocht. Daarbij was voor hen niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor de inname en de vernietiging van de goederen. Ook de uitleg van Schiphol Nederland BV dat de op de website aangekondigde mogelijkheden om ingenomen goederen veilig te stellen om praktische redenen niet gevolgd worden is voor de reizigers niet acceptabel.

Daar komt bij dat de klachtbehandeling voor de reiziger nogal wat te wensen overlaat. In de eerste plaats was het voor reizigers onduidelijk bij wie ze de klacht konden indienen. Ook vonden zij het corresponderen met zowel de KMar als Schiphol Nederland BV over dezelfde klacht lastig. Daarbij is het onbegrijpelijk voor de reiziger dat als de klacht door de KMar gegrond werd verklaard Schiphol Nederland BV zich niet gebonden voelde aan

deze uitkomst van de klachtenbehandeling. De reiziger staat in dat geval met lege handen.

5. TOETSING AAN DE BEHOORLIJKHEIDCRITERIA

Dit onderzoek is er op gericht om antwoord te geven op de vraag of de wijze waarop de beveiligingscontrole op de luchthaven Schiphol plaatsvindt, de toets aan de behoorlijkheidscriteria van de Nationale ombudsman kan doorstaan. Daarbij wordt ingegaan op de verschillende facetten van de beveiligingscontrole.

Deze toets wordt aan de hand van de volgende vragen uitgevoerd.

1. Raakt de reiziger terecht zijn goederen kwijt?
Toetsing aan het eigendomsrecht.
2. Is de reiziger voldoende geïnformeerd?
Toetsing aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.
3. Worden de eigen gedragsregels gevolgd?
Toetsing aan het vereiste van rechtszekerheid.
4. Helpt klagen?
Toetsing aan het beginsel van fair play.

1. Raakt de reiziger terecht zijn goederen kwijt?

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat grond- en mensenrechten worden gerespecteerd. Het verbod op inbreuk op het eigendomsrecht is neergelegd in internationale verdragen en de Grondwet (zie Achtergrond, onder 2. en 3.). In sommige situaties, bijvoorbeeld wanneer de algemene veiligheid in het geding is, kan een inbreuk op het eigendomsrecht gerechtvaardigd zijn. De situaties waarin dit kan gebeuren moeten wettelijk zijn vastgelegd. Het is de taak van de overheid om de gevolgen van de inbreuk op het eigendomsrecht zoveel mogelijk te beperken.

1. Een reiziger die met het vliegtuig reist moet er op rekenen dat hij te maken krijgt met strenge beveiligingsmaatregelen. Deze maatregelen zijn op Europees niveau vastgesteld en zijn genomen in het kader van de strijd tegen het terrorisme. Deze strijd tegen het terrorisme brengt mee dat geen enkel voorwerp aan boord van een vliegtuig mag worden gebracht waarmee de reiziger (of een ander) kwaad zou kunnen. De strenge maatregelen hebben tot doel om elk risico uit te sluiten dat de veiligheid aan boord in gevaar zou kunnen brengen. Angst voor een volgende aanslag is de basis van deze regels. Met deze preventieve maatregelen proberen de Europese autoriteiten de veiligheid te bevorderen.

2. Tegen dit hogere belang van de veiligheid weegt het private belang van de vrijheid en (eigendoms-) recht van de reiziger niet op. Zijn rechten en vrijheden kunnen worden ingeperkt waar dat nodig is in de strijd tegen het terrorisme. Het belang van de enkele burger is daarmee ondergeschikt aan het algemene belang van de veiligheid en het voorkomen van een aanslag.

3. Het belang van de veiligheid mag echter niet zover gaan dat de positie van de reiziger zo zwak wordt dat hij is overgeleverd aan het subjectieve oordeel (angst voor een aanslag) van de beveiligingsmedewerker, die de controle uitvoert. Dit kan immers tot gevolg hebben dat deze alles inneemt wat hem ook maar enigszins gevaarlijk zou kunnen voorkomen. Dit kan willekeurig in de hand werken, omdat de beveiligingsmedewerker de opdracht heeft gekregen om zelf de afweging te maken of de reiziger met een voorwerp kwaad zal kunnen. Deze afweging moet altijd passen binnen de regelgeving. Deze regelgeving (de EG Verordeningen en de uitwerking) moet duidelijk zijn en moet ook bekend zijn bij de reizigers, zodat zij weten wat wel en niet mee mag. Zij mogen niet hun eigendommen kwijt raken doordat de regels geheim zijn.

4. De lijst van verboden goederen bij EG Verordening 622/2003 was wel geheim. Het Europese Hof heeft deze lijst buiten toepassing verklaard, omdat reizigers op die manier niet kunnen weten wanneer zij hun eigendommen moeten inleveren. Volgens het Hof heeft dit geen invloed op de verplichtingen die zijn neergelegd in EG Verordening 2320/2002. Ook de bijlage bij EG verordening 1546/2006 (de zogenoemde Liquids & Gels regeling) is geheim. Inmiddels is deze vervangen door EG Verordening 820/2008, maar op deze klachten waren de geheime verordeningen van toepassing. Daarom gaat ook de Nationale ombudsman er vanuit dat EG Verordening 2320/2002 van toepassing is.

5. Uit de ontvangen klachten van de reizigers is gebleken dat zij niet van tevoren wisten of konden weten dat hun eigendommen zouden worden ingenomen; dat zij er zeker niet van overtuigd waren dat de uitvoering van de maatregel juist was; en dat ook niet was geprobeerd door de beveiligingsmedewerkers om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken.

6. Door de regelgeving binnen de EU is beveiligingscontrole noodzakelijk geworden. Schiphol Nederland BV als exploitant van de luchthaven Schiphol en de NCTb als verantwoordelijke voor de uitvoering van de regelgeving in het kader van de veiligheid op de luchthavens, hebben in die zin geen keus. Zij moeten zien te voorkomen dat gevaarlijke goederen aan boord gaan. Fouillering van reizigers en beveiligingscontrole van de bagage zijn de middelen bij uitstek om dit te realiseren. De belangrijkste vraag is echter wat er met deze goederen moet gebeuren en of het innemen en vervolgens vernietigen vanuit het perspectief van de behoorlijkheid de juiste oplossing is.

7. De burger zal eerder een inperking van zijn (eigendoms-)rechten en vrijheden accepteren als hij hierover goed is ingelicht, doordrongen is van de juistheid van de toepassing van de maatregel en als hem duidelijk is dat de overheid er alles aan heeft gedaan om het nemen van deze maatregel te voorkomen maar het echt niet anders kon. Dit laatste betekent dat de inperking van de vrijheden een uiterste middel moet zijn, een ultimum remedium. Daar waar dit het geval is en de reiziger toch de pech heeft dat hem een maatregel treft, is het zaak om de gevolgen van deze maatregel zoveel mogelijk te beperken. Uit het onderzoek is gebleken dat aan dit laatste aspect onvoldoende zorg is besteed. Er zijn wel regels opgesteld en ook gepubliceerd waarin staat op welke wijze de

passagier kan trachten zijn eigendommen te behouden, maar die blijken echter in de praktijk niet te worden toegepast. Deze conclusie wordt hierna verder uitgewerkt.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het behoorlijkheidsvereiste dat grondrechten, in dit geval het eigendomsrecht, voldoende moeten worden gerespecteerd is geschonden.

2. Is de reiziger voldoende geïnformeerd?

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Via verschillende kanalen (de website van Schiphol, met verwijzing naar een telefoonnummer voor verdere informatie, folders en mondelinge informatie) kan de reiziger informatie krijgen over welke goederen niet mee mogen in de handbagage. Deze informatie is in de loop van de tijd uitgebreid en daarmee verbeterd.

Uit het onderzoek blijkt dat de vijf reizigers vonden dat zij (destijds) in verschillende fasen onvoldoende waren geïnformeerd: zowel vooraf (over wat wel en niet mee mag; de alternatieven en de strengere uitleg van regels op Schiphol), tijdens (over de alternatieven en de gevolgen van de inname) als na de controle (in het kader van de klachtbehandeling, zie hierover hierna onder 4.).

2.1 Men is vooraf niet voldoende geïnformeerd over wat wel en niet mee mag.

De Europese regelgeving is niet altijd duidelijk, omdat niet alle voorwerpen op de lijst van verboden goederen staan vermeld. Van een aantal goederen is niet meteen duidelijk dat deze goederen als gevaarlijk worden beschouwd. Het staat echter wel vast dat het onmogelijk is om ieder voorwerp op een lijst te plaatsen. Daarom is het redelijk dat met categorieën wordt gewerkt. Als een reiziger zelf van te voren twijfel heeft of een artikel wel mee mag, kan hij informatie inwinnen via de website van Schiphol of via het telefoonnummer dat op deze website is vermeld. De huidige lijst op de website is uitgebreid en in zoverre is de informatieverstrekking de laatste tijd verbeterd.

Het gaat in de klachten echter om voorwerpen waarvan de passagiers terecht niet zelf hadden bedacht dat deze voorwerpen niet mee zouden mogen, zoals de aansteker (die eerder wel door de controle kwam), de sleutelhanger (waarvan het mesje van drie centimeter niet gevaarlijk kon zijn), de parfum (die aan de EU-regels voldeed), de medicijnen (als uitzondering op de vloeistofregeling) en de wijnkruikjes zelf (zonder de wijn).

Het is dan ook van essentieel belang dat bij de incheckbalie, dan wel een apart informatiepunt, maar in elk geval op een eerder moment dan pas bij de gate-controle aan de reiziger zodanige informatie wordt verstrekt dat hij weet wat van zijn goederen wel en niet mee mag. Alleen dan heeft hij de mogelijkheid om de goederen in te checken of aan zichzelf te versturen. Uit het enkele feit dat het volgens Schiphol Nederland BV om veel

te veel goederen gaat om alternatieven te bieden blijkt dat veel te veel reizigers niet weten wat wel en niet mee mag.

2.2 Men is vooraf niet voldoende geïnformeerd over de alternatieven.

Op de website geeft Schiphol als informatie dat wanneer goederen niet mee mogen in de handbagage, deze alsnog in de ruimbagage kunnen worden gedaan, dan wel naar het huisadres worden verzonden, of afgegeven aan het beveiligingspersoneel tegen afgifte van een afstandsverklaring, of kunnen worden afgegeven in het vliegtuig.

Deze informatie op de website is onvoldoende, omdat er niet bij staat dat als men de goederen moet inleveren, deze worden vernietigd. Ook staat hier niet bij dat de reiziger standaard geen ontvangstbevestiging krijgt van de ingeleverde goederen (die voor een eventuele schadeclaim wel van belang is, zie hierna onder 2.4.)

Er staat niet vermeld dat het wel mogelijk is om goederen apart te bewaren, bijvoorbeeld bij de afdeling gevonden voorwerpen (Lost & Found). Het is volgens Schiphol Nederland BV in de praktijk namelijk niet uitvoerbaar om deze naar de gevonden voorwerpen te brengen. Schiphol Nederland BV beschouwt dit niet als een taak voor de beveiligingsbedrijven.

Op de website staat weliswaar wel dat de eerste twee oplossingen (alsnog de goederen in de ruimbagage doen en naar het huisadres laten versturen) niet mogelijk zijn bij gatecontrole, maar niet wanneer van gatecontrole sprake is. Het is de vraag of reizigers tijdig weten dat in hun geval bij de gate gecontroleerd gaat worden. In vier van de vijf klachten was sprake van gatecontrole en voelden de reizigers zich hierdoor voor het blok gezet. De enige mogelijkheid die in de praktijk over blijft is afgifte en vernietiging, omdat ook de mogelijkheid om de goederen aan boord van het vliegtuig af te geven in de praktijk niet uitvoerbaar blijkt te zijn.

2.3 Men is niet vooraf geïnformeerd over de strengere uitleg van (TSA-) regels op Schiphol.

Dit geldt met name voor transfer passagiers. Schiphol is een grote transferluchthaven en hanteert een één terminal concept. Dit is afwijkend van andere luchthavens in de EU. De gevolgen daarvan voor de beveiligingscontrole, zijn niet bekend bij passagiers. Uit de informatie over de regels voor het meenemen van goederen naar andere EU luchthavens blijkt dat men op de luchthaven tax-free gekochte goederen (mits de goede hoeveelheid en juist verpakt) naar andere luchthavens mag meenemen. Schiphol staat wat dit betreft niet genoemd als risico luchthaven.

Uit de website van Schiphol blijkt dat niets mee mag op een volgende vlucht naar de VS als men moet overstappen. Op de website ontbreekt echter informatie over wat de passagier kan doen in geval van een transfer of een aansluitende vlucht, dan wel hoe hij moet voldoen aan het vereiste van afgifte voor "passenger pick up" zoals de TSA verlangt. In de TSA-regels wordt alleen gesproken van een "connecting" flight, waarbij de passagiers de ruimbagage terugkrijgt voordat hij wordt gecontroleerd. Dit betekent dat de

reiziger de tax-free (op de luchthaven of in het vliegtuig) aangeschafte goederen in de ruimbagage kan doen voordat hij door de controle gaat. Bij een transfer vlucht wordt de ruimbagage meteen naar de eindbestemming gebracht, zodat de reiziger niet de mogelijkheid heeft om goederen in de ruimbagage te stoppen.

Het bestuderen van de Europese regelgeving (inclusief Europa press release) en de TSA-regels was in het geval van de parfum onvoldoende. Dat komt doordat Schiphol de gate-controle toepast op transfer passagiers, ook als zij op een andere EU luchthaven al volgens de Europese regels zijn gecontroleerd. Kortom, wil een reiziger zijn op een andere EU luchthaven (aldaar volgens de regels) gekochte goederen doorvoeren via Schiphol en de VS naar een andere luchthaven, dan moet hij zorgen dat hij geen transfer vlucht boekt; dat hij weet hoe de controles op Schiphol (bij de gate) worden uitgevoerd en dat hij ook weet dat de TSA-regels strenger worden uitgelegd dan hij zelf uit de TSA-regels kan opmaken. In feite komt dit er op neer dat de (transfer) passagier van ieder vliegveld apart de regels moet kennen. Dit kan van een reiziger niet worden verlangd.

2.4 Men krijgt tijdens de controle geen informatie over de alternatieven en de gevolgen

Het is voor de reiziger van belang dat het beveiligingspersoneel meedenkt met de reiziger om zo te bekijken welke mogelijkheden er zijn behalve innemen en vernietigen. De indruk bestaat dat het beveiligingspersoneel er op is gericht om te bezien of goederen gevaarlijk zouden kunnen zijn, maar niet gericht op het geven van informatie of het verlenen van service.

Bij de Chinese wijnkruikjes had de reiziger de kruikjes zelf wel mee kunnen nemen zonder de wijn. Men heeft hem niet geholpen om de door hem aangedragen oplossing uit te voeren. Bij de parfum had de reiziger de goederen moeten afgeven om af te halen voor "passenger pick up", maar men heeft hem niet verteld hoe hij dit had moeten doen en men heeft niet bij het luchtvaartpersoneel gevraagd of dit kon worden opgelost. De inname van medicijnen was zonder meer onjuist, maar los daar van mag ook hier van beveiligingspersoneel worden verwacht om te proberen de reiziger met medicijnen tegemoet te komen, zeker als het om lange vluchten gaat. De informatie die aan de reiziger met de aansteker werd gegeven was juist wat betreft het ophalen van goederen bij de afdeling gevonden voorwerpen, omdat deze mogelijkheid wel bestaat, zij het dat deze niet wordt uitgevoerd. De informatie bij de sleutelhanger was onjuist, omdat men had moeten vertellen over de mogelijkheid over het ophalen van goederen bij de afdeling gevonden voorwerpen, maar was wel in overstemming met de praktijk.

Evenmin is aan de reizigers verteld hoe zij hun eventuele schade kunnen verhalen. Bij deze informatie behoort meteen een bewijs van inname te worden verstrekt omdat dit voor het indienen van een schadeclaim nodig is.

Van het beveiligingspersoneel mag een dienstbaarder houding worden verwacht dan uit deze klachten is gebleken.

Aan de reizigers is bij de inname van de goederen niet verteld dat het gevolg is van de inname dat de goederen worden vernietigd. Dit is onjuist, omdat dit wel de gangbare praktijk is.

2.5 Het is niet direct duidelijk waar men kan klagen.

Voor een reiziger op Schiphol is niet direct duidelijk waar en bij wie men kan klagen. Dit is thans enigszins verbeterd, omdat er folders en klachtformulieren op de luchthaven te krijgen zijn.

Uit de klachten in dit onderzoek is echter wel gebleken dat een aantal reizigers rechtstreeks hebben geklaagd bij Schiphol Nederland BV, die de klacht heeft doorgestuurd naar de KMar. De KMar heeft de klacht behandeld en vervolgens weer teruggestuurd naar Schiphol Nederland BV voor verdere afhandeling. Dit is onvoldoende duidelijk voor de reizigers.

2.6 Hoewel de Nationale ombudsman goed doordrongen is van het feit dat de regelgeving gecompliceerd is en steeds wijzigt en het daardoor ondoenlijk is om op de website de reiziger van voldoende informatie te voorzien, is hij toch van oordeel dat de minister van Justitie en Schiphol Nederland BV samen het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking hebben geschonden door tevoren onvoldoende informatie te verstrekken over de goederen die niet aan boord mogen, over de alternatieven voor verboden goederen en over de klachtbehandeling.

Aandachtspunten:

De Nationale ombudsman ziet aanleiding de volgende punten onder de aandacht te brengen:

- zorg dat voorafgaand aan de controle (via de website, folders en/of persoonlijk) duidelijke informatie wordt verstrekt over wat wel en niet mee mag, in elk geval op een eerder moment dan bij de gate-controle;
- zorg dat er duidelijke informatie tijdens de controle over de alternatieven en de gevolgen wordt verstrekt.

Knelpunten:

De Nationale ombudsman constateert de volgende knelpunten:

- de regelgeving laat veel over aan de beleidsvrijheid van de individuele beveiligingsmedewerker om in te schatten of een voorwerp gevaarlijk zou kunnen zijn;
- het is niet mogelijk om van alle voorwerpen bij voorbaat aan te geven of deze als gevaarlijk zouden kunnen beschouwd;
- de snelheid waarmee de individuele beveiligingsmedewerker de controles moet uitvoeren laat zich slecht combineren met discussie met de reiziger of (uitgebreide) informatieverstrekking.

3. Worden de eigen gedragsregels gevolgd?

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit vertrouwensbeginsel impliceert dat informatie

die bijvoorbeeld via de website bekend wordt gemaakt ook daadwerkelijk wordt waargemaakt.

De Europese regelgeving bepaalt alleen dat er geen gevaarlijke goederen aan boord van een vliegtuig mogen worden gebracht en omschrijft wat gevaarlijke goederen zijn. Deze verordeningen geven niet aan wat er met de verboden goederen moet gebeuren. Schiphol Nederland BV geeft op haar website informatie over wat de mogelijkheden zijn om goederen die niet aan boord mogen met de handbagage te behouden.

Ten aanzien van de inname:

3.1 De klachten dat ten onrechte goederen zijn ingenomen, zijn voorgelegd aan de ministers en Schiphol Nederland BV. Als reactie hierop delen zij mee van mening te zijn (behalve wat betreft de medicijnen) dat de goederen wel terecht zijn ingenomen. Uiteindelijk kan op grond van EG Verordening 2320/2002 (die tijdens de klachtprocedure van toepassing was) elk voorwerp worden ingenomen wanneer dit de beveiligingsmedewerker zorgen baart met oog op de veiligheid aan boord, tenzij de uitzonderingen op schrift staan en daarmee vast liggen. In de huidige EG Verordening 820/8008 staat veel verder uitgewerkt wat er niet mee mag, maar die Verordening geeft dezelfde beoordelingsvrijheid.

3.2 Hierdoor zal de inname altijd geoorloofd zijn. De argumenten van (soms zeer ervaren) reizigers dat zij de goederen niet op een lijst (de sleutelhanger) hebben zien staan, of dat andere passagiers wel met soortgelijke goederen (aanstekers) aan boord mochten, dan wel dat de goederen echt niet gevaarlijk zijn of wel volgens de regels waren verpakt of gekocht (de parfum) of dat het om de wijnkruikjes gaat en niet om de wijn, wegen hier niet tegen op. Ten aanzien van de parfum heeft Schiphol Nederland BV, op aanwijzing van de minister van Justitie, zelf de regels van de TSA strenger uitgelegd dan uit deze regels voortvloeit. Alleen voor de medicijnen was een uitzonderingsregel vastgelegd, zodat de inname expliciet niet was geoorloofd.

Overigens lijken Schiphol Nederland BV en de minister van Justitie een verschillend antwoord te geven op de vraag wie verantwoordelijk is voor de klachten over de uitvoering van de TSA regels: een vruchtbare basis voor misverstanden.

Ten aanzien van de gevolgen van de inname:

3.3 Het gevolg van de inname van de goederen is dat in alle onderzochte gevallen de reiziger zijn eigendom moest afstaan en dat hij dit definitief kwijt is, omdat het wordt vernietigd. Vrijwel elke reiziger voelde zich hierdoor overrompeld. Dit komt met name voor bij controle aan de gate en dus bij het grootste deel van de reizigers (dit gebeurde bij vier van de vijf onderzochte situaties). Bij deze controle is er geen mogelijkheid meer om de goederen naar het huisadres te laten versturen of alsnog in de ruimbagage te stoppen. De reiziger heeft geen keuze. De gevolgen zijn vooral voelbaar door de manier waarop Schiphol is ingericht. Omdat Schiphol een transferluchthaven is met één Terminal

waar wel en niet-gecontroleerde reizigers samen komen, vindt ook bij al gecontroleerde passagiers alsnog controle aan de gate plaats. De reiziger wordt hierdoor voor het blok gezet.

3.4 Op de website van Schiphol staan een aantal mogelijkheden om inname van de goederen te voorkomen. Zo is er de mogelijkheid om het voorwerp te laten versturen naar het huisadres, maar dat kan niet bij gate-controle. Volgens deze interne regels is het mogelijk om de goederen (bij gate-controle) alsnog af te geven in het vliegtuig en moet het beveiligingspersoneel ook een afstandsverklaring afgeven. Dit gebeurt niet of nauwelijks. Ook is gebleken dat het mogelijk is dat goederen nog enige tijd (twee maanden) worden bewaard bij de afdeling gevonden voorwerpen. In de praktijk gebeurt dit niet.

3.5 Uit de klachten is gebleken dat het voor de reizigers bijzonder belangrijk is een bewijs van afgifte te krijgen om hun eigendommen later weer te kunnen ophalen bij de afdeling gevonden voorwerpen. Een dergelijk bewijs krijgen de reizigers niet omdat de goederen in de praktijk niet worden bewaard. Met een afstandsverklaring, die ze wel kunnen krijgen, doe je afstand van alle rechten en die bedoeling heeft de reiziger in dat geval niet. Ook (in het geval van de parfum) kan een verklaring, waaruit blijkt dat het goed is ingenomen, van belang zijn om later bij de luchthaven waar deze goederen waren gekocht de kosten te kunnen verhalen. Het beveiligingspersoneel voert deze regels stelselmatig niet uit.

3.6 Schiphol Nederland BV heeft aangegeven dat een aantal van de eigen regels praktisch niet uitvoerbaar is. Volgens Schiphol Nederland BV gaat het om veel te veel voorwerpen om deze te bewaren bij de afdeling gevonden voorwerpen. Daarom kan volgens Schiphol Nederland BV ook niet van het personeel van het vliegtuig worden verlangd om een bak bij de ingang te zetten waar men nog goederen in kan deponeren om bij het verlaten van het vliegtuig er weer uit te vissen. Dit betekent in ieder geval dat veel reizigers worden geconfronteerd met de inname van hun eigendommen en dat blijkbaar de voorlichting te kort schiet. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat het volume aan ingenomen goederen te groot is om de regels met betrekking tot het bewaren van goederen toe te kunnen passen en hierdoor ontstaat een vicieuze cirkel.

3.7 Doordat de mogelijkheden die op de website van Schiphol Nederland BV worden vermeld over wat men kan doen als er toch verboden goederen zijn aangetroffen, in de praktijk volgens Schiphol Nederland BV niet uitvoerbaar zijn oordeelt de Nationale ombudsman dat er wat betreft de naleving van deze eigen regels bij de uitvoering van de controle sprake is van strijd met het vertrouwensbeginsel.

Aandachtspunten

De Nationale ombudsman ziet aanleiding de volgende punten onder de aandacht te brengen:

- zorg dat er een bewijs van inname wordt verstrekt in plaats van het huidige model van de afstandsverklaring;

- zorg dat de geboden mogelijkheden om goederen te behouden ook daadwerkelijk worden waargemaakt.

Knelpunten

De Nationale ombudsman constateert het volgende knelpunt:

- te veel goederen worden nu ingenomen, waardoor gangbare praktijk is dat de mogelijkheid om minder ingrijpende mogelijkheden te benutten niet worden gebruikt en goederen daarom onnodig vernietigd worden.

4. Helpt klagen?

Het fair play beginsel houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit houdt in dat de burger ook gebruik moet kunnen maken van de klachtprocedure en dat deze duidelijk is geregeld en tot enig resultaat kan leiden.

4.1 De klachtprocedure is bijzonder in die zin dat deze is opgesplitst in twee instanties die zelfstandig en onafhankelijk van elkaar oordelen. Zo behandelt de KMar de klachten over de beveiligingcontrole, maar is niet zelf verantwoordelijk voor de gedraging van het beveiligingspersoneel. Daarmee is de KMar niet verantwoordelijk voor de inname van goederen, dan wel voor de informatieverstrekking hierover. Schiphol Nederland BV is verantwoordelijk voor de gedragingen van het door haar ingehuurd beveiligingspersoneel. Na de beoordeling van de klacht stuurt de KMar deze beoordeling door aan Schiphol Nederland BV.

4.2 Voor de reiziger is het echter van belang dat de klachtenprocedure uit één geheel bestaat zodat hij niet van verschillende instanties tegenstrijdige berichten over zijn klacht ontvangt.

Dit betekent dat als bij een klachtprocedure meerdere partijen zijn betrokken, het van essentieel belang is dat zij goed met elkaar samenwerken, en zich verantwoordelijk achten voor het gehele resultaat. Dit kan ook meebrengen dat zij het belang van hun eigen organisatie niet laten prevaleren boven het belang van een goede klachtbehandeling.

4.3 De Nationale ombudsman verstaat onder behoorlijke klachtbehandeling onder meer dat na gegronde verklaring van de klacht de betrokken instantie een passende maatregel neemt om de klagende burger tegemoet te komen en het vertrouwen te herstellen. Dit betekent dat het Schiphol Nederland BV als opvolgende ketenpartner niet zonder meer en zeker niet zonder nadere motivering vrij staat om af te wijken van de gegronde verklaring door de KMar van de klachten, met de enkele mededeling dat de inname wel terecht was.

4.4 In de onderzochte zaken verklaarde de KMar de klachten (grotendeels) gegrond en zond ze door naar Schiphol Nederland BV voor verdere afhandeling. Deze klachtbehandeling heeft ook bij de vier klachten die de KMar gegrond heeft verklaard niet tot

enig resultaat geleid, omdat Schiphol Nederland BV zich niet gebonden voelt aan het oordeel van de KMar, en de klachten ongegrond verklaarde omdat Schiphol Nederland BV de inname wel juist vond. Voor de reiziger was dit een onaangename en frustrerende ervaring.

4.5 In alle onderzochte klachtprocedures bleef een passende maatregel uit. Dit is het gevolg van de scheiding van verantwoordelijkheden. De KMar beoordeelde de klachten als gegrond, maar Schiphol Nederland BV heeft vervolgens geen aanleiding gezien om een passende maatregel te nemen. Schiphol Nederland BV beziet de klachten op een andere manier, en vindt de inname wel terecht. Schiphol Nederland BV heeft ook aangegeven dat deze klachten niet op zichzelf staan. Dit zou volgens Schiphol Nederland BV betekenen dat een uitkering in een individuele zaak zou voorbijgaan aan een groot aantal identieke gevallen waarin geen vergoeding was gegeven. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat wie een klacht indient in geval van gegrondverklaring aanspraak kan maken op een passende maatregel.

4.6 Naast het bieden van een passende maatregel is een van de doelen van klachtbehandeling dat de instantie waarover wordt geklaagd, zelf leert van (het behandelen van) deze klachten, en moeite doet om herhaling zoveel mogelijk te voorkomen. Uit het onderzoek is niet gebleken dat de klachtbehandeling in die zin een bijdrage leverde. De inname van welk goed dan ook kan worden gerechtvaardigd (tenzij de uitzonderingen zijn aangegeven) omdat de lijsten van goederen niet limitatief zijn en de beveiligingsmedewerker een grote mate van beleidsvrijheid heeft. Het voorkomen dat verboden goederen aan boord gaan is bij de reizigers niet het issue. De pijn zit hem erin dat innemen feitelijk gelijk staat aan vernietigen en het gebrek aan bereidwilligheid om dat zoveel mogelijk te voorkomen.

4.7 De Nationale ombudsman constateert op basis van het onderzoek dat op meerdere punten tijdens de klachtbehandeling niet juist is gehandeld.

Een van de klachten strandde tijdens de klachtbehandeling, zodat hierover geen oordeel is gegeven.

De informatieverstrekking over de klachtprocedure liet te wensen over: waar men moet zijn, het verloop van de procedure en de afronding was voor reizigers niet duidelijk.

Niet alle klachtonderdelen zijn beoordeeld. Zo werd in geen van de zaken ingegaan op de klacht dat geen afstandsverklaring was afgegeven en dat de reiziger daardoor werd gedupeerd. Bijvoorbeeld de parfum kan zonder afstandverklaring niet meer kan worden geclaimd bij de luchthaven waar het is gekocht. Ook is teruggave van de afdeling gevonden voorwerpen zonder bewijs dat het goed is ingenomen moeilijk.

Ook is tijdens de klachtbehandeling de reden van inname onvoldoende gemotiveerd. Bijvoorbeeld de sleutelhanger werd van de ene categorie naar een andere gebracht.

Verwezen werd naar regels die ten tijde van het voorval geheim of nog niet van kracht waren.

4.8 Wat betreft de vijf klachten in dit onderzoek komt de Nationale ombudsman tot het oordeel dat de klachtenregeling niet transparant is voor de reiziger; en in deze

klachtenconstructie de twee partijen onafhankelijk van elkaar oordelen, waarbij Schiphol Nederland BV niet genegen is in de door de KMar gegrond verklaarde klachten een passende oplossing te bieden (anders dan verwijzen naar de mogelijkheid een claim in te dienen). Daarmee kan de klachtenregeling de toets van de waarborging van het beginsel van fair play niet doorstaan.

4.9 De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de invoering van een nieuwe klachtenregeling in het voorjaar van 2009. Deze regeling met de naam Klachtenregeling Handhaving en Toezicht KMar District Schiphol is opgenomen in de Achtergrond onder 11. Deze regeling vervangt de Uitvoeringsregeling Klachtbehandeling van 1 mei 2005.

In deze regeling staat nu in artikel 12 expliciet opgenomen dat wanneer de klachtbehandelaar van de KMar van plan is om de klacht niet ongegrond te verklaren, hij overleg voert met de luchthaven exploitant en het beveiligingsbedrijf en beslist moet worden of een passende maatregel moet worden genomen.

De Nationale ombudsman vertrouwt erop dat deze nieuwe klachtenregeling een voorwaarde schept voor een goede samenwerking, en een oplossing vormt voor de hiervoor geschetste problemen. Hierbij is echter wel van belang dat deze regeling ook bekend wordt gemaakt bij het publiek, zodat de reizigers weten wie de klachten behandelt.

Aandachtspunten

De Nationale ombudsman ziet aanleiding de volgende punten onder de aandacht te brengen:

- zorg voor een goede samenwerking tussen de betrokken ketenpartners over de afhandeling van klachten over beveiligingscontroles, zodat alle partijen leren van de klachten;
- zorg dat deze nieuwe klachtenregeling ook wordt gepubliceerd zodat deze bekend is bij de reizigers.

Knelpunten

De Nationale ombudsman constateert het volgende knelpunt:

- de rolverdeling van de partijen die betrokken zijn bij de beveiligingscontroles, omdat ze ieder zelfstandig en onafhankelijk van elkaar de klachten beoordelen.

CONCLUSIE

De klachten over de onderzochte gedraging van de Koninklijke Marechaussee, NCTb, Schiphol Nederland BV en de door Schiphol Nederland BV ingehuurde beveiligingsbedrijven, zijn gegrond ten aanzien van:

- de inname van de goederen wegens schending van het behoorlijkheidsvereiste dat grondrechten - in dit geval het eigendomsrecht- worden gerespecteerd;
- de aan de reizigers verstrekte informatie, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- het naleven van de eigen gedragsregels, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;
- de klachtbehandeling, wegens schending van het beginsel van fair play.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van:

- de verbetering van informatie aan de reizigers;
- de nieuwe klachtenregeling.

SLOTBESCHOUWING

De intensieve controle van handbagage op Schiphol is gelet op het risico van terrorisme noodzakelijk, doch reizigers mogen erop rekenen dat op een redelijke wijze omgegaan wordt met hun belangen.

De situatie waarin deze controle plaatsvindt, is een dwangsituatie. De vlucht moet gehaald worden en in verhouding tot dat belang vormt een discussie over goederen die wel of niet meegenomen mogen worden en over de gevolgen van het al dan niet achterlaten van goederen iets van ondergeschikte betekenis. Daar komt bij dat veel reizigers op Schiphol passanten zijn, die geen binding hebben met Nederland of Nederlandse instanties. Dit scheidt het risico dat voldoende feedback op het opereren van de verantwoordelijke instanties uitblijft.

Op Schiphol zijn meerdere instanties verantwoordelijk voor het goed verlopen van de beveiligingscontroles en de uiteindelijke afwikkeling ervan die vallen onder de verantwoordelijkheid van de ministers van Justitie. Deze instanties zijn Schiphol Nederland BV, de door Schiphol Nederland BV ingehuurde beveiligingsbedrijven, die de feitelijke controles voor of bij de gates uitvoeren, de KMar en de NCTb

Gelet op de honderdduizenden contacten per jaar kan geconcludeerd worden dat over het geheel genomen de veiligheidscontroles goed verlopen. In eerdere rapporten heeft de Nationale ombudsman zich over de behandeling van reizigers zelf en in het bijzonder

het fouilleren uitgesproken². In dit rapport gaat het om de vraag hoe omgegaan wordt met goederen die vanwege bepaalde risico's niet meegenomen mogen worden in de handbagage in het vliegtuig. Uit een aantal klachten - die zo leert de ervaring altijd het topje van een ijsberg vormen - blijkt dat zich problemen voordoen. Deze problemen vragen om structurele verbetering van de uitvoering van de beveiligingscontroles en de eventueel daaropvolgende klachtbehandeling.

Essentieel is dat reizigers klip en klaar kunnen weten welke goederen zij mee mogen nemen en welke niet. Het bij de controle wegwerpen van een flesje water dat niet mee mag, is niet zo'n probleem, wel echter als het gaat om persoonlijke eigendommen die om uiteenlopende redenen waarde kunnen hebben voor de reiziger in kwestie. Het achterlaten van deze goederen kan een onplezierige ervaring zijn, die met goede voorlichting voorkomen kan worden. Doch afgezien hiervan gaat het om de bescherming van het eigendomsrecht. Het duidt op arrogantie van de macht als niet vooraf bekend wordt gemaakt welke goederen in het vliegtuig verboden zijn. Het Hof van Justitie heeft dan ook niet voor niets uitgesproken dat "geheime lijsten" met verboden goederen de burger eenvoudigweg niet kunnen binden. Doch ook niet geheime lijsten moeten vooraf goed kenbaar zijn voor alle reizigers die Schiphol bezoeken zowel op papier als digitaal via het web. Ook is ernstig, vanwege de vele transfervluchten, dat Schiphol Nederland BV andere, maar vooral ook strengere eisen aan handbagage stelt in het voorkomende geval dat een reiziger met een tussenstop op weg is naar de VS en deze reiziger deze strengere regels niet kent. Het gevolg is dat geheel volgens de regels op andere Europese luchthavens tax free gekochte goederen, op Schiphol moeten worden ingeleverd.

Er moet op rechtmatige en behoorlijke wijze gehandeld worden wanneer goederen achtergelaten moeten worden in handen van de beveiligingscontroleurs. In de huidige situatie wordt het eigendomsrecht van de ingenomen goederen onvoldoende beschermd. De Europese regelgeving geeft alleen maar aan dat gevaarlijke goederen niet aan boord mogen, maar niet wat er met deze goederen moet gebeuren. Daarom vraagt de Nationale ombudsman aandacht voor alternatieven voor inname en vernietiging van de goederen. De Nationale ombudsman constateert dat te veel goederen worden ingenomen om de alternatieven voor vernietiging (bewaren bij de afdeling gevonden voorwerpen) uit te voeren. Dit is een vicieuze cirkel die moet worden doorbroken. Het aantal goederen dat wordt ingenomen moet worden teruggebracht, bijvoorbeeld door de informatievoorziening te verbeteren. De Nationale ombudsman ziet tot slot de inmiddels verbeterde klachtenregeling als een belangrijk hulpmiddel om in de toekomst met passende oplossingen te komen.

² Rapporten 2007/258, 2007/280 en 2008/147

AANBEVELING

De Nationale ombudsman ziet aanleiding om aan de minister van Justitie als bestuursorgaan belast met de verantwoordelijkheid voor de beveiliging van de luchthaven Schiphol, in overweging te geven om:

1. aan alle vijf verzoekers een passende maatregel aan te bieden;
2. aandacht te besteden aan de volgende punten.

Ten aanzien van de informatieverstrekking

- zorg dat voorafgaand aan de controle (via de website, folders of persoonlijk) duidelijke informatie wordt verstrekt over wat wel en niet mee mag, in elk geval op een eerder moment dan bij de gate-controle;
- zorg dat er duidelijke informatie tijdens de controle over de alternatieven en de gevolgen wordt verstrekt.

Ten aanzien van het naleven van de regels

- zorg dat er een bewijs van inname wordt verstrekt in plaats van het huidige model van de afstandsverklaring;
- zorg dat de geboden mogelijkheden om goederen te behouden ook daadwerkelijk worden uitgevoerd.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

- zorg voor een goede samenwerking tussen de betrokken ketenpartners over de afhandeling van klachten over beveiligingscontroles, zodat alle partijen leren van de klachten.
- zorg dat deze nieuwe klachtenregeling ook wordt gepubliceerd zodat deze bekend is bij de reizigers.

DE NATIONALE OMBUDSMAN,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

ONDERZOEK

Op respectievelijk 16 december 2007, 16 december 2007, 20 januari 2008, 13 januari 2008 en 27 juli 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heren V., K., M., F. en G, respectievelijk uit Nederland, Nederland, Frankrijk, Italië en Italië, met een klacht over een gedraging van de NCTb, de Koninklijke Marechaussee en Amsterdam Airport Schiphol.

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

In het kader van het onderzoek werd de minister van Justitie en de minister van Defensie en Amsterdam Airport Schiphol verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Daarnaast werd op 14 oktober 2008 en op 24 november 2008 een bezoek gebracht aan Schiphol.

Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker M. berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reacties van de drie betrokken instanties gaven aanleiding het verslag te wijzigen en aan te vullen. De overige betrokkenen gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

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

Brieven aan Schiphol Nederland BV van:

- de heer K. van 3 en 22 september 2007
- de heer M. van 5 januari 2007, 20 maart 2007, 24 september 2007, 1 oktober 2007, 5 november 2007, 8 december 2007, 29 januari 2008, 11 februari 2008, 21 april 2008, 25 mei 2008, 2 juni 2008
- de heer F. van 25 juni 2007
- de heer G. van 15 juni 2008.

Brieven van Schiphol Nederland BV aan:

- de heer V. van 5 en 12 december 2007
- de heer K. van 15 november 2007
- de heer M. van 20 februari 2007, 21 september 2007, 8 oktober 2007, 14 november 2007, 27 december 2007, 28 januari 2008, 19 februari 2008, 21 april 2008

- de heer F. van 14 januari 2008
- de heer G. van 15 juni 2008.

Brieven aan de KMar van:

- de heer V. van 1 en 19 oktober 2007
- de heer F. van 20 januari 2007, 22 september 2007.

Brieven van de KMar aan:

- de heer V. van 11 december 2007
- de heer K. van 15 oktober 2007
- de heer M. van 15 augustus 2007
- de heer F. van 27 juni 2007, van 3 september 2007 en van 16 oktober 2007
- de heer G. van 4 juli 2008.

Brieven (en diverse e-mailberichten) aan de Nationale ombudsman van:

- de heer V. van 16 december 2007
- de heer K. van 16 december 2007
- de heer M. van 5 januari 2007 11 juli 2007, 10 januari 2008, 22 april 2008, 16 februari 2009, 11 maart 2009
- de heer F. van 20 januari 2008
- de heer G. van 27 juli 2008.

Brieven van de Nationale ombudsman aan Schiphol Nederland BV, de minister van Defensie en de minister van Justitie in de zaken V., K., M. F. van 2 juli 2008 en op 15 oktober 2008.

Brieven van Schiphol Nederland BV aan de Nationale ombudsman in de zaken V., K., M. F. van 8 juli 2008

En e-mailberichten in de zaak M. onder andere van 25 mei 2009.

Brieven van de minister van Justitie en de minister van Defensie aan de Nationale ombudsman in de zaken V., K., M., en F. van 1 september 2008, inzake G. van 11 december 2008.

ACHTERGROND

1. De Europese regelgeving bij de beveiligingscontrole

EG Verordening nr. 2320/2002 van het Europees Parlement en de Raad van 16 december 2002 tot vaststelling van de gemeenschappelijke regels op het gebied van de beveiliging van de burgerluchtvaart.

Overweging 1 luidt

"De op 11 september 2001 in New York en Washington met vliegtuigen gepleegde aanslagen illustreren dat terrorisme één van de grootste bedreigingen vormt voor de idealen van democratie en vrijheid en de waarden van vrede, die de essentie zijn van de Europese Unie"

Overweging 7 luidt

"Het op 7 december 1944 te Chicago ondertekende Verdrag inzake de internationale burgerluchtvaart (Verdrag van Chicago) voorziet in minimumnormen om de beveiliging van de burgerluchtvaart te verzekeren."

Op grond van artikel 1, eerste lid, is het hoofddoel van deze verordening de vaststelling en uitvoering van dienstige communautaire maatregelen om tegen de burgerluchtvaart gerichte wederrechtelijke daden te voorkomen.

Om de doelstelling van deze verordening te verwezenlijken, moet elke lidstaat een nationaal programma voor de beveiliging van de burgerluchtvaart alsmede een daarbij behorend kwaliteitscontrole - en opleidingsprogramma aannemen.

Artikel 6 bepaalt

"De lidstaten kunnen, met inachtneming van het Gemeenschapsrecht, strengere maatregelen toepassen dan die welke in deze verordening zijn neergelegd. Zo spoedig mogelijk nadat die maatregelen van toepassing zijn geworden, stellen de lidstaten de Commissie en de andere lidstaten in kennis van de aard daarvan."

In de bijlage bij deze verordening staan gemeenschappelijke basisnormen voor het onderzoek van vertrekkende passagiers en hun handbagage. Het doel hiervan is om te voorkomen dat verboden voorwerpen aan boord van een vliegtuig of bepaalde zones worden gebracht.

In de bijlage bij deze verordening is onder meer het volgende vermeld:

"4. PASSAGIERS EN HANDBAGAGE

4.1. Beveiligingsonderzoek van passagiers

1. alle vertrekkende passagiers (dat wil zeggen, passagiers die voor een eerste vlucht vertrekken en transferpassagiers, tenzij zij reeds overeenkomstig de in deze bijlage vastgestelde normen zijn onderzocht), (...), worden onderzocht teneinde te voorkomen dat verboden voorwerpen in een om beveiligingsredenen beperkt toegankelijke zone en aan boord van het vliegtuig worden gebracht. Passagiers worden onderzocht volgens de onderstaande methoden:

a) foullering; of

b) onderzoek met een metaaldetectiepoort. Wanneer gebruik wordt gemaakt van metaaldetectiepoorten, is er tevens een voortdurende steekproefsgewijze foullering van onderzochte passagiers. Die foullering wordt uitgevoerd bij alle passagiers die het alarm van de metaaldetector doen afgaan, en voorts voortdurend steekproefsgewijs bij passagiers die het alarm niet doen afgaan; wanneer het alarm afgaat (...)

2. wanneer gebruik wordt gemaakt van metaaldetectiepoorten, wordt de gevoeligheid van de detector zodanig ingesteld dat kleine metalen voorwerpen met redelijke zekerheid worden gedetecteerd.)

3. De bevoegde autoriteiten kunnen categorieën instellen van personen die onderworpen worden aan speciale onderzoeksprocedures of die van het beveiligingsonderzoek worden vrijgesteld.

4. Er worden beveiligingsvoorzieningen getroffen voor passagiers die de orde kunnen verstoren.

4.2 Scheiding van passagiers

Er mag geen vermenging mogelijk zijn van onderzochte vertrekkende passagiers met aankomende passagiers die mogelijk niet zijn onderzocht overeenkomstig de in deze bijlage genoemde normen. Wanneer deze groepen passagiers niet fysiek kunnen worden gescheiden, wordt de beveiligingsdoelstelling bereikt door het treffen van compenserende maatregelen op basis van de plaatselijke risicobeoordeling door de bevoegde autoriteit.

4.3 Beveiligingsonderzoek van handbagage

1. De handbagage van alle vertrekkende passagiers (dat wil zeggen, passagiers die voor een eerste vlucht vertrekken en transferpassagiers, tenzij zij reeds overeenkomstig

de in deze bijlage vastgestelde normen zijn onderzocht), wordt onderzocht voordat de passagiers toegang krijgen tot een om beveiligingsredenen beperkt toegankelijke zone en aan boord van het vliegtuig worden toegelaten. Alle verboden voorwerpen worden de passagier ontnomen, of de passagier wordt de toegang geweigerd tot de om beveiligingsredenen beperkt toegankelijke zone of het vliegtuig, naar gelang van het geval. Handbagage wordt onderzocht volgens een van de onderstaande methoden:

- a) een volledig onderzoek met de hand van de inhoud van elke koffer of tas, waarbij elke koffer of tas speciaal wordt onderzocht op verdachte tekenen, zoals abnormaal gewicht enz.; of
- b) een onderzoek met conventionele röntgenapparatuur, waarbij tevens bij wijze van voortdurende steekproef onderzoek met de hand wordt verricht van de onderzochte koffers of tassen bij ten minste 10% van de personen wier handbagage wordt onderzocht, daaronder begrepen de personen die de bediener verdacht lijken; of
- c) onderzoek met hoge-definitieröntgenapparatuur die uitgerust is met een geactiveerd TIP-systeem. Alleen koffers of tassen die de bediener verdacht lijken, moeten met de hand worden doorzocht, maar dit kan worden ondersteund door gebruik te maken van sporendetectieapparatuur."

In het aanhangsel bij deze verordening zijn richtsnoeren opgenomen voor de indeling van verboden voorwerpen:

"Richtsnoeren voor de indeling van verboden voorwerpen.

Dit zijn richtsnoeren inzake de mogelijke vorm van wapens en aan beperkingen onverworpen voorwerpen. De vraag of een voorwerp als wapen kan worden gebruikt, moet met gezond verstand worden beoordeeld.

- I) Vuurwapens (...)
- II) Messen en snij-instrumenten (...)
- III) slagwapens (...)
- IV) explosieven/munitie/brandbare vloeistoffen/bijtende vloeistoffen (...)
- V) middelen en voorwerpen die personen uitschakelen of weerloos maken: alle soorten traangas (...)
- VI) andere artikelen: ijsprijmen, bergstokken, scheermessen, lange scharen en voorwerpen die meestal niet als dodelijke of gevaarlijke wapens worden beschouwd, maar wel als wapen kunnen worden gebruikt, met inbegrip van speelgoed- of nepwapens en -granaten.
- VII) Alle soorten artikelen waarvan redelijkerwijs kan worden vermoed dat ze kunnen worden gebruikt om een dodelijk wapen te simuleren, zoals onder andere: voorwerpen die op explosieven lijken of andere voorwerpen die eruitzien als een wapen of een gevaarlijk voorwerp
- VIII) stoffen en voorwerpen die bij een chemische/biologische aanval kunnen worden gebruikt (...)."

EG Verordening nr. 622/2003 van de Commissie van 4 april 2003 tot vaststelling van maatregelen voor de tenuitvoerlegging van de gemeenschappelijke basisnormen op het gebied van de beveiliging van de luchtvaart

Volgens artikel 1, de doelstelling, worden in deze verordening de nodige maatregelen vastgesteld voor de tenuitvoerlegging en technische aanpassing van gemeenschappelijke basisnormen voor de beveiliging van de luchtvaart die in de nationale programma's voor de beveiliging van de burgerluchtvaart worden opgenomen.

Deze verordening vormt de tenuitvoerlegging van verordening nr. 2320/2002. Deze verordening is opgesplitst in een openbaar en een geheim deel. Het openbare deel is later gepubliceerd als EG verordening 820/2008. Het geheime gedeelte bevat gedetailleerde maatregelen voor de beveiliging van de luchtvaart.

Arrest H. van het Europese Hof van Justitie van 10 maart 2009

In de zaak van de heer H. was het volgende aan de orde: De heer H. wilde zijn tennisrackets in het vliegtuig meenemen als handbagage. Bij de beveiligingscontrole werd dit geweigerd. De heer H. stapte toch met zijn tennisrackets in het vliegtuig. Vervolgens werd hij uit het vliegtuig verwijderd. Hij richtte zich tot de rechter, omdat hij het niet juist vond dat hij zich moest houden aan regelgeving (de bijlage bij EG-Verordening 622/2003) die hij niet kon kennen, omdat deze niet was gepubliceerd. In dit arrest is vermeld dat de verwijzende rechter heeft aangegeven dat de geheimhouding van gedragsnormen waaraan de justitiabelen zich moeten houden een dusdanige ernstige inbreuk vormt op de ook door de EG na te leven meest elementaire rechtsstatelijke beginselen, dat verordeningen die niet zijn bekendgemaakt juridisch non-existent zijn en derhalve ook geen bindende kracht kunnen hebben. In dit arrest heeft het hof voor recht verklaard dat de geheime bijlage van EG verordening 622/2003 geen bindende kracht heeft, voor zover deze beoogt verplichtingen op te leggen aan particulieren. Dit heeft volgens het Hof geen invloed op de verplichtingen die zijn neergelegd in EG Verordening 2320/2002, en de richtsnoeren bij deze verordening.

EG Verordening nr. 1546/2006 van de Commissie van 4 oktober 2006 tot vaststelling van maatregelen voor de tenuitvoerlegging van de gemeenschappelijke basisnormen op het gebied van de beveiliging van de luchtvaart

In artikel 1 staat dat de bijlage bij verordening nr. 622/2003 wordt gewijzigd. Deze bijlage is geheim en is niet gepubliceerd.

EG Verordening nr. 820/2008 van de Commissie van 8 augustus 2008 houdende vaststelling van maatregelen voor de tenuitvoerlegging van de gemeenschappelijke basisnormen inzake luchtvaartbeveiliging

In de bijlage bij deze verordening is onder punt 4: PASSAGIERS EN HANDBAGAGE, 4.1. beveiligingsonderzoek van passagiers, een lijst opgenomen van verboden voorwerpen:

"4.1.1. *Verboden voorwerpen*

1. De volgende voorwerpen mogen niet door passagiers worden meegenomen in de om beveiligingsredenen beperkt toegankelijke zone en in het passagiersgedeelte van een luchtvaartuig:

a) **V u u r - e n a n d e r e w a p e n s**

Elk voorwerp waarmee een projectiel kan worden afgevuurd of waarmee verwondingen kunnen worden toegebracht, of dat die indruk wekt, zoals:

- Alle vuurwapens (pistolen, revolvers, geweren, jachtgeweren enz.),
- Reproducties en kopieën van vuurwapens,
- Onderdelen van vuurwapens (met uitzondering van telescopische kijkers en vizieren),
- Luchtpistolen, geweren en hagelgeweren,
- Alarmpistolen,
- Startpistolen,
- Alle types speelgoedgeweren,
- BB-guns,
- Industriële penschietpistolen en spijkerpistolen,
- Kruisbogen,
- Katapulten,
- Harpoen- en speergeweren,
- Slachtpistolen,
- Verdoof- of schoktoestellen (bv. vee prikstokken, taser-wapens met geleide energie),
- Aanstekers in de vorm van een vuurwapen.

b) **W a p e n s e n v o o r w e r p e n m e t e e n s c h e r p e p u n t / r a n d**

Voorwerpen met een scherpe punt/rand waarmee verwondingen kunnen worden toegebracht, zoals:

- Grote en kleine bijlen,
- Pijlen en darts,
- Heftangen,
- Harpoenen en speren,
- Ijsbijlen en ijspikken,
- IJsschaatsen,
- Vergrendelbare messen of vlindermessen, ongeacht de lengte van het blad,
- Messen, inclusief ceremoniële messen, met een blad van meer dan 6 cm, gemaakt van metaal of elk ander materiaal dat sterk genoeg is om als wapen te kunnen worden gebruikt,
- Vleeshakken,
- Machetes,
- Open scheerapparaten en –messen (met uitzondering van veiligheidsscheerapparaten of wegwerpscheerapparaten waarbij de messen in een huls zitten),
- Sabels, zwaarden en degenstokken,
- Scalpels,
- Scharen met bladen van meer dan 6 cm,

- Ski- en walkingstokken,
- Werpsterren,
- Gereedschap van vakmensen dat kan worden gebruikt als een wapen met scherpe rand of punt (bv. Boren en boorbits, cutters, alle zagen, schroevendraaiers, koevoeten, hamers, tangen, moersleutels/schroefsleutels, branders).

c) Stompe voorwerpen

Alle stompe voorwerpen waarmee verwondingen kunnen worden toegebracht, zoals:

- Baseball- en softballbats,
- Clubs of stokken, zowel buigzame als onbuigzame (bv. houten knuppels, gummi-knuppels en wapenstokken),
- Cricketbats,
- Golfclubs,
- Hockeysticks,
- Lacrossesticks,
- Kajak- en kanopeddels,
- Skateboards,
- Biljart-, snooker- en poolkeus,
- Hengelstokken,
- Vechtsportuitrusting (bv. boksbeugels, clubs, knuppels, vlegels, nunchaku's, kubotans, kubasaunts).

d) Explosieven en brandbare stoffen

Alle explosieven of sterk brandbare stoffen die een gevaar vormen voor de gezondheid van de passagiers en de bemanning of voor de veiligheid van luchtvaartuigen of eigendom, zoals:

- Munitie,
- Slagpijpjes,
- Ontstekers en lonten,
- Explosieven en explosietuigen,
- Reproducties of imitaties van explosieve materialen of toestellen,
- Mijnen en andere militaire explosieven,
- Alle types granaten,
- Grote volumes gas en gascontainers (bv. butaan, propaan, acetyleen, zuurstof),
- Vuurwerk, vuurpijlen (in alle vormen) en andere pyrotechnische voorwerpen (inclusief knallers en klappertjes),
- Onveilige lucifers,
- Rookblikken of -omhulsels,
- Brandbare vloeibare brandstoffen (bv. benzine, diesel, aanstekervloeistof, alcohol, ethanol),
- Verfspuitbussen,
- Terpentijn en verfverdunner,
- Dranken met een alcoholgehalte van meer dan 70 % (140 % proof).

e) Chemische en toxische stoffen

Alle chemische of toxische stoffen die een gevaar vormen voor de gezondheid van de passagiers en de bemanning of voor de veiligheid van luchtvaartuigen of eigendom, zoals:

- Zuren en alkaliën (bv. batterijen met vloeibaar elektrolyt),
- Corrosieve of bleekstoffen (bv. kwik, chloor),
- Spuitbussen waarmee personen kunnen worden uitgeschakeld of onschadelijk worden gemaakt (bv. mace, peperspray, traangas),
- Radioactief materiaal (bv. medicinale of commerciële isotopen),
- Giffen,
- Besmettelijk of biologisch gevaarlijk materiaal (bv. besmet bloed, bacteriën en virussen),
- Materiaal dat spontaan kan ontbranden of verbranden,
- Brandblussers.

f) Vloeistoffen

Vloeistoffen, tenzij in individuele recipiënten met een inhoud van hoogstens 100 milliliter of gelijkwaardig, en verpakt in één transparante hersluitbare plastic zak met een inhoud van hoogstens 1 liter. De inhoud van de plastic zak moet gemakkelijk in de zak passen en de zak moet volledig worden gesloten. Onder meer gels, pasta's, lotions, mengsels van vloeistoffen en vaste stoffen en de inhoud van drukrecipiënten, bijvoorbeeld tandpasta, haargel, dranken, soepen, siropen, parfum, scheerschuim, spuitbussen en substanties met een soortgelijke consistentie, worden als vloeistoffen beschouwd.

Uitzonderingen kunnen worden toegestaan als de vloeistof:

1. tijdens de vlucht zal worden gebruikt en nodig is om medische redenen of met het oog op een speciaal dieet, inclusief babyvoeding. De betrokken passagier moet op verzoek een bewijs van authenticiteit van de vrijgestelde vloeistof voorleggen, of
2. aan de luchtzijde van een luchthaven, voorbij het punt waarop de instapkaarten worden gecontroleerd, is gekocht in een verkooppunt dat aan goedgekeurde beveiligingsprocedures in het kader van het beveiligingsprogramma van de luchthaven is onderworpen, voor zover de vloeistof verpakt is in een speciale verzegelde tas waarop duidelijk is aangegeven dat de inhoud op die dag in die luchthaven is gekocht, of
3. in de om beveiligingsredenen beperkt toegankelijke zone verkregen is in een verkooppunt dat aan goedgekeurde beveiligingsprocedures in het kader van het beveiligingsprogramma van de luchthaven is onderworpen, of
4. in een andere luchthaven van de Gemeenschap is verkregen, op voorwaarde dat de vloeistof verpakt is in een speciale verzegelde tas waarop duidelijk is aangegeven dat de inhoud op die dag in die luchthaven is gekocht, of
5. aan boord van een luchtvaartuig van een communautaire luchtvaartmaatschappij is verkregen, op voorwaarde dat de vloeistof verpakt is in een speciale verzegelde tas waarop duidelijk is aangegeven dat de inhoud op die dag aan boord van dat luchtvaartuig is gekocht, of

6. afkomstig is van verkooppunten die zich bevinden aan de luchtzijde voorbij het punt waar de instapkaarten worden gecontroleerd of in een beperkt toegankelijke zone op een luchthaven in een derde land dat is opgenomen in aanhangsel 1.

2. Een passagier kan worden vrijgesteld van de vereisten van punt 4.1.1.1 voor zover:

- a) de bevoegde autoriteit van tevoren in kennis is gesteld en toestemming heeft gegeven om de voorwerpen mee te nemen, en
- b) de kapitein van het luchtvaartuig informatie heeft gekregen over de passagier en de verboden voorwerpen die hij/zij bij zich draagt.

Indien van toepassing worden de verboden voorwerpen in veilige omstandigheden bewaard.

3. Het publiek moet informatie krijgen over de in punt 4.1.1.1 vermelde lijst van verboden voorwerpen en over de toegestane uitzonderingen.

4. De bevoegde autoriteit mag ook andere dan de in punt 4.1.1.1 vermelde voorwerpen verbieden. De bevoegde autoriteit levert redelijke inspanningen om aan de passagiers mee te delen om welke artikelen het gaat vóór de procedure voor het inchecken van de ruimbagage is voltooid.

5. Tenzij anders vermeld in punt 5.2.3.1 mogen voorwerpen die overeenkomstig de punten 4.1.1.1 of 4.1.1.4 zijn verboden, worden meegenomen in de ruimbagage voor zover de passagiers geen ongecontroleerde toegang hebben tot die bagage vanaf het ogenblik waarop de bagage wordt ingecheckt tot het ogenblik waarop ze weer wordt afgehaald bij aankomst.

6. Het beveiligingspersoneel mag de toegang tot een om beveiligingsredenen beperkt toegankelijke zone en tot het passagiersgedeelte van een luchtvaartuig weigeren aan alle passagiers die in het bezit zijn van een niet in punt 4.1.1.3 vermeld voorwerp dat het beveiligingspersoneel zorgen baart."

2. Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden

Protocol 1

Artikel 1

"Iedere natuurlijke of rechtspersoon heeft recht op het ongestoord genot van zijn eigendom. Aan niemand zal zijn eigendom worden ontnomen behalve in het algemeen belang en onder de voorwaarden voorzien in de wet en de algemene beginselen van internationaal recht."

3. Grondwet

Artikel 14

"1. Onteigening kan alleen geschieden in het algemeen belang en tegen vooraf verzekerde schadeloosstelling, een en ander naar bij of krachtens de wet te stellen voorschriften;

2. De schadeloosstelling behoeft niet vooraf verzekerd te zijn, wanneer in geval van nood onverwijld onteigening geboden is;

3. In de gevallen bij of krachtens de wet bepaald bestaat recht op schadeloosstelling of tegemoetkoming in de schade, indien in het algemeen belang eigendom door het bevoegd gezag wordt vernietigd of onbruikbaar gemaakt of de uitoefening van het eigendomsrecht wordt beperkt."

4. Luchtvaartwet

Artikel 37a

"1. Voor de toepassing van deze afdeling en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

a. luchtvaartterreinen: een luchtvaartterrein dat mede wordt gebruikt voor verkeersvluchten met uitzondering van die delen van een militair luchtvaartterrein die niet uitsluitend ten behoeve van de burgerluchtvaart worden gebruikt;

b. beveiligingspersoneel:

1^e. personen in dienst van een door de exploitant van een luchtvaartterrein met de uitvoering van de beveiliging belaste particuliere beveiligingsorganisatie, waaraan door Onze Minister van Justitie een vergunning is verleend als bedoeld in artikel 3 van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus, en

2^e. de door Onze Minister van Justitie aangewezen ambtenaren van politie, ambtenaren van de Koninklijke marechaussee en de ambtenaren van de rijksbelastingdienst, bevoegd inzake douane;

c. voor bedreiging geschikte voorwerpen: wapens, explosieven of andere voorwerpen en stoffen, die voor de bedreiging van personen geschikt zijn dan wel de veiligheid van het luchtvaartuig in gevaar kunnen brengen;

d. gevaarlijke goederen: explosieven of andere voorwerpen en stoffen, die de veiligheid van het luchtvaartuig in gevaar kunnen brengen;

e. bagage: goederen toebehorende aan passagiers,

1^e. Die deze zelf in het luchtvaartuig meenemen als handbagage

2^e. Die deze in verband met hun reis aan de luchtvaartmaatschappij hebben afgegeven teneinde in het ruim van het luchtvaartuig te worden vervoerd als ruimbagage;

f. vracht: goederen, niet zijnde bagage, die voor vervoer door de lucht worden aangeboden, daaronder begrepen poststukken als bedoeld in artikel 2, onderdeel b, van de Postwet 2009, tenzij deze goederen door de lucht worden aangevoerd en het vliegtuig niet verlaten.

2. Met betrekking tot militaire luchtvaartterreinen waarvan delen uitsluitend ten behoeve van de burgerluchtvaart worden gebruikt, wordt in afwijking van artikel 1, onder *d*, voor de toepassing van deze afdeling als exploitant van een luchtvaartterrein aangemerkt, de bij koninklijk besluit aan te wijzen rechtspersoon aan wie het medegebruik ten behoeve van de burgerluchtvaart is verleend.

3. Een koninklijk besluit als bedoeld in het tweede lid wordt genomen op voordracht van Onze Minister van Verkeer en Waterstaat in overeenstemming met Onze Ministers van Justitie en van Defensie."

Artikel 37ab

"Onze Minister van Justitie is belast met de beveiliging van de burgerluchtvaart. De exploitant van een luchtvaartterrein, een luchtvaartmaatschappij en een persoon als bedoeld in artikel 37p, eerste lid, zijn gehouden te voldoen aan door Onze Minister van Justitie of namens deze door de Commandant van de Koninklijke marechaussee gegeven aanwijzingen inzake de nakoming van een verplichting die op hen rust ingevolge de artikelen 37ada, 37b, zesde lid, 37f, 37g, 37h, 37hb, 37hd, 37k, 37l, 37n of 37r, of ingevolge een verplichting die voortvloeit uit een EG-verordening voor zover deze betrekking heeft op de beveiliging van de burgerluchtvaart."

Art 37 c

"1. De exploitant van een luchtvaartterrein treft de nodige voorzieningen om te voorkomen dat personen of bagage aan boord van een luchtvaartuig gaan zonder dat deze zijn onderworpen aan een controle overeenkomstig paragraaf 3.

2. De exploitant van een luchtvaartterrein is verplicht te beschikken over:

- a. voldoende en passende detectieapparatuur voor de uitoefening van de controle door het beveiligingspersoneel overeenkomstig paragraaf 3;
- b. een ruimte voor vertrekkende passagiers die zodanig is ingericht dat gecontroleerde passagiers en handbagage zijn afgeschermd en een vermenging met niet gecontroleerde personen en voorwerpen niet mogelijk is;
- c. een ruimte voor onderzoek van bagage en dieren bestemd voor vervoer en
- d. een afsluitbare en beveiligde ruimte bestemd voor het bewaren van verdachte bagage.

3. Onze Minister van Justitie kan, in overeenstemming met Onze Minister, nadere regels stellen met betrekking tot de voorzieningen die zijn vereist ter beveiliging van de burgerluchtvaart.

4. Onze Minister van Justitie kan de exploitant van een luchtvaartterrein een aanwijzing geven inzake de aanschaf van detectie-apparatuur indien deze apparatuur redelijkerwijs niet als passend kan worden beschouwd."

Artikel 37 hd

"De bepalingen in deze paragraaf laten onverlet dat de exploitanten van een luchtvaartterrein op verzoek van een luchtvaartmaatschappij of een buitenlandse overheid een verdergaande controle uitvoert, indien dit in de vervoersovereenkomst tussen de passagier en de luchtvaartmaatschappij wordt bepaald."

Artikel 37 t

"Met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze afdeling, dan wel van verplichtingen die voortvloeien uit een EG-verordening voor zover deze betrekking heeft op de beveiliging van de burgerluchtvaart en voor het toezicht daarop geen andere autoriteit is aangewezen, is belast de Commandant van de Koninklijke marechaussee. Onze Minister van Justitie kan daartoe aanwijzingen geven."

Artikel 37 u

"1. Onze Minister van Justitie kan bestuursdwang toepassen ter handhaving van het bepaalde bij of krachtens deze afdeling, onverminderd de artikelen 29 en 35.
2. Onze Minister van Justitie kan van de in het eerste lid genoemde bevoegdheid mandaat verlenen aan de Commandant van de Koninklijke marechaussee."

Artikel 37 v

"1. Een klacht tegen beveiligingspersoneel als bedoeld in artikel 37a, eerste lid, onderdeel b, onder 1°, over een gedraging bij de uitvoering van een taak ingevolge deze afdeling, kan worden ingediend bij de Commandant van de Koninklijke marechaussee.
2. De klacht wordt behandeld door Onze Minister van Justitie. Deze kan hiervoor mandaat verlenen aan de Commandant van de Koninklijke marechaussee.
3. Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing. De regels vastgesteld krachtens artikel 6, onder i, van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties blijven buiten werking.
4. Voor de toepassing van de Wet Nationale ombudsman en titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht wordt een gedraging als bedoeld in het eerste lid, aangemerkt als een gedraging van Onze Minister van Justitie.
5. Indien de klacht zich tevens richt tegen beveiligingspersoneel als bedoeld in artikel 37a, eerste lid, onderdeel b, onder 2°, en betrekking heeft op hetzelfde feitencomplex, wordt deze behandeld volgens de procedure die geldt voor dat beveiligingspersoneel."

5. Wet Luchtvaart

Artikel 6.59

"Het is passagiers en leden van het boordpersoneel verboden gevaarlijke stoffen aan boord van een luchtvaartuig te brengen of met zich mee te voeren in hun bagage,

anders dan met inachtneming van de door Onze minister van Verkeer en Waterstaat respectievelijk Onze Minister van Defensie aangewezen Technische Voorschriften van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie betreffende het vervoer van gevaarlijke stoffen door de lucht."

6. Transportation Security Administration (TSA)

Op de website van de TSA is onder meer het volgende aangegeven:

"Our Travel Assistant
Liquid, gel (...)

For passengers traveling from Europe to the United States

If you purchase liquid duty-free items at an EU airport, those items will be permitted throughout the EU and other European security checkpoints if they are in the tamper evident bag.

On nonstop flights bound for the US, duty free liquids purchased in the EU are permitted only if they meet US requirements (delivered to the aircraft for passenger pick-up, bought on plane, or purchased after these security checkpoint).

If you are flying to the US and have a connecting flight, even duty-free liquids that meet US requirements will NOT be permitted through US security checkpoints. **If you have a connecting flight, liquid duty free purchases must be placed in your checked baggage.** Since you will be required to reclaim your checked bags prior to passing through custom inspection, you can place duty-free liquids into your bags and recheck it for your connection."

"Duty-Free Travel Information

For Passengers Traveling to an International Destination from the United States

If you have a non-stop flight to an international destination, duty-free liquid purchases of any size from shops in the US are permitted on the plane.

Effective May 1, 2008, TSA has given duty-free stores in U.S. airports the ability to put liquids in excess of 3.4 ounces/100 ml) in the ICAO-approved tamper-evident bags for those passengers traveling overseas.

For Passengers Returning to the United States from an International Destination

When you travel to the U.S. from an international destination, you are reunited with your checked bags prior to going through customs.

If you are flying to the US and have a connecting flight in the US, oversized duty-free liquids will NOT be permitted through US security checkpoints, even if they are in a tamper-evident bag."

7. Website van Schiphol Nederland BV

Op de website van Schiphol is over het meenemen van goederen naar de VS het volgende vermeld:

"FAQ New rules applying to hand baggage

(...)

7. Shopping at European airports and on board European airlines traveling on the the United States

If you buy liquids of gels (duty-free) at a European airport and change planes at another European airport, travelling on to the United States, your purchases will be confiscated at the security checkpoint. This can also happen with purchases you make on board an aircraft operated by an airline from an EU country.

This is a TSA (Transportation Security Administration) rule and applies to all flights from Europe to the United States."

8. Europa Press Release: (geprint 21/12/2006)

"Aviation security: EU acts against liquid explosives

(...)

Purchases at airport shops

(...)

15. What about shops after the screening points?

Passengers can buy liquids freely at shops inside the security restricted area after the screening points, without any special precautions. This is because passengers and staff working at the airport have been screened before entering the restricted area. However, these shops are likely to sell their goods in tamper-evident bags in order to make things easier for passengers.

16. What about transfer passengers?

What happens when passengers buy liquids at an airport, carry them on their first flight and then transfer to a second flight at an airport in the EU? This depends on whether the first flight originates at an airport in the EU or at one in a third country.

If the first flight begins at an airport in the EU, passengers will only be carrying liquids in conformity with the regulation. So they are allowed to take the liquids on-board their second flight, so long as they are packed in tamper-evident bags (...)

But, if the first flight originates in a third country that does not follow EU security rules, there is no guarantee that liquids have been controlled and are secure. So passengers transferring from such a flight at an EU airport would not be allowed to take them on their second flight.

(...)

Third countries

22. which rules apply to flights to the United States?

For the past six weeks, strict rules on liquids have been applied to flights bound for the USA. The new rules adopted by the Commission are very close to the US ones. From our contact with the Transportation Security Administration, we have good reason to expect that the administration will consider them equivalent to US rules, so that only one set of rules would apply to flights from the EU to the USA."

9. Veiligheidsregels hand- en ruimbagage (van de website van Schiphol Nederland BV)

"Wanneer u gaat vliegen heeft u met strenge veiligheidscontroles te maken. Deze veiligheids-controles hebben voornamelijk betrekking op wat u als passagier mee mag nemen in het vliegtuig. Er wordt gecontroleerd op het meenemen van gevaarlijke stoffen en voorwerpen die een gevaar kunnen vormen voor de passagiers, bemanning of de veiligheid van het vliegtuig. Deze controles vinden plaats door middel van handmatige controle en/of detectieapparatuur bij zowel u als uw ruim- en handbagage.

Wat wel en wat niet?

Om te voorkomen dat u verboden artikelen mee op reis neemt, treft u onderaan deze pagina twee lijsten met alle verboden artikelen aan. Deze lijsten zijn opgesteld door de EU en zijn niet van toepassing op vluchten naar de Verenigde Staten. Aan deze lijsten kunt u geen rechten ontleen. De beveiligingsmedewerker behoudt altijd het recht om alsnog vanwege veiligheidsredenen een artikel te weigeren.

Gevaarlijke stoffen en voorwerpen toch meenemen?

1. De maatschappij waarmee u vliegt hier voor vertrek tijdig van op de hoogte te stellen.
2. De maatschappij kan dan de stoffen als gevaarlijke lading vervoeren, speciaal verpakt, geëtiketteerd en met speciale vervoersdocumenten.

Per ongeluk iets verkeerd ingepakt?

Wat kunt u doen als u per ongeluk toch uw (nagel)schaar of Zwitsers zakmes in uw handbagage gepakt hebt, of iets anders dat u niet mee mag nemen of wanneer de beveiligingsmedewerker een artikel als onveilig beschouwt?

1. Het voorwerp voor het inchecken nog in uw ruimbagage stoppen
 2. Inleveren bij de beveiligingsbeambte
 3. Tegen betaling laten versturen door een van de twee servicepunten in de Vertrekhal.
- Dit is echter niet mogelijk bij controle aan de gate.

Meer informatie

1. Wanneer u twijfelt of u bepaalde goederen mee mag nemen, kunt u contact opnemen met: 0900-0141, EUR 0.40 p.m. voor al uw vragen
2. Wanneer u twijfelt of u bepaalde (chemische/ontvlambare) stoffen mee mag nemen, neemt u dan contact op met de Inspectie Verkeer en Waterstaat. Dit kan tijdens kantooruren op nummer +31 (0)88 489 0000.

Lijst 1 bestaat uit goederen die u als passagier niet zelf en ook niet als handbagage mag vervoeren. (PDF) "

"Lijst 1 bestaat uit goederen die u als passagier niet zelf en ook niet als handbagage mag vervoeren.

In deze lijst vindt u de goederen die u als passagier niet zelf en ook niet als handbagage mee mag nemen. U mag deze goederen wel in uw ruimbagage vervoeren.

Mits, indien nodig, u hiervoor de juiste documenten bezit.

a) Geweren, vuur- & schietwapens

Ieder voorwerp waarmee een projectiel kan worden afgeschoten of letsel kan worden toegebracht, of dat daarvoor lijkt te kunnen worden gebruikt, o.a.:

- Aanstekers in de vorm van een vuurwapen
- Alle soorten speelgoedvuurwapens
- Alle vuurwapens (pistolen, revolvers, geweren, enz.)
- BB-guns (ball bearing guns)
- Harpoen & en harpoengeweren
- Industriële schroef en spijkerpistolen
- Katapulten
- Kruisbogen
- Luchtpistolen, windbuksen en hagelgeweren
- Onderdelen van vuurwapens (met uitzondering van telescopische kijkapparaten & vizieren)
- Replica en imitatievuurwapens
- Schok of schrikapparaten b.v. prikstokken voor vee, ballistisch geleide energiewapens (taser)
- Seinpistolen
- Startpistolen
- Slachtpistolen

b) Puntige/scherpe wapens & scherpe voorwerpen

Artikelen met punten of snijranden waarmee letsel kan worden toegebracht, o.a.:

- Bijlen & hakmessen
- Gereedschap dat als steek- of snijwapen kan worden gebruikt, bv. boren en boorijzers, kartonmessen, stanleymessen, gereedschapsmessen, alle soorten zagen, schroeven-draaiers, breekijzers, hamers, tangen, moer- en steeksleutels, soldeerlampen
- Harpoenen en speren
- Ijsbijlen & ijspriemen
- IJsschaatsen
- Klimijzers
- Knipmessen of stiletto's met een lemmet van iedere lengte
- Machetes
- Messen, inclusief ceremoniemessen, met een blad van meer dan 6 cm, van metaal of ieder ander materiaal dat sterk genoeg is om als wapen te worden gebruikt
- Vleesmessen
- Open scheermessen (met uitzondering van veiligheids- of weggooischeerapparaten waarbij de mesjes in een houder zitten)
- Pijlen en werppijlen

- Sabels, zwaarden & degenstokken

Lijst 1 bestaat uit goederen die u als passagier niet zelf en ook niet als handbagage mag vervoeren.

- Scalpels
- Scharen met bladen van meer dan 6 cm lengte
- Ski- en wandel/hikingstokken
- Werpsterren

c) Stompe voorwerpen

Ieder stomp voorwerp waarmee letsel kan worden toegebracht, o.a.:

- Biljart -, snooker en poolstokken
- Cricket bats
- Golfclubs
- Harde of buigzame knuppels of stokken, b.v. gummiknuppels, ploertendoders en wapenstokken
- Hengels
- Honkbalknuppels en softbalknuppels
- Hockeysticks
- Kayak en kano peddels
- Lacrossesticks
- Skateboards
- Uitrusting voor vechtsporten, b.v. boksbeugels, stokken, knuppels, vlegels, umchucks, kubatons, kubasaunts

d) Ontpofbare en ontvlambare stoffen

Alle ontpofbare of sterk brandbare stoffen die een gevaar vormen voor de gezondheid van passagiers en bemanning of voor de veiligheid van het vliegtuig of eigendommen, o.a.:

- Alcoholische dranken met meer dan 70% alcoholgehalte (140% proof)
- Andere dan veiligheidslucifers
- Gas & gasflessen, b.v. butaan, propaan, acetyleen, zuurstof- in grote hoeveelheden
- Granaten, alle soorten
- Mijnen & ander ontpofbaar militair materiaal
- Munitie
- Ontstekingsinrichtingen & lonten
- Ontvlambare vloeibare brandstof, b.v. benzine, dieselolie, aanstekerbrandstof, alcohol, ethanol
- Replica's of namaak ontpofbaar materiaal of middelen
- Rookgranaten of -patronen
- Slaghoedjes
- Springstoffen & springtuigen
- Terpentijn & verfverdunner
- Vuurwerk of seinvuur in alle vormen (met inbegrip van voetzoekers en klappertjes voor speelgoedpistolen)
- Verfspuitbussen

e) Chemische en toxische stoffen

Alle chemische of toxische stoffen die een gevaar vormen voor de gezondheid van passagiers en bemanning of voor de veiligheid van het vliegtuig of eigendommen, o.a.:

- Besmettelijk of biologisch gevaarlijk materiaal, b.v. besmet bloed, bacteriën en virussen
- Brandblussers
- Corrosieve of bleekmiddelen, b.v. kwik, chloor
- Gif
- Materiaal dat spontaan kan ontvlammen of ontbranden
- Radioactief materiaal, b.v. medische of commerciële isotopen
- Uitschakelingstoffen in spuitbus, b.v. mace, peperspray, traangas
- Zuren en alkali's, b.v. 'natte' batterijen die kunnen lekken.

Aan deze lijst kunt u geen rechten ontleen. De beveiligingsmedewerker behoudt altijd het recht om alsnog om veiligheidsredenen een artikel te weigeren.

Lijst 2 bestaat uit goederen die u als passagier niet zelf, niet als handbagage en ook niet als ruimbagage mag vervoeren.

De volgende artikelen mogen nooit in een vliegtuig worden meegenomen, dus ook niet in de ruimbagage

- Corrosief materiaal, o.a. kwik, voertuigaccu's
- Explosieven, o.a. ontstekingsinrichtingen, lonten, granaten, mijnen en springstoffen
- Gassen: propaan, butaan
- Onderdelen van voertuigbrandstofsysteem die brandstof hebben bevat
- Ontvlambare vloeistoffen, o.a. benzine, methanol
- Ontvlambare vaste stoffen en reactieve stoffen, o.a. magnesium, aanmaakblokjes, vuurwerk, seinvuur
- Oxidatiemiddelen en organische peroxiden, o.a. bleekmiddel, reparatiekits voor carrosserieën
- Radioactief materiaal, o.a. medische of commerciële isotopen
- Toxische of besmettelijke stoffen, o.a. rattenkruit, besmet bloed

Aan deze lijst kunt u geen rechten ontleen. De beveiligingsmedewerker behoudt altijd het recht om alsnog om veiligheidsredenen een artikel te weigeren."

10. Uitvoeringsregeling klachtbehandeling beveiligingspersoneel van 1 mei 2005, van de Koninklijke Marechaussee, Sectie Handhaving en Toezicht Beveiliging Burgerluchtvaart.

Artikel 6, vierde lid

"Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld, en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt."

Artikel 8, eerste lid

"Indien niet door middel van overleg of door bemiddeling naar tevredenheid van de klager de klacht kan worden afgedaan, wordt een klachtonderzoek ingesteld. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de klachtbehandelaar onder verantwoordelijkheid van de jurist."

Artikel 9, tweede lid

"De klachtbehandelaar stelt een rapport op van zijn bevindingen. In dit rapport vermeldt hij de redenen waarom de klacht niet door overleg of bemiddeling kon worden afgedaan."

Artikel 11

"Met het oog op het leereffect kan de klachtenbehandelaar met de exploitant regelmatig overleg hebben over de status van de klachten en de wijze van afdoening van de klachten. Op deze wijze kan de exploitant bezien of de procedures t.a.v. de beveiliging van de burgerluchtvaart dienen te worden aangepast."

11. Klachtenregeling Handhaving en Toezicht KMar District Schiphol (van toepassing 7 september 2009)

Artikel 1. Definities en reikwijdte

"Deze regeling verstaat onder:

1. Afdeling Handhaving en Toezicht: de afdeling binnen de Koninklijke Marechaussee District Schiphol, welke - krachtens mandaat en machtiging van artikel 37t van de Luchtvaartwet - is belast met het toezicht op de beveiliging van de burgerluchtvaart;
2. gemandateerde: het Hoofd van Afdeling Handhaving en Toezicht District Koninklijke Marechaussee Schiphol, die - krachtens mandaat van de Minister van Justitie en onder-mandaat van de Commandant van de Koninklijke Marechaussee en de Commandant District Koninklijke Marechaussee Schiphol - onder andere is belast met de behandeling van klachten ingevolge artikel 37v van de Luchtvaartwet;
3. Luchthavenexploitant: de exploitant van de desbetreffende luchthaven in kwestie die, conform de artikelen 37a lid 1 onder b sub 1 juncto 37f van de Luchtvaartwet, is belast met de uitvoering van de beveiliging voor wat betreft personen en bagage, maar daarmee een particuliere beveiligingsorganisatie belast;
4. klachtenfunctionaris: degene die feitelijk belast is met de behandeling van klachten binnen Afdeling Handhaving en Toezicht;
5. de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is - of diens gemachtigde - bij de gedraging van een beveiligingsmedewerker;
6. een gedraging: het handelen of nalaten van de beklagde;
7. de beklagde: persoon in dienst van een door de exploitant van een luchtvaartterrein met de uitvoering van de beveiliging belaste particuliere beveiligingsorganisatie, tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;

8. een klaagschrift: een schriftelijke klacht per brief of e-mail tegen een gedraging van de beklagde;
9. Awb: Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2. Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten tegen beveiligingspersoneel - in dienst van een exploitant van een luchthaven - over gedragingen bij de uitvoering van beveiligingstaken, als bedoeld in afdeling 3A van de Luchtvaartwet.

Artikel 3. Algemene termijnenwet

De Algemene termijnenwet is van toepassing op de in deze klachtenregeling opgenomen termijnen.

Artikel 4. Correspondentie

1. Correspondentie ten behoeve van de klachtafhandeling vindt primair plaats tussen de gemandateerde en klager enerzijds en tussen de gemandateerde en de betreffende luchthavenexploitant anderzijds.
2. Correspondentie met betrekking tot het opvragen van gegevens, als bedoeld in artikel 3 van de bijlage, vindt plaats tussen de gemandateerde en de betreffende beveiligingsorganisatie.
3. Indien nodig wordt van correspondentie als bedoeld in lid 1 een afschrift verzonden aan de overige betrokken partijen.

Artikel 5. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen bij de gemandateerde.
2. Onder schriftelijk dient ook een e-mail te worden verstaan, die aan alle voorwaarden dient te voldoen van lid 3, behoudens de ondertekening.
3. a. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de datum;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- b. Een klaagschrift dient in het Nederlands te worden ingediend krachtens de artikelen 9:4 lid 3 juncto 6:5 lid 3 Awb. Gezien het internationale karakter van de burgerluchtvaart accepteert de Afdeling Handhaving en Toezicht ook klaagschriften die in het Engels zijn opgesteld.
- c. indien het klaagschrift in een andere taal dan Nederlands of Engels is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager krachtens de artikelen 9:4 lid 3 juncto 6:5 lid 3 Awb zorg te dragen voor een vertaling hetzij in het Nederlands of Engels.
4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede en derde lid van dit artikel genoemde vereisten, stelt de klachtenfunctionaris klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
5. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het vierde lid van dit artikel, niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 6. Indieningstermijn

1. De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt krachtens artikel 9:8 lid 1 sub b Awb in beginsel een jaar, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging(en) waarover geklaagd wordt heeft (hebben) plaatsgevonden.

Artikel 7. Telefonisch contact met klager

1. De desbetreffende klachtenfunctionaris probeert na ontvangst van een klacht telefonisch contact te krijgen met de klager, om de klacht middels opheldering en/of genoegdoening informeel af te doen. Indien de klager daarmee tevreden is, is de klacht daarmee afgedaan.

2. De informele afdoening als bedoeld in lid 1 dient schriftelijk bevestigd te worden door de gemandateerde, waarbij gerefereerd dient te worden aan het telefoongesprek met de desbetreffende klachtenfunctionaris en de inhoud van het telefoongesprek (samengevat of uitgebreid) beschreven wordt.

3. Indien de klager telefonisch niet te bereiken is of niet tevreden is over de informele afhandeling van zijn klacht, wordt diens klacht verder afgehandeld conform de hierna volgende artikelen.

Artikel 8. Ontvangstbevestiging

De gemandateerde zendt - indien het gestelde in artikel 7 eerste lid niet mogelijk is - binnen 14 dagen na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst, tenzij het klaagschrift binnen 14 dagen wordt afgehandeld.

Artikel 9. Tegemoetkoming aan klacht

1. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen - in welk stadium de klachtprocedure zich dan ook bevindt - vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de hierna volgende artikelen.

2. Het in lid 1 bepaalde dient schriftelijk bevestigd te worden door de gemandateerde, waarbij vermeld dient te worden dat daarmee de klacht is afgedaan.

3. Indien de beklagde op de hoogte is van een klacht, dient er een afschrift van het bepaalde in lid 2 de beklagde gezonden te worden.

Artikel 10. Toezending stukken aan beklagde

Aan de beklagde wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 11. Hoor en wederhoor

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen dient schriftelijk en/of mondeling (eventueel telefonisch) te geschieden.

2. Klager en beklagde - alsmede andere betrokkenen - kunnen in eikaars aanwezigheid gehoord worden en worden van deze mogelijkheid op de hoogte gesteld.

3. Indien de klager na het horen - als bedoeld in leden 1 en 2 - tevreden is, is de klacht daarmee afgedaan. Het gestelde in voorgaande zin dient schriftelijk bevestigd te worden door gemandateerde, waarbij gerefereerd dient te worden aan het horen.

4. Van het horen kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard - schriftelijk en/of mondeling (ook telefonisch) - geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van het horen wordt een verslag opgemaakt ingevolge art. 9:10 Awb.

Artikel 12. Klachtenoverleg passende maatregelen

1. Indien de klachtenfunctionaris voornemens is een klacht of één of meerdere onderdelen daarvan niet ongegrond te verklaren, voeren de klachtenfunctionaris, de luchthaven-exploitant en het betrokken beveiligingsbedrijf hierover overleg.
2. Bij het overleg als genoemd in lid 1, wordt per geval besloten welke eventuele passende maatregel(en) genomen wordt/en.

Artikel 13. Opschorting klacht i.v.m. strafrechtelijk onderzoek

1. Klager kan te allen tijde aangifte doen van strafbare feiten en/of schade aan personen of goederen bij de Politiedienst van de Koninklijke Marechaussee van de desbetreffende luchthaven.
2. Indien bij de ontvangst van een klacht of tijdens de behandeling van een klacht het vermoeden bestaat dat de klacht betrekking heeft op een gedraging waarbij mogelijk sprake is van een strafbaar feit of van schade aan personen of goederen, adviseert de klachtenfunctionaris de klager om aangifte te doen bij de Politiedienst van de Koninklijke Marechaussee van de desbetreffende luchthaven.
3. De behandeling van de klacht wordt, voor zover die al in gang was gezet, opgeschort indien door klager aangifte is gedaan, tenzij klager afziet van (verdere) behandeling van zijn klacht.
4. Indien klager afziet van (verdere) behandeling van zijn klacht, wordt dat schriftelijk bevestigd door de gemandateerde.

Artikel 14. Afhandelingstermijn

1. De gemandateerde beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.
2. De gemandateerde kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en beklaagde vóór het verstrijken van de termijn van zes weken.

Artikel 15. Kennisgeving bevindingen

1. De gemandateerde stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. Er wordt een afschrift verzonden aan beklaagde en de desbetreffende luchthavenexploitant.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman over de behandeling van diens klacht."