



Rapport

Datum: 14 augustus 2001
Rapportnummer: 2001/246

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat medewerkers van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp haar bij aankomst op de luchthaven Schiphol op 23 februari 1999:

- 1) hebben gediscrimineerd;
- 2) onheus hebben bejegend en
- 3) hebben mishandeld.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoekster klaagt er over dat de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp haar bij haar aankomst op Schiphol op 23 februari 1999 heeft gecontroleerd. Volgens verzoekster is zij tijdens deze controle gediscrimineerd, onheus bejegend en mishandeld. Zij is van mening dat de wijze waarop zij is behandeld verband houdt met haar Chinese afkomst.

II. Ten aanzien van de controle/discriminatie klacht

1. Verzoekster is van mening dat de wijze waarop zij is behandeld door de douane verband houdt met haar Chinese afkomst. In dit verband merkt zij onder meer op dat ook de bagage van een Chinese man en een Chinese vrouw met kind is gecontroleerd.

2. De Belastingdienst deelde mee dat de controle van bagage plaatsvindt op basis van selectiecriteria, die van te voren middels risicoanalyse zijn vastgesteld. Daarnaast vinden steekproefsgewijze controles plaats. In beide gevallen moet de controle, gelet op de te beschermen belangen, grondig en zorgvuldig worden uitgevoerd. De ambtenaren dienen daarbij hun bevoegdheden te hanteren met inachtneming van de algemeen aanvaarde fatsoensnormen. Verder merkte de Belastingdienst op dat uit de verklaringen van de betrokken medewerk(st)ers geen feiten en/of omstandigheden naar voren zijn gekomen waarbij in houding, gedrag noch in selectiemethodiek sprake is geweest van discriminatie in welke vorm dan ook. Volgens de Belastingdienst was er in het geval van verzoekster sprake van een gebruikelijke controle, waarbij de ambtenaren op normale wijze gebruik hebben gemaakt van hun bevoegdheden en gehandeld hebben in overeenstemming met de voorschriften.

Douaneambtenaar H. geeft in zijn verklaring van 15 november 1999 aan (zie Bevindingen, onder C. 9.) dat er in het geval van verzoekster geen sprake is geweest van discriminatie naar etnische afkomst. Het feit dat er tijdens de controle van verzoekster alleen Chinese reizigers zouden zijn gecontroleerd, hangt samen met de herkomst van de desbetreffende

vlucht. Aangezien verzoekster met een vlucht uit China terugkwam, is het gelet op het feit dat er op een dergelijke vlucht meer Chinezen zitten dan mensen van een andere nationaliteit verklaarbaar dat er op dat moment voornamelijk bagage van Chinese reizigers aan een controle wordt onderworpen, aldus H. in zijn verklaring.

3. De douane was op grond van communautaire en nationale wettelijke bepalingen bevoegd om de bagage van verzoekster aan een onderzoek te onderwerpen. Op grond van dezelfde wettelijke bepalingen was verzoekster verplicht aan het onderzoek mee te werken, en kon van haar gevraagd worden haar koffers te openen en te laten zien welke goederen zij bij zich had (zie Achtergrond).

Een dergelijke controle kan bij wijze van steekproef of op basis van het gedrag van bepaalde reizigers plaatsvinden. Voorts kunnen bepaalde groepen van reizigers stelselmatig worden gecontroleerd, aan de hand van een vooraf - als resultaat van een risicoanalyse - opgesteld profiel.

De Belastingdienst stelt zich op het standpunt dat is overgegaan tot controle van verzoekster omdat verzoekster op Schiphol was aangekomen vanuit Guangzhou. Deze plaats van herkomst en de goederen die aldaar kunnen worden verkregen vallen op grond van de risicoanalyse onder een hoog risico.

4. De Nationale ombudsman ziet geen reden om in twijfel te trekken dat in verzoeksters geval de controle is uitgevoerd op de wijze en om de reden als hiervoor is aangegeven. Het is begrijpelijk dat verzoekster de controle van haar bagage als onprettig heeft ervaren. Op basis van de aan de Nationale ombudsman verstrekte overzicht van de door de Belastingdienst/Douane gehanteerde selectiecriteria ziet de Nationale ombudsman echter geen grond voor het verwijt dat de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp zich ter zake van de keuze om de bagage van verzoekster aan een controle te onderwerpen schuldig heeft gemaakt aan enige vorm van discriminatie.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

III. Ten aanzien van de bejegening

1. Verzoekster klaagt er verder over dat zij door de douanebeambten op een onvriendelijke en agressieve manier zou zijn bejegend. Verzoekster had geen geld bij zich om de door haar verschuldigde belastingen te voldoen. Discussie over de vraag of zij het geld kon halen bij haar familie die op haar wachtte in de ontvangsthal leidde tot woorden met een douanebeambte. Ook werd haar op een agressieve manier gevraagd of zij de VCD-speler uit haar koffer wilde halen, aldus verzoekster.

2. Uit verklaringen van de douaneambtenaren blijkt dat verzoekster is verzocht haar koffer op een visitatiebalie te plaatsen en te openen. In de koffer trof douaneambtenaar B. een VCD-speler aan. Volgens B. (zie Bevindingen, onder **C. 2.**) heeft zij verzoekster gezegd

dat zij twijfelde aan de door verzoekster aan de hand van de factuur opgegeven waarde van de VCD-speler en dat zij contact wilde opnemen met het specialistenteam voor een waardebeoordeling. Tevens heeft B. verzoekster verzocht in afwachting van de waardebeoordeling de VCD-speler nog niet in te pakken. Verzoekster heeft volgens B. niet aan dit verzoek gevolg gegeven, zodat B. verzoekster opnieuw moest verzoeken de VCD-speler uit te pakken. Toen de oude mevrouw met wie verzoekster reisde naar buiten liep is verzoekster volgens B. haar achterna gelopen. B heeft daarop verzoekster gevraagd even te wachten, maar verzoekster zou niet willen blijven staan, aldus B. Verder had B. haar uitgelegd dat indien verzoekster de door haar verschuldigde belastingen niet direct kon voldoen, zij de VCD-speler achter moest laten en dat zij dan later kon betalen.

Douanebeambte He. verklaart (zie Bevindingen, onder C. 6.) te hebben gezien dat verzoekster enkele malen op vrije luide toon is verzocht om de VCD-speler uit de koffer te halen.

Douaneambtenaar H. geeft in zijn verklaring aan (zie Bevindingen, onder C. 9.) dat er in de tijd dat hij bij de controle aanwezig was, geenszins sprake is geweest van racistische opmerkingen, insinuaties en/of handelingen. Ook zou verzoekster op grond van haar afkomst niet anders zijn behandeld dan iedere andere reiziger.

Douaneambtenaar W. geeft in haar verklaring aan (zie Bevindingen, onder C. 3.) dat het de douaneambtenaren na veel heen en weer gepraat gelukt was om de VCD-speler weer uit de koffer van verzoekster te krijgen.

3. Vast staat dat verzoekster is verzocht de koffer te openen. Zoals hierboven onder I.4. reeds is aangegeven is hierbij geen sprake geweest van enige vorm van discriminatie. Gelet op het feit dat in de koffer van verzoekster een VCD-speler is aangetroffen en dat B. twijfelde aan de opgegeven waarde van deze VCD-speler is aannemelijk dat B. verzoekster heeft verzocht de VCD-speler in afwachting van de waardebeoordeling nog niet in te pakken. Ook is het gelet op het feit dat verzoekster op dat moment niet in staat was de door haar verschuldigde belastingen over de VCD-speler te betalen gebruikelijk dat zij de VCD-speler achter moest laten. In zoverre is door de Belastingdienst niet onjuist gehandeld.

4. Ten aanzien van de wijze waarop verzoekster te woord is gestaan wordt het volgende opgemerkt. Uit de verklaringen van douaneambtenaren die bij de controle aanwezig zijn geweest is af te leiden dat verzoekster zich niet coöperatief heeft opgesteld met betrekking tot het uit de koffer halen dan wel uit de koffer laten van de VCD-speler. Afgezien van de verklaring van He. die aangeeft dat verzoekster op luide toon is verzocht om de VCD-speler uit haar koffer te halen valt uit de verklaringen niet af te leiden dat verzoekster op een agressieve manier te woord zou zijn gestaan. Het enkel op luide toon verzoeken om de VCD-speler uit de koffer te halen is onvoldoende om aan te nemen dat verzoekster op agressieve wijze te woord is gestaan.

5. Wat betreft de discussie die is ontstaan over de vraag of verzoekster geld kon halen bij haar familie die in de ontvangsthal op haar stond te wachten wordt opgemerkt dat uit de verklaring van douaneambtenaar B. (zie Bevindingen, onder C. 2.) blijkt dat verzoekster is gevraagd of er misschien familie op haar stond te wachten die zou kunnen betalen.

Verzoekster zou daarop gezegd hebben dat ze dat niet wist. Toen de oude mevrouw met wie verzoekster samen reisde naar buiten ging, wilde verzoekster achter haar aan lopen. B. heeft daarop aan verzoekster meegedeeld dat ze moest wachten omdat zij nog niet klaar was met de controle. Verzoekster wilde echter niet blijven staan. Op dat moment is douaneambtenaar W. B. te hulp geschoten en heeft verzoekster verzocht weer naar de balie te lopen en de VCD-speler weer uit te pakken. Verzoekster wilde dit niet en begon te huilen en te schreeuwen, aldus B.

In dit verband wordt opgemerkt dat het niet onredelijk is dat verzoekster is verzocht in afwachting van de waardebepaling van de VCD-speler niet weg te lopen. Nu verzoekster dit wel heeft gedaan is het begrijpelijk dat haar verzocht is dit niet te doen. Door verzoekster zijn verder geen argumenten aangevoerd waaruit zou moeten blijken dat de betrokken douaneambtenaar verzoekster hierbij op een incorrecte wijze te woord zou hebben gestaan.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Wel wordt opgemerkt dat indien de Belastingdienst/Douane rekening zou hebben gehouden met het feit dat verzoekster de Nederlandse taal niet goed beheerste, deze zaak wellicht niet had hoeven te escaleren.

IV. Ten aanzien van de mishandeling

1. Voorts klaagt verzoekster er over dat zij door douanebeambten zou zijn mishandeld. Volgens verzoekster werd, toen zij een huilgeluid maakte vanwege de in haar ogen onrechtvaardige behandeling door de Belastingdienst, haar rechterhand door douaneambtenaar W. opeens heel hard achter op haar rug gedraaid. Toen verzoekster vervolgens heel hard schreeuwde van de pijn werd ook haar linkerarm door een andere douaneambtenaar op haar rug gedraaid en werd zij meegesleurd en geduwd naar een nabijgelegen visitatieruimte, aldus verzoekster. Daarbij heeft zij haar been bezeerd. Verzoekster ontkent dat zij zich zelf agressief zou hebben gedragen, en dat zij om zich heen zou hebben geslagen. Ook zou zij douaneambtenaar W. niet om haar middel, dan wel bij haar arm gepakt hebben.

Uit de door verzoekster (alsnog) overgelegde verklaring van haar huisarts blijkt dat haar huisarts het zeer waarschijnlijk acht dat de klachten van verzoekster aan haar schouder een gevolg kunnen zijn van het met kracht draaien van de schouder, waarbij met name de rotatie naar achteren en naar binnen, zoals wanneer de arm op de rug gedraaid wordt, hieraan debet kan zijn.

2. Volgens de Belastingdienst is uit onderzoek gebleken dat verzoekster door de controle angstig en overstuur was geraakt. Ondanks diverse pogingen van de ambtenaren was het niet gelukt haar tot rust te brengen. Uiteindelijk bleek het naar aanleiding van het handelen van verzoekster noodzakelijk de armklem toe te passen. De Belastingdienst stelt zich verder op het standpunt dat in situaties waarbij ambtenaren tijdens de uitoefening van hun functie worden belemmerd in hun bewegingsvrijheid het toegestaan is om vanuit het oopunt van zelfverdediging een beklemming aan te gaan.

Volgens douaneambtenaar B. heeft verzoekster douaneambtenaar W. hardhandig bij haar arm beet gepakt. W. wist zich los te trekken en draaide daarna de arm van verzoekster op haar rug om te voorkomen dat zij weer om zich heen zou gaan slaan. Hierna is verzoekster verzocht om plaats te nemen in een visitatieruimte zodat zij daar tot rust kon komen.

Volgens W. heeft verzoekster haar zo stevig om haar middel gepakt dat zij geen kant meer op kon. W. wist zich te bevrijden door een armklem toe te passen. W. stelt verder geen geweld te hebben gebruikt en de armklem ook niet extra aangeduwd te hebben zodat verzoekster pijn zou krijgen. Zodra W. zichzelf bevrijd had grepen haar andere collega's in en hebben verzoekster in een visitatieruimte gezet.

Douaneambtenaar K. merkt in zijn verklaring van 13 mei 1999 op dat de collega's W. en H. verzoekster verzocht hebben het visitatielokaal in te gaan. Toen verzoekster hier na herhaald verzoek geen gehoor aan gaf, hebben W. en H. verzoekster bij haar arm gepakt en haar in het visitatielokaal gezet.

Volgens douanebeambte He. was verzoekster enkele malen op vrij luide toon verzocht om de VCD-speler uit haar koffer te halen. Toen verzoekster niet aan dit verzoek voldeed besloot W. verzoekster naar de visitatieruimte te brengen. Verzoekster werd bij haar pols gepakt en stribbelde tegen, waarna H. bijstand verleende. Verzoekster werd hierna onder dwang naar de visitatieruimte gebracht.

H. verklaart dat verzoekster W. had beetgepakt en dat W. zich uit de greep van verzoekster had weten te bevrijden door een armklem toe te passen. H. had W. hierbij geassisteerd. Omdat W. en H. wilden voorkomen dat er in de centrale hal een scène zou ontstaan wilden W. en H. verzoekster in een visitatieruimte plaatsen. Aangezien verzoekster zich hiertegen verzette en verbaal niet tot rust te manen was hebben zij verzoeksters armen niet losgelaten en hebben haar naar het visitatiehok gebracht, aldus H. Van gebruik van buitenproportioneel geweld was volgens H. echter geen sprake geweest.

3. Uit het vorenstaande volgt dat is komen vast te staan dat op verzoekster de armklem is toegepast. Ten aanzien van de aanleiding om tot het gebruik van de armklem over te gaan wordt opgemerkt dat de lezingen hierover verschillen. In dit verband wordt opgemerkt, dat wat ook zij van de aanleiding om tot het toepassen van een armklem over te gaan, van een

douaneambtenaar mag worden verwacht dat hij bij het toepassen van een armklem het beginsel van proportionaliteit in acht neemt.

Uit de door verzoekster overgelegde verklaring van haar huisarts blijkt dat de huisarts het zeer waarschijnlijk acht dat verzoekster als gevolg van de op haar toegepaste armklem veel pijn aan haar schouder heeft ondervonden en na ruim twee jaar hiervoor nog steeds pijnstillers gebruikt.

Gelet op het vorenstaande acht de Nationale ombudsman het waarschijnlijk dat de betrokken douaneambtenaren bij het toepassen van de armklem bij verzoekster disproportioneel geweld hebben toegepast.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is

niet gegrond, behoudens ten aanzien van de volgens verzoekster plaatsgevonden mishandeling; op dit punt is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 20 oktober 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Amersfoort, ingediend door Sociaal Raadslieden te Amersfoort, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp.

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

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster werd op 23 februari 1999 bij aankomst op Schiphol door een ambtenaar van de Belastingdienst/Douane, district Hoofddorp (hierna: de Belastingdienst) aangesproken. Vervolgens werd haar bagage gecontroleerd op eventuele invoer van goederen.

2.1. Naar aanleiding van de wijze waarop de controle door ambtenaren van de Belastingdienst heeft plaatsgevonden diende verzoeksters gemachtigde op 28 april 1999 een klacht in bij de Belastingdienst. In zijn brief merkte verzoeksters gemachtigde het volgende op:

"...(Verzoekster; N.o.) kwam op 23 februari 1999 omstreeks 17.30 uur op Schiphol aan met een vlucht van Peking (...). Bij de douane ontstond een probleem tussen (verzoekster; N.o.) en enkele van uw medewerkers die de controle van de bagage uitvoerden. Mevrouw moest belasting betalen voor de invoer van een VCD speler. Zij had geen geld bij zich om die rekening ter plekke te betalen. Discussie over de vraag of zij het geld kon halen bij haar familie die op haar wachtte in de ontvangsthuis leidde vervolgens tot woorden met de douanebeambte. De onvriendelijke en agressieve manier waarop de beambte haar bejegende wekte van de zijde van cliënte onbegrip op. Toen cliënte naar de mening van de beambte niet voldoende meewerkte, pakte de beambte cliënte hardhandig vast bij de rechterhand en draaide haar arm naar achteren. Toen cliënte hierop begon te schreeuwen, naar zij zegt van de pijn, kwamen er nog meer beambten die ook haar andere arm hardhandig draaide en haar wegleidden naar een kantoor. Daar werd haar gelegenheid geboden tot rust te komen. (Verzoekster; N.o.) was volledig overstuur. Zij heeft haar beide polsen behoorlijk bezeerd. Zij heeft langere tijd pijn gehad, de polsen waren dik, haar schouder pijnlijk en ze had pijnlijke blauwe plekken op haar benen die ze had gestoten tijdens het wegleiden.

(Verzoekster; N.o.) is van Chinese afkomst, haar kennis van de Nederlandse taal is enigszins beperkt. (Verzoekster; N.o.) heeft in het Chinees een uitgebreide verklaring opgesteld die is vertaald door het Tolkencentrum Utrecht. Een afschrift heb ik voor u bijgevoegd, evenals een kopie van het proces-verbaal van aangifte.

Mevrouw is geschokt door deze gebeurtenis en neemt de zaak hoog op. Zij is van mening dat de behandeling verband hield met haar Chinese afkomst en dat racistische motieven een rol speelden. Bovendien bestaat de indruk, afgaande op de verklaring van cliënte, dat door het fysieke ingrijpen van de douanebeambte disproportioneel is gehandeld, buitensporig geweld is toegepast. De verwondingen die mevrouw heeft opgelopen lijken dit te bevestigen..."

2.2. De door de Stichting Tolken centrum Utrecht vertaalde verklaring van verzoekster luidt als volgt:

"...

- (1) Rassendiscriminatie tijdens het gesprek
- (2) De toen vier onderzochte mensen waren allen Chinezen
- (3) De reiziger werd lichamelijk beschadigd
- (4) Psyche werd beschadigd
- (5) Prijs werd gedwongen verhoogd

Na negen jaar ben ik voor het eerst terug naar China met vakantie geweest. Ik kwam uit China terug naar Nederland. Het vliegtuig landde op Amsterdam-Schiphol op 23 februari, 's middags om 17.00 uur. Ik ging samen met andere passagiers bagage ophalen, hierna ging ik richting uitgang.

Een met mij meereizende 62 jaar oude mevrouw liep achter me aan. Ze liep langzaam. Ik draaide me om en gaf haar te kennen dat ze naar deze uitgang moest komen. Op dat moment hield een vrouwelijke ambtenaar van de douane me tegen en ik moest terugkomen. Ze vroeg, "Hooft u bij elkaar?" Ik zei, "Ja." Ze vroeg weer, "Waar komt u vandaan?" Ik antwoordde, "China." Ze zei herhaaldelijk in een speciale intonatie, "Ja! China!" Ze wilde dat ik al mijn bagage op de bagagescanner zette voor controle. Ik deed wat ze zei. Ze wilde dat ik mijn grote koffer op de tafel zette en open maakte om te laten controleren. Ze wees naar de VCD speler in de koffer en zei, "Dit is hem, pak hem eruit, is er een bon? En het paspoort." Ik pakte de bon uit de VCD verpakkingendoos en gaf hem aan haar, samen met mijn paspoort. Ze ging weg. Ik wachtte op haar terugkomst. Ondertussen pakte ik de VCD weer in en legde hem terug in de koffer. Ik draaide me om en zag een Chinese man en een Chinese vrouw met een kind die klaar waren met de controle. Ik heb nog even met hen gepraat. De ambtenares van de douane kwam terug. Ze wilde dat ik de koffer open maakte en de VCD er nog eens uithaalde om nogmaals te controleren. Ik deed weer zoals ze wilde. Ze zei dat de prijs 560 Renminbi op de bon te weinig was, dat is ongeveer 120 gulden, Ze zei dat ik fl. 155,80 aan belasting moest betalen. Ze rekende voor dat de waarde van de VCD fl 750,00 was en vroeg of ik geld bij mij had. Ik zei dat ik dat niet had, ik vertelde haar dat de oude mevrouw en ik afgesproken hadden met familie, dat ze ons op het vliegveld zouden komen ophalen, en dat ze buiten wachtten en ik geld bij hen kon halen. Ik had de VCD speler weer ingepakt en in de koffer gelegd, vervolgens zette ik de koffer op het bagagekarretje. Ik ging naar de uitgang met lege handen, de ambtenares van de douane volgde me. Geen minuut later joeg ze me op en zei, "Heeft u uw familie gezien? Ga naar binnen, naar binnen!" (Onze familie had al zo lang op ons gewacht en zag ons niet komen. Andere passagiers waren er allemaal uit en

ze zagen ons nog steeds niet. Toen gingen ze naar een andere uitgang om ons te zoeken.)

Ik moest met de ambtenares weer terug. Ik verzocht haar of ze ons nog een kans wilde geven. Ik vroeg of ze de oude mevrouw eerst liet gaan zodat die geld bij de familie kon halen. Ik zei dat onze familie ons zeker kwam halen omdat we dat afgesproken hadden. Terwijl de oude mevrouw op weg was naar de uitgang, zei ik tegen haar, "nergens naar toe gaan, wacht bij deze grote deur, ze zullen u hier zoeken....."

(Deze oude mevrouw komt voor het eerst naar Nederland voor familiebezoek. Ze spreekt geen Nederlands en ook geen Mandarijn, maar slechts haar eigen dialect. Ik moest haar zeggen dat ze niet wegliep, anders zou zij verdwalen.)

Op dat moment kwam een andere ambtenares van de douane naar me toe en hield me tegen. Ik mocht van haar niet meer praten met de oude mevrouw. Zij stuurde me terug naar de bagage en schreeuwde gelijk op een zware en agressieve toon, "Pak de VCD uit de koffer!" Ik moest de koffer maar op de controle tafel zetten. Terwijl ik bezig was de VCD er uit te halen, vroeg ik haar zachtjes, "Waarom bent u zo boos?" (Het duurde slechts twee minuten vanaf het moment dat ik naar buiten ging om mijn familie te zoeken en terugkwam, en verzocht of de oude vrouw er eerst mocht uitgaan om geld te halen totdat ze op zo'n agressieve toon tegen mij praatte.)

Ik denk dat ik haar niet lang heb laten wachten. Zij mocht niet op zo'n slechte manier tegen me praten. Ze schreeuwde weer 2 á 3 keer achter elkaar op zo'n zware toon tegen me: "Haal de VCD er uit!" Ik vroeg haar ook herhaaldelijk 2 á 3 keer zachtjes, "Om wat voor reden maakt u zich zo kwaad?" ze schreeuwde weer met zo'n agressief en gemeen gezicht tegen me, "Haal hem er uit!" Ik haalde de VCD er uit. Ik kon niet accepteren dat ze zo agressief tegen me deed en dat ze me niet nog een kans gaf om te wachten op de oude vrouw die zojuist naar buiten ging om geld te halen.

Ik deed de kofferklep dicht. Op de koffer waren twee afsluitriemen. Terwijl ik bezig was de eerste riem vast te maken, maakte ik zachtjes een huilgeluid over de oneerlijkheid. Ik was nog bezig met het vastmaken, de tweede riem was nog niet eens klaar, ik maakte een tweede huilgeluid omdat ik het er niet mee eens was. Het tweede huilgeluid was net geweest, deze ambtenares van de douane draaide mijn rechterhand ineens krachtig naar achteren. Omdat ik zoiets niet had verwacht, schreeuwde ik heel hard van de pijn. Deze harde schreeuw trok de aandacht van enkele ambtenaren van de douane. Ze kwamen naar me toe en draaiden mijn linkerhand ook naar achteren. Op dat moment gilte ik heel hard van de pijn, ik kon niet weglopen. Niemand hielp me. Alle passagiers waren weg, er waren alleen de ambtenaren van de douane. Ik was net een misdadiger, waar met dwang beide handen naar achter gedraaid werden. Ik werd meegesleurd en geduwd naar een nabij gelegen ontvangstkamer. Mijn been stootte tegen de deurpost. Een ambtenaar met een korte snor zei tegen me, "rustig, rustig, rustig!" Andere ambtenaren lieten me nu los.

Mijn hele lichaam beefde. Mijn rechter pols deed erg zeer, ik keek naar de bijna onverdraaglijk pijnlijke pols. Ik zei tegen de ambtenaar met de snor, U zei tegen me 'rustig', waarom doen uw medewerkers niet rustig? "

Een andere mannelijke ambtenaar zei, "De VCD blijft hier, kom terug binnen tien dagen om het op te halen en er belasting over te betalen." De ambtenaar met de snor vroeg of ik rookte en bood me een sigaretje aan. Ik rookte een sigaretje van mijzelf. Ik vroeg aan hem of de ambtenaar daarvoor in burgerkleding de chef was? Hij zei dat zij ook een ambtenaar van de douane was. Ik zag dat de tweede riem van mijn koffer nog niet vast gemaakt was, Ik wist niet wanneer en wie mijn koffer naar de ontvangstkamer had gebracht. Ik had inmiddels de riem van de koffer vastgemaakt. Ik had het sigaretje opgerookt. Ze zagen dat ik een beetje rustig was geworden, en gaven me een tegoedbon. Daarop heb ik een handtekening gezet. Ze lieten me gaan met mijn koffer. Ik tilde de koffer op, ik voelde vreselijke pijn en liet mijn koffer los. Ik tilde de koffer opnieuw pijnlijk op het bagagekarretje.

Ik ging naar buiten en haalde geld op. Ik kon via de douanedeur niet naar binnen gaan. De uitgangsdeur kon alleen open vanuit binnen. Ik wachtte tot er een ander vliegtuig geland was. Toen een vrouw met een kleine rugzak naar buiten kwam, ging de douanedeur pas open. Ik rende op dat moment naar binnen. Ik heb de belasting betaald en de VCD speler opgehaald. Mijn pols was toen heel dik geworden. Ik kon niet meer rustig blijven en ik huilde. Mijn lichaam beefde. Ik liet mijn inmiddels dikker geworden pols aan de aanwezige ambtenaren van de douane zien.

Toen ik mijn bagage richting de parkeerplaats reed, deed mijn schouder ook pijn, ik kon geen kracht zetten. Mijn pols deed zo'n pijn alsof erin mijn hart gestoken werd. Op de plaats ongeveer 7 inches [17 cm] van mijn kleine voet [onduidelijke uitdrukking, misschien wordt 'kuit' bedoeld] waren enkele blauwe plekken.

Op de derde dag ging ik naar de huisarts en besloot een klacht in te dienen. Ik heb in die hele week geen nacht goed kunnen slapen.

Na de tiende dag had ik een plaats gevonden waar ik een klacht kon indienen. Mijn schouder deed nog steeds pijn. Mijn pols was nog steeds dik.

Vandaag is het de zestiende dag. Gisteren ben ik naar het ziekenhuis gegaan om foto's te laten maken. De dokter zei dat de botten niet gebroken waren. Maar tot op heden kan ik niet eens één kilo zware fles met water vasthouden en in een kopje schenken, het doet vreselijk pijn..."

3. De Belastingdienst antwoordde de gemachtigde van verzoekster schriftelijk op 7 oktober 1999:

"...1. Aard van de klacht

In uw brief geeft u aan dat (verzoekster; N.o.) op dinsdag 23 februari 1999 bij terugkomst vanuit China door de douane is gecontroleerd. Bij de hierop volgende controle van de door (verzoekster; N.o.) meegevoerde bagage werd een VCD-speler aangetroffen waarover zij belasting moest betalen. De wijze waarop de controle heeft plaatsgevonden was naar de mening van uw cliënte onvriendelijk en agressief. U stelt dat uw cliënte van mening is dat de behandeling verband hield met haar Chinese afkomst en dat racistische motieven een rol speelden. Bovendien bestaat de indruk, afgaande op de verklaring van cliënte, dat door het fysiek ingrijpen van de douanebeambte disproportioneel is gehandeld, buitensporig geweld is toegepast.

Bij uw brief heeft u gevoegd de vertaling van de verklaring die (verzoekster; N.o.) in het chinees heeft opgesteld. Deze verklaring is door de Stichting Tolkencentrum Utrecht vertaald. In deze verklaring zijn door (verzoekster; N.o.) de volgende klachten verwoord:

Rassendiscriminatie tijdens het gesprek;

De toen vier onderzochte mensen waren allen Chinezen;

De reiziger werd lichamelijk beschadigd;

Psyche werd beschadigd;

Prijs werd gedwongen verhoogd.

2. Onderzoek

Naar aanleiding van elke klacht stellen wij een intern onderzoek in om na te gaan hoe een klacht, welke voortkomt uit de handelwijze van een douanemedewerk(st)er, is ontstaan en hoe een en ander in de toekomst mogelijk voorkomen kan worden.

Het onderzoek is ingesteld door het hoofd van de douanepost Schiphol Stationsgebouw. Alle relevante stukken die betrekking hebben op deze controle zijn in het onderzoek betrokken. Aan de bij de controle betrokken douanemedewerkers is gevraagd wat er tijdens de controle en de daarop volgende afhandeling heeft plaatsgevonden.

Alvorens in te gaan op de rapportage, hecht ik eraan u in het kort te informeren over de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.

3. Wettelijke bepalingen

De douane heeft op grond van communautaire en nationale wettelijke bepalingen de bevoegdheid alle bagage, die uit derde landen binnenkomt, aan een onderzoek te onderwerpen. Op grond van dezelfde wettelijke bepalingen heeft de passagier de verplichting aan het onderzoek mee te werken. Hij/zij moet desgevraagd zijn/haar koffers openen en laten zien welke goederen hij/zij bij zich heeft. Wanneer voor de controle

bezittingen moeten worden uitgepakt, is de reiziger zelf verantwoordelijk voor het weer inpakken van zijn goederen. De controlerend ambtenaar kan bij inpakken van de bagage assisteren, maar is daartoe niet verplicht.

Reizigers, die uit zogenaamde derde landen komen (dit zijn andere landen dan die behoren tot die Europese Unie), mogen in die landen aangeschafte of gekregen goederen invoeren met vrijstelling van belasting tot een waarde van ten hoogste f 386,00. Indien de waarde van de goederen dit bedrag te boven gaat, zijn de reizigers belasting verschuldigd.

Reizigers kunnen bij het verlaten van de aankomsthal kiezen uit de groene of rode doorgang. Door de aankomsthal via de groene doorgang te verlaten, geeft de reiziger te kennen dat hij/zij niets heeft aan te geven, dat wil zeggen dat hij/zij geen goederen heeft aangeschaft of gekregen met een waarde boven de f 386,00. De douane controleert steekproefsgewijs of de reiziger terecht voor de groene doorgang heeft gekozen. Ten overvloedige vraagt de ambtenaar in geval van controle of de reiziger iets heeft aan te geven.

Volledigheidshalve wijs ik u erop dat de vraag of men iets heeft aan te geven, niets af doet aan de verplichting voor reizigers om in voorkomend geval aangifte bij de douane te doen.

4. Rapportage

Op dinsdag 23 februari 1999 kwam (verzoekster; N.o.) terug van een reis naar China. Zij kwam Nederland binnen via terminal 3 van de luchthaven Amsterdam Airport Schiphol. Nadat zij haar bagage had opgehaald voegde (verzoekster; N.o.) zich bij de douane in de zogenaamde groene doorgang "niets aan te geven". Op de vraag van de dienstdoende douanemedewerkster of zij nog goederen had aan te geven, werd door haar ontkennend geantwoord.

Na een eerste controle via x-ray apparatuur werd in de daarop volgende handmatige controle van de bagage een VCD-speler aangetroffen. Om vast te stellen wat de waarde van deze VCD-speler was is (verzoekster; N.o.) gevraagd naar een factuur. Uit de door (verzoekster; N.o.) overgelegde factuur bleek dat de waarde van de VCD-speler omgerekend naar Nederlandse guldens ongeveer f 115,00 betrof. De controlerend douanemedewerkster twijfelde aan de juistheid van de op deze factuur vermelde waarde. Daarop heeft zij contact opgenomen met het zogenaamde Expertiseteam om de waarde te verifiëren. Dit team oordeelde dat de opgegeven waarde niet juist was. De douanemedewerkster was vervolgens genoodzaakt om de douanewaarde vast te stellen. De waarde is vastgesteld op basis van 60% van de hier ten lande geldende publieksprijs. Daar (verzoekster; N.o.) niet in bezit was van voldoende geld om het verschuldigde bedrag aan belasting te betalen, heeft de douanemedewerkster haar in de gelegenheid gesteld dit bedrag te verkrijgen bij familieleden die haar kwamen afhalen. Deze werden echter niet aangetroffen.

Tijdens de controle en verdere afhandeling is (verzoekster; N.o.) tot tweemaal toe verzocht de VCD-speler uit haar bagage te halen en nog niet in te pakken. Na een derde maal gesommeerd te zijn de VCD-speler wederom uit haar bagage te halen raakte (verzoekster; N.o.) steeds meer overstuur. Daar het de betrokken ambtenaren in eerste aanleg niet lukte om haar tot rust te brengen, er sprake was van een verdere administratieve afhandeling van de controle en de balie vrijgemaakt moest worden voor de controle van de volgende binnengekomen vlucht, werd besloten haar naar een visitatieruimte te brengen. Op de herhaalde verzoeken mee te lopen naar deze ruimte werd door haar niet ingegaan. (Verzoekster; N.o.) raakte nog meer overstuur en riep verscheidene malen dat zij bang was. Uiteindelijk greep zij een van de aanwezige ambtenaren zo stevig bij haar middel dat deze ambtenaar zich genoodzaakt zag zich te bevrijden door gebruik te maken van een armklem.

De VCD-speler is daarop in bewaring genomen in afwachting van betaling van de verschuldigde belastingen. Hiertoe werd (verzoekster; N.o.) een bewijs van inbewaringname ter hand gesteld en een Uitnodiging Tot Betaling (UTB).

Na enigszins tot rust te zijn gekomen heeft (verzoekster; N.o.) met de rest van haar bagage de aankomsthal verlaten. Na alsnog in bezit te zijn gekomen van geld is (verzoekster; N.o.) teruggekeerd in de aankomsthal. Zij heeft het op de UTB vermelde bedrag aan belastingen betaald waarop de VCD-speler haar ter hand is gesteld.

5. Beoordeling van de klacht

Discriminatie (zie punt 1 en 2 van de vertaling)

De controles van de bagage vinden veelal plaats op basis van selectiecriteria, die van te voren middels risicoanalyse zijn vastgesteld. Daarnaast vinden aanvullende steekproefsgewijze controles plaats. In beide gevallen moet de controle, gelet op de te beschermen belangen, grondig en zorgvuldig worden uitgevoerd. De ambtenaren dienen daarbij hun bevoegdheden te hanteren met inachtneming van de algemeen aanvaarde fatsoensnormen.

Uit rapportages van de betrokken medewerk(st)ers zijn geen feiten en/of omstandigheden naar voren gekomen waarbij in houding, gedrag noch in selectiemethodiek sprake is geweest van discriminatie in welke vorm dan ook.

Het feit dat de bagage van (verzoekster; N.o.) werd gecontroleerd heeft haar kennelijk gestoord. Ik heb begrip voor haar ergernis over de controle, maar stel vast dat sprake is geweest van een gebruikelijke controle, waarbij de ambtenaren op normale wijze gebruik hebben gemaakt van hun bevoegdheden en hebben gehandeld in overeenstemming met de voorschriften.

Mishandeling (zie punt 3 en 4 vertaling)

Uit het onderzoek is mij gebleken dat de feitelijke situatie uit de hand is gelopen doordat (verzoekster; N.o.) geëmotioneerd raakte. Vaststaat dat één van de ambtenaren een armklem heeft toegepast om zichzelf te bevrijden uit de greep van (verzoekster; N.o.).

In situaties waarbij ambtenaren tijdens de uitoefening van hun functie worden belemmerd in hun bewegingsvrijheid is het toegestaan om vanuit het oogpunt van zelfverdediging een beklemming aan te zetten. In het toepassen van diverse verdedigingstechnieken worden zij regelmatig getraind en getoetst. Het op een juiste wijze toepassen van ondermeer een armklem is een essentieel onderdeel tijdens de training.

Uit het onderzoek is mij gebleken dat (verzoekster; N.o.) door de controle angstig en overstuurd is geraakt. Ondanks diverse pogingen van de ambtenaren is het niet gelukt haar tot rust te brengen. Uiteindelijk bleek het naar aanleiding van het handelen van (verzoekster; N.o.) noodzakelijk de armklem toe te passen. Dat (verzoekster; N.o.) hierdoor letsel heeft opgelopen betreur ik ten zeerste. Ik heb op basis van het onderzoek geen aanwijzingen dat er buitensporig fysiek geweld is toegepast.

Prijsverhoging (zie punt 5 vertaling)

Bij de controle werd een, in de originele verpakking zittende, nieuwe VCD-speler aangetroffen. Op de door (verzoekster; N.o.) overlegde factuur stond een waarde vermeld van 560 Renminbi. In Nederlands geld omgerekend is dit f 115,-. (tegen de op het moment van invoer van toepassing zijnde koers). Zoals hiervoor is aangegeven, is na onderzoek geoordeeld dat deze waarde niet juist, in casu te laag was.

(...)

6. Conclusie

Gelet op het vorenstaande concludeer ik dat bij de controle geen sprake is geweest van discriminatie.

Voorts ben ik van mening dat het toepassen van de armklem gelet op de omstandigheden gerechtvaardigd was..."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht en naar de hiervoor onder **A. Feiten** opgenomen verklaring van verzoekster en de brief van haar gemachtigde van 28 april 1999.

C. Standpunt Belastingdienst/Douane district Hoofddorp

1. In reactie op de klacht deelde de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp bij brief van 15 december 1999 onder meer het volgende mee:

“Selectiecriteria

De controles van bagage vinden veelal plaats op basis van selectiecriteria, die van te voren door risico-analyse zijn vastgesteld. Het geautomatiseerde systeem RISCAN geeft, op basis van gegevens uit het verleden, aan welke risico-indicatoren bij een bepaalde vlucht een rol spelen. Daarnaast vinden aanvullend steekproefsgewijze controles plaats.

(Verzoekster; N.o.) is op Schiphol aangekomen (...) vanuit Guangzhou. Deze vlucht is door RISCAN aangemerkt als een zogenaamde “hoog-risicovlucht”. Welke risico-indicatoren betrekking hebben op deze vlucht heb ik voor u uiteengezet op een aparte bijlage die bij de stukken is gevoegd. U zult begrijpen dat ik u in verband met de gevoeligheid van deze informatie uitdrukkelijk verzoek de gegevens van de risico-analyse slechts te benutten voor uw onderzoek en deze gegevens niet naar buiten te brengen.

(...)

Naar aanleiding van uw brief heb ik de klacht van (verzoekster; N.o.) nogmaals gezien. Ik kan echter tot geen andere conclusie komen dan dat (verzoekster; N.o.) tijdens de controle zeer emotioneel heeft gereageerd en zelf fysieke acties niet heeft geschuwd. Dit heeft uiteindelijk tot gevolg gehad dat een van de ambtenaren bij (verzoekster; N.o.) een armklem heeft toegepast om de zaak niet verder te laten escaleren. Alhoewel het uit oogpunt van zelfverdediging is toegestaan een armklem te hanteren wordt het door mij ten zeerste betreurd dat in de situatie van (verzoekster; N.o.) een dergelijk, toch ingrijpende, fysieke actie noodzakelijk is geweest.”

2. De bij de reactie van de Belastingdienst gevoegde verklaring van de douaneambtenaar B. van 14 mei 1999 luidt als volgt:

“...Op dinsdag 23 februari 1999 maakte ik deel uit van het MTD. Wij waren een vlucht aan het controleren in de Westhal. (Verzoekster; N.o.) liep met een oudere dame door de groene balie en op mijn vraag of ze iets had aan te geven antwoordde ze ontkennend.

Ik heb hierop gevraagd of zij samen met de andere mevrouw mee wilde lopen naar het X-ray apparaat zodat ik de bagage kon scannen. Bij deze controle zag ik op het scherm contouren van iets wat leek op een elektrisch apparaat.

Hierna verzocht ik haar om de koffer op een visitatiebalie te plaatsen en te openen. Ik vond toen een VCD-speler en vroeg haar of zij daar een factuur van had. Deze had zij en ze gaf hem mij ook. Ik heb de waarde die op de factuur stond omgerekend en deze waarde bleek ongeveer f 115 te zijn. Ik heb de vrouw verteld dat ik twijfelde aan de waarde en contact wilde opnemen met het specialistenteam voor een waardebepaling en dat ze het apparaat niet in mocht pakken. Tijdens het telefoongesprek met (...) van het specialistenteam bleek dat ik nog meer gegevens nodig had voor een waardebepaling. Ik ben toen teruggelopen naar de vrouw die inmiddels de VCD-speler alweer in aan het pakken was.

Op mijn verzoek haalde ze hem er weer uit en weer zei ik dat ze hem nog niet mocht inpakken. Uiteindelijk kreeg ik van het specialistenteam een waarde (f 720) en het advies om de factuur van (verzoekster; N.o.) te verwerpen.

Hierna heb ik het belastingbedrag alvast uitgerekend en daarna ben ik naar (verzoekster; N.o.) teruggegaan om haar het bedrag mee te delen. De VCD-speler was inmiddels weer in de koffer verdwenen en de koffer was al helemaal dicht. (Verzoekster; N.o.) vond het niet eerlijk dat ze moest betalen en vertelde mij dat ze geen geld had om te betalen. Ook de oudere dame die met haar mee had gereisd had geen Nederlands geld. Ik heb haar toen gevraagd of er misschien familie op haar stond te wachten die zou kunnen betalen. Ze zei dat ze niet zeker wist of er iemand zou staan.

Hierna heb ik haar uitgelegd dat als ze nu niet kon betalen dat het goed dan hier moest blijven en dat ze dan later kon betalen.

Tijdens deze hele tijd heb ik in het Nederlands alles aan mevrouw verteld en desnoods herhaald in het Engels. Mevrouw heeft mij geen enkele keer te kennen gegeven dat ze het niet begreep.

Wel werd mevrouw tijdens de visitatie steeds onrustiger en begon ze steeds maar door mij heen te praten en steeds haar spullen weer in te pakken terwijl ik nog niet klaar was met mijn controle.

De oude mevrouw die ook bij de visitatie aanwezig was werd door ons vast de weg naar buiten gewezen zodat ze kon kijken of er daar misschien familie was van (verzoekster; N.o.).

Toen de oude mevrouw naar buiten ging liep (verzoekster; N.o.) achter haar aan wilde ook naar buiten gaan. Ik vroeg haar even te wachten maar ze wilde niet blijven staan. Op dat moment kwam mijn collega W., die op dat moment in burger dienst deed, mij te hulp en verzocht (verzoekster; N.o.) weer naar de balie te lopen en vast de VCD-speler weer uit te pakken.

(Verzoekster; N.o.) wilde dat niet en begon te huilen en te schreeuwen en op een gegeven moment pakte ze mijn collega W. hardhandig beet bij haar arm.

Deze wist zich los te trekken en draaide de arm van (verzoekster; N.o.) op haar rug om te voorkomen dat zij weer om zich heen zou gaan slaan.

Hierna hebben we (verzoekster; N.o.) verzocht om plaats te nemen in een visitatieruimte zodat zij daar tot rust kon komen.

Aangezien (verzoekster; N.o.) door onze aanwezigheid overstuur werd hebben toen twee mannelijke collega's te weten T. en K. haar gesust en nogmaals uitgelegd hoe de

procedure gaat als goederen in bewaring genomen moeten worden. Ik heb ondertussen geregeld dat de kassier vast een UTB niet contant opmaakte en een in bewaring formulier ingevuld.

Dit heeft mevrouw ondertekend en daarna is de VCD-speler bij ons achtergebleven en heb ik die gelijk weggebracht. (Verzoekster; N.o.) is toen naar buiten gegaan. Toen ik terug kwam van het wegbrengen van de VCD-speler stond (verzoekster; N.o.) weer in de balie. Ze had buiten toch geld gehaald en kwam de speler ophalen. Terwijl de kassier haar UTB maakte was ze vrij rustig maar begon zonder aanleiding ineens weer hard te huilen.

Uiteindelijk betaalde ze de belasting en is met de VCD speler naar buiten gegaan.

Dit is wat zich allemaal tijdens de visitatie heeft afgespeeld. (Verzoekster; N.o.) heeft verzuimd in haar klacht te vermelden dat ze meerdere malen niet naar me luisterde en dat ze zelf steeds mij in de rede viel. Verder heeft ze het over meerdere ambtenaren die haar bij haar arm grepen terwijl het er maar één was. Mevrouw raakte zeer snel overstuur en wilde niet luisteren naar wat we tegen haar zeiden.

Heel dit voorval is ook gade geslagen door de operationeel teamleidster van deze dag, mevrouw N., en zij heeft ons naderhand niet gezegd dat wij verkeerd of discriminerend zouden hebben gehandeld..."

3. De bij de reactie van de Belastingdienst gevoegde verklaring van de douaneambtenaar W. van 24 februari 1999 luidt als volgt:

"...Op dinsdag 23 februari deed ik dienst in burger (M.T.D. dienst). Wij, (H. en ondergetekende), hadden een vlucht gevolgd welke vanaf de G-pier naar de aankomsthal ging. In de balie heb ik een passagier gevisiteerd en de belasting laten betalen over 2 DVD-CD spelers. Toen ik daarmee klaar was, liep ik langs de visitatiebalie waar mijn geüniformeerde collega met een passagier bezig was. Deze mevrouw wilde niet luisteren. Zij moest nl. haar DVD speler uit de koffer halen, omdat deze in bewaring zou worden genomen, omdat zij geen geld had om de verschuldigde belasting te voldoen. Zij wilde dit niet. Zij bleef naar de uitgang lopen om te kijken of haar man reeds gearriveerd was. Mijn collega verbood haar dat maar dat hoorde zij niet, of wilde dat niet begrijpen. Op dat moment besloot ik om mijn collega een handje te helpen, omdat we zo nog een lange tijd bezig zouden zijn, en de volgende vlucht diende zich alweer in de westhal aan. Na veel heen en weer gepraat lukte het ons om de DVD speler uit de koffer te krijgen. (mevrouw deed dat zelf). Op het moment dat zij de koffer sloot begon zij als een speenvarken te gillen. Wij keken elkaar aan en dachten: Dit moeten wij niet hebben hier in de balie, dus verzochten wij mevrouw om even tot rust te komen in een visitatieruimte. Wij hebben haar meerdere malen verzocht om rustig te worden en ons te willen volgen naar de visitatieruimte, maar wij drongen totaal niet door tot mevrouw. Zelfs na een vordering lukte het ons niet. Hierop hebben mijn collega en ik haar zachtjes bij de arm begeleid naar de

visitatieruimte. Daar aangekomen zei ik tegen mijn collega dat ik haar koffer even van de visitatiebalie af zou halen en hier in deze ruimte zou brengen. Voor ik er erg in had stond mevrouw weer in de balie als een idioot te schreeuwen: "Ik ben bang", wel 5 maal, en zij pakte mij zo stevig om mijn middel vast dat ik geen kant meer op kon. Ik ben kalm gebleven en ik heb mij weten te bevrijden door een armklem toe te passen, welke ik op de zelfverdediging heb geleerd. Ik heb verder geen geweld toegepast en ik heb die armklem ook niet extra aangeduwd zodat mevrouw daar pijn aan zou krijgen. Zodra ik mijzelf bevrijd had grepen mijn andere collega's in en hebben haar alsnog in de visitatieruimte neergezet. Ik ben het kantoor van de westhal binnen gelopen, alwaar de operationeel teamleider zat. Ik heb haar direct ingelicht wat er voorgevallen was..."

4. De bij de reactie van de Belastingdienst gevoegde verklaring van de douaneambtenaar T. van 26 september 1999 luidt als volgt:

"...Op dinsdag 23 februari 1999 had ik dienst in de westhal. Om ongeveer 17.30 uur kwam ik terug van mijn etenspauze samen met collega K.

Op het moment dat wij de balie van de westhal in kwamen lopen was er een hoop geschreeuw van een door mij onbekende vrouw, deze vrouw liep te schreeuwen tegen de collega's W. en H.

De collega's W. en H. waren met de passagier aan het discussiëren en de passagier liep hard te schreeuwen en wou niet luisteren, en bleef tegenwerken.

Waarop de collega's, de passagier hebben meegenomen naar een visitatieruimte hierna kwam de passagier er weer uit lopen, de passagier bleef schreeuwen, hierop is de passagier weer naar de visitatieruimte gebracht.

Wat mevrouw schrijft dat ze door de collega hardhandig met een armklem in de visitatieruimte is gebracht heb ik niet kunnen zien.

Nadat de passagier in de visitatieruimte zat ben ik samen met collega K. naar binnen gegaan en heb met deze mevrouw gesproken om haar rustig te krijgen en haar nogmaals uit te leggen wat er aan de hand was.

De vrouw wou in het begin niet luisteren en bleef maar schreeuwen en met haar armen op de tafel slaan die in de visitatie ruimte staat opgesteld.

Na in eerste instantie de vrouw gekalmeerd te hebben sprong zij op en gaf ze collega K. een klap op zijn borst. Hierop heb ik mevrouw bij haar middel gepakt en haar terug gedrukt op de stoel zonder hierbij gebruik te maken van enige vorm van geweld.

Nadat wij mevrouw in haar stoel hadden gezet en haar nogmaals te hebben geprobeerd te kalmeren hierop heb ik gevraagd of mevrouw rookte en of ze iets te drinken wou hebben.

Mevrouw hoefde niets te drinken en stak een sigaret van haar zelf op.

Mevrouw begon op dat punt te kalmeren en hierop heb ik mevrouw de regels uitgelegd en haar gevraagd of zij alles snapte met betrekking tot haar VCD speler en de verschuldigde belasting hierover. Mevrouw vertelde dat ze geen geld bij zich had, en heb ik aan mijn collega gevraagd of ze voor mevrouw een UTB niet contant konden opmaken, nadat ik de UTB had gekregen heb ik mevrouw haar UTB meegegeven. Hierop heb ik samen met collega K. haar naar de uitgang begeleid..."

5. De bij de reactie van de Belastingdienst gevoegde verklaring van de douaneambtenaar K. van 13 mei 1999 luidt als volgt:

"...Op dinsdag 23 februari 1999 had ik dienst in de westhal. Om ongeveer 17.30 uur kwam ik samen met collega T. teruglopen van mijn etenspauze. Op het moment dat wij terugliepen naar de balie in de westhal hoorden wij een hoop geschreeuw. Toen wij hier arriveerden zagen wij dat er een heftige discussie gaande was tussen collega W. en passagier. Hier werd ook bij geschreeuwd en geduwd. Collega W. en collega H. verzochten de passagier het visitatielokaal in te gaan, de passagier gaf hier geen gehoor aan. Hierop besloten zij na diverse keren het verzoek te hebben herhaald om haar bij haar arm te pakken en haar in het visitatielokaal te plaatsen.

Hierop heb ik mij samen met collega T. naar het visitatielokaal begeven om de passagier een beetje te kalmeren.

In het begin leek dat niet te lukken daar zij erg driftig op de tafel aan het slaan was. Tot het hysterische toe.

Toen zij eenmaal een beetje gekalmeerd was konden wij eindelijk uitleggen wat het probleem was. Wij hebben haar op een rustige manier uitgelegd dat zij belasting verschuldigd was. Tijdens deze uitleg gaf zij mij een klap op mijn borst en pakte mijn arm. Ik duwde haar bij de schouders terug en collega T. pakte haar bij haar middel en wij drukten haar op de stoel terug.

Zij wilde op deze manier laten zien wat de collega bij haar had gedaan.

Nadat zij wederom tot rust was gekomen hebben wij haar naar de kassa balie begeleid.

Verder weet ik niets van de verdere situatie af..."

6. De bij de reactie van de Belastingdienst gevoegde verklaring van de douaneambtenaar He. van 8 mei 1999 luidt als volgt:

"...Ik was op (23 februari 1999; N.o.) werkzaam in de westhal. Ik heb niet alles vanaf de aanvang van de visitatie meegemaakt. Ik heb slechts een gedeelte gezien en gehoord.

Ik heb gezien hoe de passagier enkele malen op vrij luide toon werd verzocht om de VCD-speler uit de koffer te halen. Daar de passagier niet voldeed aan dit verzoek besloot de ambtenaar W., die deze passagier visiteerde, haar naar de visitatieruimte te brengen. De passagier werd bij de pols gepakt en stribbelde tegen waarna ambtenaar H. bijstand verleende. De passagier werd hierna onder dwang naar de visitatieruimte gebracht. Dit gebeurde onder luid geschreeuw van de passagier die herhaaldelijk riep "Ik ben bang!".

Ik kreeg de indruk dat de passagier de medewerking tijdens de visitatie niet verleende doordat er enigszins een taalbarrière was. De passagier maakte een paniekerige indruk wat vermoedelijk te maken had met het feit, dat zij niet precies begreep wat de bedoeling was.

Toen zij terug kwam om de UTB niet contant te betalen, heb ik haar naar de balie gebracht. Hierbij vertelde zij mij dat ze pijn in haar pols had en liet mij deze zien. Deze zag er rood uit. Zij bleef maar zeggen dat de vrouwelijke ambtenaar haar daar had vastgepakt en dat het zo'n zeer deed.

Zij was erg overstuur en ook lichtjes aan het huilen.

Hierna heeft zij de belasting betaald over de VCD-speler en is vertrokken..."

7. De bij de reactie van de Belastingdienst gevoegde verklaring van de douaneambtenaar N. van 15 oktober 1999 luidt als volgt:

"...Als operationeel teamleider van die dag was ik inderdaad aanwezig in de aankomstruimte van terminal 3. Ik was echter in het kantoortje en in een informeel gesprek met een aantal teamleden van team 10. Dat team nam ik indertijd waar. Ik ben van het voorval op de hoogte gesteld direct nadat het gebeurde. W. heeft me terstond uitgelegd wat haar reden was om (verzoeksters; N.o.) arm op de rug te draaien. Ik heb de verklaring aangehoord en deze als plausibel aangemerkt. In tegenstelling tot het ambtsbericht van B. heb ik de hele visitatie niet van a tot z gadeslagen. Wel was ik dicht in de buurt. Er staat mij nog bij dat de visitatie vrij lawaaiig was maar dat is op zich niet uitzonderlijk bij bepaalde vluchten. Voor mij geen aanleiding om te gaan kijken temeer omdat er al een aantal ambtenaren bij stonden..."

8. De bij de reactie van de Belastingdienst gevoegde verklaring van de douaneambtenaar H. van 28 september 1999 luidt als volgt:

"...Naar ik begrepen heb is er een klacht binnengekomen van een vrouwelijke passagier. In de klacht schrijft zij dat zij met veel geweld in een visitatiehokje is gezet. Ik was een van de betrokken ambtenaren en zal dus weergeven wat er zich die dag heeft afgespeeld.

Op 23 februari 1999 heeft het zich afgespeeld. Op deze dag had ik aangewezen MTD/Gerichte dienst samen met collega W. In de zgn. Westhal waren wij op dat moment

bezig met controle werkzaamheden, welke vlucht dat was is mij niet meer bekend. In voornoemde hal werd door collega B. van de MTD/uniformdienst een Chinese vrouw gecontroleerd naar ik begreep moest deze passagier belasting betalen over een, ik dacht, DVD-speler. Zij had geen geld en ze wou op de afhalers wachten, opdat zij de belasting konden betalen.

Na een lange tijd wachten waren de afhalers nog niet gesignaleerd en de DVD-speler zou conform de procedure door B. fiscaal in bewaring genomen worden. Echter de vrouw wou deze niet meer uit haar koffer halen. Nadat de visiterend ambtenaar diverse malen gevraagd had of zij de DVD-speler uit haar koffer wou halen en de noodzaak daarvan nog eens uitgelegd had, kwam collega W. Zij legitimeerde zich als zijnde ambtenaar van de Douane. Aangezien de passagier de koffer weigerde open te maken deed zij dat zelf. Op dat moment werd de vrouw kwaad, zij pakte collega W. om haar middel vast. W. pakte terecht de arm van de vrouw en draaide zich uit haar greep. Op dat moment had zij de arm vast en wou de vrouw in het visitatiehokje plaatsen. De vrouw werkte alles behalve mee, daarop heb ik mijn collega geassisteerd en de andere arm gepakt (zonder gebruik te maken van meer dan noodzakelijke kracht). Samen hebben wij de vrouw in het visitatiehok geplaatst. Zoals in de klacht beschreven wordt zouden wij gebruik gemaakt hebben van buiten proportioneel geweld, dit is niet het geval. Uit noodzaak is de vrouw beetgepakt door collega W. Om geen scène in de visitatiebalie te krijgen is de vrouw door ons in een visitatiehok geplaatst. Omdat de vrouw bleef tegen werken is door mij assistentie verleend. Toen de vrouw in het visitatiehok zat hebben collega's K. en T. van de uniformdienst met de vrouw gepraat. Naar ik begrepen heb is de vrouw iets rustiger geworden tijdens dit gesprek. Hoe de verdere afhandeling verlopen is is mij niet bekend..."

9. De bij de reactie van de Belastingdienst gevoegde (tweede) verklaring van de douaneambtenaar H. van 15 november 1999 luidt als volgt:

"...Uit de brief van het tolkencentrum begrijp ik dat de klacht voornamelijk uit vijf punten bestaat, t.w.

1. Rassen discriminatie tijdens het gesprek.
2. De toen vier onderzochte mensen waren allen Chinezen.
3. De reiziger werd lichamelijk beschadigd.
4. Psyche werd beschadigd.
5. Prijs werd gedwongen verhoogd.

De brief van (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) is niet puntsgewijs opgesteld, deze zal ik dan ook algemeen omschreven beantwoorden.

De brief van het tolkencentrum zal ik tevens puntsgewijs beantwoorden.

1. Het gesprek dat vooraf ging aan het incident heb ik niet geheel meegekregen. Ik kan echter wel beamen dat in de tijd dat ik aanwezig ben geweest bij de controle, er geenszins sprake is geweest van racistische opmerkingen, insinuaties en/of handelingen. Ook is mevrouw op grond van haar afkomst niet anders behandeld dan iedere andere reiziger.

2. Het is voor mij niet goed mogelijk om voor de geest te halen wie er verder nog in de balie gecontroleerd werden, naast (verzoekster; N.o.). Het zou goed mogelijk kunnen zijn dat er alleen maar Chinese reizigers in de balie aanwezig waren tijdens deze controle. Het komt vaker voor dat er in de balie hoofdzakelijk passagiers gecontroleerd worden van één nationaliteit. Dat heeft niets te maken met rassendiscriminatie, maar met de herkomst van een bepaalde vlucht. Zo zullen op een vlucht uit China meer Chinezen gecontroleerd worden dan mensen van een andere nationaliteit, dit vanwege het feit dat er meer Chinezen op zo een vlucht zitten dan mensen met een andere nationaliteit. Hetzelfde geldt voor vluchten uit andere landen. Ook zullen op vakantievluchten uit bijvoorbeeld de Canarische eilanden meer Nederlanders gecontroleerd worden dan mensen met een andere nationaliteit, dit vanwege het feit dat op deze vluchten meer Nederlanders zitten dan mensen met een andere nationaliteit. Zou het dus zo zijn dat in de balie alleen maar Chinezen aanwezig waren die gecontroleerd werden, wat goed mogelijk is, dan heeft dat niets te maken met discriminatie van welke vorm dan ook, dit heeft alleen te maken met het aanbod van passagiers dat van een vlucht komt.

3. Het is niet duidelijk hoe mevrouw lichamelijk beschadigd kan zijn geraakt tijdens de controle en het daarop volgende incident. Het enige dat wij (collega W. en ondergetekende) hebben gedaan is het vastpakken van de polsen van (verzoekster; N.o.) en haar met haar armen op haar rug hebben wij haar naar het visitatiehokje overgebracht, zonder daarbij aan haar armen te trekken, deze om te draaien of elke andere vorm van buiten proportioneel geweld te gebruiken. In het visitatiehokje heeft de uniformdienst het overgenomen. Daar is voor zover ik weet geen lichamelijk contact geweest tussen ambtenaren en (verzoekster; N.o.).

4. Dat een situatie zoals die plaats gevonden heeft tijdens de douanecontrole een grote impact kan hebben op iemand kan ik mij goed voorstellen. Dat de psyche van (verzoekster; N.o.) daarbij beschadigd is kan ik niet beoordelen. Wel kan ik zeggen dat ik, noch een andere ambtenaar die bij deze situatie betrokken was niets opzettelijk gedaan heeft om haar psychisch te beschadigen.

5. Met het vaststellen van de prijs heb ik niets van doen gehad. Wel kan ik zeggen dat de gangbare procedure op Douane post Stationsgebouw als volgt is. Is de aankoop prijs van goederen die ingevoerd worden niet aan te tonen door de passagier, of komt deze met een aankoopbewijs die naar de maatstaven van de Douane niet acceptabel is dan kan deze verworpen worden. De prijs wordt dan vastgesteld op 60% van de hier te lande geldende

prijs van een vergelijkbaar product.

De brief van de sociale raadslieden is naar mijn mening in grote lijnen hetzelfde als de vertaling van het tolkencentrum. Op de laatste pagina van de brief wordt nog gesuggereerd dat bij het ingrijpen van de Douane disproportioneel is gehandeld en buitensporig geweld is toegepast. Ook heeft (verzoekster; N.o.) de indruk dat de behandeling verband hield met haar Chinese afkomst.

De situatie zoals zich in de balie heeft voorgedaan heeft niets met de afkomst van (verzoekster; N.o.) te maken. De reden dat (verzoekster; N.o.) met gepast geweld in het visitatiehokje is geplaatst is dat zij mijn collega beetpakte tijdens een douanecontrole, deze heeft zich terecht uit haar greep bevrijd en haar armen gepakt, ik heb mijn collega daarbij geassisteerd. Omdat het niet gepast is om in een douanehal een scène te krijgen (dit kan invloed hebben op het gedrag van andere passagiers) en omdat ervaring leert dat passagiers in een visitatiehokje tot rust kunnen komen, wilden wij haar uit de balie en in een visitatiehokje zetten. Omdat (verzoekster; N.o.) zich hiertegen verzette en verbaal niet tot rust te manen was hebben wij de armen niet losgelaten en hebben haar naar het visitatiehokje gebracht, aldaar is het overgenomen door de uniformdienst. Dit alles heeft niets te maken met de afkomst van (verzoekster; N.o.) en bij dit alles is geen gebruik gemaakt van buiten proportioneel geweld.

Mijn mening over deze situatie en ons handelen daarin, is ook na het ontvangen van deze klacht en het lezen van het verhaal van (verzoekster; N.o.) niet gewijzigd. Ik betreur dat het voorval geleid heeft tot het beschadigen van de psyche van (verzoekster; N.o.). Ons handelen is volgens wettelijke- en interne bepalingen gegaan. Wij hebben geen gebruik gemaakt van buitensporig geweld. Nadat (verzoekster; N.o.) in het visitatiehokje zat hebben wij ons teruggetrokken en heeft de uniformdienst het weer overgenomen. Twee collega's hebben toen rustig met haar gepraat en de situatie nog eens uitgelegd, ik kreeg de indruk dat (verzoekster; N.o.) toen weer wat rustiger is geworden. Hoe de verdere afhandeling is gegaan is mij niet bekend..."

D. Reactie verzoekster

1. Naar aanleiding van de reactie van de Belastingdienst verzocht de Nationale ombudsman verzoeksters gemachtigde bij brief van 29 februari 2000 om verzoekster de volgende vragen te laten beantwoorden:

"...1) Waarom heeft zij de VCD-speler weer ingepakt toen de visiterende ambtenaar probeerde te achterhalen of, en zo ja hoeveel, invoerrechten zij moest betalen.

2) Waarom heeft mevrouw de VCD-speler niet direct uit haar bagage gehaald toen daarom werd gevraagd door de ambtenaar in burger?

3) Is (verzoekster; N.o.) één of twee keer naar de visitatieruimte gebracht?..."

2. Verzoeksters gemachtigde antwoordde de Nationale ombudsman schriftelijk op 8 maart 2000:

"...Mevrouw blijft bij haar eerdere verklaring waarvan een Nederlandse vertaling is opgemaakt. Zij ontkent dat zij zich agressief zou hebben gedragen. Zij heeft niet om zich heen geslagen en de beambte W. niet om haar middel hard vastgepakt, zoals door een aantal beambten W., H., is verklaard. Ook heeft zij niet haar arm vastgepakt, zoals B. verklaarde.

Vraag 1.

Mevrouw vertelt dat zij zelf de VCD uit de koffer haalde en nadat zij de VCD en bijbehorende papieren aan de beambte had getoond, deze weer in de koffer mocht opbergen. Hierna wilde de beambte de VCD nogmaals bekijken omdat zij de factuur van (verzoekster; N.o.) te laag vond. Daarna is zij even weggegaan om informatie in te winnen over de prijs op de factuur en wat mevrouw aan invoerrechten moest betalen. De koffer stond open en na een poosje heeft (verzoekster; N.o.) de VCD weer ingepakt omdat zij dacht (dat) de controle voltooid was. Bovendien stond zij met haar open koffer in een openbare ruimte wat zij onprettig vond. Zij is daarna even gaan kijken in de ontvangstruimte samen met de beambte maar ze vond hen niet.

(Vraag 2.; N.o.)

(Verzoekster; N.o.) heeft de VCD niet onmiddellijk weer uit haar koffer gehaald omdat zij dacht dat haar familieleden die haar kwamen afhalen de rekening zouden kunnen voldoen. Zij wilde hierop wachten en opnieuw hen gaan zoeken. Zij wilde dus niet dat de VCD tijdelijk door de douane zou worden ingenomen. Zij vond het onrechtvaardig dat aan haar wens haar familie te zoeken en zo de zaak ter plekke te regelen niet meer werd tegemoetgekomen. Toen de mevrouw in burger zich er ook nog mee ging bemoeien en haar commandeerde de VCD af te geven, raakte (verzoekster; N.o.) over haar toeren (en) weigerde mee te werken. Hierop werd zij bij pols gepakt en de "armklem" toegepast. Niet als noodzakelijk verweer, als zelfverdediging, maar om haar te dwingen tot medewerking. Mevrouw zegt dat zij deze beambte niet heeft vastgepakt of aangeraakt. Aangezien mevrouw luidruchtig protesteerde hebben andere beambten bijstand (verleend; N.o.) door ook haar andere arm te pakken en haar naar de visitatieruimte duwden. Hierbij heeft zij ook op haar been kneuzingen opgelopen. (Verzoekster; N.o.) is het dus oneens met de verklaringen van de betrokken ambtenaren.

Vraag 3.

Mevrouw is stellig dat zij slechts eenmaal naar de visitatieruimte is gebracht.

De oudere mevrouw die (verzoekster; N.o.) begeleidde bij de reis woont in China spreekt geen Nederlands. Zij kwam voor korte vakantie naar Nederland om haar zoon die hier

woont op te zoeken. Deze mevrouw heeft het incident met de armklem niet gezien omdat zij al door de douane was om uit te kijken naar de familie van haar en (verzoekster; N.o.). Zij kan dus geen getuigenis afleggen van de gebeurtenissen waar de klacht zich tegen richt.

Tenslotte ga ik een medische verklaring opvragen bij de huisarts van (verzoekster; N.o.) omtrent haar gezondheidstoestand nu en na het betreffende voorval.

Bijgevoegd heb ik een verklaring van (verzoekster; N.o.)..."

3. De verklaring van verzoekster luidt onder meer als volgt:

"Bij 1:

Bij de controle. Ik deed mijn koffer open. De ambtenares B. wilde de VCD-speler en de factuur van VCD en paspoort van mij hebben. In de VCD-verpakkingdoos was nog andere spullen erbij. Ik pakte de VCD-speler en ander spullen eruit om de factuur te zoeken. (...) Later ze klaar met de controle, ze had de VCD-speler niet meer nodig. Ze had alleen de factuur en paspoort voor de afrekenen. Ik mag van ambtenares B. de VCD-speler en spullen inpakken. Ze pakt de factuur en paspoort mee liep weg. Ze kwam terug wilde nogmaals controleren. Ik pakte de VCD-speler eruit. Ze zei "niet de VCD-speler, heeft het VCD-speler gebruiksaanwijzing erbij?" Ze wilde het bekijken. Ze had probleem om de factuur van VCD-speler 560 chineesgeld op te weinig was. Het gebruiksaanwijzing in chinees . Ze was niet begrijpen. Ze wilde ik aan haar uitleggen in Nederlands - of de VCD-speler met karaoke. Ik zocht in het gebruiksaanwijzing uit en wees met mijn vinger "hier, hier staat op wel de VCD-speler met karaoke." <<VCD-speler zonder karaoke dan goedkoper>> Ze zei "goed - dan rekenen (we voor de; N.o.) VCD-speler fl. 720. De controle weer klaar. Ze liep weg om het rekenen af te maken. Daarom de VCD-speler weer ingepakt. Ze kwam terug met een rekenen van invoerrecht moest ik fl 155,80 betalen.

Bij 2:

Na de controle. Ik kreeg een rekenen van ambtenares B. ze vroeg ik geld bij me had. Ik zei: "Ik heb geen geld bij me, maar ik heb afspraak gemaakt met onze familie. Onze familie zeker komen ons halen, mag ik naar buiten om mijn man te zoeken. Ze zei: "Ik ga met u mee". Ik moest bij mijn koffer weg. Ik maakte mijn koffer afsluiten, zette de koffer op het bagagekarretje, liet het bij visitatiebalie staan. Ik ging met de ambtenares B. naar buiten maar ik kon mijn man niet vinden. Wij gingen terug naar visitatiebalie toe. Tezelfdertijd liep een ambtenares in burger naar ons bij de visitatiebalie (...). Ze vroeg aan ambtenares B. waar ware ons geweest. De ambtenares B. vertelde aan ze mijn situatie. Ik snel verzocht haar of ze ons nog een kans wilde geven. Ik vroeg of ze de oude dame eerst liet gaan zodat die geld bij haar familie kon halen. De ambtenares B. niet tegen. Ik liep naar dat oude dame vertelde in chinees <de oude dame begrijpen geen Nederlands> "u mag van

ze naar buiten weg, nergens naar toe gaan, wacht bij deze grote deur, ze zullen u hier zoeken, haal fl 155,80 voor mij om te betalen. Ik wacht...". Ik mocht niet aan dat oude dame vragen om buiten geld te halen van ambtenares in burger. Ze stopte mij met haar hand bij dat oude dame weg, stuurde me terug naar de bagage en schreeuwde gelijk op een zware en agressieve toon tegen me "pak de VCD eruit". Ik pakte snel de koffer wilde VCD-speler uit de bagage pakken. Zachtjes vroeg tegen ze "waarom boos"? "De VCD eruit." Ik bracht de koffer naar de visitatiebalie zette het neer op de visitatiebalie en vroeg ik tegen ze zachtjes "om wat voor reden maakt u zich zo kwaad? " De VCD eruit". Ik trek snel het bagagekarretje bij mij naast en maak de kofferriemen open. Tezelfdertijd ze schreeuwde weer tegen me "pak de VCD eruit". Ik deed koffer open haalde de VCD-speler eruit. Ik kon niet accepteren dat ze zo agressief tegen me deed en dat me niet een kans gaf om te wachten op de oude dame die zojuist naar buiten ging om geld te halen. Ik deed de kofferklep dicht. Op de koffer waren twee afsluitriemen. Terwijl ik bezig was de eerste riem vast te maken, maakte ik zachtjes een huilgeluid over de oneerlijkheid. Ik was nog bezig met het vastmaken de tweede riem was nog niet klaar. Ik maakte een tweede huilgeluid. Het tweede huilgeluid was net geweest deze ambtenares in burger draaide mijn rechterhand ineens krachtig naar achteren en (...), schreeuwde ik heel hard van de pijn, "Help! help ! help!..."deze harde schreeuw trok de aandacht van enkele ambtenaren. Ambtenaar (...) met snor draaide mijn linkerhand op mijn rug. De ambtenares in burger pakte vast mijn rechterhand. De ander ambtenaar ± 1.9 meter groot ± 90 kilo (...) pakt mijn rechterhand. Nog wat andere (...) ambtenaren (...) duwden me naar een visitatiekamer (...). Vanaf dat moment ik en ambtenares B. met ambtenares in burger ontmoeten tot dat ze draaide mijn hand op mijn rug. Tijdens duurde ongeveer twee minuten. Ik denk dat ik was wel direct de VCD-speler uit bagage gehaald.

Bij 3

Ik was een keer naar visitatiebalie gebracht."

4. Voorts zond de gemachtigde van verzoekster de Nationale ombudsman op 8 juni 2000 een brief van de Gewestelijke Gezondheidsdienst Eemland van 26 april 2000 waarin staat dat er bij verzoekster sprake was van medische problematiek, die een relatie had met het verrichten van arbeid. Er waren derhalve, zo vermeldt de brief, medische redenen om verzoekster volledig vrij te stellen van de sollicitatieplicht. Waaruit die medische redenen bestonden bleek niet uit deze brief.

5. Verzoeksters gemachtigde deelde de Nationale ombudsman op 14 september 2000 telefonisch mee dat er geen medische verklaring meer zou worden toegezonden.

6. Bij brief van 2 augustus 2001 zond verzoeksters nieuwe gemachtigde de Nationale ombudsman alsnog een medische verklaring van haar huisarts van 1 augustus 2001.

Deze verklaring luidt als volgt:

"...Tot mijn spijt moet ik constateren dat deze informatieverstrekking inderdaad erg lang op zich heeft laten wachten. Hiervoor mijn verontschuldigingen. Omdat ik me realiseer dat het belang van cliënte ermee gediend is hierbij alsnog mijn reactie:

Ten tijde van het voorval was (verzoekster; N.o.) nog in de praktijk bij mijn collega. Ik ken haar pas sedert september 1999.

Uit diens verslaglegging (...) maak ik op dat zij hem op 25-02-1999 heeft bezocht met pijn in de rechterpols en de rechterschouder, waarbij een contusie van de pols, haematomen aan het linkeronderbeen en een distorsie van de schouder werden geconstateerd. Kort daarop ondervond pte ook slaapstoornissen n.a.v. de mishandeling. Omdat de klachten van pols en schouder heftig aanwezig bleven werd op 08-03-1999 nog een röntgenfoto verricht geen fracturen, en nogmaals de diagnose distorsio en contusie gesteld. Ook op 14-04 en 07-06 bezocht pte, haar huisarts met aanhoudende klachten van de schouder. Een injectie begin juni leek initieel wat verbetering te geven, doch de functies van de schouder bleven enigszins beperkt. Deze bewegingsbeperking nam in de loop van de volgende maanden toe. Dit alles ondanks fysiotherapie die in juli werd gestart.

Ik zag pte voor het eerst zelf (na haar verhuizing naar Nieuwland) op 9 september 1999 en vond duidelijke bewegingsbeperkingen en pijn in de schouder. Vervolgens stelde ik de diagnose (ondanks voortzetting van de FT) "posttraumatische frozen shoulder". Zij kwam wegens onvoldoende vordering bij de FT onder behandeling van de orthopaed (...) die eveneens diagnostiseerde: frozen shoulder op basis van trauma. Hij overwoog opereren indien verder mobiliseren met FT niet zou helpen.

Middels wijziging van de pijnstilling, waar ze (let wel, na ruim twee jaar) nog steeds niet buiten kan is de pijn draaglijk, tevens lijkt er langzaam iets meer beweeglijkheid te ontstaan. Van arthoscopisch ingrijpen werd vooralsnog afgezien.

Hiermee lijkt een duidelijke diagnose, door meerdere artsen gesteld op basis van klinisch beeld en lichamelijk onderzoek zeker aanwezig. Ook is er redelijkerwijs te concluderen dat een en ander met de behandeling op de 23ste februari door de douane in verband staat. De exacte gang van zaken bij het toepassen van een armklem is mij niet bekend, maar ik acht het zeer waarschijnlijk dat de beschreven klachten van de schouder een gevolg kunnen zijn van het met kracht draaien van de schouder, waarbij met name de rotatie naar achteren en naar binnen, zoals wanneer de arm op de rug gedraaid wordt, hieraan debet kan zijn..."

Achtergrond

De douane heeft tot taak de in-, uit en doorvoer van goederen te controleren en zonodig de bij invoer verschuldigde belastingen te heffen. De douane heeft op grond van communautaire en nationale wettelijke bepalingen de bevoegdheid alle bagage die uit

derde landen binnenkomt aan een onderzoek te onderwerpen. Op grond van dezelfde wettelijke bepalingen heeft de passagier de verplichting aan het onderzoek mee te werken. Hij moet desgevraagd zijn koffers openen en laten zien welke goederen hij bij zich heeft.

Bepaalde groepen van reizigers kunnen stelselmatig, aan de hand van een vooraf - als resultaat van een risico-analyse - opgesteld profiel, worden gecontroleerd.