



Rapport

Datum: 3 december 2001
Rapportnummer: 2001/379

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat twee ambtenaren van het Schiphol Team van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp:

1. hem, toen hij op 3 augustus 2000 op doorreis was op de luchthaven Schiphol, zonder zich (deugdelijk) te legitimeren en gekleed in burger hebben gevraagd om zijn paspoort en vliegticket;
2. fysiek en verbaal geweld tegen hem hebben gebruikt toen hij vanwege het niet voldoende duidelijk tonen van hun identificatiekaarten weigerde onmiddellijk aan hun verzoek te voldoen.

Voorts klaagt verzoeker er over dat het hoofd van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp bij de afhandeling van zijn klacht over de gang van zaken op 3 augustus 2000:

1. ten onrechte heeft opgemerkt dat de betrokken ambtenaren voordat zij overgingen tot het gebruik van geweld hebben uitgelegd wie zij waren en hun identiteitskaarten herhaaldelijk hebben laten zien;
2. ten onrechte heeft opgemerkt dat de twee betrokken ambtenaren verzoekers handbagage hebben gecontroleerd;
3. niet is ingegaan op zijn opmerking dat zijn jas werd beschadigd door het optreden van de twee betrokken ambtenaren;
4. ten onrechte heeft opgemerkt dat een derde douaneambtenaar, bij wie verzoeker op 3 augustus 2000 kort na het incident zijn beklag deed, hem adressen heeft gegeven van instanties waar hij met zijn klacht terecht zou kunnen;
5. niet er op is ingegaan dat deze derde douaneambtenaar heeft aangegeven dat hij de twee betrokken douaneambtenaren dacht te kennen en dat zij soms agressief en overdreven optraden;
6. niet is ingegaan op zijn stelling dat hij het slachtoffer was geworden van discriminatie.

Beoordeling

I. Inleiding

Op 3 augustus 2000 arriveerde verzoeker te Schiphol met een vlucht uit Caracas, Venezuela. Verzoeker, die woonachtig is te Wales, stapte over op een vlucht naar Manchester, Verenigd Koninkrijk. Te Schiphol kreeg verzoeker te maken met een controle door twee ambtenaren van het zogeheten Schipholteam van de Belastingdienst/

Douane district Hoofddorp (zie Achtergrond, onder 1.).

Verzoeker diende een klacht in over de wijze waarop de ambtenaren zich jegens hem hebben gedragen. Volgens verzoeker weigerden de ambtenaren, die niet geüniformeerd waren, zich aanvankelijk te legitimeren; toen zij wel hun legitimatie toonden deden zij dat zo snel dat verzoeker het legitimatiebewijs nauwelijks kon zien. Verder gebruikten de ambtenaren volgens verzoeker fysiek en verbaal geweld jegens hem.

Verzoeker diende daarover een klacht in, welke werd afgehandeld door het hoofd van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp. Hij kan zich niet vinden in de wijze waarop het hoofd van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp op zijn klacht heeft beslist.

II. Ten aanzien van het gekleed in burger en zonder zich deugdelijk te legitimeren vragen om verzoekers paspoort en vliegticket

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de betrokken ambtenaren van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp (verder: de Belastingdienst/Douane) hem zonder zich (deugdelijk) te legitimeren en gekleed in burger hebben gevraagd om zijn paspoort en vliegticket.

2. De Belastingdienst/Douane heeft in verband met verzoekers klacht gewezen op artikel 194 van het communautaire douanewetboek (zie Achtergrond, onder 2.). Op grond van dit artikel wordt de handbagage van een reiziger die op Schiphol is gearriveerd vanuit een luchthaven buiten de Europese Unie, en die op doorreis is naar een andere luchthaven binnen de Europese Unie, gecontroleerd te Schiphol.

De Belastingdienst/Douane heeft er voorts op gewezen dat de vlucht waarmee verzoeker was gearriveerd vaak wordt gebruikt om narcotica de Europese Unie binnen te smokkelen en derhalve wordt beschouwd als een risicovlucht.

Ingevolge de bepalingen van de Douanewet zijn reizigers aan boord van een vervoermiddel, dat juist het douanegebied van de Europese Unie is binnengekomen, alsmede passagiers die zo'n vervoermiddel juist hebben verlaten, op vordering van de douane verplicht om hun vervoers- of plaatsbewijs te vertonen (zie Achtergrond, onder 3.).

Gezien het bovenstaande, was het op zich niet onjuist dat de betrokken ambtenaren verzoeker hebben aangesproken in het kader van een douanecontrole.

3. In de Douanewet is bepaald dat douaneambtenaren een legitimatiebewijs bij zich dragen en dat zij dit, daarnaar gevraagd, onverwijld tonen (zie Achtergrond, onder 3.). Verzoeker mocht van de betrokken ambtenaren verwachten dat zij zich deugdelijk legitimeerden, te meer daar zij niet geüniformeerd waren en derhalve niet direct als douaneambtenaren waren te herkennen.

4. Over de wijze waarop de douaneambtenaren zich hebben gelegitimeerd lopen de lezingen van verzoeker en de betrokken ambtenaren uiteen. Volgens verzoeker voldeden de ambtenaren niet meteen aan zijn verzoek om hun legitimatie te tonen; toen zij wel een legitimatiebewijs toonden deden zij dat zo vluchtig dat verzoeker het nauwelijks kon bekijken. Volgens de betrokken ambtenaren hebben zij herhaaldelijk hun legitimatie aan verzoeker getoond en weigerde verzoeker desondanks aan de douanecontrole mee te werken. Er is geen sprake van feiten of omstandigheden, op grond waarvan aan de lezing van de ene partij meer waarde moet worden gehecht dan aan de lezing van de andere. De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit punt van een oordeel.

III. Ten aanzien van het gebruik van fysiek en verbaal geweld ten aanzien van verzoeker

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de betrokken ambtenaren fysiek en verbaal geweld ten aanzien van hem hebben gebruikt, toen hij vanwege het niet voldoende duidelijk tonen van hun identificatiekaarten weigerde onmiddellijk te voldoen aan hun verzoek om zijn paspoort en vliegticket te tonen. Volgens verzoeker hebben de ambtenaren hem, toen hij door wilde lopen, hard tegen een wand aan geduwd. Tevens gaf verzoeker aan dat de betrokken ambtenaren tegen hem hebben gezegd: "you can go now but just remember, we have fucking laws in this country as well as in the UK".

2. De betrokken ambtenaren hebben aangegeven dat zij verzoeker bij de arm hebben gepakt en hebben geleid naar een rustiger plaats bij een glazen wand. Het staat derhalve vast dat enige fysieke dwang is toegepast bij de douanecontrole ten aanzien van verzoeker. De vraag of dit al dan niet terecht was kan echter niet worden beantwoord. Zoals hierboven onder II. is aangegeven, is niet duidelijk geworden hoe de gang van zaken met betrekking tot de douanecontrole en de wijze van legitimeren exact is geweest.

Wat betreft het verbale geweld komen de lezingen van verzoeker en de betrokken ambtenaren niet overeen. De ambtenaren ontkennen scheldwoorden te hebben gebruikt tegen verzoeker. Ook op dit punt is er geen sprake van feiten of omstandigheden, op grond waarvan de lezing van een van de partijen geloofwaardiger is dan die van de andere. Gezien het bovenstaande onthoudt de Nationale ombudsman zich ook op dit punt van een oordeel.

IV. Ten aanzien van de mededeling dat de betrokken ambtenaren hadden uitgelegd wie zij waren en hun identiteitskaarten hadden getoond, alvorens zij geweld gebruikten

1. Verzoeker klaagt er verder over dat het hoofd van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp in de brief, waarmee hij verzoekers klacht afhandelde, heeft opgemerkt dat de betrokken ambtenaren hebben uitgelegd wie zij waren en herhaaldelijk hun identiteitsbewijs hebben laten zien, alvorens zij overgingen tot het gebruik van fysiek geweld jegens verzoeker.

2. Zoals hierboven onder II. is aangegeven lopen de lezingen van partijen over de exacte gang van zaken rond de douanecontrole uiteen. In zijn antwoord op de klacht van verzoeker is het hoofd van de Belastingdienst/Douane er van uit gegaan dat de lezing van de betrokken ambtenaren juist was. Het hoofd van de Belastingdienst/Douane heeft geen feiten of omstandigheden aangevoerd, die dit rechtvaardigen. Het hoofd van de Belastingdienst/Douane had dan ook tot de conclusie moeten komen dat hij geen oordeel kon geven over de klacht van verzoeker. Het is niet juist dat het hoofd van de Belastingdienst/Douane dat niet heeft gedaan.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van de opmerking dat verzoekers handbagage is gecontroleerd

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat het hoofd van de Belastingdienst/Douane in de beslissing op verzoekers klacht heeft aangegeven, althans gesuggereerd, dat verzoekers handbagage is gecontroleerd. Volgens verzoeker is dat niet gebeurd.

2. De Belastingdienst/Douane heeft in het onderzoek van de Nationale ombudsman - met verwijzing naar de ambtsberichten die terzake van de klacht van verzoeker werden opgemaakt - opgemerkt dat de controle van de handbagage, voor zover dat was na te gaan, wel was verricht.

3. In het ambtsbericht dat de betrokken ambtenaren op 26 september 2000 opstelden naar aanleiding van verzoekers klacht van 30 augustus 2000, hebben de betrokken ambtenaren uitdrukkelijk aangegeven dat de handbagagevisitatie, zoals voorgenomen, werd afgehandeld. Verzoeker had op dat moment nog niet expliciet ontkend dat de controle van zijn handbagage had plaatsgehad. Onder de gegeven omstandigheden is het de Belastingdienst/Douane in redelijkheid niet te verwijten dat er bij de afhandeling van verzoekers klacht van uit werd gegaan dat de controle daadwerkelijk had plaatsgehad.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

VI. Ten aanzien van het niet ingaan op de gestelde beschadiging van verzoekers jas

1. In zijn klachtbrief van 30 augustus 2000 heeft verzoeker onder meer opgemerkt dat de betrokken ambtenaren bij de douanecontrole van 3 augustus 2000 zijn jas hebben beschadigd. Verzoeker klaagt er over dat het hoofd van de Belastingdienst/Douane daar in zijn brief van 3 november 2001 niet op in is gegaan.

2. Zoals de Belastingdienst/Douane in het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft toegegeven, was het niet juist dat in het antwoord op verzoekers klacht niet werd ingegaan op de gestelde beschadiging van verzoekers jas.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

VII. Ten aanzien van de opmerking dat een douaneambtenaar verzoeker adressen heeft gegeven van instanties waar hij een klacht kon indienen

1. Verzoeker klaagt er over dat het hoofd van de Belastingdienst/Douane in de beslissing op zijn klacht heeft aangegeven dat een derde betrokken douaneambtenaar, tot wie verzoeker zich na de controle had gewend, hem adressen heeft gegeven waar hij een klacht kon indienen. Volgens verzoeker klopt dit niet. In zijn klachtbrief had verzoeker geschreven dat hem was verteld dat binnen een week contact met hem zou worden opgenomen.

2. In het ambtsbericht dat de ambtenaar in kwestie op 14 december 2000 opstelde is niets vermeld over het geven van adressen. Wel is vermeld dat de baliemedewerkster een klachtenformulier aan verzoeker heeft overhandigd en heeft gezegd dat de klacht zowel door de luchthaven Schiphol als door de douane zou worden behandeld. Tevens is opgemerkt dat de ambtenaar zijn naam aan verzoeker heeft opgegeven. Onder de gegeven omstandigheden is het niet juist dat de Belastingdienst/Douane er bij de beslissing op verzoekers klacht van uit is gegaan dat adressen zijn gegeven aan verzoeker.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

VIII. Ten aanzien van het niet ingaan op de opmerking dat een derde douaneambtenaar heeft aangegeven dat hij de betrokken ambtenaren dacht te kennen en dat zij soms agressief en overtreden optraden

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat het hoofd van de Belastingdienst/Douane in zijn reactie op de klacht niet is ingegaan op zijn opmerking dat de derde betrokken douaneambtenaar hem heeft verteld dat hij de twee ambtenaren die bij de controle waren betrokken meende te kennen en dat zij soms agressief en overtreden optraden.

2. In de klacht die verzoeker bij brief van 30 augustus 2000 indiende bij de Belastingdienst/Douane is niets vermeld over de uitlating van de derde douaneambtenaar. De klacht mist op dit onderdeel feitelijke grondslag.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

IX. Ten aanzien van het niet ingaan op zijn stelling dat hij het slachtoffer was geworden van discriminatie

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat het hoofd van de Belastingdienst/Douane in de beslissing op zijn klacht niet is ingegaan op wat hij noemt "the obscene racial abuse that I was subjected to".

2. In zijn klachtbrief van 30 augustus 2000 heeft verzoeker opgemerkt dat hij van mening was het slachtoffer te zijn geworden van "verbal racial abuse". Verzoeker heeft niet concreet aangegeven waaruit die "verbal racial abuse" bestond. Nu verzoeker zijn klacht op dit punt niet nader heeft gespecificeerd, is het hoofd van de Belastingdienst/Douane in redelijkheid niet te verwijten dat hij er in de reactie op de klacht niet expliciet op in is gegaan.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp, die wordt aangemerkt als een gedraging van Minister van Financiën, is gegrond wat betreft het feit dat verzoekers klacht over de niet deugdelijke legitimatie en over het fysiek geweld niet gegrond werd geacht. De Belastingdienst/Douane district Hoofddorp had zich ter zake van een oordeel moeten onthouden. De klacht is eveneens gegrond wat betreft het feit dat bij de afhandeling van verzoekers klacht niet werd ingegaan op zijn opmerking over het beschadigen van zijn jas en dat bij de afhandeling van de klacht er van uit werd gegaan dat verzoeker adressen waren overhandigd waar hij een klacht kon indienen. De klacht is niet gegrond wat betreft het feit dat er bij de afhandeling van de klacht van uit werd gegaan dat verzoekers bagage werd gecontroleerd, dat niet is ingegaan op de opmerking dat een derde ambtenaar de twee betrokken ambtenaren kende, alsmede dat niet is ingegaan op verzoekers klacht over "racial abuse". De Nationale ombudsman geeft geen oordeel over de klacht dat de betrokken ambtenaren zich niet (deugdelijk) hebben gelegitimeerd en dat zij fysiek geweld ten aanzien van verzoeker hebben gebruikt.

Onderzoek

Op 16 november 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Wales, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van 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 verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De Belastingdienst/Douane district Hoofddorp deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 3 augustus 2000 arriveerde verzoeker te Schiphol met een vlucht uit Caracas, Venezuela. Te Schiphol stapte hij over op een vlucht naar Manchester, Verenigd Koninkrijk, de eindbestemming van zijn vliegreis.

Kort nadat verzoeker het vliegtuig uit Caracas had verlaten, werd hij door ambtenaren Z. en K. van het zogeheten Schipholteam terzijde genomen voor een controle.

Verzoeker uitte ten aanzien van, onder meer, een baliemedewerkster van de luchthaven Schiphol, ambtenaar W. van het Schipholteam en een andere ambtenaar van de douane zijn verontwaardiging over de gang van zaken rond de controle.

2. Bij brief van 30 augustus 2000 diende verzoeker een klacht in bij de luchthaven Schiphol. In zijn klachtbrief vermeldde verzoeker onder meer dat hij, nadat hij het vliegtuig uit Caracas had verlaten, werd benaderd door een man in jeans en een T-shirt (althans: in burger) die hem vroeg om zijn paspoort en boardingcards. De man liet geen identificatiebewijs zien, maar zei dat hij van de douane was. Verzoeker vroeg hem om zich te identificeren, maar hij weigerde en herhaalde "give me your passport". Verzoeker zei dat hij zijn paspoort niet zou geven zonder een identificatiekaart te zien. De ambtenaar hield zijn identificatiekaart vervolgens ongeveer één seconde voor verzoekers gezicht, maar liet verzoeker de kaart niet vasthouden en gaf hem niet de tijd om te kijken of de kaart echt was. Verzoeker zei dat hij de kaart zo snel niet had kunnen zien en dat hij zijn paspoort niet zou geven tenzij hij de kans kreeg de kaart duidelijker te zien. Op dat moment kwam er een tweede man bij die fysiek geweld tegen verzoeker gebruikte door hem tegen een wand aan te gooien. De tweede man riep op agressieve wijze: "we're customs officers, give us your passport". De twee mannen zetten verzoeker door hard te duwen vast tegen de wand, zodat hij niet kon bewegen, en pakten zijn paspoort en andere papieren uit zijn jaszak, waarbij zij zijn jas beschadigden en hem pijn deden. Zij bekeken zijn paspoort

waarna de eerste man de papieren in verzoekers hand stopte en zei "you can go now but just remember, we have fucking laws in this country as well as in the UK".

In zijn klachtbrief gaf verzoeker onder meer aan dat hij, geschokt door het incident, doorliep, niet wetende of hij te maken had gekregen met criminelen of undercover douane-ambtenaren. Verzoeker wilde zich er vervolgens over gaan beklagen dat fysiek geweld tegen hem was gebruikt. Allereerst deed hij dat bij de immigratiedienst en daarna, tegenover B., in een douanekantoor. Niemand leek geïnteresseerd; men gaf aan er niet over te gaan. Nadat hij twee immigratie- en twee douanekantoorjes had bezocht, waar niemand zijn gegevens wilde noteren, diende verzoeker een klacht in bij een informatiebalie. Gedurende hun gesprek zagen verzoeker en de vrouw achter de informatiebalie een niet geüniformeerde man, die een voorbijganger zonder zich te identificeren vroeg om zijn paspoort. De vrouw van de informatiebalie vroeg de man om zijn identificatie, waarop hij zei dat hij van het Schipholteam was van de douane. Verzoeker liet zijn naam en gegevens bij beiden achter en haastte zich vervolgens naar zijn vlucht naar het Verenigd Koninkrijk. Hem werd verteld dat iemand binnen een week contact met hem zou opnemen en dat men de zaak zeer serieus zou nemen. Het was nu al bijna september en ondanks de ernst van de situatie had hij nog niets gehoord.

Verzoeker gaf in zijn klachtbrief verder aan dat hij volgens hem het slachtoffer was geworden van fysiek en (discriminerend) verbaal geweld. Verzoeker merkte in dat verband het volgende op: "it is my belief that I have been physically and verbally assaulted and the victim of verbal racial abuse by two plain clothed officers "Schiphol Customs Team" who did not wish to show identification when politely asked twice".

3. In een brief van 3 november 2000 reageerde de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp (verder: de Belastingdienst/Douane) op de klacht.

In de brief gaf de Belastingdienst/Douane onder meer aan dat de klacht in wezen behelsde dat verzoeker op 3 augustus 2000 was lastig gevallen door twee leden van het Schipholteam, die hem vroegen om zijn paspoort te tonen, maar toen verzoeker hun om identificatie vroeg hun pasjes niet meteen lieten zien, en die vervolgens daadwerkelijk fysiek en verbaal geweld jegens hem gebruikten.

Voorts gaf de Belastingdienst/Douane in de brief informatie over de juridische achtergrond. Op 1 januari 1993, zo gaf de Belastingdienst/Douane aan, zijn voor de douane de interne grenzen van de Europese Unie afgeschaft. Dit betekende vanaf dat moment het vrij verkeer van goederen tussen de lidstaten van de Europese Unie. Voor passagiers die komen van buiten de Europese Unie betekende dit dat hun handbagage gecontroleerd moet worden door de douane op het eerste vliegveld van aankomst binnen de Europese Unie. Dit is gebaseerd op EG-Verordening no. 2454/93. Op basis daarvan vond de controle van verzoekers handbagage plaats. De Douane is bevoegd om bagage die de Europese Unie binnenkomt te controleren. Passagiers zijn verplicht om aan deze

onderzoeken mee te werken.

De Belastingdienst/Douane gaf aan dat een intern onderzoek het volgende had opgeleverd. Op 3 augustus 2000 stapte verzoeker te Schiphol over van een KLM-vlucht uit Caracas naar een KLM-vlucht naar Manchester. Bij het uitstappen werd hij benaderd door twee ambtenaren van het Schipholteam van de douane, die in burger waren. De leden van het Schipholteam dragen geen uniformen omdat zij zijn gespecialiseerd in het opsporen van narcotica. De KLM-vlucht uit Caracas was geclassificeerd als risicovlucht, omdat zij vaak is gebruikt om narcotica naar de Europese Unie te smokkelen. Om deze reden worden passagiers van deze vlucht zeer grondig gecontroleerd, wat vaak leidt tot gespannen situaties, zowel voor de passagiers als voor de betrokken douaneambtenaren.

De twee leden van het Schipholteam hebben uitgelegd wie zij waren en hebben hun identificatiekaarten verschillende malen laten zien. Verzoeker liep hen echter voorbij en liet zijn paspoort snel zien waarna hij het weer in zijn zak stopte. De twee mannen haalden hem, door hem bij de arm te nemen, over naar een rustiger plaats bij de glazen wand te gaan om zijn paspoort en ticket te laten zien. Beide mannen controleerden het paspoort en legden uit dat het verplicht was met dit onderzoek mee te werken. Verzoeker liep verder naar een informatiebalie om zich te beklagen. Hij sprak met W. van het Schipholteam, die hem uitlegde dat de controle een normale procedure was bij risicovluchten en die hem diverse adressen gaf waar hij een klacht kon indienen. Dat contact met hem zou worden opgenomen moest een vergissing geweest zijn.

De Belastingdienst/Douane stelde zich op het standpunt dat de lezingen van verzoeker en van de betrokken ambtenaren uiteen liepen. Het is nooit aangenaam wanneer men verplicht is om na een lange en vermoeiende reis in en uit te pakken voor een douanecontrole. Het feit dat de twee douaneambtenaren die verzoeker aanhielden niet in uniform waren en dat hun identificatiekaarten uitsluitend in de Nederlandse taal zijn gedrukt, waarschijnlijk verwarrend voor verzoeker. Deze omstandigheden lijken het misverstand te hebben veroorzaakt.

De Belastingdienst/Douane liet weten strenge eisen te stellen aan het gedrag van douaneambtenaren. Van de douanediensten van de Europese Unie mag worden verwacht dat zij hun werk zorgvuldig verrichten, en oog hebben voor de rechten en gevoelens van passagiers in vaak zware omstandigheden. Bij controles moet zoveel mogelijk worden gedaan met betrekking tot het in acht nemen van beleefdheid. De Belastingdienst/Douane tracht voortdurend om zijn personeel te laten werken op een klantvriendelijke en klantgerichte wijze. De cursussen en trainingen die worden gegeven besteden daar aandacht aan.

De Belastingdienst/Douane gaf aan het te betreuren dat het door verzoeker beschreven incident was gebeurd. De Belastingdienst/Douane had er begrip voor dat verzoeker geïrriteerd was door de douanecontrole en dat hij haar had ervaren als onvriendelijk en

ruw. De Belastingdienst/Douane moest echter concluderen dat er sprake was geweest van een normale controle, gedurende welke de douaneambtenaren hun bevoegdheden volgens de regels hebben gebruikt.

De Belastingdienst/Douane achtte de klacht dan ook niet gegrond.

B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker is in het kort weergegeven in de klachtformulering onder Klacht.

2. In zijn verzoekschrift, gedateerd 9 november 2000, merkte verzoeker onder meer het volgende op:

- de twee douaneambtenaren maakten aanvankelijk geen aanstalten om uit te leggen wie zij waren en toonden hun identificatiekaarten niet totdat verzoeker daar - nadat fysiek geweld was toegepast - om vroeg.

- de twee ambtenaren duwden hem fysiek erg hard tegen een wand, waarbij hij licht gewond raakte en zijn kleding werd beschadigd. Zoals medepassagiers van de vlucht uit Caracas hebben gezien en zoals beveiligingscamera's in de luchthaven waarschijnlijk hebben geregistreerd, gebruikten zij buitenproportioneel geweld om hem door de gang te geleiden.

- W. gaf hem geen adressen of andere informatie, maar schreef zijn naam en (zakelijke) adres in een notitieboekje, waar ook andere namen en adressen in bleken te staan. Hij zei dat iemand contact met hem zou opnemen voor de "follow-up" van zijn klacht.

- In de beslissing op de klacht is niet vermeld dat W. destijds gezegd had "I think I know who the two men involved were and they can be a bit aggressive and over-the-top sometimes".

- In de beslissing op de klacht wordt gesuggereerd dat de mannen hem aanhielden om zijn bagage te doorzoeken. Zij deden echter geen poging om zijn bagage te onderzoeken. Zij vroegen alleen agressief om zijn paspoort en vliegticket, zonder hun identificatie te tonen alvorens zij hem mishandelden.

- In de beslissing op de klacht staat niets over wat verzoeker noemt "the obscene racial abuse that I was subjected to".

- In de beslissing op de klacht staat niets over de schade die hij opliep aan zijn kleding.

C. Standpunt Belastingdienst/Douane district hoofddorp

1. In reactie op verzoekers klacht deelde de Belastingdienst/Douane in een brief van 18 januari 2001 onder meer het volgende mee:

"1. Tonen van identiteitskaarten

Zoals uit de opgestelde ambtsberichten blijkt hebben de controlerend ambtenaren, alvorens tot controle over te gaan, (verzoeker; N.o.) medegedeeld in welke hoedanigheid zij optraden en hem diverse malen hun legitimatiebewijs getoond. Ik kan mij voorstellen dat (verzoeker; N.o.) de zaak wantrouwde omdat de douaneambtenaren niet geüniformeerd waren en (verzoeker; N.o.) het legitimatiebewijs, dat is opgesteld in het Nederlands, niet kon lezen.

Nadat (verzoeker; N.o.) dit aangaf hebben de ambtenaren hem nogmaals in de Engelse taal duidelijk gemaakt dat zij deel uitmaakten van het zogenaamde Schipholteam en dat zij belast waren met de controle op verdovende middelen uit risicogebieden. Naar mijn mening hebben de ambtenaren aan hun verplichtingen voldaan.

2. Controleren van de handbagage

Voorzover ik, aan de hand van de opgestelde ambtsberichten, heb kunnen nagaan hebben de ambtenaren de controle die zij wilden uitvoeren, bestaande uit het controleren van de handbagage van (verzoeker; N.o.), daadwerkelijk afgehandeld.

3. Beschadiging van de jas

In het antwoord op de klacht is inderdaad ten onrechte niet ingegaan op een eventuele beschadiging van de jas van (verzoeker; N.o.). (Verzoeker; N.o.) geeft aan dat zijn jas tijdens de controle is beschadigd.

Om voor een schadevergoeding in aanmerking te komen is het noodzakelijk dat vast komt te staan dat er schade is geleden, dat de douane deze schade heeft veroorzaakt, dat de schade de douane valt te verwijten en dat er een direct oorzakelijk verband tussen de geleden schade en het handelen van de douane bestaat. Toen (verzoeker; N.o.) niet wilde meewerken aan de controle hebben de controlerend ambtenaren (verzoeker; N.o.) aan de bovenarm gepakt en hem met zachte dwang meegenomen naar een rustiger gedeelte. Niet is gebleken dat hierbij of op een ander moment gedurende de controle de jas van (verzoeker; N.o.) is beschadigd. (Verzoeker; N.o.) heeft op het moment van de controle ook niet aangegeven dat zijn jas door toedoen van de ambtenaren beschadigde. Doordat niet vaststaat dat de schade door het handelen van de douane is veroorzaakt aanvaardt de douane geen aansprakelijkheid voor de beschadiging van de jas.

4. Het geven van adressen door een derde ambtenaar

Klaarblijkelijk heeft (verzoeker; N.o.) zich na de controle vervoegd bij de informatiebalie van de luchthaven Schiphol om een klacht in te dienen. Hier heeft een derde douaneambtenaar hem te woord gestaan en hem uitgelegd wat de werkwijze van het Schipholteam is. Hierbij is ingegaan op de wijze van controleren en legitimeren. Nadat (verzoeker; N.o.) aangaf nog steeds een klacht in te willen dienen heeft de vrouw achter de informatiebalie (verzoeker; N.o.) een klachtformulier overhandigd en heeft de douaneambtenaar zijn naam doorgegeven. Uit de ambtsberichten blijkt dat er vervolgens een vierde douaneambtenaar bij het gebeuren betrokken is geweest. (Verzoeker; N.o.) heeft zich namelijk tevens gemeld bij het vertrekkantoor in terminal drie. Daar heeft de aanwezige ambtenaar de klacht van (verzoeker; N.o.) aangehoord en hem het adres en telefoonnummer van het districtskantoor gegeven waar hij zijn klacht in kon dienen volgens de gebruikelijke klachtprocedure. Uit de diverse ambtsberichten blijkt dat aan (verzoeker; N.o.) is aangegeven waar hij met zijn klacht terecht kon.

5. Agressief en overdreven optreden van ambtenaren

In geen van de ambtsberichten wordt ingegaan op hetgeen (verzoeker; N.o.) vermeldt. Mij is derhalve niet duidelijk geworden of de derde douaneambtenaar daadwerkelijk dergelijke uitlatingen over zijn collega's heeft gedaan.

6. Discriminatie

De douane is belast met een groot aantal taken ter bescherming van de belangen van Nederland en de Europese Unie, waaronder de controle op de in-, uit- en doorvoer van goederen. De douane heeft dan ook op grond van communautaire en nationale wettelijke bepalingen de bevoegdheid om alle goederen die uit derde landen binnenkomen aan een onderzoek te onderwerpen. Daarnaast is het op grond van de Opiumwet verboden om bepaalde categorieën verdovende middelen binnen Nederland te brengen. Voor het opsporen van feiten die op grond van de Opiumwet strafbaar zijn, zijn in diezelfde wet onder meer de ambtenaren van de douane aangewezen. De controles van goederen vinden veelal plaats op basis van selectiecriteria die van tevoren door risico-analyse zijn vastgesteld.

Daarnaast vinden aanvullend 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. Ik heb begrip voor de ergernis van (verzoeker; N.o.) over de controle maar moet aan de hand van de ambtsberichten vaststellen dat de betrokken douaneambtenaren op normale wijze gebruik hebben gemaakt van hun bevoegdheden. Nergens is mij uit gebleken dat (verzoeker; N.o.) slachtoffer is geworden van enige vorm van discriminatie. Zoals de ambtenaren aangeven heeft (verzoeker; N.o.) zelf nog zijn excuses aan hen aangeboden."

2. Bij de reactie op de klacht voegde de Belastingdienst/Douane kopieën van diverse stukken, waaronder een ambtsbericht van de betrokken ambtenaren Z. en K. In het ambtsbericht, gedateerd 26 september 2000, is onder meer het volgende vermeld:

"De persoon in kwestie is door mij Z. aangesproken onder bekendmaking van mijn kwaliteiten als zijnde douaneambtenaar en hem gevraagd naar zijn reisbescheiden. De persoon liet blijken dat hij Engelstalig was en heb hem toen in het Engels aangesproken, waarna ik hem mijn legitimatiebewijs getoond heb. De persoon heeft naar het legitimatiebewijs gekeken en vervolgde zijn weg. Ik heb de persoon wederom aangesproken en hem nogmaals mijn legitimatiebewijs getoond en hem verzocht om zijn reisbescheiden, hierop liep de man om mij heen en vervolgde wederom zijn weg. Ik heb de persoon wederom aangesproken en hem nogmaals mijn legitimatiebewijs getoond en hem verzocht om zijn reisbescheiden, hierop liep de man om mij heen en vervolgde wederom zijn weg. Hierop heb ik wederom de man aangesproken en hem nogmaals mijn legitimatiebewijs getoond welke hij toen uit mijn handen wilde trekken c.q. rukken. Ik heb hem in de Engelse taal te verstaan gegeven dat hij alleen het legitimatiebewijs kon lezen en niet uit mijn handen moest trekken en hem gevorderd om zijn reisbescheiden aan mij te overhandigen. De man gaf mij te kennen hier niet aan te willen voldoen en het voorval aan de politie te melden. Hierop hebben wij de man tussen ons in genomen en hem meegenomen naar een rustiger stuk van de pier bij de glaswand, waarna wij hem mededeelde dat hij aan een vordering van een ambtenaar in functie diende te voldoen. Om zijn identiteit vast te stellen heb ik, Z., de man hierop gevorderd om zijn paspoort te overhandigen.

Wij hebben de controle welke wij wilden uitvoeren, namelijk de handbagage visitatie, afgehandeld en de man nogmaals uitgelegd dat hij aan een vordering diende te voldoen. Hij vertelde ons dat hij dit nog nooit had meegemaakt op welke luchthaven dan ook, dat er personen in burger controleerden en alleen een kaartje lieten zien, wat hij niet kon lezen daar hij alleen de Engelse taal machtig was.

Hij vertelde ons dat hij dit geen correcte zaak vond en dit aanhangig ging maken. Hierna hebben wij de man zijn weg laten vervolgen.

(...)

Met betrekking tot het gestelde in de klaagbrief van (verzoeker; N.o.) kan het volgende worden opgemerkt:

- Wij waren niet gekleed in alleen een T-shirt en jeans, doch droegen beiden een overjas,
- Ik, Z., heb de man tot driemaal toe mijn legitimatiebewijs getoond, welke hij goed kon lezen,

- De man toonde alleen zijn paspoort waarna hij het direct weer in zijn zak stak met een lacherig gezicht,
- Hij deelde mij Z. mee dat hij geen paspoort of vliegticket afgaf aan een niet geüniformeerde instantie,
- Dat de man zelfs na vordering nog doorliep,
- Dat er geen scheldwoorden zijn gebruikt in de zin van "fucking laws" doch de man was uitgelegd dat er in de landen ons omringend nagenoeg dezelfde wetten van kracht waren met betrekking tot een vordering,
- Dat de KLM medewerkster collega W. heeft benaderd en niet zoals in de brief gesteld dat hij zonder zich te legitimeren vragen stelde aan haar waarop zij om een legitimatiebewijs vroeg;
- Er is hem niet verteld door collega W. dat iemand hem zou contacten doch de adressen zijn gegeven waar hij een eventuele klacht naar toe kon zenden;
- Het "racial abuse", waarover de persoon klaagt, is niet van toepassing daar de man van dezelfde huidskleur was en in goed Engels te woord is gestaan,
- Dat wij geen getuigen van het voorval hebben gezien welke zeer verschrikt om zich heen keken van wat er zich afspeelde.

Met betrekking tot het beschadigen van de jas van betrokkene kan worden opgemerkt dat dit niet het geval is en dat de persoon ons daar ook niet over heeft aangesproken en ook niet bij collega W.

Het lichamelijk geweld heeft bestaan uit het aan de arm van de man pakken en hem meenemen naar de glaswand.

Toen wij de man zijn weg hebben laten vervolgen, heeft de man nog zijn excuses gemaakt over zijn optreden, doch met de opmerking dat hij het legitimatiebewijs niet kon lezen, daar hij de daarop gestelde taal niet machtig was."

3. Tevens bevond zich bij de reactie een kopie van een ambtsbericht van 14 december 2000, waarin W. onder meer het volgende liet weten:

"Op donderdag 03 augustus 2000, bevond ik mij ter hoogte van de informatiebalie van de luchthaven Schiphol, op de splitsing van de zogenaamde F-pier, op de luchthaven Schiphol, gelegen in de gemeente Haarlemmermeer. Ik voerde op dat moment een douanecontrole uit bij een persoon, welke zojuist was gearriveerd met een vlucht uit Zuid-Amerika. Op het moment dat ik mijn controle wilde beëindigen, werd ik aangesproken door een vrouw van de informatiebalie van de luchthaven Schiphol met het verzoek haar te

assisteren bij een man, welke een klacht wilde indienen naar aanleiding van een controle.

Ik heb mij tegenover de man gelegitimeerd als zijnde douaneambtenaar en gevraagd naar zijn klachten. Hierop vertelde man mij, kort en zakelijk weergegeven, het volgende:

- Ik ben slecht behandeld toen ik uit het vliegtuig, vlucht KL776 uit Caracas, was gestapt,
- Ik ben tegen de muur gedrukt en mijn jas hebben ze opengetrokken om mijn paspoort te pakken,
- Dit werd gedaan door twee mannen, de ene was gekleed in een bruine jas en erg kort haar en de andere was langer van lengte en had een cremekleurige jas aan,
- Ik wilde hun legitimatiebewijs zien, maar ik mocht het bewijs niet vasthouden, ze hielden het zelf vast,
- Ik wil hierover een klacht indienen,

Vervolgens heb ik de man uitgelegd over de werkwijze van het Schipholteam, zowel de controlewijze als de manier waarop wij ons legitimeren. Hierop gaf de man te kennen dat hij nog steeds een klacht wilde indienen. De vrouw van de informatiebalie heeft de man een klachtenformulier overhandigd en ik heb mijn naam opgegeven. De vrouw vertelde aan de man dat de klacht zowel door de luchthaven Schiphol als de douane wordt behandeld. Hierna heb ik mijn weg vervolgd."

D. Reactie verzoeker

Verzoeker liet weten verbaasd te zijn door - en geschrokken te zijn van - de reactie van de Belastingdienst/Douane. Volgens hem bevatte de reactie vele onwaarheden en tegenstrijdigheden. Voor de ware toedracht van het incident op 3 augustus 2000 verwees verzoeker naar zijn (klacht)brief van 30 augustus 2000.

E. Reactie Belastingdienst/Douane District Hoofddorp

In reactie op nadere vragen die de Nationale ombudsman stelde naar aanleiding van het standpunt van de Belastingdienst/Douane, liet de Belastingdienst/Douane onder meer het volgende weten:

"1. Artikel 192 van Verordening (EEG) nr. 2454/93

Op 3 augustus 2000 is (verzoeker; N.o.) vanuit Caracas op Schiphol aangekomen om vervolgens door te vliegen naar Manchester. Wanneer de bagage die op een communautaire luchthaven aankomt, aan boord van een luchtvaartuig dat van een niet-communautaire luchthaven komt, op deze communautaire luchthaven wordt overgeladen in een ander luchtvaartuig dat een intracommunautaire vlucht uitvoert, wordt

de controle van de handbagage op de eerste communautaire luchthaven met een internationaal karakter verricht. Dit is gebaseerd op artikel 194 lid 1 van de Verordening (EEG) nr. 2454/93. In het antwoord op de klacht van 3 november 2000 is in dit kader abusievelijk artikel 192 van de Verordening (EEG) nr. 2454/93 opgenomen. Uw veronderstelling dat artikel 194 van toepassing is, is derhalve juist.

2. "Racial abuse"

Zoals reeds is aangegeven in de brief van 16 januari 2001 vinden de controles van goederen veelal plaats op basis van selectiecriteria die van tevoren door risico-analyse zijn vastgesteld. Daarnaast vinden aanvullend steekproefsgewijze controles plaats. Vanzelfsprekend hoeft het hebben van dezelfde huidskleur niet te betekenen dat van discriminatie geen sprake kan zijn. Mij is echter niet gebleken dat (verzoeker; N.o.) slachtoffer is geworden van enige vorm van discriminatie.

(...)

4. Legitimatiebewijzen

Naar mijn weten zijn er op dit moment geen concrete maatregelen in voorbereiding om de legitimatiebewijzen van de ambtenaren van het Schipholteam in de Engelse taal op te stellen. In de nabije toekomst zal hier echter wel aandacht aan worden besteed."

Achtergrond

1. De **douane** heeft tot taak de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen te controleren en zonodig de bij de 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 reizigers kunnen stelselmatig, aan de hand van een vooraf - als resultaat van een risico-analyse - opgesteld profiel, worden gecontroleerd.

In 1992 is het zogeheten **Schipholteam** opgericht, een samenwerkingsverband tussen de Douane, district Hoofddorp en de Koninklijke Marechaussee, district Luchtvaart. Dit team houdt zich in het bijzonder bezig met de bestrijding van de invoer, uitvoer en doorvoer van verdovende middelen op de luchthaven Schiphol, en de ontmoediging van criminele organisaties om verdovende middelen via deze luchthaven te doen vervoeren.

2. **Communautair douanewetboek** (Verordening (EEG) nr. 2454/93 van de Commissie van 2 juli 1993)

Artikel 194, eerste lid:

"Wanneer de bagage die op een communautaire luchthaven aankomt aan boord van een luchtvaartuig dat van een niet-communautaire luchthaven komt, op deze communautaire luchthaven wordt overgeladen in een ander luchtvaartuig dat een intracommunautaire vlucht uitvoert:

- worden iedere controle en de formaliteiten die van toepassing zijn op de ruimbagage verricht op de luchthaven van aankomst van de intracommunautaire vlucht, voor zover deze een communautaire luchthaven met een internationaal karakter is;
- wordt iedere controle van de handbagage op de eerste communautaire luchthaven met een internationaal karakter verricht; een extra controle van deze bagage kan alleen bij wijze van uitzondering op de luchthaven van aankomst van de intracommunautaire vlucht worden uitgevoerd, wanneer een dergelijke extra controle na controle van de ruimbagage nodig blijkt te zijn;
- kan een controle van de ruimbagage alleen bij wijze van uitzondering op de eerste communautaire luchthaven worden uitgevoerd, wanneer een dergelijke extra controle na de controle van de handbagage nodig blijkt te zijn."

3. Douanewet (Wet van 2 november 1995, Stb. 553)

Artikel 12:

"Aan onderzoek door de inspecteur zijn onderworpen:

(...)

c. (...) luchthavens..."

Artikel 17, derde lid:

"Op vordering van de inspecteur zijn reizigers, die zich bevinden in en een vervoermiddel dat juist het douanegebied van de Gemeenschap is binnengekomen of dat bestemd is om aanstonds te vertrekken om dat douanegebied te verlaten, gehouden hun plaats- of vervoersbewijs te vertonen. Deze verplichting geldt eveneens voor reizigers die een dergelijk vervoermiddel juist hebben verlaten dan wel die op het punt staan daarin te worden opgenomen."

Artikel 23, eerste en tweede lid:

"1. Bij de uitoefening van hun taak dragen de ambtenaren van de rijksbelastingdienst een legitimatiebewijs bij zich, afgegeven door Onze Minister of een door hem aangewezen ambtenaar.

2. Onverminderd artikel 1, eerste en tweede lid, van de Algemene wet op het binnentreden tonen zij hun legitimatie desgevraagd onverwijld.”