



# Rapport

**Datum: 15 april 1999**

**Rapportnummer: 1999/171**

## Klacht

Op 18 november 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Maassluis, met een klacht over een gedraging van ambtenaren van de Koninklijke marechaussee te Schiphol en een gedraging van de Bevelhebber der marechaussee. Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de Minister van Defensie, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt er over dat ambtenaren van de Koninklijke marechaussee op 10 juli 1998 zijn vliegticket hebben meegegeven aan een andere passagier, terwijl hij het wisselgeld van die persoon ontving. Het gevolg hiervan was dat verzoeker een bruiloft in Engeland niet heeft kunnen bijwonen. Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop zijn klacht door de Bevelhebber der marechaussee is afgehandeld. In het bijzonder klaagt hij er over dat de bevelhebber niet bereid is het onderzoek naar zijn klacht te hervatten nadat hij weliswaar te laat alsnog heeft gereageerd op de vragen die de bevelhebber hem had gesteld.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Defensie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Minister deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. Feiten

1. Verzoeker vroeg op 10 juli 1998 bij het Bureau Nooddocumenten te Schiphol, onderdeel van de Koninklijke marechaussee, een nooddocument aan omdat zijn paspoort was verlopen. Vervolgens bleek zijn ticket voor zijn vlucht naar Engeland diezelfde dag te zijn zoekgeraakt.

2. In zijn brief van 17 juli 1998 aan de Koninklijke marechaussee te Schiphol merkte verzoeker hierover het volgende op:

"...Bij het afrekenen van mijn document was er sprake van een verwisseling, ik kreeg het wisselgeld terug van een andere persoon aan de balie. Later bleek dat aan deze andere persoon ook mijn ticket was meegegeven, aangekomen op de Farao eilanden, met

Martinair, kwam hij erachter dat er een ticket bij zijn papieren zat. Deze zijn via Martinair weer op Schiphol aangekomen. Inmiddels is de bruiloft in Engeland achter de rug en zit ik met een vreemde nasmaak aan deze geschiedenis te denken, temeer daar ik mijn ticket niet verloren ben, maar (is) meegegeven aan een ander. Ondertussen zijn veel partijen bij deze geschiedenis betrokken, velen hebben meegeleefd met de ontstane situatie en het missen van een bruiloft in Engeland. Hiermee kom ik echter niet veel verder, ik stel de Koninklijke marechaussee dan ook voor om over de brug te komen met een reëel voorstel..."

3.1. De Bevelhebber der marechaussee antwoordde verzoeker bij brief van 27 augustus 1998 het volgende:

"...Ik heb kennisgenomen van de inhoud van uw brief en op basis daarvan de klacht als volgt geformuleerd. **Klachtformulering.** *De klacht richt zich tegen het feit dat bij het afrekenen van het nooddocument een verwisseling met uw persoon plaatsvond waardoor uw ticket werd meegegeven aan een andere passagier terwijl u het wisselgeld van die persoon ontving. Het gevolg was dat u een bruiloft in Engeland niet heeft kunnen bijwonen.* Middels een rapportage van de commandant van het district Koninklijke marechaussee Luchtvaart nam ik kennis van de eerste onderzoeksresultaten. Bij die gelegenheid bleek mij dat de lezingen over het gebeurde tussen u als klager enerzijds en de betrokken ambtenaren van de Koninklijke marechaussee anderzijds, onderling tegenstrijdig zijn. Alvorens een oordeel kan worden uitgesproken over de gegrondheid van uw klacht stel ik u in het kader van hoor en wederhoor bij deze in de gelegenheid te reageren op de voorliggende standpunten. Een fotokopie van de brief 466/98 d.d. 7 augustus 1998 met daarbij gevoegd de mutaties alsmede de verklaring van de betrokken ambtenaar (totaal 5 bladen) treft u bijgaand aan. Gelet op de specifieke omstandigheden die in deze concrete situatie aan de orde zijn acht ik met name van belang dat u mij informeert over het volgende.

1. Heeft u uw ticket in ontvangst genomen **nadat** de betrokken ambtenaar u attendeerde op het feit dat hij uw ticket niet nodig had voor de verstrekking van een nooddocument? Zo nee, wat is daar de reden van geweest?
2. Kunt u mij verklaren waarom u naar uw huisadres bent gegaan in plaats van terug te keren naar de balie waar uw nooddocument gereed lag?
3. Wat is de reden geweest om geen verdere actie te ondernemen teneinde uw bestemming in Engeland te bereiken?
4. Kunt u mij nader verklaren wat u bedoelt met de zinsnede "Ik stel de Koninklijke marechaussee dan ook voor om over de brug te komen met een reëel voorstel"? Een schriftelijke reactie zie ik gaarne van u tegemoet. Op voorhand zal ik een ruime periode in acht nemen waarbinnen u kunt reageren. Indien u mij echter vóór 1 oktober 1998 geen bericht heeft gelaten, neem ik aan dat u niets heeft toe te voegen of te wijzigen op het gestelde in de klachtbrief. Alsdan zal ik uw klacht vóór 15 oktober 1998 beantwoorden..."

3.2. De bijgevoegde brief 466/98 van 7 augustus 1998 luidt als volgt:

"...(Verzoeker; N.o.) beticht personeel van het bureau Nooddocumenten ervan zijn ticket te hebben meegegeven aan een andere passagier die eveneens een nooddocument zou

aangevraagd kunnen hebben. Blijkens de Persoons Automatiseringssysteem Schiphol (PAS) waarin alle bijzonderheden betreffende de grensbewaking op de doorlaatpost Schiphol wordt vermeld, zijn notities opgenomen m.b.t. het onderhavige voorval. De informatie in het PAS heeft echter meer betrekking op de nasleep van het zoekraken van het ticket van klager. (...) De wachtmeester O. heeft betrokken passagier te woord gestaan bij de aanvraag van een Laissez-passer voor zijn reis naar Londen. In zijn schriftelijke reactie op dit voorval gaat hij ook impliciet in op dat ticket. "Neem uw ticket mee want wij kunnen er niet op letten". Uit zijn beantwoording blijkt heel duidelijk dat (verzoeker; N.o.) zelf zeer gehaast en druk was en niet goed luisterde naar de uitleg van O. Mogelijk dat hij zo onder spanning stond om zijn vliegtuig naar Londen te halen. Nadat hij de vermissing had gemeld aan O., kreeg hij het advies om zijn route naar de fotocabine nogmaals te lopen en te zoeken. Kennelijk heeft hij daarop de Luchthaven verlaten en is naar huis gegaan. Dagelijks raken passagiers hun ticket kwijt in de vertrekhal. Er kan omgeroepen worden of dat ticket ergens gevonden is en er kan zelfs een duplicaat verstrekt worden door de vliegmaatschappij, zodat men ten alle tijde de vlucht kan halen, zoniet een later. Juist de bestemming Londen is van Schiphol bijna 3x per uur te bereiken. Geen van deze mogelijkheden werden benut door zijn overhaaste terugkeer naar huis. Vanaf zijn woonadres vroeg hij om zijn nooddocument waarop de collega's terecht hem het voorstel deden om terug te komen naar Schiphol om het Laissez-passer in ontvangst te nemen. Mocht hij alsnog niet naar Londen willen reizen verklaarde men zich er toe bereid dat Laissez-passer als verschreven te boeken en hem het betaalde bedrag terug te geven. Hij wenste niet naar Schiphol te komen maar zou de kwitantie opsturen. Vanaf dat moment gingen er andere dingen spelen, zoals het terugvinden van het ticket (...) hetgeen uiteindelijk resulteerde in een klacht naar de Koninklijke marechaussee, alsof eigen personeel zijn ticket met een ander zou hebben mee gegeven, nadat hem bij de aanvraag uitdrukkelijk was aangegeven het ticket bij zich te houden. Ik meen dan ook dat hij ons onterecht aansprakelijk houdt voor de vermissing van zijn ticket. De brief van (verzoeker; N.o.) met de kwitantie bereikte ons pas twee weken na dat voorval. Thans ligt het niet meer in mijn mogelijkheid om de kosten van dat niet gebruikte Laissez-passer via de verschrijvingsprocedure te restitueren..."

3.3. De bijgevoegde mutaties uit het PAS van 10 juli 1998 luiden als volgt:

"...Betrokkene is op 10 juli 1998 na verlies van zijn ticket en gezocht te hebben alleen met een kwitantie naar huis vertrokken met de gedachte dat hij niet kon vliegen omdat hij geen ticket had. Dit is juist. Echter was hij na het zoeken in de veronderstelling dat de kwitantie die hij van ons gekregen heeft zijn reisdocument was en is dus naar huis gegaan waarna hij ons belde met de vraag waar zijn paspoort was waarop wij antwoordden dat deze bij ons lag. Het halen was niet op korte termijn mogelijk dus vroeg hij of zijn broer het paspoort mee kon nemen want deze komt op 11 juli aan op Schiphol. (...) Op vrijdag 10-07-98 omstreeks 16.50 uur heeft ondergetekende tel. contact opgenomen met BE (verzoeker; N.o.) en hem verzocht om naar Spl te komen om zijn ongeldig pp en het nooddocument in ontvangst te komen nemen. Aangezien dit nooddocument nog niet was ondertekend. Aangezien BE geen behoefte had om wederom naar Spl te komen en hij niet

de geplande reis zou maken, heeft ondergetekende met BE afgesproken dat hij de kwitantie per post retourneert, zodat deze samen met het nooddocument als verschreven kan worden afgeboekt. Het verlopen pp zou door ons naar de gemeente Maassluis worden gezonden. Op zaterdag 11-07-1998 omstreeks 18.30 uur ben ik, R. gebeld door mw. B. van Martinair met de mededeling dat er een ticket gevonden was van (verzoeker; N.o.). Mw. B. vertelde dat het ticket zat tussen de papieren van een passagier op weg naar Faro. Deze passagier had een nooddocument aangevraagd op hetzelfde moment als (verzoeker; N.o.) en heeft waarschijnlijk per abuis het ticket meegenomen of het is door ons meegegeven. Ik heb tel. contact opgenomen met (verzoeker; N.o.) en hem verteld dat het ticket gevonden is..."

3.4. De bijgevoegde schriftelijke verklaring van wachtmeester der eerste klasse O. van 31 juli 1998 luidt als volgt:

"...Op datum en tijdstip in klacht voornoemd draaide ik, Wmr.1 O. dienst op het bureau nooddocumenten. Betrokkene meldde zich bij mij voor de aanvraag van een nooddocument, dit omdat zijn paspoort (...) niet meer geldig was. Betrokkene overhandigde mij zijn verlopen paspoort en zijn ticket waarop ik hem mededeelde dat ik zijn ticket daarvoor niet nodig had en legde deze voor hem terug op de balie. Ik deelde hem mede dat het document f 54,95 kost en dat ik 2 pasfoto's van hem nodig had, nog voordat ik klaar was met de uitleg liep betrokkene al weg om de foto's te gaan laten maken. Ik riep hem direct terug met de mededeling dat (hij) zijn ticket moest meenemen omdat hij het anders zou kunnen vergeten dit omdat wij er niet op kunnen letten. Ik gaf dit aan omdat betrokkene een "drukke" indruk maakte waarschijnlijk omdat hij dacht dat hij de vlucht niet zou gaan halen. Nadat betrokkene foto's had gemaakt en deze aan mij had overhandigd gaf ik hem de kwitantie waaruit blijkt dat hij betaald had voor het document met de mededeling dat het document over ongeveer 5 minuten klaar zou zijn. Daarop antwoordde betrokkene dat hij zijn ticket kwijt was. Ik gaf aan dat hij het beste zijn route terug kon gaan lopen want misschien lag het ticket ergens op de grond of in het fotohokje op vertrek 1. Daarop verliet betrokkene het bureau en hebben hem niet weer gezien. Na ongeveer 5 minuten vroeg ik aan collega Re. of hij betrokkene nog had gezien en of hij misschien nog langs is geweest, waarop de collega antwoordde met: "Nee". Wij hebben daarop de beide documenten apart gelegd, met dien verstande, dat wij dachten dat betrokkene deze nog op zou komen halen, waaronder de nieuwe laissez passer (...) en het eerder genoemde verlopen paspoort van betrokkene. Na enige tijd werd ik gebeld door (verzoeker; N.o.) met de vraag waar zijn paspoort was. Ik antwoordde, dat wij op hem zaten te wachten om beide documenten op te halen zodat hij zou kunnen gaan vliegen. Betrokkene vertelde mij dat hij dacht dat de kwitantie een formulier was waarmee hij kon gaan vliegen. Wat er al die tijd met zijn ticket gebeurd is weet ik niet en hoe het vervolgens met iemand anders meegegaan is weet ik ook niet. De verwisseling van de tickets moet hebben plaatsgevonden op de balie van het bureau nooddocumenten omdat wij niets te maken hebben met tickets en deze ook niet nodig hebben voor de afgifte van een laissez passer dan wel een nooddocument. Het ticket van betrokkene is dus nooit in ons bezit geweest en dus ook niet afgegeven aan een ander zoals gesteld wordt in de "klacht".

Tevens betreur ik ten zeerste dat betrokkene zijn vlucht heeft gemist en dat hij daardoor niet op de bruiloft aanwezig heeft kunnen zijn..."

4. De Bevelhebber der marechaussee berichtte verzoeker bij brief van 5 oktober 1998 het volgende:

"...Met verwijzing naar (de brief van 27 augustus 1998; N.o.) heb ik tot mijn spijt moeten constateren dat u mij tot op heden geheel geen bericht heeft gelaten zulks terwijl ik u daartoe wel de gelegenheid heb geboden. Voor de afdoening van de klacht is thans het volgende van belang. In verband met de specifieke omstandigheden die in deze concrete situatie aan de orde zijn, is door mij het beginsel van hoor en wederhoor toegepast een en ander met het oogmerk om meer duidelijkheid te krijgen over wat zich feitelijk heeft voorgedaan bij de verstrekking van het nooddocument. Bovendien vroeg ik u mij een viertal vragen te willen beantwoorden. Alvorens namelijk tot het geven van een oordeel over de klacht te kunnen overgaan is het noodzakelijk dat de feiten waarop de klacht is gebaseerd evident vast staan. Aanleiding hiervoor lag in het feit dat uw zienswijze tegenstrijdig was met de uitkomst van de onderzoeksresultaten. Op basis van die onderzoeksresultaten kom ik thans tot de volgende conclusie. Nu u niet heeft gereageerd op mijn brief (van 27 augustus 1998; N.o.) impliceert het dat u de lezing van de betrokken ambtenaren niet heeft betwist of weerlegd. Daarbij de conclusie trekken dat desondanks de feiten wel vaststaan zou in juridische zin een onjuiste interpretatie zijn. Nu de feiten niet vaststaan kom ik dan ook niet toe aan het geven van een oordeel over de klacht. Ik hoop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd..."

5. Bij brief, gedateerd 7 oktober 1998, liet verzoeker de Koninklijke marechaussee het volgende weten:

"...Hartelijk dank voor uw schrijven van 27 augustus waarin u reageert op mijn schrijven. (...) Allereerst wil ik stellen dat ik zeker een gehaaste indruk moet hebben gemaakt, het was mijn tweede vliegtuig-uitje en ik ben dus met de materie niet zo bedreven. Door deze gehaaste indruk het vliegtuig met de gehele groep zou om 7.30 uur vertrekken kan ik mij voorstellen dat ik hier en daar wat gehaast gereageerd heb. Toch heb ik de gehele situatie in mijn voorstellingsvermogen meerdere malen de revue laten passeren, dat het ticket uiteindelijk bij een andere persoon terechtgekomen is, was voor mij een geruststelling, daar dit het passende puzzelstukje was. Hierbij wil ik op zo correct mogelijke wijze reageren op uw vragen, mocht u hier nog vragen en/of opmerkingen over hebben, dan hoor ik dit graag van u.

1. Ik heb niet mijn ticket in ontvangst genomen nadat de betrokken ambtenaar er mij op geattendeerd had. In mijn beleving is het ticket namelijk één balie lager neergelegd of meegenomen naar achteren.

2. Op het moment dat mijn ticket zoek bleek, ben ik naar een Schiphol-balie gerend en deze heeft omgeroepen dat (verzoeker; N.o.) zijn ticket zoek was. Tijdens het wachten hierop ben ik gerend naar de opstap balie waar ook een agente zou zitten van de luchtvaartmaatschappij. Bij deze balie was echter niemand aanwezig, wel stond er een telefoon met een hotline, hierop werd echter niet gereageerd. Ik ben nog in de rij gaan staan voor het vliegtuig, maar zonder ticket kwam ik niet verder. Ik leefde namelijk in de

veronderstelling dat het nooddocument in mijn bezit was, thuis gekomen kwam ik er achter dat dit alleen het betalingsbewijs was. Ik kwam dus niet voorbij de balie en werd doorverwezen naar de marechaussee. De marechaussee daar ter plekke meldde mij dat het vliegtuig reeds vertrokken was. Aangezien ik dus géén ticket had en deze ook niet bij de balie van het nooddocument was en aangezien er niet werd gereageerd bij de balie van de luchtvaartmaatschappij heb ik nog even rondgekeken en heb maar besloten om per trein naar huis te gaan.

3. Ik heb nog wel pogingen ondernomen via de hotline van de luchtvaartmaatschappij, hierop werd echter niet gereageerd. Toen heb ik globaal rondgekeken naar een vlucht naar Manchester, deze ging volgens mijn korte inventarisatie niet binnen een korte tijd. Dan zou ik daar de groep mensen moeten vinden om mij te kunnen aansluiten bij de bruiloftspartij, nuchter heb ik vast moeten stellen dat mijn kansen te gering waren op een nog goede afloop.

4. Hier en daar zijn er fouten gemaakt, in de eerste plaats door mij, dat geef ik direct toe. Als later blijkt na lang zoeken in tas, bij balie dat het ticket bij een persoon van Martinair is terechtgekomen, dan merk ik op dat het geheel toch niet alleen mijzelf te verwijten was. Ik leefde op een gegeven moment in de veronderstelling het nooddocument te hebben, maar nu mijn ticket niet meer te hebben. Hiermee was elke reële kans in mijn beleving bekeken op een nog goede afloop. Zaterdag werd ik door Martinair gebeld met de mededeling dat het ticket gevonden was bij een persoon op reis met Martinair. Dit was voor mij hét puzzelstukje, hier kwam ik namelijk maar niet uit: Waar was mijn ticket gebleven? Tot slot concludeerde ik dat ik dus nu alleen gedupeerd was, van de fouten die door meerdere gemaakt zijn. Ik zou het jammer vinden dan ook alleen als 'gedupeerde' achter te blijven..."

6. Verzoeker deelde de Koninklijke marechaussee bij fax, gedateerd 18 oktober 1998, het volgende mee:

"...Hierbij zouden wij willen reageren op uw schrijven van 5 oktober jl. (...) waarin u stelt dat wij niet hebben gereageerd op uw schrijven. Deze brief van 5 oktober jl. is bij ons ontvangen 15 oktober jl. Inmiddels zijn de stukken elkaar gepasseerd, want op 7 oktober jl. stuurden wij onze reactie. Dit schrijven zal inmiddels bij u op uw bureau verschenen zijn. Op dit moment gaan wij ervan uit dat wij dus wel gereageerd hebben en u dit stuk behandeld als reactie op uw schrijven van 27 augustus jl..."

7. Bij faxbericht van 19 oktober 1998 liet de Bevelhebber der marechaussee verzoeker het volgende weten:

"...In mijn brief (...) 27 augustus 1998 heb ik u de termijn genoemd waarbinnen u kon reageren. Die termijn eindigde op **1 oktober 1998**. Gelet op het feit dat u eerst bij uw brief van **7 oktober 1998** heeft gereageerd kan ik uw reactie niet meer in behandeling nemen te meer daar de klacht middels (brief van 5 oktober 1998; N.o.) is afgedaan..."

8. Verzoeker reageerde hierop bij faxbericht van 20 oktober 1998. In dit faxbericht gaf hij het volgende aan:

"...Wij nemen de vrijheid om hierop toch te reageren. De datum van 1 oktober is een eenzijdig gestelde datum, dat er een tijdslimiet wordt gesteld lijkt mij evident, maar gezien de klacht die wij deponeren en de manier waarop dit dient te gebeuren hebben wij hier

enige tijd voor uitgetrokken. Uiteindelijk is de versie 7 oktober jl. de deur uitgegaan. Gezien de (...) omstandigheden vraag ik u vriendelijk, doch dringend, onze beargumentatie door te nemen en deze als reactie op uw schrijven te beschouwen binnen de gestelde voorwaarden..."

9. In zijn antwoord van 20 oktober 1998 merkte de Bevelhebber der marechaussee op: "...Met verwijzing naar het gestelde in uw fax d.d. 19 oktober 1998 waarin u mij verzoekt uw reactie alsnog bij de beoordeling van de klacht te betrekken, deel ik u mede dat ik daarvoor geen aanleiding aanwezig acht nu de oorzaak van de termijnoverschrijding niet bij mij ligt. Reacties die buiten de gestelde termijn binnen komen worden niet meer in beschouwing genomen. Voor uw situatie kan ik helaas geen uitzondering maken. Een en ander betekent dat het dossier heden door mij is gesloten..."

### **B. Standpunt van verzoeker**

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder **KLACHT** en naar zijn hiervoor onder **A. Feiten** opgenomen brieven.

### **C. Standpunt van de Minister van Defensie**

1. De Minister van Defensie deelde in reactie op de klacht het volgende mee: "...Ten aanzien van het gestelde onder 1. Uit de onderzoeksresultaten is bekend geworden dat de betrokken ambtenaar verzoeker op een zeker moment heeft geattendeerd op het veiligstellen van zijn ticket. Ten aanzien van de vraag of verzoeker vervolgens de aanwijzing van de ambtenaar heeft opgevolgd en het ticket bij zich heeft gestoken heeft hij als volgt verklaard (...) *Ik heb niet mijn ticket in ontvangst genomen nadat de betrokken ambtenaar er mij op geattendeerd had. In mijn beleving is het ticket namelijk één balie lager neergelegd of meegenomen naar achteren (...)*. De verklaring van verzoeker geeft mij aanleiding het volgende op te merken. Bij de afgifte van nooddocumenten wordt niet gevraagd het ticket te overleggen. De praktijk leert dat sommige passagiers die te elfder ure bij het Bureau Nooddocumenten verschijnen in zekere mate gespannen zijn. Alvorens tot verstrekking van een nooddocument te kunnen overgaan moet een aantal formaliteiten worden vervuld. Onder invloed van de dreiging dat zij hun vlucht missen ontstaan er situaties waarbij de passagier zijn handelen niet meer volledig onder controle heeft en zoals in het onderhavige incident het ticket onbeheerd wordt achtergelaten. De ambtenaar, die zeer pertinent is in zijn verklaringen, heeft het ticket van verzoeker niet in ontvangst genomen maar voor verzoeker op de balie ter zijde gelegd. Verzoeker luisterde niet naar de uitleg van de ambtenaar. Toen verzoeker zich van de balie verwijderde heeft de ambtenaar hem nog teruggeroepen en hem geattendeerd op zijn ticket dat daar nog lag. De ambtenaar heeft daarmee blijk gegeven oog te hebben voor de belangen van verzoeker. Vervolgens is de ambtenaar met zijn werkzaamheden doorgegaan. Toen even later zowel verzoeker als ticket verdwenen waren is de betrokken ambtenaar er van uitgegaan dat verzoeker zijn ticket had meegenomen (...). Indien verzoeker die als eigenaar overigens zelf verantwoordelijk is voor zijn ticket wel had gereageerd op de aanwijzingen van de ambtenaar door het document onmiddellijk onder zijn hoede te nemen, was de kans dat het in handen zou vallen van een derde niet aanwezig geweest.



Dat het ticket op een gegeven moment in het bezit is gekomen van een andere passagier moet blijken de verklaring van de ambtenaar hebben plaatsgevonden op of in de nabijheid van de plaats waar verzoeker zijn ticket had achtergelaten i.c. het Bureau Nooddocumenten. Naar de omstandigheid op welke wijze de betrokken passagier het ticket van verzoeker in zijn bezit heeft gekregen is geen onderzoek gedaan aangezien het ticket niet door personeel van de Koninklijke marechaussee in ontvangst is genomen. In tegendeel, het ticket werd immers ten behoeve van verzoeker teruggelegd waarbij hij werd gemaand zelf voor zijn ticket te zorgen. Van het door personeel van de Koninklijke marechaussee *geven* van het ticket aan een ander is dan ook geen sprake. Op grond van de onderzoeksresultaten constateert de bevelhebber dat bij dit klachtonderdeel geen personeel van de Koninklijke marechaussee betrokken is geweest. Ten aanzien van het gestelde onder 2. Ter beoordeling van de vraag of de wijze van klachtbehandeling behoorlijk is geweest, is het volgende van belang. Bij brief (...) d.d. 27 augustus 1998 werd verzoeker in de gelegenheid gesteld om vóór 1 oktober 1998 te reageren op de uitkomst van de onderzoeksresultaten. Voor toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor was nadrukkelijk aanleiding, aangezien de betrokken ambtenaar ten aanzien van het aspect van het in ongereede raken van het ticket van verzoeker hem er nadrukkelijk op had geattendeerd het ticket persoonlijk onder zijn berusting te nemen. In dat kader was het voor de beoordeling van de klacht van belang dat verzoeker met name zijn zienswijze gaf op het gestelde in vraag 1. In de genoemde brief werd bovendien duidelijk aangegeven dat bij het uitblijven van een reactie aan de zijde van verzoeker de klacht zou worden beantwoord voor 15 oktober 1998 (...). Nadat gedurende de gestelde termijn enige reactie van verzoeker was uitgebleven en ook na het verstrijken van die periode van verzoeker niets meer werd vernomen is op 5 oktober 1998 de genoemde brief gemaakt waarna nog diezelfde dag een aanvang werd gemaakt met het rouleren van het stuk binnen de staf van de Koninklijke marechaussee. Na beëindiging van de stafbehandeling is de brief uiteindelijk op 14 oktober 1998 per post verzonden (...). Op 16 oktober 1998 wordt per post de brief van verzoeker gedateerd op 7 oktober 1998 ontvangen (...). Op 19 oktober 1998 bevestigt verzoeker per fax (d.d. 18 oktober 1998) de ontvangst van de brief (...) welke hij op 15 oktober 1998 in zijn bezit kreeg. Verzoeker deelt voorts mede reeds op 7 oktober 1998 gereageerd te hebben. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat zijn reactie alsnog in beschouwing dient te worden genomen (...). Op 19 oktober 1998 wordt verzoeker per fax geïnformeerd dat zijn reactie vanwege termijnoverschrijding niet meer in behandeling kan worden genomen (...). Op 20 oktober 1998 bevestigt verzoeker per fax (d.d. 19 oktober 1998) de ontvangst van het faxbericht d.d. 19 oktober 1998 en verzoekt andermaal onder aanvoering van argumenten zijn reactie in beschouwing te nemen (...). De door verzoeker ingebrachte argumenten treffen echter geen doel vanwege het feit dat hij ruim buiten de termijn heeft gereageerd welk verweer eerst op 16 oktober 1998 door mij werd ontvangen. Ten aanzien van het feit dat de datum van 1 oktober 1998 eenzijdig is gesteld merk ik het volgende op. Indien in situaties als de onderhavige klager zich binnen de gestelde termijn tot mij wendt met het verzoek om verlenging van die termijn, zulks in alle gevallen wordt toegestaan. De periode waarbinnen de klager denkt te kunnen reageren

wordt in overleg met hem/haar vastgesteld. Ik betreur het dat verzoeker binnen de gestelde termijn niet een dergelijke moeite heeft genomen maar de zaak op zijn beloop heeft gelaten. Op 20 oktober 1998 wordt verzoeker per fax geïnformeerd dat voor inwilliging van zijn verzoek geen aanleiding aanwezig is. Verzoeker wordt nogmaals gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een verzoekschrift bij de Nationale ombudsman (...) Gelet op hetgeen verzoeker heeft aangevoerd met betrekking tot het ticket afgezet tegen de verklaring van de ambtenaar (zie het gestelde onder 1.) was er ook geen aanleiding om op de beslissing om verzoekers reactie niet meer in behandeling te nemen, terug te komen..."

2. Op het bij de reactie van de Minister gevoegde afschrift van de brief van verzoeker aan de Koninklijke marechaussee, gedateerd 7 oktober 1998, staat een ontvangststempel met daarop de datum 16 oktober 1998.

3. Voorts was bijgevoegd een aanvullende verklaring van de wachtmeester der eerste klasse O. van 1 februari 1999. Deze verklaring luidt als volgt:

"...Op het moment dat (verzoeker; N.o.) bureau nooddocumenten verliet om foto's te gaan maken heb ik, O., hem erop gewezen dat hij zijn ticket moest meenemen dit, omdat hij deze anders wellicht zou verliezen. Ik wendde mij af en ging door met mijn werkzaamheden. Ik heb daardoor niet kunnen zien of (verzoeker; N.o.) zijn ticket wel daadwerkelijk heeft meegenomen. Toen ik op een zeker moment opkeek zag ik dat (verzoeker; N.o.) was verdwenen en dat zijn ticket er ook niet meer lag. Ik ging ervan uit dat (verzoeker; N.o.) foto's was gaan maken en hij, zoals ik dat hem verteld had zijn ticket had meegenomen. Dat het ticket nadien in handen van derden blijkt te zijn gevallen is een aangelegenheid waarover ik u niets kan verklaren..."

#### **D. Reactie van verzoeker**

Verzoeker deelde de Nationale ombudsman in reactie op het verslag van bevindingen het volgende mee:

"...Allereerst is het een ondoenlijke zaak om dit - als privé persoon - tot het einde vol te houden, wij zijn in een molen terecht gekomen, waarvan het einde wel in zicht is, maar de documentatie zo opgesteld is dat wij niet meer weten waar wij staan. Daarnaast blijft het feit liggen dat noch mijn vervallen paspoort noch mijn nooddocumenten in mijn bezit zijn, noch gestuurd naar de gemeente Maassluis. Er was een toezegging in die richting gedaan, maar afwachtende het onderzoek ben ik nog steeds niet in het bezit van een geldig reisbewijs van dien aard. Tussen de documenten zien wij een fax van 1 februari 1999 - (...) -; wij vinden het van een optimale tegenwoordigheid van geest getuigen dat tussen het gebeuren op 10 juli 1998 en februari een dergelijke getuigenis op papier kan verschijnen. Wij nemen aan dat wij niet de enige personen zijn geweest aan de balie in deze afgelopen periode en nemen dan ook aan dat na zo'n periode het moeilijk wordt om dergelijke getuigenissen zo helder op papier te krijgen..."

## **Beoordeling**

## **I. . Ten aanzien van het vliegticket**

1. Verzoeker vroeg op 10 juli 1998 bij het Bureau Nooddocumenten te Schiphol, onderdeel van de Koninklijke marechaussee (Kmar), een nooddocument aan omdat zijn paspoort was verlopen. Vervolgens bleek zijn ticket, voor zijn vlucht naar Engeland, te zijn zoekgeraakt. Volgens verzoeker hebben ambtenaren van de Kmar zijn vliegticket meegegeven aan een andere passagier. Het gevolg hiervan was dat verzoeker een bruiloft in Engeland niet heeft kunnen bijwonen.

2. Volgens de verklaring van wachtmeester der eerste klasse O. van de Kmar van 31 juli 1998 had verzoeker hem bij de aanvraag van het nooddocument zowel zijn verlopen paspoort als zijn ticket overhandigd. O. had verzoeker daarop meegedeeld dat hij voor het verstrekken van een nooddocument het ticket niet nodig had, en had het ticket op de balie teruggelegd. Nadat O. verzoeker had gezegd dat hij voor het nooddocument twee pasfoto's nodig had, liep verzoeker direct weg om foto's te laten maken en liet hij zijn ticket liggen. Volgens O. had hij verzoeker daarop teruggeroepen, met de mededeling dat verzoeker zijn ticket mee moest nemen omdat hij het anders zou kunnen vergeten en dat zij er niet op konden letten.

. weet niet hoe het is gekomen dat het ticket vervolgens toch is zoekgeraakt. Aangezien het ticket niet nodig is voor de afgifte van een nooddocument is het ticket nooit in het bezit geweest van (een ambtenaar van) de Kmar. Om die reden kon het ticket dan ook niet door iemand van de Kmar zijn meegegeven aan een ander, aldus O. In een nadere verklaring van 1 februari 1999 gaf O. nog aan dat hij, nadat hij verzoeker erop had gewezen zijn ticket mee te nemen, zich had afgewend en met zijn werkzaamheden was doorgedaan.

3. Verzoeker merkte in zijn brief aan de Kmar van 7 oktober 1998 op dat hij het ticket niet in ontvangst had genomen nadat de betrokken ambtenaar hem erop had geattendeerd. In zijn beleving was het ticket één balie lager neergelegd, of meegenomen naar achteren.

4. Uit het vorenstaande volgt dat de lezing van de Kmar verschilt van de lezing van verzoeker. Hoewel de Kmar aangeeft dat het voor het aanvragen van een nooddocument niet nodig is om het ticket over te leggen, biedt deze verklaring onvoldoende houvast om tot de conclusie te komen dat het ticket dan ook niet door een ambtenaar van de Kmar abusievelijk aan een ander kan zijn meegegeven. Aangezien niet is gebleken van feiten en/of omstandigheden op grond waarvan de lezing van de een meer aannemelijk is dan de lezing van de ander, onthoudt de Nationale ombudsman zich op dit klachtonderdeel dan ook van het geven van een oordeel.

## **II. . Ten aanzien van de klachtafhandeling**

1. Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop zijn klacht door de Bevelhebber der marechaussee is afgehandeld. In het bijzonder klaagt hij er over dat de bevelhebber niet bereid was het onderzoek naar zijn klacht te hervatten nadat hij weliswaar te laat alsnog had gereageerd op de vragen die de bevelhebber hem had gesteld.

2. Bij brief van 27 augustus 1998 had de bevelhebber verzoeker van de resultaten van het

onderzoek in kennis gesteld. Aangezien de lezing van verzoeker over hetgeen was voorgevallen verschilde van de lezing van de betrokken ambtenaar, had de bevelhebber verzoeker in het kader van hoor en wederhoor verzocht uiterlijk vóór 1 oktober 1998 een aantal vragen te beantwoorden. Indien hij voor 1 oktober 1998 geen bericht van verzoeker had ontvangen, zou de bevelhebber aannemen dat verzoeker niets had toe te voegen of te wijzigen op het gestelde in de klachtbrief. In dat geval zou hij verzoekers klacht vóór 15 oktober 1998 beantwoorden. Aangezien de bevelhebber van verzoeker voor 1 oktober 1998 geen reactie op de brief van 27 augustus 1998 had ontvangen, handelde de bevelhebber verzoekers klacht bij brief van 5 oktober 1998 af. Deze brief werd op 14 oktober 1998 aan verzoeker verzonden.

3. Verzoeker had bij brief, gedateerd 7 oktober 1998, alsnog gereageerd op de brief van 27 augustus 1998. Volgens de Kmar werd deze brief pas op 16 oktober 1998 door de Kmar ontvangen. De bevelhebber deelde verzoeker mee dat zijn brief van 7 oktober 1998 niet meer in behandeling kon worden genomen, aangezien inmiddels op de klacht was beslist. In een nadere reactie hierop liet verzoeker weten van mening te zijn dat de datum van 1 oktober een eenzijdig gestelde datum was, en dat hij enige tijd voor de klacht had uitgetrokken.

4. Verzoeker geeft in zijn brief van 7 oktober 1998 geen enkele verklaring waarom hij niet vóór de gestelde termijn van 1 oktober 1998 heeft gereageerd, noch waarom hij niet om een verlenging van de reactietermijn heeft verzocht. Ook in zijn nadien verzonden faxberichten geeft hij hiervoor geen enkele inhoudelijke verklaring. Het enige dat verzoeker aanvoert, is dat hij de termijn van 1 oktober 1998 eenzijdig vindt gesteld en dat hij enige tijd voor de klacht had uitgetrokken. Gelet op dit gegeven, in samenhang gezien met het feit dat verzoeker in zijn brief van 7 oktober 1998 geen (nieuwe) feiten aanvoert die voor de bevelhebber aanleiding hadden moeten vormen om zijn beslissing van 5 oktober 1998 te heroverwegen, kon de bevelhebber in redelijkheid tot de beslissing komen verzoekers brief van 7 oktober 1998 buiten beschouwing te laten en het onderzoek niet te hervatten. De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

## **Conclusie**

Ten aanzien van de klacht over de onderzochte gedraging van ambtenaren van de Koninklijke marechaussee te Schiphol, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Defensie, onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel. De klacht over de onderzochte gedraging van de Bevelhebber der marechaussee, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Defensie, is niet gegrond.