



Rapport

Datum: 28 augustus 1998

Rapportnummer: 1998/351

Klacht

Op 20 januari 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Lelystad, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp, post schiphol. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt over de wijze waarop hij op 17 en 21 november 1997 door ambtenaren van de Belastingdienst/Douane district hoofddorp, post Schiphol, is bejegend. In het bijzonder klaagt hij erover dat:

1. de controle van zijn computerspullen op 17 november 1997 door een douaneambtenaar bijna 45 minuten heeft geduurd, waarna deze de controle heeft overgedragen aan een expert, waardoor hij zijn spullen niet direct kon meenemen;
2. hij tijdens die controle een vragenlijst met naar zijn mening niet ter zake doende vragen moest beantwoorden;
3. hij voor zijn gevoel als een crimineel werd behandeld toen hij op 21 november 1997 zijn spullen ging ophalen. Volgens verzoeker werd hij in een hele kleine ruimte, een soort cel, gezet waar hij moest wachten. Toen hij buiten deze ruimte een lucht-je wilde scheppen werd hem op autoritaire wijze verzocht om terug te gaan;
4. hij bij het ophalen van de spullen opnieuw dezelfde vragen moest beantwoorden die hij al eerder had beantwoord;
5. een douane ambtenaar bij het afrekenen aan de kassa een niet klantvriendelijke houding heeft aangenomen. Verzoeker baseert dit op het feit dat hij niet op zijn gemak mocht bekijken welke verklaring hij moest ondertekenen bij het ophalen van zijn spullen. Toen bleek dat de vastgestelde waarde hoger was dan berekend, werd verzoeker naar zijn zeggen door die ambtenaar met een grijns op het gezicht meegedeeld dat de boete dan ook veel hoger zou zijn. Voorts klaagt verzoeker er over dat de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp zijn op 22 november 1997 ingediende klacht ongegrond heeft verklaard. In dit verband merkt hij op dat het hem bevreemdt dat de brief van de Belastingdienst van 16 januari 1998 doorspekt is met spijtbetuigingen, terwijl toch wordt geconcludeerd dat de betreffende ambtenaren niets te verwijten valt. Tevens is verzoeker het niet eens met de in de brief van 16 januari 1998 gemaakte opmerking dat hij op de vraag of hij iets had aan te geven, negatief zou hebben geantwoord.

Achtergrond

De douane heeft tot taak de in-, uit- 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. Derde landen zijn landen

die niet behoren tot de Europese Unie. Passagiers die uit derde landen komen mogen de in die landen aangeschafte of gekregen goederen invoeren met vrijstelling van belasting tot een waarde van ten hoogste 175 ECU (&UnknownEntity; 380). Indien de waarde van de goederen dit bedrag te boven gaat, zijn de passagiers belasting verschuldigd.

Onderzoek

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

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Verzoeker arriveerde op 17 november 1997 op de luchthaven Schiphol met een vlucht uit de Verenigde Staten. Onder de bagage die hij met zich voerde bevond zich computerapparatuur. De goederen van verzoeker werden bij het passeren van de douane door een ambtenaar van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp, post Schiphol, gecontroleerd. Na de controle kon verzoeker de computerapparatuur niet mee naar huis nemen, omdat deze in bewaring was genomen in verband met een waardebeoordeling daarvan. Hiervan werd proces-verbaal opgemaakt.

1.2. Verzoeker haalde de in bewaring genomen goederen op 21 november 1997 op. Hij werd daarbij verhoord door twee ambtenaren van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp, post Schiphol. Ook hiervan werd proces-verbaal opgemaakt.

1.3. Bij brief van 22 november 1997 deed verzoeker bij de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp zijn beklag over voornoemde gang van zaken. De brief luidt als volgt:
"...Afgelopen maandag (17/11/97) kwam ik met de Delta vlucht vanuit Atlanta naar Schiphol. Bij de douane heb ik tegen (de douaneambtenaar die verzoekers goederen aan een controle onderwierp; N.o.) gezegd dat ik een computer heb gekregen en wat extra onderdelen waarmee ik thuis wil experimenteren met het computernetwerk en een minder bekende OS t.w. Linus. (Voornoemde ambtenaar; N.o.) wou alles zien, maar bij nader inzien had hij eigenlijk geen verstand van computers en moest een collega om advies gaan

vragen. Deze was echter niet beschikbaar. Ondanks zijn gebrekkige kennis van de computertechnologie moest ik bijna een half uur lang een heleboel, mijns inziens niet ter zake doende vragen beantwoorden en uiteindelijk, wat voor mij al vanaf het begin vaststond, heeft hij mijn eigendommen in bewaring genomen om de waarde ervan door een expert te laten taxeren. Na bijna 45 minuten mocht ik vertrekken met de mededeling dat ik telefonisch een afspraak moest maken om mijn eigendommen af te halen nadat ze zijn getaxeerd. Tot mijn stomme verbazing bleek echter dat het telefoonnummer dat op het Bewijs van Inbewaringneming (...) stond, niet klopt. Na veel getelefoneer heen en weer wist ik het juiste telefoonnummer te achterhalen en probeerde een afspraak te maken voor het afhalen van mijn eigendommen. Dat kon niet want (voornoemde ambtenaar; N.o.) was niet aanwezig, de volgende dag zal hij in vergadering zitten en de dagen daarop zal hij met verlof zijn. Op zijn vroegst kon ik op dinsdag (8 dagen later) afspraak maken om mijn eigendommen op te halen. Op mijn aandringen om een andere douanebeambte met mijn zaak te belasten heeft mevrouw (...) beloofd om (voornoemde ambtenaar; N.o.) de volgende dag contact met me te laten opnemen om zodoende de afhandeling te bespoedigen. Toen (voornoemde ambtenaar; N.o.) op het afgesproken tijdstip niet heeft gebeld heb ik aangedrongen om een en ander met een andere douanebeambte af te kunnen handelen, b.v. de expert. Dat was in mijn geval de heer (...). De taxatie was toen al afgerond en ik mocht vrijdagochtend om 10.00 uur mijn spullen afhalen bij deur 16. (...) Daar aangekomen heeft een vrouwelijke douanebeambte het Bewijs van Inbewaringneming van me afgenomen met de mededeling dat ze de heer (...) zal bellen en ik moest van haar in een 'hok' gaan wachten. Al zittend in dit hol kreeg ik het een beetje benauwd en ging naar buiten om een luchtje te scheppen. Met een autoritaire stem werd ik echter door dezelfde beambte gesommeerd om terug te gaan wachten in de "cel", want zo heb ik me daar binnen gevoeld, en begon me af te vragen - wat heb ik eigenlijk gedaan?, dat ik als een crimineel behandeld ben, en begon me krachtig (verbaal) tegen deze behandeling te verzetten. Nadat de chef van de afdeling erbij is gekomen werd ik wat kalmer en ging terug in het "hok" - het was geen "cel" meer, maar het is en blijft een hok. Passend erbij heeft de chef me een bekertje water aangeboden. Eindelijk was het zover en de heer (...) is aangekomen met mijn eigendommen. In plaats van de zaak correct en snel af te handelen moest ik weer dezelfde vragen gaan beantwoorden die ik al drie keer had moeten beantwoorden, maar nu in de tegenwoordigheid van de chef van de afdeling. Na 45 minuten bleek dat de aanslag f10,- (zegge en schrijven tien gulden) te hoog is. Dat ik boete zal krijgen omdat ik bij de rode balie niet ben gegaan maar rechtstreeks naar de dichtstbijzijnde douanebeambte stapte, stond voor me al vanaf het begin vast. Toen ik uiteindelijk mocht tekenen wou ik nog even bekijken wat er aan de andere zijde van het formulier staat. Dat ging mijnheer (...) te ver, zeggende dat het alleen ambtelijke aantekeningen zijn waar ik niets mee te maken heb. Op mijn verzoek is de chef van de afdeling erbij gehaald en ik mocht vervolgens bekijken wat ik ging ondertekenen. Bij de kassa aangekomen moest alles eerst in de computer ingevoerd worden en toen bleek opeens dat het totaalbedrag veel hoger is. Met een grijns op zijn gezicht opperde mijnheer (...), "maar dan zal de boete ook veel hoger zijn". Ik verzocht opnieuw de chef erbij te

halen. De vrouwelijke douane beambte die de gegevens in de computer had ingevoerd zei nog even tussendoor "wij zijn allemaal mensen en fouten maken is menselijk maar computers vergissen zich nooit". Inmiddels is de chef erbij gekomen en de heer (...), enigszins twijfelend dat hij zelf een fout heeft gemaakt in de berekening, ging in de computer kijken of alles wel klopt. Toen bleek dat er in plaats van f43,- f403,- in de computer is ingevoerd. Inderdaad, computers vergissen zich nooit! Nog even twijfelend, of ik de boete direct zal betalen, heb ik besloten onder protest alles te betalen om niet langer overgeleverd te mogen zijn aan de macht van al die geüniformeerden, die menen dat ze alles mogen omdat de wet ze gelijk geeft volgens artikelen 38, 40 en 41 Communautair Douane Wetboek. Eindelijk vertrekkend zei ik tegen de chef van de afdeling ""u wist toch van tevoren dat er boete opgelegd zal worden, omdat ik de goederen niet via de rode balie heb opgegeven?" "Ja", zei hij. "Ziet u, dat bedoel ik nou met treiteren". Een begrijpende uitdrukking meende ik te bespeuren op zijn gezicht. Een wijze man dacht ik bij mezelf en vertrok naar huis met gemengde gevoelens..."

1.4. Bij brief van 16 januari 1998 reageerde de Belastingdienst/ Douane district Hoofddorp als volgt op de klacht:

"...Tijdens de controlewerkzaamheden en in andere contacten van douane-ambtenaren met passagiers en publiek wordt er van hen een open en klantgerichte opstelling verlangd. In het verlengde hiervan wordt van douane-ambtenaren verwacht dat zij de passagiers passend informeren. In de eerste plaats betreur ik het feit dat door een slordigheid op uw brief een onjuist telefoonnummer is vermeld. Dat de controle van uw goederen 45 minuten in beslag heeft genomen is te verklaren uit het feit dat het voor de dienstdoende ambtenaar niet eenvoudig bleek de aard en herkomst van de goederen vast te stellen. Wanneer u zich had georiënteerd, had u geweten dat de vrijstelling voor goederen van buiten de Europese Gemeenschap fl. 380,- bedraagt en aangifte derhalve nodig is. De ambtenaar heeft mij gemeld dat u hem geantwoord heeft dat uw bagage onder meer een verouderde PC betrof waarvan u de schakelingen wilde bestuderen. Bij de controle constateerde de dienstdoende douanebeambte dat het hier een praktisch nieuw exemplaar betrof. Omdat de ambtenaar zelf te weinig kennis van de door u vervoerde goederen bezat om tot een juiste waardebeoordeling te komen en de experts die hiertoe wel in staat zijn niet aanwezig bleken, heeft hij besloten uw goederen in bewaring te nemen. Dat dit alles meer dan de gebruikelijke 15 minuten in beslag heeft genomen is een gevolg van het feit dat de douaneambtenaar alles in het werk heeft gesteld de waarde te achterhalen teneinde u direct met de goederen te laten doorgaan. Pas toen dit onmogelijk bleek zijn de goederen in bewaring genomen. Conform het interne beleid tracht de dienstdoende douanebeambte die de controle heeft uitgevoerd en goederen in bewaring heeft genomen, deze ook weer vrij te geven. Deze persoonlijke afhandeling door de heer (...) bleek als gevolg van zijn dienstrooster eerst 8 dagen later mogelijk. De ervaring leert dat wanneer de ambtenaar zelf de afwikkeling verzorgt, de kans op misverstanden gering is. Op uw verzoek is de afhandeling versneld. Hierdoor kon de afhandeling niet door de dienstdoende ambtenaar geschieden, dit heeft ertoe bijgedragen dat de afhandeling minder soepel is verlopen. Wanneer een ander dan de controlerend ambtenaar de afhandeling voor zijn rekening

neemt is de reiziger bijvoorbeeld genoodzaakt veelal beantwoorde vragen nog eens te beantwoorden. Ik vind het spijtig dat het u grote moeite heeft gekost de locatie te vinden waar u uw bagage weer in ontvangst kon nemen. Alle reizigers die goederen komen afhalen worden vooruitlopend op de afhandeling in een wachtruimte geplaatst. Ik kan mij er iets bij voorstellen dat u deze ruimte heeft geassocieerd met een "cel"; wanneer medewerkers weinig tactvol gereageerd hebben op de gevoelens die het verblijf in de wachtruimte bij u opgeroepen hebben, spijt mij dit. Ik verzeker u echter dat hun nadrukkelijke verzoeken de wachtruimte niet te verlaten ingegeven zijn door de waarde die de douane hecht aan privacy van de passagiers. Uit hun gedrag mag u beslist niet afleiden dat u als crimineel beschouwd wordt. Uit het interne onderzoek is gebleken dat u het groene kanaal heeft gekozen, daarmee te kennen gevend dat u niets aan te geven had. Ook op de vraag of u nog iets aan te geven heeft, heeft u negatief geantwoord. Hieruit volgt overigens nog niet dat u automatisch een boete zou krijgen; dat u op grond van de bevonden goederen toch een boete heeft gekregen, mag u beslist niet als "treiteren" beschouwen. Dat de ambtenaar die proces-verbaal heeft opgemaakt u tot spoed gemaand heeft bij het lezen van de toelichting is wellicht gezien de ontstane sfeer begrijpelijk, maar een gedrag dat een douanebeambte niet past. Ik bied u hiervoor dan ook mijn excuses aan. Uit het interne onderzoek is verder naar voren gekomen dat zowel de douanebeambte als de kassier met hun opmerkingen tegenover u niets onvriendelijks hebben bedoeld. Wanneer u dit toch als zodanig heeft ervaren, spijt mij dit en zijn hun opmerkingen strijdig met de open en klantgerichte instellingen die wij van een douanebeambte verwachten. (...) Uit het rapport van de betrokken ambtenaren in combinatie met ons intern onderzoek is duidelijk geworden dat de controle op 17 november 1997 door de dienstdoende douaneambtenaar de heer (...), correct verlopen is. Ik concludeer dat de heer (...) voor zover mogelijk rekening heeft gehouden met uw onwetendheid aangaande de invoer van goederen. Helaas bleek hij niet in staat de waardebepaling af te ronden op die 17e november. Dat de controle meer tijd in beslag heeft genomen dan gebruikelijk, is aan deze inspanningen te wijten. Ik vind het oprecht jammer dat u ook bij de afhandeling op 21 november 1997 problemen ondervonden heeft. Dat een controle geen prettige ervaring hoeft te zijn besef ik. Indien het gedrag en of de uitlatingen van medewerkers van de douane bij u negatieve gevoelens heeft nagelaten betreur ik dit ten eerste. Ik wil u erop wijzen dat de kaders waarbinnen de controles plaatsvinden strikt omschreven zijn; voor angst dat u als reiziger "overgeleverd" bent aan deze geüniformeerde dienst is geen grond. (...) Afsluitend moet ik constateren dat de informatievoorziening van de zijde van de Douane wellicht vollediger had gekund en er een enkele maal zorgvuldiger formuleringen hadden kunnen worden gekozen, maar dat overigens de betrokken ambtenaren niets te verwijten is..."

2. Standpunt van verzoeker Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT** en naar zijn onder 1.3. opgenomen brief aan de douane.

3. Standpunt van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp

3.1. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp het volgende weten:

"...(Verzoeker; N.o.) geeft (...) aan dat hij vindt dat de klacht niet correct behandeld is en dat het hypocriet is in een brief spijtbetuigingen op te nemen en daarbij tegelijkertijd te stellen dat er eigenlijk niets aan de hand is. (...) Procedureel gezien hebben de betrokken ambtenaren gehandeld volgens de bevoegdheden die zij hebben. Op grond van het Communautair Douane Wetboek controleert de Douane de invoer van goederen. Om vast te stellen wat de waarde van de goederen is, moet een aantal vragen gesteld worden. Vervolgens wordt bepaald of belasting verschuldigd is. De gemaakte opmerking dat overigens de ambtenaren niets te verwijten valt, heeft hierop betrekking; zij hebben zich aan de procedurele voorschriften gehouden. Daar waar door (de douane; N.o.) spijt wordt betuigd, heeft dit betrekking op de houding en klantvriendelijkheid van de ambtenaren. Uit de klachtbrief blijkt dat deze niet optimaal is geweest, (verzoeker; N.o.) heeft een aantal punten genoemd waaruit dit is gebleken. Het interne onderzoek heeft dit onderdeel van de klacht bevestigd. Op grond hiervan is (de douane; N.o.) tot haar spijtbetuigingen gekomen. De twee elementen in de slotzin moeten dan ook apart worden gelezen en hebben betrekking op verschillende aspecten van de klacht. (...) In het opgemaakte proces-verbaal van verhoor staat letterlijk: "Ik verwachtte bij de Douane zomaar langs te lopen door te zeggen dat hij 400 \$ kost". Ook is in dit proces-verbaal opgenomen dat (verzoeker; N.o.) middels het groene kanaal de luchthaven wilde verlaten, waarmee hij gekozen had voor het 'niets aan te geven' kanaal. (Verzoeker; N.o.) heeft deze verklaring ondertekend. (...) Op grond van bovenstaande sluit ik mij volledig aan bij de uitspraak (...) dat (verzoeker; N.o.) daadwerkelijk beoogd heeft zonder betaling van rechten bij invoer door te lopen. De kwestie of (verzoeker; N.o.) nu wel of niet ontkennend heeft geantwoord op de vraag of hij iets had aan te geven, is daarmee voor mij voldoende duidelijk..."

3.2. Bij de reactie van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp waren onder meer de volgende bijlagen gevoegd:

a. Ambtsbericht van de douaneambtenaar die verzoekers goederen op 17 november 1997 aan een controle onderwierp, gedateerd 6 december 1997. Dit ambtsbericht luidt als volgt: "...Op 17 november 1997 kwam (verzoeker; N.o.) door de groene balie. Op mijn vraag of hij iets had aan te geven was zijn antwoord ontkennend. Vervolgens vroeg ik hem wat er in de dozen zat die hij vervoerde op zijn bagagewagentje. Hij vertelde dat er een computer in zat. Op mijn vraag wat de waarde van deze computer was, gaf hij een waarde van USD 400,00 aan. Ik vertelde verzoeker dat hij goederen van een dergelijke waarde wel aan had moeten geven, omdat de vrijstellingsgrens f 380,00 bedraagt en wanneer het één goed betreft wat dus niet splitsbaar is deze vrijstelling daardoor niet van toepassing is. Hij gaf aan dat het een zeer verouderd exemplaar betrof (hij noemde het zelf de voorganger van de personal computer), welke hij wilde gebruiken om de schakelingen in de computer te bestuderen. Deze bestudering zou zijn kennis van de telecommunicatie ten goede komen,

aangezien hij in deze branche werkzaam is. Tevens gaf hij aan dat hij de computer van een vriend in de Verenigde Staten had gekregen. Na het openen van de dozen constateerde ik dat de handleiding nog ingeseald was en dat diverse attributen nog in het plastic zaten. Het apparaat zelf zag er nieuw uit. Bij bestudering van de sticker op de achterkant van het apparaat zag ik de vermelding ser.no staan. Onder aan deze sticker stonden cijfers 970701. Ik kon niet anders constateren dan dat dit de datum 1 juli 1997 moest betekenen. Vervolgens heb ik de bagage gevisiteerd met de bedoeling een factuur c.q. een garantiebewijs te vinden. Toen dit op niets uitliep heb ik het expertiseteam geprobeerd te bellen, maar er bleek niemand van het expertiseteam op dienst te zijn. Aangezien mijn kennis t.a.v. wat later een netwerkserver bleek te zijn, niet groot is heb ik collega (...) om advies gevraagd. Deze had de benodigde kennis echter ook niet in huis. Daarom heb ik besloten om de goederen in bewaring te nemen, teneinde een waardebeoordeling van het expertiseteam te vragen. Op 18 november 1997 heb ik (verzoeker; N.o.) opgebeld om hem te informeren dat ik de zaak graag persoonlijk met hem af wilde handelen. Mijn eerstvolgende werkdag was 25 november 1997. Het beleid op de post is dat de behandelend ambtenaar zoveel mogelijk zijn eigen zaken afhandelt.

(Verzoeker; N.o.) stemde hierin toe, met de opmerking dat hij liever een snellere afwikkeling had gehad. Op 20 november 1997 had team 15 een teamuitje. Bij aankomst verzocht mijn teamleider (...) mij om op verzoek van collega (...) het expertiseteam te bellen. Mij werd gevraagd of er aangifte van de goederen was gedaan. Na mijn uitleg werd gezegd dat zij de zaak verder af zouden handelen, aangezien (verzoeker; N.o.) zijn computer graag terug wilde hebben. Naar mijn mening is er in dit opzicht service aan de passagier verleend. (...) Ik zal de klachten nu stapsgewijs beantwoorden:

- De gestelde vragen waren niet ter zake doende De gestelde vragen waren ter zake doende, teneinde te achterhalen of de computer nieuw was gekocht of gekregen. - De lange wachttijd De lange wachttijd stond in verband met het zoeken naar het aankoopbewijs, cq. garantiebewijs. Hier kan tijd in gaan zitten, indien de persoonlijke goederen onderzocht worden. Tevens was het expertiseteam niet aanwezig. Om (verzoeker; N.o.) niet met teveel rompslomp op te zadelen heb ik getracht op een andere wijze de waarde te achterhalen, zodat hij niet achteraf terug naar Schiphol moest komen. (...) - De stelling dat (verzoeker; N.o.) in plaats van naar de rode balie te gaan rechtstreeks op mij is afgestapt, spreekt hij zelf in het proces-verbaal van verhoor tegen. Citaat: "Ik verwachtte bij de douane zomaar langs te lopen door te zeggen dat hij USD 400 kost". (...) Met (verzoeker; N.o.) heb ik geen problemen gehad..." b. Ambtsbericht van de douaneambtenaren die op 21 november 1997 proces-verbaal hebben opgemaakt, gedateerd 5 december 1997. Dit ambtsbericht luidt als volgt:
 "...Aangekomen bij het visitatielokaal werden wij door onze collega's erop geattendeerd dat (verzoeker; N.o.) verbaal heel vervelend aan het doen was tegen de daar aanwezige collega's. Tezamen met coll. (...) hebben wij (verzoeker; N.o.) verzocht naar binnen te gaan en plaats te nemen. Hij voldeed vriendelijk aan ons verzoek.

Hierop hebben wij een verhoor afgenomen in het visitatielokaal. Tijdens het hele gesprek klaagde (verzoeker; N.o.) dat hij als klant slecht werd behandeld over de volgende feiten/fouten:

- Dat hij geen kop koffie of iets te drinken kreeg aangeboden, - Hij werd als crimineel in een afgesloten "hok" geplaatst, Dat hij de weg niet kon vinden, - Dat hij de hele douane heeft afgebeld om de juiste telefoonnummers te achterhalen, - Over alle vragen en de onkunde van (de douaneambtenaar die verzoekers goederen aan een controle onderwierp; N.o.). Nadat het verhoor was afgelopen heeft coll. (...) gevraagd of hij iets wenste te drinken. Daarna kreeg hij op zijn verzoek een beker water. Dus na afloop van het verhoor. Dat hij in een afgesloten ruimte (zonder ramen) zat en elke keer uit de balie werd weggestuurd heeft allemaal te maken met Privacy-bescherming van hem en de passagiers die aan de balie werden gevisiteerd. (...) Dat hij opnieuw voor hem dezelfde vragen moest beantwoorden komt omdat wij een aantal feiten moesten weten voor de verklaring en het eventueel vaststellen van de vrijstelling of het hier om handelsgoederen ging of om persoonlijke goederen. De eerste keer zal waarschijnlijk bij aankomst zijn geweest, toen om vast te stellen of deze nieuw of gebruikt was. (...) De tweede keer heb ik samen met (de douaneambtenaar die verzoekers goederen aan een onderzoek onderwierp; N.o.), (verzoeker; N.o.) gebeld voor de specificaties van de server, want deze waren nodig voor het bepalen van de waarde. Hier werd gebruik gemaakt van een zgn. speaker-telefoon. Tijdens dit gesprek vroeg hij hoe lang het zou duren voor hij de spullen zou terugkrijgen en om een spoedige afhandeling. Hij wilde in het weekend ermee gaan klussen. (...) De derde keer ging het om vragen over het uiteindelijk doel van de goederen, aangezien hij in de branche werkzaam was en waarom hij ze niet heeft aangegeven. Alle drie keren ging het dus om specifieke vragen die voor verschillende doeleinden nodig waren.

(...) Voor het vrijgeven van de spullen heb ik (verzoeker; N.o.) verteld dat het totale bedrag inclusief boete tussen de fl.2200,00 en fl.2300,00 zal bedragen. Hij gaf te kennen alles te willen betalen. Hierop heb ik hem verzocht om het bewijs van inbewaringname te tekenen voor ontvangst van de goederen. Ik heb het document voor (verzoeker; N.o.) omgedraaid en aangekruist en aangewezen waar hij kon tekenen voor ontvangst. Hierop ging (verzoeker; N.o.) het document rustig lezen waar hij voor tekende en omdraaien, lezen en weer omdraaien, lezen. Hierop heb ik (verzoeker; N.o.) verteld dat er alleen aantekeningen stonden aan de andere kant voor een verzoek tot waardebeoordeling en het doordruk van het witte formulier die hij mee naar huis heeft gekregen. Hierop reageerde hij dat hij het recht heeft om te lezen. Hierop antwoordde ik dat hij eerst klaagt dat alles zo lang duurde en nu heeft hij geen haast meer. Op dat moment kwam "de chef van de afdeling" uit eigen beweging binnen lopen. Hij heeft toen de ontvangst met (verzoeker; N.o.) verder afgehandeld. (Verzoeker; N.o.) wenste de goederen niet te controleren en maakte een opmerking in de trant van "Ik vertrouw het wel". Intussen was coll. (...) terug naar de Noordhal omdat hij daar coördinator was en daar een onderbezetting van personeel was. Bij de kassa (moment van invoeren) gaf hij te kennen de boete toch maar later te willen

betalen. Later bij het invoeren van de boete is hem nog een keer gevraagd ter bevestiging. Hierop wilde hij weten wat er zou gebeuren als hij niet gelijk betaalde. Hierop heb ik hem de procedure uitgelegd (...). Toen gaf hij te kennen toch te willen betalen. (Verzoeker; N.o.) heeft wel gelijk dat het totaalbedrag de eerste keer wat hoger uitviel door een typefout van de dienstdoende kassier. (Verzoeker heeft; N.o.) de bedragen verkeerd want de kassier typte fl. 4030,00 of fl. 4300,00 in plaats van de echte douanewaarde van fl. 403,00. Dit was zeker een aanzienlijk verschil. Dat de kassier een opmerking heeft gemaakt in de trant van "fouten maken is menselijk" is waar. Dit naar aanleiding van een opmerking van (verzoeker; N.o.) over opnieuw de zoveelste fout. Dit was meer in het algemeen gezegd dan dat het tegen (verzoeker; N.o.) persoonlijk was, aangezien zij geen inzicht had in de gedragingen van (verzoeker; N.o.) daarvoor. (...) Over de opmerking - conversatie met de "chef van de afdeling"..... is volkomen uit de lucht gegrepen. Deze opmerking is nooit gezegd tegen mij en ik heb dat ook niet met "ja" beantwoord. Dat de passagier een uitdrukking op mijn gezicht kan lezen en op zo'n manier opvat dat het hem uitkomt, vind ik zeer onplezierig..." c. Het vereenvoudigd proces-verbaal douanewet, gedagtekend 10 december 1997. Hierin is onder meer het volgende vermeld:

"Antwoord op "Iets aan te geven" Nee Andere gestelde vragen en antwoordenVraag:

"Wat zit er in die dozen?" Antwoord: "Een computer." Vraag: "Wat is de waarde van de computer?" Antwoord: "Vierhonderd USD. Het is een zeer verouderd exemplaar, de voorganger van de personal computer. Ik wil de schakelingen in de computer bestuderen, om deze kennis te gebruiken in de telecommunicatie. Ik ben werkzaam in de telecommunicatie. Ik heb de computer van een vriend in de Verenigde Staten gekregen." In het proces-verbaal is tevens opgenomen dat verzoeker de luchthaven wilde verlaten via de zogenaamde groene balie. Deze balie is bedoeld voor passagiers die geen aangifte willen doen van invoer van goederen waarover belasting is verschuldigd. Voorts is in het proces -verbaal de geschatte waarde van de apparatuur vermeld (totaalbedrag &UnknownEntity; 7.082). d. Het proces-verbaal van verhoor, gedagtekend 21 november 1997. Verzoeker verklaarde hierin het volgende:

"...Ik kan er niks mee doen. Ik werk voor (...) die een callback service geeft. Ik werk met Windows 95. Dit is Linux. Ik werk met P.C.'s. In Amerika is dit gebruikt. Ik verwachtte bij de douane zomaar langs te lopen door te zeggen dat hij 400 USD kost. De netwerkserver is voor mij en de rest voor een vriend..." Ook in het proces-verbaal van verhoor is aangegeven dat verzoeker de luchthaven wilde verlaten via de groene balie. Verzoeker voorzag de afgelegde verklaring van zijn handtekening. **4. Reactie van verzoeker** Verzoeker bleef bij zijn standpunt.

5. Reactie van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp op het verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen deelde de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp mede dat verzoeker naar aanleiding van de brief van 16 januari 1998 van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp een klacht had ingediend bij de Belastingdienst Directie douane Rotterdam. Van de brief die de Belastingdienst/ Douane district Rotterdam verzoeker hierop in antwoord had gezonden (brief van 19 februari 1998) legde de

Belastingdienst/Douane district Hoofddorp een afschrift over. Deze brief luidde als volgt: "...In uw brief schrijft u dat (het plaatsvervangend hoofd van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp; N.o.) stelt dat de betrokken ambtenaren niets te verwijten is. U vindt dit pure hypocrisie, nu de rest van haar brief doorspekt is met spijtbetuigingen. Ik begrijp dat dit op u nogal bevreemdend overkomt. Als ik de brief van (het plaatsvervangend hoofd van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp; N.o.) goed lees, geeft zij daarin inderdaad, en naar mijn oordeel terecht, enkele malen aan dat het haar spijt dat de handelwijze van de ambtenaren op u negatief is overgekomen en dat de informatievoorziening vollediger had gekund. In haar conclusie staat evenwel duidelijk dat **overigens** de betrokken ambtenaren niets te verwijten valt. Dit betekent naar mijn mening in het geheel niet dat zij de daarvoor gemaakte excuses wil ontkrachten. Veeleer ziet dit op het feit dat de ambtenaren naar haar oordeel hun bevoegdheden niet te buiten zijn gegaan bij de handelingen die zij met betrekking tot uw persoon hebben verricht. Deze constatering dient om ter afsluiting van het onderzoek vast te stellen wat in zijn totaliteit in deze kwestie het oordeel over de gang van zaken is. Uw tweede grief betreft de bewering van (de douane-ambtenaar die verzoekers goederen op 17 november 1997 aan een controle-onderwerp: N.o.) dat u op de vraag of u iets heeft aan te geven negatief heeft geantwoord. U geeft te kennen dat u bij die gelegenheid wèl heeft gezegd dat u iets had aan te geven. Het is voor mij onder deze omstandigheden bijzonder moeilijk te beoordelen wat de preciese gang van zaken is geweest. Het betreft hier uw woord tegenover dat van de ambtenaar. Nu u ook zelf bij de opneming van uw verklaring hebt gezegd dat u verwachtte zomaar bij de douane te kunnen langslopen door te zeggen dat de computer 400 USD kost, kan ik mij niet aan de indruk onttrekken dat u daadwerkelijk beoogd heeft zonder betaling van rechten bij invoer met uw computer door te lopen. Dit wordt nog versterkt door uw keuze van het groene kanaal. Dat vervolgens aan de passagiers nog de gelegenheid wordt geboden alsnog aangifte te doen is erop gericht de reiziger zoveel mogelijk terwille te zijn en niet zonder meer aan te nemen dat opzettelijk van het groene kanaal gebruik is gemaakt. Alles overwegende kan ik hieromtrent geen nader oordeel vellen. Wat u precies bedoelt met de laatste zin van uw brief is mij niet geheel duidelijk. Ik neem aan dat u doelt op de zin in uw brief aan Hoofddorp waarin u gewag maakt van een opeenhoping van fouten en een verkeerde instelling bij het douanepersoneel. Het antwoord van het district hoofddorp is er juist op gericht geweest om u ervan te overtuigen dat de douane in zijn totaliteit grote waarde hecht aan een juiste instelling bij de medewerkers en dat daar ook tijdens de opleiding veel aandacht aan besteed wordt. Dat aan die hoge eisen die wij aan onze ambtenaren stellen niet altijd ten volle wordt voldaan betreurt ik, maar ik verzeker u dat wij binnen onze organisatie voortdurend werken aan verbetering van de klantgerichte instelling. Ik hoop u enigszins met deze beschouwing te hebben geholpen de beantwoording door het plaatsvervangend Hoofd van de Douane/district Hoofddorp te accepteren. Het is zeker niet de bedoeling dat wij ons verschuilen achter hypocriet gedrag; een onzerzijds aangeboden excuses is te allen tijde welgemeend..."

Beoordeling

I. Met betrekking tot de wijze van bejegening Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop hij op 17 en 21 november 1997 is bejegend door ambtenaren van de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp, post Schiphol. 1. De duur van de controle op 17 november 1997

1.1. Verzoeker klaagt erover dat de controle op 17 november 1997 door de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp, post Schiphol, van de door hem meegevoerde computerapparatuur bijna 45 minuten heeft geduurd en dat de controle daarna, hetgeen verzoeker al had voorzien, alsnog werd overgedragen aan een expert.

1.2. In zijn ambtsbericht van 6 december 1997 liet de ambtenaar van de douane die verzoekers goederen op 17 november 1997 aan een controle onderwierp weten, dat verzoeker voorafgaand aan de controle had opgemerkt dat het zeer verouderde apparatuur betrof ter waarde van 400 USD. Hij had er verzoeker toen op gewezen dat de goederen wél moesten worden aangegeven omdat de vrijstellingsgrens &UnknownEntity; 380 bedraagt. Hierna had hij de goederen aan een controle onderworpen waarbij het vermoeden was gerezen dat het ging om nieuwe apparatuur van recente productiedatum. Dit vermoeden werd ontleend aan het feit dat de handleiding nog in gesloten ("gesealde") verpakking werd aangetroffen en dat de apparatuur de cijfers 970701 vermeldde, die duiden op de datum 1 juli 1997. Na deze bevindingen had hij ook de persoonlijke bagage van verzoeker gecontroleerd teneinde te bezien of zich daarin een factuur of garantiebewijs bevond. Dit had de nodige tijd gekost. Omdat het hem zelf niet mogelijk was de waarde van de apparatuur vast te stellen had hij, juist om te voorkomen dat verzoeker de apparatuur niet direct mee kon nemen en deze later zou moeten komen ophalen, door het inschakelen van een collega geprobeerd de waarde toch direct vast te stellen. Omdat ook deze collega niet in staat bleek de waarde van de apparatuur vast te stellen, had hij de goederen toch in bewaring moeten nemen teneinde een waardebepaling van het expertiseteam te vragen.

1.3. Het vorenstaande, althans voor zover dit betrekking heeft op de door verzoeker opgegeven waarde van de apparatuur, wordt bevestigd in het vereenvoudigd proces-verbaal douanewet, gedagtekend 10 december 1997 en het proces-verbaal van verhoor, gedagtekend 21 november 1997. Nu de door verzoeker opgegeven waarde van de apparatuur lag boven het bedrag waarvoor vrijstelling van aangifte geldt (zie **ACHTERGROND**), was het juist dat de betrokken douaneambtenaar de bagage aan een nadere controle onderwierp en, toen bij hem het vermoeden rees dat de apparatuur nieuw was en derhalve meer waard dan de door verzoeker opgegeven waarde, in verzoekers persoonlijke bagage heeft gezocht naar een factuur of garantiebewijs. Uit het hiervoor genoemde vereenvoudigd proces-verbaal blijkt voorts dat het vermoeden dat de apparatuur meer waard was dan de door verzoeker opgegeven waarde, gerechtvaardigd was. De totale waarde van de apparatuur werd geschat op &UnknownEntity; 7.082.

1.4. Bij het beoordelen van de tijdsduur van de controle van verzoekers bagage dienen de hiervoor genoemde omstandigheden in aanmerking te worden genomen. Uit deze

omstandigheden moet worden afgeleid dat verzoeker aan de controle geen medewerking heeft verleend en dat hij door het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie de controle juist heeft bemoeilijkt. Weliswaar is een duur van bijna 45 minuten voor een controle van bagage in het algemeen lang, maar onder de geschetste omstandigheden kan niet gezegd worden dat de controle nodeloos lang heeft geduurd. Voor dit oordeel is mede van belang dat het streven van de ambtenaar van de douane er, in het belang van verzoeker, op was gericht te voorkomen dat deze zijn goederen niet direct mee zou kunnen nemen. Dat de aan dit streven bestede tijd niet zou leiden tot het gewenste resultaat was vooraf niet te voorzien en kan daarom niet aan de douane worden tegengeworpen. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. 2. De aan verzoeker op 17 november 1997 gestelde vragen

2.1. Verzoeker klaagt er over dat hij bij de controle op 17 november 1997 van de door hem meegevoerde goederen een vragenlijst moest invullen met naar zijn mening niet ter zake doende vragen.

2.2. In zijn ambtsbericht van 6 december 1997 liet de douaneambtenaar die verzoekers bagage aan een controle onderwierp weten, dat de vragen die hij tijdens de controle had gesteld, er op waren gericht te achterhalen of de computer nieuw was gekocht of gekregen. Deze stelling wordt bevestigd in het ambtsbericht van 5 december 1997 van de douaneambtenaren die op 21 november 1997 proces-verbaal hebben opgemaakt.

2.3. Voor zijn stelling dat de vragen die hem op 17 november 1997 werden voorgelegd niet ter zake doende waren, voert verzoeker geen andere argumenten aan dan zijn mening. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is niet gebleken dat de controlerend ambtenaar verzoeker zonder reden vragen heeft laten beantwoorden die voor de invoer van de computerapparatuur niet van belang waren. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. 3. Het verblijf in de wachtruimte op 21 november 1997

3.1. Verzoeker klaagt er voorts over dat hij voor zijn gevoel als een crimineel werd behandeld toen hij zijn spullen op 21 november 1997 ging ophalen. Volgens verzoeker werd hij in een hele kleine ruimte, een soort cel, gezet waar hij moest wachten. Toen hij buiten deze ruimte een luchtje wilde scheppen werd hem op autoritaire wijze verzocht terug te gaan.

3.2. Dat reizigers die goederen komen afhalen in een wachtruimte worden geplaatst in een naar algemene maatstaven gemeten, te billijken handelwijze. Het feit dat de wachtruimte klein is en geen ramen heeft, behoeft op zich zelf geen bezwaar te zijn, al kan het zo zijn dat dit bij sommige mensen de associatie oproept met een cel. Ook een verzoek om de wachtruimte niet te verlaten, is gerechtvaardigd, mits dit op correcte wijze gebeurt. Of dit in verzoekers geval op een voldoende correcte wijze is gebeurd, kon tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman niet worden vastgesteld. De algehele gang van zaken biedt echter onvoldoende aanknopingspunten voor verzoekers stelling dat hij tijdens zijn verblijf in de wachtruimte voor zijn gevoel als een crimineel is behandeld. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. 4. De aan verzoeker op 21 november 1997 gestelde vragen

4.1. Verzoeker klaagt er over dat hem bij het afhalen van zijn spullen op 21 november 1997 weer dezelfde vragen werden gesteld als hem op 17 november 1997 waren gesteld.

4.2. In de brief die de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp verzoeker op 16 januari 1998 naar aanleiding van zijn klacht bij de Belastingdienst zond, wordt gesteld dat het interne beleid er op is gericht dat de douaneambtenaar die de controle heeft uitgevoerd en de goederen in bewaring heeft genomen, deze ook weer vrij geeft. In het onderhavige geval was dit niet gebeurd omdat de verzoeker, gelet op het interne dienstrooster, de goederen dan pas acht dagen later kon ophalen en verzoeker hiertegen bezwaar had gemaakt. De afhandeling was daarom in handen gegeven van een andere ambtenaar en hierdoor was de afhandeling minder soepel verlopen.

4.3. In hun ambtsbericht van 5 december 1997 geven de douaneambtenaren die op 21 november 1997 proces-verbaal hebben opgemaakt aan, dat de vragen die verzoeker op 21 november 1997 waren gesteld ertoe dienden vast te stellen of het om handelsgoederen ging of om persoonlijke goederen. Ook was verzoeker gevraagd waarom hij de goederen niet had aangegeven. Zoals hiervoor onder 2.2. is aangegeven, waren de op 17 november 1997 gestelde vragen er op gericht te achterhalen of de computer nieuw was gekocht of gekregen.

4.4. Voor de formele afhandeling van de zaak was het nodig dat verzoeker ook op 21 november 1997 vragen werden gesteld. Dat daarbij vragen waren die reeds op 17 november 1997 waren gesteld, kan verklaard worden uit het feit dat de afhandeling, anders dan te doen gebruikelijk en omwille van verzoeker die bezwaar had tegen de lange afhandelingstuur, niet werd uitgevoerd door de ambtenaar die de goederen op 17 november 1997 had gecontroleerd. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is echter niet gebleken dat verzoeker zonder reden vragen zijn gesteld die voor de afhandeling van de invoer van de computerapparatuur niet van belang waren. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. 5. De bejegening bij de kassa op 21 november 1997 5.1. Verzoeker klaagt erover dat de douaneambtenaar die met de afhandeling van de zaak was belast, bij het afrekenen aan de kassa een niet klantvriendelijke houding had aangenomen. Volgens verzoeker mocht hij niet op zijn gemak bekijken welke verklaring hij moest ondertekenen en zei de desbetreffende ambtenaar, toen bleek dat de vastgestelde waarde hoger was dan berekend, met een grijns op zijn gezicht dat de boete dan ook veel hoger zou zijn. 5.2. In het ambtsbericht van 5 december 1997 geeft de desbetreffende douaneambtenaar aan dat hij het te tekenen document voor verzoeker had omgedraaid en had aangekruist en aangewezen waar verzoeker moest tekenen. Toen verzoeker het hele document op zijn gemak begon te lezen, had hij gereageerd met de opmerking dat verzoeker eerst had geklaagd dat alles zo lang duurde en nu geen haast toonde. Of de desbetreffende ambtenaar de door verzoeker genoemde opmerking ten aanzien van de boete heeft geplaatst, wordt in het ambtsbericht noch ontkend, noch bevestigd.

5.3. Dat verzoeker het te ondertekenen document wilde lezen alvorens hij zijn handtekening hieronder plaatste, is te begrijpen. Zelfs indien verzoeker hiervoor meer tijd nam dan in de ogen van de ambtenaar nodig was, past de geplaatste opmerking een douaneambtenaar niet. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

5.4. Of de desbetreffende ambtenaar de door verzoeker genoemde opmerking ten aanzien

van de boete heeft geplaatst, kon tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman niet worden vastgesteld. Op dit punt onthoudt de Nationale ombudsman zich dan ook van een oordeel. **II. Met betrekking tot de klachtafhandeling** 1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp zijn op 22 november 1997 ingediende klacht ongegrond heeft verklaard. In dit verband merkt hij op dat het hem bevreemdt dat de brief van de Belastingdienst van 16 januari 1998 doorspekt is met spijtbetuigingen, terwijl toch wordt geconcludeerd dat de betreffende ambtenaren niets te verwijten valt. Tevens is verzoeker het niet eens met de in de brief van 16 januari 1998 gemaakte opmerking dat hij op de vraag of hij iets had aan te geven, negatief zou hebben geantwoord.

2. Verzoeker kan in zijn standpunt niet worden gevolgd. Hetgeen hiervoor onder I. is overwogen, impliceert dat de Belastingdienst/ Douane District Hoofddorp verzoeker klacht terecht ongegrond heeft verklaard, althans wat betreft de hiervoor onder 1. tot en met 4. genoemde gedragingen. Gelet op hetgeen hiervoor onder 5.3. is aangegeven, was het juist dat de Belastingdienst/Douane district Hoofddorp zich voor deze opmerking verontschuldigde. Voorts was het juist dat verontschuldiging werd aangeboden voor het vermelden van een onjuist telefoonnummer op een brief aan verzoeker. De overige spijtbetuigingen hadden betrekking op de gevoelens die het zoeken naar de locatie, het verblijf in de wachtruimte en de houding en opmerkingen van een aantal douaneambtenaren bij verzoeker hadden opgeroepen. Voor zover hieruit de conclusie kon worden getrokken dat sprake was van een onvoldoende klantvriendelijke houding, werden verontschuldiging aangeboden. Anders dan verzoeker stelt wordt in de brief niet geconcludeerd dat de betreffende ambtenaren niets te verwijten valt, maar wordt terecht geconstateerd dat de informatievoorziening van de zijde van de Douane wellicht vollediger had gekund, dat er een enkele maal zorgvuldiger formuleringen hadden kunnen worden gekozen, maar dat de betrokken ambtenaren overigens niets viel te verwijten.

3. Uit het proces-verbaal van verhoor, gedagtekend 21 november 1997, blijkt dat verzoeker op 17 november 1997 de luchthaven wilde verlaten via de groene balie en dat verzoeker tijdens het verhoor op 21 november 1997 heeft verklaard: "Ik verwachtte bij de douane zomaar langs te lopen door te zeggen dat hij 400 USD kost." Ook in geval verzoeker de vraag of hij iets had aangegeven niet met "nee" zou hebben beantwoord, hetgeen overigens niet blijkt uit het vereenvoudigd proces-verbaal douane wet van 17 november 1997, is hiermede voldoende aannemelijk geworden dat verzoeker het oogmerk had de douane te passeren zonder aangifte te doen. Daarmee is de desbetreffende passage in de brief van 16 januari 1998, gerechtvaardigd. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/ Douane district Hoofddorp, post Schiphol, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is niet gegrond, behalve wat betreft de houding van de betreffende

douaneambtenaar bij het afrekenen bij de kassa op 21 november 1997; op dit punt is de klacht deels gegrond en wordt deels geen oordeel uitgesproken.