



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Handhaving, conflictpreventie en Online Dispute Resolution

Mommers, L.

Citation

Mommers, L. (2006). Handhaving, conflictpreventie en Online Dispute Resolution. In *Recht in een virtuele wereld: Juridische aspecten van Massive Multiplayer Online Role Playing Games (MMORPG)* (pp. 129-140). Den Haag: Elsevier juridisch. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/13233>

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [Leiden University Non-exclusive license](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/13233>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

8. Handhaving, conflictpreventie en Online Dispute Resolution

L. Mommers²⁵⁶

The Virtual Mall

De eigenaar van de Mall heeft last van rivaliserende groepen die niet alleen elkaar, maar ook de andere bezoekers het leven zuur maken. Niet dat deze groepen werkelijk strafbare feiten plegen – het gaat om overlast en kleine pesterijen. De eigen ordedienst is net als de bezoekers mikpunt van spot, en daarom neemt de eigenaar drastischer maatregelen: een puntensysteem. Iedereen die zich niet volgens de regels gedraagt, krijgt een strafpunt. Bij tien strafpunten wordt het karakter in kwestie de toegang tot de Mall ontzegd.

8.1 Geschiloplossing en geschilpreventie

Waar mensen fysiek of virtueel samenkomen ontstaan conflicten, daarop vormt een virtuele spelomgeving geen uitzondering. De vraag is hoe deze het best op te lossen. Binnen de geschiloplossing spelen online gefaciliteerde communicatiemethoden een steeds belangrijker rol, bijvoorbeeld bij problemen die ontstaan bij de koop en verkoop via internet. Dit hoofdstuk beperkt zich tot geschillen die zich *in een virtuele wereld* voordoen en geen directe link hebben met de reële werkelijkheid: hoe voorkom je die geschillen, en als dat niet lukt: hoe los je die geschillen dan op? Onder een virtuele wereld verstaan wij een geheel van online simulaties waarin on line karakters interacteren met elkaar. Virtuele werelden zijn onder meer te vinden in online role playing games, MMORPG's.

Virtuele geschillen zijn geschillen die ontstaan door onenigheid tussen karakters of instanties in een virtuele wereld. Doorgaans zal slechts in die gevallen waarin natuurlijke of rechtspersonen zich in enige mate *identificeren met, storen aan of belang hebben bij* virtuele karakters de behoefte ontstaan aan daadwerkelijke virtuele geschiloplossing.

Voor dit hoofdstuk geldt dus de beperking dat we ons concentreren op virtuele geschiloplossing voor virtuele geschillen. Daarnaast laten wij in dit hoofdstuk het strafrecht en het bestuursrecht (en de eventuele virtuele equivalenten daarvan) buiten beschouwing. Aan de orde komt wel de vraag welke kenmerken een 'virtuele rechtsorde' gemeen heeft of zou moeten hebben met de reële rechtsorde.

²⁵⁶ Laurens Mommers is werkzaam bij eLaw@Leiden en Computational Intelligence. Met dank aan Peter Terporten en Marjolein Viersma voor hun suggesties bij de opzet van dit hoofdstuk.

Bij het onderwerp geschiloplossing spelen met name de vragen:

- kan bij de oplossing van geschillen in de virtuele wereld aansluiting worden gezocht bij bestaande geschiloplossingsmethoden, bijvoorbeeld methoden die in de online wereld worden gebruikt?
- welke beginselen dienen voor een 'virtueel rechtssysteem' in acht te worden genomen?

Bij het onderwerp geschilpreventie komt onder meer de vraag aan de orde welke methoden er zijn om in de virtuele wereld geschillen te voorkomen.

8.2 Civielrechtelijke geschillen in de virtuele wereld

Het civiele proces is een juridisch ijkpunt voor geschiloplossing in een virtuele context. Virtuele geschiloplossing moet, net als reële geschiloplossing, een instrumentarium voor rechtsverschaffing zijn.

8.2.1 Beginselen van een virtuele rechtsorde

Een virtuele werkelijkheid vraagt onder sommige omstandigheden om een virtuele rechtsorde. De noodzaak van een virtuele rechtsorde hangt onder meer af van de redenen waarom de virtuele werkelijkheid is gecreëerd en de mogelijke schade die buiten de virtuele werkelijkheid kan worden aangericht. Het lijkt voor de hand te liggen de virtuele werkelijkheid zoveel mogelijk te reguleren vanuit de reële werkelijkheid. Maar juist in een virtuele werkelijkheid doen zich interessante mogelijkheden voor om *binnen* die werkelijkheid te reguleren, in plaats van buitenaf. Zo biedt de techniek onder meer mogelijkheden om onwenselijk gedrag onmogelijk te maken. Maar die mogelijkheden leveren hun eigen gevaren op. De vraag is dan ook aan welke beginselen een virtuele rechtsorde moet voldoen. Meest voor de hand ligt om die vraag te beantwoorden volgens beginselen voor een reële rechtsorde, en te bekijken of er goede redenen zijn om van die beginselen af te wijken voor een virtuele rechtsorde.

De portee van een virtuele rechtsorde wordt mede bepaald door de bedoelingen waarmee die virtuele wereld is opgezet. Het kan als legitiem worden beschouwd om gewelddadige virtuele werelden te creëren, zoals die van 'first person shooting games'. Het spelelement van zo'n wereld is duidelijk; de makers en gebruikers zullen zich doorgaans bewust zijn van de grens tussen reële en virtuele wereld, en de karakters zijn in beginsel voldoende fictief om geen mensen in de reële werkelijkheid te kwetsen. Een serieuze rechtsorde, waarbij je na een flinke virtuele schietpartij gevangen wordt genomen en berecht wordt, zou ridicul zijn. De situatie wordt anders wanneer de virtuele werkelijkheid meer op de reële werkelijkheid gaat lijken. Die gelijkenis leidt onder omstandigheden ook tot een

ander verwachtingspatroon onder deelnemers, onder meer ten aanzien van onrechtmatig geacht gedrag van anderen.

De maakbaarheid van virtuele werelden kent z'n grenzen daar waar virtuele karakters kwetsuren oplopen die door de daarachter opererende reële personen als onverteerbaar worden beschouwd. Daar komt de behoefte aan een virtuele rechtsorde om de hoek kijken, en die behoefte zal dan vaak worden geënt op reële beginselen:

- Scheiding der machten;
- Partijautonomie;
- Wie stelt, bewijst;
- Verbod van eigenrichting;
- Geweldsmonopolie en handhavingsplicht van de staat;
- Toegankelijkheid van rechtsmiddelen;
- Openbaarheid;
- Hoor en wederhoor;
- Redelijke termijnen.

8.2.2 Realisatie van beginselen

Wat houdt machtscheiding in binnen een virtuele wereld? Een simulatie van de drie machten is mogelijk. Maar wat is de betekenis daarvan als de simulatie zelf in de handen ligt van één instantie, bijvoorbeeld het bedrijf dat een spel exploiteert? Het moge duidelijk zijn dat die machtscheiding in dat geval weinig meer betekent dan een dictator die over het land dat hij regeert zegt dat het een volwaardige democratie is. Toch zijn er diverse manieren waarop de virtuele machtscheiding met middelen binnen of buiten de virtuele wereld gerealiseerd kan worden.

Een manier om dit te bereiken is door een koppeling te maken tussen de karakters die deel uitmaken van drie machten in de virtuele wereld en vertegenwoordigers van die drie machten in de reële wereld. Daarbij is dus ook plaats voor een onafhankelijke rechterlijke macht, aangevuld met openbare aanklagers en eventueel een politiemacht. De kans dat zo'n opzet slaagt, lijkt niet al te groot. Bovendien is bij de ont koppeling van identiteit tussen een reële persoon en een avatar, ook een avatar die de rol van rechter of officier van justitie speelt, de kans aanwezig dat de avatar zich niet gebonden acht aan de beginselen uit de reële wereld. Waarschijnlijk is, bij gewenste overeenkomst tussen het rechtssysteem uit de reële wereld en dat uit de virtuele wereld, de beste manier om de werkelijke wereld zoveel als mogelijk te simuleren. Dan is er ook plaats voor een trias

politica, inclusief een onafhankelijke rechterlijke macht, die zijn onafhankelijkheid moet bewijzen *binnen* de virtuele wereld.

De beginselen van het Nederlandse civiele bewijsrecht (partij-autonomie, bewijsplicht, vrije bewijswaardering) gelden alle tot beperkte hoogte. Desondanks zou een virtuele rechtsorde die gemodelleerd wordt naar de Nederlandse rechtspraktijk gestalte moeten geven aan deze beginselen. Voor een virtuele omgeving betekent dit in elk geval, dat de mogelijkheden om het civiele proces en de inhoud daarvan te structureren enigszins aan banden moeten worden gelegd. Zo zou de neiging kunnen bestaan de partijen te dwingen het vastgelegde verloop van de gebeurtenissen in de virtuele wereld²⁵⁷, zoals die mogelijk is door de gebruikte technologie, te gebruiken in het virtuele equivalent van een civiel proces. En zou de rechter kunnen worden gedwongen zich bij zijn waardering van het bewijs eveneens te houden aan de ‘harde feiten’ zoals die verondersteld worden te kunnen worden vastgelegd in een virtuele omgeving.

De overige genoemde beginselen van burgerlijk procesrecht kunnen in een virtuele omgeving ook in meer of mindere mate worden gerealiseerd. *Zo kan* in een virtuele rechtsorde verder gestalte gegeven worden aan het verbod van eigenrichting en de handhavingsplicht door de mogelijkheid om te detecteren wanneer contractuele bepalingen niet worden nagekomen, en vervolgens tot handhaving over te gaan. De bewoner die zijn virtuele ‘onroerend goed’ na totstandkoming van de koopovereenkomst niet levert aan de wederpartij, zou daarvan bij wijze spreken automatisch de juridische gevolgen van kunnen ondervinden.

Aan de toegankelijkheid van een effectief rechtsmiddel wordt *in* een virtuele omgeving tot op heden vaak geen gehoor gegeven: een stap naar de reële wereld is vooralsnog meestal nodig om een onafhankelijke derde over een geschil te laten oordelen.²⁵⁸ De aanwezigheid van zo’n effectief rechtsmiddel in de virtuele wereld is echter heel wel mogelijk, hoewel de vraag zich voordoet welke verhouding zo’n effectief rechtsmiddel heeft tot de rechtsmiddelen in de reële wereld. Alternatieve geschiloplossing (mediation, arbitrage) kan een effectieve ingang vormen voor de

²⁵⁷ Vergelijk de logbestanden van een webserver, die geacht worden precies aan te geven wat er wanneer op die server is gebeurd. Los van de vraag naar de manipuleerbaarheid van logbestanden, geven deze slechts één invalshoek bij de vaststelling van ‘wat er gebeurd is’. De virtuele werelden die in MMORPGs worden gebouwd, zijn dermate complex – mede door de interactie tussen de spelers – dat ze lastig te reduceren vallen tot gebeurtenissen op een server.

²⁵⁸ Er bestaan wel arbitrage-achtige instituten bij bijvoorbeeld Wikipedia (http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Arbitration_Committee)

rechtszoekende in de virtuele wereld, die vervolgens desnoods een vervolg kan krijgen in de reële wereld.²⁵⁹

Het beginsel van openbaarheid kan in een virtuele wereld een helder afgebakende rol krijgen, onder meer doordat de vrijgegeven identiteiten van ‘procespartijen’ zich kan beperken tot de identiteiten *binnen* die virtuele wereld. Openbaarheid van de rechtspraak of alternatieve geschiloplossing leidt er onder meer toe dat de ‘inwoners’ van die virtuele wereld zich beter kunnen instellen op de invulling die aan bepaalde regels wordt gegeven. Het beginsel van hoor en wederhoor kan in een virtuele wereld nadere invulling krijgen via de manier waarop de partijen in een virtueel proces worden gehoord.

In de fysieke omgeving laat de portier ons bij de ingang nog door omdat hij ons gezicht kent, ook al zijn we ons pasje vergeten. Die flexibiliteit ontbreekt vaak in een virtuele omgeving: geen passende vraag? Dan geen antwoord. Geen wachtwoord? Dan geen toegang. In MMORPGs is een groot deel van de virtuele werkelijkheid gemodelleerd en onderworpen aan strikte regels. Zo bevat Second Life een gedetailleerde beschrijving van de fysieke wereld, zodat het mogelijk is virtuele figuren te laten lopen over land en objecten te laten oppakken. Andere regels verschillen wezenlijk van die van de reële werkelijkheid: hetzelfde spel bevat standaard de mogelijkheid om (zonder hulpmiddelen) rond te vliegen. Avatars kunnen een gelimiteerd (maar uitgebreid) aantal verschillende dingen doen, zoals gebaren maken, dansen, lopen etcetera.

Rechtsregels zijn op een soortgelijke manier geïmplementeerd. Zo kan de eigenaar van een goed dat goed beschermen tegen inbreuken door anderen. Die bescherming kan in beginsel niet doorbroken worden; anders dan in de reële wereld, waar je je andersmans goederen niet wederrechtelijk *mag* toeëigenen, maar ’t in veel gevallen wel *kan*, is de component *kunnen* in de virtuele wereld vooralsnog belangrijker dan de component *mogen*. Toch is een flink deel van de regels in Second Life van het type ‘gedragsregel’. Als je wilt schieten, word je geacht dat te doen in speciale gebieden. Overlast bezorgen aan anderen is niet moeilijk, maar het is niet de bedoeling dat je ’t doet. Met de introductie van dat type gedragsregels ontstaat ook de noodzaak om mensen zich aan die regels te doen houden. Dat kan aan de ene kant door het introduceren van een virtueel rechtssysteem, aan de andere kant door het opleggen van sancties aan de achterliggende natuurlijke personen. Maar er is ook een derde weg: die van *geschilpreventie*.

²⁵⁹ Ik ga voorbij aan de formele vereisten die aan voornamelijk arbitrage worden gesteld; bestaande schriftelijkheidseisen bijvoorbeeld vormen een potentieel probleem bij het implementeren van arbitrageprocedures in de virtuele wereld.

8.3 Geschilpreventie

In zijn boek 'The Future of Law' doet Richard Susskind een voorspelling over de toekomst van de juridische professie als gevolg van de ontwikkeling van informatie- en communicatietechnologie.²⁶⁰ Hij stelt dat de huidige situatie, waarin juristen vooral reageren op problemen, zal veranderen in een situatie waarin juristen pro-actief optreden, waarmee zij geschillen voorkomen. Op dit moment zijn er maar weinig tekenen van deze ontwikkeling (overigens claimde Susskind niet dat deze verandering snel zal optreden). Maar er is één gebied waarin geschilpreventie erg populair is: bij online koop en verkoop. Zo brengt de online veilinggemeenschap eBay uiteraard een groot aantal (potentiële) geschillen met zich mee, bijvoorbeeld vanwege teleurgestelde kopers. eBay heeft een eigen geschiloplossingssysteem, en biedt toegang tot diensten van SquareTrade voor klachtafhandeling en mediation. Dit zijn de middelen die worden gebruikt wanneer er daadwerkelijk een geschil ontstaat.

Maar eBay is nu juist groot geworden met een feedbacksysteem dat mensen die elkaar niet kennen in staat stelt om vast te stellen of en hoezeer zij in redelijkheid op elkaar mogen vertrouwen. Daarbij geldt dat eBay-leden met omvangrijke feedbackprofielen met weinig of geen negatieve feedback onder gelijke condities relatief de hoogste prijs voor hun goederen zullen krijgen. Verkopers met veel negatieve feedback zullen weinig verkopen, tegen een relatief lage prijs. Het feedbacksysteem werkt dus als een soort gemeenschappelijke zelfregulering. Als terugvaloptie kan eBay ook leden uitsluiten op grond van de overeenkomst die eBay met een nieuw lid sluit.

De grenzen tussen geschilpreventie en geschiloplossing kunnen verschuiven, zoals het feedbacksysteem in eBay aantoont. Dat systeem fungeert namelijk niet alleen als een indicator voor vertrouwenswaardigheid, maar het wordt ook gebruikt om druk uit te oefenen en om sancties op te leggen. Daar waar eBay-leden zonder het bestaan van een feedbacksysteem wellicht allang in een conflict terecht waren gekomen, kan het systeem voorkomen dat een conflict ontstaat door effectieve preventie. De verschillende rollen van dit feedbacksysteem tonen de juistheid aan van Katsh' en Rifkin's metafoor van de techniek als 'vierde partij' (fourth party).²⁶¹ Technologie hoeft niet te worden gebruikt, en kan soms niet worden gebruikt, om 'digitale equivalenten' te maken van traditionele methoden van geschiloplossing. Technologieën bieden nieuwe mogelijkheden en nieuwe bedreigingen, en spelen daarmee een nieuwe, van de overige partijen te onderscheiden rol in

²⁶⁰ Susskind, R. (1996), *The future of law: facing the challenges of information technology*, Oxford: Clarendon Press.

²⁶¹ Katsh, E. en J. Rifkin (2001), *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco, CA: Jossey-Bass.

geschiloplossing. Deze metafoor van de vierde partij roept ook vragen op over onder meer de onafhankelijkheid van geschiloplossing. Als een (virtuele) vierde partij betrokken is bij geschiloplossing, wie controleert dan de rol van die partij?

Gebruik van feedbackprofielen beperkt zich op dit moment steeds tot één bedrijf of online gemeenschap. De mogelijkheid bestaat dat daarin verandering komt. Aan de ene kant kan het voor een bedrijf interessant zijn om te weten of een nieuwe klant betrouwbaar is. Traditioneel moet het bedrijf daarvoor te rade gaan bij instanties als de Kamer van Koophandel, het Bureau Krediet Registratie en leveranciers van financiële bedrijfsinformatie. Aan de andere kant kan het voor met name individuen en kleine bedrijven interessant zijn om hun gebleken betrouwbaarheid 'mee te nemen' naar nieuwe relaties. Kredietwaardigheid, betaalgedrag, prompte levering, maar ook van door derden bevestigde persoonlijke eigenschappen kan het handig zijn om ze mee te nemen naar nieuwe omgevingen, zoals online winkels en dating-sites. Dat dergelijk gebruik van persoonsgegevens privacyrisico's met zich meebrengt, moge duidelijk zijn, maar de potentiële voordelen ervan zijn eveneens legio.

Ook in virtuele omgevingen kan de 'portabiliteit' van feedbackprofielen nuttig zijn. Zo zouden dan de in het ene spel opgebouwde 'credits' elders in de spellenwereld inzetbaar worden. Het spreekt voor zich dat met het bredere (website-overstijgende) gebruik van feedbackprofielen ook hun belang toeneemt, en daarmee de kans op geschillen *over die feedback*. Anderzijds wordt het tegengestelde effect bereikt (preventie van geschillen) doordat mensen elders niet meer steeds met een schone lei zullen beginnen.

8.3.1 Niveaus van geschilpreventie

Geschilpreventie speelt zich af op verschillende niveaus. Ten eerste op het niveau van 'bekendheid met de spelregels'. Het gaat dan om de spelregels in enge zin (de regels van het eigenlijke spel), en om de regels daaromheen (voorwaarden zoals tijdige betaling, gedrag t.o.v. andere spelers etc.). Die laatste categorie regels zal doorgaans in de vorm van algemene voorwaarden worden gegoten. Belangrijk is dat algemene voorwaarden (a) aansluiten bij de inhoud en de regels van het spel zelf; (b) in begrijpelijke taal gesteld zijn; en (c) kort en bondig zijn opgeschreven. Een werkwijze die aansluit bij deze criteria is bekend van de Creative Commons licentieteksten. Naast de uitgebreide voorwaarden is er een korte en krachtige samenvatting van de betekenis van de originele licentievoorwaarden. Bij algemene voorwaarden gaat het erom helderheid te hebben over bepaalde conflicten die in een later stadium kunnen ontstaan. De gepopulariseerde, ingekorte versie ervan dient uitdrukkelijk niet om conflicten te beslechten, maar om ze te voorkomen, simpelweg door de spelregels zo duidelijk mogelijk te maken.

Ten tweede is er het niveau van interactie met de medespelers. Afhankelijk van de aard van het spel en de aard van de deelnemers zal er meer of minder ‘gemeenschapsgevoel’ ontstaan binnen een spel. Het ligt voor de hand dat dat gemeenschapsgevoel sterker is in spellen waarin in teamverband wordt geopereerd dan in pakweg de gemiddelde ‘first person shooter’. Bij een groter gemeenschapsgevoel neemt de kans op corrigerend gedrag van medespelers toe, dat geschillen zou kunnen voorkomen. Hierbij speelt ook de mate van anonimiteit een rol: naarmate een speler zich anoniemer waant, zal hij sneller geneigd zijn dingen te ondernemen die de kans op geschillen vergroten. Op dit niveau kan geschilpreventie worden bereikt door gemeenschapsgevoel te creëren. Daarvan maakt het verminderen van anonimiteit deel uit.

Ten derde is er het niveau van technische beveiligingen: harde grenzen die worden gesteld aan het gedrag van de spelers, met name in het spel. Vergelijk het met de digital rights management technieken die ervoor zorgen dat een bestand bijvoorbeeld maar 24 uur afspeelbaar is, of dat er niet meer dan drie kopieën kunnen worden gemaakt. Net als fysieke barrières kunnen virtuele barrières dikwijls geslecht worden; afhankelijk van hun ‘stevigheid’ kost dat meer of minder inspanning. Rigiditeit kan dergelijk gedrag ‘uitlokken’: naarmate spelaanbieders meer hun best hebben gedaan om valsspelen te voorkomen, zal het voor sommige mensen aantrekkelijker worden om te proberen vals te spelen. Een eenduidige oplossing voor dit probleem is er niet. Wel kan, naar analogie van de wapenwedloop tussen muziek- en filmindustrie aan de ene kant en ‘delende’ gebruikers van peer-to-peer diensten aan de andere kant, gesteld worden dat technologische beveiligingen uiteindelijk vaak het onderspit delven ten opzichte van de creativiteit van gebruikers. Als dat niet gebeurt door het verbreken van de beveiliging, dan gebeurt het wel door het omzeilen ervan: gebruikers geven de voorkeur aan gratis, gedownloade ‘DRM-vrije’ bestanden boven betaalde, beveiligde bestanden.

8.3.2 Sociale controle en geschilpreventie

Het belang van een centraal bepaald rechtssysteem wordt op de korrel genomen door Ellickson.²⁶² Hij maakt in een deels empirisch onderzoek naar de geschiloplossing in verband met geschillen over loslopend vee in Shasta County, Californië de kachel aan met de veronderstelling dat het recht ‘ertoe doet’: de case-study toont aan dat sociale normen de geldende rechtsregels opzij kunnen zetten, of liever gezegd: kunnen negeren.

²⁶² Ellickson, R.C. (1991), *Order without Law: How Neighbors Settle Disputes*, Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

Ellickson introduceert een model van sociale controle dat uit drie lagen bestaat. De eerste laag betreft controle door de handelende persoon zelf, vanuit een soort van 'persoonlijke ethiek', waarop een 'sanctie' zoals spijt mogelijk is. De tweede laag betreft de controle door de andere partij, bijvoorbeeld de contractpartner. Sancties zoals terechtwijzingen en tegenstappen (zoals niet betalen, niet leveren) zijn hier mogelijk. De derde laag betreft controle door derde partijen. Hieronder vallen gedragingen in sociale omgevingen (zoals roddelen, met mogelijke consequenties zoals mensen die niet langer zaken willen doen met degene over wie geroddeld wordt), binnen organisaties (organisatorische sancties zoals berispingen en overplaatsingen), en van de overheid (gebruik van het juridische systeem).²⁶³

De ontwikkeling van internet als virtuele gemeenschap, waar mensen die elkaar niet kennen met elkaar interacteren, stelt nieuwe eisen aan effectieve voorkoming en oplossing van geschillen. Om die te bereiken, moet ook effectief gebruik worden gemaakt van sancties. Maar onder het motto: 'voorkomen is beter dan genezen' zou daarnaast optimaal gebruik moeten worden gemaakt van mechanismen die personen tot normconform gedrag aanzetten. Als zogenaamde 'normatieve prikkels' (normative incentives) onderscheidt Rasmussen de volgende verschijnselen: schuldgevoel en trots, respect en afkeuring, en schaamte (2005, p. 5-8).

Deze normatieve prikkels zijn niet gelijk aan sancties: ze zijn meer het *resultaat* van sancties, of *interne* sancties. Zo kan het resultaat van een publieke berisping (een sanctie) heel goed een gevoel van schaamte zijn bij degene die berispt wordt. Dat laatste is de normatieve prikkel die het gevolg is van de sanctie. Naast deze normatieve prikkels bestaat er natuurlijk de prikkel van eigen (financieel) verlies of gewin. Financiële sancties gaan lang niet altijd gepaard met de (negatieve) normatieve prikkels die zouden kunnen optreden. Zo lijken verkeersboeten vaak meer als een belasting te worden gezien dan als punitieve sanctie, en zijn er maar weinig mensen die zich schamen voor het begaan van een verkeersovertreding (als deze geen direct gevolg heeft, een ongeluk bijvoorbeeld). Overigens gaat ook de overheid mee in dit verminderen van normatieve prikkels door de handhaving van veel verkeersvoorschriften uit het strafrecht over te brengen naar het bestuursrecht (vgl. de Wet Mulder²⁶⁴).

De meest voor de hand liggende vorm van sanctionering lijkt een financiële sanctie te zijn – voorzover we naar geschiloplossing in de vermogenssfeer kijken. Voorzover een dergelijke sanctie (a) een bevredigende oplossing biedt voor de

²⁶³ Ellickson 1991, p. 123-132.

²⁶⁴ Wet Administratiefrechtelijke Afhandeling Verkeersvoorschriften.

andere partij, en (b) in voorkomende gevallen leidt tot een meer algemeen normconform gedrag, zodat geen gelijksoortige geschillen meer ontstaan, dan is een financiële sanctie effectief. De effectiviteit kan echter sterk worden vergroot door de financiële sanctie vergezeld te laten gaan van normatieve prikkels. Dat is in een virtuele context met name mogelijk door gebruik te maken van reputatiesystemen. De hierboven genoemde interne sancties trots, respect en afkeuring en schaamte zijn in beginsel mogelijk wanneer de anonimiteit in een internetgremium plaatsmaakt voor een situatie waarin deelnemers hun goed- en afkeuring voor het handelen van anderen kunnen laten blijken.

8.3.3 Virtuele werelden en zelfregulering

Het model van Ellickson biedt aanknopingspunten om te bepalen in welke mate virtualisering leidt tot mogelijkheden tot zelfregulering. Die zijn er legio. Er zijn diverse factoren die bepalen in hoeverre partijen in staat zijn zelf hun conflicten op te lossen, waaronder de kennis en vaardigheden die betrekking hebben op het oplossingsproces, en de regels van het sociale systeem waarvan de partijen deel uitmaken. De toegang tot relevante informatie via internet kan een rol spelen in de verspreiding van kennis (en wellicht van vaardigheden) op het terrein van conflicthantering.

In een virtuele context blijken de bestaande maatschappelijke gedragsregels vaak niet of in verminderde mate te gelden. Zo leidt de vermeende anonimiteit van deelnemers aan discussies tot veel meer scherpte en soms tot agressie. In de leemte die het (deels) ontbreken of niet functioneren van maatschappelijke gedragsregels achterlaat, wordt dan soms voorzien in het gebruik van reputatiemanagement-systemen, of uitsluitingssancties. Het probleem met dergelijke vormen van 'zelfregulering' is dat zij – wanneer een bepaald platform van groot belang is, bijvoorbeeld de meest interessant MMORPG's voor een bepaalde doelgroep (vgl. Habbo Hotel voor de jeugd) – bepaalde (grond)rechten kunnen inperken, zoals de vrijheid van meningsuiting.

8.4 Conclusies

In dit hoofdstuk hebben we aangegeven hoe civielrechtelijke geschiloplossing in een virtuele omgeving vorm zou kunnen krijgen. De vraag in hoeverre de virtuele wereld op de reële wereld moet lijken is van doorslaggevende betekenis bij de bepaling van die vorm. Daar waar de gelijkenis groot is, wordt het belang van een virtueel rechtssysteem groter. Het ligt ten dele voor de hand dat te modelleren aan de hand van de kaders uit het burgerlijk (proces)recht – hoewel onontkoombaar ook de principiële verschillen tussen een reële en een virtuele wereld een rol zullen gaan spelen in de vormgeving.

Daarnaast is in het hoofdstuk ook het belang van *geschilpreventie* aan de orde gekomen. Functies van een rechtssysteem (ordening van de samenleving) kunnen ten dele worden overgelaten aan vormen van geschilpreventie die het ontstaan van conflicten voorkomen en zo de noodzaak van een rechtssysteem verminderen (althans dat systeem minder belasten). Het gebrek aan sociale controle in een virtuele omgeving geeft richting aan de ontwikkeling van feedbacksystemen zoals het systeem dat eBay hanteert om de betrouwbaarheid van participanten te bepalen.

Dit type systemen kan ook in MMORPGs een rol spelen bij het voorkomen van conflicten. Het uitwisselbaar maken van feedbackinformatie tussen verschillende bedrijven, spellen en instanties zou de mogelijkheid opleveren om niet in elke virtuele omgeving opnieuw te hoeven beginnen met het opbouwen van een reputatie. Overigens leveren moderne MMORPGs zoveel mogelijkheden om de eigen identiteit vorm te geven, dat ook sociale netwerkvorming weinig obstakels kent, zodat ook sociale controle een belangrijke factor kan gaan vormen in het voorkomen van geschillen.