



Universiteit  
Leiden

The Netherlands

## Experimenteren met informeren

Boom, W.H. van

### Citation

Boom, W. H. van. (2016). Experimenteren met informeren. *Justitiële Verkenningen*, 42(6), 95-110.  
doi:10.5553/JV/016758502016042006007

Version: Publisher's Version

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

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/45699>

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

**6 | 16**

**Justitiële verkenningen**

# **Empirisch-juridisch onderzoek**

**Versijnt 6 maal per jaar • jaargang 42 • december**

**Boom**juridisch



Wetenschappelijk Onderzoek- en  
Documentatiecentrum  
*Ministerie van Veiligheid en Justitie*

# Experimenteren met informeren

*W.H. van Boom\**

Op tal van plaatsen in het (consumenten)recht wordt het informatie-paradigma centraal gesteld. Menig beleidstheorie is gegrond op het uitgangspunt dat het verstrekken van voldoende informatie over relevante aspecten van een te maken keuze de keuzemaker afdoende informeert en in staat stelt om vervolgens een weloverwogen keuze te maken die aansluit bij zijn preferenties. En daarom zijn bijvoorbeeld geldschieters die consumentenkrediet verlenen volgens vaste sjablonen verplicht kerninformatie over renteberekening te verstrekken, opdat de consument de informatie leest, verwerkt, aanbiedingen kan vergelijken en vervolgens beredeneerd zal beslissen.

Hoewel het model van de beslissende mens, dat hierin besloten ligt, in verschillende opzichten onjuist kan zijn (bijv. omdat de keuzemaker de keuze op andere gronden pleegt te nemen dan op grond van verwerkte informatie, omdat er te weinig tijd is, de informatie te complex is, en ga zo maar door), is het niettemin het dominante model in het consumentenrecht. Dat is tot op zekere hoogte begrijpelijk, omdat er zich tot op heden geen volwaardige alternatieve modellen hebben aangediend waar men algemeen beleid op kan bouwen. Als in het geval van consumentenkrediet echter blijkt dat de gegeven informatie niet wordt gebruikt door bepaalde consumenten omdat deze te moeilijk of te langdradig is, of op het verkeerde moment wordt aangeboden, dan kan dat aanleiding zijn voor een aanpassing of verfijning van de beleidstheorie (Van Boom e.a. 2007; Garcia Porras & Van Boom 2012; vgl. Veerman e.a. 2013).

Misschien is dan namelijk het 'over de schutting gooien' van zo veel mogelijk informatie niet effectief, maar moet, afhankelijk van de context van de informatieverstrekking, worden gelet op de context van de informatieoverdracht (Tiemeijer 2011; Van Raaij 2013). Die kan eisen stellen aan de hoeveelheid en volgorde van informatie, het tijdstip van aanbieden, de wijze van aanbieden, de bewoordingen, structuur,

\* Prof. mr. dr. Willem van Boom is hoogleraar civiel recht te Leiden. De auteur bedankt Alex-Geert Castermans en Iris van Ooijen voor hun commentaren.

visualisering, het lettertype, en zo verder (Van Boom 2014; Van Boom e.a. 2015a). Dat zijn nogal wat factoren om rekening mee te houden als men wettelijke verplichtingen tot informatieoverdracht wil inzetten als beleidsinstrument. Sommigen hebben daarom het geloof in dit soort wetsbepalingen helemaal verloren (Ben-Shahar & Schneider 2014).

Ik ben daar persoonlijk nog niet aan toe, en beleidsmakers volgens mij ook niet. Onderzoek naar de wijze van informatieverstrekking zal nog wel even relevant blijven. Maar duidelijk is ook dat beleidsmakers bij het opstellen van regels die strekken tot informatieoverdracht aan een keuzemaker in een bepaalde context, rekening moeten houden met de bovenbedoelde verfijning en aanpassing van het model van de beslissende mens. En in zekere zin gebeurt dat al. Een voorbeeld vinden we bij het 'gebukte mannetje' in de Financiële Bijsluiter. Deze werd in 2001 geïntroduceerd om de manier waarop informatie over financiële diensten werd verstrekt, te standaardiseren. De bedoeling was dat de consument op relatief eenvoudige en 'kort en bondige' wijze inzicht zou krijgen in de belangrijkste kenmerken van financiële producten. In 2004 volgde een eerste evaluatie, waarbij werd geconstateerd dat consumenten het document te ingewikkeld vonden. De nieuwe regels die op deze evaluatie volgden, werden specifiek, bijvoorbeeld op het punt van visuele elementen en maximumomvang. Ook werd een pictogram verplicht gesteld, dat een eenvoudige weergave van het risico van het betreffende product moest weergeven ('oude versie'). Later werd, mede naar aanleiding van onderzoek onder consumenten, dit pictogram aangepast teneinde de begrijpelijkheid te verbeteren (zie 'nieuwe versie').

**Figuur 1** Oude en nieuwe versie van pictogram financiële bijsluiters



Dat er in het beleid rondom informatieverplichtingen al verfijning en aanpassing plaatsvindt, wil uiteraard niet zeggen dat het altijd goed of grondig gebeurt. Dat is ook niet eenvoudig, want onderdeel van de beleidstheorie is noodzakelijkerwijs het cognitieve proces van de keuzemaker: die wordt geacht de gegeven informatie in zijn beslissingsproces te betrekken. Of de uiteindelijke handeling wel of niet anders wordt verricht als gevolg van de introductie of wijziging van de informatieoverdracht, valt in de echte wereld zelden goed te onderzoeken en is bovendien niet altijd de relevante vraag. Het gaat er vaak niet zozeer om dat de resulterende handeling *anders* wordt verricht, maar dat het beslissingsproces *beter geïnformeerd* plaatsvindt. De handeling die daarop volgt, kan heel goed constant blijven. Dus hoe onderzoekt men of een informatiedocument of -pictogram zijn doel bereikt? Als een tekst alleen maar informatie wil geven om een keuzeproces geïnformeerd te laten plaatsvinden, kan men dan volstaan met onderzoek naar begrijpelijkheid van het document? Of moet men misschien ook onderzoeken wat voor soort informatie keuzemakers gemiddeld genomen relevant vinden bij het keuzeproces, om daarop dan aan te sluiten? Moet men onderzoeken of consumenten de tekst in de praktijk wel lezen? Wil men eventuele neveneffecten ook onderzoeken? En zo zijn er allerlei keuzes in onderzoeksvragen die vóór het ontwerpen van het onderzoek moeten worden gemaakt, en die bijvoorbeeld afhangen van hoe duidelijk het werkelijke beleidsdoel van de verplichte informatieoverdracht is geformuleerd. Vervolgens is de vraag *hoe* men de betreffende vragen onderzoekt: vraaggelassen met de ‘gemiddelde consument’ of panels, een enquête, een experiment, of een combinatie?

Dit zijn moeilijke vragen, die moeilijk te onderzoeken zijn op een beleidsgerichte wijze. Studies in een zuiver experimentele proefomgeving (bijv. psychologische 'lab'-studies waarbij respondenten vragen beantwoorden, gestileerde beslissingen moeten nemen, enz.) zijn er genoeg, maar die scores zelden goed op externe validiteit en dus op beleidsrelevantie. Bijvoorbeeld: zou men het effect willen onderzoeken van vereenvoudiging van tekstniveau in informatieoverdracht, dan is het in een zuiver experimentele opzet gebruikelijk om respondenten aan kleinere hoeveelheden tekst bloot te stellen, zodat cognitieve uitputting wordt voorkomen. Ook komt het voor dat de verschillen in kwaliteit van de tekst worden uitvergroot: 'enorm moeilijk' tegenover 'enorm makkelijk'. Het moge duidelijk zijn dat als men onder die omstandigheden 'in het laboratorium' een effect vindt van de vereenvoudiging van tekstniveau op de gerapporteerde begripelijkheid, de waarde van die bevinding in een beleidscontext minimaal is. In de echte wereld worden teksten niet zomaar van 'enorm moeilijk' omgezet in 'enorm makkelijk', bijvoorbeeld omdat de tekst dan te lang wordt of te weinig precies. Dus wat heeft een beleidsmaker aan de kennis dat vereenvoudiging van tekstniveau leidt tot beter begrip bij de lezer, als hij niet weet of dat effect in werkelijkheid ook zal optreden (en hoe groot het zal zijn) wanneer hij een *lange* tekst *iets* eenvoudiger maakt? De beleidsmaker zal zelf dan alsnog moeten onderzoeken wat er in de echte wereld overblijft van de effecten die in 'het lab' werden gevonden.

Het is tegen deze achtergrond dat ik, samen met verschillende anderen, een aantal onderzoeksprojecten over informatiedocumenten heb ondernomen die juist probeerden die externe validiteit niet te verwaarlozen. Zo onderzocht ik, samen met anderen, de invloed van vereenvoudiging van de tekst van verzekeringsvoorwaarden op de inschatting door de verzekeringnemer van zijn juridische positie tegenover de verzekeraar (Van Boom e.a. 2016a). Ook deed ik onderzoek naar vereenvoudiging van tekst in hypotheekvoorwaarden; daaruit volgde dat opleidingsniveau en ervaring met hypotheekleningen misschien wel beslissender zijn dan de mate van begripelijkheid van de tekst voor de interpretatie van die tekst (Van Boom 2014). Momenteel onderzoek ik onder andere de effecten van verplichte waarschuwingen bij online aankopen op aankoopgedrag (Van Boom e.a. te verschijnen).

Ik verricht dit soort onderzoek als academicus omdat ik het een verrijkende aanvulling op 'puur juridisch' werk vind, en omdat ik zodoende denk te kunnen bijdragen aan een academische beweging in de richting van een Nederlandse 'Empirical Legal Studies'. Maar tegelijk ben ik de eerste die zal wijzen op de beperkingen van dit soort onderzoek: de uitkomsten geven aan beleidsmakers zelden pasklare antwoorden op de vragen die hen bezighouden. Dat bedoel ik niet als verontschuldiging, maar wel als *caveat*. Om iets van de beperkingen en de worsteling bij dit type onderzoek te laten zien, bespreek ik hierna de resultaten van onderzoek naar de zogeheten 'standaardmededeling' in de Common European Sales Law (CESL). De resultaten van dat onderzoek heb ik nooit gepubliceerd omdat de resultaten goeddeels niet significant waren en ik ze daarom niet interessant genoeg vond, maar ik kom daar nu van terug. In de conclusie zal ik aangeven waarom publicatie mijns inziens bij nader inzien toch wenselijk is.

## De blue button

### *CESL onderzocht*

In 2011 lanceerde de Europese Commissie een geruchtmakend voorstel voor een verordening inzake het gemeenschappelijke kooprecht (GK), de Common European Sales Law (CESL). De kern van de CESL was dat consumenten de mogelijkheid zouden krijgen om bij het aangaan van een transactie te kiezen voor een set regels van Europese oorsprong in plaats van hun nationale regels van consumentenkoop. De CESL zou dus een 'opt-in' rechtsstelsel zijn, naast het recht van de lidstaten. Het centrale idee van dit juridische raamwerk – dat overigens nooit in werking is getreden – was kort gezegd dat als de consument bij het aangaan van een (online) transactie informatie zou krijgen over het beschermingsniveau van dit 'optionele instrument', deze verleid zou kunnen worden om voor dat beschermingsniveau te kiezen. Op die manier zouden consumenten, dat was althans het idee, van hun nationale recht wegstappen en juist in de richting van de EU-regeling stappen. De Europese Commissie stelde voor om ondernemers te verplichten om een 'standaardmededeling' te laten tonen aan consumenten, zodat zij identieke informatie zouden krijgen alvorens hun keuze voor of tegen de CESL te maken.

De Commissie stond dus voor de opgave een standaardmededeling te ontwikkelen met enige informatie die consumenten in staat zou stellen een keuze te maken voor of tegen de 'blue button'. En vanuit het perspectief van de Commissie natuurlijk het liefst vóór. Opmerkelijk genoeg stond in de voorgestelde standaardmededeling (COM(2011)635 final) alleen maar informatie over de bescherming die de CESL bood. Enige informatie over het beschermingsniveau van het nationale recht dat de consument eventueel zou opgeven, ontbrak in de standaardmededeling. De mededeling kon dus onmogelijk een *volledig* geïnformeerde keuze faciliteren.

Hoe dat ook zij, de Commissie wenste te weten hoe men de mededeling zo begrijpelijk mogelijk kon maken. Daarom werd aan een consortium gevraagd om onderzoek te doen naar begrijpelijkheid en overtuigingskracht van de standaardmededeling. Ik was zijdelings betrokken bij dat onderzoek. In 2013 werd het eindrapport opgeleverd (Gallup e.a. 2013). Het onderzoek bestond uit verschillende fasen; eerst werd een literatuurstudie verricht, waar kennis over begrijpelijkheid en overtuigingskracht bij informatieoverdracht bijeen werd gebracht. Op grond daarvan werden verschillende enquêtes gehouden en werden gecontroleerde experimenten uitgevoerd om verschillende varianten van de standaardmededeling te testen. Deze methode van gefaseerd onderzoek wordt vaker gehanteerd in dit soort beleidsonderzoek (IFF Research & YouGov 2009; London Economics & Ipsos 2015). Een deel van het onderzoek ging over 'de meest effectieve presentatie en passende inhoud' van de standaardmededeling. Er werd geëxperimenteerd met een gesimuleerd online aankoopproces. De onderzoekers constateerden onder andere dat de door de Commissie voorgestelde standaardmededeling goed werd ontvangen door de respondenten, dat een overtuigende meerderheid de mededeling informatief en bruikbaar vond en ook nog eens duidelijk geschreven en eenvoudig te begrijpen. De onderzoekers concludeerden ook dat het gebruik van vetgedrukte letters om belangrijke informatie te benadrukken, ertoe leidde dat de ervaren aantrekkelijkheid van het document toenam. Het onderzoek mondde uit in een voorstel voor een 'aangepaste standaardmededeling', die alle gunstig uitwerkende elementen uit het onderzoek combineerde.

*Rotterdamse rechtenstudenten*

In het verlengde van bovengenoemd onderzoek besloot ik een klein onderzoek te verrichten onder mijn studenten naar deze ‘aangepaste standaardmededeling’: zou vereenvoudiging van de documentstructuur van de standaardmededeling werkelijk positief uitwerken op de ervaren duidelijkheid en begrijpelijkheid (kortweg: ‘ervaren duidelijkheid’), de ervaren informativiteit en bruikbaarheid (‘ervaren informativiteit’) en op de vaardigheid om kennisvragen over het document correct te beantwoorden? Mijn studie (Van Boom 2016a, 2016b) was dus een versimpelde replicatie van een deel van het bovengenoemde onderzoek: zou ik ongeveer dezelfde uitkomsten vinden?

Door middel van enquêtesoftware werden respondenten aselekt aan een van twee versies van de standaardmededeling blootgesteld. Respondenten waren Rotterdamse masterstudenten rechtsgeleerdheid (november 2013; n=78, 78% vrouw) (Van Boom 2016a). De ‘moeilijke versie’ van de standaardmededeling was letterlijk de versie uit het Commissievoorstel (COM(2011)635 final). De respondenten kregen ofwel die versie te zien, ofwel een bewerkte versie. In die ‘eenvoudige versie’ was de volgorde van de informatie niet anders, maar de documentkenmerken waren aantrekkelijker gemaakt. Ik baseerde deze ‘eenvoudige versie’ op de bovengenoemde ‘aangepaste standaardmededeling’ (Gallup e.a. 2013) en dus op gangbare inzichten over documentvereenvoudiging (Van Boom e.a. 2016a). In tabel 1 is kort aangegeven waar de (subtiele) verschillen in gelegen waren.

**Tabel 1** Eigenschappen van de twee tekstversies

	Moeilijke versie	Eenvoudige versie
Aantal woorden	654	614
Gemiddelde woordlengte	5,44	5,18
Flesch-Douma-score*	45,24	57,82
Structuurkenmerken	geen gebruik	gebruik van <ul style="list-style-type: none"> <li>- puntsgewijze lijstjes</li> <li>- tussenkopjes</li> <li>- vetgedrukte woorden (belangrijke woorden)</li> <li>- witregels</li> </ul>

\*De Flesch-Douma Reading Ease-schaal (FDRE-schaal) geeft een score aan een tekst tussen 0 en 120, berekend op basis van een weging van het aantal woorden in een zin en het aantal lettergrepen per woord. Hoe langer de zinnen, en hoe meer lettergrepen per woord, hoe lager de score. Zie verder Van Boom e.a. 2016a.

Ik merk op dat deze opzet geen zuiver wetenschappelijke maar een toegepaste opzet veronderstelt: doordat de respondenten aselekt aan een van twee condities (eenvoudig versus moeilijk document) werden toegewezen, kan men eventuele verschillen in uitkomsten weliswaar toeschrijven aan de conditie, maar heel precies is die kennis niet. In de twee documentversies werd weliswaar de inhoud constant gehouden, maar voor het overige werd van alles gevarieerd (woordkeuze, zinsbouw, documentstructuur). Van een eventueel verschil tussen de twee groepen kan men dus niet zeggen wat de *separate* invloed van factoren als woordlengte of het gebruik van kopjes is. Dat is ook niet per se nodig als men de experimentele opzet voor praktische doeleinden gebruikt en baseert op vooronderzoek, zoals een literatuurreview die juist de aspecten van woordkeuze, zinsbouw en documentstructuur als de meest veelbelovende heeft aangewezen. En dat was hier het geval.

Respondenten werd uitgelegd wat de CESL is (was) en daarna werd gevraagd de standaardmededeling rustig door te lezen. Vervolgens vulden de respondenten drie onderdelen in: (1) een deel waarbij steeds delen van de tekst werden getoond met de vraag hoe duidelijk en begrijpelijk (kortweg: 'ervaren duidelijkheid') respectievelijk informatief en bruikbaar ('ervaren informativiteit') de tekst werd gevonden; (2) een deel waarbij kennisvragen over de tekst werden gesteld; en (3) een deel waarbij algemene oordelen werden gevraagd.

In deel 1 werd de standaardmededeling in zeven tekstdelen opgeknipt en die werden steeds voorgelegd met de vraag om op een zevenpuntschaal aan te geven hoe duidelijk en begrijpelijk de tekst werd gevonden. Als we deze 'ervaren duidelijkheid' van de zeven tekstdelen bij elkaar optellen, dan blijkt er een marginaal significant verschil te worden gevonden tussen de eenvoudige ( $M=4.97$ ,  $SD=0.66$ ) en de moeilijke tekstversie ( $M=4.63$ ,  $SD=0.86$ ),  $t(76)=1.91$ ,  $p=0.06$ . Op slechts twee van de zeven tekstdelen kon een echt overtuigend verschil in waardering worden gevonden. Zo werd een stuk tekst over mogelijke remedies van de consument bij wanprestatie gemiddeld als iets duidelijker en begrijpelijker beoordeeld (zie tabel 2). Wellicht is het gebruik van puntsgewijze opsomming en witregels daar de oorzaak van, zoals het onderzoek van Gallup e.a. suggereerde. Een vergelijkbaar verschil vonden we namelijk bij een ander tekstdeel, waar in de eenvoudige variant ook met puntsgewijze lijstjes werd gewerkt.

Bij de zeven tekstdelen werd ook steeds gevraagd naar de 'ervaren informativiteit'. Als we de oordelen over de zeven tekstdelen bij elkaar nemen, dan blijkt er geen verschil tussen de eenvoudige en de moeilijke tekstversie te worden ervaren. Als we echter in deel 3 aan het eind van de vragenlijst nogmaals vragen stellen over de algemene indruk van de standaardmededeling, volgt een iets andere uitkomst. In deel 3 stonden twaalf stellingen over duidelijkheid van de tekst, de inhoud en de presentatie van de standaardmededeling. De stelling 'De standaardmededeling bevat onnodige informatie' (1=geheel oneens, 7=geheel eens) werd door de lezers van de eenvoudige versie ( $M=2.86$ ,  $SD=0.87$ ) in mindere mate onderschreven dan door de lezers van de moeilijke versie ( $M=3.40$ ,  $SD=0.87$ );  $t(76)=-2.68$ ,  $p<0.01$ . De stelling 'De standaardmededeling is aantrekkelijk opgemaakt en trekt de aandacht' werd door de lezers van de eenvoudige versie ( $M=3.73$ ,  $SD=1.24$ ) meer onderschreven dan door de lezers van de moeilijke versie ( $M=3.10$ ,  $SD=0.84$ );  $t(64.53)=2.63$ ,  $p=0.01$ . Of veel waarde moet worden gehecht aan deze verschillen, is echter de vraag. De tien andere stellingen over inhoud en vorm (waaronder stellingen over logische volgorde en eenvoud) werden namelijk *niet* anders beoordeeld. In deel 2 werd getoetst of de respondenten acht kennisvragen over de standaardmededeling goed konden beantwoorden. De gedachte was dat als hier verschil tussen de twee groepen zou worden gevonden, dit niet aan de inhoud van de tekst (die was immers gelijk), maar aan de

**Tabel 2** Duidelijkheid en begrijpelijkheid van twee tekstversies

Moeilijk	Eenvoudig
(M=4.15, SD=1.29)	(M=4.89, SD=1.00), $t(73.27)=2.84$ , $p<0.01$
<p>Wanneer een handelaar een verbonden dienst niet zoals in de overeenkomst was afgesproken heeft verricht, heeft u soortgelijke rechten. De handelaar heeft in beginsel echter het recht om nadat u hem uw klacht heeft meegedeeld, eerst te proberen de kwestie op te lossen. Slechts wanneer de handelaar ook dan in gebreke blijft, heeft u de keuze tussen 1) opnieuw de handelaar verzoeken de verbonden dienst te verlenen, 2) de prijs niet betalen voordat de verbonden dienst naar behoren is verricht, 3) een prijsvermindering vragen of 4) schadevergoeding vorderen. 5) U kunt de overeenkomst ook annuleren en uw geld terugkrijgen, tenzij de nalatigheid bij de verbonden dienstverlening erg gering is. Termijn voor het geldend maken van uw rechten wanneer goederen gebrekkig zijn of niet worden geleverd als overeengekomen is: u kunt uw rechten gedurende twee jaar geldend maken nadat u zich ervan bewust geworden bent of had moeten zijn dat de handelaar heeft nagelaten iets te doen waarover in de overeenkomst een afspraak is gemaakt. Wanneer zulke problemen pas in een laat stadium duidelijk worden, kunt u op zijn laatst een dergelijke vordering naar voren brengen 10 jaar na het moment waarop de handelaar de goederen of de digitale inhoud moest leveren of de verbonden dienst moest verrichten.</p>	<p>Wanneer een handelaar een verbonden dienst heeft beloofd (bijvoorbeeld installeren), heeft u soortgelijke rechten. Allereerst moet u de handelaar op de hoogte stellen van uw klacht. Hij moet de kans krijgen om het werk te herstellen. Alleen als hij daarin faalt, heeft u de keuze tussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opnieuw de handelaar verzoeken de verbonden dienst uit te voeren</li> <li>- de prijs niet betalen voordat de verbonden dienst naar behoren is verricht</li> <li>- een prijsvermindering vragen of schadevergoeding vorderen.</li> <li>- U kunt de overeenkomst ook annuleren en uw geld terugkrijgen, tenzij het gebrek in de dienstverlening erg klein is.</li> </ul> <p><b>Termijn voor het geldend maken van uw rechten wanneer goederen gebrekkig zijn of niet worden geleverd zoals beloofd:</b> U heeft <b>twee jaar de tijd</b> om te claimen nadat u wist of kon weten dat de handelaar zijn beloften niet is nagekomen. Wanneer zulke problemen pas in een laat stadium duidelijk worden, kunt u claimen uiterlijk 10 jaar na het moment waarop de handelaar de goederen of de digitale inhoud moest leveren of de verbonden dienst moest verrichten.</p>

mate van eenvoud van presentatie en structuur van de tekst toegeschreven zou moeten worden. De meeste vragen konden letterlijk in de tekst van de standaardmededeling worden teruggevonden; sommige vragen vergden een logische toepassing van de tekst. Verschillen in beantwoording waren er niet of nauwelijks; de respondenten konden de kennisvragen over het algemeen correct beantwoorden. Op de vraag of de respondenten meer vergelijkende informatie zouden willen hebben alvorens te moeten kiezen voor of tegen de 'blue button' gaf de meerderheid van de respondenten overigens aan dat zij

vóór het nemen van de contracteerbeslissing graag informatie zouden willen hebben over het verschil tussen Nederlands recht en de CESL ten aanzien van de onderwerpen die worden genoemd in de standaardmededeling.

### *CESL en het volk*

Rechtenstudenten zijn natuurlijk niet een ideale populatie om de werking van een informatiedocument te onderzoeken; men kan er niet zeker van zijn dat de resultaten bij personen met een andere opleiding of ander opleidingsniveau hetzelfde zullen zijn. Daarom heb ik de studie ook laten verrichten bij een grotere groep mensen ( $n=800$ , 46,5% vrouw) (Zie Van Boom 2016b). Deze groep vormde bovendien een betere afspiegeling van de bevolking: 43% had een lager opleidingsniveau dan hbo/wo. Het onderzoek werd in oktober 2013 uitgevoerd door een extern Nederlands onderzoeksbureau (I&O Research) en had dezelfde opzet als de studentenstudie. De respondenten werden aselect toegewezen aan een van twee versies van de standaardmededeling. Net als bij de studenten werd in deel 1 gevraagd naar ervaren duidelijkheid en ervaren informativiteit van de tekstdelen, in deel 2 naar kennis die uit de tekst gehaald moest worden en in deel 3 naar algemene oordelen over de tekst.

In deel 1 van de vragenlijst legden we ook nu weer de tekstdelen van de standaardmededeling voor. Het bleek dat het moeilijke en eenvoudige tekstdeel dat hierboven in tabel 2 werd getoond, ook bij 'het gewone volk' een verschil in ervaren duidelijkheid teweegbracht. De moeilijke versie ( $M=4.40$ ,  $SD=1.26$ ) van dat tekstdeel werd minder begrijpelijk geacht dan de eenvoudige ( $M=4.69$ ,  $SD=1.14$ ),  $t(777.92)=-3.35$ ,  $p<0.01$ . Dat beeld kwam ook naar voren bij sommige andere tekstdelen: was bij de rechtenstudenten slechts sprake van verschil in ervaren duidelijkheid bij *twee* van de zeven tekstdelen, bij 'het gewone volk' bleek er significant verschil te bestaan wat betreft ervaren duidelijkheid in *vier* van de zeven tekstdelen.

Dat is echter geen reden om aan te nemen dat dit experiment robuust bewijs is dat de eenvoudige versie als duidelijker wordt ervaren. Bij sommige tekstdelen wordt verschil ervaren, maar bij de tekst als geheel zien we dat niet direct. Hetzelfde gebeurt bij de vragen over de 'ervaren informativiteit'. Als we even later in deel 3 nog een keer vragen naar de algemene indruk van de standaardmededeling, dan ant-

woorden de groepen vervolgens licht verschillend op vragen over de *ervaren informativiteit* (bij ‘moeilijk’  $M=4.22$ ,  $SD=0.79$ , bij ‘eenvoudig’  $M=4.36$ ,  $SD=0.68$ ,  $t(792.94)=2.60$ ,  $p<0.01$ ). Erg overtuigend is dit verschil echter niet (hoewel ik niet uitsluit dat met verfijndere statistische toetsing de data tot, zoals dat heet, een overtuigender ‘bekentenis gedwongen kunnen worden’).<sup>1</sup> Op *duidelijkheid en aantrekkelijkheid presentatie* is de algehele indruk niet verschillend. Het *totaaloordeel* over de documenten is bij het eenvoudige document marginaal significant positiever, maar bij 800 respondenten hecht ik daar niet veel waarde aan. Ook de kennisvragen in deel 2 werden gemiddeld genomen op dezelfde wijze beantwoord, zodat de tekstversies ook daar geen verschillen bleken uit te lokken. Ook een tekst die als moeilijk, formeel, ambtelijk en juristentaal wordt ervaren, kan de daarin besloten liggende informatie overbrengen ...

Ten slotte werd nog onderzocht of het opleidingsniveau invloed had. Er kon geen in het oog springend verschil tussen laagopgeleiden en hoogopgeleiden worden gevonden wat betreft de ervaren duidelijkheid en informativiteit van de tekstdelen. Wel waren de hoogopgeleiden gemiddeld net iets kritischer dan laagopgeleiden over de aantrekkelijkheid van de presentatie en de algehele indruk van de teksten (bijv. ‘totaaloordeel positief’:  $M=4.15$ ,  $SD=0.78$  voor hoogopgeleiden tegenover  $M=4.28$ ,  $SD=0.69$  voor laagopgeleiden,  $t(771.29)=2.65$ ,  $p<0.01$ ).

De standaardmededeling (beide versies) riep bij de respondenten overigens veel vragen op. Dat is begrijpelijk, want de mededeling geeft geen enkele informatie over het nationale recht waar men afstand van doet als men voor de CESL kiest. In de commentaarboxen die de respondenten mochten invullen, viel te lezen dat het taalgebruik als onnodig formeel, ambtelijk en ‘zwaar juridisch’ werd ervaren, maar belangrijker: sommigen vroegen zich openlijk af hoe zij een weloverwogen keuze konden maken als niet duidelijk werd gemaakt waar ze nu eigenlijk afstand van deden. Dat resoneert ook in de antwoorden op de vraag ‘Zou u “vergelijkende informatie” willen hebben, dat wil zeggen: zou u willen weten wat de verschillen zijn tussen het nationale Nederlandse kooprecht en het GK voordat u beslist over instemming met toepassing van het GK op uw contract?’ Van de respondenten

1 Mijn analyses hier zijn ronduit grofmazig (want t-toetsing). Ik sluit niet uit dat met fijnmaziger analyse hier en daar nog wel effecten kunnen worden gevonden op bijv. opleidingsniveau.

geeft 68,1% aan in meer of mindere mate nadere informatie te willen hebben, en de resterende 31,9% stelt geen prijs op meer informatie of geeft toe deze niet te zullen lezen. Verschillen tussen hoog- en laagopgeleiden zijn er wel, maar ze zijn niet schokkend groot (bij laagopgeleiden stelt 37,3% geen prijs op nadere informatie, bij hoogopgeleiden is dat 27,7%). Saillant detail is dat in mijn eigen onderzoek, anders dan kennelijk door Gallup e.a. werd gevonden, lang niet in alle opzichten sprake was van een overtuigende meerderheid die de mededeling duidelijk, begrijpelijk, informatief en bruikbaar vond. Het algehele kwaliteitsoordeel over de documenten kwam bij 50% van mijn respondenten niet hoger dan ongeveer 4,3 op een schaal tussen 1 en 7.

## Conclusies

Welke conclusies kunnen worden getrokken uit het voorgaande? Allereerst, maar dat is een open deur, moet worden gewezen op de beperkingen van empirisch onderzoek naar effecten en effectiviteit van informatieoverdracht. Het onderzoek dat ik verrichtte naar de CESL is bijvoorbeeld geen onderzoek naar voorkeuren; ik testte niet welke tekstversie tot meer of minder aanvaarding van de CESL zou leiden. Ik deed geen onderzoek naar gebleken of gestelde voorkeur (economen zouden spreken van 'revealed' respectievelijk 'stated preference') van consumenten, maar hooguit verzamelde ik oprechte ervaringen van lezers van de CESL-standaardmededeling. Die beperking is geen diskwalificatie, maar wel een *caveat*. In een echte online transactie kunnen kleine veranderingen van details of omgevingsfactoren het beeld veranderen.

Een volgende methodologische kwestie is die van rapportage. Door verschillende vragen te stellen en de vragen individueel te rapporteren kan een ander beeld ontstaan dan wanneer men verschillende vragen die hetzelfde construct meten bij elkaar neemt en rapporteert. Hetzelfde geldt als men antwoorden op een oplopende schaal zou converteren naar een *ja/nee*-variabele. Effecten kunnen dan verdwijnen of verschijnen. De neiging bestaat om te focussen op de gevallen waar wél een effect is gevonden, zoals bijvoorbeeld in het tekstdeel in tabel 2. Maar die neiging is verkeerd als men daardoor vergeet dat voor veel andere delen van de tekst dat effect niet werd gevonden. In de bovengenoemde experimenten die ik uitvoerde naar de standaardmedede-

ling bij de CESL is van alles gevonden, maar ook van alles *niet* gevonden. Beleidsconclusies uitsluitend baseren op wat *wel* is gevonden, is dan dus hachelijk.

Wetenschappers zullen mij kunnen verwijten dat mijn onderzoeksontwerp verre van 'clean' was. Als men in een 'laboratoriumsetting' het bestaan van verband tussen de moeilijkheidsgraad van een tekst en ervaren begrijpelijkheid enzovoort wil onderzoeken, dan zijn er ongetwijfeld scherpere ontwerpen denkbaar waarbij men de moeilijkheidsgraden manipuleert om ze verder uiteen te laten lopen. Maar dat is nu juist mijn punt: in de echte online wereld gaat het er ook niet zo aan toe. De opzet zoals ik die heb gekozen, is ongetwijfeld zwak op interne validiteit, maar heeft sterkere kaarten dan 'clean' onderzoek wat betreft externe validiteit. En ik durf nu wel de stelling aan dat de eenvoudige versie van de standaardmededeling bij de CESL weinig zoden aan de dijk zet, zelfs als deze gelezen zou worden.

Dat brengt mij op een ander punt. Dat mijn experiment nauwelijks verschillen heeft aangetoond, is naar mijn mening waardevolle informatie voor beleidsmakers. Ervan uitgaande dat het experiment redelijk ontworpen is, geen betrouwbaarheidsgebreken heeft en goed scoort in termen van externe validiteit, is ook de uitkomst dat er géén effecten werden gevonden, waardevol (Van Boom e.a. 2015b). Dan weet men namelijk dat weinig te verwachten valt van het betreffende beleidsalternatief (in de context van het uitgevoerde experiment). Om bij het CESL-voorbeeld te blijven: men kan natuurlijk willen streven naar verbetering van de standaardmededeling, maar men kan geen wonderen verwachten van de verbetering van de documentstructuur, het aanbrengen van opsommingen en vetgedrukte woorden. Zinnolle kennis, dunkt mij. Toch wordt die niet vanzelf gegenereerd. In veel sociaalwetenschappelijke disciplines zou mijn onderzoek niet worden gepubliceerd: niet alleen omdat het onderzoek geen enkele theoretische kennisvermeerdering oplevert, hooguit slechts toegepaste wetenschap is, maar ook omdat er niet of nauwelijks effecten zijn gevonden, en de wél gevonden effecten lang niet altijd eenvoudig zijn te plaatsen. Daar waar een 'cult of significance' heerst (vrij naar Ziliak & McCloskey 2008), kan beleidsrelevante non-significantie ondergewaardeerd raken. Dat lijkt me onwenselijk.

## Literatuur

### **Ben-Shahar & Schneider 2014**

O. Ben-Shahar & C.E. Schneider, *More than you wanted to know: The failure of mandated disclosure*, Princeton: Princeton University Press 2014.

### **Van Boom 2014**

W.H. van Boom, 'Begrijpelijke hypotheekvoorwaarden en consumentengedrag', in: T.M. Berkhout & A.A. van Velten (red.), *Perspectieven voor vastgoedfinanciering* (Congresbundel Stichting Fundatie Bachiene), Amsterdam: Stichting Fundatie Bachiene 2014, p. 45-80.

### **Van Boom 2016a**

W.H. van Boom, *Common European Sales Law (CESL) Standardmededeling project 1*, Dataset gedeponneerd bij DANS, 2016, <http://dx.doi.org/10.17026/dans-zmn-rgxv>.

### **Van Boom 2016b**

W.H. van Boom, *Common European Sales Law (CESL) Standardmededeling project 2*, Dataset gedeponneerd bij DANS, 2016, <http://dx.doi.org/10.17026/dans-zgh-hsch>.

### **Van Boom e.a. 2007**

W.H. van Boom, C.J.M. van Doorn, S.B. Pape, B. Sujecki & M.L. Tuil, 'Informatie en financiële dienstverlening aan consumenten', *Tijdschrift voor Consumentenrecht en Handelspraktijken* 2007, p. 75-82.

### **Van Boom e.a. 2015a**

W.H. van Boom, P. Desmet & M.R. van Dam, 'Eenvoudige tekst, eenvoudige claim? Over de invloed van tekstniveau in algemene verzekeringsvoorwaarden op verwachtingen en gedrag van consumenten', *Tijdschrift voor Consumentenrecht en Handelspraktijken* 2015, p. 200-207.

### **Van Boom e.a. 2015b**

W.H. van Boom, P.T.M. Desmet & C.P. Reinders Folmer (red.), 'Experimenteren met privaatrecht', in: W.H. van Boom e.a. (red.), *Privaatrecht in het laboratorium – verslag van acht rechtspsychologische experimenten*, Den Haag: Boom juridisch 2015, p. 13-28.

### **Van Boom e.a. 2016a**

W.H. van Boom, P. Desmet & M. van Dam, "If it's easy to read, it's easy to claim" – The effect of the readability of insurance contracts on consumer expectations and conflict behaviour', *Journal of Consumer Policy* 2016, p. 187-197.

**Van Boom e.a.**, te verschijnen  
W.H. van Boom, J.-P. van der  
Rest, K. van den Bos & M. Deches-  
ne, 'Buyers beware: Online pri-  
cing in operation! How the fram-  
ing of mandated behavioral pri-  
cing disclosure influences inten-  
tion to purchase' (manuscript  
onder tijdschriftredactie).

**Gallup e.a. 2013**

Gallup Europe, RAND Europe,  
Decision Technology & Gallup  
Institute for Advanced Behavioural  
Studies, *Testing of a standardi-  
sed information notice for consu-  
mers on the Common European  
Sales Law (Report for the EC D-G  
Justice; final report)*, Brussel,  
2013.

**Garcia Porras & Van Boom 2012**

C.I. Garcia Porras & W.H. van  
Boom, 'Information disclosure in  
the EU Consumer Credit Direc-  
tive: Opportunities and limitati-  
ons', in: J. Devenney & M. Kenny  
(red.), *Consumer credit, debt and  
investment in Europe*, Cam-  
bridge: Cambridge University  
Press 2012, p. 21-55.

**IFF Research & YouGov 2009**

IFF Research & YouGov, *UCITS  
disclosure testing research report*,  
2009.

**London Economics & Ipsos 2015**

London Economics & Ipsos, *Con-  
sumer testing study of the possible  
new format and content for retail  
disclosures of packaged retail and  
insurance-based investment pro-  
ducts – Final report (Study for the  
European Commission)*, Londen,  
2015.

**Van Raaij 2013**

W.F. van Raaij, 'Het beeld van de  
consument in het privaatrecht  
empirisch getoetst', in: W.H. van  
Boom e.a. (red.), *Capita civilolo-  
gie. Handboek empirie en pri-  
vaatrecht*, Den Haag: Boom Juri-  
discische uitgevers 2013, p. 27-40.

**Tiemeijer 2011**

W.L. Tiemeijer, *Hoe mensen keu-  
zes maken. De psychologie van  
het beslissen*, Amsterdam:  
Amsterdam University Press/  
WRR 2011.

**Veerman e.a. 2013**

G.J. Veerman m.m.v. R.J. Mulder  
& E.S.M. Meijsing, *Een empathi-  
sche wetgever*, Den Haag: Sdu  
Uitgevers 2013.

**Ziliak & McCloskey 2008**

S. Ziliak & D. McCloskey, *The cult  
of statistical significance: How the  
standard error costs us jobs, jus-  
tice, and lives*, Ann Arbor, MI:  
University of Michigan Press  
2008.