

Begrijpelijke hypotheekvoorwaarden en consumentengedrag

Prof. mr. W.H. van Boom, Erasmus Universiteit Rotterdam, sectie Burgerlijk Recht, hoogleraar Privaatrecht¹

Citeerwijze: W.H. van Boom, Begrijpelijke hypotheekvoorwaarden en consumentengedrag, in: T.M. Berkhout en A.A. van Velten (red), *Perspectieven voor vastgoedfinanciering (Congresbundel van de Stichting Fundatie Bachiene)*, Amsterdam: Stichting Fundatie Bachiene 2014, ISBN 978-90-9028074-5, p. 45-80 [orginele paginanummers tussen haakjes weergegeven].

1. Inleiding

[45] Voor consumenten zijn juridische teksten in vastgoedtransacties maar moeilijk te begrijpen. Koopaktes, transportaktes, hypotheekprospectus, geldleningsovereenkomst, hypotheekakte, algemene hypotheekvoorwaarden en aanverwante documenten – het ene document is nog ingewikkelder en uitgebreider dan het andere.² In beleidskringen, maar ook in de wereld van financiële dienstverlening zelf heeft de afgelopen jaren daarom het inzicht postgevat dat in consumententransacties de leesbaarheid en begrijpelijkheid van juridische documenten te wensen overlaat en verbetering behoeft. Met name in beleidsregels van de AFM, maar ook in rechtspraak van de Hoge Raad, lijkt zich een ontwikkeling af te tekenen in de richting **[46]** van verbeterde begrijpelijkheid van die juridische documenten bij financiële dienstverlening, en dus ook bij hypothecaire leningen. In de financiële dienstverlening zijn het met name verzekeraars die zich publiekelijk hebben uitgesproken voor verbeterde begrijpelijkheid van juridische teksten,³ maar ook sommige banken lijken het belang van eenvoudiger taalgebruik in te zien.⁴

¹ Deze bijdrage werd medio november 2013 afgesloten. Websiteverwijzingen waren op dat moment correct. Latere ontwikkelingen werden niet verwerkt. De auteur dankt het student-assistententeam van de sectie burgerlijk recht voor collectieve ondersteuning. Ook dank aan Mark van Dam en Pieter Desmet voor het gebruik van door hen eerder verzameld en geanalyseerd materiaal. Delen van deze bijdrage zijn ontleend aan M.R. van Dam e.a., 'Tekstbegrip en klantbelang bij financiële producten, in: E.M. Dieben en F.M.A. 't Hart (red.), *Klantbelang Centraal, Financieel Juridische Reeks 4*, Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 109 e.v.

² Zie over de lengte van juridische documentatie bij hypothecaire leningen en de informatie-overdosis die dit kan veroorzaken F.M.A.t. Hart en C.E.d. Perron, *De geïnformeerde consument - Is informatieverstrekking een effectief middel om consumenten afgewogen financiële beslissingen te laten nemen? (Preadvies Vereniging voor Effectenrecht 2006)*, Deventer: Kluwer 2006, p. 37 e.v.

³ 'Eenvoudige(re) poliswaarden? Het kan!', *Verzekerd!* 2012/2.

⁴ Dat leid ik tenminste af uit de betrokkenheid van een aantal bankinstellingen bij het NWO Programma 'Begrijpelijke Taal'.

Dat klinkt goed. Maar hoe kunnen we met verstand over zoiets als ‘begrijpelijkheid’ oordelen? Wat maakt tekst begrijpelijk of onbegrijpelijk? Begrijpelijkheid is een moeilijk toe te passen concept, en er is ook betrekkelijk weinig bekend over de effecten van begrijpelijker documenten op consumentengedrag, terwijl dat wel belangrijk is. Waarom zou men hypotheekvoorwaarden begrijpelijker proberen te maken als men niet weet wat het effect daarvan is? In deze bijdrage sta ik daarom stil bij wat er bekend is over het tekstniveau van hypotheekvoorwaarden, het taalbeheersingsniveau van consumenten, en het verband tussen tekstniveau, taalbeheersingsniveau en consumentengedrag.

De opbouw van de bijdrage is als volgt. Allereerst wordt het juridisch kader geschetst (paragraaf 2). Daarna wordt stilgestaan bij welke factoren van invloed zijn op tekstniveau – dat betreft tekstenmerken als leesbaarheid en begrijpelijkheid – en bij de manieren waarop m.n. de begrijpelijkheid van geschreven tekst gemeten én verbeterd kan worden (paragraaf 3). Ten slotte komt de vraag aan de orde wat bekend is over de effecten van de verbetering van begrijpelijkheid van algemene voorwaarden (paragraaf 4). Ter afsluiting volgen enkele opmerkingen over beleidsopties voor rechter, wetgever en toezichthouder wat betreft begrijpelijke hypotheekvoorwaarden (paragraaf 5).

Er komt ook veel *niet* aan de orde in deze bijdrage. Zo wordt nauwelijks aandacht besteed aan het verband tussen begrijpelijkheid van geschreven tekst en algemenere transparantievraagstukken, zoals *welke* informatie een gemiddelde consument moet hebben over hypothecair krediet om een zinvolle vergelijking tussen producten te maken, en *hoe* die informatie aangeboden moet worden. Ook sta ik niet uitgebreid stil bij de factoren die bepalen of een tekst überhaupt de aandacht trekt, in welke context dat gebeurt en of dat tot daadwerkelijk lezen aanleiding [47] geeft.⁵ Evenmin wordt veel aandacht geschonken aan het feit dat veel consumenten zich weinig cognitieve inspanning getroosten als het om hun financiële toekomst gaat – en een hypothecaire lening die men vandaag aangaat is niet zelden onderdeel van die toekomst – en dat zij vaak basaal cijfermatig inzicht missen.⁶ Ik abstraheer bovendien geheel van de rol van tussenpersonen bij de totstandkoming van hypothecaire leningen.

2. Juridische aspecten van begrijpelijkheid

Algemene voorwaarden, uitleg en leemten

⁵ Over modellen van aandacht voor en verwerking van informatie zie men bijv. S.B. Pape, *Warnings and Product Liability - Lessons Learned from Cognitive Psychology and Ergonomics (PhD Rotterdam)*, Den Haag: Eleven|BJU 2011. Vgl. voor hypotheekdocumentatie het model bij H. Pander Maat, 'Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie - vier soorten praktijkstudies', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 77.

⁶ Zie bijv. het overzicht van onderzoek naar 'financiële geletterdheid' bij C.I. Garcia Porras en W.H. van Boom, 'Information disclosure in the EU Consumer Credit Directive: opportunities and limitations', in: J. Devenney en M. Kenny (red.), *Consumer Credit, Debt and Investment in Europe*, Cambridge: Cambridge University Press 2012, p. 21 e.v. Vgl. ook W.H. van Boom, 'Price Intransparency, Consumer Decision Making and European Consumer Law', *Journal of Consumer Policy* 2011, p. 59 e.v.

Voor juristen is de vertrouwde maatstaf bij de uitleg van schriftelijke overeenkomsten die van het arrest *Haviltex* – met alle nuanceringsen en aanvullingen die in latere rechtspraak op die maatstaf zijn aangebracht. Naast de taalkundige uitleg van schriftelijke contracten en contractvoorwaarden, zijn ook de zin die partijen in gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de bedingen mochten toekennen en wat zij dienaangaande redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten, van belang. Daarbij moet onder meer rekening moet worden gehouden met de maatschappelijke kringen waartoe partijen behoren, welke rechtskennis van dat soort partijen verwacht kan worden, de uitleg die partijen getuige hun gedragingen na het sluiten van de overeenkomst aan het contract gaven, de functie die het contract tegenover derden heeft, en dergelijke omstandigheden meer.⁷ Zo werd onlangs over clausules in commerciële contracten geoordeeld: **[48]**

“Ook indien bij de uitleg van een overeenkomst groot gewicht toekomt aan de taalkundige betekenis van de gekozen bewoordingen, kunnen de overige omstandigheden van het geval meebrengen dat een andere (dan de taalkundige) betekenis aan de bepalingen van de overeenkomst moet worden gehecht. Beslissend blijft immers de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.”⁸

Een clause met een bepaalde juridisch-technische functie, moet ook in het licht van de *Haviltex* maatstaf worden uitgelegd. Zo oordeelde de Hoge Raad over een ‘entire agreement clause’ die in Anglo-Amerikaanse contracten gangbaar is:

“Welke betekenis aan een dergelijke clause toekomt, is afhankelijk van de omstandigheden van het geval, waaronder de bewoordingen van de clause, de aard, de inhoud, de strekking en de mate van gedetailleerdheid van de overeenkomst waarvan de clause deel uitmaakt, en de wijze waarop de clause tijdens de onderhandelingen ter sprake is gekomen en onderdeel van de overeenkomst is geworden.”⁹

Bij de uitleg van de partijbedoeling die in notariële akten neergeslagen is, wordt in dit verband wel gerefereerd aan een meer objectieve uitlegmethode, met het oog op de belangen van derden die bij die akten betrokken zijn. Zo oordeelde de Hoge Raad dat die partijbedoeling moet worden afgeleid uit de bewoordingen die in de notariële akte gebezigd zijn, uit te leggen naar objectieve maatstaven in het licht van de gehele inhoud van de akte.¹⁰

Bij contractvoorwaarden die eenzijdig zijn opgesteld en waarover niet is onderhandeld, zoals typisch het geval is bij voorwaarden voor hypothecaire geldlening aan consumenten, bestaat nog een extra

⁷ Na HR 13 maart 1981, NJ 1981/635 (*Ermes / Haviltex*) volgden vele arresten. Ik verwijs hier slechts naar A. S. Hartkamp en C. H. Sieburgh, *Verbintenissenrecht - Algemeen overeenkomstenrecht (Deel 6-III van Mr. C. Assers handleiding tot de beoefening van het Nederlands Burgerlijk Recht)*, Deventer: Kluwer 2010, nr. 354 e.v.

⁸ HR 5 april 2013, ECLI: NL:HR:2013:BY8101, NJ 2013/ 214 (*Lundiform / Mexx*).

⁹ HR 5 april 2013, ECLI: NL:HR:2013:BY8101, NJ 2013/214 (*Lundiform / Mexx*).

¹⁰ Zie bijv. HR 13 juni 2003, ECLI:NL:HR:2003:AH9168, NJ 2004/251; HR 2 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU2397, NJ 2007/5; HR 17 december 2010, ECLI:NL:HR:2010:BO1815, NJ 2011/9; HR 1 november 2013, ECLI:NL:HR:2013:1078. Vgl. A.A. van Velten, *Privaatrechtelijke aspecten van onroerend goed*, Deventer: Kluwer 2012, p. 316 e.v.

uitdaging. Hier is het niet zo makkelijk om vast te stellen wat de bedoeling van de wederpartij is geweest, omdat het juist **[49]** de gebruiker van de contractvoorwaarden was die de voorwaarden opstelde. Als een beding in een set contractvoorwaarden voor meerderlei uitleg vatbaar is, kan in bepaalde gevallen de ‘contra proferentem’ regel worden toegepast.¹¹ Deze regel, die onder meer neergelegd is in art. 6:238 lid 2 BW maar die daarbuiten ook als gezichtspunt meegewogen kan worden,¹² houdt in dat bij twijfel over de betekenis van een beding in de algemene voorwaarden met een consument de gunstigste uitleg (voor de consument) voorrang krijgt. Het werkingsbereik van deze regel is overigens uiterst onzeker omdat het de rechter is die bepaalt of er twijfel kan bestaan over de betekenis van een beding.¹³

Naast de Haviltex-maatstaf lijkt een iets andere, maar verwante manier te bestaan waarop de Hoge Raad omgaat met contractbedingen. Dit betreft de benadering waarbij de redelijke verwachting centraal staat van de wederpartij over de prestatie die in het contract besloten ligt.

Dit idee van ‘redelijke verwachting’ paste de Hoge Raad onlangs toe bij de uitleg van een standaard verzekeringspolis voor bedrijfsaansprakelijkheid (AVB). Een werkgever, die een standaard AVB had afgesloten, werd aangesproken door zijn werknemer nadat deze een verkeersongeval overkomen was. De grondslag voor die aanspraak was niet het tekortschieten van de werkgever in zijn zorgplicht voor een veilige werkomgeving, maar de relatief nieuwe grondslag van het goed werkgeverschap, dat de werkgever ertoe verplicht om ten behoeve van werknemers die zich geregeld voor hun werk op de weg begeven een *schadeverzekering* af te sluiten. Die schadeverzekering is een ‘gewone’ inzittendenverzekering die (bescheiden) standaard bedragen uitkeert en niet bedoeld is als volledige compensatie in de zin van Afd. 6.1.10 BW maar als vangnet voor schuldloos letsel. In dit geval had de werkgever echter verzuimd om die schadeverzekering af te sluiten ten behoeve van zijn werknemer. Het was dit verzuim dat leidde tot aansprakelijkheid uit goed werkgeverschap voor het vergoeden van het bedrag dat een redelijke **[50]** schadeverzekeringsdekking zou hebben uitgekeerd. Dat is dus niet een volledige vergoeding van letselschade in de zin van Afd. 6.1.10 BW, maar de betaling van het bedrag dat de werknemer aan schade leed door het ontbreken van een behoorlijke verzekeringsdekking. Voor die aansprakelijkheid wilde de werkgever vervolgens vergoeding claimen van zijn AVB-verzekeraar.

De AVB-polis bood dekking tegen ‘aanspraken tot vergoeding van schade voortvloeiend uit een handelen of nalaten’, waarbij ‘schade’ was gedefinieerd als ‘schade aan personen en schade aan zaken’, en dat werd vervolgens gedefinieerd als: ‘letsel of benadeling van de gezondheid van personen, al of niet de dood tot gevolg hebbend, met inbegrip van de schade die daaruit voortvloeit.’ De AVB-verzekeraar weigerde uitkering, omdat de gevorderde schade niet onder de gedekte schadesoorten viel. De aanspraak betrof namelijk niet de vergoeding van schade aan de persoon of

¹¹ Daarover B. Wessels e.a. (red.), *Algemene voorwaarden*, Deventer: Kluwer 2010, p. 367-369.

¹² Over de vraag of ‘contra proferentem’ buiten B2C-contracten een regel of gezichtspunt is, zie HR 28 april 1989, NJ 1990/583 en HR 18 oktober 2002, NJ 2003/258. Daarover bijv. B. Wessels e.a. (red.), *Algemene voorwaarden*, Deventer: Kluwer 2010, p. 63 e.v.

¹³ Het enkele feit dat partijen verschillende interpretaties erop nahouden, is onvoldoende reden om de regel toe te passen.

aan een zaak, maar de vergoeding voor het niet afsluiten van een verzekering. Dit standpunt werd echter verworpen door de Hoge Raad:¹⁴

“4.3 Weliswaar is de hier bedoelde schade vermogensschade, maar deze enkele omstandigheid brengt niet mee dat de vorenbedoelde aansprakelijkheid van de werkgever tegenover de werknemer buiten de door de onderhavige verzekering geboden dekking valt, mede gelet op de ruime formulering van het hiervoor in 3.1 (iii) geciteerde art. 19 van de polis.

4.4 Een redelijke uitleg van een AVB-polis die mede de aansprakelijkheid van een verzekerde als werkgever tegenover zijn ondergeschikten dekt voor letselschade van werknemers die in dienst van de verzekerde deelnemen aan het wegverkeer, brengt in beginsel mee dat deze tevens dekking verleent tegen een op art. 7:611 gebaseerde aansprakelijkheid van de verzekerde als werkgever op de grond dat hij heeft verzuimd tegen dat risico een behoorlijke verzekering te sluiten voor die werknemers. De functie die een AVB-polis in het maatschappelijk verkeer vervult en de daarop gebaseerde verwachtingen van verzekerden, rechtvaardigt immers een ruime dekkingsomvang, ook als de gedekte schade elders in de polisvoorwaarden is omschreven als "schade aan personen en schade aan zaken". (...)"¹⁵

[51] De Hoge Raad lijkt er op aan te sturen dat de functie van het financiële product en de redelijke verwachting van de verzekerde belangrijker zijn dan de letterlijke tekst van de voorwaarden en hoe die bedoeld zouden zijn door de verzekeraar. Die aanpak – wat men er ook van moge vinden – kan een belangrijke wijze blijken te zijn waarop men naar algemene voorwaarden bij financiële producten in algemene zin moet kijken. Al die producten, of het nu verzekeringen of hypothecaire leningen zijn, zijn immers onstoffelijk van aard en hoewel juridisch gezien de tekst van de juridische documenten het product bepalen, gaat het er dus ook om dat de gerechtvaardigde verwachtingen van de wederpartij over de prestatie van de financiële dienstverlener centraal worden gesteld. Soms moeten dan kennelijk de kleine lettertjes wijken. De consequenties van die benadering kunnen verstrekkend zijn. Men zou het in zekere zin kunnen vergelijken met de constatering door de rechter dat het ontwerp van een bepaald product niet de veiligheid biedt die consumenten daar redelijkerwijs van mogen verwachten.¹⁶ Die vaststelling veroordeelt het *ontwerp* van de gehele productlijn en heeft dus niet alleen gevolgen voor het specifieke product en de specifieke eiser in de procedure, maar voor alle soortgelijke producten die van de band zijn gerold. En zo is het eigenlijk ook met de redelijke verwachting van de afnemers van gestandaardiseerde financiële producten. Als aan de hand van die maatstaf is bepaald waar het product wel en niet recht op geeft, dan is die vaststelling op alle gestandaardiseerde financiële producten met diezelfde ‘productvoorwaarden’ van toepassing.¹⁷

¹⁴ HR 30 maart 2012, ECLI:NL:HR:2012:BV1295, NJ 2012/687 (Onderlinge/Nationale Nederlanden).

¹⁵ Weggelaten zijn de steunargumenten die de Hoge Raad noemt. Ze zijn m.i. geen van alle relevant voor ons onderwerp; sommige zijn bovendien onjuist.

¹⁶ Zie art. 6:185 e.v. BW (productaansprakelijkheid).

¹⁷ Formeel is dat misschien niet zo vanwege het traditionele idee dat het gezag van gewijsde zich beperkt tot de procespartijen, maar tegenwoordig ligt dat genuanceerder. Beslissingen in één zaak kunnen een zekere precedentwerking hebben in andere zaken. Zie bijv. de vingerwijzingen van de Hoge Raad in de zogeheten Aandelenlease-arresten van HR 5 juni 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH2811 resp. BH2815 en BH2822, NJ 2012/182-

Een vergelijkbaar mechanisme zien we bij het opvullen van leemtes bij gestandaardiseerde financiële 'productvoorwaarden'. Als de kleine lettertjes op essentiële onderdelen leemtes vertonen – en tot die constatering kan de rechter komen na het uitleggen van de rechtshandeling met de Haviltex-maatstaf¹⁸ – dan kan dat ook grote [52] consequenties hebben, zoals Aegon ondervond met het beleggingsproduct 'Koersplan'.¹⁹ Het ging hier om een gestandaardiseerde beleggingsverzekering waarbij de productvoorwaarden niets bepaalden over de omvang van de verschuldigde overlijdensrisicopremie. De verzekeringnemer wist dus wel wat het totaal periodiek verschuldigde bedrag was, maar hij kon niet opmaken welk deel van de som bestemd was voor aankoop van beleggingen en welk deel (percentage) aan premie opging. De rechter stelde vast dat de overeenkomst weliswaar grondslag bood voor de verschuldigdheid van premie, maar de hoogte van die premie niet in de contractdocumentatie was opgenomen en evenmin voor de deelnemers voldoende bepaalbaar was. Om die reden kon niet worden aangenomen dat wilsovereenstemming over die hoogte bestond en dus was de eenzijdige vaststelling daarvan door de verzekeraar zonder rechtsgrond geschied. Het financiële product vertoont een ontwerpfout, zo zou men kunnen zeggen. En de reparatie daarvan geschiedt door het opvullen van de leemte in de overeenkomst, in overeenstemming met de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van art. 6:248 BW. De rechter dient een redelijke premie vast te stellen.²⁰

Dit alles is ook van toepassing op algemene voorwaarden bij hypothecaire geldleningen aan consumenten: bij de uitleg van de voorwaarden moet acht worden geslagen op de functie die dit financiële product vervult in het maatschappelijk verkeer en de daarop gebaseerde verwachtingen van de wederpartij, en indien de overeenkomst een leemte vertoont, zal de rechter die leemte opvullen in overeenstemming met de eisen van redelijkheid en billijkheid.

In verband met het opvullen van leemtes na de vernietiging van bepaalde bedingen uit algemene voorwaarden in consumententransacties wegens hun onredelijk bezwarend karakter, moet overigens nog wel worden gewezen op een belangrijke beperking die het Hof van Justitie onlangs heeft aangebracht. In de zaak *Banco Español de Crédito* werd aan het Hof de prejudiciële vraag voorgelegd of de Richtlijn Oneerlijke Bedingen 93/13 toestond dat de rechter die een beding als onredelijk bezwarend buiten toepassing liet, de ontstane leemte opvulde.²¹ Het antwoord luidde [53] ontkennend. Het betrof een door de Spaanse rechter als onredelijk bestempelde hoge rentevergoeding (29%) in een consumentenkrediet voor het geval de consument in gebreke bleef. De rechter volstond echter niet met het buiten toepassing laten van het onredelijk beding, want vervolgens stelde hij een wél verschuldigd redelijk rentepercentage vast (19%) met een beroep op (het Spaanse equivalent van) de aanvullende werking van redelijkheid en billijkheid. Dat is volgens het Hof niet toegestaan, omdat uit de Richtlijn volgt:

184. Daarover W.H. van Boom, 'De beslissing van de Hoge Raad in de effectenleasezaken', *Tijdschrift voor consumentenrecht en handelspraktijken* 2009, p. 228 e.v.

¹⁸ Zie HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ3749 (Aegon / Stichting Koersplandewegkwijt), r.ov. 3.4.2.

¹⁹ HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ3749 (Aegon / Stichting Koersplandewegkwijt).

²⁰ Vgl. art. 7:4 BW: als er wel een koopovereenkomst is, maar geen overeenstemming over de prijs, dan is een redelijke prijs verschuldigd.

²¹ HvJEU 14 juni 2012, C-618/10, NJ 2012/512 (Banco Español de Crédito).

“dat de nationale rechter een oneerlijk beding slechts buiten toepassing dient te laten opdat het geen dwingende gevolgen heeft voor de consument, maar dat hen niet de bevoegdheid wordt toegekend om de inhoud van een dergelijk beding te herzien. De overeenkomst moet immers in beginsel – zonder andere wijzigingen dan de schrapping van de oneerlijke bedingen – voortbestaan voor zover volgens de regels van intern recht een dergelijk voortbestaan van de overeenkomst rechtens mogelijk is.” (ov. 65)

En dat

“(…) indien de nationale rechter de inhoud van oneerlijke bedingen in dergelijke overeenkomsten zou kunnen herzien, de verwezenlijking van het in artikel 7 van richtlijn 93/13 bedoelde langetermijndoel in gevaar zou kunnen komen. Die bevoegdheid zou ertoe bijdragen dat de voor handelaars afschrikkende werking die uitgaat van een loutere niet-toepassing van dergelijke oneerlijke bedingen ten aanzien van de consument wordt uitgeschakeld (...), aangezien deze handelaars in de verleiding zouden blijven om die bedingen te gebruiken in de wetenschap dat ook al mochten deze ongeldig worden verklaard, de overeenkomst niettemin voor zover noodzakelijk door de nationale rechter zou kunnen worden aangevuld en het belang van die handelaars dus gediend zou zijn.” (ov. 69)

Erkenning van de rechterlijke herzieningsbevoegdheid zou dus haaks staan op doel en strekking van de Richtlijn, aldus het Hof. En dus volgt:

“(…) dat artikel 6, lid 1, van richtlijn 93/13 niet aldus kan worden begrepen dat de nationale rechter, wanneer hij vaststelt dat een overeenkomst tussen een handelaar en een consument een oneerlijk beding bevat, de inhoud van het betrokken beding kan herzien in plaats van het eenvoudig buiten toepassing te verklaren ten aanzien van de consument.

72 In dat verband staat het aan de verwijzende rechter om na te gaan welke nationale regels van toepassing zijn op het bij hem aanhangige geding en om binnen zijn bevoegdheden, met inachtneming van het gehele interne recht en onder toepassing van de daarin erkende uitleggingsmethoden, al het mogelijke te doen om de volle werking van artikel 6, lid 1, van richtlijn 93/13 te verzekeren en tot een oplossing te komen die in overeenstemming is met de daarmee nagestreefde doelstelling (...).

73 Gelet op bovenstaande overwegingen moet op de tweede vraag worden geantwoord dat artikel 6, lid 1, van richtlijn 93/13 aldus moet worden uitgelegd dat het zich verzet tegen een regeling van een lidstaat zoals artikel 83 van Real Decreto Legislativo 1/2007, op grond waarvan de nationale rechter, wanneer hij de nietigheid van een oneerlijk beding in een overeenkomst tussen een handelaar en een consument vaststelt, de betrokken overeenkomst kan aanvullen door de inhoud van dat beding te herzien.”

[54]

Dit lijkt een voor de consument plezierige uitkomst: de onredelijk hoge 29% moratoire interest was door de rechter via aanvullende werking van redelijkheid en billijkheid naar 19% gebracht. Het Hof van Justitie maakt er 0 % van. Het zou echter gevaarlijk zijn om te menen dat het onereuze beding

altijd zonder meer uit het contract geïsoleerd kan worden zonder er iets voor in de plaats te stellen. Dat kan namelijk ook in het nadeel van de consument uitpakken.

Stel bijvoorbeeld dat een hypothecaire geldschieter in zijn algemene voorwaarden in art. 5.3.1. heeft bepaald:

“Wanneer een rentevastperiode eindigt, wordt het rentepercentage herzien. Tenminste één (1) maand vóór het eindigen van de lopende rentevastperiode sturen wij u een opgave van het nieuwe rentepercentage voor de opvolgende rentevastperiode, waarvan de duur gelijk is aan de lopende rentevastperiode, tezamen met een opgave van het nieuwe maandelijks te betalen bedrag.”

Aldus heeft de geldschieter bepaald dat hij uiterlijk één maand voor het aflopen van de rentevastperiode een nieuw renteaanbod doet. Ik laat even daar dat inmiddels **[55]** een wettelijke minimumtermijn bestaat van drie maanden.²² Een consument die, geconfronteerd met deze termijn van één maand, niet in staat is om over te stappen naar een andere geldschieter, wendt zich tot de rechter en vordert vernietiging van het beding wegens onredelijk bezwarend korte termijnstelling. De rechter stelt hem in het gelijk. Dan is het beding dus onereus en ‘bindt het de consument niet’ terwijl de rest van de overeenkomst overeind blijft (art. 6 Richtlijn).²³

Als het de rechter vervolgens niet zou zijn toegestaan om de overeenkomst aan te vullen met een redelijke termijn om een nieuw renteaanbod te doen (wat die redelijke termijn ook moge zijn), dan komt toch de hele geldlening in de lucht te hangen? Als men niet op een of andere manier aanvult, dan is het gehele art. 5.3.1 en dus de renteherziening als zodanig uit het contract weggehaald. Zou dat betekenen dat het contract voor onbepaalde tijd (danwel voor eenzelfde periode) wordt voortgezet tegen de oude rente? Dat is niet altijd in het voordeel van de consument. Wat zou hier dan ‘al het mogelijke’ zijn om ‘de volle werking’ van art. 6 lid 1 Richtlijn te verzekeren ‘en tot een oplossing te komen die in overeenstemming is met de daarmee nagestreefde doelstelling’? Naast de variant met de ‘oude rente’, is denkbaar dat men de geldschieter afschrikt door het contract voort te zetten tegen 0 % rente (voor hoe lang?). Ook is denkbaar, en wellicht iets proportioneler, dat het renteaanbod voor onbepaalde tijd (of een redelijke termijn) gestand gedaan moet worden. Dat is proportioneler maar niet noodzakelijkerwijs afschrikwekkend. Het is voor mij niet direct duidelijk hoe de rechter tot een oplossing kan komen die het meest in overeenstemming met de doelstelling van de richtlijn, te weten het afschrikken van het hanteren van onereuze bedingen. Maar het is mij wel duidelijk dat hypothecaire geldschieters zich zorgen moeten maken over deze uitspraak van het Hof van Justitie, omdat deze de nationale rechter verplicht om het contract niet zo maar aan te vullen maar om te zoeken naar afschrikwekkende sanctionering. Tegen die achtergrond is in het voorbeeld van de aflopende rentevastperiode de sanctie van 0% rente – hoe onredelijk ook voor geldschieters – misschien niet eens zo’n rare gedachte.

[56]

²² Zie art. 68b Bgfo. Die wettelijke regeling laat overigens onverlet dat onder omstandigheden ook de wettelijke termijn onredelijk bezwarend kort is.

²³ Art. 6 Richtlijn EEG/93/13 is geïmplementeerd in art. 6:233 aanhef en onder a BW.

Toezichtwetgeving

Aangezien hypotheekvoorwaarden onderdeel zijn van het financiële product krediet, moet de financiële dienstverlener die het krediet aanbiedt, voldoen aan de vereisten die bij of krachtens de Wet Financieel Toezicht (Wft) zijn gesteld. Het algemene kader voor de begrijpelijkheid van hypotheekvoorwaarden vindt men in art. 4:19 Wft, dat bepaalt:

- 1. Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.*
- 2. De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.*
- 3. De financiële onderneming draagt er zorg voor dat het commerciële oogmerk van de verstrekte of beschikbaar gestelde informatie als zodanig herkenbaar is.*
- 4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot het tweede lid, voor zover de informatie, bedoeld in dat lid, verstrekt wordt in het kader van het verlenen van beleggingsdiensten.*

Art. 4:19 lid 2 Wft bepaalt dat informatie die wordt verstrekt door financiële ondernemingen correct, duidelijk en niet misleidend dient te zijn.²⁴ De AFM heeft deze open norm verder uitgewerkt in nadere leidraden en beleidsregels.²⁵

Daarnaast is voor hypothecair krediet nog van belang art. 4.20 Wft, dat de kredietverstrekker verplicht om de consument voorafgaand aan de totstandkoming **[57]** van het krediet informatie te verstrekken voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product.²⁶

²⁴ Zie voor een nadere uitwerking van de informatieverplichting ook het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo), met name art. 59aa (precontractuele informatie over variabele debetrentevoet), art. 68, 68a en 68b (informatie tijdens contractduur, bijv. het renteaanbod bij afloop van de rentevastperiode). Vgl. ook nog art. 3 Gedragscode Hypothecaire Financieringen: "De hypothecair financier zorgt er voor dat aan consumenten te verstrekken informatiemateriaal over hypothecaire financieringen helder en duidelijk is".

²⁵ Zie bijv. Leidraad open norm "begrijpelijk/duidelijk", AFM 2007. Daarover bijv. N.G. Wijnstekers, "'Ik zie, ik zie wat jij niet ziet en het is...?' - Transparantie bij financiële producten en diensten", *Tijdschrift voor Financieel Recht* 2012, p. 71 e.v. Zie ook 'Schriftelijke hypotheekinformatie: Wat verwacht de AFM?' (AFM 2010) en Beleidsregel Informatieverstrekking (AFM 2013).

²⁶ Deze informatie is bovendien 'essentiële informatie' in de zin van art. 6:193f BW zodat het niet verstrekken ervan een onrechtmatige daad oplevert. Dat gegeven kan zowel van belang zijn in collectieve acties op grond van art. 3:305a BW als bij massaschadegevallen.

De AFM heeft in haar Beleidsregel Informatieverstrekking 2013 nadere invulling gegeven aan de ‘duidelijk/niet-misleitend’ norm. De onderdelen van de beleidsregel die uitleg betreffen van art. 4.19, tweede lid, Wft, zien niet op algemene voorwaarden als zodanig, maar zijn heel algemeen op informatieverstrekking van toepassing. De beleidsregel stelt dat informatie vindbaar, begrijpelijk en evenwichtig moet zijn voor de doelgroep:

“Wij kijken of informatie eenvoudig inzicht geeft in de relevante kenmerken van het product en of de informatie de consument niet op het verkeerde been zet. Dit betekent dat de informatie in ieder geval vindbaar, begrijpelijk en evenwichtig moet zijn voor de doelgroep. Immers, een consument die een vraag heeft en de daarvoor benodigde relevante informatie niet kan vinden, kan zijn vraag niet beantwoorden. Als hij de relevante informatie wél gevonden heeft, dan moet hij deze ook kunnen begrijpen. In de beoordeling of er sprake is van duidelijke of niet-misleidende informatie kunnen wij een consumentenonderzoek van de onderneming in kwestie op positieve wijze meenemen. Hieruit moet dan volgen dat het percentage consumenten dat het antwoord op zijn vraag kan vinden en vervolgens ook kan begrijpen, op een voldoende niveau ligt. Dit kan een consumentenonderzoek zijn dat wij uitvoeren of laten uitvoeren, maar dit kan ook een consumentenonderzoek zijn dat uitgevoerd is of wordt door u.

(...)

Bij de beoordeling of de informatie begrijpelijk is, kijkt de AFM in ieder geval of:

- *de informatie zo weinig mogelijk moeilijke termen, waaronder juridisch jargon, bevat;*
- *u moeilijke begrippen die wel worden gebruikt eenvoudig uitlegt;*
- *u informatie zo simpel mogelijk uitlegt;*
- *u de informatie zo expliciet mogelijk weergeeft.”*

[58]

Bovendien wordt ten aanzien van contractvoorwaarden gesteld dat beperkende voorwaarden moeten worden vermeld en niet verhullend mogen worden vermeld. Voorwaarden die zo zijn geschreven dat niet duidelijk is wat de clause inhoudt en in welke gevallen deze van toepassing is (voorbeeld: een onduidelijke en-bloc clause), zijn niet toegestaan.

De beleidsregel geeft overigens ook een aantal wezenlijke kenmerken van een aantal standaardproducten zoals de aflossingsvrije hypotheek en geeft aan welke informatie wezenlijk is om te communiceren (zoals het karakter van een aflossingsvrije hypotheek, de rentevastperiode, opbouw rente, rentekorting). Uit het feit dat de beleidsregel niet alleen de modus van informatieverstrekking betreft maar ook de inhoud van de informatie, blijkt wederom dat het moeilijk is om bij ‘legal constructs’ zoals financiële producten goed onderscheid te maken tussen informatieverstrekking en de contouren van het product (de woorden bepalen immers wat het product is).

3. Meten en verbeteren

Tekstniveau en taalbeheersingsniveau

Tekstniveau en taalbeheersingsniveau kunnen los en in samenhang worden bestudeerd. Wat betreft het taalbeheersingsniveau, de capaciteit van individuen om taal en dus tekst te verwerken en te gebruiken, moet hier eigenlijk al direct worden opgemerkt dat financiële diensten zoals hypothecair krediet inherent lastiger te bevatten zijn voor mensen die lager opgeleid en/of minder talig zijn. Financiële producten zijn immers 'legal constructs', immateriële diensten die geregeerd worden door de contractuele bepalingen en dus door *taal*.²⁷ En aangezien er onbetwistbaar een verband bestaat tussen opleidingsniveau en de capaciteit om tekst met een hogere moeilijkheidsgraad te doorgronden, staan mensen met een lager opleidingsniveau om die reden al op achterstand.²⁸ Maar ook afgezien van verschil in opleidingsniveau [59] moet men niet al te optimistisch zijn over de capaciteiten van individuen om financieel-juridische documenten als hypotheekvoorwaarden te bevatten.²⁹ Een factor die dit alles nog verder compliceert, is dat de structuur van hypothecaire leningen vaak modulair is, waarbij het leningdeel en het vermogensopbouw- en aflossingsdeel op verschillende manieren gecombineerd kunnen worden. Dat levert verschillende documenten op die in onderlinge samenhang gelezen moeten worden, en dat veronderstelt een zeker niveau van informatieverwerking en zoekstrategieën in de lezer.³⁰

Wat betreft het 'tekstniveau' van geschreven tekst zou men kunnen onderscheiden tussen leesbaarheid en begrijpelijkheid. Leesbaarheid is dan vooral een technische aangelegenheid, waarbij wordt beoordeeld of het lettertype, de grootte, het contrast, de regelafstand, de informatiedrager et cetera zodanig zijn dat de tekst leesbaar is. Begrijpelijkheid zegt veeleer iets over de moeilijkheidsgraad van een geschreven tekst.³¹ Dat is, het zal niet verbazen, een lastig te operationaliseren begrip, omdat de ervaring van moeilijkheid ook iets kan zeggen over het taalbeheersingsniveau van de lezer, maar ook omdat verschillende aspecten van een tekst in onderlinge samenhang van invloed zijn op de moeilijkheidsgraad.³² Zo brengen korte zinnen het

²⁷ Vgl. W.H. van Boom e.a. , 'Informatie en financiële dienstverlening aan consumenten', *Tijdschrift voor Consumentenrecht en Handelspraktijken* 2007, p. 77-78.

²⁸ In juridische context bijv. R.P. Charrow en V.R. Charrow, 'Making Legal Language Understandable: A Psycholinguistic Study of Jury Instructions', *Columbia Law Review* 1979, p. 1306 e.v.

²⁹ Vgl. H. Pander Maat, 'Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie - vier soorten praktijkstudies', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 75.

³⁰ Vgl. H. Pander Maat, 'Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie - vier soorten praktijkstudies', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 90: lezers zijn weinig in staat om zelfstandig te zoeken en inferenties te maken. Zie ook H. Pander Maat e.a. , *De gebruiksvriendelijkheid van hypotheekinformatie: een lezersonderzoek*, Utrecht: Universiteit Utrecht 2009, p. 51 e.v.

³¹ Overigens worden verschillende termen gebruikt om 'tekstniveau' aan te duiden, zoals begrijpelijkheid, moeilijkheidsgraad en dergelijke termen meer.

³² Vgl. over de verschillende manieren om tekstniveau te onderzoeken bijv. W.H. DuBay, *The Principles of Readability*, Costa Mesa: Impact Information 2004, p. 1 e.v.; P. Van Oosten e.a. , 'Towards an Improved Methodology for Automated Readability Prediction', *Proceedings of the International Conference on Language Resources and Evaluation, LREC 2010* 2010, p. 1; L.J. Sirico Jr., 'Readability Studies: How Technocentrism Can

tekstniveau omlaag. Korte zinnen met woorden die niemand **[60]** kent, stuwen het tekstniveau echter weer omhoog. Er zijn dus wel richtlijnen die iets over de invloed op het tekstniveau kunnen zeggen, maar hoe kun je die nu in onderling verband toepassen?

Daarover buigen taalwetenschappers zich. Er zijn in binnen- en vooral buitenland tal van manieren ontwikkeld om begrijpelijkheid van tekst te modelleren, dat wil zeggen in min of meer objectieve termen te vatten. Met behulp van de schaal die het zogeheten Europese Referentiekader (ERK)³³ biedt, worden tekstniveaus wel onderverdeeld in A1, A2, B1, B2, C1 en C2.³⁴ De uitersten A1 en C2 duiden respectievelijk eenvoudige en zeer moeilijke tekstniveau's aan. Recent onderzoek gaf bijvoorbeeld aan dat veel voorwaarden van autoverzekeringen zich rond tekstniveau C2 bevinden.³⁵ De AFM stelt in haar *Leidraad open norm 'begrijpelijk/duidelijk'* (2007) dat financiële dienstverleners moeten streven naar B1 niveau in hun geschreven communicatie.³⁶

Het nadeel van dit soort modellen voor het meten van tekstniveau, en dat geldt ook voor het ERK, is echter dat de achterliggende methodes niet altijd even transparant zijn. Metingen kunnen daardoor uiteenlopen.³⁷ Een alternatief is het gebruik van meer objectieve 'tel en turf' modellen. Voor de Nederlandse taal is er bijvoorbeeld de Flesch Douma Reading Ease (FDRE) schaal. De FDRE is een schaal van 0 tot 120 die door een getalsmatige weging van gemiddelde zinslengte en het gemiddeld aantal lettergrepen per woord komt tot een cijferscore van tekstniveau. Hoe **[61]** hoger de score, hoe eenvoudiger het tekstniveau is. De gedachte hierachter is dus dat korte zinnen met woorden die uit weinig lettergrepen bestaan, eenvoudiger leesbaar zijn dan lange zinnen met woorden met veel lettergrepen. Vervangt men 'geldschieder' door 'wij' en 'schuldenaar' door 'u', dan verbetert dus het taalniveau op de FDRE schaal. Een voorbeeld kan dit verduidelijken:

Compromise Research and Legal Determinations', *Quinnipiac L. Rev.* 2007, p. 147 e.v.; J. Davis, 'Protecting Consumers from Overdisclosure and Gobbledygook: an Empirical Look at the Simplification of Consumer Credit Contracts', *Virginia Law Review* 1977, p. 841 e.v.; M.R. van Dam e.a. , 'Tekstbegrip en klantbelang bij financiële producten', in: E.M. Dieben en F.M.A. 't Hart (red.), *Klantbelang Centraal (Financieel Juridische Reeks 4)*, Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 109 e.v.

³³ Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment.

³⁴ Let wel: het ERK als zodanig is geen methode maar slechts een schaal. Nader L. Lentz, *Let op: Begrip verplicht! - Begrijpelijkheid als norm in de wet (oratie Utrecht)*, Utrecht: 2011, p. 1 e.v. Vgl. M.R. van Dam e.a. , 'Tekstbegrip en klantbelang bij financiële producten', in: E.M. Dieben en F.M.A. 't Hart (red.), *Klantbelang Centraal (Financieel Juridische Reeks 4)*, Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 109 e.v.

³⁵ 'Meerderheid klanten begrijpt voorwaarden autoverzekering niet' - verzekeringssite.nl dd. 15 april 2011, <http://www.verzekeringssite.nl/blog/meerderheid-klanten-begrijpt-voorwaarden-autoverzekering-niet/>

³⁶ Leidraad open norm 'begrijpelijk/duidelijk' (AFM 2007). Vgl. ook het Verbond van Verzekeraars: *De regels van taalniveau B1*, Den Haag: Verbond van Verzekeraars 2012. Kritisch hierover L. Lentz, *Let op: Begrip verplicht! - Begrijpelijkheid als norm in de wet (oratie Utrecht)*, Utrecht: 2011, p. 17-18.

³⁷ Vgl. C. Jansen, *Voorkomen is beter - Op weg naar effectievere teksten in de gezondheidscommunicatie (oratie Groningen)*, Groningen: 2012, p. 13 e.v.

Voorbeeldzin	FDRE score
<i>De schuldenaar heeft de bevoegdheid om op ieder door hem gewenst tijdstip het uit hoofde van de lening uitstaande bedrag geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen, mits hij het bepaalde in de akte en de offerte daarbij in acht neemt.</i>	46,63
<i>De schuldenaar heeft een voortijdige aflossingsbevoegdheid.</i>	8,75
<i>U mag op elk gewenst moment vervroegd aflossen. U moet dan wel de regels van dit contract nakomen.</i>	82,96

Dit is geen onschuldig voorbeeld. Zo kennen in de Verenigde Staten sommige staten de verplichting voor financiële dienstverleners om hun voorwaarden zo op te stellen dat zij ten minste een bepaalde FRE score (de Engelse variant van de FDRE) behalen.³⁸ Dat is één manier om tekstniveau eenvoudiger te maken, maar een garantie voor begrijpelijkheid biedt het natuurlijk niet. Korte zinnen vol met niet alledaagse technische termen kunnen namelijk prima scoren op de F(D)RE schaal, zolang de woorden maar weinig lettergrepen hebben, maar consumenten zullen er weinig van begrijpen.

Toch kan een blik op dergelijke cijfermatig totstandgekomen scores en de componenten daarvan wel nuttig inzicht verschaffen. Laten we twee versies nemen van een clause in algemene hypotheekvoorwaarden over de afloop van de rentevastperiode:

Versie 1	Versie 2
<p>Art. 7.2 Wat gebeurt er als mijn rentevastperiode afloopt? De periode waarvoor het rentepercentage geldt (de rentevastperiode) is in de offerte vermeld. Dit rentepercentage wordt na afloop van de overeengekomen rentevastperiode herzien (de renteherzieningsdatum). U ontvangt tijdig voor de renteherzieningsdatum een opgave van het nieuwe rentepercentage en het nieuwe maandelijks te betalen bedrag.</p>	<p>Art. 7.2 Wat gebeurt er als mijn rentevastperiode afloopt? 1. Als uw rentevastperiode afloopt dan sturen wij u tijdig voor het einde van uw lopende rentevastperiode een brief met daarin een nieuw rentepercentage. Dit aanbod ontvangt u per post. Wij bieden u altijd een nieuwe rente aan die geldt voor een periode die even lang is als uw vorige rentevastperiode. 2. Als u het eens bent met dit aanbod, dan hoeft u niets te doen. 3. Bent u het niet eens met het aanbod? Dan moet u dit aan ons laten weten. In de brief met het aanbod staat voor wanneer u dit moet doen.</p>

[62] Zo op het eerste gezicht verschillen de twee versies in lengte en structuur. Het valt ook op dat versie 2 uitgebreider is en de lezer directer lijkt aan te spreken, onder meer door het gebruik van 'wij' om de geldschieter aan te duiden. Aan de twee versies kunnen op objectieve wijze een aantal kenmerken worden toegeschreven:³⁹

³⁸ Zie bijv. de regels in de staat Arkansas: Ark. Code Ann. § 23-80-206.

³⁹ De tekstkenmerken werden vastgesteld met behulp van de online tool van de Universiteit Gent, <http://lt3.hogent.be/en/demos/readability/>. Meting vond plaats zonder lidnummers.

Versie 1	Versie 2
Aantal zinnen 4 Aantal karakters 284 Aantal lettergrepen 103 Gemiddeld lettergrepen 2.34 Aantal woorden 44 Aantal unieke woorden 33.00 Gemiddelde woordlengte 6.45 Gemiddelde zinslengte 11 % aantal woorden met 3 of meer lettergrepen 29.55 Gemiddeld aantal woorden met 3 of meer lettergrepen per zin 3.25 Flesch-Douma (NL) 16.35	Aantal zinnen 7 Aantal karakters 398 Aantal lettergrepen 141 Gemiddeld lettergrepen 1.52 Aantal woorden 93 Aantal unieke woorden 57 Gemiddelde woordlengte 4.28 Gemiddelde zinslengte 13.29 % aantal woorden met 3 of meer lettergrepen 7.53 Gemiddeld aantal woorden met 3 of meer lettergrepen per zin 1.00 Flesch-Douma (NL) 77.73

Het verschil in FDRE score is enorm. Terugkijkend naar de twee versies, valt dan ook op dat in versie 1 een juristenhand gezien kan worden (dat vermoed ik althans): **[63]** bondig en alomvattend, het liefst alles in één alomvattende volzin. In versie 2 zien we meer de hand van de taalkundige of communicatieadviseur (dat vermoed ik althans). Een vergelijkbaar verschil lijkt zich af te tekenen als we kijken naar de scores van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen en de bijbehorende toelichting:

	FDRE	Gemiddelde woordlengte	Aantal lettergrepen	Gem lengte van de zin	Aantal woorden	Aantal unieke woorden	Aantal zinnen
Gedragscode Hypothecaire Financiering 2011	13,76	5.95	10556	33.74	5027	1005	149
Toelichting Gedragscode Hypothecaire Financiering 2011	35,28	5.79	7215	18.24	3594	991	197

Het tekstniveau van de Gedragscode is minder eenvoudig dan dat van de toelichting. De Code bestaat uit meer woorden, maar minder zinnen; de gemiddelde zinslengte is dus aanzienlijk langer. De FDRE score is daardoor aanzienlijker lager. Bovendien is het aantal unieke woorden groter, en dat kan leesgemak ook negatief beïnvloeden.

Mijn indruk is dat als het aan juristen wordt overgelaten om juridische teksten zoals algemene voorwaarden te schrijven, dat er maar weinig aandacht is voor de vraag of het tekstniveau aansluit bij wat individuele klanten kunnen bevatten.⁴⁰ Dat is misschien bij commerciële juridische documenten tussen bedrijven onderling niet erg problematisch, maar wel als het juridische documenten zijn waar consumenten gebruik van moeten maken. De observatie dat juristen vooral

⁴⁰ Vgl. L. Lentz, *Let op: Begrip verplicht! - Begrijpelijkheid als norm in de wet (oratie Utrecht)*, Utrecht: 2011, p. 30.

voor juristen schrijven, wordt in elk geval bevestigd als we kijken naar documenten als Algemene Bankvoorwaarden. De FDRE-score van de Algemene Bankvoorwaarden blijkt al ruim twintig jaar rond de 35 te schommelen.⁴¹ Dat is 35 op een schaal [64] van 120, en dat komt vermoedelijk overeen met tekstniveau C1-C2. Dat niveau is voor veel klanten van de bank te hoog gegrepen. Ter vergelijking: arresten van de civiele kamer van de Hoge Raad scoren al twintig jaar ongeveer 50 op de FDRE-schaal.⁴²

Uit onderzoek lijkt ook te volgen dat taalbeheersingsniveau van juristen niet alleen beter en verfijnder is dan dat van lager en anders opgeleiden, maar ook dat juristen niet snel een verschil in tekstniveau als zodanig ervaren.⁴³ Dit strookt in elk geval met mijn eigen ervaringen. Onlangs legden wij in een experiment met blinde toewijzing bij wijze van proef aan vierdejaars studenten privaatrecht twee sets algemene verzekeringsvoorwaarden voor, waarbij de ene set een tekstniveau (versie 'makkelijk') op B1 had en de andere (versie 'moeilijk') op C1. Vervolgens vroegen we de studenten om een aantal vragen te beantwoorden over tekstniveau. We konden geen significant verschil tussen gemiddelden vinden. Wil men de werking van vereenvoudigd tekstniveau onderzoeken, dan kan men beter geen juristen als proefpersoon nemen, is mijn voorzichtige conclusie. Toen we dezelfde tekst namelijk aan twee groepen juridische leken voorlegden, was er wel significant verschil in ervaren moeilijkheidsgraad.⁴⁴

Hoe is het gesteld met taalbeheersingsniveau van 'gewone mensen'? De recente OESO-rapportage *International Adult Literacy Survey (IALS)* laat een internationale vergelijkende methode zien, waarbij geletterdheid van individuen op een [65] ladder van vijf niveau's geplaatst kan worden. Niveau vijf is het hoogste niveau, en om standaardcontracten te begrijpen is niveau vier vereist.⁴⁵ Volgens Engels onderzoek heeft *minder dan 20 procent* van de Engelse bevolking dat vereiste taalbeheersingsniveau.⁴⁶ Vermoedelijk zijn de resultaten voor ons land wel iets beter, omdat

⁴¹ Bankvoorwaarden 1986 (35.1 FDRE); Bankvoorwaarden 1995 (33.41 FDRE); Bankvoorwaarden 2009 (37.42 FDRE). Metingen verrichtte ik met kale tekst (zonder artikelnummers en koppen), waarbij ik gebruik maakte van de online tool van de Universiteit Gent.

⁴² Eigen database uitspraken civiele kamer Hoge Raad 1990-2010: 687 arresten; mean 50,8 FDRE, SD 5,8.

⁴³ M. Malsch e.a. , 'Hoe helder is de rechter? Leesbaarheid en begrijpelijkheid van strafrechtelijke vonnissen', NJB 2004, p. 1112 e.v. Vgl. in eenzelfde richting J. Kamalski e.a. , 'Coherentiemarkering in informerende en persuasieve teksten', *Tijdschrift Voor Taalbeheersing* 2004, p. 85 e.v.

⁴⁴ Bij 59 proefpersonen (vierdejaars rechtenstudenten; internetexperiment Erasmus Universiteit najaar 2012): ANOVA leverde $F(1,57) = 2.395$, $p = .127$ (tweezijdig). Onze hypothese was dat studenten een verschil in tekstniveau zouden ondervinden, maar die hypothese konden we niet bevestigd krijgen (eenzijdig getoetst kwamen we op $p = .06$, nog steeds slechts een marginaal significant verschil). In het kader van een ander onderzoek hebben we in 2013 aan ruim 1500 personen exact dezelfde twee sets voorwaarden voorgelegd. Als we binnen die groep alleen naar personen kijken met MBO en lager opleidingsniveau ($n=928$) , dan volgt dat het verschil in gemiddelden wel significant is ($F(1, 926)=8,02$, $p=.005$); eenzijdig getoetst dus $p=.002$. Hier past uiteraard de kanttekening dat de groepsgrootte in het tweede geval veel groter is.

⁴⁵ *OECD Skills Outlook 2013 - First Results from the Survey of Adult Skills*, OECD Publishing 2013.

⁴⁶ Office of Fair Trading (OFT), *Consumer Contracts (OFT1312)*, London 2011, p. 30.

geletterdheid in ons land beter is dan in Engeland.⁴⁷ Toch laat ook onderzoek in ons land zien dat juridische documenten zoals hypotheekvoorwaarden door veel mensen niet begrepen worden en de structuur niet eenvoudig doorzien wordt.⁴⁸

Verbetering van begrijpelijkheid

Kan het tekstniveau van algemene voorwaarden vereenvoudigd worden? Het eenvoudige antwoord is: ja. In de taalwetenschappen zijn natuurlijk tal van strategieën ontwikkeld om tekstniveau te vereenvoudigen. Consistent gebruik van vocabulaire, het vermijden van cognitieve uitputting door te veel en te moeilijke tekst, het vermijden van ambiguïteit, aanpassing aan het beoogde publiek, en het gebruik van logische structuur, kopjes, verbindingswoorden en –begrippen kunnen behulpzaam zijn om begrijpelijkheid te verbeteren.⁴⁹

[66] Specifiek ten aanzien van juridische teksten is er wel enig bewijs te vinden dat vereenvoudiging van tekstniveau de begrijpelijkheid voor leken kan verbeteren.⁵⁰ Amerikaans onderzoek naar tekstniveau van jury-instructies toont bijvoorbeeld dat factoren die het begrip bemoeilijken, betreffen onder meer het gebruik van technische termen, ingewikkelde woordvolgorde en zinsbouw, en het gebruik van lijdende werkwoordsvormen.⁵¹ Jury-instructies die op deze punten verbeterd werden, leiden tot beter begrip onder jury-leden.

⁴⁷ *OECD Skills Outlook 2013 - First Results from the Survey of Adult Skills*, OECD Publishing 2013. Vgl. D. Fouarge e.a. , *Laaggeletterdheid in Nederland*, Utrecht / Maastricht: ECBO / ROA Maastricht University 2011, p. 7.

⁴⁸ H. Pander Maat, 'Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie - vier soorten praktijkstudies', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 74 e.v.

⁴⁹ Bijvoorbeeld J. Davis, 'Protecting Consumers from Overdisclosure and Gobbledygook: an Empirical Look at the Simplification of Consumer Credit Contracts', *Virginia Law Review* 1977, p. 841 e.v.; D.E. Kieras en C. Dechert, 'Rules for comprehensible technical prose: a survey of the psycholinguistic literature ', *University of Michigan Technical Report No. 21* 1985; N. Campbell, 'How New Zealand Consumers Respond to Plain English', *Journal of Business Communication* 1999, p. 335 e.v. ; E. Greene e.a. , 'Do People Comprehend Legal Language in Wills?', *Applied Cognitive Psychology* 2012, p. 500 e.v.; L. Garrisson e.a. , 'Designing Evidence-based Disclosures: A Case Study of Financial Privacy Notices', *Journal of Consumer Affairs* 2012, p. 204 e.v.; J. Hartley en M. Trueman, 'The Effects of Heading in Text on Recall, Search and Retrieval', *British Journal of Educational Psychology* 1983, p. 205 e.v.; J.M.H. Kamalski e.a. , 'Effects of Coherence Marking on the Comprehension and Appraisal of Discourse', in: R. Sun en N. Miyake (red.), *Proceedings of the 28th Annual Conference of the Cognitive Science Society* Mahwah, NJ, USA: Erlbaum 2006, p. 1575 e.v.

⁵⁰ J. Davis, 'Protecting Consumers from Overdisclosure and Gobbledygook: an Empirical Look at the Simplification of Consumer Credit Contracts', *Virginia Law Review* 1977, p. 841 e.v.; M.E.J. Masson en M.A. Waldron, 'Comprehension of Legal Contracts by Non-Experts: Effectiveness of Plain Language Redrafting', *Applied Cognitive Psychology* 1994, p. 67 e.v.; R. Hiltunen, 'The Grammar and Structure of Legal Texts', in: P.M. Tiersma en L.M. Solan (red.), *The Oxford Handbook of Language and Law*, Oxford: O.U.P. 2012, p. 39 e.v. ; R. Hiltunen, 'The Grammar and Structure of Legal Texts', in: P.M. Tiersma en L.M. Solan (red.), *The Oxford Handbook of Language and Law*, Oxford: O.U.P. 2012, p. 39 e.v.

⁵¹ R.P. Charrow en V.R. Charrow, 'Making Legal Language Understandable: A Psycholinguistic Study of Jury Instructions', *Columbia Law Review* 1979, p. . 1374 e.v. . Vgl. ook de specifieke studie van P.M. Tiersma en M.

Tegen deze achtergrond kan de volgende opsommingen van ‘verbetertips’ worden gegeven:

- Houd zinnen kort (maar houd er ook rekening mee dat het stuk dan langer wordt); schrijf in actieve vorm; vermijd tangconstructies, dubbele ontkenningen; gebruik veel voorkomende woorden
- Zorg er voor dat gebruikte begrippen eenduidig zijn (niet eenvoudig, ook niet bij juridische teksten), hanteer één woord voor een begrip (dat is aan juristen wel toevertrouwd, lijkt mij, getuige definitiebepalingen in hypotheekvoorwaarden)
- Gebruik geen jargon (niet eenvoudig voor juristen en misschien ook wel utopisch)

[67]

- Vermijd abstracties als debiteur, crediteur, jargon als hypotheekgever, hypotheeknemer, maar gebruik “u” en “wij” of de naam van de hypotheekverstrekker.⁵²
- Begrip van losse zinnen laat zich anders begrijpen dan begrip van gehele documenten, zeker als in die documenten met elkaar samenhangende constructen worden gebruikt om de juridische rechten en plichten van partijen in samenhang met elkaar te verwoorden. Daar waar een financieel product zoals een hypotheek uit meerdere documenten bestaat, zijn structuur en afstemming van de documenten van invloed op de kans dat relevante informatie daadwerkelijk gevonden wordt.⁵³
- Structureer de voorwaarden rond vragen die consument over het financiële product heeft. Een goede strategie kan zijn om artikelen in voorwaarden een kopzin met een vraagteken te geven, waarin informatie staat over welk punt het artikel behandelt.⁵⁴
- Ook is het mogelijk om te meten of door aanpassing van de structuur van documenten het eenvoudiger wordt om in de documenten antwoord te vinden op gerichte vragen.⁵⁵

Curtis, 'Testing the Comprehensibility of Jury Instructions: California's Old and New Instructions on Circumstantial Evidence', *Journal of Court Innovation* 2008, p. 231 e.v. Zie ook de algemene studies naar het vasthouden van aandacht bij het lezen van juridische documenten: D.P. Stolle, *A social scientific look at the effects and effectiveness of plain language contract drafting* (PhD Nebraska), Lincoln, Nebraska: 1998; F. Marotta-Wurgler, 'Will Increased disclosure Help? Evaluating the Recommendations of the ALI's 'Principles of the Law of Software Contracts'', *University of Chicago Law Review* 2011, p. 94 e.v. Z.J. Eigen, 'Experimental Evidence of the Relationship between Reading the Fine Print and Performance of Form-Contract Terms', *Journal of Institutional and Theoretical Economics* 2012, p. 124 e.v.

⁵² Zo reeds J. Davis, 'Protecting Consumers from Overdisclosure and Gobbledygook: an Empirical Look at the Simplification of Consumer Credit Contracts', *Virginia Law Review* 1977, p. 853.

⁵³ H. Pander Maat, 'Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie - vier soorten praktijkstudies', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 82-83.

⁵⁴ Vgl. studie 1 bij H. Pander Maat, 'Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie - vier soorten praktijkstudies', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 80 e.v. Vgl. H. Pander Maat e.a. , *De gebruiksvriendelijkheid van hypotheekinformatie: een lezersonderzoek*, Utrecht: Universiteit Utrecht 2009, p. 17 e.v.

- Geen voorbeelden van hoe een beding uitwerkt, op een zodanige manier dat de voorbeelden als zodanig te herkennen zijn (bijv. door ze in een gekleurd kader te zetten).

Dit zijn zinvolle tips en uitgangspunten, maar ze zijn niet eenvoudig te realiseren bij een product als een hypothecaire lening, waar uit de aard der zaak de zekerheidsbehoefte van de geldschieter invloed uitoefent op de formulering. Bovendien zijn bovengenoemde uitgangspunten niet altijd goed met elkaar te verenigen. Daarnaast [68] is het van belang om te beseffen dat wat op het oog misschien een verbetering lijkt, dat niet per se hoeft te zijn. Zo laat onderzoek zien dat het gebruik van aparte tekstkaders om belangrijke informatie in te zetten ('let op!' tekstkaders), niet noodzakelijkerwijs tot betere vindbaarheid van de informatie leidt. Het kan het zoekproces juist moeilijker maken dan wanneer die tekst geïntegreerd is opgenomen. Hier wordt wel de conclusie aan verbonden dat aparte tekstkaders niet gebruikt moeten worden om belangrijke informatie exclusief te positioneren.⁵⁶

4. Wat doet verbeterde tekst?

Weinig kennis voorhanden

Er is het nodige onderzoek gedaan naar tekstbegrip van consumenten en de manier waarop zij omgaan met algemene voorwaarden. Zo is er veel onderzoek verricht naar de bereidheid onder consumenten om algemene voorwaarden te lezen alvorens met die voorwaarden in te stemmen. Bekend is dat consumenten inertie vertonen om voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst de voorwaarden te bestuderen. Het 'signing without reading' probleem is wijdverbreid.⁵⁷ Maar er

⁵⁵ Vgl. studie 1 bij H. Pander Maat, 'Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie - vier soorten praktijkstudies', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 80 e.v. Vgl. H. Pander Maat e.a., *De gebruiksvriendelijkheid van hypotheekinformatie: een lezersonderzoek*, Utrecht: Universiteit Utrecht 2009, p. 17 e.v.

⁵⁶ H. Pander Maat, 'Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie - vier soorten praktijkstudies', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 98-99. Een soortgelijk aandachtsprobleem kan zich bij productwaarschuwingen voordoen, zoals S.B. Pape, *Warnings and Product Liability - Lessons Learned from Cognitive Psychology and Ergonomics (PhD Rotterdam)*, Den Haag: Eleven|BJU 2011 toont. Vgl. ook S.B. Pape, 'Productwaarschuwingen: psychologische lessen voor de jurist', in: W.H. van Boom e.a. (red.), *Gedrag en Privaatrecht*, Den Haag: BJU 2008, p. 245 e.v.

⁵⁷ Zie het overzicht bij A.J. Rijsterborgh, 'De terhandstellingsplicht van algemene voorwaarden bij consumentenovereenkomsten', in: W.H. Van Boom e.a. (red.), *Boobytraps, valkuilen en instinkers in het burgerlijk recht*, Den Haag: BJU 2012, p. 71 e.v.; S.I. Becher en E. Unger-Aviram, 'The Law of Standard Form Contracts: Misguided Intuitions and Suggestions for Reconstruction', *DePaul Business & Commercial Law Journal* 2010, p. 199 e.v.; R.A. Hillman, 'On-line Consumer Standard-Form Contracting Practices: A Survey and Discussion of Legal Implications', in: J.K. Winn (red.), *Consumer protection in the age of the 'Information Economy'*, Aldershot: Ashgate 2006, p. 283 e.v.; H.A. Luth, *Behavioural Economics in Consumer Policy - The Economic Analysis of Standard Terms in Consumer Contracts Revisited (diss. Rotterdam)*, Antwerpen: Intersentia 2010, par. 5.5; M.G. Faure en H.A. Luth, 'Behavioural Economics in Unfair Contract Terms', *Journal of Consumer Policy* 2011, p. 337 e.v.

bestaan wel verschillen: de persoon van de lezer en de aard en context van het contracteerproces zijn van invloed. Sommige personen hebben een grotere [69] behoefte aan begrip van hun handelingen en dus van de contracten die zij sluiten dan anderen, en zij nemen wel meer moeite om voorwaarden te lezen en te doorgronden. Sommige contracten en bepaalde context lokken ook sneller aandacht uit van de lezer dan andere contracten of context. Verschillende factoren blijken op die bereidheid van invloed te zijn, zoals de mate van vertrouwen in de opsteller van de tekst, de mate waarin consumenten denken dat het lezen zinvol is voor hun beslissing, de mate waarin de tekst onder hun aandacht wordt gebracht. Er zijn bijvoorbeeld ook aanwijzingen dat consumenten eerder geneigd zijn om voorwaarden *na contractsluiting* er bij te nemen wanneer zij iets willen weten over hun rechtspositie.⁵⁸ Dus bij hypotheek zou dat bijvoorbeeld het moment zijn waarop de consument die een extra aflossing wil doen, wil weten hoe de gang van zaken is bij het aflopen van de rentevastperiode, en zo verder.

De vraag naar bereidheid om te lezen is een andere dan de vraag naar tekstbegrip als zodanig – en tekstbegrip als zodanig is weer een andere kwestie dan de vraag wat dat tekstbegrip precies doet met de consument. Beleidsmakers in de financiële toezichtsfeer proberen allerlei informatie-instrumenten uit – variërend van waarschuwingen, pictogrammen tot gestandaardiseerde productwijzers. Ook aanbieders van financiële producten en hun belangenorganisaties hebben toenemend interesse voor de begrijpelijkheid van hun teksten. Maar begrijpelijkheid op zichzelf is nog niet het eindstation – de vervolgvraag is wat begrijpelijkheid *doet* met het beslissingsproces van de consument. Daarmee is het belang gegeven van onderzoek naar het verband tussen tekstbegrip enerzijds en het proces van lezen, begrijpen, verwerken, overwegen en beslissen anderzijds. Anders gezegd: als een geldschieter werk maakt van vereenvoudiging van het tekstniveau in algemene hypotheekvoorwaarden, wat is daar dan mee gewonnen? Dus: gesteld dat de consument de vereenvoudigde hypotheekvoorwaarden leest én begrijpt, wat is daar dan het praktische gevolg van? Beïnvloedt het zijn houding ten opzichte van de geldschieter? Gaat hij anders beslissen in geval van conflict met de geldschieter? Over deze vragen is erg weinig bekend. In de volgende paragraaf bekijken we daarom wat hierover in de psychologische literatuur wel bekend is. [70]

Literatuur

Er is voor zover ik kan nagaan, heel weinig onderzoek naar het verband tussen de mate van begrijpelijkheid van geschreven tekst en denken en doen van de natuurlijke persoon die met de algemene voorwaarden wordt geconfronteerd. Het lijkt op het eerste gezicht bijvoorbeeld plausibel dat naarmate een bepaalde juridische tekst zoals de algemene voorwaarden behorende bij de hypothecaire geldleningsovereenkomst, moeilijker te begrijpen is, de wederpartij het er sneller bij laat zitten. Als geschreven tekst te ingewikkeld is, moet de lezer te veel energie steken in het lezen, begrijpen en toepassen ervan. Dan kan 'cognitieve uitputting' intreden en houdt de lezer het voor gezien. Denkbaar is dat in geval van conflict met een geldschieter die zich van onbegrijpelijke hypotheekvoorwaarden bedient, bij sommige wederpartijen de mentale kosten zo hoog maakt dat zij

⁵⁸ Zie over e.e.a. bijv. D. Pogrund Stark en J.M. Choplin, 'A license to deceive: enforcing contractual myths despite consumer psychological realities', *NYU J. of L. & Business* 2009, p. 617 e.v.; Office of Fair Trading (OFT), *Consumer Contracts (OFT1312)*, London: Office of Fair Trading (OFT) 2011.

het conflict uit de weg gaan. Of: ze gaan het conflict juist aan omdat zij uit de tekst van de voorwaarden geen redelijk beeld kunnen destilleren van hun juridische positie. Beide reacties leiden tot kosten voor betrokken partijen en voor de maatschappij – niet alleen juridische kosten, kosten van het inwinnen van advies en mogelijk geschilbeslechtingkosten, maar ook kosten in de zin van onnodige ergernis, conflict en verlies van vertrouwen in belangrijke instituties zoals het recht en de bankwereld. Als dit allemaal waar is, dan bestaat er een maatschappelijk belang bij een optimaal tekstniveau dat tegemoet komt aan de belangen van zowel kredietverstrekende partijen en consument-wederpartijen, en dat zodoende bijdraagt aan institutioneel vertrouwen.

Dat er weinig onderzoek is op dit punt, komt vermoedelijk omdat het heel moeilijk is om hier onderzoek naar te doen. De meting van tekstniveau is niet eenvoudig. De instrumenten om tekst op objectieve wijze te indexeren en analyseren zijn de afgelopen jaren toegankelijker geworden dan zij voorheen waren. Maar de meting van de cognitieve processen in consumenten is een stuk minder eenvoudig. Het effect van vereenvoudigd tekstniveau van juridische teksten zoals hypotheekvoorwaarden op consumenten is dus moeilijk te 'meten'. Natuurlijk is er survey-onderzoek dat consumenten bijvoorbeeld bevraagt op hun vertrouwen in de bankensector en daarbij begrijpelijkheid van juridische documenten ter sprake kan brengen. Desgevraagd verklaren inderdaad consumenten dat verbeterd tekstniveau en dus betere begrijpelijkheid bijdraagt aan hun vertrouwen in de financiële [71] dienstenindustrie.⁵⁹ Maar dat lijkt vragen naar de bekende weg. Er is ook wel meer algemeen psychologisch experimenteel onderzoek dat een verband toont tussen 'fluency' van geschreven communicatie – kort gezegd eenvoudig tekstniveau – en vertrouwen en zelfvertrouwen. De resultaten van dit type onderzoek zijn echter niet in alle opzichten eenduidig.⁶⁰ Toch kan deze literatuur wel van belang zijn voor de vragen die ons hier bezighouden.

De centrale gedachte van 'fluency'-onderzoek is dat de stijl van informatieverwerking en – beoordeling beïnvloed wordt door de 'fluency' danwel 'disfluency' van tekst, zodanig dat ook vertrouwen en zelfvertrouwen van de lezer beïnvloed wordt.⁶¹ Verschillende studies naar 'fluency' tonen opmerkelijke resultaten: zo associëren respondenten bekende stadsnamen met een hoger inwonertal dan onbekende stadsnamen (en dat is op zichzelf nog wel plausibel),⁶² maar ook eenvoudiger uit te spreken namen van beursgenoteerde aandelenfondsen met een hogere

⁵⁹ H.F. Treur en J.L.A.v. Rijckevorsel, *CVS Consumentenonderzoek - Eerste editie - In opdracht van de Commissie Consumentenbeleid van het Verbond van Verzekeraars*, Den Haag: Verbond van Verzekeraars 2004.

⁶⁰ Zo zijn er op het punt van het effect van 'fluency' op after-sales behoefte aan verduidelijking van voorwaarden en op het consumentenoordeel over de eerlijkheid van een contract tegengestelde uitkomsten. Zie J.A. Baker, 'And the Winner Is: How Principles of Cognitive Science Resolve the Plain Language Debate', *University of Missouri-Kansas City Law Review* 2011, p. 287 e.v. en D.P. Stolle, *A social scientific look at the effects and effectiveness of plain language contract drafting (PhD Nebraska)*, Lincoln, Nebraska: 1998.

⁶¹ N. Schwarz, 'Metacognitive Experiences in Consumer Judgment and Decision Making', *Journal of Consumer Psychology* 2004, p. 332 e.v. ; A.L. Alter en D.M. Oppenheimer, 'Uniting the Tribes of Fluency to Form a Metacognitive Nation', *Personality and Social Psychology Review* 2009, p. 219 e.v.

⁶² D.G. Goldstein en G. Gigerenzer, 'Models of ecological rationality: The recognition heuristic', *Psychological Review* 2002, p. 75 e.v.

winstgevendheid.⁶³ Vraagt men respondenten de kans in te schatten dat zij bepaalde woorden die zij te lezen krijgen, zullen onthouden, dan schatten zij die kans hoger in naarmate het lettertype makkelijker leesbaar is.⁶⁴ Ook is het effect van eenvoudig tekstniveau van instructies gemeten; daarbij bleek dat subjecten de eenvoud van de tekst als het ware projecteren op de te verrichten taak: als de [72] tekst eenvoudig is, zal ook de handeling wel eenvoudig zijn, zo redeneert men. Deze studies stellen dat 'fluency' van tekst invloed uitoefent op vertrouwen en zelfvertrouwen van de lezer.⁶⁵ Dat kan ook onbedoelde gevolgen hebben; zo is er wel enig bewijs dat eenvoudig tekstniveau tot minder bewust lezen en verwerken van informatie leidt – 'hoe eenvoudiger de tekst, des te minder inspanning men zich getroost bij het lezen'.⁶⁶ Misschien is in het verlengde hiervan ook de hypothese te formuleren dat eenvoudig tekstniveau meer vertrouwen en zelfvertrouwen bij de lezer teweegbrengt, en dat dit zich bijvoorbeeld kan vertalen in groter optimisme dat de eigen uitleg van de voorwaarden ingeval van ambiguïteit de enige juiste uitleg is. Hier zou 'fluency' dan leiden tot een neiging om onduidelijkheid in contractvoorwaarden in het eigen voordeel uit te leggen, althans meer dan ingeval van 'disfluency' van de voorwaarden. Dergelijke hypothesen kunnen in een experimentele opzet worden getoetst. In de volgende paragraaf doe ik verslag van de eerste (tentatieve) bevindingen van een dergelijk experiment.

Een klein experiment

In najaar 2013 legden wij door middel van een betaalde internet-survey tekstdelen uit hypotheekakten voor aan een groep van 1017 respondenten.⁶⁷ De tekstdelen betroffen de onderwerpen tussentijdse aflossing, de voorwaarden waaronder dat boetevrij kan gebeuren en de berekening van een boete in andere gevallen. Het opleidingsniveau van de respondenten varieerde van basisschool (2%), middelbare school (19%), MBO-niveau (39%), HBO-niveau (28%) en universiteit (12%); de leeftijd [73] was gemiddeld 53 jaar (mediaan), standaard-deviatie 14,6 jr. De groep werd, natuurlijk zonder dat de respondenten dit wisten, in drie ongeveer gelijke groepen verdeeld op grond

⁶³ A.L. Alter en D.M. Oppenheimer, 'Predicting short-term stock fluctuations by using processing fluency', *Proceedings of the National Academy of Sciences* 2006, p. 9369 e.v.

⁶⁴ N. Kornell e.a. , 'The Ease-of-Processing Heuristic and the Stability Bias: Dissociating Memory, Memory Beliefs, and Memory Judgments', *Psychological Science* 2011, p. 787 e.v.

⁶⁵ H. Song en N. Schwarz, 'If It's Hard to Read, It's Hard to Do: Processing Fluency Affects Effort, Prediction and Motivation', *Psych. Sci.* 2008, p. 986 e.v.; H. Song en N. Schwarz, 'If it's Difficult to Pronounce, It Must be Risky - Fluency, Familiarity, and Risk Perception', *Psych. Science* 2009, p. 135 e.v.. Vgl. Ook R.K. Guenther, 'Does the Processing Fluency of a Syllabus affect the forecasted Grade and Course Difficulty?', *Psychological Reports* 2012, p. 946 e.v.

⁶⁶ J.Y. Huang e.a. , 'Smooth trajectories travel farther into the future: Perceptual fluency effects on prediction of trend continuation', *Journal of Experimental Social Psychology* 2011, p. . 506 e.v. toont dat tekst over een bepaalde trend in makkelijk leesbaar lettertype ertoe leidt dat subjecten eerder voorspellen dat de trend zich voortzet dan wanneer het lettertype minder eenvoudig leesbaar is. Vgl. ook I. Hernandez en J.L. Preston, 'Disfluency disrupts the confirmation bias', *Journal of Experimental Social Psychology* 2013, p. 178 e.v.

⁶⁷ Het onderzoek werd in opdracht van Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR) uitgevoerd door een extern bureau. De data zijn uiteraard op verzoek in te zien.

van gerandomiseerde toewijzing. Elke groep kreeg een andere versie van de hypotheekvoorwaarden te lezen:

	Versie A	Versie B	Versie C
	de kale juristenversie, met opsommingen en het meeste aantal lettergrepen per woord.	elk artikel begint met een vette kopregel waarin in vraagvorm wordt aangegeven op welke vraag het artikel antwoord geeft; lezer wordt met 'u' aangesproken	idem als B, maar met voorbeeldboxen waarin uitleg wordt gegeven bij bepaalde regels
Karakters	1741.00	3034.00	5024.00
Lettergrepen	616.00	1088.00	1790.00
Gemiddeld aantal lettergrepen per woord	1.91	1.81	1.71
Aantal woorden	323.00	600.00	1047.00
FDRE	47	56	64

Duidelijk moge zijn dat versie A de kortste is en de slechtste FDRE score heeft. De versies B en C zijn in bepaalde opzichten eenvoudiger (taagebruik, woord- en zinslengte), waarbij door het gebruik van gerichte informatie de toegankelijkheid van de tekst verbeterd wordt. Daar staat tegenover dat bij de versies B en C meer tekst nodig is om in essentie dezelfde boodschap over te brengen. Bij versie C staan voorbeelden in aparte tekstkaders. Het doel van die tekstkaders is om voorbeelden en uitleg te geven bij de artikelen zodat de toegankelijkheid van de voorwaarden vergroot wordt.

Door de respondenten verschillende vragen te stellen over het tekstniveau, konden wij zien of de manipulatie inderdaad de verwachte verschillen in gemiddelde respons teweegbracht. Bij elkaar genomen leverden de antwoorden het volgende beeld op: **[74]**

Likert schaal 1 = makkelijk; 7 = zeer moeilijk	Versie A	Versie B	Versie C
Mean ⁶⁸	4.04	3.58	3.67

⁶⁸ De SD bij alledrie de versies is ongeveer dezelfde: 1,4. Een ANOVA laat zien dat de verschillen in gemiddelden significant zijn ($F(2, 1014) = 10,08; p < ,001$). Verschillende T-testen laat echter ook zien dat het verschil in gemiddelde tussen de versies A en B enerzijds en A en C anderzijds wél significant is, maar tussen versies B en C niet.

Het tekstniveau van versie A wordt dus inderdaad als moeilijker ervaren dan versies B en C.⁶⁹ Kijken we naar de antwoorden op de vragen naar het ervaren tekstniveau en zetten we deze af tegen het opleidingsniveau, dan volgt het volgende beeld:⁷⁰

Likert schaal 1 = makkelijk; 7 = zeer moeilijk	middelbare school	MBO-niveau	HBO-niveau	universiteit
Mean ⁷¹	4.10	3.92	3.44	3.38

Of respondenten met een universitaire opleiding werkelijk echt beter begrip hebben van de tekst, kan niet worden gezegd op basis van deze ‘zelfrapportage’. Wel lijkt het zo te zijn dat het *gerapporteerde* begrip van de tekst verbetert met het stijgen van opleidingsniveau.

Vervolgens⁷² wilden we kijken of het verschil in ervaren tekstniveau ook gevolgen had voor *zelfvertrouwen* van de respondent. Daarom legden we vervolgens de volgende stelling voor: ‘De voorwaarden maken het mij mogelijk om zelf te berekenen of een boete betaald moet worden bij tussentijdse aflossing’. Dit is met opzet een ‘instinker’ want geen van de drie versies voorwaarden maakt het echt mogelijk om die berekening te maken – daarvoor moet men bij alle drie versies nadere [75] gegevens opvragen bij de geldschieter, zoals over het geldende rentepercentage. Het doel van de vraag was dan ook om te bezien of gemakkelijker tekstniveau ook tot meer *zelfvertrouwen* leidt. De literatuur die daarover bestaat, wijst namelijk die kant uit (zie hiervoor) en wij wilden weten of ook verschil in tekstniveau van hypotheekvoorwaarden dat verschil in effect teweeg kan brengen. De resultaten zijn op het eerste gezicht bevestigend. De gemiddelden tussen de drie groepen verschillen namelijk significant.⁷³

<i>‘De voorwaarden maken het mij mogelijk om zelf te berekenen of een boete betaald moet worden bij tussentijdse aflossing’</i>			
Likert schaal 1 = helemaal oneens; 7 = helemaal eens	Versie A	Versie B	Versie C
Mean	4.49 (SD=1.53)	4.77 (SD=1.48)	4.84 (SD=1.40)

⁶⁹ Eerste analyse toont dat het schijnbare verschil in gemiddelde tussen de versies B en C niet significant is. Het kan echter zijn dat bij dataopschoning (bijv. weglaten van respondenten die onevenredig snel hebben geantwoord en dus geen serieus werk hebben gemaakt van het invullen) nog verschuivingen optreden. Deze analyse moet nog volgen, zodat hetgeen hier wordt gemeld een eerste indruk van de cijfers is.

⁷⁰ Een ANOVA laat zien dat de verschillen in gemiddelden tussen de vier groepen significant zijn ($F(3, 991) = 13,21; p < ,001$). Vanwege het kleine aantal respondenten met alleen lagere school als opleiding, is deze vijfde groep buiten beschouwing gelaten.

⁷¹ SD schommelt tussen 1,299 en 1,441.

⁷² We laten de respondenten met basisschool (2%) nu buiten beschouwing omdat het er relatief weinig zijn.

⁷³ ANOVA; $F(2, 992) = 5,37, p = 0.005$.

De grootte van het verschil tussen de gemiddelden lijkt op het eerste gezicht echter klein te zijn. Bovendien laat verdere analyse zien dat het gegeven of de respondenten eerdere ervaring hebben met het afsluiten van hypothecaire leningen, ook van invloed is op hun antwoord. Misschien wordt zelfvertrouwen meer beïnvloed door eerdere ervaring dan door de verschillen in tekstniveau.⁷⁴

Dat vermoeden wordt in elk geval bevestigd door een andere vraag. Elk van de drie versies bevat een identieke taalkundige ambiguïteit op het punt van de tussentijdse aflossingsmaxima. In alle versies staat dat 10% van het oorspronkelijke bedrag van de lening per kalenderjaar terugbetaald mag worden zonder dat een boete verschuldigd is. De voorwaarden melden niets over de vraag of men een ‘ongebruikte’ bevoegdheid mag ‘meenemen’ naar het volgende jaar. Daarom legden we de volgende stelling voor: ‘als ik in 2012 geen extra aflossing heb gedaan, mag ik twintig procent boetevrij extra aflossen in 2013’. Respondenten moesten [76] op een 7-punts schaal aangeven in hoeverre zij het eens waren met de stelling. De tekstversies – die geen van drieën een duidelijk antwoord op deze vraag geven – bleken geen significante invloed te hebben op de gegeven antwoorden, maar de eerdere ervaring wel. Ervaring wordt dan kennelijk belangrijker dan letterlijke tekst (en het ontbreken van een duidelijk antwoord in de tekst):

<i>‘als ik in 2012 geen extra aflossing heb gedaan, mag ik twintig procent boetevrij extra aflossen in 2013’</i>		
Likert schaal 1 = helemaal oneens; 7 = helemaal eens	Wel ervaring met hyp. Lening (n=638)	Geen ervaring met hyp. Lening (n=357)
Mean ⁷⁵	2,82 (SD = 1,81)	3,39 (SD = 1,68)

De voorzichtige conclusie op grond van het voorgaande kan zijn dat de data niet zozeer bevestiging van de hypothese geven dat tekstniveau invloed heeft op zelfvertrouwen, maar voorkennis en ervaring met hypothecaire leningen wel.⁷⁶

5. Hoe nu verder?

⁷⁴ ANOVA; $F(1, 993) = 12,858, p < 0.001$. Bij een ANOVA waarin we zowel ‘tekstversie’ als ‘ervaring’ als factor wordt ingevoerd, vinden we een significant klein effect van ervaring met hypothecair lenen op het zelfvertrouwen, $F(1, 989) = 13,24, p < .001, \eta^2 = .013$, terwijl het effect van de tekstversie op zelfvertrouwen nog kleiner is, $F(2, 989) = 4,3, p = .013, \eta^2 = .009$. Er is geen significant interactie-effect. Verdere analyse van de data moet nog volgen voordat we definitieve conclusies kunnen trekken.

⁷⁵ T-toets toont significant verschil tussen ervaren en onervaren groep: $t(782) = 5.0, p < .001$. Als we vervolgens uitsplitsen naar opleidingsniveau, dan blijkt de vraag alleen significant verschillend beantwoord te worden afhankelijk van ervaring door de respondenten met een MBO-opleiding ($t(306) = 3,2, p = .001$). Bij HBO-ers en universitair opgeleiden vond ik vooralsnog geen significant effect.

⁷⁶ Zie echter de vorige voetnoot.

Hoe individuen omgaan met geschreven tekst die rechtsgevolgen heeft, is – om maar eens een mooie juridische dooddoener te gebruiken – afhankelijk van tal van omstandigheden. Het voordeel van een experiment zoals hier kort geïntroduceerd werd, is dat men uit die ‘soep’ van omstandigheden een aantal kan proberen te isoleren om hun specifieke werking te onderzoeken. Door een groot aantal personen ‘blind’ toe te wijzen aan verschillende condities, kan men preciezer zien welke variabelen welke effecten heeft (of niet). Dat type onderzoek, waarvan hiervoor een paar kleine voorbeelden werd gegeven, maakt natuurlijk wel dat het onzeker is in hoeverre men de gevonden resultaten kan transponeren naar de ‘echte wereld’. In het echt is alles ingewikkelder, is overal ruis, verschilt de context van product, [77] persoon en verkoopkanaal. Daarom moeten resultaten van experimenten als deze altijd met grote voorzichtigheid benaderd worden en is gebruik van verschillende methoden altijd aan te raden. Met die *caveat* kan men niettemin wel enige gedachten vormen over de beleidsimplicaties van de gevonden resultaten. Daarover gaat deze laatste paragraaf.

Als tekstniveau te ingewikkeld is, haken lezers af. Zij zullen de tekst lezen noch begrijpen en elke handeling die zij verrichten – het aangaan van de overeenkomst of het aangaan van conflict bij de uitvoering ervan – zal dan door andere motieven worden bepaald dan hun begrip van de contractvoorwaarden. Bij het aangaan van de hypothecaire lening is voor de wederpartij bovendien de aandacht op een beperkt aantal krachtige informatie items gericht zoals looptijd, rente, rentevastperiode en – heel algemeen – of het maandbedrag te betalen valt.⁷⁷

Voor veel consumenten zijn de voorwaarden bij de keuze tussen verschillende aanbiedingen niet interessant. De voorwaarden gaan vaak over eventualiteiten (‘Wat als ik ga verhuizen? Dat zie ik dan wel’), over toekomstige gebeurtenissen (‘aan het eind van de rentevastperiode zien we wel verder’) of over kwesties die te ingewikkeld zijn (gemaakt) omdat er onbekende variabelen in verwerkt zijn (bijv. de boeterente) of open normen in verwerkt zijn die door de geldschieter toegepast moeten worden.⁷⁸ Juridische teksten zijn dus geen ‘focal point’ bij financiële producten zoals hypotheek: er wordt niet op gelet door consumenten en dus niet op geconcurrereerd door geldschieters. Als men consumenten rechtstreeks vraagt, dan verklaren zij ongetwijfeld dat zij het prettig te vinden als algemene voorwaarden in begrijpelijke taal zijn opgesteld.⁷⁹ Maar het kan betwijfeld worden of er in marktgedrag [78] ook echt ‘geshopt’ wordt op dat aspect van voorwaarden. Dat verklaart mogelijk ook waarom er vanuit de markt weinig druk is om het tekstniveau van voorwaarden te vereenvoudigen: het zijn niet de ‘kleine lettertjes’ waar klanten op letten en dus is er geen

⁷⁷ Vgl. de literatuur behandeld bij C.I. Garcia Porras en W.H. van Boom, 'Information disclosure in the EU Consumer Credit Directive: opportunities and limitations', in: J. Devenney en M. Kenny (red.), *Consumer Credit, Debt and Investment in Europe*, Cambridge: Cambridge University Press 2012, p. 21 e.v.

⁷⁸ Vgl. Office of Fair Trading (OFT), *Consumer Contracts (OFT1312)*, London: Office of Fair Trading (OFT) 2011, p. 37-38.

⁷⁹ Office of Fair Trading (OFT), *Consumer Contracts (OFT1312)*, London: Office of Fair Trading (OFT) 2011, p. 40 e.v.; Centrum voor Verzekeringsstatistiek, *CVS Consumentenmonitor 2012*, Den Haag: Verbond van Verzekeraars 2012, p. 3 (“*Consumenten willen geen kleine lettertjes, maar duidelijkheid over de uitsluitingen van de polis. Dit komt tot uiting in de roep om duidelijke polisvoorwaarden. De onduidelijkheid van de polisvoorwaarden zit nu vooral in het taalgebruik: moeilijke juridische teksten met vakjargon*”).

marktincentive om ze eenvoudig te maken.⁸⁰ In economische termen zijn hypotheekvoorwaarden dus een 'market for lemons'.⁸¹ Dat is een begin van rechtvaardiging voor regulerend ingrijpen zoals de wetgever, Hoge Raad, maar vooral AFM voorstaat.

Als eerder gezegd bestaat er een maatschappelijk belang bij een optimaal tekstniveau in voorwaarden zoals hypotheekvoorwaarden dat tegemoet komt aan de belangen van zowel kredietverstrekkende partijen en consument-wederpartijen, en dat zodoende bijdraagt aan institutioneel vertrouwen. Dat optimale niveau haalt men niet door juridische tekst te infantiliseren en te denatureren. Juristen kunnen menen – en niet ten onrechte – dat een kinderlijk eenvoudig tekstniveau betekent dat de tekst minder precies en juridisch steekhoudend wordt.⁸² Een van de manieren om juridische tekst te vereenvoudigen, is om minder juridisch-technische termen te gebruiken. Juristen kunnen dat onlogisch vinden omdat de functie van de tekst is om een rechtsgevolg teweeg te brengen, niet om goede bedlectuur op te leveren. Bovendien is er wel aanwijzing om te veronderstellen dat vereenvoudiging van juridische tekst op zichzelf geen garantie voor beter begrip van de onderliggende concepten, zeker als die niet stroken met de intuïtie van de leek.⁸³ Anderzijds moet worden erkend – ook door juristen – dat in B2C-dienstverlening de wederpartij een natuurlijk persoon is die niet als professional handelt en die in de meeste gevallen geen jurist is. Sterker: in de meeste gevallen geen universitaire opleiding heeft genoten, laat staan een talige opleiding.

[79] Dus het idee dat het tekstniveau van hypotheekvoorwaarden meer in de richting van het taalbegrip van de gemiddelde consument – hoe we die ook kwalificeren – moet opschuiven, is nog lang niet gelijk te stellen met overmaatse betutteling van consumenten. We zijn dus nog lang niet aanbeland bij infantilisering. Er valt nog veel te sleutelen aan juridische documenten zoals hypotheekvoorwaarden. Dat daar aan gewerkt wordt, is goed. De procedurele benadering die de AFM lijkt te kiezen in haar Beleidsregel 2013 (zie paragraaf 2.2) lijkt een goed begin:

“In de beoordeling of er sprake is van duidelijke of niet-misleidende informatie kunnen wij een consumentenonderzoek van de onderneming in kwestie op positieve wijze meenemen. Hieruit moet dan volgen dat het percentage consumenten dat het antwoord op zijn vraag kan vinden en vervolgens ook kan begrijpen, op een voldoende niveau ligt.”

⁸⁰ Bevestiging indirect te vinden bij H. Pander Maat, 'Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie - vier soorten praktijkstudies', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 83: de doorzoekbaarheid van algemene hypotheekvoorwaarden scoort veel slechter dan offertes.

⁸¹ Over de aard van de hypotheekmarkt zie men de verwijzingen bij W.H. van Boom, 'Hypothecair krediet aan consumenten - een overzicht', *Tijdschrift voor consumentenrecht en handelspraktijken* 2012, p. e.v.

⁸² C. de Poot e.a., 'Leesbaarheid maakt gebrek aan kennis zichtbaar. Over de begrijpelijkheid van schriftelijke vonnissen', in: M. Malsch en N. van Manen (red.), *De begrijpelijkheid van de rechtspraak*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2007, p. 51-52.

⁸³ M.E.J. Masson en M.A. Waldron, 'Comprehension of Legal Contracts by Non-Experts: Effectiveness of Plain Language Redrafting', *Applied Cognitive Psychology* 1994, p. 67 e.v.

Ook in de literatuur wordt wel bepleit bijvoorbeeld dat teksten getest moet worden.⁸⁴ Ik ben het daar graag mee eens. Het is ook een algemene aanbeveling die volgt uit de wetenschappelijke stroming van 'behavioural law and economics': zorg er voor dat de inhoud en wijze van aanbieden van informatie wordt getest op effectiviteit.⁸⁵ Maar we moeten ook hier naar optimalisering streven. Je kunt je helemaal suf testen, en het model van informatieverwerking zo verfijnd maken als wenselijk. Gespecialiseerde taalonderzoekers, psycholinguïsten en consultants hebben uiteraard belang bij aanscherping van testverplichtingen, maar zij zullen ook moeten erkennen dat onderzoeksresultaten 'in het laboratorium' geen garanties bieden voor de praktijk. Het is m.i. nog niet eenvoudig om goede regels te destilleren uit de huidige stand der wetenschap. Bovendien is de kunst van het stellen van regels ook de kunst van het zoeken naar een zekere mate van abstractie: met zo min mogelijk regels zo veel mogelijk winst behalen in termen van verbetering van tekstniveau.

[80] En uit het citaat van de AFM volgen ook veel vervolgvragen: wat is een aanvaardbaar percentage consumenten dat begrijpt wat zij lezen? Hoe weten we of begrip zich vertaalt in handelingsbereidheid? Is dat belangrijk? En wat als een simpele berekeningsclausule voor boeterente gewoon te moeilijk is voor het gros van consumenten? Je kunt het nog zo simpel opschrijven, maar als consumenten er gewoon niet bij kunnen met hun verstand, wat is dan de conclusie die het recht daar aan moet verbinden? Bovendien is er een gouden wet van marketing: als er geen standaardisering wordt opgelegd (bijv. een vaste wijze van weergeven, zoals van het rentepercentage bij consumentenkrediet) kiezen ondernemers de vorm die – onaardig gezegd – het beste past bij de marketingstrategie.⁸⁶ Is standaardisering van bepaalde voorwaarden soms niet een betere weg?

Dit zijn allemaal relevante vragen, die op enig moment beantwoord moeten worden. Voor nu lijkt mij vooral belangrijk dat in de kredietwereld wordt gewerkt aan enige mate van vereenvoudiging van hypotheekvoorwaarden, dat in de wetenschap nader onderzocht wordt wat de precieze effecten van verschil in tekstniveau zijn en dat het recht verder gaat op het pad van begrijpelijkheid.

⁸⁴ H. Pander Maat, 'Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie - vier soorten praktijkstudies', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 74 e.v. Vgl. ook nog N.G. Wijnstekers, "'Ik zie, ik zie wat jij niet ziet en het is...?' - Transparantie bij financiële producten en diensten', *Tijdschrift voor Financieel Recht* 2012, p. 71 e.v.

⁸⁵ Zie bijv. L. Garrisson e.a., 'Designing Evidence-based Disclosures: A Case Study of Financial Privacy Notices', *Journal of Consumer Affairs* 2012, p. 227; Office of Fair Trading, *Road Testing of Consumer Remedies (OFT1099)*, London: OFT/Competition Commission 2009.

⁸⁶ Vgl. de voorbeelden bij L. Lentz, *Let op: Begrip verplicht! - Begrijpelijkheid als norm in de wet (oratie Utrecht)*, Utrecht: 2011, p. 7 e.v.