

Klare taal

Preadviezen van
Willem van Boom
Geerke van der Bruggen
Tirza Cramwinckel
Henk Pander Maat
Ted Sanders
André Verburg



Wolters Kluwer

Handelingen Nederlandse Juristen-Vereniging

152e jaargang/2023

Klare taal

Preadviezen van

Prof. mr. Willem van Boom
Drs. Geerke van der Bruggen
Mr. dr. Tirza Cramwinckel
Dr. Henk Pander Maat
Prof. dr. Ted Sanders
Mr. dr. André Verburg



Wolters Kluwer

Wolters Kluwer – 2023

Duidelijk en begrijpelijk. Over teksten en transactiebesluiten in het privaatrecht

Willem van Boom¹

1	Inleiding	249
1.1	<i>Duidelijk toch?</i>	249
1.2	<i>Middenvelders aller landen...</i>	253
1.3	<i>Wat volgt</i>	255
2	Tekstvereenvoudiging en privaatrecht	257
2.1	<i>Tekstniveau</i>	257
2.2	<i>De ontvanger</i>	260
2.3	<i>Vereenvoudiging = best makkelijk</i>	265
2.4	<i>Waard om te proberen...?</i>	267
2.5	<i>Veiligheidscommunicatie en het proefschrift van Pape</i>	270
2.6	<i>Kortom: it's complicated</i>	272
2.7	<i>Ik begrijp het, dus ik heb gelijk</i>	277
2.8	<i>De stijl spreekt me aan en dus ben ik overtuigd</i>	279
3	Tekstbeleid in het vermogensrecht	283
3.1	<i>Wat doen wetgevers en toezichthouders?</i>	283
3.2	<i>Over testritjes en het proefschrift van De Jager</i>	286
4	Transparantie en transactie	293
4.1	<i>Gij zult transparant zijn</i>	293
4.2	<i>Wie bepaalt of iets onduidelijk of dubbelzinnig is?</i>	295
4.3	<i>Ik snap het wel, maar ik begrijp het niet</i>	300
5	Stemadvies bij vraagpunten	305

1 Met dank aan Ivo Giesen, Corjo Jansen, Branda Katan, Niek Strohmaier en André Verburg voor opmerkingen en aanvullingen. En natuurlijk ook dank aan Kimia Heidary, Tom Bouwman, Henk Pander Maat en de andere deelnemers aan de interessante rondetafeldiscussie d.d. 27 januari 2023 voor de discussie, opmerkingen en commentaren. Ik put in dit preadvies onder meer uit eerdere publicaties, die ik steeds in de voetnoten noem. De literatuurverwijzingen zijn voor het overige verre van uitputtend, alleen al omdat de (voornamelijk internationale) literatuur overweldigend is, maar ook omdat de publicaties waar ik wel naar verwijs in de regel een goede ingang bieden voor verdere ontsluiting van literatuur. De tekst van deze bijdrage werd afgesloten op 9 februari 2023. Op die datum werkten alle hyperlinks.

1 Inleiding

1.1 Duidelijk toch?

Taal is niet alles. Partijen kunnen het roerend eens zijn zonder woorden te gebruiken. En zelfs met gebruik van de verkeerde woorden. Een handdruk of het opsteken van een hand kan genoeg zijn. Als ze elkaar maar begrijpen. Dus als partijen in hun contract woorden gebruiken, dan kijken we niet alleen naar de taalkundige betekenis van die woorden. We kijken ook naar de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs mochten toekennen aan die woorden, en wat zij in dat verband redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.¹ Dus als we in ons contract het woord ‘*håkjer-ringkjøtt*’ gebruiken (dat is de Noorse aanduiding voor de Groenlandse haai) maar we bedoelen allebei walvis, dan wijkt de letterlijke betekenis voor de wilsovereenstemming.² Neem een woord dus niet serieus als partijen dat ook niet doen.³ Uit het bekende *Haviltex*-arrest weten we bovendien dat voor de vraag hoe de contractsluitingshandelingen en -verklaringen van partijen moeten worden begrepen, rekening gehouden moet worden met de maatschappelijke kringen waartoe partijen behoren en de rechtskennis die van dat soort partijen verwacht kan worden. De taal moet in context worden geplaatst, omdat de communicatie tussen partijen verder gaat dan de gebruikte woorden en altijd in verband staat met de transactie en het doel daarvan voor partijen. De tekst van een contract is dus wel relevant maar niet doorslaggevend. Juridisch correcte taal is dus ook niet alles.

-
- 1 HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, *NJ* 1981/635 (*Ermes & Langerwerf/Haviltex BV*). Na dit arrest volgden vele toepassingen en een aantal nuanceringen en afwijkingen. Ik verwijs hier slechts naar HR 5 april 2013, ECLI: NL:HR:2013:BY8101, *NJ* 2013/214 (*Lundiform/Mexx*). In bepaalde gevallen gaat het om de partijbedoeling zoals die moet worden afgeleid uit de woorden die in een akte worden gebruikt, uit te leggen naar objectieve maatstaven in het licht van de gehele inhoud van de akte, zie bijvoorbeeld HR 13 juni 2003, ECLI:NL:HR:2003:AH9168, *NJ* 2004/251 (*uitleg erfdiensbaaheid*).
 - 2 Reichsgericht 8 Juni 1920, *RGZ* Bd. 99, 147 (*Haakjöringsköd Fall*).
 - 3 Er zijn er zelfs die zeggen dat woorden op zichzelf nooit duidelijk zijn en dat context alles is. Het bekende voorbeeld is P. Scholten, ‘Uitlegging van testamenten (I)’, *Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie* 1909, p. 310.

De Hoge Raad durft nog een stap verder te gaan: woorden zijn soms helemaal niet belangrijk. De Hoge Raad staat soms toe dat redelijke verwachtingen centraal staan en de woorden naar de achtergrond verdwijnen. Een aansprakelijkheidsverzekering 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’. In een arrest uit 2012 rekte de Hoge Raad deze woorden op en herschreef de polis door ook als ‘schade’ te verstaan ‘schade door het nalaten een redelijke verzekeringsdekking te sluiten voor werknemers tegen het risico van letsel door eenzijdige ongevallen’.⁴ Immers, aldus de Hoge Raad, de functie die een aansprakelijkheidspolis in het maatschappelijk verkeer vervult en de daarop gebaseerde verwachtingen van verzekerden, rechtvaardigt een ruime dekkingsomvang, ook als de gedekte schade elders in de polisvoorwaarden is omschreven als ‘schade aan personen en schade aan zaken’.⁵

En toch gaat dit preadvies over taal in het privaatrecht, en dan met name over tekstvereenvoudiging, over het begrippenpaar ‘duidelijk en begrijpelijk’ dat in het vermogensrecht aan een opmars bezig is, en uiteindelijk over teksten en transactiebesluiten in het privaatrecht.⁶ Waarom? Omdat taal misschien niet alles is, maar vaak wel heel belangrijk is. Ik geef een voorbeeld. Onduidelijkheid in de gekozen bewoordingen kan een gat slaan in de wilsovereenstemming tussen partijen.⁷ Als contracten, in het bijzonder de kleine lettertjes leemtes vertonen dan kan dat consequenties hebben, zoals Aegon ondervond met het beleggingsproduct ‘Koersplan’.⁸ Het ging hier om een gestandaardiseerde beleggingsverzekering. De productvoorwaarden bepaalden niets 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 be-

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

5 Het min of meer spiegelbeeldige leerstuk dat ‘verrassingsbedingen’ in algemene voorwaarden verbiedt, leidt ertoe dat hoewel de gebruikte woorden misschien wel duidelijk en begrijpelijk zijn, ze toch niet tussen partijen gelden omdat ze voor de wederpartij van de opsteller ervan zó ongebruikelijk waren dat de wederpartij geen rekening had hoeven houden met deze woorden. Het Duitse recht kent een dergelijke regel over verrassingsbedingen (par. 305c (1) BGB); wij hebben het qua resultaat vergelijkbare HR 20 november 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4267, NJ 1982/517 (*Holleman/De Klerk*), dat m.i. nog steeds geldend recht weergeeft.

6 Onder transactiebesluit versta ik elk door een individu genomen besluit over de vraag, of en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij instemt met het aangaan van een overeenkomst, deze geheel of gedeeltelijk nakomt of beëindigt, of een contractueel recht uitoefent, ongeacht of het individu overgaat tot handelen. Deze ruime omschrijving sluit aan bij het Europeesrechtelijke begrip ‘transactiebesluit’ dat we o.a. in art. 6:193a lid 1 aanhef en onder e BW aantreffen. De nadruk in het preadvies ligt op transactiebesluiten omtrent het *aangaan* van een overeenkomst maar veel van de inzichten kunnen ook relevant zijn voor andere fasen van de contractcyclus.

7 W.H. van Boom, ‘Begrijpelijke hypotheekvoorwaarden en consumentengedrag’, in: T.M. Berkhout & A.A. van Velten (red.), *Perspectieven voor vastgoedfinanciering*, Amsterdam: Stichting Fundatie Bachiene 2014, p. 51 e.v.

8 HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ3749, NJ 2014/415 (*Aegon/Stichting Koersplandewegkwijt*).

leggingen en welk deel (percentage) aan premie opging. De rechter stelde daarom vast dat de overeenkomst weliswaar grondslag bood voor *de verschuldigdheid* van premie, maar niet voor *de hoogte* daarvan. De verzekeraar kon daarom niet zomaar eenzijdig bepalen hoe hoog die premie zou zijn; wat volgde was de rechterlijke vaststelling van een *redelijke* premie en die was lager dan het bedrag dat de verzekeraar had bedacht.⁹ Onduidelijke bewoordingen kunnen veel geld kosten.

Ik geef nog een reden waarom het onderwerp belangrijk is. Het vermogensrecht houdt zich bezig met economische uitwisseling, vaak tussen partijen die verschillen in termen van capaciteiten, kennis, sociaal-economische status en macht. Als het taalspel door een slimmerik gespeeld wordt ('als ik zou willen dat je het begreep, zou ik het beter hebben uitgelegd') en het recht dat altijd toelaat, dan zal de ander constant op zijn hoede moeten zijn voor de valkuilen van de taal van versluierende reclames, slim geredigeerde productdocumentatie en de onleesbare of onverwachte maar juridisch wel houdbare kleine lettertjes.¹⁰

Zo veranderde grapjas Dmitry Argarkov uit Voronezh eigenhandig de kleine lettertjes in zijn creditcardcontract voordat hij het tekende en aan de bank terugstuurde, in de hoop dat de bank het niet zou opmerken. Hij sloopte de kredietlimiet eruit en de clausules die hem verplichtten om rente en boetes te betalen, én hij introduceerde een boeteclausule ten laste van de bank. Als deze zich niet aan het contract zou houden, verbeurde zij 3 miljoen roebel en als zij het krediet zou opzeggen volgde een boete van 6 miljoen roebel. Argarkov stuurde het veranderde contract ondertekend terug aan de bank en kreeg het vervolgens keurig ondertekend terug. Toen de bank de man vervolgens een boete oplegde volgens de oude, oorspronkelijke voorwaarden voor gebruik van de creditcard, klaagde de man de bank aan en vorderde hij voortzetting van het ongelimiteerde krediet. De verdediging van de bank: we hebben de kleine lettertjes niet gelezen. Kennelijk oordeelde een Russische rechter in het voordeel van Argarkov, waarna een schikking volgde.¹¹

Partijen die constant op hun hoede moeten zijn, dat is slecht voor het vertrouwen in de werking van de markt. En dat vertrouwen is heel belangrijk: zonder enig vertrouwen in de medemens kan er geen goed werkende markt zijn.¹² Het

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

10 Over het begrip 'taalspel' maar dan in een heel andere context, M.A. Loth, *Taal & Recht. Een kleine methodologie*, Arnhem: Gouda Quint 1984, p. 31-32; M.A. Loth, *Privaatrecht in context – Wat een jurist van theorie moet weten voor hij de praktijk in gaat*, Den Haag: Boom juridisch 2018, p. 111 e.v.; M.A. Loth, *Private Law in Context*, Cheltenham, UK: Elgar 2022, p. 73.

11 Zie bijvoorbeeld <https://www.ibtimes.co.uk/russian-writes-credit-card-terms-dmitry-argarkov-498048> en <https://www.themoscowtimes.com/2013/08/14/man-who-outwitted-bank-ends-700k-lawsuit-a26770>.

12 W.H. van Boom, *Privaatrecht en markt – Hoe het vermogensrecht onze marktsamenleving faciliteert en geleidt*, Den Haag: Boom juridisch 2020, p. 35.

privaatrecht moet dus bestaan uit werkbare regels die partijautonomie borgen of versterken enerzijds en die tegenwicht bieden aan onduidelijk, onvolledig, verullend of onbegrijpelijk taalgebruik anderzijds.

Commerciële partijen die onbegrijpelijke taal gebruiken, worden (onder overigens gelijke omstandigheden) minder vertrouwd dan partijen die eenvoudiger taal gebruiken. Dat zien we bijvoorbeeld bij verzekeraars. Eenvoud van taalgebruik is een van de factoren die het vertrouwen in en het imago van verzekeraars beïnvloeden.¹³ Als een consument een tekst van de verzekeraar begrijpt of denkt te begrijpen, dan heeft dat gevolgen voor het vertrouwen in de verzekeraar.¹⁴ Consultants zullen overigens benadrukken dat eenvoudiger taalgebruik over méér gaat dan alleen beter begrip van klanten: communicatie is niet alleen een middel om informatie over te brengen maar ook een manier om de band met de klant te versterken.¹⁵

Het gaat in dit preadvies kortom over tekst en transactiebesluit in het privaatrecht. Ik onderzoek welke eisen het privaatrecht stelt aan tekstvereenvoudiging en in hoeverre die eisen werkelijk bijdragen aan het borgen of versterken van partijautonomie en tegelijk tegenwicht weten te bieden aan het hiervoor bedoelde onduidelijke taalgebruik. Het onderwerp is niet nieuw voor mij. Vanaf ongeveer 2010 heb ik me regelmatig beziggehouden met het onderwerp tekstbegrip in het vermogensrecht. Dit in samenhang met inspanningen om empirisch privaatrechtelijk onderzoek in ons land naar een hoger niveau te tillen. Ik heb in dat verband ontzettend leuke samenwerkingen en ontmoetingen mogen beleven met juristen, taalkundigen en psychologen; het werk dat daaruit voortkwam, zal ik hierna in het bijzonder in de schijnwerpers zetten. Ik prijs me bovendien gelukkig dat dit preadvies mij de mogelijkheid biedt om

-
- 13 H.F. Treur en J.L.A. van Rijckevorsel, *CVS Consumentenonderzoek*, Den Haag: Verbond van Verzekeraars/Centrum voor Verzekeringsstatistiek 2004, p. 2. Vgl. over ergernissen over onduidelijk taalgebruik bijvoorbeeld Onderzoeksrapportage Directresearch.nl maart 2014 t.b.v. Stichting toetsing verzekeraars. Een aantal jaren geleden is er werk gemaakt van vereenvoudigd taalgebruik. Zie bijvoorbeeld S. Broeder, *CVS Consumentenmonitor*, Den Haag: Verbond van Verzekeraars/Centrum voor Verzekeringsstatistiek 2012, p. 11-14. De introductie van het gestandaardiseerd informatiedocument heeft verdere standaardisering en tekstvereenvoudiging in de hand gewerkt. Zie art. 4:20-22 Wft en de uitwerking ervan in paragraaf 8.1.5 Bgfo (e.e.a. ter uitvoering van EU Richtlijn 2016/97 (Verzekeringsdistributie)).
 - 14 CVS Verbond van Verzekeraars, *Transparantie van kosten – Een vergelijking van beleggingsproducten van banken en verzekeraars*, Den Haag: Centrum voor Verzekeringsstatistiek Verbond van Verzekeraars 2006, p. 24-25. Algemener is de vraag naar het verband tussen vaardigheden zoals leesvaardigheid en vertrouwen in instituties; over dat verband bijvoorbeeld OECD, *OECD Skills Outlook 2013 – First Results from the Survey of Adult Skills*, Paris: OECD 2013, p. 237-239.
 - 15 Bijvoorbeeld *Reimagining customer relationships – Key findings from the EY Global Consumer Insurance Survey 2014* (EY 2014), p. 36-37.

de belangrijke proefschriften van Sanne Pape en Carien de Jager onder de aandacht van een breder publiek te brengen.¹⁶

1.2 Middenvelders aller landen...

In binnen- en buitenland zijn er ‘believers’ die zich hard maken voor eenvoudiger taalgebruik door juristen.¹⁷ Het onderwerp kan zeker op belangstelling rekenen, maar tegelijk lijkt het erop dat die belangstelling zo af en toe de kop opsteekt en dan weer naar de achtergrond verdwijnt.¹⁸ Daarom is het goed dat ook de NJV aandacht geeft aan het onderwerp. Taalgebruik door juristen is in elk geval een onderwerp waar men al snel een mening over heeft. Taalonderzoekers zullen misschien openlijk concluderen of in stilte menen dat het juristen te doen is om het moedwillig ontoegankelijk maken van hun geheime cult. Lijdende werkwoordsvormen, tangconstructies, dubbele ontkenningen, jargon

-
- 16 Sanne Pape promoveerde in 2011 bij mij in Rotterdam (S.B. Pape, *Warnings and Product Liability – Lessons Learned from Cognitive Psychology and Ergonomics* (PhD Rotterdam), Den Haag: Eleven/Boom juridisch 2011). Carien de Jager promoveerde in 2018 bij Albert Verheij en mij in Groningen (C.E. de Jager, *Consumentenbescherming door informatie? Een analyse van 30 jaar beleid voor korte precontractuele informatie-documenten over complexe financiële producten in Europa, Engeland, Nederland en Duitsland* (diss. Groningen), Den Haag: Boom juridisch 2018). Het proefschrift van Pape werd besproken door B. Niemeijer, ‘Warnings and product liability’, *Recht der Werkelijkheid* 2012, p. 91 e.v. Het proefschrift van De Jager werd besproken door J.J.A. Braspenning, ‘Consumentenbescherming door informatie? Bespreking van het proefschrift van mr. C. de Jager’, *Maandblad voor Vermogensrecht* 2019, p. 15 e.v. Zie naar aanleiding van het onderzoek van Pape en De Jager ook nog S.B. Pape, ‘Productwaarschuwingen: psychologische lessen voor de jurist’, in: W.H. van Boom e.a. (red.), *Gedrag en Privaatrecht*, Den Haag: Boom juridisch 2008, p. 245 e.v.; S.B. Pape, ‘Waarschuwingen op producten zijn geen veiligheidswondermiddelen. De implicaties ervan voor productaansprakelijkheid’, *Tijdschrift voor Consumentenrecht & Handelspraktijken* 2012, p. 216 e.v.; C. de Jager, ‘Essentiële Beleggersinformatie zo begrijpelijk voor consumenten als de Europese wetgever beoogt? Een tekstuele analyse van tien documenten’, *Tijdschrift voor Consumentenrecht & Handelspraktijken* 2019, p. 53 e.v. en C. de Jager en C. Pavillon, ‘Consumentenrecht: Consumentenbescherming door informatie’, in: C. Bijleveld e.a. (red.), *Nederlandse Encyclopedie Empirical Legal Studies*, Den Haag: Boom juridisch 2020, p. 293 e.v.
 - 17 Over deze beweging bijvoorbeeld J. Kimble, ‘Answering the Critics of Plain Language’, *The Scribes Journal of Legal Writing* 1995, p. 51 e.v.; 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. 289 e.v.; M. Adler, ‘The Plain Language Movement’, in: P.M. Tiersma en L.M. Solan (red.), *The Oxford Handbook of Language and Law*, Oxford: Oxford University Press, 2012, p. 67 e.v.
 - 18 Zie het overzicht bij Jansen in zijn bijdrage aan deze Handelingen, en bij E.H. Hondius, *Sense and nonsense in the law – Towards clarity and plain meaning* (inaugural lecture Utrecht), Deventer: Kluwer 2007, p. 12 e.v. De wetenschappelijke bestudering van de effectiviteit van eenvoudiger taalgebruik door juristen kwam in de VS al op gang in de jaren 70; daar werd toen al onderzoek gedaan naar de effecten van vereenvoudigde jury-instructies op begrip van juryleden van hun taak. Zie bijvoorbeeld R.P. Charrow & V.R. Charrow, ‘Making Legal Language Understandable: A Psycholinguistic Study of Jury Instructions’, *Columbia Law Review* 1979, p. 1306 e.v.; B. Saxton, ‘How Well Do Jurors Understand Jury Instructions – A Field Test Using Real Juries and Real Trials in Wyoming’, *Land & Water L. Rev.* 1998, p. 59 e.v. Vgl. ook P.M. Tiersma en M. 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. En zie natuurlijk de *godfather* van de Flesch-schaal: R.F. Flesch, *How to Write Plain English: A Book for Lawyers & Consumers*, New York: Harper & Row 1979.

en ouderwets taalgebruik,¹⁹ dat heeft met specialisatie niets maken, zullen ze zeggen. Het is gewoon brak taalgebruik.²⁰

En er zijn inderdaad genoeg slechte voorbeelden.²¹ Een bijna tragikomisch voorbeeld biedt art. 10 lid 2 Richtlijn (EU) 2021/2167 inzake kredietservicers en kredietkopers. Het begint met een onbegrijpelijk lange zin met bijzinnen en vakjargon – variërend van ‘de in artikel 2, lid 5, punt a), i) of iii), bedoelde entiteit’ tot en met ‘de niet-renderende kredietovereenkomst zelf’ – gevolgd door negen onderdelen waarover informatie moet worden verschaft (alles in één zin!). En dan volgt bij wijze van uitsmijter een zin die toevoegt: “De in de eerste alinea bepaalde mededeling wordt opgesteld in een duidelijke, voor het grote publiek begrijpelijke taal.” Een duidelijk geval van *Do as I say, not as I do*.

Daartegenover vinden we juristen die zullen wijzen op het socialisatieproces dat met de eigen taal gepaard gaat (nietwaar, *amice?*), die het nut van jargon als ‘technisch steno’ zullen benadrukken en die het recht als ‘taalspel’ zullen verheerlijken.²² En dan zijn er nog de middenvelders die menen dat tekstvereenvoudiging niet ten koste hoeft te gaan van juridische precisie.²³ Ikzelf ben ook zo’n middenvelder. Als onderzoeker heb ik geen uitgesproken mening en wil ik vooral weten wat werkt, waarom het werkt, en onder welke omstandigheden het werkt. Dat zal ik hierna aan de hand van verschillende eerdere projecten laten zien. Als opleider probeer ik het goede te doen voor de volgende generatie juristen: zij moeten een goede balans tussen toegankelijkheid en precisie willen bereiken en daar proberen wij op de universiteit een bijdrage aan te leveren. Als wij studenten tijdens hun studie alvast corrigeren zodra ze te veel ‘niettegenstaande’, ‘echter’ en ‘mits’ gebruiken, dan zal hopelijk de rechtstaal in de praktijk op termijn ook mee veranderen. Makkelijk is dit alles niet: schrijfvaardigheid toetsen is arbeidsintensief en soms zijn we al blij als we het taalniveau tot redelijk foutloos Nederlands weten op te krikken.²⁴

19 Een overzicht voor de Engelse juristentaal bijvoorbeeld bij 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: Oxford University Press, 2012, p. 39 e.v.

20 Zo bijvoorbeeld E. Martínez e.a., ‘Poor writing, not specialized concepts, drives processing difficulty in legal language’, *Cognition* 2022, p. 1 e.v.

21 ‘Mooie’ voorbeelden vindt men bij E.H. Hondius, *Sense and nonsense in the law – Towards clarity and plain meaning (inaugural lecture Utrecht)*, Deventer: Kluwer 2007, p. 5 e.v.; K. Deschamps, ‘De formulering van rechtsnormen in wetsteksten’, *Regelmaat* 2011, p. 37 e.v.; L.M. Solan, ‘Linguistic Issues in Statutory Interpretation’, in: P.M. Tiersma en L.M. Solan (red.), *The Oxford Handbook of Language and Law*, Oxford: Oxford University Press, 2012, p. 87 e.v.

22 Vgl. over die functies ook M. Malsch e.a., ‘Hoe helder is de rechter? Leesbaarheid en begrijpelijkheid van strafrechtelijke vonnissen’, *NJB* 2004, p. 1112 e.v.

23 Bijvoorbeeld D.A. Verburg, ‘Begrijpelijke taal en juridisch correcte taal samen op één kussen? De duivel zit in de details’, *RM Themis* 2020, p. 208 e.v. Verburg betwist overigens dat juristen precies zijn; hij wijst op verschillende voorbeelden van verhuullend taalgebruik.

24 ‘Het taalniveau van studenten kan flink worden opgekrikt’ (nos.nl 21 januari 2016).

1.3 Wat volgt

De opbouw van dit preadvies is als volgt. Allereerst behandel ik een aantal algemene aspecten van tekstvereenvoudiging en privaatrecht. Ik doe dat in paragraaf 2. Daarbij komen onder meer aan de orde wat tekstniveau is, welke factoren het niveau bepalen en welke factoren de leesvaardigheden en -inspanningen van de lezer bepalen. Ik sta stil bij een aantal voorbeelden van tekstvereenvoudiging en hoe die de taal van het privaatrecht zouden kunnen vereenvoudigen. Ook behandel ik de argumenten die pleiten vóór vereenvoudiging en laat ik zien dat er behoorlijk wat beperkingen bestaan. Die beperkingen zijn aanzienlijk en daarom moeten we geen wonderen verwachten. Aan de andere kant: we moeten ook niet het hoofd in de schoot leggen, maar ons bewust zijn van de beperkingen en valkuilen van tekstvereenvoudiging. Ten slotte wil ik aan het eind van paragraaf 2 aandacht vragen voor tekststijlen in een privaatrechtelijke context. In paragraaf 3 gaat het over de vraag hoe beleidsmakers en dus wetgevers omgaan met tekstvereenvoudiging. Hoe gebruiken zij het als beleidsinstrument, en welke beleidsdoelen liggen er aan ten grondslag? Benutten beleidsmakers de bestaande kennis over ‘wat werkt’ voldoende? Zoeken zij zelf genoeg de expertise op die daarover bestaat? Kan op dat vlak nog verbetering worden gerealiseerd? In paragraaf 4 bespreek ik een onderdeel van de discussiepunten die in paragraaf 2 en paragraaf 3 aan de orde kwamen, namelijk het transparantievereiste in het algemenevoorwaardenrecht. In dat vereiste komt een aantal lijnen samen; het blijkt dat taalkundige duidelijkheid slechts de voorbode is van een ingrijpender toetsing van contractvoorwaarden. Ik bespreek in dat verband de vraag of rechters die toetsing zelf en zelfstandig moeten uitvoeren of dat zij hulptroepen moeten inroepen.

In dit preadvies ligt vaak de nadruk op financiële producten en dienstverlening zoals verzekeringsovereenkomsten en bancaire producten. Dat is niet toevallig, want die producten en diensten bestaan alleen maar uit woorden. Het zijn geen fysieke producten die je kunt aanraken en uitproberen. De woorden en de verwachtingen die afnemers eraan ontleen, zijn dus het begin en einde van het contract. Dan is het des te belangrijker dat we aandacht hebben voor de duidelijkheid en begrijpelijkheid van die woorden. Daarmee is overigens niet gezegd dat wat ik hierna te berde breng alleen maar relevant zou zijn voor financiële producten en dienstverlening. Integendeel: tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, heeft alles wat ik hierna schrijf betrekking op transactiebesluiten van natuurlijke personen in algemene zin en hoe zij in dat verband met teksten omgaan.

Beperkingen zijn er natuurlijk ook. Ik behandel heel veel niet. De methodologische vragen en beperkingen van de onderzoeken die ik hierna behandel,

bespreek ik niet. Dat blijft onder de motorkap. De geïnteresseerde lezer vindt haar weg via de voetnoten. Ik heb het ook niet of nauwelijks over sanctionering. Natuurlijk is het interessant om te weten hoe het privaatrecht sanctioneert als bijvoorbeeld contractvoorwaarden onbegrijpelijk zijn en productinformatie niet goed waarschuwt. Ook niet onbelangrijk is de vraag: komt er ooit iets terecht van sanctionering? Ons oude BW bepaalde bijvoorbeeld dat notarissen ‘den wil des erflaters in duidelijke bewoordingen schrijven of doen schrijven’.²⁵ Kennelijk was de sanctie nietigheid van het testament. Gelukkig is die sanctie nooit serieus genomen. Ik geloof niet dat er ooit een testament nietig is verklaard vanwege onduidelijke bewoordingen, en eerlijk gezegd zou het leed niet te overzien zijn als we in dat verband de eis van duidelijkheid letterlijk zouden hebben opgevat.²⁶

Zoals gezegd grijp ik de uitnodiging van de NJV aan om het onderzoek waar ik de afgelopen jaren bij betrokken ben geweest, (opnieuw) onder de aandacht te brengen.²⁷ Het preadvies biedt mij bovendien de mogelijkheid om weer uit te zoomen, de belangrijkste bevindingen in kaart te brengen en vervolgens een volgende stap te zetten in dit onderzoeksgebied op het grensvlak tussen vermogensrecht en taal- & gedragswetenschappen. Dat hoop ik hierna dus te doen. Ten slotte nog een enkele opmerking over tekstniveau. Ik heb me niet ingespannen om eenvoudiger te schrijven dan normaal.²⁸ Ervan uitgaande dat de lezer van dit stuk als jurist in totaal minstens twintig jaar taalonderwijs heeft genoten, sta ik mezelf toe dat de SMOG-waarde van dit stuk best 15 mag zijn. Dat is de slechtst mogelijke score op *Simple Measure of Gobbledygook*-schaal, waarbij 15 staat voor het aantal jaren taalonderwijs dat iemand moet hebben gehad om de betreffende tekst te begrijpen. Ik sluit overigens niet uit dat ik richting de 20 scoor.

25 Art. 986 BW (oud) bepaalde: “De notaris moet den wil des erflaters, zoo als die zakelijk aan hem door den erflater is opgegeven, in duidelijke bewoordingen schrijven of doen schrijven.” Art. 1000 BW (oud) hield kennelijk de nietigheidssanctie in. Zie over e.e.a. E. van den Brink-Baggerman, ‘Begrijpelijke taal in notariële akten, kan dat? Onbegrijpelijke taal in notariële akten, mag dat?’, *Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie* 2014, p. 745.

26 De laatste aflevering in de *soap* die het HvJ EU verzorgt rondom sanctionering van oneerlijke bedingen, is HvJ EU 12 januari 2023, C-395/21, ECLI:EU:2023:14 (*honorarium Litouwse advocaat*).

27 De voetnoten wijzen de weg en verantwoorden eventueel autoplagiaat. *Spoiler alert*: ik ga ongegeneerd vaak naar mezelf verwijzen. En o ja, ik ga hier en daar aan de haal met de woorden van nummer 14 en clown Bassie.

28 Een kleine *heads up*: eerder onderzoek suggereert dat de teksten die ik produceer, taalkundig *minder* begrijpelijk zijn dan die van de Hoge Raad. Een uitkomst die nederig maakt, zou ik zeggen. Zie W.H. van Boom, ‘Hoe begrijpelijk is Van Maanen...? Significant minder dan de Hoge Raad!’, in: G.R. de Groot e.a. (red.), *Kritiek op recht – Liber amicorum Gerrit van Maanen*, Deventer: Kluwer 2014, p. 44-49.

2.1 Tekstniveau

Tekstniveau zegt iets over de tekst en taalbeheersing zegt iets over de lezer. Het tekstniveau kan op verschillende manieren worden beschouwd. De *leesbaarheid* wordt bijvoorbeeld beïnvloed door kwesties als lettertype en -grootte, contrast en regelafstand. De mate van *duidelijkheid* betreft vooral de moeilijkheidsgraad van een tekst. De moeilijkheidsgraad van stukken tekst kan op verschillende manieren worden gemeten.¹ Aan de ene kant zijn er ronduit rudimentaire ‘quick and dirty’-formules. Bijvoorbeeld door de lengte van zinnen en het aantal lettergrepen te meten en korte zinnen met korte woorden als makkelijker te zien dan lange zinnen met lange woorden.² Aan de andere kant zijn er allerlei meer verfijnde manieren van meten, waarbij ook bijvoorbeeld gekeken wordt naar hoe moeilijk de zinsbouw is en hoe gangbaar de gebruikte woorden zijn.³ De methodologie voor dit soort onderzoek is ontwikkeld in

-
- 1 Daarovr nader het preadvies van Cramwinckel, Pander Maat & Sanders, m.n. paragraaf 3.3. Zie ook de verwijzingen bij W.H. van Boom, ‘Hoe begrijpelijk is Van Maanen...? Significant minder dan de Hoge Raad!’, in: G.R. de Groot e.a. (red.), *Kritiek op recht – Liber amicorum Gerrit van Maanen*, Deventer: Kluwer 2014, p. 44-49. Zie over de ontwikkelingen op dit vlak O. De Clercq & V. Hoste, ‘Hoe meetbaar is leesbaarheid?’, in: S. Evenepoel e.a. (red.), *Beschouwingen uit een talenhuus: opstellen over onderwijs en onderzoek in de vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie aangeboden aan Rita Godyns*, Gent: Academia Press 2014, p. 147 e.v.
 - 2 Er is op dit punt sprake van scholcnstrijd en soms ook wel, waar het om ‘vermarkten’ van kennis en kunde gaat, om competitie. Ik laat dat allemaal rusten, maar zie bij wijze van voorbeeld van een kritische beschouwing van de inzet van ‘quick and dirty’ formules als beleidsinstrument L.J. Sirico Jr., ‘Readability Studies: How Technocentrism Can Compromise Research and Legal Determinations’, *Quinnipiac L. Rev.* 2007, p. 101 e.v. en voor een kritische bespreking van de resultaten van de genoemde ‘vermarkting’ bijvoorbeeld C. Jansen, ‘Kwaliteit overheidscommunicatie meetbaar gemaakt? Pretenties van BureauTaal tegen het licht gehouden’, *Tekst[blad]* 2005, p. 9-11.
 - 3 Zie bijvoorbeeld het recent ontwikkelde meetinstrument LiNT (*Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten*), waarover nader het preadvies van Cramwinckel, Pander Maat & Sanders, m.n. paragraaf 3.3.

wetenschapsgebieden als taal- en communicatiewetenschappen en psychologie.⁴

Een voorbeeld van een simpel kwantitatief onderzoek naar de moeilijkheidsgraad van juridische teksten ontleen ik aan een eerdere publicatie. Voor die publicatie analyseerde ik 687 arresten en beschikkingen van de civiele kamer van de Hoge Raad.⁵ De uitspraken werden gescoord op de zogeheten FD-RE-schaal. De *Flesch Douma Reading Ease* (FDRE)-schaal is een oud en tamelijk bot meetinstrument om het tekstniveau van Nederlandse tekst te bepalen; de schaal loopt van 0 tot 120 en komt door een getalsmatige weging van gemiddelde zinslengte en het gemiddeld aantal lettergrepen per woord tot een cijferscore van tekstniveau.⁶ Hoe hoger de score, des te eenvoudiger het tekstniveau is. Deze schaal is een vereenvoudigd *model* van begrijpelijkheid, want het houdt bijvoorbeeld geen rekening met de gangbaarheid van de gebruikte woorden. De gedachte is in elk geval dat korte zinnen met woorden die uit weinig lettergrepen bestaan, eenvoudiger leesbaar zijn dan lange zinnen met woorden met veel lettergrepen. Het resultaat van de analyse van de uitspraken van de Hoge Raad was een stabiel gemiddelde van ongeveer 50 op de FD-RE-schaal.⁷ Er wordt wel gesteld dat een score tussen 50 en 60 ongeveer het leesniveau van iemand met een vwo-diploma benadert.

-
- 4 In de psychologie is er ook nog onderzoek op het grensvlak van taalwetenschap en psychologie dat allerlei verbanden suggereert tussen moeilijkheidsgraad van gebruikte taal en gevoelens, gedachten, en inschattingen (van het type: 'als een gebruiksaanwijzing moeilijk is om te lezen, is het gebruik van het product zelf vast ook moeilijk'). Ik noem hier dat onderzoek, maar wijs ook op het experimentele karakter ervan en de beperkingen aan externe validiteit die dat met zich kan brengen. Zie voor voorbeelden van dit type onderzoek H. Song & 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. Vgl. voor een vergelijkbaar effect op kansinschatting: H. Song & N. Schwarz, 'If it's Difficult to Pronounce, It Must be Risky – Fluency, Familiarity, and Risk Perception', *Psych. Science* 2009, p. 135 e.v.; 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. Zie ook A.L. Alter & D.M. Oppenheimer, 'Uniting the tribes of fluency to form a metacognitive nation', *Personality and Social Psychology Review* 2009, p. 219 e.v.; R.K. Guenther, 'Does the Processing Fluency of a Syllabus affect the forecasted Grade and Course Difficulty?', *Psychological Reports* 2012, p. 946 e.v.
 - 5 De zaken werden aselekt gekozen, zij het dat steeds intervallen van vijf jaar werden genomen en de art. 81 RO-zaken buiten beschouwing werden gelaten. Ik nam uit de jaren 1990, 1995, 2000, 2005 en 2010 steeds een steekproef van ± 100 -150 arresten.
 - 6 De formule luidt: $206,83 - (0,93 * \text{gemiddelde zinslengte}) - (77 * \text{gemiddeld aantal lettergrepen per woord})$. Zie uitgebreider over het gebruik ervan in een juridische context W.H. van Boom, 'Begrijpelijkheid hypotheekvoorwaarden en consumentengedrag', in: T.M. Berkhout & A.A. van Velten (red.), *Perspectieven voor vastgoedfinanciering*, Amsterdam: Stichting Fundatie Bachiene 2014, p. 60 e.v.
 - 7 W.H. van Boom, 'Hoe begrijpelijk is Van Maanen...? Significant minder dan de Hoge Raad!', in: G.R. de Groot e.a. (red.), *Kritiek op recht – Liber amicorum Gerrit van Maanen*, Deventer: Kluwer 2014, p. 56-58.

Onder taalkundigen bestaat er kritiek op dit soort schalen.⁸ Ze worden vaak als achterhaald beschouwd omdat ze de moeilijkheidsgraad van een tekst niet optimaal vertegenwoordigen.⁹ Het voordeel van objectiviteit, herhaalbaarheid en dus betrouwbaarheid van de schaal staat daarmee tegenover een gebrek aan validiteit. Die discussie voert naar de verschillende ‘scholen’ die bestaan voor methoden en technieken van het meten van tekstniveau.¹⁰ Daarover gaat dit preadvies niet, dus ik volsta met een klein voorbeeld om de betreffende waarde van schalen zoals de FDRE-schaal te laten zien, te weten de oude en nieuwe standaardtekst die de Hoge Raad gebruikt voor de toepassing van art. 81 RO. De oude versie luidt als volgt: “De in het middel aangevoerde klachten kunnen niet tot cassatie leiden. Zulks behoeft, gezien art. 81 RO, geen nadere motivering nu de klachten niet nopen tot beantwoording van rechtsvragen in het belang van de rechtseenheid of de rechtsontwikkeling.” Het zijn twee zinnen, waarvan één erg lang, met gemiddeld negentien woorden en een FDRE-score van ongeveer 51.¹¹ De nieuwe versie luidt sinds het project *Helder Recht*: “De Hoge Raad heeft de klachten over de beschikkingen van het hof beoordeeld. De uitkomst hiervan is dat deze klachten niet kunnen leiden tot vernietiging van die beschikkingen. De Hoge Raad hoeft niet te motiveren waarom hij tot dit oordeel is gekomen. Bij de beoordeling van deze klachten is het namelijk niet nodig om antwoord te geven op vragen die van belang zijn voor de eenheid of de ontwikkeling van het recht (zie artikel 81 lid 1 van de Wet op de rechterlijke organisatie).”¹² Dat zijn vier zinnen met gemiddeld 21 woorden. Meer en langere zinnen, meer woorden en per saldo een *beter* FDRE-score van ongeveer 62. Afgezien van de kanttekening dat er meer tekst nodig is voor een betrouwbare meting, is duidelijk dat de FDRE-schaal niet weegt hoeveel zinnen de boodschap heeft en dus of een tekst langere leestijd vergt, en ook niet of er tangconstructies en archaïsche taal of vakjargon worden gebruikt en dus of een tekst meer inspanning vergt. Daarom is het zaak om ook andere modellen voor tekstniveau te gebruiken, afhankelijk van het doel waarvoor het model wordt gebruikt.

8 Zie voor een overzicht van het aanbod aan schalen en hun beperkingen bijvoorbeeld T. Oakland & H. Lane, ‘Language, reading, and readability formulas: Implications for developing and adapting tests’, *International Journal of Testing* 2004, p. 239 e.v. en L.J. Sirico Jr., ‘Readability Studies: How Technocentrism Can Compromise Research and Legal Determinations’, *Quinnipiac L. Rev.* 2007, p. 147 e.v.

9 Bijvoorbeeld C. Jansen & L. Lentz, ‘Hoe begrijpelijk is mijn tekst? De opkomst, neergang en terugkeer van de leesbaarheidsformules’, *Onze Taal* 2008, p. 4 e.v.; vgl. G. van der Bruggen, ‘Klare taal in uitspraken. Meer dan stijl alleen’, *Nederlands Juristenblad* 2020, p. 2030-2031; B. Schmitz & C. Pavillon, ‘Measuring Transparency in Consumer Contracts: The Usefulness of Readability Formulas Empirically Assessed’, *Journal of European Consumer and Market Law* 2020, p. 195.

10 Zie hiervoor nt. 2.

11 De scores werden berekend (zoals alle scores die ik in deze bijdrage noem) door de tool beschikbaar op de site van onderzoekseenheid LT3 van Universiteit Gent (o.l.v. Veronique Hoste); zie <https://lt3.ugent.be/readability-demo/>. Wat erger is, de tekst scoort 14,5 op de SMOG-schaal (*Simple Measure of Gobbledygook*), waarbij de ergste score 15 is. De nieuwe formulering scoort 13. Dat betekent kennelijk dat men voor de oude versie vijftien jaar onderwijs nodig heeft, voor de nieuwe ‘slechts’ dertien jaar.

12 Zie <https://www.hogeraad.nl/actueel/nieuwsoverzicht/2020/januari/standaard-overwegingen-in-heldere-taal/>.

2.2 De ontvanger

Hoe gaan we in het privaatrecht om met de ontvanger van de tekst? Hanteren we een maatmens, en zo ja, wat is dan het taalbeheersingsniveau van deze maatmens? Of stemmen we af op de concrete mens? Kiezen tussen de abstracte mens of de concrete mens dus. Het *Haviltex*-arrest neigt naar de tweede optie, maar in het consumentenrecht komen we vaker de geabstraheerde maatmens tegen.¹³ Een van de eigenschappen van deze ‘gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consument’ is dat deze een redelijk ontwikkelde algemene kennis heeft, enige kennis van de producten en diensten die zij aanschaf, en dat zij verstrekte informatie nauwkeurig en grondig bestudeert.

Deze fictieve ‘gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consument’ vergelijkt bovendien, indien nodig, verschillend aanbod voordat ze een aankoop doet; ze is kritisch en laat zich niet snel om de tuin leiden door verleidelende reclame; het is een rationeel en efficiënt wezen dat zich bewust is van risico’s die met de transactie gemoeid zijn, dat niet oppervlakkig is en niet ondoordacht of impulsief handelt.¹⁴

De keuze tussen abstract en concreet werkt door in hoe we de ontvanger van tekst zien en hoe we in het recht redeneren over hoe mensen informatie verwerken en gebruiken. Een abstract privaatrechtelijk informatieverwerkingsmodel zou als volgt kunnen luiden: elke wilsbekwame persoon heeft duidelijke voorkeuren, verzamelt relevante informatie en komt via bewust denken tot beslissingen die tot handelingen leiden. Een dergelijk model maakt de mens tot een ideale informatieverwerkingseenheid, een talige rationele keuzeactor. Het model is nogal grof en weinig precies; het houdt geen rekening met concrete verschillen in verwerkingskracht, met het feit dat jargon voor de ene partij eenvoudiger is dan voor de ander om te begrijpen, dat de echte mens beperkt is wat betreft informatieverwerkingscapaciteit, en dat ze niet beschikt

13 Bijvoorbeeld HvJ EG 16 juli 1998, C-210/96, ECLI:EU:C:1998:369 (*Gut Springenheide*), en over deze maatmens bijvoorbeeld M.T. Beumers & W.H. van Boom, ‘De maatmens-benadeelde in het aansprakelijkheidsrecht’, in: M.T. Beumers e.a. (red.), *Aansprakelijkheidsrecht en maatmens (preadviezen VASR 2015)*, Deventer: Wolters Kluwer 2016, p. 2 e.v.; V. Mak, ‘De ‘gemiddelde consument’: van fictie naar feit?’, *Ars Aequi* 2017, p. 592 e.v.

14 Verwijzingen bij M.T. Beumers & W.H. van Boom, ‘De maatmens-benadeelde in het aansprakelijkheidsrecht’, in: M.T. Beumers e.a. (red.), *Aansprakelijkheidsrecht en maatmens (preadviezen VASR 2015)*, Deventer: Wolters Kluwer 2016, p. 4-5.

over volledige taalbeheersing, begrip, aandacht, cognitieve inspanning of een oneindige aandachtsboog.¹⁵

Nuanceringen zijn dus nodig op het abstracte model. Nuanceringen op dit simpele mensmodel vinden we in de literatuur die aandacht vraagt voor verschil in capaciteiten, intenties en uithoudingsvermogen maar ook voor contextuele verschillen in manieren waarop mensen omgaan met informatie en dus met tekst.¹⁶ Deze invalshoeken kunnen het simpele model oneindig ingewikkelder maken. Mensen gebruiken, afhankelijk van de context, verschillende manieren van informatieverwerking.¹⁷ De informatie – als deze wordt verwerkt – wordt intuïtief of bewust vergeleken met reeds aanwezige kennis en ervaringen ('oude informatie', zo men wil). Uit de vergelijking worden idealiter conclusies gedestilleerd die tot beslissingen leiden.¹⁸ Maar bij een overdaad aan informatie worden 'overlevingsstrategieën' geactiveerd zoals het teruggrijpen op ervaringen uit het verleden.¹⁹ Dat kan de beslissing versnellen maar de uitkomst verslechteren. Bij veiligheidscommunicatie is dat een belangrijk aandachtspunt. Nog iets ingewikkelder wordt het als we de verschijningsvorm van de informatie meewegen: is de informatie in ingewikkelde of onaantrekkelijke taal uitgedrukt, dan wordt begrijpen moeilijker en misschien wel zo moeilijk dat de lezer het opgeeft.

-
- 15 Bijvoorbeeld, met nadere verwijzingen, F.M.A. 't Hart & C.E. Du 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, W.F. van Raaij, 'Het beeld van de consument in het privaatrecht empirisch getoetst', in: W.H. van Boom e.a. (red.), *Capita Civilologie – Handboek empirie en privaatrecht*, Boom juridisch 2013, p. 27 e.v.; W.H. van Boom, *Privaatrecht en markt – Hoe het vermogensrecht onze marktsamenleving faciliteert en geleidt*, Den Haag: Boom juridisch 2020, p. 51 e.v. Zie voor een overzicht van gangbare modellen bij financiële transactiebesluiten bijvoorbeeld C.E. de Jager, *Consumentenbescherming door informatie? Een analyse van 30 jaar beleid voor korte precontractuele informatiedocumenten over complexe financiële producten in Europa, Engeland, Nederland en Duitsland* (diss. Groningen), Den Haag: Boom juridisch 2018, p. 235 e.v.
- 16 Bijvoorbeeld Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*, Den Haag: WRR 2017.
- 17 Bijvoorbeeld D. Kahneman, *Thinking, Fast and Slow*, New York: Farrar, Straus & Giroux 2011.
- 18 Zie de discussie bij W.H. van Boom, *Privaatrecht en markt – Hoe het vermogensrecht onze marktsamenleving faciliteert en geleidt*, Den Haag: Boom juridisch 2020, p. 55 e.v. Er is ook onderzoek dat minder voor de hand liggende stoorzenders identificeert die aan voorspelbare informatieverwerking in de weg kunnen staan; zie het overzicht bij N. Schwarz, 'Metacognitive Experiences in Consumer Judgment and Decision Making', *Journal of Consumer Psychology* 2004, p. 332 e.v.
- 19 Dit noemt men wel heuristieken. De literatuur over informatieoverdaad is... overadag. Zie bijvoorbeeld F.M.A. 't Hart en C.E. Du 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; C.I. Garcia Porras & W.H. van Boom, 'Information disclosure in the EU Consumer Credit Directive: opportunities and limitations', in: J. Devenney & M. Kenny (red.), *Consumer Credit, Debt and Investment in Europe*, Cambridge: Cambridge University Press 2012, p. 21 e.v.; W.H. van Boom e.a., 'Informatie en financiële dienstverlening aan consumenten', *Tijdschrift voor Consumentenrecht en Handelspraktijken* 2007, p. 75 e.v.; W.H. van Boom, *Privaatrecht en markt – Hoe het vermogensrecht onze marktsamenleving faciliteert en geleidt*, Den Haag: Boom juridisch 2020, p. 58 e.v.

Een volgende nuancering is de erkenning dat er verschil bestaat in de mate van geletterdheid en gecijferdheid. Zo'n tien à vijftien procent van onze volwassen bevolking is laaggeletterd.²⁰ Dat is relatief laag in vergelijking met veel andere landen, maar in absolute getallen is het natuurlijk een grote groep mensen. Voor deze groep is niet alleen het begrijpend lezen van teksten een opgave (prozageletterdheid), maar ook het analyseren en combineren van informatie uit verschillende documenten (documentgeletterdheid).²¹ Bovendien gaat laaggeletterdheid vaak hand in hand met laaggecijferdheid, en dan wordt het percentage al snel hoger dan tien procent.²² Laaggeletterdheid belemmert in allerlei maatschappelijke activiteiten.²³ Zo is er een rechtstreeks verband tussen laaggeletterdheid en de beperkte vaardigheid om geschreven informatie te *verwerken*.²⁴ Dat is belemmerend als essentiële informatie in woorden is opgeschreven, zoals een medische bijsluiters of de contractvoorwaarden bij een geldlening. Wat dan kan gebeuren, is dat de ontvanger van de informatie niet leest of niet goed leest, maar juist vertrouwt op eigen intuïtie, op eerdere ervaringen, op uitwisseling van informatie met anderen of zich laat afleiden door irrelevante informatieruis. Dat speelt trouwens niet alleen bij laaggeletterden; het komt in meer of mindere mate bij vrijwel iedereen voor.

Een voorbeeld van mentale ruis werd gevonden in taalonderzoek met behulp van *eye tracking*. Dat is onderzoek waarbij de oogbewegingen van proefpersonen worden gevolgd om te zien welke delen van een tekst hun aandacht in het bijzonder heeft, hoe lang ze stilstaan bij een tekst en hoe ze 'scannend' springen tussen verschillende delen van een tekst. Onderzoek liet zien dat als een individu gevraagd wordt om een informatiedocument voor een geldlening te lezen, er meer aandacht is voor tekstdelen die bevestiging opleveren van eerder gegeven informatie dan voor tekstdelen die deze informatie kan ontkrachten. In een experiment werd deelnemers bijvoorbeeld gezegd dat de geldlening een rentepercentage x had, waarna ze werd gevraagd het document te onderzoeken op mededelingen over de vaststelling van de verschuldigde rente. Het bleek dat de respondenten in het document op zoek gingen naar bevestiging en dat ze minder aandacht hadden voor belangrijke beperkende voorwaarden zoals rentewijzigingsclausules. Verbeterde opbouw van de documenten leverde in dit opzicht weliswaar enige verbetering op, maar die werd weer tenietgedaan door afleiders zoals conversatie door de bankmedewerker tijdens het leeswerk.²⁵

20 Zie de getallen en bronverwijzingen bij Algemene Rekenkamer, *Aanpak van laaggeletterdheid*, Den Haag: Algemene Rekenkamer 2016, p. 8-10. Hier geldt dat de percentages nogal afhankelijk zijn van de gekozen indeling in en combinaties van categorieën van geletterdheid en gecijferdheid.

21 D. Fouarge e.a., *Laaggeletterdheid in Nederland*, Utrecht/Maastricht: ECBO/ROA Maastricht University 2011, p. 9-10.

22 Algemene Rekenkamer, *Aanpak van laaggeletterdheid*, Den Haag: Algemene Rekenkamer 2016, p. 8 e.v.

23 Zie bijvoorbeeld M. Buisman & W. Houtkoop, *Laaggeletterdheid in kaart*, Stichting Lezen & Schrijven 2014.

24 Bijvoorbeeld OECD, *Skills Matter: Additional Results from the Survey of Adult Skills*, Paris: OECD 2019, p. 85 e.v. Vgl. ook OECD, *OECD Skills Outlook 2013 – First Results from the Survey of Adult Skills*, Paris: OECD 2013, p. 45 e.v.

25 D. Pogrund Stark e.a., 'Ineffective in Any Form: How Confirmation Bias and Distractions Undermine Improved Home-Loan Disclosures', *Yale L.J.* 2013, p. 377 e.v.

Dit zijn praktische obstakels bij het doen van onderzoek naar hoe mensen tekst ontvangen en ermee omgaan. Als het gaat om werkelijk begrip van een contract, volstaat het niet om mensen een tekst voor te leggen, ze de tekst te laten lezen en vervolgens de vraag te stellen of ze de tekst hebben begrepen. Dat is geen onzinnige vraag maar ze geeft wel beperkte resultaten. Mensen geven niet graag toe dat ze iets niet begrijpen. Gepercipieerd begrip is niet per se hetzelfde als werkelijk begrip (laat staan het geven van sociaal wenselijke antwoorden of liegen uit schaamte),²⁶ dus het stellen van controlevragen is een eerste vereiste. Als vervolgens inzichtvragen worden gesteld, bijvoorbeeld hoe een mogelijke complicatie door het contract wordt geregeld, blijkt dieper begrip van de tekst snel af te nemen.²⁷ Dat iets lekker wegleest, betekent niet per definitie dat de lezer de inhoud van de tekst ook beter begrijpt. Daarover zullen we hierna nog komen te spreken.

Een andere nuancering is dat de ontvanger de tekst éérst moet lezen voordat het proces van informatieverwerking kan beginnen. Als bijvoorbeeld de ontvanger van algemene voorwaarden deze niet leest, of niet probeert te begrijpen, dan valt er weinig te verwerken. En het zal niet verbazen dat juridische documentatie niet bovenaan de leeslijst staat van de meeste mensen. Dus als zij in enquêtes aangeven dat zij eenvoudig taalgebruik aantrekkelijk vinden en dat zij een voorkeur hebben voor eenvoudige taal (een zogenaamde *gestelde voorkeur*),²⁸ dan is dat ‘nice to know’ maar of er een verband is tussen tekstniveau en de intentie om te lezen is een andere vraag. Het is maar de vraag of eenvoudig taalgebruik ook genoeg prikkelt om tot lezen over te gaan (met andere woorden de *gebleken voorkeur*). Het bewijs is wat dit betreft niet hoopgevend. Gemiddeld genomen lezen consumenten algemene voorwaarden of

26 Zie bijvoorbeeld G. van der Bruggen, ‘Klare taal in uitspraken. Meer dan stijl alleen’, *Nederlands Juristenblad* 2020, p. 2034. Overigens is zelfgerapporteerd gedrag (‘ik heb de algemene voorwaarden gelezen’) ook niet per se hetzelfde als geobserveerd gedrag. Vgl. H.A. Luth, *Behavioural Economics in Consumer Policy – The Economic Analysis of Standard Terms in Consumer Contracts Revisited* (PhD Rotterdam), Antwerp: Intersentia 2010, p. 182-183.

27 Zie bijvoorbeeld Office of Fair Trading (OFT), *Consumer Contracts (OFT1312)*, London: Office of Fair Trading (OFT) 2011, p. 29-31.

28 Zie bijvoorbeeld de jaarlijkse Consumentenmonitor Verbond van Verzekeraars, die in het verleden dergelijke gerichte vragen stelde; respondenten verklaarden begrijpelijkerwijs dat ze inderdaad prijs stellen op eenvoudige taal. Daarover M.R. van Dam e.a., ‘Tekstbegrip en klantbelang bij financiële producten’, in: E.M. Dieben & F.M.A. ‘t Hart (red.), *Klantbelang Centraal*, Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 110. Vgl. ook W.H. van Boom, ‘Begrijpelijke hypotheekvoorwaarden en consumentengedrag’, in: T.M. Berkhout & A.A. van Velten (red.), *Perspectieven voor vastgoedfinanciering*, Amsterdam: Stichting Fundatie Bachiene 2014, p. 77.

productinformatie niet of nauwelijks voordat ze hun transactiebesluit nemen.²⁹ Het hangt vermoedelijk nogal af van de context:³⁰ bij grote en weinig frequente aankopen zoals hypotheekleningen is er mogelijk meer intentie om te lezen en te begrijpen dan bij een kleine internetbestelling (maar intenties zijn nog geen daden, voeg ik eraan toe).³¹ Bij die internetbestelling worden de algemene voorwaarden hoogstwaarschijnlijk in het beste geval gelezen als er een conflict ontstaat en de gebruiker zich verweert met een beroep op die voorwaarden.³²

Hoewel de wettelijke regeling van algemene voorwaarden zich lijkt te hebben verzoend met het gegeven dat er vaak niet gelezen wordt voordat de wederpartij ermee instemt (art. 6:232 BW), lijkt de Hoge Raad zich soms te ergeren aan partijen die hun contract niet goed lezen en niet hun best doen het contract te begrijpen. Zo meent de Hoge Raad dat een rechter het goed ziet als die oordeelt:

“dat van de consumenten mocht worden verwacht dat zij zich vooraf redelijke inspanningen getroostten om de betekenis van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtin-

-
- 29 Het bewijs is overweldigend. Zie bijvoorbeeld H.A. Luth, *Behavioural Economics in Consumer Policy – The Economic Analysis of Standard Terms in Consumer Contracts Revisited* (PhD Rotterdam), Antwerp: Intersentia 2010, p. 177 e.v.; M.G. Faure & H.A. Luth, ‘Behavioural Economics in Unfair Contract Terms’, *Journal of Consumer Policy* 2011, p. 337 e.v.; 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: Boom juridisch 2012, p. 71 e.v.; M.R. van Dam e.a., ‘Tekstbegrip en klantbelang bij financiële producten’, in: E.M. Dieben & F.M.A. ‘t Hart (red.), *Klantbelang Centraal*, Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 111; Y. Bakos e.a., ‘Does Anyone Read the Fine Print? Consumer Attention to Standard-Form Contracts’, *Journal of Legal Studies* 2014, p. 1 e.v.; W.H. van Boom e.a., ‘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 e.v. Ik noem bij wijze van voorbeeld het empirisch onderzoek van S.I. Becher & 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.; F. Marotta-Wurgler, ‘Does Contract Disclosure Matter?’, *Journal of Institutional and Theoretical Economics* 2012 p. 94 e.v. Zie ook C.E. de Jager, *Consumentenbescherming door informatie? Een analyse van 30 jaar beleid voor korte precontractuele informatie-documenten over complexe financiële producten in Europa, Engeland, Nederland en Duitsland* (diss. Groningen), Den Haag: Boom juridisch 2018, p. 228-230 voor een kort overzicht van persoonskenmerken die invloed hebben op de bereidheid tot het tijdig lezen van relevante informatie.
- 30 Gangbaar is bijvoorbeeld het onderscheid tussen *high involvement* en *low involvement* om de mate van betrokkenheid van de actor bij de transactie uit te drukken. Daarnaast wordt wel onderscheid gemaakt naar karaktertrekken van personen: de ene persoon heeft een grotere behoefte aan begrip (*need for cognition*) voordat een besluit wordt genomen dan de andere persoon.
- 31 M.G. Faure & H.A. Luth, ‘Behavioural Economics in Unfair Contract Terms’, *Journal of Consumer Policy* 2011, p. 337 e.v. Uit Amerikaans onderzoek (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. 165 e.v.) volgt nog dat het weinig uitmaakt op welk moment of hoe men de set voorwaarden aanbiedt in het contracteerproces. De onderzoekers vonden in elk geval geen verschil in leesbereidheid tussen het *clickwrap* aankoopproces en de *shrinkwrap* aankoop (kort gezegd: een aanbod vooraf om de voorwaarden in te zien, met een aan te vinken hokje ter acceptatie tegenover een aanvaarding gevolgd door de mogelijkheid om de voorwaarden in te zien).
- 32 S.I. Becher & E. Unger-Aviram, ‘The Law of Standard Form Contracts: Misguided Intuitions and Suggestions for Reconstruction’, *DePaul Business & Commercial Law Journal* 2010, p. 213.

gen en risico's te doorgronden, en dat de in de brochures opgenomen aanprijzingen, loftuitingen en voorbeelden met prudentie dienden te worden beschouwd."³³

En:

*"De wederpartij moet zich (...) redelijke inspanningen getroosten om te voorkomen dat zij onder invloed van een onjuiste voorstelling van zaken contracteert. Van haar mag daarom in ieder geval worden verlangd dat zij kennisneemt van de inhoud van de overeenkomst en van voorafgaand aan het sluiten daarvan verstrekte brochures en andere schriftelijke informatie, en dat zij deze stukken aandachtig en met de nodige oplettendheid bestudeert. Ook mag van haar worden verlangd dat zij aandachtig kennisneemt van een eventuele mondelinge toelichting. Indien de genoemde stukken, ook na een eventuele mondelinge toelichting, onduidelijkheden bevatten, mag van haar worden verlangd dat zij daarover vragen stelt."*³⁴

Even terzijde: *getroosten? loftuitingen? prudentie?* Er staat in wezen dat consumenten hun best moeten doen om te begrijpen waar ze mee instemmen en wat daar de gevolgen van zijn, en dat zij verkooppraatjes niet zomaar moeten geloven.³⁵

2.3 Vereenvoudiging = best makkelijk

Tekstniveau omlaag, taalbeheersing van de lezer omhoog. Dat zijn kort gezegd de twee knoppen waar allereerst aan kan worden gedraaid. Op de taalbeheersing van de ontvanger van de tekst kunnen wij als jurist geen invloed uitoefenen, dus we moeten het hebben van vereenvoudiging van het tekstniveau; ingrepen aan de kant van de verzender van de boodschap dus. Wat betreft vereenvoudiging zijn de gangbare interventies de lexicale aanpassingen zoals het vermijden van jargon en gebruik van eenvoudiger woorden, en de syntactische aanpassingen zoals versimpeling van de zinsbouw, verkorting van de zinslengte en het vermijden van tangconstructies en dubbele ontkenningen.³⁶ Informatie kan soms ook in beelden worden overgebracht, of met een combinatie van woord en beeld. Het geven van voorbeelden bij een abstracte juridi-

33 HR 5 juni 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH2822, *NJ* 2012/184 (Stichting Gedupeerden Spaarconstructie/Aegon), r.o. 4.3.7.

34 HR 28 juni 2019, ECLI:NL:HR:2019:1046, *NJ* 2020/257 (Renteswap), r.o. 3.5.4.

35 Vgl. ook HR 1 oktober 2021, ECLI:NL:HR:2021:1422 (*speculatieve grondkoop*).

36 Voor een overzicht van verschillende vereenvoudigingstechnieken bijvoorbeeld M.R. van Dam e.a., 'Tekstbegrip en klantbelang bij financiële producten', in: E.M. Dieben & F.M.A. 't Hart (red.), *Klantbelang Centraal*, Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 109 e.v.; D.A. Verburg, 'Begrijpelijke taal en juridisch correcte taal samen op één kussen? De duivel zit in de details', *RM Themis* 2020, p. 215 e.v.

sche tekst kan de lezer ook beter begrip bijbrengen.³⁷ Het ligt nogal voor de hand om het moeilijkheidsniveau van taal aan te passen aan de doelgroep.³⁸ Bij het ontwikkelen van gebruiksaanwijzingen voor consumenten en veiligheidsinformatie voor productiepersoneel in een fabriek, moet je bijvoorbeeld kijken naar de matmens die in die context moet lezen, begrijpen, beslissen en handelen.³⁹ Da's logisch.

Tekstniveau omlaag dus. Laten we eens kijken naar de Wet afwikkeling mas-saschade in collectieve actie (WAMCA) en het systeem van *opt-out* dat bij deze wet belangrijk is. De WAMCA gaat uit van de ideale situatie dat de boodschap 'u kunt uitstappen als u dat wenst' de belanghebbende bereikt, dat deze gelezen en begrepen wordt en dat de persoon die vervolgens een eventuele *opt-out*verklaring aflegt of juist niet, begrijpt wat de verklaring en het niet-verklaren taalkundig en juridisch inhouden. Je hoeft geen genie te zijn om te begrijpen dat dit ideaalbeeld lang niet altijd wordt bereikt. Maar dat betekent niet dat we niet ons best hoeven te doen. Hier is nog wel wat te winnen.⁴⁰ Soms bepalen rechters letterlijk hoe de aankondiging in dagbladen moet luiden (wie leest er trouwens nog een krant?). Die teksten zijn moeilijk leesbaar.⁴¹ Ik citeer een klein stukje van zo'n advertentietekst:

*"Als u niet wilt dat ook uw belangen in deze procedure worden behartigd (bijvoorbeeld omdat u hierover zelf een procedure wilt voeren), dan kunt u dat aan de rechtbank kenbaar maken. U bent dan niet aan de uitspraak in deze zaak gebonden, maar u kunt er ook geen rechten aan ontleen."*⁴²

Twee redelijke lange zinnen met informatie tussen haken. Het zijn 51 woorden, FDRE 62. Ik ben geen tekstvereenvoudigingsexpert, maar wat dacht u van mijn alternatief:

"Als u niet mee wilt doen aan deze procedure, stuur de rechtbank dan een bericht. Dan bent u niet gebonden aan de uitkomst van de procedure. Maar u kunt er dan natuurlijk ook geen

37 Zo toont onderzoek dat lezers van verzekeringsvoorwaarden deze voorwaarden als duidelijker en begrijpelijker ervaren als er voorbeelden in de tekst worden gegeven van de werking en uitwerking van de betreffende bepalingen. Zie G.T. Baak, 'Duidelijk door voorbeeld? Een empirisch onderzoek onder juristen naar de begrijpelijkheid en duidelijkheid van polisclausules', in: W.H. van Boom e.a. (red.), *Privaatrecht in het laboratorium – verslag van acht rechtspsychologische experimenten*, Den Haag: Boom juridisch 2015, p. 49 e.v.

38 Zie bijvoorbeeld over doelgroepen van rechterlijke uitspraken en de tekstenmerken die daarbij horen P. Langbroek e.a., *Motiveringen van de Rechtbank Utrecht – Een onderzoek naar de tekstenmerken en de publicatie van rechterlijke motiveringen*, Utrecht: Montaignecentrum Universiteit Utrecht 2014, p. 25 e.v.

39 Handreiking Taal en veiligheidsrisico's (Stichting van de Arbeid 2014).

40 Met dank aan Branda Katan, die mij wees op enkele voorbeelden.

41 Voorbeelden op www.rechtspraak.nl/registers/centraal-register-voor-collectieve-vorderingen.

42 Tussenvonnis Rb. Amsterdam 24 februari 2021, C/13/680916/HA ZA 20-284 (*Stop Online Shaming*).

rechten aan ontlelen. U kunt dan wel zelf procederen voor eigen rekening als u dat wilt. Raadpleeg een jurist bij vragen.”

Ik heb de zinnen een beetje vereenvoudigd (55 woorden, FDRE-score 83) en heb er direct bij gezet dat de lezer hulp moet zoeken als de boodschap niet begrijpelijk is. Alle beetjes helpen.

En dan de voorgeschreven tekst die individuele belanghebbenden moeten insturen bij een opt-out uit de collectieve procedure van Laatste Wil:

“Ik wil niet dat in de collectieve actie van de Coöperatieve vereniging Laatste Wil U.A. (zaak/rolnummer C/09/611015/HA ZA 21-395) mijn belangen worden behartigd en wens mij daarvan te bevrijden.”⁴³

Ik begrijp dat men de verklaring zo specifiek mogelijk wil laten zijn, met vermelding van rolnummers en al, maar aantrekkelijk is deze lange zin niet. Wat dacht u van:

“Ik wil niet meedoen aan de collectieve actie van de Coöperatieve vereniging Laatste Wil U.A. Daarom wil ik uitgeschreven worden van zaak/rolnummer C/09/611015/HA ZA 21-395. Hierbij verklaar ik dat ik uitstap.”

Ik geef mijn vereenvoudigde versies graag op voor betere alternatieven. Het punt dat ik wil maken is dit: er valt nog veel te vereenvoudigen. En dan hebben we het nog maar even niet over de vraag of taalkundige vereenvoudiging ook inzichtelijker maakt wat het nut daarvan is en welke risico's het met zich brengt, met andere woorden: welke goede en kwade kansen gemoeid zijn met de keuze om al dan niet 'uit te stappen'.

2.4 Waard om te proberen...?

Kunnen we zeggen dat vereenvoudiging van tekst zin heeft, dat het 'werkt'?⁴⁴ Mijn eigen ervaring is: ja en nee. Straks meer over die eigen ervaring. De literatuur komt in grote lijnen tot dezelfde ja/nee-conclusie. In schema:

⁴³ Rb. Den Haag 22 juni 2022, C/09/611015/HA ZA 21-395 (*Laatste Wil/Staat*).

⁴⁴ Zie hierover bijvoorbeeld J. Kimble, 'Answering the Critics of Plain Language', *The Scribes Journal of Legal Writing* 1995, p. 51 e.v.

Ja, het heeft zin om te vereenvoudigen want:	Nee, het is geen wondermiddel want:
- Onderzoek toont aan dat het begrip van de juridische tekst kan toenemen door tekstvereenvoudiging.¹ - Begrijpelijkheid kan relatief eenvoudig worden verbeterd door bijvoorbeeld consistent gebruik van woorden, het vermijden van cognitieve uitputting door te veel en te moeilijke tekst, het vermijden van ambiguïteit, aanpassing aan het beoogde publiek, het gebruik van logische structuur, kopjes, verbindingswoorden en -begrippen.² Overigens: niet alleen vereenvoudiging van tekst maar ook ingrepen als duidelijker lettertype en -grootte, tekstkaders, opvallende plaatsing, verkorting en standaardiseren kunnen bijdragen aan beter begrip.	- Teksten kunnen langer worden als de zinnen korter worden. - Ook begrijpelijke tekst blijft een flinke inspanning vragen als er <i>meerdere</i> tekstdocumenten in onderling verband moeten worden bestudeerd of als een <i>gelaagd</i> document moet worden begrepen.³ - Als er bij de lezer nauwelijks enige motivatie is om een tekst te lezen, gaat tekstvereenvoudiging geen wereld van verschil maken. - Tekstvereenvoudiging kan misschien worden gezien als een elitair speeltje wanneer blijkt dat vereenvoudiging juist door theoretisch opgeleiden positief wordt gewaardeerd⁴ - Misschien kan vereenvoudiging contraproductief werken, als eenvoudig leesbare tekst intuïtief als een teken van slechte kwaliteit wordt gezien⁵

¹ Bijvoorbeeld M.E.J. Masson & M.A. Waldron, 'Comprehension of Legal Contracts by Non-Experts: Effectiveness of Plain Language Redrafting', *Applied Cognitive Psychology* 1994, p. 67 e.v.; M.S. Wogalter e.a., 'On the adequacy of legal documents: factors that influence informed consent', *Ergonomics* 1999, p. 593 e.v.; E. Greene e.a., 'Do People Comprehend Legal Language in Wills?', *Applied Cognitive Psychology* 2012, p. 500 e.v.; E. Martínez e.a., 'Poor writing, not specialized concepts, drives processing difficulty in legal language', *Cognition* 2022, p. 105070/1 e.v. Vgl. ook nog de studie van Geerlings 2019 waar G. van der Bruggen, 'Klare taal in uitspraken. Meer dan stijl alleen', *Nederlands Juristenblad* 2020, p. 2034 naar verwijst.

² Zie de verwijzingen bij W.H. van Boom, 'Begrijpelijke hypotheekvoorwaarden en consumentengedrag', in: T.M. Berkhout & A.A. van Velten (red.), *Perspectieven voor vastgoedfinanciering*, Amsterdam: Stichting Fundatie Bachiene 2014, p. 65 e.v.; OECD, *Enhancing Online Disclosure Effectiveness (OECD Digital Economy Papers no. 335)*, Paris: OECD 2022, p. 20 e.v.

³ Zie daarover in verband met hypotheekdocumentatie bijvoorbeeld H. Pander Maat, 'Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie – vier soorten praktijkstudies', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 74 e.v. en in verband met pensioeninformatie L. Nell e.a., *Effecten van gelaagdheid in pensioen documenten: een gebruikersstudie (Netspar Industry Design Paper 53)*, Tilburg: Netspar 2016, p. 11 e.v.

⁴ Ik heb geen hard bewijs voor dit risico maar zie wel aanwijzingen bij H. Pander Maat & J. Gravekamp, 'Kan een tekst te simpel zijn? Hoe lager en hoger opgeleiden oordelen over eenvoudige taal', *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2022, p. 62 e.v. Zij vinden dat juist theoretisch opgeleiden hogere eisen aan helderheid en vriendelijkheid stellen. Vgl. ook E. van der Pool en C. van Wijk, 'Balanceren tussen begrijpelijkheid en gewenst imago: De rechtbank wikt en weegt nu ook haar eigen brieven', *Tekst[blad]* 2009, p. 16 e.v., die lijken te vinden dat niet-hoogopgeleiden het lezen van moeilijke brieven van de rechtbank vertalen in een groter ontzag voor die rechtbank.

⁵ J. Galak & L.D. Nelson, 'The virtues of opaque prose: How lay beliefs about fluency influence perceptions of quality', *Journal of Experimental Social Psychology* 2011, p. 250 e.v. suggereren in elk geval dat lezers van informerende tekst moeilijker leesbare tekst verwachten en een hogere kwaliteit toeschrijven dan dezelfde tekst die makkelijker leest. Het onderzoek betrof niet tekstvereenvoudiging maar leesbaarheid (lettertype). Vgl. ook E. van der Pool & C. van Wijk, 'Balanceren tussen begrijpelijkheid en gewenst imago: De rechtbank wikt en weegt nu ook haar eigen brieven', *Tekstblad* 2009, p. 16 e.v.

We moeten geen wonderen verwachten van taalkundige vereenvoudiging. Civiele vonnissen worden niet opeens bedlectuur als we simpeler gaan schrijven. Mensen gaan niet opeens voor hun plezier WAMCA-aankondigingen in de krant spellen omdat ze zo lekker lezen. Bovendien gebruiken we als jurist vakjargon en andere signaalwoorden die vakgenoten begrijpen maar leken niet. Tekstvereenvoudiging zal vast niet betekenen dat we die woorden allemaal in de ban doen. En dus is het onwaarschijnlijk dat – zelfs als we ons best doen – de zeer talige lezer alle finesses zal begrijpen.⁴⁵ Dat laatste heeft ook te maken met de omstandigheid dat taalkundige vereenvoudiging een *juridische* tekst niet per se begrijpelijker maakt. Daarvoor is soms inzicht nodig in wat ‘onder water’ aanwezig is (daarover hierna in paragraaf 4). Bovendien kan als nuancerend worden genoemd dat tekst in de context van een transactiebesluit slechts één onderdeel is in een lange keten, waarin van alles kan gebeuren (of niet) dat ruis teweeg kan brengen. Ik geef een voorbeeld. Stel dat beleidsmakers het belangrijk vinden dat algemene voorwaarden in consumentencontracten redelijk zijn en dat zij in dat verband het doenvermogen van consumenten vooropstellen. Als consumenten maar begrijpen en doorgronden wat ze lezen, dan kiezen ze wel met de voeten, is de gedachte. Om die reden introduceert de wetgever een regel die eist dat algemene voorwaarden eenvoudige taal gebruiken en dat ze niet te lang zijn. De aanname daarbij kan zijn dat als de consument de voorwaarden van tevoren leest én de implicaties ervan begrijpt, zij minder snel geneigd zal zijn in te stemmen met onredelijk bezwarende voorwaarden en een ander aanbod zal zoeken dat wél redelijke voorwaarden hanteert. Dat zijn flinke aannames, zoals dat duidelijkheid van woorden en kortere teksten leiden tot (i) hogere leesbereidheid, (ii) beter begrip van de economische en juridische consequenties, (iii) een correcte kansinschatting van de waarschijnlijkheid dat een bepaald beding relevantie heeft of krijgt tussen partijen, (iv) de bereidheid om alsnog van de aankoop af te zien in het licht van de verworven informatie en op zoek te gaan naar een ander aanbod, en (v) bijgevolg (= dus) het bestaan van concurrentie op redelijkheid van voorwaarden.⁴⁶ Bij elk van deze stappen in de veronderstelde keten kan het misgaan.

Misschien is een andere benadering, bijvoorbeeld de verplichting om bedingen die onder alle omstandigheden oneerlijk zijn weg te halen uit algemene voorwaarden, een effectiever beleidsmiddel. Er is namelijk onderzoek dat toont dat algemene voorwaarden vooral worden gelezen als er een conflict is of dreigt. Als in dat geval de algemene voorwaarden een exone-

45 Vgl. K. Lewin, ‘Leesbare civiele vonnissen’, *Nederlands Juristenblad* 2020, p. 205.

46 Amerikaans onderzoek naar *clickwrap* software licenties (F. Marotta-Wurgler, ‘Does Contract Disclosure Matter?’, *Journal of Institutional and Theoretical Economics* 2012 p. 94 e.v.) liet bijvoorbeeld zien dat zelfs als de onereuze voorwaarden waren gelezen, de mate van instemming door consumenten met de voorwaarden niet verminderde. Dat kan betekenen dat begrip van de tekst als zodanig nog geen verandering hoeft te betekenen wat betreft de hier bedoelde punten.

ratie bevatten, is de juridische leek minder snel geneigd om de gebruiker ervan aansprakelijk te stellen, ook als de exoneratie bijvoorbeeld niet is toegestaan; dat zou pleiten voor het actief tegengaan van het opnemen van ontoelaatbare exoneraties in de tekst van algemene voorwaarden.⁴⁷

Ik geef in de paragraaf hierna nog een uitgebreider voorbeeld, uit de hoek van de veiligheidscommunicatie en de privaatrechtelijke normering van waarschuwingen bij producten, om te onderstrepen dat het weliswaar waard is om tekstvereenvoudiging na te streven maar dat de effectieve overbrenging van de boodschap meer vergt.

2.5 Veiligheidscommunicatie en het proefschrift van Pape

De effectiviteit van veiligheidscommunicatie is een zorgenkind.⁴⁸ Tekst produceren die waarschuwt of instrueert, is één ding. Maar ervoor zorgen dat deze wordt gelezen, wordt begrepen en tot voorzichtigheid of het juiste handelen leidt, is iets heel anders. Dat levert ook een opgave op voor het privaatrecht, dat naast publiekrechtelijke regels ook een bron van verplichtingen tot veiligheidscommunicatie is.⁴⁹ Pape onderzocht in haar Rotterdamse proefschrift daarom de verhouding tussen enerzijds de eisen die het privaatrecht stelt aan productveiligheid en veiligheidswaarschuwingen, en anderzijds hetgeen psychologie en veiligheidsstudies ons leren over effectiviteit van veiligheidscommunicatie. Allereerst brengt zij de literatuur over veiligheidscommunicatie grondig in kaart.⁵⁰ Daaruit kan een aantal modellen worden afgeleid over de vraag (i) óf mensen bereid zijn om informatie zoals tekst en afbeeldingen tot zich te nemen, (ii) daar de juiste conclusie aan te verbinden en vervolgens (iii) hun gedrag aan te passen aan de boodschap die besloten ligt in de veiligheidscommunicatie. Deze modellen helpen beleidsmakers en producenten om te bepalen waar ze op moeten letten bij het ontwerpen van veiligheidscommunicatie.

47 D.P. Stolle & A.J. Slain, 'Standard Form Contracts and Contract Schemas: A Preliminary Investigation of the Effects of Exculpatory Clauses on Consumers' Propensity to Sue', *Behavioral Sciences & the Law* 1997, p. 83 e.v.

48 Zie bijvoorbeeld P.M. Tiersma, 'The Language and Law of Product Warnings', in: J. Cotterill (red.), *Language in the Legal Process*, Houndmills, Basingstoke: Palgrave MacMillan 2002, p. 54 e.v. Algemeen over vereenvoudiging van communicatie teneinde waarschuwingen beter te laten landen bij de ontvanger, zie bijvoorbeeld C. Jansen, *Voorkomen is beter – Op weg naar effectievere teksten in de gezondheidscommunicatie (oratie Groningen)*, Groningen: RUG 2012; L. Lentz, *Let op: Begrip verplicht! – Begrijpelijkheid als norm in de wet (oratie Utrecht)*, Utrecht: 2011.

49 Bijvoorbeeld I. Giesen, *Handle with care! De waarschuwingsplicht in het buitencontractuele aansprakelijkheidsrecht* Den Haag: Boom juridisch 2005.

50 S.B. Pape, *Warnings and Product Liability – Lessons Learned from Cognitive Psychology and Ergonomics (PhD Rotterdam)*, Den Haag: Eleven|Boom juridisch 2011, p. 85 e.v.

Bij het lezen van informatie zijn bijvoorbeeld van belang:⁵¹

- het trekken en vasthouden van aandacht;
- voorkomen van uitputten van de lezer (door bijvoorbeeld te veel informatie, te moeilijke tekst);
- het kiezen van de juiste lettertype, -grootte, opmaak, kleur;
- afstemmen van tekstlabels op het gebruikte verpakkingsmateriaal;
- afstemmen van de tekst op het begripsniveau van de ontvanger;
- het gebruik van signaalwoorden die bijvoorbeeld algemeen worden ontvangen als waarschuwing;
- het combineren met symbolen die de boodschap versterken.

De door Pape geanalyseerde modellen hebben in een aantal opzichten een ontnuchterende boodschap, namelijk dat de effectiviteit van veiligheidscommunicatie erg afhangt van de mate waarin die informatie convergeert met de opvattingen en houdingen ('beliefs and attitudes') van de ontvanger. Als een gebruiker van een product een subjectieve risico-inschatting heeft die het betreffende risico systematisch onderschat, dan heeft dat effect op alle stadia van de veiligheidscommunicatie: de waarschijnlijkheid dat informatie wordt gelezen, dat de aandacht vastgehouden wordt, dat de informatie tot gedragsaanpassing leidt, kunnen allemaal afnemen.⁵²

Op basis van deze bevindingen komt Pape tot aanbevelingen voor de voorwaarden waaronder en de manier waarop productwaarschuwingen moeten worden vormgegeven. Voor een deel volgt zij daarbij de welbekende Kelderluik-gezichtspunten,⁵³ die haar ook in staat stellen om te onderscheiden tussen risico's waar wel en niet voor hoeft te worden gewaarschuwd. Interessant is dat ze in overweging geeft dat waarschuwingsteksten eigenlijk ultimum remedium moeten zijn, dat veilig ontwerp voorop moet staan en dat het gebruik van waarschuwingsteksten niet een vrijbrief mag zijn voor slecht ontwerp.⁵⁴ En als er dan toch moet worden gewaarschuwd, dan het liefst aan de hand van de volgende checklist: de waarschuwing moet voldoende opvallen en pakkend zijn, de waarschuwing moet leesbaar zijn, moet begrijpelijk en eenvoudig te

51 S.B. Pape, *Warnings and Product Liability – Lessons Learned from Cognitive Psychology and Ergonomics* (PhD Rotterdam), Den Haag: Eleven|Boom juridisch 2011, p. 138 e.v.

52 S.B. Pape, *Warnings and Product Liability – Lessons Learned from Cognitive Psychology and Ergonomics* (PhD Rotterdam), Den Haag: Eleven|Boom juridisch 2011, p. 159 e.v.

53 S.B. Pape, *Warnings and Product Liability – Lessons Learned from Cognitive Psychology and Ergonomics* (PhD Rotterdam), Den Haag: Eleven|Boom juridisch 2011, p. 272 e.v.

54 S.B. Pape, *Warnings and Product Liability – Lessons Learned from Cognitive Psychology and Ergonomics* (PhD Rotterdam), Den Haag: Eleven|Boom juridisch 2011, p. 332 e.v.

onthouden zijn en moet voldoende overtuigingskracht hebben.⁵⁵ Wat betreft leesbaarheid komt Pape weer terug op de bevindingen uit de veiligheidscommunicatie literatuur: geef niet te veel informatie, gebruik niet te moeilijke tekst, kies de juiste vorm wat betreft lettertype, -grootte, opmaak, kleur, ondersteunende labelvormen, pictogrammen en symbolen, houd rekening met de ontvanger van de boodschap, activeer bewustheid door gebruik van signaalwoorden, en doe aan ‘hazard matching’ (de intensiteit van de tekst moet proportioneel zijn aan de omvang van het risico).⁵⁶

Het proefschrift van Pape is een fraai voorbeeld van multidisciplinair onderzoek naar het juridische vraagstuk wanneer productwaarschuwingen mogen worden verwacht van producenten en hoe de effectiviteit daarvan kan worden geoptimaliseerd. Zij toont dat het opstellen van een effectieve boodschap niet een kwestie is van een tekstje opschrijven. Er komt veel bij kijken, context is alles en uitproberen is essentieel.

2.6 Kortom: it's complicated

Kortom: de context kan maken dat er véél meer nodig is dan alleen tekstvereenvoudiging. Om uitnodigender tekst te realiseren zodat mensen er daadwerkelijk kennis van nemen, om geïnformeerde keuzes te stimuleren, en misschien zelfs gedrag te veranderen door de informatie. Daarmee is zeker niet gezegd dat tekstvereenvoudiging zinloos of een ‘mission impossible’ is. Het draait allemaal om de context. Onderzoek dat Joke Tegelaar en ik verrichtten, laat goed zien dat vereenvoudiging in een bepaalde context écht vruchten kan afwerpen.⁵⁷ Ons onderzoek begon met verwondering over het zogeheten verklaringsformulier derdenbeslag. Denk bij derdenbeslag aan huurders die maandelijks huur verschuldigd zijn aan een verhuurder of werkgevers die maandelijks loon verschuldigd zijn aan hun werknemers. Het beslag op de huurpenningen of het loon wordt afgewikkeld door middel van een door de huurder of werkgever in te vullen verklaring over de aard en omvang van de verschuldigde bedragen. Een goed ingevuld formulier is van belang voor alle betrokkenen, vandaar dat op verkeerd invullen soms een sanctie staat.⁵⁸ Het formulier was

55 S.B. Pape, *Warnings and Product Liability – Lessons Learned from Cognitive Psychology and Ergonomics* (PhD Rotterdam), Den Haag: Eleven|Boom juridisch 2011, p. 359 e.v. Zie recentelijk bijvoorbeeld ook OECD, *Enhancing Online Disclosure Effectiveness* (OECD Digital Economy Papers no. 335), Paris: OECD 2022, p. 25 e.v.

56 S.B. Pape, *Warnings and Product Liability – Lessons Learned from Cognitive Psychology and Ergonomics* (PhD Rotterdam), Den Haag: Eleven|Boom juridisch 2011, p. 365 e.v.

57 J. Tegelaar & W.H. van Boom, ‘Eenvoudiger verklaringsformulier bij derdenbeslag: beter begrepen en beter ingevuld’, *NJB* 2017, p. 2655 e.v.

58 Zie art. 477a Rv.

een gortdroog en moeilijk te bevatten standaardformulier (vastgesteld bij AMvB in 1991 en sindsdien niet meer aangepast),⁵⁹ dat ingeval van derdenbeslag door de deurwaarder werd afgegeven om in te vullen. Van juridische leken zoals woninghuurders en kleine werkgevers werd dus verwacht dat zij het foutloos invulden.⁶⁰ Een standaardtoelichting zou daarbij moeten helpen.

Wij vermoedden dat juridische leken moeite zouden hebben om het formulier en de toelichting te begrijpen en zelfstandig foutloos in te vullen. Het invulformulier was ongeveer vier pagina's lang, maar de invuller kreeg ook de toelichting bij het formulier, het veroordelend vonnis en het exploit overhandigd, en waarschijnlijk ook een brief van de deurwaarder. Zij zal de documenten dus in onderlinge samenhang moeten zien te begrijpen. Visuele hulpmiddelen zoals schema's, pijltjes en kaders ontbraken. Het verklaringsformulier scoorde ongeveer 34 op de FDRE-schaal, dat is ronduit beroerd. De toelichting kwam uit op ruim 52, zoals gezegd is dat 's Hogen Raads tekstniveau.

De eerste regel van het formulier luidde: "Formulier als bedoeld in artikel 475 lid 2 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering." Dat nodigt niet uit. En dan volgden abstracties en juridische begrippen als 'rechtsverhouding', 'uit hoofde waarvan', 'schuldenaar', 'vorderen' en 'zaken of rechten'. De documentstructuur was ook niet toegespitst op de gebruiker ervan. Dat komt omdat het ging om één generiek formulier voor praktisch gezien nogal uiteenlopende situaties. Dat leidde ertoe dat men bij het invullen al snel heen en weer door het document moet lezen, en dat het invullen op verschillende plekken in het document plaatsvindt. De lezer wordt niet aangesproken, maar als 'ondergetekende' betiteld; de beslagdebiteur wordt met 'schuldenaar' aangeduid en aangekomen bij de vraag of 'reeds eerder ten laste van de schuldenaar' beslag is gelegd, moet 'ondergetekende' terugbladeren en nauwkeurig lezen om te weten wie ook alweer de schuldenaar was.

Ons onderzoek was erop gericht om ons vermoeden dat invullers grote moeite zouden hebben met het formulier, empirisch te toetsen en om te testen of het begrip zou verbeteren en het invullen beter zou verlopen als we een andere tekst en opmaak zouden gebruiken. We voerden een experimentele studie uit waarbij we het wettelijke formulier vergeleken met twee zelfbedachte alternatieven. Bij het ontwerpen van die alternatieven putten we uit praktische ervaring en kennis van de literatuur over tekstvereenvoudiging. Zodoende hadden

59 De afkorting AMvB moet sinds de *Leidraad Juridische Auteurs 2019* worden geschreven als amvb. Beschouw mijn afwijking maar als stil verzet. Sinds de redactie van deze Leidraad bij vindplaatsvermelding de komma door de schuine streep voorwaarts heeft vervangen, ben ik alle ontzag voor dit instituut verloren.

60 KB 22 augustus 1991, *Stb.* 1991, 436 (Besluit Verklaring derdenbeslag); de wettelijke grondslag is art. 476b Rv.

we de beschikking over drie versies: (1) het wettelijk voorgeschreven model met toelichting, totaal vijf pagina's; (2) een model van vier pagina's waarbij de inhoud overeenstemt met het wettelijke model, maar waarin werd gevarieerd met schematische visuele elementen en (3) een model van drie pagina's zonder enige toelichting waarin het wettelijke model was losgelaten en dat geheel was toegespitst op huurbeslag. Hierna duid ik de drie modellen aan met 'wettelijk', 'schematisch' en 'lezersvriendelijk'. We recruteerden rechtenstudenten om deel te nemen aan het experiment. Zij moesten zich inleven in een situatie waarin zij een woning huurden van een verhuurder ten laste van wie beslag werd gelegd. Zodoende kreeg elke respondent papierwerk van de deurwaarder om in te vullen. Het invullen daarvan werd gecompliceerd door het feit dat we in de casus een aanvullende schuld uit geldlening en een verrekenbare tegenvordering vanwege onderhoudskosten hadden gestopt. De respondenten waren blind toegewezen aan een van de drie tekstversies. Na afloop van het experiment vroegen we de respondenten om een vragenlijst in te vullen waarin hun beleving werd genoteerd en hun begrip van de situatie werd getoetst.

Bij het wettelijke model moet de lezer schakelen tussen formulier en toelichting en moet op verschillende plekken worden ingevuld. Bij het schematische model (FDRE-score 43) wordt de invuller met 'ik' en 'mij' aangeduid, worden tekstvakken gebruikt, kopjes en vetgedrukte en onderstreepte tekstdelen. Het document is onderverdeeld in de afzonderlijke soorten derdenbeslag (loonbeslag, bankbeslag, andere rechtsverhouding), zodat de lezer beter weet waar hij moet zijn. Het formulier kent nog steeds een standaardtoelichting. Bij het lezersvriendelijke model (FDRE-score 64) was alles geïntegreerd en toegespitst op één vorm van derdenbeslag, namelijk huurbeslag. Op de eerste pagina stond direct dikgedrukt de vraag 'Waarom dit formulier?' met daaronder een korte uitleg over wat derdenbeslag inhoudt en waarom het gelegd was onder de lezer, alles in korte zinnen en relatief eenvoudig taalgebruik. Het formulier was geschreven in de ik/mij-vorm en de voorletters en achternaam van de schuldenaar waren al ingevuld, zodat daar geen verwarring over kon ontstaan.

De uitkomsten waren sprekend. Voor alle versies gold dat de respondenten het een moeilijke opgave vonden (en dit waren nota bene rechtenstudenten). Ze hadden moeite om de relatie tussen de documenten te begrijpen, en om te bepalen wat waar moest worden ingevuld. Sommigen bleken aan het rekenen te zijn gegaan, met onbegrijpelijke uitkomsten. Anderen verkeerden in de veronderstelling dat de bedragen uit het vonnis en exploit verschuldigd waren door de derde-beslagene zelf.

Onze verwachting was dat het correct invullen van de wettelijke versie het slechtst zou verlopen, en dat er verbetering zou moeten zijn bij de versies

‘schematisch’ en ‘lezersvriendelijk’. We verwachtten dat die laatste variant de gunstigste uitkomsten zou opleveren. We hadden een schaal (0 tot 6, waarbij 6 foutloos was) ontwikkeld om het correct invullen te kunnen meten. Onze verwachtingen kwamen uit. Bij de versie ‘wettelijk’ was de score gemiddeld 2,5; bij de versie ‘schematisch’ was de score 3,2 en bij de versie ‘lezersvriendelijk’ 5,3. Niet alleen het correct invullen werd verbeterd door de alternatieve formulieren, ook de ‘invulervaring’ verbeterde. We vonden een sterk verband tussen ervaren duidelijkheid en eenvoud en correct invullen.

Ons onderzoek mondde uit in een pleidooi voor vereenvoudiging. Concreet bevalen we de wetgever aan: (i) Overweeg om niet een generiek formulier te ontwerpen, maar een toegespitst formulier, zeker voor formulieren die ingevuld plegen te worden door ‘one shot players’ zoals huurders. Identificeer daarbij de te verwachten gebruikersgroepen en deel ze in naar relevante verschillen; (ii) In het bijzonder als het formulier gemiddeld genomen wordt ingevuld door ‘one shot players’, overweeg dan om visuele elementen toe te voegen die de persoon die het formulier moet invullen, op een logische wijze door alle stappen heen leidt; (iii) Overweeg om korte zinnen zonder al te veel jargon te gebruiken en zorg ervoor dat de invullende partij door het formulier expliciet ‘uitgenodigd’ wordt om veelvoorkomende kwesties in te vullen, om fouten en (feitelijke) ontneming van rechten te voorkomen.

Het pleidooi voor vereenvoudiging heeft vruchten afgeworpen. Mede naar aanleiding van ons onderzoek is in 2020 het modelformulier verklaring derdenbeslag inderdaad aangepast.⁶¹ Het modelformulier werd gewijzigd en daarbij werden veel van onze aanbevelingen ter harte genomen. Het formulier begint nu met een uitleg waar het formulier over gaat, de toelichting is geïntegreerd in het formulier, de opbouw en tekst zijn verduidelijkt door middel van visuele elementen (pijlen, kaders, onderstrepingen), het formulier is onderverdeeld in verschillende vormen van derdenbeslag om dichterbij de beleving van de derde te blijven, en het taalgebruik is vereenvoudigd. De minister verwachtte dat de ‘one shot player’ het formulier makkelijker kan invullen en er minder bijstand nodig zal zijn; hij schatte een tijdsbesparing van twintig minuten per ingevuld formulier in.⁶² Interessant om te zien is dat het formulier *langer* is geworden dan het oude formulier. Dat komt doordat duidelijker onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende situaties van derdenbeslag, er meer uitleg wordt gegeven, het document meer structurering kent en er meer ruimte bestaat voor eigen tekst van de persoon die invult.⁶³ Toch meent de minister dat het

61 Besluit Verklaring derdenbeslag 13 oktober 2020, *Stb.* 2020/405.

62 Toelichting Besluit Verklaring derdenbeslag 13 oktober 2020, *Stb.* 2020/405, p. 15. Waar die inschatting op is gebaseerd, weet ik niet.

63 Toelichting Besluit Verklaring derdenbeslag 13 oktober 2020, *Stb.* 2020/405, p. 17.

formulier gebruiksvriendelijker is geworden. Ik vermoed dat hij daarin gelijk heeft, maar we kunnen het natuurlijk pas weten als we het meten.

Zoals Veerman schreef, is elke wet in wezen een experiment.⁶⁴ Het optekenen van de ervaringen is dan wel een logische stap. Er is volgens mij geen ‘road testing’ uitgevoerd van het nieuwe formulier, en dus zou het zeker interessant zijn om vervolgonderzoek hiernaar te doen. Ik teken als terzijde wel aan dat in mijn ervaring dergelijk onderzoek niet eenvoudig is, tal van beperkingen kent en in de wetenschap niet snel externe financiering krijgt (want het is toegepast en niet-fundamenteel onderzoek). Een fonds ‘experimenteel onderzoek rechtsbedrijf’ zou wetenschappers over de streep kunnen trekken.

Er zijn uiteraard meer initiatieven op het vlak van begrijpelijke taal in het rechtsbedrijf. Denk aan banken en verzekeraars die hun voorwaarden in eenvoudige taal opschrijven, gestandaardiseerde productinformatie maken, en aan ‘vraag en antwoord’-lijsten die instellingen als Kifid zijn gaan gebruiken om consumenten beter in staat te stellen relevante informatie sneller te vinden dan voorheen.⁶⁵ Denk ook aan de door de Raad voor de rechtspraak opgestelde Model incassodagvaarding consumenten (2022), die bedoeld is als begrijpelijker alternatief voor de klassieke, tamelijk onbegrijpelijke dagvaarding.

Het Model incassodagvaarding consumenten heeft kortere zinnen met begrijpelijker taalgebruik, er worden kopjes gebruikt én er wordt consumenten een handelingsperspectief geboden.⁶⁶ Het document is een mooi voorbeeld van *evidencebased* handelen: de opstellers beogen zo een overzichtelijker en begrijpelijker model dagvaarding voor de gedaagde consument te hebben gemaakt. Bij het maakproces kregen ze hulp van verschillende juristen, maar ook van het Juridisch Innovatielab van de Hogeschool Utrecht én verschillende leken die als respondent het concept beoordeelden en wijzigingen voorstelden die tot verdere vereenvoudiging leidden. Het document is onmiskenbaar toegankelijker van aard dan de gemiddelde dagvaarding.⁶⁷

64 G.J. Veerman, ‘Om den algemeenen gang des bestuurs en der wetgeving met kalmte en nauwkeurigheid gade te slaan’ of: ‘de toetsing van wetgeving door de Raad van State’, in: H.D. Tjeenk Willink e.a. (red.), *De Raad van State in perspectief*, Den Haag: Boom juridisch 2011, p. 198-199; G.J. Veerman, ‘Klaarheid over het Clearing House’, *RegelMaat* 2014, p. 199-200.

65 Verzekeraars en banken zijn al ruim tien jaar bezig met tekstvereenvoudiging. Zie daarover bijvoorbeeld M.R. van Dam e.a., ‘Tekstbegrip en klantbelang bij financiële producten’, in: E.M. Dieben & F.M.A. ’t Hart (red.), *Klantbelang Centraal*, Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 109-110. Vgl. ook E. Reichrath & X. Moonen, ‘Assessing the effects of Language for all’, *Nordic Journal of Linguistics* 2022, p. 1 e.v. die verslag doen van tekstvereenvoudiging in ambtelijke communicatie. Zie voorts de praktische tools die besproken worden in het preadvies van Cramwinckel, Pander Maat & Sanders.

66 <https://www.rechtspraak.nl/Voor-advocaten-en-juristen/Reglementen-procedures-en-formulieren/Kanton/Paginas/model-incassodagvaarding-consumenten.aspx>.

67 Of het doenvermogen van consumenten met potentieel problematische schulden verbeteren kan, is natuurlijk een andere vraag. Bijvoorbeeld Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*, Den Haag: WRR 2017, p. 41 e.v.

2.7 Ik begrijp het, dus ik heb gelijk

Er is allerlei exotisch onderzoek van psychologen over wat tekstniveau ‘doet’ met de lezer; dit noemt men wel *‘fluency-onderzoek’*.⁶⁸ Het gaat om volslagen onbewuste associaties die mensen kennelijk maken, zoals: als een taak makkelijker uit te spreken is, dan zal de taak ook wel makkelijker zijn. Let wel: het gaat hier niet alleen om de tekst zelf maar ook om zaken als lettertype. 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. 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 tekst eenvoudig is, zal ook de handeling wel eenvoudig zijn, zo redeneert men. De gedachte bij *fluency-onderzoek* is dat het tekstniveau de stijl van informatieverwerking en -beoordeling beïnvloedt, zodanig dat ook vertrouwen en zelfvertrouwen van de lezer beïnvloed worden. Dat kan ook onbedoelde gevolgen hebben; zo is er wel enig bewijs dat eenvoudig leesbare tekst tot leesluiheid en denkluiheid kan leiden.⁶⁹ In twee projecten heb ik dit type *fluency-onderzoek* doorgetrokken en de voor juristen relevante vragen gesteld of vereenvoudiging van het tekstniveau van hypotheekkredietvoorwaarden leidt tot verhoogd zelfvertrouwen en of vereenvoudiging van het tekstniveau van verzekeringspolisvoorwaarden leidt tot grotere claimbereidheid.

In het eerste project werden aan een representatieve steekproef van ruim 1000 respondenten tekstdelen voorgelegd van de voorwaarden van een hypotheeklening. De opdracht die de respondenten kregen, was om zich in te beelden dat zij geld hadden geleend, om de voorwaarden te bestuderen en vervolgens een aantal vragen te beantwoorden. De groep werd, natuurlijk zonder dat de respondenten dit wisten, in drie ongeveer gelijke groepen verdeeld. Elke groep kreeg een andere versie van de hypotheekvoorwaarden te lezen:

- Versie A was de saaie juristenversie, met het kleinste aantal woorden en de laagste FDRE-score.

68 Zie de literatuurverwijzingen bij W.H. van Boom, ‘Begrijpelijke hypotheekvoorwaarden en consumentengedrag’, in: T.M. Berkhout & A.A. van Velten (red.), *Perspectieven voor vastgoedfinanciering*, Amsterdam: Stichting Fundatie Bachiene 2014, p. 70 e.v.; W.H. van Boom e.a., ‘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. 190-191.

69 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.; I. Hernandez & J.L. Preston, ‘Disfluency disrupts the confirmation bias’, *Journal of Experimental Social Psychology* 2013, p. 178 e.v.

- Versie B was aangepast zodanig dat elke bepaling begon met een vetgedrukte kopregel waarin in vraagvorm werd aangegeven op welke vraag de bepaling het antwoord gaf; deze lezer werd met ‘u’ aangesproken.
- Versie C was als versie B maar met voorbeeldkaders waarin uitleg werd gegeven.

Versie A werd het moeilijkst leesbaar gevonden, B en C aanzienlijk minder. We legden aan de respondenten twee stellingen voor:

- “De voorwaarden maken het mij mogelijk om zelf te berekenen of een boete betaald moet worden bij tussentijdse aflossing.”
- “Als ik in 2012 geen extra aflossing heb gedaan, mag ik twintig procent boetevrij extra aflossen in 2013.”

De beide stellingen waren opzettelijke instinkers. Wat betreft de eerste stelling: de berekening kan niet worden gemaakt zonder aanvullende informatie op te vragen bij de geldschieter. Wat betreft de tweede: de voorwaarden bepalen wel iets over het doen van extra aflossingen maar *niets* over de vraag of men een ‘ongebruikte’ aflossingsbevoegdheid mag ‘meenemen’ naar het volgende jaar. De stellingen hadden dus gemeen dat de voorwaarden die men te lezen kreeg, het antwoord niet gaven. De uitkomsten waren anders dan verwacht. Ik vond geen verschil tussen de drie tekstversies wat betreft de mate waarin men de stellingen onderschreef. Maar wat ik wel vond, was dat *eerdere ervaring* met hypotheekleningen van praktisch opgeleide respondenten een effect had, met name bij de tweede stelling.⁷⁰ Dat lijkt te suggereren dat praktisch opgeleide mensen meer dan theoretisch opgeleide mensen afgaan op ervaring in plaats van cognitieve processen zoals het doorgronden van een tekst. Ik ken geen onderzoek dat dat bewijst maar het lijkt wel in overeenstemming met onderzoek dat verbanden toont tussen sociaal-economische status, geletterdheid en cognitieve processen;⁷¹ wellicht is in die gevallen *eerdere ervaring* een sterker ‘anker’ dan het leesproces.

70 W.H. van Boom, ‘Begrijpelijke hypotheekvoorwaarden en consumentengedrag’, in: T.M. Berkhout & A.A. van Velten (red.), *Perspectieven voor vastgoedfinanciering*, Amsterdam: Stichting Fundatie Bachiene 2014, p. 72 e.v.

71 Over deze verschillende verbanden bijvoorbeeld V.M. Dotson e.a., ‘Effects of race and socioeconomic status on the relative influence of education and literacy on cognitive functioning’, *Journal of the International Neuropsychological Society* 2009, p. 580 e.v.; A.K. Shah e.a., ‘Some Consequences of Having Too Little’, *Science* 2012, p. 682 e.v. Hier valt nog wel het nodige te onderzoeken want er is ook onderzoek dat juist lijkt te suggereren dat ‘system 2 thinking’ (bewust en deliberatief redeneren) *geactiveerd* zou worden door een hogere cognitieve last bij het lezen. Bijvoorbeeld A.L. Alter e.a., ‘Overcoming intuition: metacognitive difficulty activates analytic reasoning’, *J Exp Psychol Gen* 2007, p. 569 e.v., terwijl mijn hypothese juist zou zijn: hoe lager sociaal-economische status, des te moeilijker vinden mensen het om een tekst te begrijpen en dat vergroot vervolgens de kans dat ze een transactiebesluit baseren op andere ‘mentale ankers’ zoals *eerdere ervaringen*. Zie over dat soort ‘biases’ en ‘heuristics’ die o.a. ‘anchoring effect’ teweegbrengen in het algemeen bijvoorbeeld het werk van Kahneman & Tversky, Slovic, Thaler & Gigerenzer.

In het tweede project onderzocht ik samen met Pieter Desmet en Mark van Dam of vereenvoudiging van het tekstniveau van verzekeringspolisvoorwaarden invloed heeft op de inschatting van een verzekerde op diens contractuele positie en of eenvoudiger taal meer zelfvertrouwen geeft dat zich vertaalt in grotere claimbereidheid ingeval van weigering van de verzekeraar om uit te keren.⁷² We legden aan een representatieve steekproef van de bevolking een casus voor: de respondenten moesten zich inbeelden dat zij als bestuurder van een motorrijtuig betrokken waren geraakt bij een botsing. Vervolgens moesten de respondenten de verzekeringspolis raadplegen die wij ter beschikking stelden en aangeven hoe moeilijk of makkelijk leesbaar ze de polis vonden, en inschatten welke schade deze volgens hen dekte en hoe groot zij hun kans op succesvolle uitkering inschatten. Daarna werden de respondenten allemaal geconfronteerd met een afwijzingsbrief van hun verzekeraar, die zich beriep op een polisuitsluiting. Vervolgens werd gevraagd wat zij daarvan vonden en of zij van plan waren om verdere actie te ondernemen, variërend van nadere informatie inwinnen en klagen tot juridische stappen zetten. Wat de respondenten niet wisten, was dat zij in twee groepen waren onderverdeeld; de ene groep had de ‘oude’ polisvoorwaarden gelezen die moeilijker leesbaar waren en de andere groep had de ‘nieuwe’, vereenvoudigde versie gekregen. Juridisch gezien waren de voorwaarden identiek, alleen het tekstniveau verschilde.⁷³ De respondenten ervoeren inderdaad verschil in moeilijkheidsgraad van de tekst; degenen die de makkelijke versie hadden gelezen, waren meer overtuigd van hun claimkansen en die overtuiging resulteerde op haar beurt in een grotere bereidheid om actie te ondernemen. De effectgrootte was niet enorm, en bovendien werd een direct effect van tekstniveau op actiebereidheid niet gevonden.⁷⁴ Het onderzoek toont in elk geval wel een verband tussen tekstniveau en de verwachtingen van de eigen contractuele positie.

2.8 De stijl spreekt me aan en dus ben ik overtuigd

In de voorgaande paragraaf werd duidelijk dat de mate van taalkundige duidelijkheid in juridische teksten onvermoede verbanden kan vertonen, zoals met ver-

72 W.H. van Boom e.a., ‘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 e.v.; W.H. van Boom e.a., ‘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 e.v. Vgl. M.R. van Dam, ‘Taalperikelen in verzekeringsland – Over de effecten van duidelijke(re) polisvoorwaarden op verzekerden’, in: W.H. van Boom e.a. (red.), *Boobytraps, valkuilen en instinkers in het burgerlijk recht*, Den Haag: Boom juridisch 2012, p. 177 e.v.

73 W.H. van Boom e.a., ‘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. 192.

74 W.H. van Boom e.a., ‘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. 194.

wachtingen over de contractuele positie van de lezer. In het verlengde hiervan wil ik hier de gelegenheid gebruiken om aandacht te vragen voor onderzoek dat in het verlengde van onderzoek naar ‘duidelijk en begrijpelijk’ ligt. De onderzoeksvraag die daarbij centraal staat, is of de stijl van argumenteren – het geheel van de gekozen bewoordingen en argumentatieve stijl – uiteenlopende reacties losmaakt bij de lezer. In het privaatrecht is een voorbeeld daarvan de discussie over de wijze van motivering van rechterlijke uitspraken. Samen met Elbert de Jong, Niek Strohmaier en Ivo Giesen deed ik daar onderzoek naar, meer bepaald naar het verband tussen rechterlijke motiveringsstijlen en maatschappelijke acceptatie van rechterlijke uitspraken.⁷⁵ De aanleiding voor dit onderzoek was de stelling die nog wel eens wordt betrokken dat een open, deliberatieve manier van inhoudelijk argumenteren en motiveren in civielrechtelijke vonnissen en arresten de voorkeur verdient boven een juridisch-technische (want verhullende) manier van motiveren. Verhullend is dan de motiveringsstijl die eigenlijk niet zegt waar het op aankomt, de échte argumenten, maar zich verschuilt achter halve argumentaties of het machtswoord van een rechtsoordeel.⁷⁶ Een meer discursieve of deliberatieve, afwegende stijl, zou niet alleen oprechter zijn maar ook duidelijker de dilemma’s vooropstellen waar de rechter bij het oordelen tegenaan liep. Er valt veel te zeggen over de wenselijkheid van deze of gene motiveringsstijl,⁷⁷ maar wij waren vooral geïnteresseerd in de vraag: maakt het wat uit? Nu kan men zeggen dat een rechterlijke motiveringsstijl die de lezer werkelijk weet te bereiken, een waarde op zichzelf is in onze rechtsstaat, en dan hoeven we ons alleen nog maar te bekreunen over de vraag wat de ‘beste’ stijl is om de lezer inderdaad te bereiken. Toegegeven, dat is al moeilijk genoeg. Er zijn ongetwijfeld ook genoeg juristen die deze zoektocht afraden omdat ze overspannen verwachtingen kan creëren.⁷⁸

75 E.R. de Jong e.a., ‘Rechterlijke motiveringsstijlen en maatschappelijke acceptatie van uitspraken’, *Nederlands Tijdschrift voor Burgerlijk Recht* 2020, p. 312 e.v.; W.H. van Boom e.a., ‘No, your Honour!’ Do judicial reasoning styles influence the degree of acceptance of court rulings by the general public?, *International Journal of Procedural Law* 2022, p. 404 e.v.

76 Bijvoorbeeld D.A. Verburg, ‘Begrijpelijke taal en juridisch correcte taal samen op één kussen? De duivel zit in de details’, *RM Themis* 2020, p. 214 wijst op verhullend taalgebruik. Hij verwijst t.a.p. naar Nolte en Michiels die kort gezegd nog wat verder gingen: de juridische vakttaal moet verhullen dat juristen weinig probleemoplossend vermogen hebben. Hans Nieuwenhuis placht te zeggen dat rechters vooral knopen doorhakken en dat is niet hetzelfde als problemen oplossen.

77 De Franse ‘attendu que’ steno-stijl is zelfs aan het veranderen naar een meer deliberatieve stijl. Zie U. Babusiaux, ‘Nicht nur eine Frage des Stils – Zur neuen Begründungspraxis der französischen Cour de cassation’, *Juristen Zeitung* 2021, p. 637 e.v.

78 Zie over e.e.a. bijvoorbeeld J.B.M. Vranken, *Algemeen deel ** (Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands Burgerlijk Recht)*, Zwolle: W.E.J. Tjeenk Willink 1995, p. 75 e.v. (nr. 116 e.v.); I. Giesen, *Beginselen van burgerlijk procesrecht (Asser Procesrecht 1)*, Deventer: Wolters Kluwer 2015, p. 436 e.v. (nr. 444-445); I. Giesen, *Rechtsvorming in het privaatrecht (Mon. BW A3)*, Deventer: Wolters Kluwer 2020, p. 40 e.v. (nr. 23 e.v.); T. Hartlief, ‘Wat doet de Hoge Raad anno 2015 in het aansprakelijkheidsrecht’, *Ars Aequi* 2015, p. 924; J.B.M. Vranken, ‘Consequenties van een versterking van de rechtsvormende taak van de Hoge Raad: talrijk, divers en soms vergaand’, *Nederlands Juristenblad* 2009, p. 1082 e.v.; Y. Buruma, ‘Zuinig motiveren, maar wel uitleggen’, *Ars Aequi* 2015, p. 150 e.v.; M.T. Beumers e.a., ‘Mag het een overweginkje meer zijn? De rechtsvormende taak van de Hoge Raad en de motivering van zijn arresten en conclusies: een verslag van het symposium’, *Ars Aequi* 2016, p. 678 e.v.

Juist met het oog daarop onderzochten wij of er een verband valt aan te tonen tussen de wijze van motiveren van een rechterlijke uitspraak en de mate van acceptatie van de uitspraak door willekeurige lezers.⁷⁹

In de literatuur is veel aandacht voor acceptatie van rechterlijke uitspraken door procespartijen, gevoelde procedurele rechtvaardigheid en verbanden met bijvoorbeeld het institutionele vertrouwen van rechtszoekenden in de rechterlijke macht, maar daar ging het ons hier niet om.⁸⁰ Wat wij hebben geprobeerd, is om in een experimentele setting het verband tussen gebruikte motiveringsstijl en mate van acceptatie te toetsen. Dat vergde allereerst dat we gevalideerde maten voor het construct ‘motiveringsstijl’ en ‘acceptatie’ ontwikkelden. Voor ‘acceptatie’ konden we rechtstreeks de vraag stellen in hoeverre deelnemers de uitkomst accepteerden, maar we maakten ook gebruik van andere maten die in de literatuur ontwikkeld waren en die uitdrukking geven aan *institutionele loyaliteit* (ervaren mate van legitimiteit van de rechterlijke macht) en *moreel mandaat* (mate waarin een uitkomst in morele zin de juiste wordt gevonden).⁸¹ Motiveringsstijl is een complex geheel, waarbij het niet alleen gaat om het soort gebruikte woorden, maar ook over het soort overwegingen dat de rechter gebruikt. We ontwikkelden en testten drie vormen van motiveringsstijl. We baseerden ons daarbij op de discussie in de privaatrechtelijke literatuur over gehanteerde en wenselijke motiveringsstijlen. De drie vormen zijn: de *technisch-juridische*, de *sacrale* en de *discursieve* (ook wel: deliberatieve of consequentialistische) stijl. De eerste stijl gebruikt en verwijst naar overwegingen die voortvloeien uit bronnen met juridisch gezag, zoals wetgeving, wetsgeschiedenis en rechtspraak. De tweede stijl roept dieper gelegen morele overtuigingen en grote, bijna ‘heilige’ rechtsbeginselen aan en verwijst dus vaker naar fundamentele morele en ethische uitgangspunten dan naar concrete wetbepalingen of rechtspraak. De derde stijl ten slotte weegt openlijk mogelijke voor- en nadelen van uitkomsten en de mogelijke gevolgen van een uitspraak voor zowel de procespartijen als de maatschappij in bredere zin.⁸² De stijlen werden gevalideerd in voorstudies.

79 Ander onderzoek, met name in de strafrechthoek, had een positief verband gevonden tussen het bieden van meer inzicht in de motivering voor de bewezenverklaring en de acceptatie van de uitspraak, maar niet tussen meer inzicht in de motivering voor de strafmaat en de acceptatie. Zie L.E. de Groot-van Leeuwen e.a., *Het vonnis beter uitgelegd? Maatschappelijke effecten van beter motiveren in de strafrechtspraak (Research Memorandum 2/2015)*, Den Haag: Raad voor de Rechtspraak 2015, p. 1 e.v.; vgl. ook H. Elffers e.a., ‘Een motief om te motiveren? Het helpt! Beter strafmotivering leidt tot meer begrip en tot meer acceptatie’, *Proces* 2021, p. 309 e.v.

80 Zie verwijzingen bij E.R. de Jong e.a., ‘Rechterlijke motiveringsstijlen en maatschappelijke acceptatie van uitspraken’, *Nederlands Tijdschrift voor Burgerlijk Recht* 2020, p. 317.

81 E.R. de Jong e.a., ‘Rechterlijke motiveringsstijlen en maatschappelijke acceptatie van uitspraken’, *Nederlands Tijdschrift voor Burgerlijk Recht* 2020, p. 316-317.

82 Over beperkingen van de gekozen stijlen E.R. de Jong e.a., ‘Rechterlijke motiveringsstijlen en maatschappelijke acceptatie van uitspraken’, *Nederlands Tijdschrift voor Burgerlijk Recht* 2020, p. 316.

Vervolgens konden we het experiment uitvoeren, waarbij respondenten – zowel juristen als niet-juristen – steeds een korte tekst kregen van een gefingeerde rechterlijke uitspraak. Er bestonden drie varianten van elke tekst, waarbij feiten en de uiteindelijke uitspraak constant bleven maar de tussengelegen motivering van stijl verschilden. De teksten betroffen (i) aansprakelijkstelling van een gynaecoloog voor een mislukte sterilisatie, (ii) een aanrijding met letselschade en eigen schuld, en (iii) overheidsaansprakelijkheid voor onzorgvuldige weigering van een verblijfsvergunning. De uitkomsten van onze studie waren bescheiden.⁸³ We vonden onder meer dat de acceptatie van een vonnis primair wordt voorspeld door de mate waarin een persoon zich op morele gronden kan vinden in het vonnis, ongeacht motiveringsstijl. Met andere woorden, we vonden dat moreel mandaat leidt tot acceptatie en niet de motiveringsstijl. Daarnaast lijkt de institutionele loyaliteit van een persoon ook in positieve zin bij te dragen aan de acceptatie van een vonnis. Maar wat we niet vonden, was enig bewijs van de invloed van de motiveringsstijl op de mate van acceptatie. Hoe men ook motiveert, zo bleek ons, de mate van acceptatie wordt er niet door beïnvloed. Wat we wel vonden, was dit: het bleek dat de juristen de discursieve motiveringsstijl lekkerder leesbaar vonden ten opzichte van de twee andere stijlen. Voor de niet-juristen vonden we dat verschil niet. Dat suggereert dat de discursieve motiveringsstijl vooral juristen pleziert. Niet onbelangrijk, maar niet de hoofdprijs in empirisch onderzoek.

83 E.R. de Jong e.a., 'Rechterlijke motiveringsstijlen en maatschappelijke acceptatie van uitspraken', *Nederlands Tijdschrift voor Burgerlijk Recht* 2020, p. 320 e.v.

3.1 Wat doen wetgevers en toezichthouders?

In paragraaf 2 heb ik een overzicht gegeven van de samenstellende delen van tekstniveau, tekstbegrip en tekstvereenvoudiging. Ook heb ik daar laten zien wat het belang is van de aansluiting tussen de tekst en de ontvanger, meer in het bijzonder bij privaatrechtelijk relevante onderwerpen zoals productveiligheid en de totstandkoming van transactiebesluiten. Vervolgens kwamen manieren van tekstvereenvoudiging en de effectiviteit daarvan aan de orde. In deze paragraaf komt juist die *effectiviteit* nader aan de orde. Die veronderstelt een *doel*, waarbij tekstvereenvoudiging een *middel* is tot doelbereiking. In deze paragraaf 3 gaan we het daarom hebben over tekstvereenvoudiging *als beleidsmiddel*. Dat is geen theoretische exercitie. Op een aantal gebieden is het uiteindelijke doel dat de wetgever, toezichthouder en rechter nastreven, het stimuleren van goed geïnformeerde individuele transactiebesluiten, en daarbij staat het stimuleren van vereenvoudiging van tekst die transactierelevante informatie bevat hoog in de lijst van beleidsinstrumenten. Maar *wat* in dat verband werkt, *waarom* het werkt, en *onder welke voorwaarden* het werkt, is niet eenvoudig te voorspellen. Het hangt onder meer af van het doel van tekstvereenvoudiging en de context waarin de tekst gaat fungeren. Daar besteden beleidsmakers relatief weinig aandacht aan. Daarom is het ook zo lekker makkelijk om te volstaan met open normen als ‘duidelijk en begrijpelijk’, dan hoeft je dat allemaal niet uit te zoeken. Bij beleid dat veel specifiekere werkt, dus werkt met gesloten en/of techniekspecifieke normen, kan het wat dat betreft fout gaan, zoals we hierna zullen zien.

Op tal van plaatsen binnen en buiten het vermogensrecht vinden we open normen over taalgebruik, zoals het begrippenpaar ‘duidelijk en begrijpelijk’.¹ Ook zien we varianten als ‘duidelijk’, ‘bevattelijk’, ‘ondubbelzinnig’, ‘duide-

1 Zie voor voorbeelden L. Lentz, *Let op: Begrip verplicht! – Begrijpelijkheid als norm in de wet (oratie Utrecht)*, Utrecht: 2011, p. 4 e.v.

lijk leesbaar', 'herkenbaar', 'duidelijk en beknopt', 'eerlijk', 'duidelijk en niet misleidend', en 'in het oog springend'. Soms zijn gemakkelijk te begrijpen bewoordingen vereist.

Aanduidingen van prijzen moeten duidelijk en ondubbelzinnig zijn, bevattelijk en ondubbelzinnig, en duidelijk leesbaar van buiten de etalage.² E-mails met reclame moeten bij ontvangst duidelijk en ondubbelzinnig als zodanig herkenbaar zijn.³ Commerciële informatie moet duidelijk, begrijpelijk en dubbelzinnig zijn, anders is ze misleidend.⁴ Handelaren moeten op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie verschaffen voordat ze een consument binden aan een overeenkomst,⁵ moeten bepaalde informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze verschaffen en die informatie soms ook nog eens in duidelijke en begrijpelijke taal en in leesbare vorm aanbieden.⁶ Garanties bij de consumentenkoop moeten duidelijk en begrijpelijk zijn,⁷ informatie over timesharing moet duidelijk en begrijpelijk zijn,⁸ bij kredietovereenkomsten moet bepaalde informatie op duidelijke en beknopte wijze worden vermeld,⁹ reclame voor kredietovereenkomsten moet eerlijk, duidelijk en niet misleidend zijn, mag geen bewoordingen bevatten die valse verwachtingen kunnen scheppen en moet goed leesbaar of hoorbaar zijn,¹⁰ de pandbeleningsovereenkomst moet op duidelijke en beknopte wijze bepaalde informatie geven,¹¹ de arts licht de patiënt op duidelijke wijze in die past bij het bevattingsvermogen van de patiënt,¹² bij pakketreizen wordt informatie op duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier verstrekt,¹³ bij betaaltransactieovereenkomsten wordt informatie in gemakkelijk te begrijpen bewoordingen en in een duidelijke en bevattelijke vorm gegeven.¹⁴ Veel van de hier genoemde bepalingen, maar niet allemaal, hebben een Europeesrechtelijke oorsprong.

Binnen het vermogensrecht blijft het bij deze open begrippen. Het is dus aan de ondernemer om zelf te bepalen wat duidelijk en begrijpelijk genoeg is, met de dreiging van rechterlijke toetsing (meestal achteraf) op de achtergrond. Iets meer richting geeft het financiëletoezichtrecht, waar is bepaald dat informatie die wordt verstrekt door financiële ondernemingen over een financieel product of dienst *correct, duidelijk en niet misleidend* moet zijn en geen afbreuk doet

2 Zie resp. art. 3:15d lid 2 BW, art. 4 lid 2 en lid 3 Besluit prijsaanduiding producten.

3 Art. 3:15e lid 1 aanhef en onder d BW.

4 Art. 6:193d lid 3 BW, art. 6:194 lid 3 BW.

5 Art. 6:227b lid 1 BW.

6 Zie art. 6:230l en 230m BW resp. art. 6:230t lid 1 en art. 6:230v lid 1 BW.

7 Art. 7:6a lid 4 BW.

8 Art. 7:50b lid 1 BW.

9 Art. 7:61 lid 2 BW.

10 Art. 7:120 lid 1 en lid 2 BW.

11 Art. 7:134 lid 2 BW.

12 Art. 7:448 lid 1 BW.

13 Art. 7:502 lid 4 BW.

14 Art. 7:517 lid 1 BW.

aan de wettelijke informatieverplichtingen.¹⁵ De AFM vult deze open norm casusgericht in bij toezichthoudend en handhavend handelen. Volgens de AFM betekent dit onder meer dat informatie in ieder geval vindbaar, begrijpelijk en evenwichtig moet zijn voor de doelgroep.¹⁶ En hieruit moet volgens de AFM dan volgen ‘dat het percentage consumenten dat het antwoord op zijn vraag kan vinden en vervolgens ook kan begrijpen, op een voldoende niveau ligt’. Het bewijs hiervoor kan door middel van consumentenonderzoek worden geleverd.¹⁷

Voor specifieke financiële producten gelden mogelijk weer specifiekere eisen. Zo is voor schadeverzekeringen tegenwoordig een informatiedocument vereist, zodat de consument eenvoudiger kan zien wat de kern van het aangeboden contract is en zodoende beter kan vergelijken.¹⁸ De ontwikkelaar van het schadeverzekeringsproduct moet in dat verband een informatiedocument opstellen dat onder andere aan eisen van leesbaarheid en begrijpelijkheid moet voldoen. Bij het opstellen ervan moet rekening worden gehouden met de volgende eisen:¹⁹

Het informatiedocument

- *is een kort en zelfstandig document;*
- *is op zodanige wijze vormgegeven dat het duidelijk en gemakkelijk leesbaar is, met gebruikmaking van tekens van leesbare grootte;*
- *is, terwijl het oorspronkelijk in kleur is, niet minder begrijpelijk als het in zwart-wit wordt afgedrukt of gefotokopieerd;*
- *is accuraat en niet misleidend;*
- *heeft als titel ‘informatiedocument over het verzekeringsproduct’ bovenaan de eerste bladzijde;*
- *bevat een verklaring dat de volledige precontractuele en contractuele informatie over het product in andere documenten wordt verstrekt.*

Nog een stap verder gaan sommige andere landen waar de leesbaarheid van contracten langs een kwantitatieve schaal wordt gelegd. In de Verenigde Sta-

15 Art. 4:19 Wft. De AFM heeft deze open norm verder uitgewerkt in nadere leidraden en beleidsregels. Zie nader D.B. van Ark, ‘Preventief toezicht op de duidelijkheid en begrijpelijkheid van polisvoorwaarden’, *AV&S* 2021, p. 42-43.

16 Vgl. de vijf eisen die het preadvies van Cramwinckel, Pander Maat & Sanders noemt, m.n. par. 4.4.

17 Beleidsregel Informatieverstrekking 2018 (*Stcrt.* 2018/72699), onder 2.2. Mij is overigens geen bewijislevering door middel van dergelijk consumentenonderzoek bekend en ik kan dus niet zeggen of de kwaliteit van dat soort onderzoek aan de maat is.

18 Zie art. 4:20-22 Wft en de uitwerking ervan in par. 8.1.5 Bgfo (e.e.a. ter uitvoering van Richtlijn (EU) 2016/97 (Verzekeringsdistributie)). Voor schadeverzekeringen geldt art. 66b Bgfo, dat de informatie-items noemt die moeten worden opgenomen (o.a. samenvatting van dekking en uitsluitingen); de EIOPA heeft een standaardopmaak ontwikkeld en de Europese Commissie kan verdere eisen stellen (art. 66b lid 2 Bgfo jo. art. 20 lid 9 Richtlijn 2016/97).

19 Art. 20 lid 7 Richtlijn (EU) 2016/97 (Verzekeringsdistributie).

ten eisen statelijke wetgevers bijvoorbeeld dat voor bepaalde producten zoals verzekeringsproducten of voor contracten met bepaalde minder talige bevolkingsgroepen, de voorwaarden in begrijpelijke taal zijn gesteld.²⁰ Daarbij worden de kwantitatieve schalen voor tekstniveau niet geschuwd.

Zo worden bijvoorbeeld in de staat Illinois eisen gesteld aan leesbaarheid en het tekstniveau van agrarische productiecontracten. De wet stelt eisen aan het lettergrootte, de structuur van het contract en de moeilijkheidsgraad van de gebruikte woorden en zinnen; de wet verwijst letterlijk naar een meetlat voor het taalniveau dat als eindniveau op de middelbare school wordt gehaald. *Illinois Statutes Chapter 505. Agriculture § 17/20 (Readability of production contracts)* bepaalt:

- a) A production contract must comply with all of the following:
 - (1) It must be in a typeface at least as large as 10-point modern, one-point leaded.
 - (2) It must be divided and captioned by its various sections, have an index of the major provisions of the production contract and the pages on which they are found, and use commonly used and understood words and terms, but may include technical or industry terms customarily used and understood by producers in the ordinary course of business.
 - (3) It must limit references to other sections or provisions and, when incorporating a document, have a copy of the document attached.
 - (4) It must have a Flesch-Kincaid Grade Level score no higher than the twelfth grade (...).

Bij de keuze tussen open tegenover gesloten normen en tussen techniekspecifieke tegenover techniekneutrale wetgeving, gelden de bekende voor- en nadelen. Verwijst de wet naar een bepaalde taalkundige formule om de moeilijkheidsgraad van teksten te meten, dan wordt geen rekening gehouden met innovatie door nieuwe en verbeterde methoden om de moeilijkheidsgraad te meten. Verwijst de wet naar een open norm die ingevuld moet worden door ondernemingen, dan is de kans aanwezig dat deze een loopje nemen met de strekking van de open norm of anderszins de kantjes ervan af lopen.²¹

3.2 Over testritjes en het proefschrift van De Jager

Achteraf onderzoeken of de gebruikte taal gewerkt heeft (evalueren), of vooraf experimenteel onderzoeken of iets waarschijnlijk gaat werken ('road tes-

20 Zie L.J. Sirico Jr., 'Readability Studies: How Technocentrism Can Compromise Research and Legal Determinations', *Quinnipiac L. Rev.* 2007, p. 148-149. Zie nader over de ex ante-regulering van begrijpelijkheid van verzekeringsvoorwaarden in Delaware D.B. van Ark, 'Preventief toezicht op de duidelijkheid en begrijpelijkheid van polisvoorwaarden', *AV&S* 2021, p. 44 e.v.

21 Over de voor- en nadelen van open en gesloten normen in het privaatrecht bijvoorbeeld de discussie bij W.H. van Boom, *Privaatrecht en markt – Hoe het vermogensrecht onze marktsamenleving faciliteert en geleidt*, Den Haag: Boom juridisch 2020, p. 185 e.v.

ting') kost tijd, geld en levert zelden panklare uitkomsten op. Maar het alternatief is ook niet aantrekkelijk. Zo laat het proefschrift van Carien de Jager overtuigend zien dat beleidsmakers soms gewoon maar wat aanrommel. Zij analyseert dertig jaar beleidsvorming rondom informatiedocumenten over complexe financiële producten. Bij die analyse blijkt dat zowel op nationaal als op Europees niveau een voortdurende intensivering te zien is van overheidsbemoeienis met zowel de aard als de tekstvorm van de informatie die aanbieders van dat soort producten moeten geven. Dit soort intensivering leidt tot over elkaar buitelande initiatieven, met als gevolg dat opeenvolgende wet- telijk verplichte financiële bijsluiters uiteindelijk werden vervangen door 'Key Information Documents' (KIDs) en andere vormen van gestandaardiseerde informatieverschaffing. Maar of het werkt...? Het onderzoek van De Jager toont dat beleidsmakers niet altijd duidelijk voor ogen hebben wat het doel is van informatieverplichtingen, dat beleidsmakers pas betrekkelijk laat tot het inzicht zijn gekomen dat meer informatie niet altijd beter is en dat het taal- niveau waarin informatie is gesteld, óók belangrijk is, en dat evaluatieonder- zoek naar effectiviteit van informatiedocumenten methodologisch vaak niet aan de maat is.²²

Het onderzoek van De Jager is in feite een groot pleidooi voor robuuste 'road testing' vooraf om achteraf niet verrast te zijn over de uitkomsten van de eva- luatie. Ik ben het erg eens met dit pleidooi, maar het is natuurlijk wel makke- lijker gezegd dan gedaan. Dat een dergelijk testritje vooraf niet eenvoudig is maar wel belangrijke inzichten kan opleveren, heb ik ervaren bij twee zelfge- kozen testritjes. De eerste ervaring betrof de *Common European Sales Law* (CESL). Ruim tien jaar geleden had de Europese Commissie het idee opgevat om een 'optioneel instrument' van het Gemeenschappelijke Kooprecht, de CESL dus, te introduceren.²³ Deze CESL is nooit ingevoerd, maar het idee destijds was kort gezegd dat consumenten binnen de EU bij het aangaan van een transactie zouden kunnen kiezen voor de toepasselijkheid van een set re- gels van Europese oorsprong in plaats van hun nationale regels van consumen- tenkoop. De CESL zou dus een 'opt-in'-rechtsstelsel zijn, *naast* het recht van de lidstaten. De Commissie was ervan overtuigd dat als consumenten maar goed geïnformeerd zouden worden over de voordelen van het CESL, ze spon- taan voor het optionele EU-recht zouden kiezen. Om dat te realiseren, zouden ondernemers verplicht moeten worden om een 'standaardmededeling' te tonen aan consumenten, zodat zij identieke informatie zouden krijgen alvorens hun

22 C.E. de Jager, *Consumentenbescherming door informatie? Een analyse van 30 jaar beleid voor korte pre- contractuele informatiedocumenten over complexe financiële producten in Europa, Engeland, Nederland en Duitsland* (diss. Groningen), Den Haag: Boom juridisch 2018, p. 263 e.v.

23 COM (2011) 635 final.

keuze voor of tegen het CESL te maken. De Commissie had in het voorstel een dergelijke standaardmededeling opgenomen.

In een experimentele studie heb ik onderzocht wat het effect was van verdere vereenvoudiging van de standaardmededeling zoals de Commissie die voorstelde.²⁴ Ik paste de tekst daarom aan. De zinnen werden verkort en licht vereenvoudigd, en er werden visuele structuren aangebracht zoals lijstjes. Respondenten werden vervolgens blootgesteld aan een van deze twee varianten van de ‘standaardmededeling’ en er werden na lezing vragen gesteld over duidelijkheid, begrijpelijkheid en aantrekkelijkheid. Ook werden controlevragen gesteld om te toetsen of het begrip van de tekst verschilde tussen de groepen. Algemeen gesproken werden geen significante verschillen gevonden op ervaren duidelijkheid, begrijpelijkheid en aantrekkelijkheid;²⁵ ook het daadwerkelijke tekstbegrip werd niet beter of slechter.²⁶

Geen resultaat is ook resultaat, zullen we maar zeggen. Het voorbeeld toont in elk geval dat ‘road testing’ van door de wet voorgeschreven standaardmededelingen zinvol is, namelijk om een optimaal resultaat te bereiken qua duidelijkheid en begrijpelijkheid van een wettelijk voorgeschreven mededeling. Er kunnen bepaald goede redenen zijn voor een wetgever om inderdaad zélf te bepalen hoe een mededeling die een commerciële partij moet doen, eruit moet zien. Houdt de wettelijke verplichting niet meer in dan dát er informatie moet worden verstrekt, dan kan een commerciële partij er belang bij hebben om zelf te ‘road testen’ met als doel de versie te vinden die de minst nadelige invloed heeft op de eigen belangen (zoals omzetoptimalisatie). Het doel van de wettelijke verplichting kan dan uit zicht raken. In een studie die ik verrichtte met Van der Rest, Van den Bos en Dechesne kwam juist dat vraagstuk aan de orde.²⁷ Deze studie ging over algoritmische prijspersonalisatie, het fenomeen dat bij online verkoop de handelaar aan de hand van bepaalde parameters zoals eerder koopgedrag en cookies in staat is om de prijs die de consument gevraagd wordt voor de transactie, te personaliseren. Hoger of lager dan voor andere consumenten dus. Het gaat hier niet om dynamische prijsvariatie waarbij wordt gereageerd op externe elementen zoals toegenomen vraag op een bepaald tijdstip van de dag, maar om prijsvariatie op basis van persoonsken-

24 W.H. van Boom, ‘Experimenteren met informeren’, *Justitiële Verkenningen* 2016, p. 95 e.v.

25 Bij bepaalde tekstdelen was dit verschil er wel; zie verder W.H. van Boom, ‘Experimenteren met informeren’, *Justitiële Verkenningen* 2016, p. 103 e.v.

26 Ik merk op dat het onderzoek vooral op externe validiteit was gericht (praktische toepasbaarheid door algehele aanpassing) en minder sterk was op het punt van interne validiteit (weten we wat welke verandering in de tekst welk effect tweeebrengt?).

27 W.H. van Boom e.a., ‘Consumers Beware: Online Personalized Pricing in Action! How the Framing of a Mandated Discriminatory Pricing Disclosure Influences Intention to Purchase’, *Social Justice Research* 2020, p. 332 e.v.

merken van de individuele consument die onder meer worden afgeleid uit eerder koopgedrag. Richtlijn (EU) 2019/2161 (Moderniseringsrichtlijn consumentenbescherming) eist dat handelaren die gebruikmaken van dit soort prijsvariatietechnieken, de consument daarvan op de hoogte stellen. De Richtlijn verbiedt dus zeker niet het gebruik ervan,²⁸ maar eist bij overeenkomsten op afstand dat als de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming, de handelaar aan de consument daarover op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie verschaft voordat de consument zich bindt aan een overeenkomst.²⁹ De Richtlijn bepaalt niet op welk moment in het online aankoopproces dit moet gebeuren, en ook niet in welke bewoordingen. Dat betekent dat handelaren een zekere ruimte hebben om de informatievergathering te ‘optimaliseren’ (in hun eigen voordeel).

Wij onderzochten met een experimentele studie de invloed van de ‘frame’ van de informatievergathering op de intentie om te contracteren. Dat de ‘frame’ van informatievergathering transactiebesluiten kan beïnvloeden door het gebruik van bepaalde woorden of getallen en de wijze van presentatie daarvan, is geen nieuws. Het is de brandstof voor succesvolle reclame en marketing. Zo is er bijvoorbeeld onderzoek dat laat zien dat de manier waarop verzekeringspolissen risico’s omschrijven – terwijl het risico gelijk is in alle varianten – gevolgen kan hebben voor de keuze voor een hoog of laag eigen risico.³⁰ ‘Framing’ door de gebruikte woorden en de associaties die dat bij de lezer kan oproepen, door het veranderen van structuur of visuele stimuli, kan dus tot op zekere hoogte transactiebesluiten beïnvloeden.³¹ Ik schrijf bewust ‘tot op zekere hoogte’ want het onderzoek naar ‘framing’ is vaak experimenteel ‘laboratoriumonderzoek’ dat de beperking heeft dat we niet weten hoe sterk het effect werkelijk uitpakt in een realistische omgeving.

Mede daarom probeerden we een min of meer levensecht experiment uit te voeren, waarbij we aansloten bij de beleavingswereld van de deelnemers. We vroegen studenten om op onze *booking.com*-achtige website voor hun ouders

28 Er is nogal wat discussie over de vraag of prijspersonalisatie toegestaan is of zou moeten zijn; zie bijvoorbeeld K. Heidary & B.H.M. Custers, ‘Online prijsdiscriminatie – Algoritmische prijspersonalisatie in het licht van het discriminatieverbod en consumentenbescherming’, *Nederlands Juristenblad* 2021, p. 2507 e.v.; F. Esposito, ‘The GDPR enshrines the right to the impersonal price’, *Computer Law & Security Review* 2022, p. 1 e.v. en de verwijzingen bij W.H. van Boom e.a., ‘Consumers Beware: Online Personalized Pricing in Action! How the Framing of a Mandated Discriminatory Pricing Disclosure Influences Intention to Purchase’, *Social Justice Research* 2020, p. 332-334.

29 Art. 6 lid 1 onder e Richtlijn 2011/83 (Richtlijn consumentenrechten), zoals gewijzigd door art. 4 lid 4 Richtlijn (EU) 2019/2161 (Moderniseringsrichtlijn consumentenbescherming).

30 A. Burkovskaya e.a., ‘Framing and insurance choices’, *Journal of Risk and Insurance* 2021, p. 1 e.v.

31 Men kan ‘framing’ van informatie door handelaren zien als onderdeel van wat tegenwoordig ‘commercial patterns’ worden genoemd (dat zijn gewoon handelspraktijken en dus zijn ‘dark’ patterns oneerlijke handelspraktijken). Zie voorbeelden van dit soort ‘patterns’ bijvoorbeeld het rapport *Dark Commercial Patterns* (OECD Digital Economy Papers October 2022 no. 336), p. 60.

een hotelkamer te boeken voor een feestelijke gebeurtenis, namelijk hun afstuderen. Kort gezegd moesten de deelnemers zich dus inleven in een redelijk realistische situatie. Zoals gebruikelijk is bij dat soort websites, zijn er verschillende hotels met uiteenlopende prijzen. De deelnemers werd gevraagd om drie aangeboden hotels te rangschikken op aantrekkelijkheid (prijs, afstand tot centrum, beoordelingen door eerdere gasten), en na hun keuze werd ze gevraagd of zij de prijs voor de hotelkamer de juiste prijs vonden, of deze acceptabel was, en of zij het hotel hoogstwaarschijnlijk zouden boeken.

De deelnemers werden, zonder dat zij het wisten, toegewezen aan één van vijf condities:

1. de boekingsite vermeldt niets (controlegroep)
2. de website vermeldt: “Onze website bepaalt de hoogte van de prijs die we u bieden aan de hand van uw eerdere aankoopgedrag. Uw prijs is daardoor hoger dan de prijs die anderen aangeboden krijgen.” (conditie *hoger*)
- de website vermeldt: “Onze website bepaalt de hoogte van de prijs die we u bieden aan de hand van uw eerdere aankoopgedrag. Uw prijs kan daardoor hoger of lager zijn dan de prijs die anderen aangeboden krijgen.” (conditie *hoger/lager*)
3. de website vermeldt: “Onze website maakt gebruik van uw aankoopgedrag om u aanbiedingen te doen en een passende prijs aan te bieden.” (conditie *passend*)
4. de boekingsite vermeldt: “Onze website bepaalt de hoogte van de prijs die we u bieden aan de hand van uw eerdere aankoopgedrag. Uw prijs is daardoor lager dan de prijs die anderen aangeboden krijgen.” (conditie *lager*)

De deelnemers werd ook een aantal achtergrondvragen gesteld die ons inzicht gaven in persoonskenmerken zoals de mate waarin zij anderen vertrouwen, et cetera. Uit de rangschikking en voorkeuren die de deelnemers met hun keuzes openbaarden, konden we een tamelijk onverwachte uitkomst afleiden.³² Wat bleek? De intentie om te kopen wordt sowieso beïnvloed door het *enkele feit* dat informatie wordt gegeven over het gebruik van prijspersonalisatie op de website. Het was primair het geven van de informatie en niet de wijze waarop de informatie was ‘geframed’ die verantwoordelijk was voor dit effect. Nadere analyse toonde dat hoe meer de informatie werd geïnterpreteerd als informatie die aansluit bij het belang van de deelnemer, des te meer de intentie om te kopen toeneemt. Bij de dubbelzinnige tekstvariant ‘hoger/lager’ waren de deelnemers begrijpelijkerwijs meer geneigd om de mededeling in hun voor-

32 Zie voor de technische details (*choice-based conjoint (CBC) analysis*) W.H. van Boom e.a., ‘Consumers Beware: Online Personalized Pricing in Action! How the Framing of a Mandated Discriminatory Pricing Disclosure Influences Intention to Purchase’, *Social Justice Research* 2020, p. 337-341.

deel te interpreteren dan bij de ‘hoger’-variant.³³ De bevindingen uit ons experiment wijzen erop dat de ‘frame’ van informatieverschaffing ertoe doet. Een ‘frame’ dat wordt gezien als relatief meer in overeenstemming met het eigenbelang, kan in feite de koopintentie verhogen. Belangrijker: de bewoordingen en dus de ‘frame’ die de formulering oproept, kan dat oordeel van eigenbelang beïnvloeden en zo de koopintentie in zekere mate beïnvloeden. Wanneer consumenten lezen dat een ‘passende prijs’ wordt aangeboden, lijken ze er niet bij stil te staan dat ‘passend’ ook kan betekenen dat ze te veel betalen. Zij lijken zelfs te denken dat aan hen minder in rekening wordt gebracht. En zelfs wanneer zij de ‘zelfde’ prijs aangeboden krijgen als anderen, kunnen zij toch denken dat dit niet voor ‘alle anderen’ geldt of dat zij nog steeds beter af zijn dan bij een subjectieve en intern gedreven referentieprijs. Bij het gebruik van dubbelzinnige boodschappen leest de consument wat hij wil lezen, zo lijkt het.

Als regelgeving de weerbaarheid van consumenten tegen prijspersonalisatie wil verbeteren, dan is het niet alleen nodig dat de wet bepaalt *dat* er informatie moet worden gegeven over het gebruik van dit mechanisme, maar ook dat de wetgever zich rekenschap geeft van *de wijze waarop* dit moet geschieden en misschien ook wel over het *waarom*. Een concrete tekst is dan wellicht zinvoller dan alleen eisen dat er informatie wordt gegeven. *Road testing* van zo’n concrete tekst is aan te raden.³⁴

33 W.H. van Boom e.a., ‘Consumers Beware: Online Personalized Pricing in Action! How the Framing of a Mandated Discriminatory Pricing Disclosure Influences Intention to Purchase’, *Social Justice Research* 2020, p. 342 e.v.

34 Over het belang van ‘road testing’ bijvoorbeeld ook H. Pander Maat, ‘Naar gebruiksvriendelijke hypotheek-informatie – vier soorten praktijkstudies’, *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 74 e.v. en 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.

4.1 Gij zult transparant zijn

Uit het voorgaande werd gaandeweg duidelijk dat voor een goed transactiebesluit veel ingrediënten nodig zijn, en dat een goed begrip van tekst die informatie over de transactie bevat, één van die ingrediënten is. In dit deel ga ik nader in op het transparantievereiste, het vereiste van duidelijkheid en begrijpelijkheid bij algemene voorwaarden.¹ In Afd. 6.5.3 BW is dit transparantievereiste neergelegd voor die gevallen waarin algemene voorwaarden in overeenkomsten worden gebruikt met een consument als wederpartij (art. 6:238 lid 2 BW).² Is de wederpartij geen consument, dan kan het ontbreken van duidelijkheid en begrijpelijkheid ook meewegen in het nadeel van de gebruiker, bijvoorbeeld bij de uitleg ervan en bij de bepaling of er wilsovereenstemming bestaat over het betreffende aspect.³ Ook voor kernbedingen geldt het transparantievereiste: een kernbeding dat niet duidelijk en begrijpelijk is geformuleerd, kan onderworpen worden aan de inhoudstoetsing van algemene voorwaarden (art 6:231 aanhef en onder a BW).

Voor geschillen over algemene voorwaarden in een overeenkomst met een consument geldt dat bij twijfel over de betekenis van een beding, de voor de consument gunstigste uitleg prevaleert. Die regel noemt men de *contra proferentem*-regel, de uitleg in het nadeel van de opsteller. Deze regel kan deels

-
- 1 Daarover bijvoorbeeld R.H.C. Jongeneel, 'Duidelijkheid en begrijpelijkheid van algemene voorwaarden', in: B. Wessels & R.H.C. Jongeneel (red.), *Algemene voorwaarden*, Deventer: Wolters Kluwer 2017, p. 437; M.B.M. Loos, *Algemene voorwaarden*, Den Haag: Boom juridisch 2018, p. 224; W.H. van Boom, 'Letstel en verzekering – uitleg en inhoudstoetsing van algemene verzekeringsvoorwaarden', *Verkeersrecht* 2020, p. 103 e.v.
 - 2 Art. 6:238 lid 2 BW is geïntroduceerd bij Wet van 28 oktober 1999, *Stb.* 1999, 468 (i.w.tr. 17 november 1999) (*Kamerstukken* 26 470) na de inbreukprocedure die eindigde met HvJ EG 10 mei 2001, C144/99, ECLI:EU:C:2001:257.
 - 3 Bijvoorbeeld HR 28 april 1989, ECLI:NL:HR:1989:AG6068, *NJ* 1990/583; HR 23 september 1993, ECLI:NL:HR:1993:ZC1069, *NJ* 1993/760. Zie bovendien art. 6:230b aanhef en onder 6 jo. art. 6:230a BW voor de algemene voorwaarden ('correct, helder en ondubbelzinnig') van dienstverleners in de zin van de Dienstwet.

worden gezien als een sanctie op het transparantievereiste: is een beding niet duidelijk, niet begrijpelijk en bestaat er *twijfel* over de betekenis (bijvoorbeeld omdat het beding in alle redelijkheid op twee manieren kan worden uitgelegd), dan dient de uitleg die het gunstigste is voor de consument voorrang te krijgen.⁴ Er valt veel onaardigs te zeggen over de *contra proferentem*-regel, zoals: (i) de regel levert weinig op als er überhaupt geen chocola van het beding te maken valt of als zelfs de gunstige uitleg nog steeds minder gunstig is dan het regelend recht dat zonder beding zou hebben gegolden;⁵ (ii) het werkbereik van de regel is uiterst onzeker omdat het de rechter is die bepaalt of er twijfel kan bestaan over de betekenis van een beding;⁶ (iii) de regel mag niet worden toegepast in een collectieve actie⁷ en dus zal de rechter in dergelijke procedures zo nodig met een andere redenering tot hetzelfde resultaat proberen te komen. Men kan vanuit de handavingsgedachte filosoferen over de ratio van de regel, bijvoorbeeld dat de regel prikkelt om dubbelzinnigheid te vermijden,⁸ maar praktisch gesproken heeft die oefening in filosoferen weinig nut als de regel niet de kracht krijgt die ze zou kunnen hebben als ze gebruikt zou mogen worden bij abstracte toetsing.

Misschien nog wel belangrijker dan de *contra proferentem*-regel is daarom een andere benadering, namelijk dat het gebruik van een beding dat niet duidelijk en begrijpelijk is, *meegewogen* mag worden bij de inhoudstoetsing: een

4 Over de verhouding tussen het transparantievereiste en de *contra proferentem*-sanctie bijvoorbeeld R.H.C. Jongeneel, 'Duidelijkheid en begrijpelijkheid van algemene voorwaarden', in: B. Wessels & R.H.C. Jongeneel (red.), *Algemene voorwaarden*, Deventer: Wolters Kluwer 2017, p. 451 e.v.

5 In dat laatste geval kan de *contra proferentem*-regel juist nadelig zijn voor de consument: een beding dat men uitlegt in het nadeel van de consument, zal eerder struikelen over de inhoudstoetsing. Daarover M.B.M. Loos, *Algemene voorwaarden*, Den Haag: Boom juridisch 2018, p. 232-233.

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

7 Zie art. 6:240 lid 1 laatste zin BW. Aangezien deze bepaling in zoverre is gebaseerd op art. 5 laatste zin, Richtlijn 93/13/EEG, verwacht ik dat dit verbod ook geldt in andere collectieve (305a-)acties dan de specifieke actie van art. 6:240 lid 1 BW; daarom zal de rechter in voorkomende gevallen naar alternatieve redeneringen zoeken en het begrip '*contra proferentem*' niet in de mond zal nemen als hij uitlegt in het nadeel van de opsteller.

8 In deze sleutel K. Kosche, *Contra proferentem und das Transparenzgebot im Common Law und Civil Law* (Diss. Freiburg), Tübingen: Mohr Siebeck 2011, p. 192 e.v. Hij noemt ook nog dat de regel strategisch gedrag van gebruikers van algemene voorwaarden moet tegengaan, dat deze informatieasymmetrie kan tegengaan en een optimale mate van concretisering moet stimuleren.

onduidelijk of onbegrijpelijk beding weegt dan in het nadeel van de gebruiker bij de weging van alle omstandigheden die bij de open norm worden getoetst.⁹

4.2 Wie bepaalt of iets onduidelijk of dubbelzinnig is?

Hoe men ook omgaat met onduidelijkheid en dubbelzinnigheid – een uitleg ten nadele, een gezichtspunt bij de vernietigingsmogelijkheid of een andere remedie – de vraag die eraan voorafgaat, is *of* sprake is van onduidelijkheid en dubbelzinnigheid. En dat is uiteindelijk een rechterlijk oordeel, waar geen veldonderzoek of enquête aan te pas komt. Als het beding volgens de rechter klip en klaar is, dan houdt het verhaal op. En rechters volgen hier hun eigen talige intuïtie. Neem de volgende dekkingsomschrijving van een tamelijk oude uitvaartverzekering:

“De verzekerden hebben recht op een Uitvaartdienst met een lijkauto – twee 1ste klas volgauto’s – (...) – condoleance-register – grafrechten + koffietafel tot een maximaal bedrag van veertig gulden.”

Na de crematie ontstond er een conflict over de vraag waar de beperking van het bedrag tot veertig gulden op zag. De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening Kifid is er snel klaar mee:

“Bij lezing van de polis komt de Commissie tot het oordeel dat de dekking ten aanzien van de crematiekosten duidelijk is en maar op een manier kan worden gelezen. Zoals Verzekeraar terecht aanvoert, worden de verzekerde diensten opgesomd door gebruik van het “–” teken. De grafrechten en de koffietafel zijn opgesomd als één geheel of dienst. Dit wordt temeer

9 Zie HR 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830, NJ 2022/204 (*Euribor-hypotheek*), rov. 3.4., bevestigd in HR 7 oktober 2022, ECLI:NL:HR:2022:1388, NJ 2022/320 (*rentedervingsvergoeding*), r.o. 3.1.2, e.e.a. in navolging van HvJ EU (bijvoorbeeld HvJ EU 28 juli 2016, C-191/15, ECLI:EU:C:2016:612 (*Verein für Konsumenteninformation/Amazon*), nr. 68, HvJ EU 20 september 2017, C-186/16, EU:C:2017:703 (*Andrić e.a.*), nr. 56; HvJ EU 3 oktober 2019, EU:C:2019:820 (*Kiss*), rdnr. 49, HvJ EU 10 juni 2021, ECLI:EU:C:2021:469 (*BNP Paribas*), nr. 62. Vgl. M.B.M. Loos, *Algemene voorwaarden*, Den Haag: Boom juridisch 2018, p. 226. De Duitsers lijken het fermier aan te pakken: op ‘Intransparenz’ staat als sanctie de ‘Unwirksamkeit’ (par. 307 (1) BGB), in onze termen de vernietigbaarheid. Zie nader *Ulmer/Brandner/Hensen AGB-Recht Kommentar*, Keulen: Otto Schmidt, 13^e druk 2022, par. 307, rdnr. 360 e.v. Dat zou een duidelijke(r) sanctie zijn: een beding dat niet duidelijk en/of begrijpelijk is, kan worden vernietigd. In die richting neigen bijvoorbeeld J. Hijma, *Algemene voorwaarden* (*Mon. BW B55*), Deventer: Wolters Kluwer 2016, p. 49-50; M.B.M. Loos, *Algemene voorwaarden*, Den Haag: Boom juridisch 2018, p. 241 e.v.; W.H. van Boom, ‘Letsel en verzekering – uitleg en inhoudstoetsing van algemene verzekeringsvoorwaarden’, *Verkeersrecht* 2020, p. 103. Voorzichtiger: R.H.C. Jongeneel, ‘Duidelijkheid en begrijpelijkheid van algemene voorwaarden’, in: B. Wessels & R.H.C. Jongeneel (red.), *Algemene voorwaarden*, Deventer: Wolters Kluwer 2017, p. 443-444.

duidelijk omdat gebruik is gemaakt van het “+” teken. Voor de koffietafel en de grafrechten tezamen geldt een maximale vergoeding van f 40,-.”¹⁰

Anekdotisch tegenbewijs: ik heb een aantal mensen om mij heen de tekst voorgehouden met de vraag waar het bedrag op terugvloeg. De meningen waren nogal verdeeld.¹¹

Een ander, wat uitgebreider uitgewerkt voorbeeld. In de zaak *Keukengilde* (2009) moest de Hoge Raad oordelen over een mislukte *cashback*-actie.¹² Keukenverkopers voerden op enig moment een promotieactie uit die hun inkooporganisatie IKG had ontwikkeld onder het reclamemotto ‘een gratis keuken voor uw leven’. De actie hield in dat kopers geen korting bij aankoop kregen (hetgeen gebruikelijk was) maar genoeg namen met een ‘*cashback*-bonuscheque’ die vijf jaar na dato te incasseren was. Maar dan zouden ze ook het *hele* aankoopbedrag terugkrijgen. Wat onoplettende kopers misschien niet doorhadden, was dat de kleine lettertjes bij de *cashback*-actie bepaalden dat niet de keukenverkoper of IKG beloofden zelf het geld te zullen teruggeven, maar een aparte rechtspersoon, AAC. In folder was vermeld dat AAC verantwoordelijk was voor de uitbetaling ‘op basis van de op deze cheque vermelde voorwaarden’. Zij werd in de bonuscheque als betalingsplichtige ‘borg’ aangewezen. Het woord *borg* is taalkundig en juridisch gezien verwarrend in deze context, omdat dat woord juist suggereert dat iemand anders dan borg de hoofdschuldenaar is, op wie ook verhaal mogelijk is.¹³ Hoe dan ook, op de voorzijde van de cheque stonden de namen van AAC en IKG en er stond:

“Deze Terugbetalingscheque wordt hierbij uitsluitend aan de hierboven genoemde Contractant aangeboden die onderworpen aan de Bepalingen en Voorwaarden op keerzijde, het vermelde bedrag mag eisen 5 jaar na de datum van uitgifte hiervoor genoteerd. Deze terugbetalingscheque is alleen uitbetaalbaar via [AAC], is persoonlijk en niet overdraagbaar.”

Op de achterzijde stond bij de voorwaarden onder meer vermeld:

-
- 10 Geschillencommissie Financiële Dienstverlening Kifid 14 mei 2019, nr. 2019-337, te raadplegen op www.kifid.nl. Passage ontleend, net als andere delen van deze paragraaf, aan W.H. van Boom, ‘Letsel en verzekering – uitleg en inhoudstoetsing van algemene verzekeringsvoorwaarden’, *Verkeersrecht* 2020, p. 98 e.v. (p. 104).
- 11 <https://twitter.com/WillemvanBoom/status/1227209270128775168>. *Koffietafel* scoorde het beste, maar ik geef toe dat ik de context, namelijk het bedrag, omwille der eenvoud had weggelaten. Eén respondent gaf terecht aan dat de hoogte van het bedrag ook relevant was (was ten tijde van het sluiten het bedrag van hfl. 40 voldoende voor alle uitvaartonderdelen of slechts voor een gemiddelde uitvaart met grafrechten + koffietafel).
- 12 HR 10 juli 2009, ECLI:NL:HR:2009:BI3408, *NJ* 2010/496 (*Keukengilde*).
- 13 Van Dale schrijft: ‘iemand die zich voor het nakomen van een door een ander aangegane verbintenis aansprakelijk stelt’. Art. 7:850 lid 1 BW zegt: ‘Borgtocht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de borg, zich tegenover de andere partij, de schuldeiser, verbindt tot nakoming van een verbintenis, die een derde, de hoofdschuldenaar, tegenover de schuldeiser heeft of zal krijgen’.

“De Officiële Leverancier van wie de naam voorkomt op de keerzijde heeft een overeenkomst van financiële waarborg afgesloten met de Borg om iedereen die voorwerpen of diensten aankoopt van de Officiële Leverancier het recht te geven om het bedrag dat vermeld staat op de Terugbetalingscheque terug te eisen volgens deze voorwaarden en bepalingen. (...)

De Contractant begrijpt dat alle betalingen waarop hij recht zou hebben volgens deze Overeenkomst en de Bepalingen slechts door de Borg zullen uitgevoerd worden. (...)

Geen enkele eis zal door de Borg aanvaard worden (...) als niet alle premies betaald werden die verschuldigd zijn door de Officiële Leverancier aan de Borg; (...)

Door de ondertekening van het afscheurbaar gedeelte van de Terugbetalingscheque en het terugsturen aan de Borg op het administratief adres in Nederland zoals vermeld op de voorzijde van deze Terugbetalingscheque, bevestigt de Contractant dat hij deze bepalingen en voorwaarden gelezen en volledig begrepen heeft en dat hij ermee akkoord gaat erdoor gebonden te zijn. (...)

De Contractant erkent dat door het afsluiten van deze overeenkomst de Borg hem geen garantie verleend [d in origineel, WvB] voor onderdelen, diensten of prestaties voor het voorwerp of de dienst geleverd door de Officiële Leverancier en dat alle verantwoordelijkheid voor het leveren van een onderdeel, dienst of prestatie berust bij de Officiële Leverancier. Op dezelfde manier is de Officiële Leverancier op geen enkele manier aansprakelijk of verantwoordelijk tegenover de Contractant voor verbintenissen die de Borg tegenover de Contractant heeft krachtens de bepalingen en voorwaarden omvat in deze overeenkomst (...).”

Het conflict ontstond toen de kopers van de keukens zich conform voorwaarden na vijf jaar na aankoop meldden bij AAC. Die blijkt failliet te zijn. Daarom spreken zij IKG aan tot betaling. Zonder succes. Het hof oordeelde onder meer dat het foldermateriaal al voor het sluiten van de overeenkomst aan de potentiële koper onder de aandacht had gebracht dat deze terugbetaling uitsluitend door AAC zou moeten geschieden en alleen onder bepaalde voorwaarden, en dat dit in de overeenkomst was vastgelegd in bewoordingen die niet voor meerdere uitleg vatbaar zijn. Weliswaar was AAC daarin als ‘borg’ vermeld, doch de koper had daaraan, in de context waarin dit woord werd gebruikt, geen andere betekenis kunnen toekennen dan de aanduiding van de derde partij die de betalingsverplichting *als enige* op zich heeft genomen. De Hoge Raad volgt dit oordeel.

Niets onduidelijks of ondubbelzinnigs: het is klip en klaar dat alleen AAC kon worden aangesproken. Dat vind ik eerlijk gezegd een flinke stap. Zou er hebben gestaan: ‘verkoper is nergens toe verplicht. Alleen AAC is tot cashback gehouden’, dan zou ik het hebben begrepen. Maar zo staat het er niet. Nergens staat dat betalingen *moeten* geschieden door een derde, laat staan uitsluitend. De folder vermeldt dat AAC *verantwoordelijk is* voor de uitbetaling. Op de voorzijde van de cheque staan twee namen, namelijk die van AAC én IKG. De cheque is *alleen uitbetaalbaar via* AAC. Het woordje *via* betekent letterlijk

door tussenkomst van en hoeft niet te betekenen dat niet ook de verkoper gehouden is om te betalen. In de voorwaarden op de keerzijde wordt nog gesproken over de contractant die verklaart te begrijpen dat betalingen ‘slechts door de borg zullen uitgevoerd worden’ en dat de verkoper ‘op geen enkele manier aansprakelijk of verantwoordelijk’ is voor ‘verbintenissen die de borg tegenover de contractant heeft krachtens (...) deze overeenkomst’. Het uitvoeren van een betaling kan van alles betekenen. En dat de verkoper niet verantwoordelijk is voor de verbintenissen van de borg, zegt in de context van een borgtocht niet dat de verkoper niet uit eigen hoofde tot betaling is gehouden. Tegelijk spreekt die achterzijde over het recht van de koper om *het bedrag dat vermeld staat op de Terugbetalingscheque terug te eisen*. Letterlijk zou terugbetalen en terugeisen betekenen: betalen door en opeisen van de verkoper, niet van de borg. En dan is er nog het woord borg, waarvan hof en Hoge Raad menen dat de koper daaraan, in de context waarin dit woord is gebruikt, geen andere betekenis heeft kunnen toekennen dan de aanduiding van de derde partij die de betalingsverplichting als enige op zich heeft genomen.¹⁴ Ik had me een andere weging kunnen voorstellen tussen werkbare regels die partijautonomie borgen of versterken enerzijds en het bieden van tegenwicht aan onduidelijk, onvolledig, verhullend of onbegrijpelijk taalgebruik anderzijds.

Het arrest laat zien dat de rechter onverbiddelijk kan zijn voor de niet-ingevoerde lezer. Ik heb mij de vraag gesteld of de betrokken rechters zich niet te zeer hebben laten leiden door hun eigen taligheid en juridische voorkennis. Om eens verkennend te onderzoeken hoe juridische leken kijken naar deze voorwaarden, heb ik de proef op de som genomen en heb ik een korte vragenlijst uitgezet onder leken.¹⁵ Ik heb de relevante elementen uit de cashback-actie verwerkt in een tekst die ik de respondenten liet lezen, waarna ik ze vier korte vragen stelde over die tekst.

14 De Hoge Raad wijst in dit verband op de andere omstandigheden die het hof heeft gewogen, maar die kunnen m.i. ook een andere kant op wijzen. Zie nader mijn *post mortem* bij het arrest op www.rechtspraakverkort.nl.

15 De survey werd uitgevoerd via online respondentenplatform prolific.co (december 2022). Respondenten ($n = 150$) hadden Nederlands als eerste taal en hadden een hbo/universitair opleidingsniveau (bachelor en hoger). Ze kregen een kleine beloning voor hun werk. Gemiddelde lees- en invultijd 1½ minuut.

Dit was de tekst die ik voorlegde:

In deze studie gaat het om de woorden bij een cash-back actie. Stel je koopt een keuken en je kunt een deel van je aankoopbedrag terugkrijgen na een tijdje. Hoe leest u de voorwaarden? We doen dit onderzoek met een wetenschappelijk doel, niet commercieel.

Hieronder staat een tekst van een cash-back actie bij de aankoop van een keuken. De verkoper maakt het mogelijk dat de koper een deel van de aankoopprijs na verloop van tijd kan terugkrijgen. Dat loopt via een derde partij, de borg.

Dit is de juridische tekst:

De borg is verantwoordelijk voor de uitbetaling van uw cash-back cheque op basis van de volgende voorwaarden.

1. Deze cash-back cheque is alleen uitbetaalbaar via de borg, is persoonlijk en niet overdraagbaar.
2. De verkoper heeft een overeenkomst van financiële waarborg afgesloten met de borg om elke koper het recht te geven om het bedrag dat vermeld staat op de Terugbetalingscheque terug te eisen volgens deze voorwaarden en bepalingen.
3. De koper begrijpt dat alle betalingen waarop hij recht zou hebben volgens deze overeenkomst slechts door de borg zullen uitgevoerd worden.
4. De koper erkent dat door het afsluiten van deze overeenkomst de borg hem geen garantie verleent voor onderdelen, diensten of prestaties voor het voorwerp of de dienst geleverd door de verkoper en dat alle verantwoordelijkheid voor het leveren van een onderdeel, dienst of prestatie berust bij de verkoper. Op dezelfde manier is de verkoper op geen enkele manier aansprakelijk of verantwoordelijk tegenover de koper voor verbintenissen die de borg tegenover de koper heeft krachtens de bepalingen omvat in deze overeenkomst.

Bij de vier vragen bestond steeds de keuze tussen ‘ja, het contract regelt dat’ en ‘nee, het contract regelt dat niet’. De vragen luiden als volgt:

1. Het contract regelt dat de borg de cash-back actie uitvoert.
2. Het contract regelt dat de koper de cheque niet aan iemand anders kan overdragen.
3. Het contract regelt of de verkoper alsnog kan worden aangesproken als de borg niet kan betalen.
4. Het contract regelt niet hoe lang de actie loopt.

De eerste, tweede en vierde vraag zijn controlevragen. De respondenten hielden hun aandacht erbij want de antwoorden waren in ongeveer 90% van de gevallen correct.¹⁶ De derde vraag is de vraag waar het om draait. Als respondenten aangeven dat het contract dit *niet* regelt, dan was voor deze respondenten niet zonneklaar dat de derde partij als enige een betalingsverplichting op zich heeft genomen. De uitkomsten zijn sprekend: van de 150 respondenten

16 Vraag 1 (= ja) 89% correct; vraag 2 (= ja) 94% correct; vraag 4 (= nee), 84% correct.

zegt 2/3 dat het contract dit niet regelt, tegenover 1/3 van de respondenten die menen dat het contract dit regelt. Het mag dus voor hof en Hoge Raad allemaal gesneden koek zijn, deze respondenten zagen in meerderheid toch niet wat de Hoge Raad wel zag.¹⁷ Kennelijk ga je het pas zien als je het doorhebt.

4.3 Ik snap het wel, maar ik begrijp het niet

Juridische teksten kunnen taalkundig eenvoudiger worden gemaakt, maar dat garandeert op geen enkele manier dat de boodschap ook duidelijker of begrijpelijker wordt.¹⁸ Om het met clown Bassie te zeggen: ik snap het wel, maar ik begrijp het niet. Stel dat een contract een clause bevat die bepaalt dat de wederpartij bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst een geldsom bij wijze van afkoopwaarde krijgt. Deze clause zegt wel waar de wederpartij recht op heeft, maar niet hoe die afkoopwaarde moet worden berekend en wiens berekening leidend zal zijn. Daarmee is een norm geformuleerd met vrijwel geen concrete informatiewaarde. Niet veel beter is een clause die in duidelijke bewoordingen bepaalt dat een van partijen een bevoegdheid heeft om eenzijdig de prijs of de prestatie te veranderen of om additionele kosten in rekening te brengen. Als die clause niet bepaalt om welke reden, onder welke voorwaarden en binnen welke grenzen die bevoegdheid mag worden uitgeoefend, weet de wederpartij niets over de eventuele betekenis van die clause. Dit noem ik clauses waarbij het ‘mechanisme’ onduidelijk is. Iemand die talig is, is niet per se ook in staat om het mechanisme te doorgronden dat in de woorden besloten ligt. Factoren als opleiding, interesse en ervaring zijn daarbij mogelijk ook relevant, maar misschien ook wel kennis van een bepaald branchegebruik. Financiële geletterdheid kan een factor zijn die mede bepaalt of de lezer het mechanisme van de tekst doorgrondt.¹⁹ Juridische kennis kan ook relevant worden; denk aan clauses die beogen de bewijspositie van de

17 Met opzet was gekozen voor een steekproef van hoogopgeleide respondenten om een redelijk niveau van taalbegrip te verzekeren, zodat beantwoording van de vragen daar niet op zou stranden.

18 M.R. van Dam e.a., ‘Tekstbegrip en klantbelang bij financiële producten’, in: E.M. Dieben & F.M.A. 't Hart (red.), *Klantbelang Centraal*, Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 117. Vgl. R. Poscher, ‘Ambiguity and Vagueness in Legal Interpretation’, in: P.M. Tiersma & L.M. Solan (red.), *The Oxford Handbook of Language and Law*, Oxford: Oxford University Press, 2012, p. 128 e.v. Vaagheid is een essentieel kenmerk van taal, zou Wittgenstein kennelijk hebben gezegd. Zie M.A. Loth, *Privaatrecht in context – Wat een jurist van theorie moet weten voor hij de praktijk in gaat*, Den Haag: Boom juridisch 2018, p. 40-41.

19 Over de aandacht voor financiële geletterdheid en evt. interventies in dat verband bijvoorbeeld C. Mak & J. Braspenning, ‘Errare humanum est: Financial Literacy in European Consumer Credit Law’, *Journal of Consumer Policy* 2012, p. 307 e.v.; C.E. de Jager, *Consumentenbescherming door informatie? Een analyse van 30 jaar beleid voor korte precontractuele informatiedocumenten over complexe financiële producten in Europa, Engeland, Nederland en Duitsland* (diss. Groningen), Den Haag: Boom juridisch 2018, p. 230 e.v. Interventies werken wel een beetje, maar lang niet altijd en lang niet veel, zo kort gezegd D. De Meza e.a., *Financial Capability: A Behavioural Economics Perspective (FSA Consumer Research 69)*, London: Financial Services Authority (FSA) 2008, p. 10 e.v.

wederpartij te beïnvloeden ('klant verklaart voldoende te zijn ingelicht over de risico's van de transactie') of clausules die zo ver afstaan van de kennis van de wederpartij dat deze niet kan inschatten wat de relevantie ervan is ('klant stemt in met arbitrage in geval van geschil en doet afstand van de mogelijkheid om in een collectieve actie te worden betrokken').²⁰

Een tekst die lekker leest, is misschien wel duidelijk maar niet per se begrijpelijk. Daarom eist het Europese consumentenrecht meer dan taalkundige duidelijkheid. Dat zien we bij de toetsing van algemene voorwaarden. Daar geldt bijvoorbeeld dat een kostenbeding niet slechts in duidelijke bewoordingen bepaalt dat de gebruiker van de algemene voorwaarden de bevoegdheid heeft om extra kosten in rekening te brengen. Van belang is ook of de tekst iets zegt over de redenen waarom of de manier waarop de genoemde kosten in rekening worden gebracht. De gebruiker van de voorwaarden kan niet volstaan met achteraf invulling geven aan zijn discretionaire bevoegdheid.²¹ Hieruit kan worden geconcludeerd dat het transparantievereiste niet alleen ziet op taalgebruik en zinsbouw, maar ook op de consequenties of het mechanisme van het betreffende beding. In *Euribor* (2019) zegt de Hoge Raad het zo:

*"Het beschermingsstelsel van Richtlijn 93/13 brengt mee dat het transparantievereiste ruim moet worden opgevat. Het gebiedt onder meer dat in de overeenkomst de concrete werking van het mechanisme waarop het betrokken beding betrekking heeft en, in voorkomend geval, de verhouding tussen dit mechanisme en het mechanisme dat is voorgeschreven door andere bedingen, op een transparante wijze worden uiteengezet, zodat de consument op basis van duidelijke en begrijpelijke criteria de economische gevolgen die voor hem uit de overeenkomst voortvloeien, kan inschatten."*²²

Algemene voorwaarden moeten duidelijk en ondubbelzinnig zijn met het oog op een belang dat de concrete zaak overstijgt: de gemiddelde consument moet bij het vergelijken van verschillende aanbiedingen in staat worden gesteld om zowel de grammaticale betekenis te doorgronden als de economische consequenties van wat er in die voorwaarden staat (ook wel: 'economische transparantievereiste').

-
- 20 Vgl. het overzicht van factoren bij C.E. de Jager, *Consumentenbescherming door informatie? Een analyse van 30 jaar beleid voor korte precontractuele informatiedocumenten over complexe financiële producten in Europa, Engeland, Nederland en Duitsland* (diss. Groningen), Den Haag: Boom juridisch 2018, p. 230 e.v.
- 21 Bijvoorbeeld HvJ EU 26 april 2012, ECLI:EU:C:2012:242 (*Invitel*), nr. 24-26 resp. HvJ EU 21 maart 2013, C-92/11, ECLI:EU:C:2013:180 (*RWE Vertrieb/Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen*), nr. 51-52.
- 22 HR 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830, NJ 2022/204 (*Euribor-renteopslag*), r.o. 3.4. De Hoge Raad baseert zich op en verwijst (t.a.p., nt. 11) naar HvJ EU 20 september 2017, C-186/16, ECLI:EU:C:2017:703 (*Andriescu/Banca Românească*), nr. 44-48; HvJ EU 21 maart 2013, C-92/11, ECLI:EU:C:2013:180 (*RWE Vertrieb/Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen*), nr. 43 e.v. Zie eerder al HvJ EU 26 april 2012, ECLI:EU:C:2012:242 (*Invitel*), HvJ EU 30 april 2014, C-26/13, ECLI:EU:C:2014:282 (*Kasler*).

Deze toetsing op begrijpelijkheid van het mechanisme is via het Europese recht terug te voeren op het Duitse recht. Daar worden algemene voorwaarden al decennia getoetst aan het *Transparenzgebot*, en dat betreft niet alleen taalkundige duidelijkheid en begrijpelijkheid maar ook de mate waarin het beding de economische voor- en nadelen en risico's van de betreffende voorwaarde voor de wederpartij duidelijk maakt.²³ Zo is een prijsverhogingsbevoegdheid in een overeenkomst met een consument als wederpartij alleen maar duidelijk en begrijpelijk als de wederpartij daaruit kan afleiden welke verhoging daaruit onder welke omstandigheden kan voortvloeien.²⁴ De dagen van ongeclausuleerde bevoegdheden om contractverplichtingen te wijzigen, om blanco bevoegdheden te bedingen en deze vervolgens naar bevind van zaken in te vullen en toe te passen, zijn geteld, net als de dagen van kostenbedingen zonder specificatie van rechtvaardiging of berekeningsmechanisme. Al dit soort bedingen zullen, zo voorspel ik, in toenemende mate te licht bevonden worden wanneer ze worden afgezet tegen het transparantievereiste.

Taalkundig begrijpelijk, maar inhoudelijk nietszeggend is bijvoorbeeld de volgende en bloc-clausule in een verzekeringspolis:²⁵

“Wanneer mogen wij de premie of de voorwaarden aanpassen?”

Als wij dit doen voor een groep klanten of een groep verzekeringen.

1. *Wij mogen aanpassen op ieder moment van het jaar.*
2. *Voor de hele groep op dezelfde manier.*
3. *Voor de hele groep op hetzelfde moment.*
4. *Alleen in bijzondere gevallen.”*

De vraag is of verwijzing naar ‘bijzondere gevallen’ zonder voorbeelden of uitwerking de toets der kritiek kan doorstaan. Het is natuurlijk te prijzen dat de verzekeraar het glasholder wil opschrijven, maar of het voldoende ‘duidelijk en begrijpelijk’ is, valt te bezien.

Als door de bewoordingen de juridische reikwijdte en duidelijkheid over rechten en plichten van partijen onduidelijk blijft, of als de samenhang tussen verschillende onderdelen van de voorwaarden niet is te doorgronden, zijn de

23 Bijvoorbeeld BGH 8 oktober 1997, IV ZR 220/96. Zie over de ontwikkeling bijvoorbeeld R.H.C. Jongeneel, *De Wet algemene voorwaarden en het AGB-Gesetz* (diss. VU), Deventer: Kluwer 1991, p. 138 e.v.

24 Zo reeds BGH 11 juni 1980, VIII ZR 174/79; BGH 24 november 1988, III ZR 188/87, BGH 17 januari 1989, XI ZR 54/88.

25 Over de toetsing van en bloc-clausules in dit verband nader W.H. van Boom, ‘Letsel en verzekering – uitleg en inhoudstoetsing van algemene verzekeringsvoorwaarden’, *Verkeersrecht* 2020, p. 103-104. Vgl. over de toetsing van ongeclausuleerde kostenbedingen bij beleggingsverzekeringen bijvoorbeeld het rechtspraakoverzicht bij E.E. Ribbers, ‘De beleggingsverzekering’, in: M.L. Hendrikse e.a. (red.), *Verkeersrecht*, Deventer: Wolters Kluwer 2019, p. 1043 e.v.

voorwaarden niet begrijpelijk.²⁶ Dat betekent dat bij de concretisering in de voorwaarden de beoordelingsruimte van de gebruiker bij het uitoefenen van bevoegdheden niet te groot mag worden (het zgn. *Bestimmtheitsgebot*).

De toetsing op begrijpelijkheid van het mechanisme is volgens mij in het bijzonder van belang bij financiële producten en diensten. Neem bijvoorbeeld een arbeidsongeschiktheidsverzekering, waarbij de polis in de dekkingsschrijving onder meer bepaalde:

“Van arbeidsongeschiktheid is tevens sprake indien verzekerde ongeschikt is tot het verrichten van werkzaamheden, conform de gekozen uitkeringsdrempel indien de arbeidsongeschiktheid het gevolg is van een psychiatrische ziekte met een GAF-score van 1 tot 50 zoals gespecificeerd binnen de laatste bekende DSM-classificatie.”

Dat is voor de gemiddelde consument niet duidelijk en begrijpelijk, aldus de rechter die zich er over moest buigen:

“Hoewel de eis van een GAF-score van 1 tot 50 taalkundig duidelijk is, is de rechtbank van oordeel dat een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende gemiddelde consument niet weet en evenmin behoort te weten wat ‘een GAF-score van 1 tot 50 zoals gespecificeerd binnen de DSM-classificatie’ inhoudt, althans dat deze het effect daarvan op de omvang van de dekking niet kan overzien en dus de economische gevolgen van de beperking niet kan inschatten. Immers, ook in gevallen waarin een consument als gevolg van een psychiatrische ziekte niet in staat is zijn werkzaamheden te verrichten, kan als gevolg van dit vereiste, waarin ook het functioneren op sociaal vlak een grote rol speelt, toch geen recht bestaan op een uitkering. Hierop hoeft een consument die zich verzekert voor beroepsarbeidsongeschikt niet bedacht te zijn.”²⁷

Als een beding niet duidelijk en begrijpelijk is qua mechanisme, mag de rechter concluderen dat het oneerlijk is en kan het in zoverre uit het contract worden weggesneden. De consequenties van deze toepassing van de toetsing op begrijpelijkheid van het mechanisme kunnen verstrekkend zijn. De toetsing verplicht de opstellers van algemene voorwaarden als het ware om zich te verdiepen, niet alleen in de taalbeheersing van de gemiddelde consument maar ook in diens vaardigheid om te begrijpen en te doorgronden wat er precies gebeurt in de algemene voorwaarden en welke (economische) consequenties

26 Zie bijvoorbeeld BGH 10 maart 1993, VIII ZR 85/92, BGH 19 oktober 1999, XI ZR 8/99, BGH 28 mei 2014, VIII ZR 719/13.

27 Rb. Gelderland 20 december 2017, ECLI:NL:RBGEL:2017:6736.

deze hebben.²⁸ Nemen we deze toetsing serieus, dan heeft dat consequenties voor het ontwerp van bijvoorbeeld complexe financiële producten. Als een gemiddelde consument als het ware niet in eigen woorden kan uitleggen hoe zo'n complex financieel product werkt, welke voordelen het heeft en welke risico's eruit voortkomen, dan is het niet duidelijk en begrijpelijk. Eerder voorspelde ik dat het gebruik van het 'economische transparantievereiste' verder zal worden geïntensiveerd,²⁹ en die voorspelling herhaal ik hier.

Het is voor mij wel de vraag of rechters de toetsing van de begrijpelijkheid van het contractueel mechanisme zelf en zelfstandig zouden moeten uitvoeren. Met gezond verstand komen we ongetwijfeld een eind, maar mijn simpele onderzoekjes die ik hiervoor introduceerde, laten ook zien dat een rechterlijk oordeel over duidelijkheid en begrijpelijkheid te veel kan vertrouwen op talige intuïtie. Als iets voor de rechter ondubbelzinnig, duidelijk en zonneklaar is, wat weten we dan over hoe gewone mensen of zelfs gemiddelde consumenten het ervaren? Ik laat de procesrechtelijke complicaties en kostenverhogende effecten maar even daar, maar ik zie wel wat in het idee van taalwetenschappers, psychologen en bedrijfswetenschappers als aangewezen deskundigen of vrienden van het gerecht die hier wijsheid kunnen bieden.

28 En nog een stap verder is de erkenning dat ook kleine ondernemers als wederpartij recht hebben op toetsing van begrijpelijkheid. Zie i.h.a. over de kruipende ontwikkeling richting 'MKB-privaatrecht' de discussie bij W.H. van Boom, 'Marktpraktijkenrecht – over ongeoorloofde mededingings- en contracteerpraktijken tussen ondernemingen', in: C.M.D.S. Pavillon & W.H. van Boom, *Privaatrechtelijke bescherming herijkt (preadviezen Vereniging voor Burgerlijk Recht)*, Zutphen: Uitgeverij Paris 2021, p. 132 e.v.

29 W.H. van Boom, 'Letstel en verzekering – uitleg en inhoudstoetsing van algemene verzekeringsvoorwaarden', *Verkeersrecht* 2020, p. 103 e.v.

Ik kom tot een afronding.

Moeten we verder gaan met het stimuleren van klare taal in privaatrechtelijke verhoudingen, ook als daar geen wonderen van te verwachten zijn? Ik meen als middenvelder van wel. Sommigen menen dat we tekstvereenvoudiging eigenlijk alleen maar doen voor de theoretisch opgeleide middenklasse (en dan nog degenen onder hen die een bovengemiddelde behoefte aan cognitie hebben). De praktisch opgeleiden en mensen zonder vermogen van betekenis lezen niet, maar vertrouwen liever op ervaring, intuïtie en advies, zo luidt het.¹ Ik zeg: alle beetjes helpen. Dus, ja, we moeten verder gaan met het stimuleren van klare taal in privaatrechtelijke verhoudingen, ook als daar geen wonderen van te verwachten zijn en we met de grote filosoof moeten toegeven dat de hoogste opgave van het menselijk kennen is te begrijpen dat hij niet begrijpen kan.²

De verdere ontwikkeling van het transparantiegebod gaat iets betekenen voor ons allemaal, of we nu gemiddelde consument, theoretisch of praktisch opgeleide mensen zijn, talig of niet. Zoals eerder gezegd is de ontwikkeling van het transparantiegebod nog niet voltooid. In dat verband verwacht ik dat het transparantiegebod in toenemende mate nodig zal maken dat juristen zich verdiepen in de empirie van de ‘gemiddelde lezer’. Door te onderzoeken in een concrete productcontext wat lezers gemiddeld begrijpen, veronderstellen, kunnen beredeneren en waarop zij kunnen anticiperen als zij een transactiebesluit nemen. Dit betekent wat mij betreft dat ook de wetgever bij het aanscherpen van vorm, inhoud, plaatsing en tijdstip van specifieke informatieverplichtingen of bij het ontwerpen van formulieren waar ‘gewone mensen’ mee te maken kunnen krijgen, een degelijke ‘road test’ uitvoert.

1 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.; Y. Bakos e.a., ‘Does Anyone Read the Fine Print? Consumer Attention to Standard-Form Contracts’, *Journal of Legal Studies* 2014, p. 3-4.

2 Ben even kwijt van wie deze wijsheid was, S. Kierkegaard of J. Cruijff. Allebei vermoedelijk.

Daartoe is temeer aanleiding omdat wij ons als jurist misschien te snel een oordeel aanmatigen over de vraag of woorden, begrippen, clausules en documentstructuren wel of niet duidelijk zijn. Laten we onszelf niet als maatmens nemen als het gaat om wat duidelijk, begrijpelijk, helder et cetera is. De lol en vaardigheid in het taalspel op juristenniveau is niet iedereen gegeven.³ Ik denk daarom ook dat de rechter en toezichthouders zoals de AFM best wel streng mogen zijn voor opstellers van algemene voorwaarden, productvoorwaarden en wat dies meer zij als het gaat om de toetsing van duidelijkheid en begrijpelijkheid. En als middenvelder denk ik ook dat beleidsmaker, wetgever, toezichthouder en rechter bij de toetsing van duidelijkheid en begrijpelijkheid ook wel steun zouden kunnen ontfangen aan relevante inzichten uit disciplines als taal- en gedragswetenschappen. Dat brengt mij ten slotte tot de onderstaande vraagpunten.

Vraagpunten:

1. Moet de rechter bij toetsing van duidelijkheid en begrijpelijkheid de hulp van empirisch onderzoek inroepen?
2. Moet de wetgever bij het aanscherpen van vorm, inhoud, plaatsing en tijdstip van specifieke informatieverplichtingen en bij het ontwerpen van formulieren waar ‘gewone mensen’ mee te maken kunnen krijgen, een degelijke ‘road test’ uitvoeren?
3. Moeten toezichthouders en de rechter strenger zijn op het mechanisme van een beding als het gaat om de toetsing van duidelijkheid en begrijpelijkheid?
4. Moeten we als juristen verder gaan met het stimuleren van klare taal in privaatrechtelijke verhoudingen, ook als daar geen wonderen van te verwachten zijn?

3 Vgl. L. Busso, ‘An investigation of the lexico-grammatical profile of English legal-lay language’, *Language and Law/Linguagem e Direito* 2022, p. 146 e.v. In elk geval ervaren juristen minder snel een verschil in tekstniveau. Zie 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.; M. Malsch & N. van Manen (red.), ‘De begrijpelijkheid van de rechtspraak’, Den Haag: Boom juridisch 2007. Zo kan het gebeuren dat wanneer je in een experiment twee verschillende tekstversies gebruikt – de ene moeilijk, de andere makkelijk – de niet-juridische deelnemers een verschil in moeilijkheidsgraad rapporteren terwijl de juristen geen verschil opmerken. Zie de gerapporteerde data in W.H. van Boom, ‘Begrijpelijke hypotheekvoorwaarden en consumentengedrag’, in: T.M. Berkhout en A.A. van Velten (red.), *Perspectieven voor vastgoedfinanciering*, Amsterdam: Stichting Fundatie Bachiene 2014, p. 64.

Over de preadviseur



Prof. mr. Willem van Boom is hoogleraar burgerlijk recht aan het Onderzoekscentrum Onderneming & Recht (OO&R), Radboud Universiteit Nijmegen. Zijn onderzoek bestrijkt het privaatrecht in brede zin, en omvat ook rechtsvergelijking en methodologie van privaatrechtelijk onderzoek. Weerkerend thema in zijn recente werk is de plaats en werking van het privaatrecht in een sociaal-economische context. In zijn boek *‘Privaatrecht en markt’* (2020) analyseert hij bijvoorbeeld de verbanden tussen het vermogensrecht, de regulering van markten en het gedrag van marktactoren. Hij heeft met verschillende anderen onderzoek gedaan naar de privaatrechtelijke aspecten van tekstbegrip en transactiebesluiten.