

Eenvoudige tekst, eenvoudige claim?

Over de invloed van tekstniveau in algemene verzekeringsvoorwaarden op verwachtingen en gedrag van consumenten

In deze bijdrage staat de vraag centraal of er een verband bestaat tussen tekstniveau in algemene voorwaarden aan de ene kant en claimverwachting en conflictbereidheid bij de consument aan de andere kant. Vertaalt eenvoudiger tekstniveau zich inderdaad in ander 'denken, beslissen en doen' bij de lezer? Gaan consumenten bij eenvoudiger tekstniveau in algemene voorwaarden anders denken en beslissen? Zouden ze inderdaad een 'beter gevoel' over de financiële dienstverlener krijgen en deze daarom anders tegemoet treden in geval van conflict? Een experiment onder 1542 Nederlanders laat inderdaad zien dat de claimverwachting groter is bij eenvoudiger tekstniveau en dat een hogere claimverwachting ook geassocieerd is met een hogere conflictbereidheid. Eenvoudiger tekst doet dus zeker 'iets' met verwachtingen van de lezer, maar ook onrechtstreeks met de conflictbereidheid. Deze bijdrage bespreekt de uitkomsten van het experiment en plaatst deze in de context van de discussie over eenvoudig taalgebruik in de financiële dienstverlening.

1. Inleiding

Er is de laatste jaren veel aandacht, in het bijzonder bij de Autoriteit Financiële Markten, voor het belang van eenvoudig tekstniveau in geschreven communicatie van financiële dienstverleners aan het adres van consumenten. Zo bepaalt de Wet financieel toezicht dat foldermateriaal, productomschrijvingen, brieven en ook algemene voorwaarden 'correct, duidelijk en niet misleidend' moeten zijn.¹ Die norm houdt volgens de AFM onder meer in dat de informatie die consumenten krijgen van de dienstverlener, begrijpelijk en evenwichtig moet zijn voor de doelgroep; tekst moet zo weinig mogelijk moeilijke termen bevatten en moet de informatie die erin besloten ligt, zo eenvoudig mogelijk uitleggen.²

Niet alleen de AFM benadrukt dat klantcommunicatie in simpeler taal gesteld moet worden, ook financiële dienstverleners onderkennen inmiddels het belang van eenvoud. Het publieke vertrouwen in banken en verzekeraars is de laatste jaren immers ernstig op de proef gesteld, en het versimpelen van tekstniveau in klantcommunicatie is een van de pr-maatregelen die de financiële industrie heeft genomen om dat aangetaste vertrouwen te herstellen.

Op het eerste gezicht is er vanuit het perspectief van de consument veel dat pleit vóór simpeler taalgebruik, bijvoorbeeld door het gebruik van een toegankelijker tekstniveau door korte, simpele woorden in korte en simpele zinnen (naast het vermijden van ingewikkelde gelaagde structuren of van heen-en-weerverwijzingen in documentatie). Dat devies van versimpeling moet dan ook gelden voor algemene voorwaarden. Verschillende studies tonen dat consumenten zelden bereid zijn om algemene voorwaarden te lezen, en als ze deze lezen is er een aanzienlijke kans dat zij verdrinken in de hoeveelheid informatie of uitgeput raken door het hoge tekstniveau.³ Welke consument wil dus niet eenvoudiger tekst lezen?⁴ En als die wenselijkheid van versimpeling in het algemeen geldt, dan toch zeker ook voor algemene voorwaarden bij financiële producten?

Het is bekend uit enquêteonderzoek dat consumenten zeggen dat zij een voorkeur hebben voor simpeler tekst.⁵ Dat is begrijpelijk als men bedenkt dat consumenten vaak veel minder talig zijn dan bijvoorbeeld juristen en zij dus

* Hoogleraar civiel recht te Leiden en redacteur van dit tijdschrift

** Hoofddocent rechtspsychologie te Rotterdam

*** Jurist bij MRT Rechtsbijstand

1. Zie bijv. art. 4.19 Wet op het financieel toezicht. Voor een overzicht van toezichtregels op dit punt zie bijv. 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. 56 e.v.
2. Beleidsregel Informatieverstrekking 2013. Zie overigens ook de civielrechtelijke norm die besloten ligt in art. 6:238 lid 2 BW (de *contra-proferentem*-regel). Voor nadere bespreking van die normen zie men Van Boom 2014.
3. Daarover bijv. R.A. Hillman, 'On-line Consumer Standard-Form Contracting Practices: A Survey and Discussion of Legal Implications', in: J.K. Winn (red.), *Consumer protection in the age of the 'Information Economy'*, Aldershot: Ashgate 2006, p. 283 e.v.; D.P. Stark & J.M. Choplin, 'A License To Deceive: Enforcing Contractual Myths Despite Consumer Psychological Realities', *NYU Journal Of Law & Business* 2009, p. 619 e.v.; 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.; H.A. Luth, *Behavioural Economics in Consumer Policy – The Economic Analysis of Standard Terms in Consumer Contracts Revisited* (diss. Rotterdam), Antwerpen: Intersentia 2010; Office of Fair Trading (OFT), *Consumer Contracts (OFT1312)*, London: Office of Fair Trading (OFT) 2011.
4. Zie over wat consumenten belangrijk vinden in dit verband, bijv. OFT 2011.
5. Centrum voor Verzekeringstatistiek, *CVS Consumentenmonitor 2012*, Den Haag: Verbond van Verzekeraars 2012, p. 3.

niet zelden moeite hebben met het begrijpend lezen van contractvoorwaarden.⁶

Wij hebben ons echter de vraag gesteld wat er bekend is over de *effecten* van versimpeling van tekstniveau in algemene voorwaarden. Voorstanders van simpeler tekst benadrukken in eerste instantie vooral dat versimpeling leidt tot *beter begrip* van de tekst bij de lezende consument.⁷ En dat betere begrip leidt – zo is de redenering – tot beter geïnformeerde keuzes en wellicht zelfs tot ander gedrag van consumenten, misschien niet zozeer bij het aangaan van de overeenkomst maar toch zeker wel bij het aangaan van een conflict, het natuurlijke moment waarop algemene voorwaarden gelezen worden. Maar als we het wetenschappelijk onderzoek over het verband tussen tekstniveau en het gedrag van consumenten op een rij zetten, dan is niet eenduidig te concluderen dat eenvoudiger tekstniveau invloed heeft op het gedrag van consumenten. Zou een consument die voorwaarden op een eenvoudig tekstniveau voorgeschoteld krijgt, bijvoorbeeld positiever gaan denken over de opsteller van de voorwaarden dan de consument die teksten op hoog en dus moeilijk tekstniveau te lezen krijgt? En zo ja, heeft ‘positieve connotatie’ dan ook gevolgen voor hoe consumenten de opsteller van de simpeler voorwaarden tegemoet treedt?

Dit type vraag gaat verder dan gangbaar onderzoek op dit terrein. Vaker worden twee typen ‘voorvragen’ gesteld: enerzijds de taalwetenschappelijke vragen zoals hoe men tekstniveau op betrouwbare wijze kan meten, wat de factoren zijn die het tekstniveau bepalen en hoe men dat niveau kan vereenvoudigen; anderzijds de meer psychologische vraag of en in hoeverre het tekstniveau bepalend is voor het begrip door de lezer van de tekst. Onze vraag gaat echter verder en concentreert zich op wat daarna mogelijk volgt: gaan consumenten bij eenvoudiger tekstniveau ook anders denken en beslissen? Zouden ze bijvoorbeeld inderdaad een ‘beter gevoel’ over de financiële dienstverlener krijgen en deze daarom anders tegemoet treden in geval van conflict? Anders gezegd: vertaalt eenvoudiger tekstniveau zich ook in ander ‘denken, beslissen en doen’?

Hoewel nog maar weinig bekend is over die uitwerking op het ‘denken, beslissen en doen’ van consumenten, heeft de vraag daarnaar onmiskenbaar juridische relevantie. Als regelgevers en toezichhouders namelijk enerzijds steeds meer regels en richtlijnen uitvaardigen die gericht zijn op het eenvoudiger maken van tekstniveau, maar anderzijds niet weten wat daar exact de gedragsgevolgen van zijn aan de zijde van de consument, dan is de feitelijke

grondslag van de normstelling minst genomen wankel: kan deze dan nog wel het gestelde doel bereiken?

Om meer zicht te krijgen op het verband tussen tekstniveau en ‘denken, beslissen en doen’, onderzochten we concreet de invloed van tekstniveau van algemene voorwaarden bij een verzekeringsovereenkomst op ‘denken, beslissen en doen’ van de consument. We ontwierpen en voerden daartoe een experiment uit. Daarvan doen we hier verslag. De opzet van onze bijdrage is kort gezegd als volgt. Allereerst zetten we beknopt uiteen hoe men zoal tekstniveau kan meten (§ 2) en wat er in de literatuur bekend is over het verband tussen tekstniveau en het ‘denken, beslissen en doen’ van individuen (§ 3). Op basis van deze literatuur formuleren we vervolgens een aantal hypothesen en introduceren we de opzet van ons experiment (§ 4). Daarna vatten we de belangrijkste bevindingen uit het experiment samen (§ 5) en bespreken we de beperkingen van de door ons gekozen methode, de implicaties van wat we vonden en hoe vervolgonderzoek vorm zou kunnen krijgen (§ 6).

We willen hierbij een drietal preliminaire opmerkingen maken. Allereerst wijzen we erop dat deze bijdrage voortbouwt op ons eerdere werk op dit terrein.⁸ In de tweede plaats kan het voorkomen dat we bepaalde aspecten niet uitgebreid uitleggen; in dat geval verwijzen we naar literatuur waar wel een nadere uitleg kan worden gevonden. In de derde plaats melden we dat de databestanden die bij het experiment horen, via internet te raadplegen zijn.⁹

2. Tekstniveau

De moeilijkheidsgraad van geschreven tekst wordt door verschillende factoren bepaald, die zich ofwel aan de zijde van de tekst bevinden ofwel aan de zijde van de lezer. Aan de kant van de lezer is er *taalbeheersing*, de capaciteit om tekst te verwerken en te gebruiken. De mate van taalbeheersing wordt bepaald door factoren als intelligentie en taalgevoel. Aan de zijde van de tekst vinden we *tekstniveau*, dat leesbaarheid en begrijpelijkheid omvat. Leesbaarheid betreft hierbij de meer technische kant, waarbij gedacht kan worden aan de vraag of het lettertype en de lettergrootte goed zijn te lezen. Begrijpelijkheid refereert aan de moeilijkheidsgraad van de tekst, waarbij gedacht kan worden aan de lengte van woorden en zinnen en het gebruik van simpele alledaagse woorden of juist technisch jargon. De mate van begrijpelijkheid is dus een interactie tussen tekst en lezer; de intelligente lezer die bepaald jargon gewoon is, zal een tekst sneller begrijpen

6. Zie daarover bijv. H. Pander Maat, ‘Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie – vier soorten praktijkstudies’, *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2012, p. 74 e.v.; Office of Fair Trading (OFT), *Consumer Contracts (OFT1312)*, London: Office of Fair Trading (OFT) 2011, p. 30.

7. Over deze ‘voorstanders’ van teksteenvoud bijv. M. Adler, ‘The Plain Language Movement’, in: P.M. Tiersma & L.M. Solan (red.), *The Oxford Handbook of Language and Law*, Oxford: OUP 2012, p. 67 e.v. Vgl. ook E.H. Hondius, *Sense and nonsense in the law – Towards clarity and plain meaning* (oratie Utrecht), Deventer: Kluwer 2007.

8. Zie M.R. van Dam, ‘Taalperikelen in verzekeringsland – Over de effecten van duidelijke(re) polisvoorwaarden op verzekeren’, in: W.H. van Boom, M. van Kogelenberg & M.L. Tuil (red.), *Boobytraps, valkuilen en instinkers in het burgerlijk recht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2012, p. 177 e.v.; M.R. van Dam, W.H. van Boom & M.L. Tuil, ‘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.; Van Boom 2014, p. 45 e.v.; W.H. van Boom, P. Desmet & M.R. van Dam, ‘If it’s easy to read, it’s easy to claim’ – *The Effect of Reading Ease of Insurance Contracts on Consumer Expectations and Conflict Behavior*, working paper 2015. Vgl. ook S.E. Poutsma, ‘Beïnvloedingsmogelijkheden bij de (stilzwijgende) verlenging van consumentenovereenkomsten’, *TvC* 2013, p. 3 e.v., dat net als Van Dam 2012 werd geschreven in het kader van het afstudeerproject ‘Boobytraps, valkuilen en instinkers in het burgerlijk recht’ (zie W.H. van Boom, M. van Kogelenberg & M.L. Tuil (red.), *Boobytraps, valkuilen en instinkers in het burgerlijk recht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2012).

9. Zie <http://dx.doi.org/10.17026/dans-zc8-jpa4>.

dan de minder intelligente of minder geoefende lezer. Datzelfde geldt voor een ander aspect die de moeilijkheidsgraad bepalen kan, te weten de gelaagdheid van informatie die in tekst besloten ligt. Gebruikt een verzekeraar bijvoorbeeld algemene verzekeringsvoorwaarden én bijzon-

dere productvoorwaarden, dan moet de klant niet alleen kunnen lezen, maar ook het verband en de verhouding tussen twee sets voorwaarden kunnen doorgronden. Dat vergt van de lezer meer dan alleen taalbeheersing.

Tekst polisvoorwaarden	Scores
(oud) Ongeacht of het verzekerde bedrag voldoende is om de schade te vergoeden, bieden wij dekking voor kosten van maatregelen die tijdens de geldigheidsduur van de verzekering door of vanwege verzekeringnemer of een verzekerde worden getroffen en redelijkerwijs geboden zijn om het onmiddellijk dreigend gevaar van schade af te wenden, waarvoor (indien gevallen) de verzekering dekking biedt, of om die schade te beperken. Onder kosten van maatregelen wordt in dit verband mede verstaan schade aan zaken die bij het nemen van de hier bedoelde maatregelen worden ingezet. De vergoeding zal nimmer meer bedragen dan het in de begripsomschrijvingen vermelde verzekerde bedrag per gebeurtenis.	<ul style="list-style-type: none"> • FDRE score 22,72 • Gemiddeld aantal lettergrepen per woord 1,98 • Gemiddelde woordlengte: 5,64 • Gemiddelde zinslengte: 34 • Aantal zinnen: 3
(nieuw) Wij vergoeden de bereddingskosten: de kosten van noodzakelijke en redelijke maatregelen om onmiddellijk dreigende schade te voorkomen of te beperken. Het gaat om schade die onder deze verzekering valt. Brengt u of een verzekerde hierbij zelf schade toe aan zaken? Dan is deze schade ook verzekerd. Voorwaarde is dat de verzekering gold toen de gebeurtenis plaatsvond. Wij vergoeden uw bereddingskosten ook als ze boven het verzekerde bedrag uitkomen. We houden wel een maximum aan: niet meer dan een keer het verzekerde bedrag. Hieronder vallen ook de kosten voor het inschakelen van deskundigen.	<ul style="list-style-type: none"> • FDRE score 49,67 • Gemiddeld aantal lettergrepen per woord 1,9 • Gemiddelde woordlengte: 5,38 • Gemiddelde zinslengte: 11,50 • Aantal zinnen: 8

In de taalwetenschappen bestaan verschillende opvattingen over wat betrouwbare kennis oplevert over tekstniveau. Zo zijn er meer kwantitatieve benaderingen en meer kwalitatieve benaderingen; elke benadering heeft beperkingen. Een voorbeeld van een kwantitatieve benadering is die van de *Flesch readability*-schaal (voor de Nederlandse taal spreken we van de *Flesch-Douma Reading Ease* (FDRE)-schaal), waarbij een tekst een score wordt toegekend op een schaal van 0 tot 120. De score wordt bepaald door de lengte van de zin en het aantal lettergrepen per woord.¹⁰ Hoe langer de zinnen en hoe meer lettergrepen per woord, hoe lager de score. Eenvoudige tekst scoort dus hoog. Bij wijze van voorbeeld vindt u bovenaan deze pagina twee versies van een bereddingsclausule in een autoverzekeringpolis: een oude versie die door de verzekeraar herschreven werd in een nieuwe versie om de voorwaarden leesbaarder te maken.

Hoewel de oude versie al redelijk korte woorden gebruikt, bevat de tweede versie net iets kortere woorden met iets minder lettergrepen. Echter, het grootste verschil zit in de lengte van de zinnen.¹¹ Zo kan men door zinnen te verkorten en/of kort-lettergrepige woorden te gebruiken, de FDRE-score van teksten aanzienlijk verbeteren.

Daarmee is duidelijk dat FDRE een objectief instrument is voor het meten van tekstniveau, maar het moge ook duidelijk zijn dat een FDRE-score wel veel maar niet alles zegt: een korte zin met vakjargon scoort misschien wel hoog op de FDRE-schaal, maar zal toch misschien niet snel worden begrepen door het grote publiek. De FDRE-schaal is dus een 'model', dat wil zeggen dat deze een objectieve en herhaalbare wijze van meten oplevert die het construct 'tekstniveau' benadert, maar zeker niet volledig weet te 'vangen'.¹² Die beperking is echter een inherent kenmerk van een kwantitatieve benadering. Een inherent kenmerk van de meer kwalitatieve benadering daarentegen is de moeilijkheid van herhaalbaarheid door het gebrek aan een gestandaardiseerd, uniform meetinstrument.

Zo is in de financiële wereld de expertmethode erg populair: de bank of verzekeraar legt de tekst voor aan een taalbureau, dat vervolgens op basis van een deskundigenoordeel een tekstniveau toekent tussen A1 (zeer eenvoudig niveau), A2, B1, B2, C1 en C2 (zeer moeilijk niveau).¹³ Deze niveaus zijn ontleend aan het zogeheten Europese

10. De formule voor de FDRE-score is $206,835 - (1,015 \times (\text{aantal woorden} \div \text{aantal zinnen})) - (84,6 \times (\text{aantal lettergrepen} \div \text{aantal woorden}))$.
 11. De tekstkenmerken werden vastgesteld met behulp van de onlinetool van de Universiteit Gent, www.lt3.ugent.be/en/demos/readability/.
 12. Over de voordelen en beperkingen van kwantitatieve methodes zoals de FDRE-schaal: R. Flesch, 'A new readability yardstick', *Journal of Applied Psychology* 1948, p. 221 e.v.; 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.; A. Davison & R.N. Kantor, 'On the Failure of Readability Formulas to Define Readable Texts: A Case Study from Adaptations', *Reading Research Quarterly* 1982, p. 187 e.v.; T. Oakland & H. Lane, 'Language, reading, and readability formulas: Implications for developing and adapting tests', *International Journal of Testing* 2004, p. 239 e.v.; L.J. Sirico Jr., 'Readability Studies: How Technocentrism Can Compromise Research and Legal Determinations', *Quinnipiac L. Rev.* 2007, p. 101 e.v.
 13. Let wel: het ERK als zodanig is geen methode maar slechts een schaal. Nader L. Lentz, *Let op: Begrip verplicht! – Begrijpelijkheid als norm in de wet* (oratie Utrecht), 2011; M.R. van Dam, W.H. van Boom & M.L. Tuil, 'Tekstbegrip en klantbelang bij financiële producten', in: E.M. Dieben & F.M.A. 't Hart (red.), *Klantbelang Centraal* (Financieel Juridische Reeks 4), Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 109 e.v.

Referentiekader (ERK).¹⁴ Aan de hand van deze indeling is in het verleden bijvoorbeeld gesteld dat veel polisvoorwaarden bij autoverzekeringen zich rond tekstniveau C2 bevinden.¹⁵ Echter, voor zover wij konden nagaan, zijn de tekstniveaus van het ERK 'lege hulzen'. Het ERK geeft namelijk geen methode om objectief vast te stellen op welk niveau de tekst zich bevindt. Het expertoordeel berust immers op criteria die buiten het ERK gelegen zijn. En dat betekent in theorie dat elk taalbureau eigen standaarden kan hanteren bij het 'labelen' van een tekst. Zo is dus denkbaar dat het ene bureau tot niveau B1 concludeert, terwijl het andere bureau uitkomt op niveau B2.¹⁶ Daarmee is de expertmethode enerzijds zeker verfijnder dan een ruwe kwantitatieve methode als de FDRE, maar ook minder betrouwbaar.

Met deze relatieve voor- en nadelen moeten regelgevers en toezichhouders ook zien om te gaan. De AFM meende in 2007 nog dat financiële dienstverleners moeten streven naar B1-niveau in hun geschreven communicatie.¹⁷ Daarmee is de Nederlandse financiële wereld dus op het spoor gezet van de expertmethode. In sommige Amerikaanse deelstaten bepaalt verzekeringswetgeving dat verzekeraars in hun verzekeringspolissen ten minste een bepaalde *Flesch readability*-score moeten behalen.¹⁸ Dat zet verzekeraars op het spoor van de kwantitatieve methode.

De reden dat we hier wat uitgebreider hebben stilgestaan bij de manieren om tekstniveau te meten, is dat we hierna in ons experiment gebruikmaken van twee versies van bestaande verzekeringsvoorwaarden, een oude en een nieuwe versie, die naar opgave van de verzekeraar niveau C1 (moeilijk) respectievelijk B1 (eenvoudiger) behaalden. De FDRE-scores die wij bij onze testversie maten, waren 47,61 respectievelijk 61,18. Met betrekkelijke zekerheid kan dus worden gezegd dat het doel van de verzekeraar

om het tekstniveau eenvoudiger te maken, in zoverre geslaagd was. In de volgende paragraaf gaan we nu dieper in op wat tekstniveau nu zoal teweegbrengt bij consumenten.

3. Consumenten en tekstniveau

Onderzoek toont aan dat vereenvoudiging van juridische documenten zoals algemene voorwaarden eerst en vooral leidt tot een beter *begrip* van de tekst bij de lezende niet-jurist.¹⁹ De invloed van vereenvoudiging op dat begrip laat zich bijvoorbeeld testen door in een experimentele setting proefpersonen 'blind' in twee groepen te verdelen en te bezien of de ene groep het bij de 'eenvoudige tekst' er beter van afbrengt dan de andere bij de 'moeilijke tekst' wat betreft het begrijpen van tekst, het vinden van de juiste tekstdelen en het correct interpreteren daarvan.²⁰ De kunst is hier overigens wel, als men zinvolle kennis wil genereren, om de verschillen tussen de twee teksten beperkt te houden. Heeft men een tekst met een lage FDRE-score die men wil vergelijken met een tekst met een hogere score die echter inhoudelijk niet identiek is of die een andere lay-out, lettertype of opbouw heeft, dan kan men niet met zekerheid zeggen waar verschillen in ervaren tekstniveau door veroorzaakt worden: is het het eenvoudiger tekstniveau of misschien wel de lay-out die het verschil teweegbrengt (of een combinatie van factoren)? Op die methodologische uitdaging komen we later nog terug.

Eerst willen we stilstaan bij de vraag of vereenvoudiging nog iets meer teweeg kan brengen dan alleen *begrip* verbeteren. Er is enquêteonderzoek waaruit blijkt dat consumenten beamen dat eenvoudiger tekstniveau in verzeke-

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

15. 'Meerderheid klanten begrijpt voorwaarden autoverzekering niet'; bericht Verzekeringssite.nl 15 april 2011 (onderzoek uitgevoerd in 2011 en herhaald in 2012 door BureauTaal i.o.v. Verzekeringssite.nl, inmiddels omgedoopt tot Hoyhoy.nl; zie www.hoyhoy.nl/blog/meerderheid-klanten-begrijpt-voorwaarden-autoverzekering-niet/).

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

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

18. Zie bijv. Ark. Code Ann. § 23-80-206 (a): '(a) In addition to any other requirements of law, no policy forms, except as stated in 23-80-204, shall be delivered or issued for delivery in this state on or after the dates forms must be approved under this subchapter, unless: (1) The text achieves a minimum score of forty (40) on the Flesch reading ease test or an equivalent score on any other comparable test as provided in subsection (c) of this section; (2) It is printed, except for specification pages, schedules, and tables, in not less than ten-point type, one-point leaded; (3) The style, arrangement, and overall appearance of the policy give no undue prominence to any portion of the text of the policy or to any endorsements or riders; and (4) It contains a table of contents or an index of the principal sections of the policy, if the policy has more than three thousand (3,000) words printed on three (3) or fewer pages of text, or if the policy has more than three (3) pages, regardless of the number of words.' Voor meer voorbeelden van dergelijke voorschriften zie E.H. Hondius, *Sense and nonsense in the law – Towards clarity and plain meaning* (oratie Utrecht), Deventer: Kluwer 2007.

19. 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.; R.P. Charrow & V.R. Charrow, 'Making Legal Language Understandable: A Psycholinguistic Study of Jury Instructions', *Columbia Law Review* 1979, p. 1306 e.v.; 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.; R. Hiltunen, 'The Grammar and Structure of Legal Texts', in: P.M. Tiersma & L.M. Solan (red.), *The Oxford Handbook of Language and Law*, Oxford: OUP 2012, p. 39 e.v.; D.P. Stolle, *A social scientific look at the effects and effectiveness of plain language contract drafting* (PhD Nebraska), Lincoln (Nebraska): 1998; P.M. Tiersma & 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.; 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.; Z.J. Eigen, 'Experimental Evidence of the Relationship between Reading the Fine Print and Performance of Form-Contract Terms', *Journal of Institutional and Theoretical Economics* 2012, p. 124 e.v.

20. Zie R.P. Charrow & V.R. Charrow, 'Making Legal Language Understandable: A Psycholinguistic Study of Jury Instructions', *Columbia Law Review* 1979, p. 1306 e.v. en P.M. Tiersma & 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., voor voorbeelden van onderzoek gericht op het vaststellen van verschil in de mate van begrip.

ringscontracten tot verbetering van het publiek vertrouwen in de verzekeringsindustrie als geheel leidt.²¹

Maar dergelijk onderzoek kent beperkingen omdat het maar ‘meningen’ zijn. Hoe weten we of vertrouwen echt groeit bij eenvoudiger tekstniveau en het ook gedrag beïnvloedt? Het beschikbare (experimentele) onderzoek daarover is niet eensluidend en kent ook hiaten. Zo is er onderzoek dat suggereert dat eenvoudiger tekstniveau in verkoopmateriaal leidt tot minder verzoeken om verduidelijking van dat materiaal, maar ander onderzoek vond bijvoorbeeld geen duidelijke invloed van tekstniveau op de mate waarin consumenten een contract rechtvaardig vinden of waarin zij de wederpartij vertrouwen schenken.²² Er is echter ook een onderzoekslijn in de cognitieve psychologie – dat deel van de psychologie dat zich bezighoudt met de vraag hoe individuen denken en beslissen en welke factoren dat proces beïnvloeden – die mogelijk meer houvast biedt. Die onderzoekslijn bevat namelijk onderzoek naar de zogeheten ‘processing fluency’, hier vrij vertaald als ‘verwerkingsgemak’, en de invloed die dat gemak uitoefent op gedachten, attitudes en handelingsperspectief van individuen.

Zo blijkt uit experimenteel onderzoek dat stimuli (beeld, geluid, tekst) die als makkelijk te verwerken (‘disfluent’) worden ervaren, ook positiever beoordeeld worden.²³

Dat is bij tekst van belang, omdat het positieve of negatieve oordeel over de tekst in die gevallen dus niet met de inhoudelijke boodschap van de tekst te maken heeft. Zo toont experimenteel onderzoek ook aan dat als men proefpersonen in twee groepen onderverdeelt en vervolgens de ene groep een tekst in moeilijk leesbaar lettertype voorhoudt en de andere groep een tekst in eenvoudiger leesbaar lettertype, de personen met het ‘moeilijke lettertype’ minder zeker ervan zijn dat zij de tekst kunnen onthouden.²⁴ Dat is dus een geval waarin ‘verwerkingsgemak’ het zelfvertrouwen beïnvloedt. Vergelijkbare uitkomsten zijn te vinden bij onderzoek waarbij proefpersonen een instructie te lezen kregen – een recept – en ze vervolgens werd gevraagd om aan te geven of zij meenden

dat de taak die de instructie beschrijft, eenvoudig is of moeilijk: de groep proefpersonen die de ‘makkelijke variant’ hadden gelezen, gaven vaker aan dat de taak eenvoudig is dan de andere groep.²⁵ De mate waarin taal ons denken beïnvloedt, gaat echter nog verder: zo toont ander onderzoek aan dat eenvoudig uit te spreken voedseltoevoegingen ook als minder gevaarlijk worden ingeschat dan de moeilijk uit te spreken toevoegingen.²⁶ Ook wordt van aandelen in vennootschappen met makkelijker uit te spreken namen een hoger rendement verwacht.²⁷

Wat deze onderzoeken tonen, is dat verwerkingsgemak al dan niet onbewust ons cognitief proces gaat beïnvloeden: teksten die eenvoudig te verwerken zijn, worden geassocieerd met een positief gevoel, met minder risico, betere prestaties en groter vertrouwen in eigen kunnen.²⁸

Als we die lijn echter doortrekken, dan zou dat mogelijk betekenen dat contractvoorwaarden met een eenvoudig tekstniveau niet alleen leiden tot positievere gevoelens en groter vertrouwen in de tegenpartij, maar ook tot hogere verwachtingen. In de psychologische literatuur wordt vertrouwen immers gezien als de bereidheid om zich kwetsbaar op te stellen *gebaseerd op de verwachting van bepaald gedrag van een ander*. Vertrouwen is er dus alleen als men betrouwbaar gedrag van de ander verwacht; als iemand meer vertrouwen heeft in de ander, verwacht hij ook meer dat die ander dat vertrouwen niet zal beschamen.²⁹ Als we die gedachte vertalen naar algemene voorwaarden, dan zou dit betekenen dat als algemene voorwaarden een eenvoudiger tekstniveau hebben, de wederpartij die ze leest – alle andere omstandigheden constant gehouden – een hogere verwachting zal koesteren van de gebruiker van de voorwaarden. Wederpartijen zouden er op die manier een optimistischer inschatting van hun contractuele positie aan kunnen overhouden.

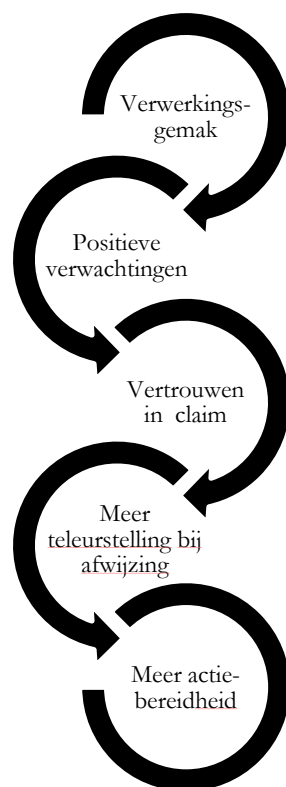
Een interessante vraag die dan ontstaat, is in welke mate tekstniveau ook consumenten beïnvloedt wanneer er *niet* aan die verwachtingen voldaan wordt. Onderzoek toont immers aan dat in dergelijke relaties mensen telkens verifiëren of hun vertrouwen niet wordt beschaamd.³⁰

21. H.F. Treur & J.L.A. van Rijkevorsel, *CVS Consumentenonderzoek – Eerste editie – In opdracht van de Commissie Consumentenbeleid van het Verbond van Verzekeraars*, Den Haag: Verbond van Verzekeraars 2004.
22. Zie resp. J.A. Baker, ‘And the Winner Is: How Principles of Cognitive Science Resolve the Plain Language Debate’, *University of Missouri-Kansas City Law Review* 2011, p. 287 e.v.; D.P. Stolle, *A social scientific look at the effects and effectiveness of plain language contract drafting* (PhD Nebraska), Lincoln (Nebraska): 1998; Y. Pan & G. Zinkhan, ‘Exploring the Impact of Online Privacy Disclosures on Consumer Trust’, *Journal of Retailing* 2006, p. 331 e.v.
23. Bijv. R. Reber, P. Winkielman & N. Schwarz, ‘Effects of Perceptual Fluency on Affective Judgments’, *Psychological Science* 1998, p. 45 e.v.; R. Reber, N. Schwarz & P. Winkielman, ‘Processing fluency and aesthetic pleasure: is beauty in the perceiver’s processing experience?’, *Pers Soc Psychol Rev* 2004, p. 364 e.v.
24. N. Kornell e.a., ‘The Ease-of-Processing Heuristic and the Stability Bias: Dissociating Memory, Memory Beliefs, and Memory Judgments’, *Psychological Science* 2011, p. 787 e.v.
25. H. Song & N. Schwarz, ‘If It’s Hard to Read, It’s Hard to Do: Processing Fluency Affects Effort, Prediction and Motivation’, *Psych. Science* 2008, p. 986 e.v. Vgl. ook 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.
26. 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.
27. A.L. Alter & D.M. Oppenheimer, ‘Predicting short-term stock fluctuations by using processing fluency’, *Proceedings of the National Academy of Sciences* 2006, p. 9369 e.v.
28. N. Schwarz, ‘Metacognitive Experiences in Consumer Judgment and Decision Making’, *Journal of Consumer Psychology* 2004, p. 332 e.v.
29. D.M. Rousseau e.a., ‘Not so different at all: A cross-discipline view of trust’, *Academy of Management Review* 1998, p. 393 e.v.; R.C. Mayer, J.H. Davis & F.D. Schoorman, ‘An Integrative Model of Organizational Trust’, *Academy of Management Review* 1995, p. 709 e.v.
30. R.J. Lewicki & B.B. Bunker, ‘Trust in relationships: A model of trust development and decline’, in: B.B. Bunker & J.Z. Rubin (red.), *Conflict, cooperation and justice*, San Francisco: Jossey-Bass 1995, p. 133 e.v.; R.J. Lewicki & B.B. Bunker, ‘Developing and maintaining trust in work relationships’, in: R.M. Kramer & T.R. Tyler (red.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, Thousand Oaks (CA): Sage 1996, p. 114 e.v.; R.J. Lewicki, E.C. Tomlinson & N. Gillespie, ‘Models of interpersonal trust development: Theoretical approaches, empirical evidence, and future directions’, *Journal of Management* 2006, p. 991 e.v.

Dat zou bij algemene voorwaarden kunnen betekenen dat als het vertrouwen van de wederpartij wordt beschaamd – bijvoorbeeld wanneer de initiële optimistische inschatting wordt teleurgesteld door een afwijzende houding van de gebruiker – de mate van initieel vertrouwen ook recht evenredig is aan de ervaren teleurstelling en de bereidheid om actie te ondernemen (zoals klagen of procederen).

Met andere woorden: het vereenvoudigen van algemene voorwaarden mag dan wel meer vertrouwen opwekken, maar wat als dit vertrouwen en de verhoogde verwachtingen niet vervuld worden? Zorgen eenvoudiger voorwaarden dan nog steeds voor een meer positieve benadering door consumenten of gaan zij dan net harder juridisch terugslaan?

Dit alles brengt ons tot het volgende eenvoudige cognitieve model:



Figuur 1. Cognitief model

4. De opzet van het experiment

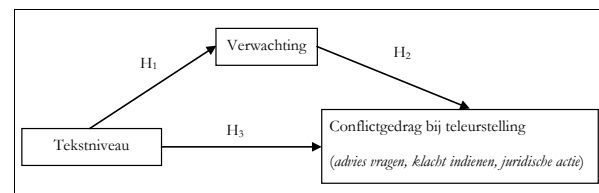
Aan de hand van een psychologisch experiment hebben we geprobeerd om de mechanismen van dit model te substantiëren, om zo vast te stellen of het model hout snijdt. Tegen de achtergrond van de hiervoor genoemde literatuur, formuleerden we daarom de volgende drie hypothesen:³¹

1. Het vereenvoudigen van tekstniveau in algemene voorwaarden heeft een positieve invloed op de claimverwachting van de wederpartij (d.w.z. de

verwachtingen van de wederpartij over de prestatie van de gebruiker).

2. Hogere claimverwachtingen kunnen worden geassocieerd met een grotere conflictbereidheid wanneer de claimverwachting teleurgesteld wordt.
3. Het vereenvoudigen van tekstniveau leidt tot een grotere conflictbereidheid.

Deze drie hypothesen kunnen als volgt met elkaar in verband worden gebracht:



Figuur 2. Hypothesen

We toetsten onze hypothesen met behulp van een groot opgezet experiment, dat in onze opdracht door een professioneel bureau werd uitgevoerd onder een testpanel van 1542 proefpersonen. De grootte van de groep werd bepaald door twee overwegingen. In tegenstelling tot andere onderzoeken naar tekstniveau die uitsluitend studenten in hun steekproef opnamen, wilden wij onze hypothesen testen bij een representatieve steekproef van de Nederlandse populatie met een rijbewijs, aangezien zij de uiteindelijke ‘consumenten’ van dergelijke voorwaarden zijn. Ten tweede: aangezien de verschillen in tekstniveau tussen de ‘moeilijke’ en de ‘makkelijke’ polisvoorwaarden al vrij subtiel zijn (niveau C1 versus B1 en een FDRE-score van 47,61 versus 61,18; dat zijn geen hemelsbrede verschillen) en voorgaand onderzoek vaak in een zeer gecontroleerde, niet representatieve omgeving gebeurde, wilden wij nagaan wat de daadwerkelijke waarde van tekstniveau is in de beïnvloeding van consumentengedrag. Om die reden kozen we voor een grote, representatieve steekproef. Als selectiecriteria werden onder meer gesteld: leeftijd minimaal 18 jaar; in het bezit van een rijbewijs B; niet werkzaam zijn of lerend voor een beroep in het juridisch domein of verzekeringsdomein. De proefpersonen waren gemiddeld 51,94 jaar oud ($SD = 13,87$),³² hadden gemiddeld 29,77 jaar een rijbewijs ($SD = 14,17$), 52% was vrouw. De hoogst genoten opleidingen waren lagere school (3%), middelbare school (21%), mbo (37%), hbo (28%) en wo (11%).

De proefpersonen werden geïnstrueerd dat de vragen die zij moesten beantwoorden, geen test van hun juridische kennis was en dat zij hun eigen oordeel moesten vormen over de voorgelegde casus. De casus bestond uit een scenario waarin zij zich moesten voorstellen dat ze op een winterochtend een rotonde naderden met hun auto en dat zij, hoewel zij zich aan de snelheid hielden en vaart minderden, in een slip raakten en een andere auto aanredden. De oorzaak was een stuk opgevroren wegdek. De

31. We formuleerden en testten nog twee andere hypothesen, die we hier verder niet rapporteren. Deze waren kort gezegd: (4) de invloed van tekstniveau op conflictgedrag is sterker bij mensen met een lagere opleiding dan bij personen met een hogere opleiding; (5) risicoaversie is negatief gecorreleerd met conflictbereidheid in geval van de weigering om dekking te bieden.

32. SD betekent standaarddeviatie, een maat voor – in dit geval – de spreiding van in dit geval leeftijd. Hoe lager het getal, hoe homogener de leeftijd van de respondenten.

andere auto was beschadigd en de andere bestuurder had licht letsel.

Vervolgens kregen de proefpersonen de tekst van 'hun' autoverzekering voorgeschoteld. De opdracht die zij kregen was om te onderzoeken of naar hun inzicht het schadevoorzakende gedeelte zou worden. Deze vraag moesten de proefpersonen beantwoorden aan de hand van de polisvoorwaarden die zij kregen. Wat zij niet wisten was dat zij gerandomiseerd waren toegewezen aan één van twee testcondities (d.w.z. een zgn. 'between subjects design'): zij kregen ofwel de 'moeilijke' ofwel de 'makkelijke' polisvoorwaarden te lezen (niveau C1 versus B1; FDRE-score van 47,61 versus 61,18). Beide versies waren afkomstig van een echte verzekeringsmaatschappij, die de moeilijke versie recent had vervangen door de makkelijke versie. Om de invloed van tekstniveau te isoleren, werden de versies geüniformeerd qua lay-out, volgorde van de artikelen enzovoort. De inhoud was aldus identiek, alleen het tekstniveau en de kopteksten bij de artikelen verschilden.

De proefpersonen werd vervolgens in eerste instantie gevraagd om aan te geven hoe moeilijk zij de gelezen voorwaarden vonden (i.e. een manipulatiecheck). Daarna werden hun verwachtingen gepeild door hun te vragen welk deel van de schade aan de andere auto vergoed zou worden (niets, minder dan de helft, de helft, meer dan de helft, alles). Om vervolgens hun conflictreacties te meten, werd proefpersonen vervolgens verteld dat hun verzekeringsmaatschappij een weigeringsbrief aan hen stuurde, waarin de verzekeraar zich op het standpunt stelde dat het ongeluk te wijten was aan het eigen 'roekeloos rijgedrag' en dat de proefpersoon dus zelf diende op te draaien voor de schade. De beide versies van de verzekeringspolis hanteerden een uitsluiting voor 'roekeloos rijden', maar de polissen definieerden niet wat daaronder viel te verstaan. Daarmee zijn de polisvoorwaarden minst genomen ambigue: ze geven in elk geval geen rechtstreeks antwoord op de vraag of deze situatie roekeloosheid oplevert. Deze keuze voor ambiguïteit was doelbewust: het ging ons er immers om te meten wat het effect van het niveau van de tekst op het vertrouwen van de lezer was, niet op het beter begrip van de tekst.

De proefpersonen werd gevraagd in hoeverre zij zich konden vinden in de afwijzende houding van de verzekeraar en in hoeverre zij bereid waren om het conflict aan te gaan. Bij die laatste vraag werd een getrappt conflictmodel voorgelegd, zodat de proefpersonen in een welbepaalde volgorde moesten aangeven hoe waarschijnlijk het was dat zij nader (1) contact zouden zoeken en advies zouden inwinnen, (2) een klacht zouden indienen en een KIFiD-procedure zouden starten, (3) naar de rechter stappen

(zonder/met advocaat). Ten slotte werden enkele demografische vragen gesteld en vragen over ervaring met aanrijdingen en procederen.

5. Resultaten

De proefpersonen werd gevraagd om vier stellingen over de moeilijkheidsgraad van de gelezen voorwaarden te beoordelen.³³ De vragen bleken voldoende samenhang te vertonen om te concluderen dat zij hetzelfde construct maten.³⁴ De antwoorden op de vier tekstniveau-vragen werden daarom omgezet in één 7-punts variabele voor gepercipieerd tekstniveau. Vervolgens toetsten we de of de versie van de algemene voorwaarden (*moeilijk* versus *makkelijk*) ook het gepercipieerde tekstniveau beïnvloedde. Dit werd bevestigd: proefpersonen die de moeilijke versie kregen, vonden deze ook significant moeilijker dan de andere groep, die de makkelijke versie hadden gekregen. Het verschil was consistent maar subtiel: een gemiddelde van 4,45 op een schaal van 7 bij de moeilijke versie tegenover 4,88 bij de makkelijke versie.³⁵

De proefpersonen werd vervolgens gevraagd naar hun claimverwachting (welk deel van de schade aan de andere auto vergoed zal worden; niets, minder dan de helft, de helft, meer dan de helft, alles). We formuleerden als hypothese 1 de verwachting dat het vereenvoudigen van tekstniveau in algemene voorwaarden een positieve invloed heeft op de claimverwachting van de wederpartij. Die hypothese zagen we bevestigd; proefpersonen die de makkelijke versie hadden gekregen, verwachten ook dat een significant groter gedeelte vergoed zou worden.³⁶ Ook hier is het verschil subtiel: een gemiddelde van 4,53 op een schaal van 5 bij de moeilijke versie tegenover 4,67 bij de makkelijke versie.

De conflictbereidheid werd getrappt getest. Acht vragen daarnaar vertoonden voldoende samenhang om de drie stadia van 'conflictbereidheid' in kaart te brengen: (1) informatie zoeken, (2) bereidheid om klacht in te dienen en (3) juridisch procederen.³⁷ Consistent met onze verwachting (hypothese 2) konden we vervolgens vaststellen dat conflictbereidheid positief geassocieerd was met claimverwachting: hoe hoger de claimverwachting, hoe meer bereid men was om informatie in te winnen na de afwijzende houding van de verzekeraar,³⁸ hoe groter de bereidheid om een klacht in te dienen³⁹ en hoe groter de bereidheid om te procederen⁴⁰. We formuleerden als hypothese 2 de verwachting dat hogere claimverwachtingen kunnen worden geassocieerd met een grotere conflictbereidheid wanneer de claimverwachting teleurgesteld wordt. Ook die hypothese werd bevestigd.

33. De stellingen luiden: de tekst bevat vooral moeilijke zinnen, de tekst bevat veel moeilijke woorden, het taalgebruik in deze tekst is moeilijk, ik vind de tekst makkelijk te begrijpen. De antwoorden werden bij sommige stellingen omgecodeerd om een uniforme meetlat te realiseren.

34. Chronbach's $\alpha = .91$.

35. One-way ANOVA: proefpersonen die de eenvoudige versie ontvingen, vonden deze makkelijker leesbaar ($M = 4.88$, $SD = 1.41$) dan de proefpersonen die de moeilijke versie ontvingen hadden ($M = 4.45$, $SD = 1.49$), $F(1, 1540) = 32.87$, $p < .001$, $\eta^2 = .02$.

36. One-way ANOVA: proefpersonen die de eenvoudige versie ontvingen, hadden hogere claimverwachtingen ($M = 4.67$, $SD = 0.88$) dan de proefpersonen die de moeilijke versie ontvingen hadden ($M = 4.53$, $SD = 0.98$), $F(1, 1540) = 8.98$, $p < .005$, $\eta^2 = .01$.

37. Drie items maten 'informatie zoeken' (Chronbach's $\alpha = .57$). Twee items maten de bereidheid om te klagen bij de verzekeraar respectievelijk KIFiD ($\alpha = .77$). De bereidheid om te procederen werd met drie vragen gemeten ($\alpha = .75$).

38. OLS regression (kleinste-kwadratenmethode regressie): $b = 0.11$, $SE = .02$, $F(1, 1540) = 31.20$, $p < .001$, $\eta^2 = .02$.

39. OLS regression (kleinste-kwadratenmethode regressie): $b = 0.19$, $SE = .02$, $F(1, 1540) = 71.08$, $p < .001$, $\eta^2 = .04$.

40. OLS regression (kleinste-kwadratenmethode regressie): $b = 0.11$, $SE = .02$, $F(1, 1540) = 20.90$, $p < .001$, $\eta^2 = .01$.

Hoewel de bevestiging van zowel hypothese 1 en 2 al een indirect effect aantonen van tekstniveau op conflictbereidheid, stelde hypothese 3 dat het vereenvoudigen van tekstniveau ook een direct effect heeft op een grotere conflictbereidheid. Om dit te toetsen, moest een rechtstreeks verband worden aangetoond tussen de versie van de polisvoorwaarden enerzijds en de antwoorden op de vragen over conflictbereidheid anderzijds. Dat verband werd door ons echter niet gevonden.⁴¹

6. Conclusie

In deze bijdrage werd de vraag onderzocht of er een verband bestaat tussen tekstniveau in algemene voorwaarden aan de ene kant en claimverwachting en conflictbereidheid aan de andere kant. De doelstelling van het onderzoek was om een beter begrip van de invloed van tekstniveau op cognitieve processen van consumenten te krijgen, mede gezien het belang dat toezichthouders als de AFM hechten aan duidelijke taal in klantcommunicatie door financiële dienstverleners. De vraag die wij ons stelden, is bij ons weten nog niet eerder onderzocht. Eerder onderzoek – als het al ging over juridische teksten – had vooral aandacht voor de invloed van tekstniveau op begrip en retentie (onthouden van tekst). We kozen voor een type experiment dat uiteraard beperkingen kent. Zo genereert het onderzoek geen direct bewijs van gedrag van personen, hooguit van attitudes, gedragsintenties en uitlatingen over handelingsperspectief. Ook is een beperking bij dit type onderzoek vaak het gebrek aan ‘waarheidsgetrouwheid’ vanwege het louter isoleren van de relevante variabelen. We wilden bijvoorbeeld niet kijken naar allerlei andere invloeden op ‘denken en doen’ die in de praktijk wel een belangrijke rol kunnen spelen, zoals de bejegening in de claimfase en het financieel belang. Daar ging dit onderzoek niet over en dus filterden we die aspecten uit onze gestileerde casus. Niettegenstaande deze beperkingen, laat de gebruikte methode toe om causale verbanden zichtbaar te maken, en we hebben getracht de externe validiteit te maximaliseren door te kiezen voor twee daadwerkelijk bestaande versies van polisvoorwaarden en voor een grote, representatieve steekproef van 1542 Nederlanders. Ook hebben we proefpersonen aan de gehele tekst van de algemene voorwaarden blootgesteld, wat ongebruikelijk is in veel (lab)onderzoek naar tekstniveau dat slechts de relevante passages voorlegt.⁴² Onze benadering leek ons een stuk meer natuurgetrouw; bovendien ging het ons niet primair om het begrip van de tekst, maar om de invloed van het tekstniveau van de gehele set voorwaarden – ongeacht de inhoud en of men weet te vinden wat men zoekt – op claimverwachting en conflictbereidheid. Daarvoor leek blootstelling aan de gehele tekst noodzakelijk.

Wat kunnen we leren uit deze resultaten? Vertaalt eenvoudiger tekstniveau zich inderdaad in ander ‘denken,

beslissen en doen’ bij de lezer? Gaan consumenten bij eenvoudiger tekstniveau in algemene voorwaarden anders denken en beslissen? Zouden ze inderdaad een ‘beter gevoel’ over de financiële dienstverlener krijgen en deze daarom anders tegemoet treden in geval van conflict? Het antwoord dat wij vonden in onze data is als volgt. We vonden dat de claimverwachting groter was bij eenvoudiger tekstniveau en dat een hogere claimverwachting ook geassocieerd is met een hogere conflictbereidheid. Eenvoudiger tekst doet dus zeker ‘iets’ met verwachtingen van de lezer maar ook onrechtstreeks met de conflictbereidheid. Dat is ongetwijfeld koren op de molen van zowel voor- als tegenstanders van jip-en-janneketaal in contracten met consumenten en van hen die ‘klantbelang’ centraal willen stellen in wet- en regelgeving. Echter, we dienen erop te wijzen dat een rechtstreeks verband tussen tekstniveau en conflictgedrag niet kon bewezen worden. We wijzen er ook op dat, hoewel we consistent significante effecten vonden, de effectgroottes niet enorm groot waren. Wij vermoeden dat dit is terug te voeren op de tamelijk subtiele verschillen in tekstniveau bij de ‘moeilijke’ en ‘makkelijke’ versie. Om die reden is ons door deskundigen wel gesuggereerd om een volgend experiment te doen met sterker uiteenlopende tekstniveaus, bijvoorbeeld onleesbaar moeilijke voorwaarden versus *jip-en-janneke*-voorwaarden. We menen echter dat een dergelijk contrast niet heel erg realistisch is,⁴³ zodat de praktijkwaarde van dergelijk onderzoek naar onze mening minder groot is.

41. One-way ANOVA: geen effect op informatie zoeken ($F(1, 1540) = .01, ns$), geen effect op klagen ($F(1, 1540) = .26, ns$) en ook niet op de bereidheid om te procederen ($F(1, 1540) = .89, ns$).

42. Zie over het keuzedilemma tussen isolatie van variabelen en werkelijkheidsgetrouw onderzoek doen in dit verband M.S. Wogalter, ‘On the adequacy of legal documents: factors that influence informed consent’, *Ergonomics* 1999, p. 593 e.v.

43. Onderzoek van BureauTaal naar autoverzekeringsspolissen (onderzoek uitgevoerd in 2011 en 2012 i.o.v. Verzekeringssite.nl, inmiddels omgedoopt tot Hoyhoy.nl; zie www.hoyhoy.nl/blog/meerderheid-klanten-begrijpt-voorwaarden-autoverzekering-niet/) liet zien dat dergelijke polissen een gangbaar bereik hebben dat reikt van tekstniveau C1 tot B1. Het is dan niet waarheidsgetrouw om twee polisversies te fabriceren van bijvoorbeeld A1 tegenover C2.