

W.H. VAN BOOM
P.T.M. DESMET
C.P. REINDERS FOLMER
(RED.)

Privaatrecht in het laboratorium

Verslag van acht rechtspsychologische
experimenten

J O N G E M E E S T E R S

Bju

Boom Juridische uitgevers

Privaatrecht in het laboratorium

Privaatrecht in het laboratorium

Verslag van acht rechtspsychologische experimenten

Redactie:
W.H. van Boom
P.T.M. Desmet
C.P. Reinders Folmer

Boom Juridische uitgevers
Den Haag
2015

Omslagontwerp: Primo!Studio, Delft
Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag

© 2015 W.H. van Boom, P.T.M. Desmet, C.P. Reinders Folmer | Boom Juridische uitgevers

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 978-94-6290-011-0
NUR 822

www.bju.nl

Voorwoord

Met het schrijven van hun bijdrage aan dit boek voltooiden de auteurs – onder onze begeleiding – in de zomer van 2014 hun Master Privaatrecht, Togamaster of Master Aansprakelijkheid en Verzekering aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

We danken de studenten voor hun werkkraft en de vaardigheid om tastenderwijs de moeilijke onderwerpen en invalshoeken meester te worden. Ook danken we Siewert Lindenbergh en Peter Mascini die ons met raad en daad bijstonden.

Aan elk van de bijdragen in dit boek ligt een uitvoerige statistische analyse ten grondslag. Om de leesbaarheid van het boek optimaal te houden, zijn deze analyses in een aparte elektronische bijlage ondergebracht. Dit document is bij de redacteuren op te vragen.

De teksten werden met bewonderenswaardige precisie en snelheid in gereedheid gebracht door onze assistente Hilde Hoogendijk. Alle bijdragen werden in juli 2014 afgesloten; met eventuele latere ontwikkelingen werd geen rekening meer gehouden.

Rotterdam/Leiden, november 2014

Willem van Boom, Pieter Desmet & Chris Reinders Folmer

Inhoud

I	EXPERIMENTEREN MET PRIVAATRECHT	13
1.1	Inleiding op acht experimenten	13
1.2	Een overzicht van de experimenten	16
1.2.1	Beïnvloeding van rechterlijke beslissingen	16
1.2.2	Wat bepaalt actiebereidheid?	18
1.2.3	Rechtscultuur en morele waarden	21
1.2.4	Verontschuldiging, rechtssysteem en schikkingsgedrag	23
1.3	Een aantal observaties	25
1.3.1	Bevindingen wel of niet significant?	25
1.3.2	Uitvoeringskwesaties	26
1.3.3	Beperkingen en uitdagingen	27
II	IRRELEVANT KAF VAN HET JURIDISCHE KOREN SCHEIDEN	29
2.1	Inleiding	29
2.2	Theoretisch kader	31
2.2.1	Psychologische literatuur	31
2.2.2	Hypotheses	37
2.3	Methode	39
2.3.1	Onderzoek	39
2.3.2	Onderzoeksopzet	40
2.3.3	Respondenten	41
2.4	Onderzoeksresultaten	42
2.5	Verklaringen en beleidsmatige implicaties	43
2.6	Conclusie	46
III	DUIDELIJK DOOR VOORBEELD?	49
3.1	Inleiding	49
3.2	Juridische aspecten	50
3.2.1	Inleiding	50
3.2.2	Interpretatie en uitlegregels	51
3.2.3	Een voorbeeld	54
3.2.4	Toezichthouder AFM	55
3.3	Theoretisch kader	57
3.3.1	Inleiding	57
3.3.2	Wat maakt een tekst duidelijk?	57
3.3.3	Studies naar verbetering van duidelijkheid en begrijpelijkheid	59
3.3.4	Scheppen voorbeelden duidelijkheid?	60

3.4	Experiment	61
3.4.1	Hypotheses	61
3.4.2	Vragenlijsten	61
3.4.3	Resultaten	62
3.5	Implicaties	65
3.6	Conclusie	66
IV	BEDRIJFSGROOTTE EN KLANTBEJEGENING: DOES IT MATTER?	69
4.1	Inleiding en probleemstelling	69
4.2	Eerder onderzoek	71
4.2.1	Literatuur over rechtvaardigheid	71
4.2.2	Literatuur over de sociale functie van emoties	74
4.3	De onderzoeksopzet	77
4.3.1	Het experiment	78
4.3.2	De vragenlijst	78
4.4	Bevindingen	79
4.4.1	De respondenten	79
4.4.2	Manipulatiechecks	79
4.4.3	Inschatting van de eigen juridische positie	80
4.4.4	Claimbereidheid	81
4.5	Conclusies en implicaties	81
4.5.1	Hypotheses	82
4.5.2	Onderzoeksvraag	83
4.5.3	Implicaties	84
4.5.4	Aanbevelingen	84
4.6	Afsluiting	85
V	DE RECHTSBIJSTANDVERZEKERING ALS KATALYSATOR VOOR COLLECTIEVE ACTIES?	87
5.1	Inleiding	87
5.2	Relevante beleidsontwikkelingen	89
5.2.1	Toenemende belangstelling voor het collectief verhaalsrecht en de daarbij optredende obstakels	90
5.2.2	De afbouw van de gesubsidieerde rechtsbijstand	92
5.3	Theoretisch kader	93
5.3.1	De bereidheid om bij te dragen aan het collectief	93
5.3.2	De gedragseffecten van een rechtsbijstand-verzekering	95
5.4	Methode	97
5.5	Resultaten	100
5.5.1	Deelnamebereidheid collectieve actie	100
5.5.2	Inschatting winkansen	101

5.6	Discussie en beleidsimplicaties	102
5.6.1	Interpretatie resultaten	102
5.6.2	Beleidsimplicaties	103
5.6.3	Suggesties voor vervolgonderzoek	106
5.7	Conclusie	106
VI	<i>YOU BE THE JUDGE: EEN VOORKEUR VOOR EIGEN RECHT?</i>	109
6.1	Inleiding	109
6.2	Theoretisch kader en hypothese	111
6.2.1	Juridische literatuur: rechtsvergelijking en harmonisatie	111
6.2.2	Sociologische literatuur: rechtscultuur	113
6.2.3	Theoretisch kader	115
6.2.4	Hypothese	116
6.3	Opzet en uitvoering onderzoek	116
6.3.1	Gehanteerde methode	116
6.3.2	Casusvragen	116
6.3.3	Aanvullende vragen	118
6.3.4	Vormgeving vragenlijst	119
6.3.5	Respondenten en wijze van bevraging	119
6.4	Resultaten	120
6.4.1	Respondenten	120
6.4.2	Resultaten met betrekking tot de casusvragen	120
6.4.3	Overige resultaten	125
6.5	Analyse en bevindingen	125
6.5.1	Eerste bevinding: consistente voorkeur voor Nederlands recht bij aansprakelijkheid van ouders	125
6.5.2	Tweede bevinding: consistente voorkeur voor Engels recht bij affectieschade	126
6.5.3	Derde bevinding: inconsistente uitkomst bij overige twee thema's	127
6.5.4	Vierde bevinding: geen consistente invloed van persoonskenmerken	129
6.5.5	Vijfde bevinding: nauwelijks tot geen invloed van normconformiteit	129
6.5.6	Hypothese en theorie niet bevestigd	130
6.5.7	Beperkingen en aanbevelingen vervolgonderzoek	131
6.5.8	Juridische implicaties	132
6.6	Conclusie	133

VII	PREVENTIE DOOR RECHT EN MORAAAL?	135
7.1	Inleiding	135
7.2	Theoretisch kader	136
7.2.1	De preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht	136
7.2.2	De preventieve werking van morele waarden	138
7.2.3	De interactie tussen recht en moraal	140
7.2.4	De samenhang tussen morele identiteit en moreel bewustzijn	142
7.3	Onderzoeksopzet	142
7.3.1	Gehanteerde methode	142
7.3.2	Het meten van morele identiteit	142
7.3.3	Drie probleemsituaties	143
7.3.4	Het meten van moreel bewustzijn	145
7.3.5	Demografische gegevens	145
7.4	Resultaten	145
7.4.1	Respons en model	145
7.4.2	De mate van afschrikking	146
7.4.3	De rol van morele waarden	147
7.5	Discussie en aanbevelingen	149
7.5.1	Mogelijke verklaringen voor de uitkomsten bij het aansprakelijkheidsrecht	149
7.5.2	Mogelijke verklaringen voor de uitkomsten bij morele waarden	151
7.5.3	Beperkingen van de gekozen onderzoeksopzet	152
7.5.4	Het belang van dit onderzoek	153
7.5.5	Suggesties voor vervolgonderzoek	155
7.6	Conclusie	156
IIX	MEER KENNIS, MEER SPIJT?	157
8.1	Inleiding	157
8.2	Review	159
8.2.1	To Be, or Not to Be (a lawyer)?	159
8.2.2	Apology under fire: het belang van verontschuldigen	161
8.2.3	Aansprakelijkheid: to price or prohibit?	164
8.3	Experiment	167
8.3.1	Hypotheses	167
8.3.2	Onderzoeksopzet	170
8.3.3	Onderzoekspopulatie	172
8.4	Bevindingen	173
8.4.1	Resultaten	173

	8.4.2	Discussie van de resultaten	174
8.5		Implicaties	177
	8.5.1	Juridische implicaties: one small step for man...	177
	8.5.2	Vervolgonderzoek: a giant leap for mankind!	178
8.6		Conclusie	179
IX		EEN VERONTSCHULDIGING HELPT, MAAR 'MONEY TALKS'!	181
	9.1	Inleiding	181
	9.2	Wat weten we over compensatie, verontschuldigen en schikkingen?	184
	9.2.1	Financiële compensatie	184
	9.2.2	Immateriële belangen	185
	9.2.3	Verontschuldigen	187
	9.2.4	Verontschuldigen en de invloed op besluitvorming bij civiele procesvoering	189
	9.2.5	Verontschuldigen en acceptatie van schikkingen	191
	9.3	Het experiment	192
	9.4	De resultaten	194
	9.4.1	Attributies, impressies en emoties	194
	9.4.2	Schikkingsbereidheid	197
	9.4.3	Het effect van leeftijd	199
	9.5	Discussie	200
	9.5.1	Bespreking van de resultaten	200
	9.5.2	Beperkingen en suggesties voor vervolgonderzoek	202
	9.6	Implicaties	204
	9.6.1	Het academische debat	204
	9.6.2	De plaats van immateriële belangen in het privaatrecht	205
	9.7	Conclusie	205
		BIBLIOGRAFIE	207

I Experimenteren met privaatrecht

Een inleiding op acht experimenten

W.H. van Boom, P.T.M. Desmet en C.P. Reinders Folmer

Onderzoek naar de praktische werking van privaatrecht kan bijdragen aan onze kennis over de rechtswerkelijkheid en om veronderstellingen van beleidsmakers, rechters en academici op houdbaarheid te toetsen. Een van de methoden om dit te doen is rechtspsychologisch onderzoek. Kan dergelijk onderzoek een bijdrage leveren aan de bestudering van ons privaatrecht? Die vraag wordt in dit boek door middel van experimenteel onderzoek verkend. Daarmee biedt dit boek een belangrijk nieuw perspectief op het Nederlandse privaatrecht. In dit eerste hoofdstuk worden de thematiek van het boek en de verschillende bijdragen ingeleid. Daarbij wordt niet alleen stilgestaan bij de bevindingen van de acht auteurs, maar ook bij de beperkingen en de uitdagingen van het type onderzoek dat in de acht bijdragen centraal staat.

1.1 Inleiding op acht experimenten

In dit boek vindt de lezer acht bijdragen over experimenteel onderzoek rondom een aantal privaatrechtelijke thema's. De bijdragen gaan over zaken als de invloed van verontschuldigen op de bereidheid om een schikkingsvoorstel te accepteren, de invloed van irrelevante informatie op rechterlijke beslisprocessen in civiele zaken, de manier waarop juristen tekst interpreteren of omgaan met verontschuldigen, en het verschil in afschrikkende werking van strafrecht en civiel aansprakelijkheidsrecht.

Deze thema's worden in de acht bijdragen niet alleen vanuit juridisch perspectief geanalyseerd, maar ook vanuit sociaalwetenschappelijk perspectief. Daarbij is er met name ook aandacht voor de bijdrage die de psychologische literatuur levert aan beantwoording van de onderliggende onderzoeksvragen. Alle bijdragen monden uit in een verslag van een experiment. De auteurs hebben deze experimenten onder onze begeleiding opgezet, uitgevoerd, geanalyseerd en gerapporteerd.

In dit eerste hoofdstuk worden de acht bijdragen die hierna volgen, kort ingeleid en van commentaar voorzien (§ 1.2). Daarna volgt een aantal observaties, staan we stil bij de beperkingen en uitdagingen van de methode

die in de acht bijdragen werd gebruikt en weiden we kort uit over de implicaties voor beleid en onderzoek (§ 1.3).

Eerst willen we in deze paragraaf nog een aantal opmerkingen maken over het *waarom* en *hoe* van het boek. *Waarom* zou men in het kader van privaatrechtelijk onderzoek door middel van psychologische experimenten willen achterhalen hoe individuen denken, redeneren, beslissen en zich bepaald gedrag voornemen? Wat ons betreft is het antwoord simpel: willen we uitspraken kunnen doen over de werking van bestaande regels en de te verwachten werking van nieuwe rechtsregels, dan moet de rechtswerkelijkheid in kaart worden gebracht. Daarbij is empirisch onderzoek nodig. Zo kan experimenteel onderzoek licht werpen op de vraag of individuen eerder bereid zijn om schikkingsvoorstellen te accepteren als deze gepaard gaan met verontschuldiging. Het kan kennis opleveren over de invloed van een manier van formuleren van algemene voorwaarden op hoe consumenten de voorwaarden interpreteren. Of het kan kennis opleveren over de vraag of bestaande rechtsregels beter aansluiten bij het rechtsgevoel van burgers dan een alternatieve regel. Zo kunnen we tal van andere voorbeelden noemen. De kennis die dit type onderzoek oplevert, kan beleidsrelevantie hebben. Een regel die blijkt niet te werken, anders te werken of met onbedoelde bijwerkingen te werken, verdient het wellicht om aangepast of vervangen te worden. Die beleidskeuze wordt op die manier een beter geïnformeerde keuze. Dus als men als jurist kennis wil vergaren over de houdbaarheid van beleidstheorieën, de onderliggende presumpties ten aanzien van gedrag of de mogelijke werking van privaatrechtelijke regels in de praktijk, dan dient men kennis te nemen van hetgeen empirisch onderzoek op die punten te bieden heeft. Binnen de empirische methode is het psychologisch experiment een van de gereedschappen die gebruikt kunnen worden om deze kennis te genereren en om zo een bijdrage te leveren aan verdere verbetering en doelbereiking van het recht.¹

Wat betreft het *hoe* van dit boek kunnen we het beste de bijdragen laten spreken. Leest men die, dan krijgt men een beeld van wat de experimentele benadering wel en niet vermag. Ook daarom vindt men hier slechts een zeer rudimentaire uiteenzetting van de methodologie van experimenteel privaatrechtelijk onderzoek. We verwijzen graag naar andere vindplaatsen voor nadere uiteenzettingen daarover.² Wel is het nog noodzakelijk om kort

1 Voor nadere uiteenzetting van het nut van empirisch onderzoek in het privaatrecht, zie Van Boom c.s. 2012; Van Boom c.s. 2013; Van Boom 2013.

2 Voor een introductie en verdere bronverwijzingen, zie Van Boom 2013.

uiteen te zetten wat de randvoorwaarden waren bij het uitvoeren van de experimenten.

De proefpersonen³ die werden gevraagd om medewerking te verlenen, komen uit verschillende populaties. Soms ging het om rechtenstudenten, soms om afgestudeerde juristen en soms om leken. De onderzoeksvraag was daarbij leidend. De vragenlijsten werden soms digitaal en soms in lijfelijke aanwezigheid afgenomen. In de meeste gevallen betrof het Nederlandse proefpersonen; bij één onderzoek werden Amerikaanse burgers bevraagd. In dat laatste geval is bovendien betaald voor deelname, in alle andere gevallen was deelname geheel vrijwillig.

De opzet van de experimenten is redelijk uniform. Het betroffen steeds vragenlijsten waarin om bevindingen, oordelen, attitudes en handelingsbereidheid werd gevraagd. Aan proefpersonen werd bijvoorbeeld gevraagd zich te verplaatsen in een geschetste situatie en dan vervolgens aan te geven wat zij van de situatie vonden, hoe zij zouden beslissen enzovoorts. Ze moesten daarbij op een schaal antwoorden (bijv.: 1 = helemaal oneens; 7 = helemaal eens). Wat de proefpersonen niet wisten, was dat zij door blinde aselechte toewijzing aan één van twee (of meer) condities werden blootgesteld, zodat de invloed van de conditie op hun antwoorden kon worden gemeten. Zo werd bijvoorbeeld een casus voorgelegd waarin de pleger van een onrechtmatige daad in de ene variant wél excuses aanbood en in de andere niet. De experimenten waren zo opgezet dat de blootstelling van de respondenten in alles gelijk was behalve op het punt van de betreffende conditie. Naast de gemanipuleerde conditie werden soms ook andere variabelen verzameld bij de proefpersonen, zoals door middel van een aantal vragen die bij elkaar genomen een standaardtest voor *moral awareness*, oftewel moreel besef, opleveren.

Door deze onderzoeksopzet konden de antwoorden van de verschillende groepen statistisch vergeleken worden en kon worden bepaald of een eventueel gevonden verschil in antwoorden significant is.⁴ Dat wil zeggen: of het gevonden verschil met een zekere mate van betrouwbaarheid gezien moet worden als een ‘echt’ verschil of – als er geen significantie is maar wel verschil in gemiddelden tussen de twee groepen – een ‘toevallig’ verschil dat bij een nieuwe meting afwezig kan blijken.

3 We gebruiken in dit hoofdstuk de term ‘proefpersoon’ om de deelnemers aan onze experimenten aan te duiden, maar omdat de experimenten veelal in de vorm van een vragenlijst werden afgenomen, treft men in het boek ook de term ‘respondent’ aan.

4 De grens tussen significant en marginaal significant is gesteld op $p < 0,05$.

Het moge duidelijk zijn dat we de proefpersonen dus als populatie behandelen en dat het ons niet gaat om individuele verschillen in keuzes. Het gaat juist om verschillen in bevindingen, oordelen, attitudes, en handelingsbereidheid tussen twee (of meer) groepen van mensen. Die individuele verschillen zijn in individuele rechtszaken natuurlijk van belang, maar wat de gemiddelde beslisser doet, is van belang voor het maken van beleid, wetgeving en in de rechtspraak voor het ontwikkelen van de maatman. Van daar dat dit boek zich op de populatie concentreert en niet op het individu.

De rapportage van de experimenten in dit boek is eenvoudig gehouden. Er worden zo weinig mogelijk statistieken genoemd en er werd geprobeerd om alles in begrijpelijke termen uit te leggen. Aan elk hoofdstuk ligt echter een rijke dataverzameling en een statistische analyse ten grondslag. Die statistische analyse hebben we in een technisch pdf-bestand neergelegd dat bij de redacteurs opgevraagd kan worden en dat we ook online beschikbaar hebben gesteld. In de bijdragen wordt het bestand de “elektronische bijlage” genoemd.

Tegen de achtergrond van deze korte inleiding in het *waarom* van dit type onderzoek en het *hoe* van de gehanteerde techniek, kunnen we nu een overzicht geven van de acht bijdragen aan dit boek. We volgen daarbij een grove indeling in vier thema’s: de beïnvloeding van rechterlijke beslissingen, de determinanten van actiebereidheid, rechtscultuur en morele waarden, en ten slotte verontschuldiging, rechtssysteem en schikkingsgedrag.

1.2 Een overzicht van de experimenten

1.2.1 *Beïnvloeding van rechterlijke beslissingen*

In hoofdstuk II onderzoekt WILLEMSE wat de invloed van irrelevante informatie is op juridische oordeelsvorming. Juristen worden tijdens hun studie getraind om te denken in een bepaald model of systeem en dus om beslissingen te nemen waarbij enkel de omstandigheden en overwegingen worden betrokken en gewogen die relevant zijn in dat model of systeem. De kennelijke veronderstelling is dat de juridische beslisser dus geen acht slaat op irrelevante informatie. Die veronderstelling is echter al regelmatig weerlegd, bijvoorbeeld door onderzoek dat aantoonde dat de beslisser zich laat leiden door *framing* (de wijze van presentatie van informatie), *anchoring* (het ‘ankeren’ van een beslissing aan een ‘cue’, een stukje informatie dat geen invloed zou moeten hebben op de beslissing), *heuristics* (onbewuste ezelsbruggetjes bij het nemen van beslissingen) en *biases* (onuitgesproken vooringenomenheden en voorkeuren die het beslissingsproces beïnvloeden).

WILLEMSE probeert bij deze literatuur aansluiting te vinden, en wel in het kader van artikel 6:238 lid 2 BW. Daarin is de zogenaamde ‘contra proferentem’ regel opgenomen die het de rechter toestaat om als een beding in algemene voorwaarden niet helder en eenduidig is geformuleerd, het beding uit te leggen in het nadeel van de opsteller. Dat maakt deze regel een uitstekende kandidaat voor een experiment. De juridische beslisser heeft de beschikking over een open norm, waarbij hij zich moet concentreren op de vraag of het beding duidelijk is geformuleerd of niet. Er bestaan geen richtsnoeren voor de beantwoording van die vraag, dus de situatie waarin de juridische beslisser de regel moet toepassen is inherent ambigu. Dat creëert een goede omgeving voor beïnvloeding door irrelevante informatie, zo laat eerder onderzoek zien. Aan de andere kant kan worden aangenomen dat juist juristen door hun focus op systeemrelevante feiten en omstandigheden wellicht minder gevoelig zijn voor irrelevante informatie.

WILLEMSE neemt de proef op de som door proefpersonen met behulp van blinde toewijzing aan één van twee condities een casus voor te leggen waarover zij moeten beslissen. De ene groep ontvangt irrelevante informatie, de andere niet. De beslissing betreft de toepassing van artikel 6:238 lid 2 BW, terwijl de irrelevante informatie betrekking heeft op indicaties van slechte moraliteit, de zieligheid en de slechte reputatie van één van de betrokken procespartijen. WILLEMSE vond geen bevestiging van de hypothese dat deze informatie invloed heeft op het oordeel over de duidelijkheid van de betreffende algemene voorwaarde. Evenmin vond hij een verschil in beslissing.⁵

Hoe komt het dat de resultaten van WILLEMSE zo afwijken van eerdere bevindingen? Een van de mogelijke verklaringen die hij zelf aandraagt, is dat de casus onvoldoende ambiguïteit creëerden en dat de toegevoegde irrelevante informatie dus onvoldoende kracht had om de proefpersonen te beïnvloeden.⁶ Ook is denkbaar dat de informatie té irrelevant was en de proefpersonen dat op slag hebben gezien. Een en ander is voor WILLEMSE aanleiding om terughoudendheid te bepleiten bij het gebruik van inzichten uit dergelijk experimenteel onderzoek voor het ontwikkelen van beleid.

5 Opmerking verdient dat sommige van de gevonden verschillen in de studie van Wistrich c.s. 2005 marginaal significant waren bij een totaal van ongeveer 80-100 proefpersonen. De studie van Willemse had een vergelijkbare omvang van 107 personen.

6 Opmerkelijk is overigens dat de casus van de bestelauto en het begrip ‘lading’ werkelijk een rechtszaak betrof waarin de contra proferentem-regel is toegepast en waarin dus door de rechter werd gemeend dat de polis op dat punt ambigu was. Zie *Houghton v Trafalgar Insurance Co Ltd* [1954] 1 QB 247 (CA).

In hoofdstuk III, getiteld ‘Duidelijk door voorbeeld’, rapporteert BAAK zijn onderzoek naar begrijpelijkheid en duidelijkheid van verzekeringspolissen. Dit onderwerp ligt in het verlengde van dat van WILLEMSE, in die zin dat ook BAAK het duidelijkheidsgebod en de contra proferentem-regel als juridisch uitgangspunt neemt. Na een overzicht van rechtspraak over polisbepalingen die al dan niet als onduidelijk zijn bestempeld en een overzicht van de wijze waarop toezichthouder AFM het duidelijkheidsgebod interpreteert en toepast, geeft BAAK een inleiding op de verschillende onderzoekslijnen in de taalkunde rondom begrijpelijkheid van teksten. Vervolgens spitst hij zijn onderzoek toe op de meerwaarde van het gebruik van voorbeelden in polisvoorwaarden voor de mate van begrijpelijkheid en duidelijkheid daarvan. Met behulp van blinde toewijzing aan één van twee condities legt BAAK aan zijn proefpersonen een drietal casus voor waarin polisvoorwaarden een rol spelen. De ene groep ontvangt de polis-versie mét voorbeelden, de andere krijgt de versie zonder voorbeelden. Vervolgens wordt de proefpersonen gevraagd naar de mate van duidelijkheid van de polis in het licht van de casus en naar hun beslissing op de casus.

De uitkomsten van het experiment van BAAK wijzen niet zonneklaar in één richting. Als men echter de antwoorden van de proefpersonen op de vragen naar ‘begrijpelijkheid’ en ‘duidelijkheid’ bij elkaar neemt – en omdat de antwoorden op dit punt covariëren, bestaat daartoe wel aanleiding – dan blijkt dat de verschillen in ervaren duidelijkheid zonder meer significant zijn. Er blijkt voorts verband te bestaan tussen de ervaren onduidelijkheid en contra proferentem interpretatie in het nadeel van de verzekeraar. Maar daarmee is niet gezegd dat het gebruik van voorbeelden ertoe leidt dat de verzekeraar vaker in het gelijk wordt gesteld; dat verband kon het experiment niet bewijzen.

1.2.2 Wat bepaalt actiebereidheid?

In hoofdstuk IV wordt door DE GROOT-PLOMP de vraag gesteld of actiebereidheid van consumenten bij consumententransacties wordt beïnvloed door de wijze waarop de verkoper omgaat met klachten over de geleverde zaak. De wet verwacht dat de teleurgestelde consument zijn klachten kenbaar maakt aan de verkoper (artikel 6:89 en 7:23 BW), maar de wet bekreunt zich begrijpelijkerwijs niet over de eventuele effecten van klantbejegening op klacht- en claimbereidheid. De mogelijke invloed van de bedrijfsgrootte van de verkoper op actiebereidheid is evenmin een aandachtspunt in de wettelijke regeling, maar kan wel een psychologische realiteit zijn voor klanten, zo redeneert DE GROOT-PLOMP.

In de literatuur bestaan wat betreft klantbejegening grofweg twee stromingen, waarvan de eerste voorspelt dat respectvolle bejegening tot minder conflictueuze klantopstelling leidt wanneer klanten zich rechtvaardig behandeld voelen, terwijl de tweede stroming juist voorspelt dat respectvolle bejegening ertoe leidt dat de klant meer ruimte ziet ontstaan om zijn gelijk te halen en dus tot grotere actiebereidheid aanleiding geeft. De eerste stroming bouwt voort op theorievorming rondom distributieve, procedurele en interactionele rechtvaardigheid, terwijl de tweede stroming voortkomt uit literatuur over de sociale functie van emoties, in het bijzonder bij onderhandelingen. Wat betreft de eventuele samenhang met de invloed van de bedrijfsgrootte zoekt DE GROOT-PLOMP aansluiting bij de literatuur over macht en de functie van het communiceren van emotie bij machtsverschillen.

Om te onderzoeken welke invloed bedrijfsgrootte en klantbejegening hebben op actiebereidheid van de consument, werd door middel van blinde toewijzing een casus voorgelegd in vier varianten. De casus betrof de aankoop van een keuken waarbij het aanrechtblad stuk gaat, de klant zich richt tot de verkoper (een kleine lokale speciaalzaak vs. een landelijke grote winkelketen) en deze afwijzend reageert op ofwel een respectvolle of een niet-respectvolle wijze. Vervolgens werd gevraagd hoe groot hij de kansen van zijn zaak inschatte en hoe waarschijnlijk het was dat hij een procedure tegen het bedrijf zou aanvangen.

De resultaten tonen een opmerkelijk interactie-effect dat er op wijst dat het effect van respectvolle versus niet-respectvolle klantbejegening anders uitwerkt bij grote dan bij kleine bedrijven: wanneer een klein bedrijf hen respectvol afwijst, schatten de proefpersonen hun positie sterker in dan bij een niet-respectvolle bejegening. Bij grote bedrijven is dit net omgekeerd: daar schatten klanten hun positie sterker in wanneer dit bedrijf hen niet-respectvol afwijst dan wanneer het hen wél respectvol afwijst. Er werden geen significante verschillen gevonden tussen de groepen voor wat betreft de vraag of de proefpersonen een juridische procedure zouden starten. Deze uitkomsten zijn opmerkelijk omdat de inschatting van de eigen positie voor wat betreft het kleine bedrijf aansluit bij de literatuur over onderhandelingen maar voor wat betreft het grote bedrijf haaks staat op de literatuur over macht. Bovendien zijn de uitkomsten opmerkelijk omdat voor wat betreft het verband tussen bejegening, bedrijfsgrootte en actiebereidheid geen bevestiging van de hypothesen werd gevonden.

In hoofdstuk V staat het onderzoek van VAN ZANTEN centraal. Daarin wordt de vraag gesteld of het hebben van dekking onder een rechts-

bijstandsverzekering ertoe leidt dat consumenten meer bereidheid tonen om deel te nemen aan een collectieve actie. Juridisch gezien is dit een relevante vraag omdat het niet geheel duidelijk is in hoeverre rechtsbijstandverzekeringen aan verzekeringnemers een dergelijke deelname mogen opleggen. Voor beleidsmakers is het bovendien van belang in hun zoektocht naar instrumenten om deelname aan massaschade-acties te stimuleren. Na een inleiding op de beleidsmatige kant van massaschadeafwikkeling en de financiering van collectieve acties verkent VAN ZANTEN de psychologische en economische literatuur omtrent de bereidheid van individuen om bij te dragen aan het collectief. Voortbouwend op die literatuur redeneert zij dat het hebben van een rechtsbijstandverzekeringsdekking tot verlaging van de (financiële) drempel leidt om deel te nemen aan een collectieve actie en daarmee tot toename van de deelnamebereidheid. Maar zij vraagt zich vervolgens ook af of er afgezien van de kostenaspecten, ook andere effecten uitgaan van het hebben van een dergelijke verzekering. De verzekeringsmaatschappij geeft namelijk ook juridisch advies, biedt de diensten van een behandelend jurist aan en verlaagt zo de zoekkosten voor de verzekerde. Zou dat ook bijdragen aan de actiebereidheid? Om dat te onderzoeken heeft VAN ZANTEN haar groep proefpersonen een massaschade-casus (strooischade) voorgelegd en heeft zij gevraagd naar preferenties om al dan niet deel te nemen aan een collectieve actie. Door blinde toewijzing werden proefpersonen aan één van drie varianten van een casus onderworpen, waarbij ofwel een dekking onder een rechtsbijstandverzekering aanwezig was, ofwel van dekking geen sprake was, ofwel de proefpersoon in kwestie verteld werd dat zij over voldoende financiële middelen beschikte om rechtsbijstand in te kopen.

De uitkomsten laten geen significant verschil zien, zodat de geformuleerde hypothesen verworpen moesten worden: de bereidheid om deel te nemen aan een collectieve actie varieert niet tussen groepen met of zonder rechtsbijstandverzekeringsdekking. Echter, de proefpersonen bleken opvallenderwijs *hoe dan ook* een zeer grote voorkeur te hebben voor aansluiting bij de massaschade-actie boven het starten van een individuele procedure. De collectieve actie wordt ook kansrijker ingeschat dan de individuele procedure. Het goede nieuws is dus dat die bereidheid er is – en die preferentie zou voor beleidsmakers een indicatie moeten zijn van wat individuen in ons land belangrijke waarden vinden – maar het minder goede nieuws is dat het hebben van een rechtsbijstandverzekering geen aantoonbare bijdrage levert aan die bereidheid. De verklaring voor het ontbreken van enig effect – dat toch wel contra-intuïtief te noemen is – zou kunnen zijn dat proefpersonen onvoldoende bevatten of waarderen wat de functie van een rechtsbijstand-

verzekering is. Hoe dat ook zij, VAN ZANTEN weet haar resultaten te vertalen in twee beleidsaanbevelingen met betrekking tot de informatiestroom over collectieve acties en het faciliteren van de bundelingsbevoegdheid van rechtsbijstandverzekeraars.

1.2.3 *Rechtscultuur en morele waarden*

In hoofdstuk VI onderzoekt VAN OS of er een band bestaat tussen het burgerlijk rechtsgevoel en het burgerlijk recht zelf. In het harmonisatie-debat wordt nogal eens geschermd met een begrip als ‘rechtscultuur’, maar kunnen we een dergelijk fenomeen ook waarnemen als we kijken naar concrete privaatrechtelijke vraagstukken? Om die vraag te beantwoorden onderzoekt VAN OS allereerst de literatuur over rechtscultuur en welke rol die toekomt in het debat over harmonisatie van Europees privaatrecht. Die literatuur leidt tot de theorie dat elk land een eigen rechtscultuur heeft en dat in westerse democratieën het rechtvaardigheidsgevoel zoals dat leeft in de samenleving weerklink zal vinden in het recht. Die veronderstelde koppeling tussen wat burgers voelen en wat het recht ook daadwerkelijk zegt, brengt VAN OS tot de hypothese dat burgers consistent een voorkeur zullen vertonen voor het eigen recht boven het recht van een ander land. Om die hypothese te testen, ontwierp zij een experimentele enquête waarbij zij vier aansprakelijkheidsrechtelijke casus voorlegde aan haar proefpersonen. De casus betroffen aansprakelijkheid van ouders voor hun kinderen, de aansprakelijkheid voor nalaten, de vergoeding van affectieschade en punitieve schadevergoeding. Deze casus worden naar Nederlands recht anders behandeld dan naar Engels recht. Om te toetsen of de Nederlandse proefpersonen een rechtvaardigheidsgevoel koesteren dat afwijkt van de Engelse oplossingsrichting en eerder nauw aansluit bij het Nederlandse recht, stelde zij steeds de vraag naar de voorkeur voor Engels of Nederlands recht. Dat werd evenwel op verholde wijze gedaan zodat eventuele associaties met buitenlands recht en cultuur werden vermeden. Er werd gevraagd naar de mate van instemming met Nederlands recht en naar de mate van instemming met een fictief ‘wetsvoorstel’ tot wijziging van dat recht. De ene groep kreeg daarbij juiste informatie en de andere valse informatie over wat het geldende recht en wat het ‘wetsvoorstel’ was: het geldende recht werd dus omschreven als zijnde Nederlands recht en het wetsvoorstel als zijnde Engels recht (juist), of omgekeerd (vals). Hiermee kon gecontroleerd worden voor ongewenste invloeden zoals conformisme of *status quo bias*. De proefpersonen waren juridisch niet onderlegd, onder meer om te voorkomen dat kennis een rol zou gaan spelen en omdat rechtsgevoel het beste getest dient te worden bij niet-juristen.

De resultaten die VAN OS vond, zijn niet eenduidig. Ongeacht de wijze van presenteren van Nederlands recht, hebben de proefpersonen een voorkeur voor Nederlands recht wat betreft aansprakelijkheid van ouders voor kinderen. Wat betreft de aansprakelijkheid voor nalaten werd een onverwacht resultaat gevonden: bij de groep die valse informatie kreeg, bleek een voorkeur te bestaan voor Nederlands recht, terwijl de groep die de juiste informatie kreeg geen voorkeur had. Bij affectieschade bestond een duidelijke voorkeur voor de Engelse ruimhartigheid. Bij punitieve schadevergoeding werd ook weer een onverwacht resultaat gevonden. Ook hier oordeelde de groep die valse informatie kreeg, anders dan de groep die juiste informatie kreeg in de zin dat de eerstgenoemde groep een grotere voorkeur voor Engels recht uitsprak. De uitkomsten geven aanleiding om te veronderstellen dat waar proefpersonen sterke opvattingen hebben over rechtvaardig privaatrecht – zoals bij affectieschade en aansprakelijkheid van ouders – zij zich niet laten leiden door wat geldend recht is en wat niet. Bij de twee casus waar die uitgesproken opvattingen niet bestaan, worden juist onverwachte en niet goed te verklaren resultaten gevonden. De hypothese dat Nederlanders conform de Nederlandse rechtscultuur oordelen – aangenomen dat geldend recht die rechtscultuur weergeeft – kon het onderzoek van VAN OS niet bevestigen.

In hoofdstuk VII behandelt FILLEKES de bijdrage van morele waarden van individuen en de afschrikkende werking van aansprakelijkheidsdreiging op voorgenomen beslissingen. Allereerst behandelt zij de rechtseconomische en rechtspsychologische literatuur over preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht en formuleert in dat verband de hypothese dat de dreiging van strafrechtelijke sanctionering op zichzelf meer afschrikkende werking heeft dan civielrechtelijke aansprakelijkheid, ook als de aard en grootte van de sanctie gelijk is (bijv. een identiek monetair bedrag). De onderliggende gedachte is dat strafrecht een morele connotatie heeft die aansprakelijkheidsrecht niet heeft en dat dat enkele feit een verschil in afschrikkende werking veroorzaakt. Vervolgens behandelt FILLEKES de literatuur die de morele waarden en morele identiteit van individuen als factor bij nalevingsgedrag centraal stelt. Uit die theorievorming destilleert FILLEKES vervolgens de hypothese dat mensen met een hoge morele identiteit minder snel tot overtreding van regels geneigd zijn dan mensen met een lage morele identiteit. Voortbouwend op de eerste twee hypothesen formuleert zij daaropvolgend de hypothesen dat het moreel bewustzijn bij strafrechtelijke sanctionering hoger is dan bij civielrechtelijke sanctionering en dat morele identiteit en moreel bewustzijn covariëren. Voor het meten van identiteit en bewustzijn hanteert FILLEKES een aantal standaardtests. De hypothesen worden vervolgens getoetst aan de hand van drie casus waarop

de proefpersonen hun voorgenomen gedrag moesten aangeven. De casus betreffen steeds een dilemma waar normovertreding een optie is, en waar bij overtreding ofwel strafrechtelijke ofwel civielrechtelijke sanctionering kan volgen.

Het experiment hanteerde de mate van afschrikking en moreel bewustzijn als afhankelijke variabelen, en rechtssysteem (straf/civiel), de mate van morele identiteit en eventuele interactie als onafhankelijke variabelen. Dit leverde de volgende resultaten op. In tegenstelling tot andere studies, vond FILLEKES in geen van de drie casus een significant verschil tussen de dreiging van strafrecht en aansprakelijkheidsrecht. Wel is een verband aanwezig tussen morele identiteit en afschrikking. Voorts is er een marginaal significant verband tussen moreel bewustzijn van de proefpersonen en het rechtssysteem (straf/civiel), alsmede (bij casus 1) tussen morele identiteit en moreel bewustzijn.

FILLEKES gaat bij haar conclusies in op de mogelijke verklaringen voor het verschil tussen haar studie en een vergelijkbare eerdere studie. In die studie werd namelijk over de hele linie gevonden dat strafrecht meer afschrikt dan aansprakelijkheidsrecht. Echter, dat effect werd bereikt zonder dat werd gespecificeerd wat precies de sanctie was. Men kan zich afvragen of op die wijze de proefpersonen niet impliciet zijn bevraagd op hun privégedachten over wat zij verstaan onder strafrechtelijke en civielrechtelijke sancties (bijv. vrijheidsontneming versus geldsanctie). Door de sanctie in beide condities identiek te maken, is het onderzoek van FILLEKES wat dit betreft preciezer.

1.2.4 *Verontschuldiging, rechtssysteem en schikkingsgedrag*

In hoofdstuk IIX rapporteert VAN AANHOLT haar onderzoeksbevindingen met betrekking tot de bereidheid onder juristen om verontschuldigungen aan te bieden voor normovertreding onder strafrechtelijke en civielrechtelijke sanctionering. Allereerst bespreekt zij de toegenomen belangstelling voor verontschuldiging in het recht en geeft zij vervolgens een overzicht van de literatuur over de kenmerken van juristen. Die literatuur suggereert namelijk dat juristen door hun training en beroepshouding in bepaalde opzichten anders zijn dan niet-juristen. Zo zouden zij conflicten met meer afstand bekijken en deze op gestructureerde wijze en met minder emotie beoordelen. Dat kan mogelijk betekenen dat zij minder waarde hechten aan verontschuldigungen.

Vervolgens geeft VAN AANHOLT een overzicht van de literatuur over de functie van verontschuldigungen en van de verschillende percepties van de functies van strafrecht en aansprakelijkheidsrecht. Het zijn namelijk deze

ingrediënten die zij vervolgens kan gebruiken om haar experiment vorm te geven. VAN AANHOLT heeft namelijk onderzocht of de uitkomsten in Amerikaans onderzoek, te weten dat juristen anders reageren dan niet-juristen op verontschuldigungen, stand houden in een andere context. Zo onderzoekt zij of verontschuldigungen vaker bij strafrechtelijke aansprakelijkheid dan bij civielrechtelijke aansprakelijkheid worden aangeboden, en of dat effect onder juristen sterker dan wel zwakker is dan bij niet-juristen. In het experiment wordt aan proefpersonen met behulp van blinde toewijzing één van twee varianten van een casus voorgelegd: de ene variant betreft een strafrechtelijke sanctionering van verkeerd rijgedrag, de andere een civielrechtelijke. De sanctionering is inhoudelijk exact dezelfde. De proefpersonen werden bevraagd op *moral awareness*, op bereidheid om de sanctionering te ondergaan en verontschuldigungen aan te bieden.

Het experiment van VAN AANHOLT toont een significant verschil in bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigungen en de vorm van aansprakelijkheid: de dreiging van strafrechtelijke sanctionering leidt tot een grotere bereidheid om verontschuldigungen aan te bieden dan civielrechtelijke sanctionering. Daarbij werd echter tegen de verwachting in geen verschil gevonden tussen juristen en niet-juristen. Wel lijken de resultaten te suggereren dat juristen een strafrechtelijke sanctionering vaker minder terecht vinden dan civielrechtelijke – hieruit zou men wellicht een stille voorkeur van juristen voor civiel recht boven strafrecht kunnen afleiden. De studie van VAN AANHOLT bevestigt dus niet wat Amerikaanse studies toonden, wat suggereert dat de verschillen tussen juristen en niet-juristen in ons land kennelijk niet zo groot zijn (tenzij er andere verklaringen mogelijk zijn; VAN AANHOLT verkent deze in haar bijdrage maar komt niet tot eenduidige bevindingen op dat punt).

In hoofdstuk IX, de laatste bijdrage van het boek, rapporteert SCHOENMAKERS haar bevindingen over het verband tussen het aanbieden van verontschuldigungen en de bereidheid om een schikkingsvoorstel te accepteren. Eerder onderzoek toont dat slachtoffers van letselschade niet alleen behoefte hebben aan financiële compensatie, maar ook aan bevrediging van hun immateriële belangen, zoals de behoefte aan verontschuldigungen. Een van de vragen die daarbij rijst, is hoe het aanbieden van verontschuldigungen naast het aanbieden van financiële compensatie uitwerkt op de schikkingsbereidheid van het slachtoffer. Er wordt wel gesuggereerd dat het verzoenende karakter van verontschuldigungen slachtoffers eerder bereid maakt om een financieel schikkingsvoorstel te aanvaarden. Een van de eerdere studies stelt dat de verontschuldigungen als het ware de behoefte aan financiële compensatie ‘vervangen’. Dat zou betekenen dat slachtoffers

genoegen zouden nemen met lagere financiële compensatie als deze gepaard zou gaan met verontschuldigen. Om dat te toetsen, legt SCHOENMAKERS door middel van blinde toewijzing een ongevalsscenario aan Amerikaanse proefpersonen voor, waarbij de hoogte van het aangeboden schadevergoedingsbedrag en het al dan niet aangeboden krijgen van verontschuldigen gevarieerd werd. De reden dat gekozen werd voor Amerikaanse proefpersonen, is hierin gelegen dat SCHOENMAKERS primair aansluiting wilde zoeken bij een bestaand onderzoek onder Amerikanen.

Het aangeboden schadevergoedingsbedrag werd ofwel gesteld op precies de geleden schade, ofwel op 10% meer dan de geleden schade (overcompensatie), ofwel 10% minder dan de geleden schade (ondercompensatie).

De resultaten toonden dat de proefpersonen waardering hadden voor het aanbieden van verontschuldigen: de veroorzaker werd gezien als iemand die meer spijt ervaart, een hoger moreel besef heeft en voorzichtiger zal zijn in de toekomst. De proefpersoon ervoer minder woede en meer vergevingsgezindheid en was tevredener over de schikking en afhandeling. De hoogte van de aangeboden schadevergoeding had op de meeste van deze punten ook effect.

Verontschuldigen hebben dus een positief effect op de attributies, impressies en emoties van de proefpersoon. Veelal wordt aangenomen dat deze factoren ook van invloed zijn op schikkingsbereidheid, maar SCHOENMAKERS vond hier geen uitsluitend bewijs voor (hoewel er een voorzichtige indicatie voor was bij ondercompensatie, maar niet bij juiste compensatie en overcompensatie). Daarmee wijken de uitkomsten van het onderzoek van SCHOENMAKERS af van wat eerder Amerikaans onderzoek toonde. Zo bezien geeft het onderzoek van SCHOENMAKERS geen steun aan de opvatting dat verontschuldigen betekenis toekomt in het voorkomen van rechtszaken en het faciliteren van schikkingen. Daarmee kan haar studie worden gezien als een waarschuwing tegen het al te haastig trekken van conclusies over de invloed van verontschuldigen op de juridische afwikkeling van letselschade.

1.3 Een aantal observaties

1.3.1 *Bevindingen wel of niet significant?*

Bij lezing van de acht bijdragen valt op dat het vaak voorkomt dat een geformuleerde hypothese niet bevestigd kon worden – en dus verworpen moet worden totdat ander onderzoek de hypothese wel weet te bevestigen.

Maar daarin schuilt een probleem. Soms wordt in het onderzoek dat in dit boek wordt gerapporteerd, een hypothese níet bevestigd die in ander onderzoek juist wél werd bevestigd. Dan rijst natuurlijk de vraag wat dat verschil verklaart. Soms kan dat het verschil in aantal proefpersonen zijn; het kan bijvoorbeeld gebeuren dat kleine verschillen in gemiddelden opeens significant worden als het aantal proefpersonen groter is. Ons valt in dit verband op dat er in juridisch-empirisch onderzoek geen gouden standaard bestaat voor het aantal proefpersonen, zodat eigenlijk nooit wordt beargumenteerd waarom bij een simpel experiment met twee condities en één afhankelijke variabele 70 of 700 proefpersonen gebruikt worden.

Bij sommige experimenten in dit boek wordt echter zo dicht tegen bestaand onderzoek aangeschoven, dat factoren zoals een verschillend aantal proefpersonen geen verklaring bieden. Dan moeten alternatieve verklaringen gezocht worden, en onze auteurs doen dat ook. Mogelijkerwijs ligt de verklaring in bepaalde gevallen in een aangescherpte formulering of een iets andere presentatie. Wellicht is in andere gevallen het cultuurverschil tussen Amerikanen en Nederlanders – waar het oorspronkelijke onderzoek Amerikaanse proefpersonen betreft – een verklarende factor. En ten slotte is ook denkbaar dat de studies in dit boek ook daadwerkelijk de uitkomsten van die eerdere studies in twijfel trekken. Alleen daarom al is het van belang dat ook onderzoek dat géén significante resultaten kan tonen, toch wordt gepubliceerd en niet opgeborgen worden in het *Journal of Articles in Support of the Null Hypothesis*.⁷

Ten slotte kunnen we hier het motto ‘geen resultaat is ook resultaat’ noemen. Dat gaat niet altijd op, maar als de opzet en uitvoering van het experiment robuust zijn, kan men uit het vinden van geen significante uitkomsten toch wel de conclusie verbinden dat de geformuleerde hypothese vooralsnog verworpen dient te worden en nader onderzoek naar bevestiging zal moeten plaatsvinden.

1.3.2 *Uitvoeringskwesties*

Wij hebben met de auteurs veel tijd besteed aan het opzetten van hun experimenten. Elke keuze die men in de ontwerpfase maakt, kan namelijk gevolgen hebben voor de uitkomsten. Vraagt men bijvoorbeeld naar bereidheid om een bedrag te betalen, en noemt men in de vraagstelling een bedrag in Euro's, dan kan het zijn dat men impliciet een vraag stelt naar rijkdom van de proefpersoon. Voor de een is €50 veel geld, voor de ander niet. Dus

7 Vgl. Van den Bos 2014, p. 20 nt. 120, die hier spreekt van voorlopige kennis die juist ook gerapporteerd moet worden.

dan zou men geen bedragen moeten noemen maar omschrijvingen als ‘veel’ en ‘weinig’, voor zover dat passend is in de vraagstelling.

Een andere uitvoeringskwestie betrof de samenvoeging van vragenlijsten. Bij de uitvoering van de experimenten hebben wij een aantal auteurs een gezamenlijke vragenlijst laten opzetten die vragen bevatte voor twee onderzoeken. Dat is niet gebruikelijk en dus moesten we goed bedenken of een volgorde-effect zou kunnen optreden en hoe we dat konden vermijden. Een volgorde-effect kan bijvoorbeeld ontstaan als men eerst vragen over het ene onderwerp stelt, waardoor de proefpersoon bij het beantwoorden van de tweede set vragen ‘geprimed’ kan zijn en daardoor zijn antwoorden op de tweede set vragen gekleurd worden. Een testeffect (gewenningseffect) kan ontstaan als men meerdere casus of vragen voorlegt die allemaal over hetzelfde construct gaan (bijvoorbeeld ‘vertrouwen’) en waarbij de proefpersonen na de tweede vraag begrijpen waar de vragenlijst naar op zoek is.

Een andere vraag die bij het opzetten van de experimenten tot lastige afwegingen noopte, betrof het aantal casusposities dat de proefpersonen moesten beoordelen. Hoe meer casus men voorlegt, waarvan de onderzoeker denkt dat ze allemaal hetzelfde construct meten, hoe meer problemen de onderzoeker zal ondervinden als de uitkomsten tussen de casus verschillen. Die verschillen waren namelijk niet voorspeld en de onderzoeker moet dan een verklaring zien te vinden voor die verschillen. Bovendien kunnen gewenningseffecten een rol gaan spelen. Daar staat tegenover dat de manipulaties in de casus soms heel subtiel zijn en het ‘testen’ van meerdere casusposities er juist ook toe kan dienen om te laten zien dat het al dan niet generen van effect afhankelijk is van subtiele verschillen tussen casusposities en de wijze van presenteren daarvan. Intussen moet er wel voor worden gewaakt dat men in de presentatie de casus die *geen* effect tonen weglaat en alleen de casus die *wel* effect tonen, publiek maakt. Dat is onwetenschappelijk en daarom hebben wij in dit boek niets weggelaten. Voor de sceptische jurist kan dit wellicht tot de geruststellende gedachte leiden dat alles tóch afhankelijk is van omstandigheden van het geval en dus van geval tot geval beoordeeld moet worden...

1.3.3 *Beperkingen en uitdagingen*

Als wij de bijdragen aan dit boek overzien, moeten wij uiteraard vooropstellen dat dit type onderzoek veel beperkingen kent. De auteurs identificeren die beperkingen overigens ook zelf in hun hoofdstukken. De beperkingen betreffen bijvoorbeeld externe validiteit – de mate waarin de gevonden resultaten ook gelden buiten de ‘laboratoriumsetting’. Als in de echte wereld bijvoorbeeld een beslissing door veel andere factoren wordt

beïnvloed dan die welke in het experiment onderzocht zijn, is de praktische waarde van het experiment beperkter dan wanneer het experiment geheel natuurgetrouw in het veld is uitgevoerd. In het verlengde daarvan kan als beperking worden genoemd dat men door middel van vragenlijsten geen gedrag kan meten, maar hooguit intenties tot gedrag.

Daar komt bij dat sommige van de bijdragen aan dit boek aanleiding geven om te reflecteren op de grenzen van experimenteel psychologisch onderzoek. Men kan proefpersonen vragen hoe zij zich bejegend voelen en op dat punt verschil meten, maar of dat verschil in bejegening ook effect heeft op de vraag of zij juridische actie ondernemen hangt vermoedelijk af van de sterkte van dat effect in verhouding tot andere overwegingen. Met andere woorden: men kan zich honds behandeld voelen, maar als procederen te kostbaar is in termen van tijd en geld, zal de hondse behandeling geen noemenswaardige invloed hebben op de beslissing om al dan niet actie te ondernemen. Als dat juist is, dan moeten uitlatingen van de proefpersonen over hun bevindingen, oordelen, attitudes, en handelingsbereidheid, niet zonder meer worden gezien als uitingen over gedrag dat zij in de werkelijkheid ook zouden vertonen.

Dat brengt ons direct bij een belangrijke waarschuwing voor rechters en beleidsmakers. De hoofdstukken in dit boek zijn wetenschappelijke bijdragen, geen kant-en-klare beleidsadviezen. Wij zouden er voor willen waken om op grond van een enkel experimenteel onderzoek tot het formuleren van beleidsimplicaties over te willen gaan. Die ‘caveat’ geldt zowel voor studies waarin hypothesen bevestigd worden als die waarin hypothesen verworpen worden. Om aan experimenten beleidsrelevantie toe te kennen, is namelijk ten minste nodig dat resultaten gerepliceerd zijn in opvolgende onderzoeken en dat met verschillende methoden (bijvoorbeeld veld-data uit economisch onderzoek naast experimenteel onderzoek en interview-data uit kwalitatief onderzoek) dezelfde of convergerende resultaten gevonden worden. Maar dat betekent zeker niet dat juristen zich kunnen veroorloven om dit type onderzoek te negeren. Experimenteel onderzoek zoals in dit boek wordt gerapporteerd, is namelijk een bouwsteen voor een onderzoekslijn die als zodanig wel degelijk beleidsrelevantie kan hebben. Als immers door combinatie van experimenteel onderzoek en veldonderzoek, waarbij onder verschillende omstandigheden hetzelfde fenomeen aan onderzoek is onderworpen, een consistente lijn van bevindingen gevonden wordt, dan dringt beleidsrelevantie zich op enig moment namelijk wél op. Daarmee levert dit boek een bijdrage aan zowel het juridisch discours over de empirische bestudering van het privaatrecht als aan het wetenschappelijke debat over uitdagingen en de beperkingen van dat type onderzoek, en bovendien levert het bouwstenen voor privaatrechtsbeleid.

II Irrelevant kaf van het juridische koren scheiden

Beïnvloedt irrelevante informatie het rechterlijk oordeel?

R.C. Willemse*

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van experimenteel onderzoek naar de vraag of irrelevante informatie van invloed is op de rechterlijke beoordeling. Aanleiding voor dit onderzoek zijn rechtspsychologische studies die meermaals hebben aangetoond dat rechters onder invloed van 'biases' beslissingen nemen. Anders dan deze literatuur suggereert, kon in dit onderzoek die invloed niet worden bewezen. Aldus suggereert dit onderzoek dat 'biases' bij beslissingsmomenten lang niet altijd voorkomen. Men dient zich daarom bewust te zijn van de beperkingen van experimenteel onderzoek. Vanwege de moeilijkheid om te bepalen wanneer 'biases' daadwerkelijk optreden, is het bijvoorbeeld lastig om dergelijke onderzoeken te vertalen in wetgevingsbeleid. Men moet dus voorzichtig zijn met het voeren van wetgevingsbeleid op basis van dergelijk experimenteel onderzoek.

2.1 Inleiding

Wat is recht in het individuele geval? Dat is de centrale vraag die de feitenrechter in een concreet geschil moet beantwoorden. In gevallen waarin een rechtsregel slechts in algemene bewoordingen is geformuleerd, zal de rechter zelf moeten bepalen of in het concrete geval aan alle voorwaarden van de rechtsregel is voldaan. Een voorbeeld van een algemeen geformuleerde rechtsregel is de contra proferentem-regel vastgelegd in artikel 6:238 lid 2 BW. De contra proferentem-regel is naar aanleiding van artikel 5 van EU-richtlijn 93/13 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten in de Nederlandse wetgeving opgenomen.¹ Op grond van de contra proferentem-regel moet de rechter bij consumentenovereenkomsten een beding in de algemene voorwaarden ten nadele uitleggen van de gebruiker

* Mijn dank gaat uit naar Talisa Huntink voor haar hulp gedurende het schrijven van dit hoofdstuk. Zij heeft mij goed laten nadenken over kwesties die in dit hoofdstuk aan bod komen. Mede dankzij haar feedback was ik in staat om dit hoofdstuk te schrijven.

1 Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten.

van de algemene voorwaarden indien de tekst voor meerderlei uitleg vatbaar is.² Bij consumentenovereenkomsten is dit een harde rechtsregel.³ De rechter moet een onduidelijk beding in het voordeel van de consument uitleggen. Voor commerciële overeenkomsten is de regel slechts een ‘gezichtspunt’.⁴ Uit dit gezichtspunt volgt dat indien de taalkundige betekenis van de tekst voor meer dan een uitleg vatbaar is, de uitleg moet worden gekozen die voor de wederpartij van de gebruiker van de algemene voorwaarden het meest gunstig is, maar ‘het hangt van alle omstandigheden van het geval af of die keuze gerechtvaardigd is’, aldus de Hoge Raad.⁵ Zowel in het geval van consumentenovereenkomsten als in het geval van commerciële overeenkomsten is de contra proferentem-regel een objectieve tekstuele toets.⁶ Dit wil zeggen dat de rechter op basis van de tekst moet bepalen of een beding voor meerderlei uitleg vatbaar is. In wet- of regelgeving wordt echter niet nader bepaald wat ambigu is. Wat de rechter voor meerderlei uitleg vatbaar vindt, is dus vooral afhankelijk van zijn eigen inzichten. De rechter heeft zodoende veel beoordelingsvrijheid bij het toepassen van deze regel. De rechter zal zelf de tekst van het beding moeten interpreteren en vervolgens bepalen of de contra proferentem-regel moet worden toegepast als gevolg van de ambiguïteit. Dat de rechter bij het toepassen van de contra proferentem-regel geregeld op eigen kompas moet varen betekent echter niet dat informatie die voor de taalkundige uitleg volstrekt irrelevant is een rol mag gaan spelen in de rechterlijke beoordeling. Dit volgt niet alleen uit artikel 6:238 lid 2 BW, maar ook uit artikel 6 EVRM. Dit artikel schrijft voor dat de rechter onafhankelijk en onpartijdig zijn oordeel moet geven.⁷ Maar kan een rechter wel onpartijdig en zonder vooringenomenheid een oordeel geven? Het gevaar bestaat namelijk dat de rechter door – menselijke – tekortkomingen informatie in zijn oordeelsvorming betreft die voor de taalkundige uitleg volstrekt irrelevant is. In deze bijdrage wordt onderzocht of irrelevante informatie een rol speelt in de rechterlijke

2 Art. 6:238 lid 2 van BW luidt: bij een overeenkomst als bedoeld in de art. 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

3 Wessels c.s. 2010, p. 66.

4 Wessels c.s. 2010, p. 66.

5 Hoge Raad 28 april 1989, ECLI:NL:HR:1989:AG6068, NJ 1990, 583, r.o. 3.3, m.nt. M.M. Mendel (*Liszkay/Harman*).

6 Wessels c.s. 2010, p. 71.

7 Art. 6 lid 1, eerste volzin van het EVRM luidt: bij het vaststellen van zijn burgerlijke rechten en verplichtingen of bij het bepalen van de gegrondheid van een tegen hem ingestelde vervolging heeft een ieder recht op een eerlijke en openbare behandeling van zijn zaak, binnen een redelijke termijn, door een onafhankelijk en onpartijdig gerecht dat bij de wet is ingesteld.

beoordeling van de vraag of een beding voor meerderlei uitleg vatbaar is in de zin van de contra proferentem-regel.

In de volgende paragraaf wordt het theoretisch kader uiteengezet dat aanleiding geeft voor het onderhavige onderzoek (§ 2.2.1). Op basis van de inzichten uit deze literatuur worden vervolgens hypotheses geformuleerd (§ 2.2.2). Daarna worden de onderzoeksvragen en de onderzoeksmethode van het experiment besproken (§ 2.3.1 t/m § 2.3.3). Na een uiteenzetting van de onderzoeksresultaten (§ 2.4) volgen de beleidsmatige implicaties (§ 2.5). Deze bijdrage wordt afgesloten met een conclusie (§ 2.6).

2.2 Theoretisch kader

2.2.1 *Psychologische literatuur*

In de afgelopen decennia is veel psychologisch onderzoek gedaan naar menselijke tekortkomingen bij beslissingsmomenten. Deze onderzoeken suggereren dat mensen bij het nemen van een beslissing relevante informatie afwegen, maar dat een volledig rationele beslissing niet mogelijk is vanwege het gebruik van *heuristics* en beïnvloeding door *biases*. *Heuristics* zijn *mental shortcuts*⁸ waardoor in plaats van een volledige analyse en afweging van alle verschillende feiten en omstandigheden een beslissing wordt versimpeld door gebruik te maken van vuistregels.⁹ Kahneman en Tversky hebben aangetoond dat mensen vanwege de grote hoeveelheid informatie die ze dagelijks te verwerken krijgen vaak op basis van een beperkt aantal *heuristics* een beslissing nemen.¹⁰ Hierdoor zijn mensen in staat om ondanks de complexe informatie gemakkelijk en efficiënt tot een beslissing te komen. Een voorbeeld van een cognitieve vuistregel is ‘eens een dief, altijd een dief’.¹¹ Daarnaast zorgt de *affect heuristic* ervoor dat mensen op basis van emoties en gevoelens een beslissing nemen in plaats van op basis van een rationele afweging van de relevante mogelijkheden. Een goed of slecht gevoel over hetgeen waarover een beslissing moet worden genomen, beïnvloedt aldus de uiteindelijke beslissing.¹² Andere vormen van *heuristics* zijn ‘gezond verstand, intuïtie en educated guesses’.¹³ Beslissingen die worden genomen op basis van *heuristics* zijn in veel gevallen adequaat,

8 Guthrie c.s. 2000, p. 780.

9 Tversky & Kahneman 1974, p. 1124.

10 Tversky & Kahneman 1974, p. 1124.

11 Ten Velden & De Wilde 2013, p. 1087.

12 Slovic c.s. 2007, p. 1333-1336. Zie ook Rachlinski 2006, p. 942.

13 Enneking c.s. 2013, p. 1018.

maar onder omstandigheden kunnen dergelijke beslissingen gegrond zijn op ernstige denkfouten.¹⁴ De *availability heuristic* zorgt er bijvoorbeeld voor dat mensen het risico dat een bepaalde gebeurtenis zal voorkomen soms overschatten.¹⁵ Dit gebeurt omdat men soortgelijke omstandigheden makkelijker voor de geest kan halen, bijvoorbeeld vanwege recente of indringende ervaringen.¹⁶ Zo overschat men de kans op een terroristische aanslag omdat men de beelden van de aanslagen van 11 september 2001 in New York nog moeiteloos kan herinneren.¹⁷ Ook het onbewuste gebruik van *heuristics* door rechters kan dus tot ernstige juridische fouten leiden.

Voorts wordt onze rationaliteit om een volledig overwogen beslissing te nemen verder beperkt door *biases*. Door een *bias* vindt er een verschuiving plaats in het oordeel van mensen binnen het spectrum van alle mogelijke beslissingen die kunnen worden genomen.¹⁸ Een bekend voorbeeld is het positief of negatief formuleren van verschillende opties. Zo wordt de formulering dat je 10% kans hebt om €95 te winnen bij een loterij anders beoordeeld dan de formulering dat je 90% kans hebt om €5 te verliezen.¹⁹ Door informatie op een bepaalde manier te presenteren worden mensen beïnvloed in hun beslissing.²⁰ Wanneer echter een rationele afweging wordt gemaakt op basis van alle verschillende feiten en omstandigheden zou men tot een gelijk oordeel moeten komen. Een ander voorbeeld is de *confirmation bias*. Dit is het zoeken en interpreteren van informatie op een manier die de bestaande verwachting of opvatting bevestigt en waarbij informatie die de verwachting ontkracht wordt genegeerd.²¹ Zo vinden mensen die een afkeer hebben van de doodstraf studies die tegen de doodstraf pleiten overtuigender dan studies die het tegenovergestelde betogen en vice versa.²² Duidelijk is dat cognitieve *biases* tot ernstige denkfouten kunnen leiden met grote juridische gevolgen in het geval dat de rechter door *biases* wordt beïnvloed.

Biases kunnen ook op een andere manier worden veroorzaakt. Volgens de theorie van de *implicit bias* hebben mensen niet altijd bewuste en opzet-

14 Tversky & Kahneman 1974, p. 1124. Zie ook Sunstein 2005, p. 531.

15 Vgl. Tversky & Kahneman 1973.

16 Croes 2013, p. 60.

17 Croes 2013, p. 62.

18 Greenwald & Krieger 2006, p. 950.

19 Kahneman & Tversky 1984, p. 349.

20 Enneking c.s. 2013, p. 1024-1025.

21 Nickerson 1998, p. 175.

22 Lord c.s. 1979.

telijke controle over de processen van sociale perceptie, impressie-formatie en beslissingen.²³ Door impliciete cognitie worden verschillende processen onbewust aangestuurd. Onder deze processen bevindt zich onder meer attitudevorming.²⁴ Impliciete attitudevorming is het onbewuste denkproces om jegens iets of iemand gunstig of ongunstig te handelen. Dit denkproces wordt volgens Greenwald en Banaji veroorzaakt door een stimulus die door ervaringen uit het verleden wordt aangewakkerd.²⁵ Hierdoor zijn mensen geneigd om bij het nemen van beslissingen irrelevante feiten en omstandigheden te betrekken in hun oordeel. Zodoende is het mogelijk dat een beslissing op grond van onjuiste informatie wordt genomen. Deze impliciete ‘attitudevorming-*bias*’ kan van grote invloed zijn op rechterlijke beslissingen. Een voorbeeld ter verduidelijking. Een verdachte van drugsbezit sluit met het Openbaar Ministerie een overeenkomst voor het leveren van informatie over de leverancier van de drugs in ruil voor strafvermindering. De overeenkomst wordt echter vernietigd indien de verdachte geen bruikbare informatie geeft. In geval van vernietiging mag informatie van de verdachte die hij over zichzelf bekend heeft gemaakt, niet gebruikt worden in een eventuele rechtszaak tegen hem. Vanwege het uitblijven van relevant bewijs wordt de overeenkomst vernietigd nadat de verdachte heeft bekend dat hij heeft geholpen met het produceren van de drugs. Uit onderzoek blijkt dat de rechters die bekend zijn geworden met het feit dat de verdachte naast drugsbezit ook een rol had bij het produceren van de drugs, de verdachte voor het drugsbezit zwaarder straffen dan rechters die deze informatie niet hebben ontvangen. Kennis van deze bekentenis kan dus het oordeel in de procedure tegen de verdachte van drugsbezit kleuren. Het oordeel van de rechter wordt gekleurd door een impliciete indicator uit de impressievorming van de verdachte die niet in een procedure zou mogen meewegen. Deze onbewuste impliciete indicator stuurt aldus het oordeel van de rechter.²⁶

Een stimulus die een *implicit bias* kan veroorzaken is het *priming effect*. *Priming* kan worden gedefinieerd als het faciliterend effect dat optreedt in het uitvoeren van een opdracht na het uitvoeren van een andere opdracht.²⁷ Anders gezegd: het onbewuste proces dat eerder opgeslagen kennis stimuleert of activeert wanneer een opdracht wordt uitgevoerd.²⁸ Praktisch

23 Greenwald & Krieger 2006, p. 946.

24 Greenwald & Krieger 2006, p. 947.

25 Greenwald & Krieger 1995, p. 8.

26 Wistrich c.s. 2005, p. 1308-1312.

27 Tulving 1983, p. 100.

28 Higgins 1996, p. 134.

gezien betekent dit dat zodra mensen aan een stimulus worden blootgesteld, oftewel *geprimed*, deze stimulus onbewust kan doorwerken bij een volgend niet-gerelateerd oordeel.²⁹ Aldus worden mensen in hun oordeel onbewust door een manipulatie beïnvloed. In de psychologische literatuur is veel onderzoek gedaan naar het effect van *priming*. Een illustratie daarvan is het onderzoek van Higgins, Rholes en Jones waarin respondenten werd gevraagd om mee te werken aan twee onderzoeken.³⁰ In het eerste onderzoek werden respondenten onder meer blootgesteld aan verschillende positieve of negatieve karaktereigenschappen. In een niet-gerelateerd vervolgonderzoek werden dezelfde respondenten gevraagd om een paragraaf te lezen over een vaag omschreven persoon. Respondenten werd vervolgens de vraag voorgelegd hoe zij deze persoon zouden omschrijven. Uit de resultaten bleek dat respondenten die waren blootgesteld aan positieve karaktereigenschappen de vaag omschreven persoon positief omschreven, terwijl personen die aan negatieve karaktereigenschappen waren blootgesteld dezelfde vaag omschreven persoon negatief omschreven.³¹ Uit dit onderzoek volgt dat eerdere blootstelling aan een (voor het tweede onderzoek) irrelevant feit vooringenomenheid in een daaropvolgend oordeel kan teweegbrengen. In een vervolgonderzoek van Srull en Wyer zijn wederom deze effecten aangetoond.³² Zodoende zorgt eerdere blootstelling aan informatie ervoor dat deze informatie in onze gedachten makkelijker toegankelijk wordt. Dit beïnvloedt vervolgens de manier waarop we naar nieuwe informatie kijken en de manier waarop we een beslissing nemen op basis van deze nieuwe informatie.³³ Deze effecten kunnen volgens Bargh en Pietromonaco optreden omdat mensen zich vaak niet bewust zijn van het feit dat ze zijn gemanipuleerd.³⁴ Dit betekent dat mensen geen reden hebben om aan te nemen dat ze zijn beïnvloed door een manipulatie. Dientengevolge is er geen reden om deze informatie niet te gebruiken bij het interpreteren van informatie in een volgend niet-gerelateerd oordeel.³⁵

Vanuit een juridisch perspectief is veelvuldig onderzocht of en in welke mate irrelevante informatie meespeelt bij het nemen van een juridische beslissing onder rechters en juryleden. In de Verenigde Staten is onderzoek

29 DeCoster & Claypool 2004, p. 2-3.

30 Higgins c.s. 1977, p. 144-145.

31 Higgins c.s. 1977, p. 150.

32 Srull & Wyer 1979.

33 Srull & Wyer 1979, p. 1669-1671.

34 Bargh & Pietromonaco 1982, p. 447-448.

35 Martin 1986, p. 494.

gedaan naar de mogelijke beïnvloeding van een jury door nieuwsberichten.³⁶ Aanleiding voor dit onderzoek was een procedure die gestart was bij de Supreme Court voor de herziening van een moordzaak. De feiten die aanleiding gaven voor de veroordeling van de verdachte waren ‘front-page news across the country’.³⁷ Volgens de advocaten van de veroordeelde was zijn veroordeling onder invloed van vooringenomenheid door de jury beoordeeld, omdat door de overweldigende negatieve media-aandacht omtrent zijn persoon de juryleden tegen de verdachte bevooroordeeld waren. De centrale vraag in dit onderzoek was dan ook of beslissers door irrelevante informatie beïnvloed konden worden of dat de juryleden dergelijke informatie konden filteren. Respondenten werden in twee groepen opgedeeld. Een groep kreeg een krantenartikel waarin op een conservatieve manier summier de feiten van een moordzaak werden beschreven. De andere groep kreeg een krantenartikel waarin op een sensationele gedetailleerde manier over de moordzaak was geschreven, inclusief het criminele verleden van de verdachte. Vervolgens werd respondenten gevraagd om hun oordeel te geven of de verdachte schuldig aan de moord was. Maar liefst 67% van de respondenten die het sensationele krantenartikel hadden gelezen vonden de verdachte schuldig ten opzichte van 37% van de respondenten die het conservatieve krantenartikel hadden gelezen.³⁸ Zodra de respondenten echter de instructie kregen om informatie die voorafgaand aan de procedure tot hun kennis was gekomen te negeren zakte het aantal schuldig bevindingen voor beide groepen drastisch.³⁹ Dit onderzoek suggereert dus dat respondenten door irrelevante informatie worden beïnvloed, maar dat deze invloed van irrelevante informatie verkleind kan worden wanneer respondenten nadere instructies krijgen. De vraag is echter of de beheersing om irrelevante informatie bewust te negeren te allen tijde mogelijk is. Antwoord op deze vraag kan worden gevonden in Amerikaans onderzoek naar de vraag of het voor de juryleden mogelijk is om onrechtmatig verkregen bewijs buiten beschouwing te laten, nadat deze informatie aan de juryleden is gepresenteerd. Hoewel in Nederland juryrechtspraak niet bestaat en dus ook niet de mogelijkheid dat de rechter de jury opdracht geeft om het onrechtmatig bewijs in een procedure te negeren, kan dergelijk onderzoek wel licht werpen op de vraag of dat mensen in staat zijn om eenmaal verkregen informatie te negeren in hun oordeel. Sue, Smith en Caldwell hebben onderzocht of juryleden vooringenomen zijn in hun oordeel nadat ze kennis hebben genomen van onrechtmatig verkregen bewijs, voordat de rechter zich had

36 Simon 1966, p. 40-42.

37 Simon 1966, p. 40.

38 Simon 1966, p. 41.

39 Simon 1966, p. 41.

uitgesproken tegen het gebruik ervan.⁴⁰ Het ontoelaatbaar bewijs was een onrechtmatig opgenomen geluidsfragment van een verdachte in een moordzaak dat een sterke aanwijzing gaf om aan te nemen dat de verdachte bij de moord betrokken was.⁴¹ De helft van de respondenten in dit onderzoek kregen wel het rechtens ontoelaatbare bewijs, inclusief de mededeling van de rechter dat de geluidsopname moest worden genegeerd. De andere respondenten waren niet op de hoogte gesteld van de geluidsopname. Tevens werd in sterkte van het overige bewijs gevarieerd, van zwak bewijs tot heel sterk bewijs. De onderzoeksresultaten gaven aan dat juryleden door ontoelaatbaar bewijs werden beïnvloed zodra er slechts zwak bewijs voorhanden was.⁴² Als er echter al ander sterk bewijs beschikbaar was, had de geluidsopname geen effect op het oordeel van de juryleden.⁴³ Mensen gaan dus informatie gebruiken die ze niet mogen gebruiken wanneer ze een duidelijk oordeel over een persoon hebben maar dat niet op basis van de voorliggende informatie rond kunnen krijgen. Uit dit onderzoek volgt echter dat de aanmaning van de rechter om het onrechtmatig verkregen bewijs te negeren niet gelijk staat aan de situatie waarin juryleden dergelijk bewijs nimmer hebben ontvangen.

Naast onderzoek onder juryleden is er ook Amerikaans onderzoek gedaan naar de mogelijke beïnvloeding door *inadmissible evidence* onder rechters.⁴⁴ Aanleiding om aan te nemen dat rechters minder worden beïnvloed door onrechtmatig verkregen bewijs kan gevonden worden in het feit dat rechters voor deze taak zijn opgeleid.⁴⁵ Voorts zijn rechters vanwege hun juridische achtergrond beter in staat om te begrijpen wat onrechtmatig bewijs inhoudt en waarom het belangrijk is dat dergelijk bewijs niet in de procedure mag worden betrokken.⁴⁶ In het onderzoek van Wistrich, Guthrie en Rachlinski werden Amerikaanse rechters met verschillende vormen van ontoelaatbaar bewijs geconfronteerd. Hierbij kan men onder meer denken aan het seksueel verleden van het slachtoffer in een zedenzaak⁴⁷ en het strafrechtelijk verleden van de verweerder in een civiele aansprakelijkheidsprocedure.⁴⁸ In de zedenzaak moesten rechters oordelen over een

40 Sue c.s. 1973.

41 Sue c.s. 1973, p. 348.

42 Sue c.s. 1973, p. 351.

43 Sue c.s. 1973, p. 351.

44 Wistrich c.s. 2005.

45 Wistrich c.s. 2005, p. 1277.

46 Wistrich c.s. 2005, p. 1277.

47 Wistrich c.s. 2005, p. 1298.

48 Wistrich c.s. 2005, p. 1304.

mogelijk verkrachting van een jongedame op een feest. De rechters in de controlegroep kregen slechts informatie over de omstandigheden van de vermeende verkrachting. De gemanipuleerde groep kreeg daarnaast ook nog informatie over het seksueel verleden van het slachtoffer. Uit deze onrechtmatig verkregen informatie kon men afleiden dat het op zijn minst betwistbaar was of dat de vrouw daadwerkelijk was verkracht.⁴⁹ Vervolgens werd rechters de vraag voorgelegd of de verdachte schuldig was aan de verkrachting. De resultaten waren in lijn met de voorgaande besproken onderzoeken. Rechters die de aanvullende informatie hadden gekregen, kwamen veel minder vaak tot een veroordeling van de verdachte.⁵⁰ In de casus met betrekking tot het strafrechtelijk verleden van de verweerder ging het om de hoogte van een schadevergoeding van een niet betwiste aansprakelijkheidsvordering. In deze procedure had de eiser letselschade opgelopen door gebruik van een product van de verweerder. De gemanipuleerde groep kreeg naast de basisinformatie ook informatie over het feit dat de verweerder in het verleden strafrechtelijk voor oplichting van gepensioneerden was veroordeeld. Ook in dit geval waren rechters niet in staat om kennis over een eerdere veroordeling buiten beschouwing te laten bij het bepalen van de hoogte van de schadevergoeding in een niet-gerelateerde aansprakelijkheidsprocedure.⁵¹ Rechters die bekend waren met de veroordeling van de verweerder kwamen tot een hogere schadevergoeding dan de rechters die deze informatie niet hadden ontvangen.⁵² Deze resultaten tonen wederom aan dat rechters die vooraf informatie hebben gekregen over de persoon in kwestie anders oordelen dan rechters die dergelijke informatie niet hebben gekregen.

2.2.2 *Hypotheses*

De bovenstaande literatuur toont aan dat *biases* van invloed zijn op mensen zodra een beslissing moet worden genomen. Door vooraf informatie te krijgen worden mensen beïnvloed in hun oordeel bij een niet-gerelateerd volgend oordeel. Deze effecten kunnen ook optreden bij professionele beslissers zoals rechters.⁵³ Tevens is aangetoond dat eenmaal verkregen informatie niet goed door beslissers kan worden genegeerd. De vraag is nu of de invloed van niet-relevante informatie ook gevonden kan worden bij de rechterlijke toepassing van artikel 6:238 lid 2 BW. Reden om aan te nemen

49 Wistrich c.s. 2005, p. 1301-1302.

50 Wistrich c.s. 2005, p. 1302-1303.

51 Wistrich c.s. 2005, p. 1307-1308.

52 Wistrich c.s. 2005, p. 1306.

53 Guthrie c.s. 2000, p. 821.

dat rechters door irrelevante informatie bij het toepassen van de contra proferentem-regel kunnen worden beïnvloed, is dat *biases* vooral voorkomen wanneer er sprake is van ambiguïteit.⁵⁴ Ook in het onderzoek omtrent onrechtmatig bewijs was sprake van ambiguïteit. Respondenten werden in dat onderzoek vaker door dat bewijs beïnvloed als er slechts zwak ander bewijs voorhanden was.⁵⁵ Dit betekent dat hoe minder duidelijk de feiten zijn die aanleiding geven voor een bepaalde beslissing, des te meer invloed irrelevante informatie krijgt. Aangezien de rechter bij het toepassen van de contra proferentem-regel vooral op eigen inzicht een oordeel moet vormen, zijn er slechts weinig andere feiten beschikbaar om te bepalen of het beding duidelijk of onduidelijk is. Het is dan ook mogelijk dat de rechter irrelevante informatie bij zijn oordeel gaat betrekken om tot een beslissing te komen. In navolging van deze psychologische literatuur is de verwachting voor het onderhavige onderzoek dat juridisch opgeleide respondenten die worden blootgesteld aan irrelevantie informatie anders oordelen dan juridisch opgeleide respondenten die niet aan deze informatie zijn blootgesteld.

De eerste hypothese is dat respondenten die vooraf negatieve informatie krijgen over de gebruiker die de algemene voorwaarden hanteert vaker het beding als onduidelijk aanmerken in vergelijking met respondenten die niet aan irrelevante informatie zijn blootgesteld. Tevens is de verwachting dat respondenten in een dergelijk geval vaker het betreffende beding in het nadeel zullen uitleggen van de gebruiker van de algemene voorwaarden. In omgekeerde zin is de verwachting dat respondenten die blootgesteld zijn aan irrelevante informatie die het empathisch vermogen van respondenten aanspreekt met betrekking tot de gebruiker van de algemene voorwaarden juist vaker het beding als duidelijk beschouwen ten opzichte van de respondenten die niet aan deze informatie zijn blootgesteld. Daarnaast is de verwachting dat de gemanipuleerde groep minder vaak het betreffende beding in het nadeel zal uitleggen van de gebruiker van de algemene voorwaarden. Deze verwachting kan verklaard worden door de hierboven omschreven *affect heuristic*.

Er kunnen verschillende redenen bedacht worden om aan te nemen dat rechters beter in staat zijn om irrelevante informatie van relevante informatie te scheiden dan niet-juridisch opgeleide mensen. Ten eerste zijn rechters in vergelijking met de gemiddelde burger hoger opgeleid. Zodoende zijn de cognitieve zintuigen beter (door-)ontwikkeld. Tevens nemen rech-

54 Tversky & Kahneman 1974, p. 1124.

55 Sue c.s. 1973, p. 351.

ters met grote regelmaat juridische beslissingen. Derhalve heeft een rechter veel ervaring met het onderscheiden van informatie.⁵⁶ Om te onderzoeken of juristen daadwerkelijk beter zijn in het onderscheiden van informatie wordt in de onderhavige studie ook gebruik gemaakt van niet-juristen. In overeenstemming met de eerste hypothese is de verwachting voor de tweede hypothese dat de niet-juridisch opgeleide respondenten ook door irrelevante informatie worden beïnvloed. Vanwege de hierboven weergegeven redenen is echter de verwachting dat het verschil in de beantwoording groter is tussen de niet-juristen die slechts basisinformatie hebben gekregen in vergelijking met de niet-juristen die tevens een manipulatie hebben gekregen.

2.3 Methode

2.3.1 Onderzoek

De in de vorige paragraaf besproken literatuur toont aan dat mensen onder omstandigheden suboptimale beslissingen nemen onder invloed van *biases*. Omdat psychologische *biases* vooral optreden zodra mensen met ambiguïteit worden geconfronteerd,⁵⁷ is besloten om het onderzoek toe te spitsen op de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 lid 2 BW. Uit de hierboven omschreven contra proferentem-regel bleek dat de rechter veel beoordelingsvrijheid heeft bij de tekstuele vraag of een beding in de algemene voorwaarden voor meerderlei uitleg vatbaar is. Dit betekent echter niet dat rechters zich mogen laten leiden door voor de beslissing irrelevante informatie. De contra proferentem-regel is een taalkundige toets waarbij de rechter over de duidelijkheid van een beding moet oordelen. Derhalve is randinformatie over partijen irrelevant voor de beoordeling. Het is echter de vraag of het oordeel van respondenten met betrekking tot de vraag of een beding in de algemene voorwaarden voor meerderlei uitleg vatbaar is, anders uitpakt zodra ze aan irrelevante informatie worden blootgesteld.

De opzet van dit onderzoek toont gelijkenis met het reeds besproken onderzoek van Wistrich c.s.⁵⁸ In die studie is de vraag onderzocht of rechters in hun oordeel werden beïnvloed nadat ze kennis hebben vernomen van onrechtmatig verkregen bewijs. Wistrich c.s. heeft Amerikaanse rechters gevraagd om een oordeel te geven over onder meer aansprakelijkheidsvragen, uitleg van contractbepalingen en strafrecht. Er is echter ook een

56 Wistrich c.s. 2005, p. 1277.

57 Tversky & Kahneman 1974, p. 1124.

58 Wistrich c.s. 2005.

belangrijk verschil met het onderhavige onderzoek. In alle casus waren rechters voorzien van een manipulatie die relevant kon zijn voor de juridische beoordeling als dit bewijs toelaatbaar was. Dit geldt ook voor de casus waarin de rechters werden gemanipuleerd met kennis over het strafrechtelijk verleden van de verweerder. Naar Amerikaans recht mag de rechter namelijk van het strafblad van de verdachte gebruikmaken als dit door de relevante feiten wordt ondersteund.⁵⁹ Dientengevolge is het mogelijk dat het strafblad wordt gebruikt om de geloofwaardigheid van de verweerder in twijfel te trekken. Het onderzoek naar onrechtmatig verkregen bewijs ziet dan ook niet op de vraag of irrelevante informatie meespeelt bij het nemen van een beslissing. Onrechtmatig verkregen bewijs is juist relevant voor een juridische procedure, maar niet toelaatbaar vanwege een schending van de rechten van de verdachte. In het onderhavige onderzoek zijn de respondenten echter wel aan irrelevante informatie blootgesteld.

2.3.2 *Onderzoeksopzet*

Het onderzoek is als volgt vormgegeven. Respondenten krijgen een drietal casus voorgelegd. Bij elke casus wordt een beding uit algemene voorwaarden voorgelegd dat centraal staat in de betreffende casus. Dit beding kan mogelijkerwijs als ambigu worden aangemerkt. In de eerste casus gaat het om de vraag of de term ‘maximale lading’ in de algemene voorwaarden van een autoverhuurbedrijf slechts ziet op het gewicht van de laadruimte of dat deze term zowel het gewicht van de laadruimte als het gewicht van de inzittenden omvat. Vervolgens moeten respondenten in de tweede casus oordelen of de term ‘vaartuig’ voor meerderlei uitleg vatbaar is wanneer ze worden geconfronteerd met de vraag of een surfplank tevens een ‘vaartuig’ is in de zin van de voorwaarden. Ten slotte is de respondenten gevraagd of ze de term ‘30 dagen’ dubbelzinnig vinden zodra ze bekend zijn met het feit dat dit zowel 30 kalenderdagen als 30 werkdagen kan betekenen.

De andere helft van de respondenten worden in aanvulling op het voorgaande voorzien van irrelevante informatie. Deze manipulaties bestaan bij de eerste casus uit een reputatie-manipulatie, bij de tweede casus uit een empathie-manipulatie en bij de derde casus uit een moraliteit-manipulatie. De irrelevante informatie die de stimulus moet teweegbrengen, kan als volgt worden weergegeven:

59 Wistrich c.s. 2005, p. 1304.

<i>Manipulatie</i>	<i>Irrelevante informatie</i>
Reputatie	Gebruiker van de algemene voorwaarden is in het verleden regelmatig negatief in het nieuws geweest vanwege het bedriegen van klanten. Tevens staat de gebruiker van de algemene voorwaarden bekend om het feit dat werknemers bij dat bedrijf worden uitgebuit.
Empathie	Gebruiker van de algemene voorwaarden is een bedrijf dat op de rand van faillissement staat. In het geval dat het bedrijf daadwerkelijk failliet wordt verklaard, kan de directeur van dit bedrijf de leukemiebehandelingen van zijn zoon niet meer betalen.
Moraliteit	Gebruiker van de algemene voorwaarden is een persoon die verscheidene malen is veroordeeld voor het plegen van pedoseksualiteit. Hiervoor heeft deze persoon voor meerdere jaren een gevangenisstraf uitgezeten.

Respondenten kunnen op een 5-puntsschaal aangeven hoe duidelijk zij het betreffende beding vinden. Bovendien wordt gevraagd of zij als rechter in deze procedure op basis van de voorgaande informatie het betreffende beding in het nadeel van de gebruiker van de algemene voorwaarden zouden uitleggen. Door de antwoorden van de respondenten die wel en niet de irrelevante informatie krijgen te vergelijken, kan de invloed van die informatie worden vastgesteld.

2.3.3 Respondenten

In dit onderzoek wordt onderzocht of juridische beslissers gevoelig zijn voor psychologische *biases* bij het toepassen van de wet zodra ze met irrelevante informatie worden geconfronteerd. Idealiter zou dit onderzoek onder rechters worden uitgevoerd, de juridische beslissers bij uitstek. Om praktische redenen is gekozen voor onderzoek onder studenten rechtsgeleerdheid. Er waren 107 respondenten (73 vrouwen en 34 mannen). Hoewel juristen geen rechters zijn, worden juristen gedurende de rechtenstudie in het onderscheiden van feiten van irrelevante informatie getraind. Het onderzoek geeft zodoende een indicatie van de manier waarop rechters in de rechtswerkelijkheid tot hun oordeel komen. 68% van deze respondenten waren gevorderde rechtenstudenten (derde jaar of hoger).⁶⁰ Naast juristen (in sp ) doen tevens niet-juristen mee aan dit onderzoek. Door deze twee groepen te vergelijken kan onderzocht worden of juristen ‘anders’ zijn. Van de groep niet-juristen is 70% hoogopgeleid.⁶¹ Het surveyonderzoek is digitaal afgenomen, waarbij respondenten verplicht waren om op elke vraag antwoord te geven.

60 Hiervan volgt 1 respondent een rechtenopleiding op hbo-niveau. De overige studenten volgen hun rechtenstudie op wo-niveau.

61 24% op hbo-niveau en 46% op wo-niveau.

2.4 Onderzoekresultaten

Naar aanleiding van het literatuuronderzoek was de verwachting dat juristen bij het geven van een juridisch oordeel door de irrelevantie informatie zouden worden beïnvloed. Deze eerste hypothese kon niet worden bevestigd. De juristen die slechts van basisinformatie waren voorzien en de juristen die naast de basisinformatie ook irrelevante informatie hadden ontvangen kwamen tot een vergelijkbaar oordeel met betrekking tot de ambiguïteit. Juristen beoordeelden de vraag hoe duidelijk ze het beding vonden omtrent de term ‘lading’ overwegend als (heel) onduidelijk.⁶² Bij de vraag of de term ‘vaartuig’ tevens een surfplank kan behelzen liepen de antwoorden uiteen, maar er konden geen substantiële verschillen worden gevonden tussen de juristen die wel of niet van irrelevante informatie waren voorzien. Voor de vraag omtrent de duidelijkheid van het beding als voor de vraag of het betreffende beding buiten toepassing moest worden gelaten, kwamen beide groepen juristen tot een gelijk oordeel. Dit alles geldt ook voor de derde casus waarin het beding met de term ‘30 dagen’ voorkomt. Het voorgaande noopt tot de conclusie dat juristen niet gevoelig bleken voor de irrelevante informatie over reputatie, moraliteit of empathie.

De verwachting voor de tweede hypothese was dat de niet-juristen eveneens door irrelevante informatie zouden worden beïnvloed. Deze tweede hypothese kon ook niet worden bevestigd. Uit de resultaten van het onderzoek kwam naar voren dat de niet-juristen in alle drie de casus tot vergelijkbare antwoorden kwamen, ongeacht of ze slechts van basisinformatie waren voorzien of zowel van de basisinformatie als van de irrelevante informatie. Tussen juristen en niet-juristen bleken er nauwelijks verschillen te bestaan in de beantwoording van de verschillende vragen. Hieruit volgt dat juristen in dit onderzoek niet beter waren in het scheiden van irrelevante informatie van relevante informatie dan niet-juridisch opgeleide mensen. Er werden wel kleine verschillen waargenomen tussen de interpretatie van juristen en niet-juristen in de tweede casus, die betrekking had op de vraag of de term ‘vaartuig’ tevens een surfplank kan behelzen. Juristen waren weliswaar minder geneigd dan leken om een surfplank onder deze term te schikken, maar achtten dit beding wel enigszins minder duidelijk dan leken, en waren enigszins meer geneigd om in het voordeel van de wederpartij uit te leggen. De laatste twee verschillen waren echter slechts marginaal significant. De resultaten voor deze casus gaven echter geen indicatie dat de uitleg van

62 Voor een uitgebreid overzicht van de resultaten wordt verwezen naar de elektronische bijlage.

respondenten beïnvloed werd door irrelevante informatie, noch dat juristen en niet-juristen verschillend door dergelijke informatie beïnvloed werden.

De psychologische literatuur die aanleiding gaf voor de hypothese dat mensen onder invloed van *biases* oordelen, kon in het onderhavige onderzoek niet worden bevestigd. Alles overziend bleek er geen verschil te bestaan in de beantwoording van een juridische vraag omtrent de duidelijkheid van een beding in de algemene voorwaarden zodra respondenten aan irrelevante informatie waren blootgesteld. Kennelijk weegt – volstrekt – irrelevante informatie niet mee zodra juristen of niet-juristen een tekstueel juridisch oordeel moeten geven over toepassing van de contra proferentem-regel op een beding in de algemene voorwaarden.

2.5 Verklaringen en beleidsmatige implicaties

Het onderhavige onderzoek suggereert dat irrelevante informatie niet in het oordeel wordt betrokken als de contra proferentem-regel door de rechter wordt toegepast. Ongeacht of respondenten irrelevante informatie hadden ontvangen, oordeelden zij op vergelijkbare wijze over de vraag hoe duidelijk het beding uit de algemene voorwaarden was. Tevens kwamen de respondenten in beide groepen tot vergelijkbare antwoorden op de vraag of ze het beding in het nadeel van de gebruiker van de algemene voorwaarden zouden uitleggen. Deze onderzoeksresultaten lijken dan ook in strijd met de reeds besproken psychologische literatuur. Is het uitblijven van effect in het onderhavige onderzoek verklaarbaar en wat zijn de beleidsmatige implicaties hiervan?

Het uitblijven van significante verschillen is wellicht verklaarbaar vanwege de opzet van dit onderzoek. Psychologische *biases* treden vooral op zodra mensen met ambiguïteit worden geconfronteerd.⁶³ Om te onderzoeken of respondenten gevoelig zijn voor irrelevante informatie is het onderzoek toegespitst op de contra proferentem-regel. Wellicht was het echter voor respondenten zo duidelijk dat bij het toepassen van de contra proferentem-regel slechts de taalkundige betekenis van het beding van belang was, dat de irrelevante informatie die was toegevoegd daar geen verschil in heeft gemaakt. In dat geval was de ambiguïteit te zwak om te worden beïnvloed door irrelevante informatie. Aldus nemen respondenten geen beslissing op basis van de geboden informatie, maar veeleer op basis van de tekstuele betekenis die zij aan het beding verbinden. Ook is in de literatuur

63 Tversky & Kahneman 1974, p. 1124.

aangetoond dat een te sterke manipulatie juist tegenstrijdig werkt.⁶⁴ In een dergelijk geval corrigeren mensen bewust hun oordeel om de *bias* uit hun oordeel te halen.

Een mogelijke verklaring kan tevens in het principe van *applicability* worden gevonden. Dit is de mate van overlap tussen de manipulatie en het object waar een oordeel over moet worden gegeven.⁶⁵ Indien de manipulatie waar iemand aan wordt blootgesteld niet kan worden verbonden met het object van impressie, kan het effect dat het gaat doorwerken bij een volgend niet-gerelateerd oordeel verloren gaan. Uit het reeds aangehaalde onderzoek van Higgins c.s. is gebleken dat het effect van een manipulatie verloren gaat zodra de woorden (karaktereigenschappen) uit een eerste test niet toepasbaar zijn op een onafhankelijke tweede test waarin respondenten aan de hand van een vage casus een persoon moesten karakteriseren.⁶⁶ Zodoende werden respondenten niet door de manipulatie van de eerste test beïnvloed. Een vergelijkbare conclusie bereikten Fazio, Powell en Herr.⁶⁷ In het onderhavige onderzoek kan wellicht een vergelijkbare conclusie worden getrokken. In alle drie de casus van dit onderzoek werden respondenten aan informatie blootgesteld die volstrekt irrelevant was voor hun oordeel over de tekstuele duidelijkheid van het beding in de algemene voorwaarden. Nu respondenten deze informatie niet nodig hadden om de vragen te beantwoorden, hebben zij wellicht deze informatie genegeerd. Hierdoor is het bijvoorbeeld denkbaar dat de overlap tussen het feit dat een bedrijf een slechte reputatie heeft en het tekstuele oordeel van respondenten over de betekenis van de term ‘lading’ te klein is om door de manipulatie te worden beïnvloed. Dit kan mogelijk verklaren waarom rechters in het onderzoek van Wistrich c.s. met betrekking tot ontoelaatbaar bewijs wel waren beïnvloed. In dat onderzoek ging het (onder meer) om een slachtoffer van een zedenzaak, waarbij de manipulatie voor de rechter bestond uit het seksueel verleden van het slachtoffer. Zodoende was er sprake van een grote overlap tussen de manipulatie en de juridische beslissing.

De hierboven omschreven verklaringen leggen wellicht de zwakke punten van ‘gecontroleerde’ rechtspsychologische onderzoeken bloot. Kennelijk werken manipulaties slechts onder specifieke vooraf bepaalde omstandigheden. Slechts wanneer het onderzoek verfijnd genoeg is, kan men zien dat irrelevante informatie gaat meespelen bij het nemen van een beslissing. Het

64 Martin 1986, p. 502.

65 Higgins 1996, p. 134.

66 Higgins c.s. 1977, p. 149.

67 Fazio c.s. 1983, p. 732.

onderzoek dat in deze bijdrage is besproken laat echter zien dat irrelevante informatie uit een alledaagse casus geen invloed heeft bij de ‘rechterlijke’ beoordeling. Dit kan suggereren dat in een gecontroleerde omgeving weliswaar effecten van manipulaties kunnen worden gemeten, maar dat dergelijke onderzoeken zwak scoren op externe validiteit. Het zal in de juridische praktijk regelmatig voorkomen dat de rechter op de hoogte is van allerlei randinformatie die hij niet nodig heeft om het juridische geschil op te lossen. Zeker in het geval dat niet-professionele partijen⁶⁸ voor de rechter staan, kan het zo zijn dat er over en weer stellingen en argumenten worden geponeerd die voor het juridische geschil irrelevant zijn. Dit onderzoek suggereert dat de ‘rechter’ bij het toepassen van de contra proferentem-regel in staat is om de irrelevante informatie te onderscheiden van de relevante informatie waarover hij moet oordelen. Dit lijkt te wijzen in de richting van het hierboven omschreven principe van *applicability*. Indien er geen overlap is tussen de manipulatie en de juridische vraag waar het geschil betrekking op heeft, dan blijft een effect uit. Wellicht heeft het onderhavige onderzoek vooral laten zien dat (het gebrek aan) *applicability* in de weg staat aan het formuleren van eenduidige conclusies over wanneer irrelevante informatie wel en niet van invloed is bij het nemen van juridische beslissingen. Praktisch gezien kan dit betekenen dat zodra een doorsnee juridische casus door de rechter moet worden beoordeeld het gebrek aan *applicability* een veel grotere rol speelt dan de mogelijke denkfouten die uit een manipulatie kunnen voortvloeien. Dit kan betekenen dat *applicability* niet een verklaring is voor het uitblijven van effect. Wellicht is het gebrek aan *applicability* eerder het uitgangspunt bij het nemen van een juridische beslissing. Deze beslissing kan in sommige gevallen door een grote overlap tussen de stimulus en object van impressie tot een *bias* leiden.

Experimenteel onderzoek is een nuttig instrument. Het kan inzicht geven in hoe mensen reageren op bepaalde situaties. Ook de wetgever is zich bewust van de meerwaarde van cognitief psychologisch onderzoek. Dit volgt bijvoorbeeld uit het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.⁶⁹ In dit project staat centraal hoe inzichten uit verschillende gedragswetenschappen naar praktisch beleid vertaald kunnen worden. Kennis van rechtspsychologisch onderzoek kan de wetgever ter hand nemen bij het creëren van beleid. Ook psychologische onderzoeken die niet in beleid worden omgezet zijn zinvol, want deze onderzoeken hebben namelijk ‘tot een hernieuwde afweging geleid die de kracht en de waarde

68 Vgl. Galanter 1979, p. 97: door Galanter omschreven als ‘*one-shotters*’; partijen die niet of nauwelijks eerder voor het gerecht zijn verschenen.

69 Tiemeijer c.s. 2009, p. 9.

van het doorslaggevende (juridische) argument nog eens voor het voetlicht heeft gebracht.⁷⁰ Voor de wetgever kan de besproken literatuur bijvoorbeeld aanleiding zijn om beleid te creëren zodat *biases* bij de rechter worden geminimaliseerd, bijvoorbeeld door middel van training.⁷¹ Dit onderzoek maakt eens te meer duidelijk dat een beleidsmaker zich bewust moet zijn van het belang van de context. Anders dan bij de gecontroleerde rechtspsychologische onderzoeken worden mensen in de rechtswerkelijkheid niet door slechts een prikkel beïnvloed.⁷² Dat mensen kunnen worden beïnvloed bij het geven van een juridisch oordeel in een gecontroleerde omgeving is ondertussen ruimschoots aangetoond, maar de praktijk is weerbarstig. Het is bovendien zelfs in een gecontroleerde omgeving, zo volgt uit mijn onderzoek, moeilijk te voorspellen of en onder welke condities dergelijke effecten daadwerkelijk optreden. Vanwege deze moeilijkheid is het lastig om dergelijke onderzoeken te vertalen in beleid.

2.6 Conclusie

Bij een algemeen geformuleerde rechtsregel moet de rechter een eigen invulling geven aan de wettelijke norm. Een voorbeeld van een algemeen geformuleerde rechtsregel is de contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 BW. Op grond van de contra proferentem-regel moet de rechter een beding in de overeenkomst of algemene voorwaarden in het nadeel van de gebruiker van de algemene voorwaarden uitleggen indien er sprake is van dubbelzinnigheid. Wat ambigu is, wordt niet nader in wet- of regelgeving bepaald. Het gevaar dat dreigt bij een dergelijke beoordelingsvrijheid is dat de rechter door psychologische *biases* wordt beïnvloed. Verschillende psychologische onderzoeken hebben aangetoond dat mensen op basis van irrelevante informatie een beslissing nemen als ze voorafgaand aan die beslissing worden gemanipuleerd. In de onderhavige studie is onderzocht of juridische beslissers ook gevoelig zijn voor dergelijke *biases* bij het beoordelen van de contra proferentem-regel. Dit is onderzocht door respondenten bloot te stellen aan irrelevante informatie alvorens hun oordeel werd gevraagd over de duidelijkheid van een beding uit een set algemene voorwaarden. Uit de resultaten volgt dat respondenten in geen enkel geval in hun oordeel door irrelevante informatie waren beïnvloed. De veelbesproken en onderzochte psychologische *biases* die aanleiding gaven voor de hypothese dat respondenten door irrelevantie informatie zouden worden beïnvloed, konden in dit onderzoek dus niet worden bevestigd. De conclusie van dit onderzoek

70 Giesen 2011, p. 1073.

71 Irwin & Real 2010, p. 8.

72 Verheij c.s. 2013, p. 1183.

is de (enigszins) geruststellende gedachte dat beslissers onder omstandigheden weldegelijk in staat zijn om irrelevante informatie te negeren bij het nemen van een juridische beslissing. Tegelijkertijd is van belang zich te realiseren dat *biases* op allerlei manieren kunnen worden veroorzaakt. Het is hierdoor moeilijk om een algemeen kader te schetsen over wanneer en hoe *biases* bij rechterlijke beslissingen voorkomen. Voor de wetgever is het daarom van belang om de beperkingen van experimenteel cognitief psychologisch onderzoek te onderkennen.

III Duidelijk door voorbeeld?

Een empirisch onderzoek onder juristen naar de begrijpelijkheid en duidelijkheid van polisclausules

G.T. Baak

Polisvoorwaarden in verzekeringsovereenkomsten bevatten clausules waarin rechten en verplichtingen worden toebedeeld aan de contractspartijen. Deze polisclausules moeten duidelijk en begrijpelijk zijn. Een belangrijke vraag is wat een polisclausule duidelijk en begrijpelijk maakt. Uit de literatuur blijkt dat er veel aspecten zijn die begrijpelijkheid en duidelijkheid kunnen beïnvloeden. In deze bijdrage wordt onder juristen de invloed van een tekstuele factor getoetst, namelijk het geven van voorbeelden. Uit de resultaten blijkt dat voorbeelden significant meer duidelijkheid en begrijpelijkheid teweegbrengen. Wat niet is aangetoond is dat juristen polisclausules in het voordeel van de opsteller uitleggen indien zij die polisclausules duidelijk en begrijpelijk vinden. Voor opstellers van polisvoorwaarden impliceert dit onderzoek dat zij er goed aan doen om open normen in polisclausules te concretiseren met voorbeelden.

3.1 Inleiding

In deze bijdrage wordt stilgestaan bij de duidelijkheid en begrijpelijkheid van clausules in verzekeringsovereenkomsten. Het Verbond van Verzekeraars besteedt sinds enige tijd aandacht aan deze thematiek.¹ Een belangrijke drijfveer is het herstel van consumentenvertrouwen. Daarnaast geldt voor verzekeraars de wettelijke plicht om duidelijke en begrijpelijke polisvoorwaarden te formuleren.² Onduidelijke polisclausules kunnen in het nadeel van de opsteller worden uitgelegd.³

1 Project 'Verzekeraars vernieuwen' op de website www.verzekeraarsvernieuwen.nl; Verbond van Verzekeraars 2012, p. 26-27.

2 Art. 6:238 lid 2, eerste volzin BW (Transparenzgebot). Vgl. art. 4:19 lid 2 Wft met betrekking tot het verstrekken van informatie.

3 Art. 6:238 lid 2, tweede volzin BW (het contra proferentem beginsel): bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de gebruiker gunstigste uitleg.

De belangrijke vraag is: hoe kunnen polisvoorwaarden duidelijker en begrijpelijker worden gemaakt? Verzekeraars vereenvoudigen hun polisvoorwaarden, maar leidt dat tot ‘betere’ polisvoorwaarden?

De invalshoek van deze bijdrage is hoe de juridische beoordelaar aankijkt tegen de begrijpelijkheid en duidelijkheid van polisclausules. Een mogelijk aspect van duidelijkheid zal door middel van een experiment worden onderzocht: het geven van een opsomming van voorbeelden in een polisclausule. De vraag die daarom in deze bijdrage centraal staat luidt: Welke rol spelen voorbeelden bij de duidelijkheid en begrijpelijkheid van polisclausules?

De resultaten zijn relevant voor beleidsmakers, opstellers van voorwaarden en toezichthouders. In de eerste plaats omdat grotendeels onbekend is wat polisvoorwaarden duidelijk en begrijpelijk maakt. Dit onderzoek probeert deze normen te concretiseren. Dat biedt niet alleen houvast voor de praktijk maar verschaft ook inzicht in de vraag hoe duidelijkheid samenhangt met de interpretatie van een polisclausule.

De opbouw van de bijdrage is als volgt. Allereerst wordt het juridische kader geschetst. Daarna volgt het theoretische kader waarin eerst wordt uiteengezet wat een tekst duidelijk en begrijpelijk maakt, gevolgd door een bespreking van de vraag op welke manieren duidelijkheid en begrijpelijkheid verbeterd kunnen worden. Vervolgens wordt het uitgevoerde experiment beschreven, met aandacht voor de gehanteerde onderzoeksmethode en de gevonden resultaten. De beleidsimplicaties van de gevonden resultaten zijn te vinden in de daarop volgende paragraaf. Ter afsluiting volgt een conclusie met enige aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

3.2 Juridische aspecten

3.2.1 *Inleiding*

De polisvoorwaarden vormen de basis van het contract tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer. De tekst van polisvoorwaarden wordt veelal eenzijdig door de verzekeraar opgesteld, zeker in overeenkomsten gesloten met consumenten.⁴ Om de consument enige bescherming te bieden geeft artikel 6:233 BW twee vernietigingsgronden: enerzijds de inhoudstoetsing van een polisclausule op onredelijk bezwarendheid en anderzijds de kennisneming van de algemene voorwaarden.⁵ Ook door uitleg van een

4 Asser/Wansink, Van Tiggele & Salomons 2012, nr. 173.

5 Art. 6:233 aanhef sub a jo. art. 6:236 en art. 6:237 BW (inhoudstoetsing) en art. 6:233 sub b jo. art. 6:234 BW (kennisneming). Voor de samenhang van de

polisclausule kan de consument bescherming worden geboden. Dat is aan de orde bij het contra proferentem-beginsel, deze uitlegmethode wordt geplaatst in het kader van uitlegeregels die bestaan in het verzekeringsrecht (§ 3.2.2). Vervolgens wordt een voorbeeld uit de jurisprudentie gegeven (§ 3.2.3) en toezichtwetgeving behandeld (§ 3.2.4).

3.2.2 Interpretatie en uitlegeregels

De manier waarop een overeenkomst door de rechter wordt uitgelegd is cruciaal voor de betrokken partijen bij een geschil.⁶ Veelal lopen partijbedoelingen uiteen, is de overeenkomst voor meerdere uitleg vatbaar of hebben partijen niet gedacht aan de situatie die zich voordoet. Hoe gaat de rechter daarmee om? Bij uitlegkwesties moeten de volgende vragen voorop worden gesteld. Wat hebben partijen beoogd met het beding? En, indien niet van een gemeenschappelijke bedoeling blijkt, wat brengt een redelijke uitleg van het beding met zich mee?⁷

De Hoge Raad heeft in zijn jurisprudentie twee uitlegnormen gegeven, te weten de (in beginsel meer subjectieve) *Haviltex*-norm en de (in beginsel meer objectieve) *cao*-norm.⁸ De *Haviltex*-norm verdient toepassing bij verzekeringsvoorwaarden waarover is onderhandeld tussen partijen terwijl de *cao*-norm de voorkeur heeft bij verzekeringsvoorwaarden waarover tussen partijen gewoonlijk niet wordt onderhandeld.⁹ De *Haviltex*-norm plaatst de bedoelingen en verwachtingen van de bij de overeenkomst betrokken partijen voorop terwijl de *cao*-norm de nadruk legt op de betekenis die naar objectieve maatstaven volgt uit de bewoordingen van de overeenkomst. Tussen beide uitlegmethoden bestaat geen tegenstelling maar een vloeiende overgang, zo volgt uit het arrest *DSM/Fox*.¹⁰ De Hoge Raad overweegt in

inhoudstoetsing met de derogerende werking van de redelijkheid en billijkheid (art. 6:248 lid 2 BW) zie HR 14 juni 2002, *NJ* 2003, 112 (*Bramer/Colpro*).

6 Zie uitgebreid over de uitleg van polisclausules Asser 2000, p. 11 e.v.

7 Asser/Wansink, Van Tiggele & Salomons 2012, nr. 356. Van Tiggele-Van der Velde 2012, p. 85 e.v.

8 De *Haviltex*-norm vloeit voort uit het arrest van de Hoge Raad van 13 maart 1981, *NJ* 1981, 635 (*Ermes/Haviltex*). Bij de uitleg van een Collectieve Arbeids-overeenkomst acht de Hoge Raad een meer objectieve uitleg op haar plaats, zie HR 17 september 1993, *NJ* 1994, 173 (*Gerritse/Hydro Agri Sluis*) en HR 24 september 1993, *NJ* 1994, 174 m.nt. P.A. Stein.

9 Die lijn wordt aangenomen sinds HR 16 mei 2008, *NJ* 2008, 284 (*Chubb/Dagenstaed*).

10 HR 20 februari 2004, *NJ* 2005, 493 m.nt. C.E. du Perron (*DSM/Fox*). Vgl. Tolman 2008, p. 64-73.

het *Chubb/Dagenstaed*-arrest dat bij verzekeringsvoorwaarden waarover tussen partijen niet pleegt te worden onderhandeld (en ook niet onderhandeld is), de uitleg daarvan met name afhankelijk is van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de polisvoorwaarden als geheel en van een eventuele bij de polisvoorwaarden behorende toelichting.¹¹ Uit de rechtspraak volgt dat nog veelvuldig een uitleg aan de hand van de *Haviltex*-norm wordt vooropgesteld.¹² Zo overweegt de Hoge Raad onlangs over clausules in commerciële contracten dat, hoewel er bij de uitleg van de overeenkomst groot gewicht toekomt aan de taalkundige betekenis van de gekozen bewoordingen, de omstandigheden van het geval ertoe kunnen leiden dat een andere dan de taalkundige betekenis aan de bewoordingen moet worden gehecht. Vervolgens overweegt de Hoge Raad:

‘Beslissend blijft immers de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (de *Haviltex*-norm, toevoeging GTB).’¹³

In artikel 6:238 lid 2 BW is het Transparenzgebot opgenomen: bedingen in consumentenovereenkomsten dienen duidelijk en begrijpelijk te zijn opgesteld. Na dit voorschrift volgt het contra proferentem-beginsel: indien er twijfel is over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.¹⁴ Dit beginsel is afkomstig uit een EG-Richtlijn en kan door de rechter worden toegepast indien verschillende interpretaties van een contractsbeding mogelijk zijn.¹⁵ Het beginsel roept echter vragen op: Wanneer is er twijfel over de betekenis van een beding? Wat is de voor de wederpartij gunstigste uitleg?

11 HR 16 mei 2008, *NJ* 2008, 284 r.o. 3.4.2 (*Chubb/Dagenstaed*). Dit arrest ging over de uitleg van een niet onderhandelde beurspolis.

12 HR 14 oktober 2005, *NJ* 2006, 117; Rb. Rotterdam 15 februari 2006, ECLI:NL:RBROT:2006:AV2809; Hof Arnhem-Leeuwarden 17 mei 2013, ECLI:NL:GHARL:2013:CA0569, *RCR* 2013, 53. Vgl. KIFID 20 februari 2014, *RCR* 2014, 39.

13 HR 5 april 2013, *NJ* 2013, 214, r.o. 3.4.3 (*Lundiform/Mexx*).

14 Voor een (uitgebreid) overzicht van de geschiedenis van de contra proferentem regel zie Schrage 2005, p. 38-50.

15 Het ‘contra proferentem-beginsel’ is afkomstig van Richtlijn 1993/13/EG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (PbEG 1993, L 95-29). Op grond van art. 6:246 BW vormt het ‘contra proferentem beginsel’ een regel van dwingend recht bij deze overeenkomsten en dus geen algemeen gezichtspunt. Zie Asser/Wansink, Van Tiggele & Salomons 2012, nr. 358.

Wat de eerste vraag betreft kan er aansluiting worden gezocht bij het Transparenzgebot. Twijfel zal kunnen rijzen bij onduidelijk opgestelde bedingen. Of er sprake is van onduidelijkheid hangt af van de vraag hoe de lezer het polisbeding opvat.¹⁶ Een drietal gradaties van duidelijkheid in polisclausules kan worden onderscheiden: een beding dat tot één lezing (interpretatie) leidt is duidelijk, een beding dat meerdere lezingen oplevert is onduidelijk, en in de situatie dat uit de redactie van het beding geen enkele lezing valt af te leiden is sprake van onbegrijpelijkheid. Voor de toepassing van het contra proferentem-beginsel dient er twijfel te zijn over de betekenis van het beding. Die twijfel kan ontstaan doordat de consument het beding in meerdere zin opvat. Dergelijke bedingen zijn onduidelijk en voldoen niet aan het wettelijke Transparenzgebot.

De vraag wat de voor de wederpartij gunstigste uitleg is, lijkt eenvoudiger te beantwoorden: de uitleg die de rechtspositie van de wederpartij het minst bezwaart.¹⁷ In samenhang met de inhoudstoetsing van artikel 6:233 sub a BW signaleert Hijma hierbij een probleem: een clause kan in de voor de consument gunstige uitleg rechtens onaantastbaar zijn, terwijl zij in de voor de consument ongunstige(r) uitleg wel vernietigbaar is.¹⁸ Een mogelijke oplossing is dan om ‘gunstig’ ruim te interpreteren: niet de primaire lading van de gebezigde bewoordingen, maar de uit de verschillende interpretaties voortvloeiende rechtsposities moeten in hun totaliteit worden gezien.¹⁹ Uit die oplossing vloeit voort dat aan een beding soms een consument-onvriendelijke betekenis moet worden toegekend omdat alleen op die manier de clause onder het bereik van artikel 6:233 sub a BW kan worden gebracht.²⁰

Het contra proferentem-beginsel sluit in zekere zin aan bij de *Haviltex*-norm waarin betekenis wordt toegekend aan de maatschappelijke kring waartoe partijen behoren en de rechtskennis die van hen kan worden verwacht.²¹ Het contra proferentem-beginsel beoogt immers de consument als zwakkere contractspartij te beschermen tegen mogelijk misbruik van de machtspositie van de opsteller van de polisvoorwaarden. Die machtspositie is gelegen in het feit dat de consument niet is betrokken bij de totstandkoming

16 Vriesendorp-Van Seumeren 2002, p. 98; Hendrikse & Rinkes 2010, p. 61.

17 Hijma 1999, p. 115.

18 Hijma 1999, p. 115.

19 Hijma 1999, p. 116.

20 Hijma 1999, p. 116 (kritisch); Vriesendorp-Van Seumeren, 2002, nr. 119 (positief).

21 Asser/Wansink, Van Tiggele & Salomons 2012, nr. 358; Heering 2003, p. 102.

van de polisvoorwaarden. Er vinden geen onderhandelingen plaats tussen contractspartijen over de inhoud van de voorwaarden. Het contra proferentem-beginsel zal daarom voornamelijk een rol spelen bij de uitleg van niet onderhandelde verzekeringsovereenkomsten. In dat kader past het contra proferentem-beginsel bij een objectieve en voornamelijk taalkundige uitleg van de verzekeringsovereenkomst.

3.2.3 Een voorbeeld

In de rechtspraak vinden we vele voorbeelden van (beweerdelijk) onduidelijke polisclausules.²² Zo was in een rechtszaak waarin dekking werd gezocht onder een opstalverzekering de vraag of instorting van een kippen-schuur was gedekt.²³ De oorzaak van de instorting was dat er sneeuw op het dak lag, het daarna was gaan regenen en ijzelen waardoor de sneeuw een laag met een aanzienlijk gewicht werd. Vervolgens kon de dakconstructie de druk op het dak niet weerstaan waardoor het instortte.²⁴ Verzekerde stelde zich op het standpunt dat er sprake was van neerslag, een gedekte gebeurtenis onder de polis. Deze bepaalde dat ‘schade als gevolg van het woonhuis binnengedrongen neerslag’ was gedekt:

‘2. Gedekte gebeurtenissen

1. (...)

12. Neerslag

Schade als gevolg van het woonhuis binnengedrongen neerslag. Van deze dekking is uitgesloten:

- Schade ontstaan door neerslag die is binnengedrongen via openstaande ramen, luiken of deuren;
- Vocht- en waterdoorlating van muren of vloeren;
- Reparatiekosten van daken, dakgoten en afvoerpijpen;
- Neerslagschade die het gevolg is van slecht onderhoud of van een constructiefout.²⁵

22 Bijv. HR 14 oktober 2005, *NJ* 2006, 117; Rb. Rotterdam 15 februari 2006, ECLI:NL:RBROT:2006:AV2809, *NJF* 2006, 339 waarin het ging om de (contra proferentem) uitleg van het begrip ‘deelnemen aan het luchtverkeer’; Hof Arnhem-Leeuwarden 7 mei 2013, ECLI:NL:GHARL:2013:CA0569, *RCR* 2013, 53 over de onvolledigheid van polisvoorwaarden met betrekking tot de kostenvergoeding van een second opinion.

23 HR 14 oktober 2005, *NJ* 2006, 117.

24 Zie HR 14 oktober 2005, *NJ* 2006, 117, r.o. 3.1.

25 Zie HR 14 oktober 2005, *NJ* 2006, 117.

Twistpunt was of de schade, gelet op haar ontstaanswijze, *als gevolg van het woonhuis binnengedrongen neerslag* diende te worden aangemerkt. Het hof komt tot een bevestigend antwoord aan de hand van verschillende omstandigheden en gezichtspunten: de benaming en presentatie van de verzekering als uitgebreide opstalverzekering, de gewekte indruk bij de wederpartij dat er een ruime dekking was en de mogelijkheid voor de verzekeraar om een expliciete dekkingsuitsluiting op te nemen voor voorzienbare schadegevallen.²⁶ Het oordeel van het hof komt er kort gezegd op neer dat voor de verzekeraar dekking op eenvoudige en duidelijke wijze kon worden uitgesloten en dat, nu dit niet gedaan is, zij daarom het risico van deze onduidelijkheid dient te dragen. De Hoge Raad laat dit oordeel in stand.²⁷ Dit voorbeeld laat zien dat de onduidelijkheid in de polisclausule wordt beoordeeld aan de hand van de *Haviltex*-norm waarbij, gelet op het contra proferentem-beginsel, de interpretatie die de verzekerde aan de polis geeft door de rechter wordt gevolgd.

3.2.4 Toezichthouder AFM

Verzekeraars zijn financiële ondernemingen die onder de reikwijdte van de Wet Financieel Toezicht (Wft) vallen. In artikel 4:19 lid 2 Wft is bepaald dat door de verzekeraar aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, correct, duidelijk en niet misleidend dienen te zijn. Onder deze informatie valt ook informatie over het product en de daarbij behorende voorwaarden. Daarnaast geldt voor een complex financieel product, zoals een beleggingsverzekering, de plicht om een financiële bijsluiter te verstrekken. In de beleidsregel informatieverstrekking 2013 geeft de AFM nadere invulling aan de in artikel 4:19 lid 2 Wft gestelde normen. Voor de normen duidelijk en niet misleidend let de AFM vooral op de vindbaarheid, *begrijpelijkheid* en evenwichtigheid van de informatie voor de doelgroep:

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

- De informatie zo weinig mogelijk moeilijke termen, waaronder juridisch jargon, bevat;
- U moeilijke begrippen die wel worden gebruikt eenvoudig uitlegt;

²⁶ HR 14 oktober 2005, *NJ* 2006, 117, r.o. 4.5-4.6.

²⁷ HR 14 oktober 2005, *NJ* 2006, 117, r.o. 5.2. De uitleg van de bepalingen van de overeenkomst kan vanwege het feitelijk karakter in cassatie slechts in beperkte mate worden getoetst.

- U informatie zo simpel mogelijk uitlegt;
- U de informatie zo expliciet mogelijk weergeeft.²⁸

De AFM geeft aan dat een consumentenonderzoek een goed hulpmiddel is om te bepalen of informatie begrijpelijk is voor de doelgroep.²⁹ Ook worden in de beleidsregel enkele voorbeelden genoemd van niet-duidelijke informatie waaronder: ‘En-bloc clausules die zo zijn omschreven dat niet duidelijk is wat de clausule inhoudt en in welke gevallen deze van toepassing is’.³⁰

Ongeveer eenzelfde uitwerking van het concept begrijpelijkheid vinden we in het Handboek Werken aan duidelijke klantinformatie. Via de Dashboardmodule Klantcontact Verzekeraars is door de AFM in 2012 beoordeeld hoe verzekeraars omgingen met duidelijke informatieverschaffing. Beoordeeld werd welke verbeteringen verzekeraars (beogen) te realiseren op het gebied van begrijpelijke informatieverstrekking.³¹ Daarvoor werden de volgende randvoorwaarden van begrijpelijkheid gehanteerd:

- a. Uitleg begrippen/ vermijden van jargon;
- b. Actieve zinnen;
- c. Geen onnodig lange zinnen;
- d. Non-text (audio/visueel) uitleg van moeilijke onderdelen;
- e. Gebruik maken van afbeeldingen, grafieken, tabellen, pictogrammen, iconen;
- f. De informatie bevat een voorbeeld dat de werking van het product verduidelijkt;
- g. Veelgestelde vragen worden opgenomen op de website;
- h. Er zijn online hulpmiddelen die de klant helpen een keuze te maken in het aanbod (rekentools, besliswijzer, etc);
- i. Innovatie op het gebied van begrijpelijkheid.³²

De AFM stelt dat het niet altijd mogelijk is moeilijke termen weg te laten. In die gevallen verdient een duidelijke uitleg van de termen de voorkeur. De AFM benadrukt dat het voldoen aan de bovengenoemde randvoorwaarden geen garantie biedt dat de klant de informatie daadwerkelijk begrijpt. Daarvoor is consumentenonderzoek nodig waarbij de randvoorwaarden wel kunnen leiden tot betere onderzoeksresultaten.

28 Beleidsregel informatieverstrekking 2013, p. 9.

29 Vgl. Handboek Werken aan duidelijke klantinformatie 2013, p. 11.

30 Beleidsregel informatieverstrekking 2013, p. 11.

31 Handboek Werken aan duidelijke klantinformatie 2013, p. 5.

32 Zie Handboek Werken aan duidelijke klantinformatie 2013, p. 11.

3.3 Theoretisch kader

3.3.1 *Inleiding*

Hiervoor werd besproken hoe de AFM aankijkt tegen de norm dat polisvoorwaarden begrijpelijk moeten zijn. Zonder een definitie van begrijpelijkheid te geven, formuleert de AFM een vrij algemene leidraad die weinig houvast biedt. De AFM stelt dat moeilijke termen uitleg behoeven en dat onnodig juridisch jargon vermeden moet worden. Maar daarvoor moet wel eerst worden vastgesteld wat de gemiddelde consument moeilijk vindt. In deze paragraaf zal daarom eerst worden stilgestaan bij de vraag wat een tekst duidelijk en begrijpelijk maakt (§ 3.3.2). Daarnaast is van belang te weten hoe begrijpelijkheid en duidelijkheid verbeterd kunnen worden (§ 3.3.3).

3.3.2 *Wat maakt een tekst duidelijk?*

In de eerste plaats is te constateren dat begrijpelijkheid en duidelijkheid complexe begrippen zijn. Onderzoekers durven het veelal niet aan om definities van deze begrippen te geven.³³ Van Dam c.s. verwijst in het kader van het begrip duidelijkheid naar de door Dale en Chall opgenomen definitie van *readability*:

‘The term readability has been defined as the sum total (including all the interactions) of all those elements within a given piece of printed material that affect the success a group of readers will have with the piece. The success is the extent to which the readers understand it, read it at an optimal speed, and find it interesting’³⁴

Uit dit citaat blijkt dat de mate van duidelijkheid afhangt van het antwoord op de vraag in hoeverre de lezer de tekst begrijpt. Ook blijkt dat begrijpelijkheid samenhangt met de leesbaarheid van een tekst. Ondanks de samenhang die te constateren is kunnen de begrippen wel van elkaar onderscheiden worden. Leesbaarheid is vooral een technische aangelegenheid waarbij onder andere het lettertype, de grootte, het contrast, de regelafstand, de informatiedrager et cetera zodanig zijn dat de tekst leesbaar is.³⁵ Begrijpelijkheid ziet op het moeilijkheidsgehalte van een tekst maar is ook sterk afhankelijk van kenmerken van de lezer zoals diens

33 Lentz 2011, p. 28; Van Dam c.s. 2012, p. 116.

34 Van Dam c.s. 2012, p. 116; Van Dale & Chall 1949, p. 23.

35 Van Boom 2014, p. 59.

taalbeheersingsniveau.³⁶ Wellicht is er niet veel verschil tussen duidelijkheid en begrijpelijkheid en kunnen zij als synoniemen worden gebruikt.³⁷ Ook de AFM lijkt van de veronderstelling uit te gaan dat een begrijpelijker tekst ook duidelijker wordt gevonden.³⁸ Duidelijkheid wordt ook wel een glijdende schaal genoemd, die afhankelijk is van het publiek voor wie de tekst is bedoeld.³⁹

In de tweede plaats wordt geprobeerd begrijpelijkheid en duidelijkheid te testen. Daarmee worden de ongreepbare concepten in min of meer hanteerbare maatstaven gegoten. Aan de hand van die (objectieve) maatstaven kan het taalniveau van teksten worden beoordeeld. Daar kunnen dan normen uit voortvloeien. Waar wordt de lat gelegd?

Het Verbond van Verzekeraars streeft voor zijn polisvoorwaarden naar een taalniveau B1 op de ERK schaal.⁴⁰ De ERK schaal is het Europese Referentiekader (ERK), een maatstaf die het taalniveau van mensen meet en onderscheidt in een zestal categorieën: A1, A2, B1, B2, C1, C2.⁴¹ Deze schaal kent echter, net als alle andere manieren van indeling en meting, nadelen en beperkingen.⁴² Het gevaar van schalen is dat zij worden gebruikt als garantie voor begrijpelijkheid en duidelijkheid. Dat zijn ze natuurlijk niet. Bovendien wordt het moeilijk om uit onderzoek naar het effect van vereenvoudiging van tekst op begrijpelijkheid en duidelijkheid eenduidige uitkomsten te verkrijgen. Verrassend is in dat opzicht het onderzoek van Land waaruit blijkt dat eenvoudiger teksten niet leiden tot meer duidelijkheid.⁴³ Aan de andere kant blijkt uit experimenteel onderzoek dat juridische leken wel een verschil in tekstniveau ervaren tussen een versie B1 algemene verzekeringsvoorwaarden en een versie C1 algemene verzekeringsvoorwaarden.⁴⁴ Voor vierdejaars rechtenstudenten werd geen significant verschil tussen beide versies gevonden.⁴⁵

36 Lentz 2011, p. 6; Vgl. Davis 1977, p. 847-856.

37 Vgl. Van Dam c.s. 2012, p. 111.

38 Zie Handboek Werken aan duidelijke klantinformatie 2013, p. 11 en 24.

39 Van Dam c.s. 2012, p. 117.

40 Verbond van Verzekeraars 2012, p. 26.

41 Categorie A ziet op de basisgebruiker, B op de onafhankelijke gebruiker en C op de vaardige gebruiker. De numerieke toevoeging ziet op het stadium waarin de lezer zich bevindt: 1 is het begin, 2 is het einde. Zie Van Dam c.s. 2012, p. 113.

42 Lentz 2011, p. 18; Van Boom 2014, p. 60.

43 Land 2009; Dit onderzoek is uitgevoerd onder VMBO-leerlingen.

44 Zie Van Boom 2014, p. 66 met enige kanttekeningen in voetnoot 44.

45 Van Boom 2014, p. 66.

3.3.3 *Studies naar verbetering van duidelijkheid en begrijpelijkheid*

Op welke wijze kunnen begrijpelijkheid en duidelijkheid worden verbeterd? Voor een antwoord op die vraag zijn verschillende studies geraadpleegd uit de psycholinguïstiek en cognitieve psychologie enerzijds en de taal- en communicatiewetenschappen anderzijds. Psycholinguïstiek richt zich op gedragsaanpassingen door talige informatieverstrekking. Cognitieve psychologie is de wetenschapstak die zich richt op individueel denken en beslissen en de rol van informatieverwerking en begrip daarbij.⁴⁶ De taal- en communicatiewetenschappen bieden vanuit een taalkundige invalshoek inzicht in de vraag hoe tekstniveau verbeterd kan worden. Een andere (buitenlandse) wetenschapstak die zich richt op het begrijpelijk maken van juridische teksten is de zogenaamde *legal linguistics*.⁴⁷

In de eerste plaats is er de overzichtsstudie van Kieras en Dechert.⁴⁸ Zij richten zich op het analyseren van onderzoek uit de experimentele psycholinguïstiek met als doel regels op te stellen die in computersystemen kunnen worden gebruikt om begrijpelijkheid te testen. Hun onderzoek beperkt zich tot het gebruik van gemanipuleerde tekstkenmerken op begrijpelijkheid. De veronderstelling in hun onderzoek is dat begrijpelijkheid op indirecte manieren kan worden gemeten waarvan reproduceerbaarheid de voornaamste is.⁴⁹

In de tweede plaats hebben Masson en Waldron een belangrijk onderzoek verricht onder leken naar de versimpeling van juridische teksten.⁵⁰ Juridische contracten zijn op drie manieren gemanipuleerd, te weten door het weglaten of vervangen van archaïsche of irrelevante termen, het versimpelen van bewoordingen en zinsstructuur, en door juridische termen te definiëren of te vervangen door simpeler termen. Uit hun onderzoek bleek dat vereenvoudiging van bewoordingen en zinsstructuur de begrijpelijkheid van juridische teksten aanzienlijk verbetert.⁵¹ Ander onderzoek bevestigt deze conclusie.⁵²

46 Van Dam c.s. 2012, p. 117.

47 Engberg 2013, p. 28.

48 Kieras & Dechert 1985, p. 1-29.

49 Kieras & Dechert 1985, p. 3; Vgl. Davis 1977, p. 846 en Miller & Kintsch 1980, p. 335 e.v.

50 Masson & Waldron 1994, p. 67-85.

51 Masson & Waldron 1994, p. 77-78.

52 Vgl. Davis 1977, p. 841-920; Zie Hiltunen 2012, p. 39 en Howe & Wogalter 1994, p. 438 e.v.

In de derde plaats is er Amerikaans onderzoek naar de begrijpelijkheid van jury-instructies. Charrow en Charrow verrichten experimenteel onderzoek onder juryleden.⁵³ Zij bevestigen de hypothese dat herschrijving van lastige taalkundige constructies de begrijpelijkheid vergroot. Factoren die het begrip bemoeilijken, zijn bijvoorbeeld ingewikkelde woordvolgorde en zinsopbouw, technische termen en werkwoordsvormen.⁵⁴ Tiersma en Curtis vergelijken de juistheid van een oordeel bij een oude en nieuwe jury-instructie. Zij concluderen dat de nieuwe jury-instructies begrijpelijker en effectiever zijn.⁵⁵

Kortom, uit de hierboven aangehaalde studies blijkt dat begrijpelijkheid en duidelijkheid verbeterd kunnen worden.⁵⁶ Zinnvolle tips zijn: vermijd ambiguïteit, richt de tekst actief tot de lezer, noem belangrijke informatie eerst, maak gebruik van consistent woordgebruik, een logische structuur, *bullet points*, kopjes en signaalwoorden.⁵⁷

3.3.4 *Scheppen voorbeelden duidelijkheid?*

De AFM probeert begrijpelijkheid te vergroten door het gebruik van voorbeelden te stimuleren.⁵⁸ Voorbeelden zien in dat kader echter op de verduidelijking van een product of een berekening.⁵⁹ Niet vermeld wordt het gebruikmaken van voorbeelden met als doel een open norm te concretiseren. Toch beveelt de AFM het gebruik van voorbeelden op die manier wel aan. Zij hecht er namelijk belang aan te weten in welke gevallen een onduidelijke clausule van toepassing is.⁶⁰ In de praktijk zien we dat in polisvoorwaarden veel gebruik wordt gemaakt van voorbeelden. Het biedt de verzekeraar voordelen want hij kan duidelijk aangeven wat wel of niet onder het bereik van een polisclausule valt. Zo geven voorbeelden een toelichting in polisvoorwaarden en concretiseren zij open normen. Dat kan onnodige discussies voorkomen.

53 Charrow & Charrow 1979, p. 1306-1374.

54 Charrow & Charrow 1979, p. 1317-1325.

55 Tiersma & Curtis 2008, p. 256.

56 Er zijn nog tal andere onderzoeken, een goed overzicht daarvan is te vinden op de website van kennisbank begrijpelijke taal (zie [www.kennisbank-begrijpelijke taal.nl](http://www.kennisbank-begrijpelijke-taal.nl)).

57 Vgl. White 2012, p. 143-164 en Adler 2012, p. 76-78.

58 Zie Handboek Werken aan duidelijke klantinformatie 2013, p. 11.

59 Vgl. het onderzoek van Renkema c.s. 2007, p. 1-29 waarin werd getest of rekenkundige voorbeelden een teruggaveformulier voor ziektekosten duidelijker maken. Dit bleek inderdaad het geval te zijn.

60 Beleidsregel informatieverstrekking 2013, p. 11.

De vraag is *hoe* een voorbeeld is opgenomen in een polisclausule. In dit onderzoek wordt er een niet-limitatieve opsomming van voorbeelden gegeven. Dat kadert het bereik van een open norm in principe niet af. Het geeft eerder een indicatie welke soort gevallen onder het bereik van de polisclausule vallen. Wat kan een theorie zijn achter de gedachte dat een niet-limitatieve opsomming van voorbeelden een polisclausule voor een jurist duidelijker en begrijpelijker maakt? Het zou zo kunnen zijn dat het begrip wordt vergroot, althans het gevoel van ambiguïteit wordt gereduceerd. Dat kan gevolgen hebben voor de interpretatie van het beding in het licht van een situatie die niet als voorbeeld genoemd wordt in de voorwaarden.

3.4 Experiment

3.4.1 *Hypotheses*

In het uitgevoerde experiment is de hypothese getest dat een niet-limitatieve opsomming van voorbeelden in een polisclausule ertoe leidt dat een jurist deze clausule duidelijker en begrijpelijker vindt. Daarnaast is getest of dat eveneens gevolgen heeft voor de interpretatie van het polisbeding in het licht van een situatie die niet als voorbeeld genoemd wordt in de voorwaarden. Waar het dus om draait is de vraag of juristen geneigd zijn een polisclausule analoog of restrictief te interpreteren. Voor de uitvoering van het experiment is een steekproef van 46 rechtenstudenten gebruikt. Dit onderzoek richt zich dus alleen op juristen die een rechtenstudie volgen. Uitgesloten wordt hoe de gewone consument oordeelt over de duidelijkheid en begrijpelijkheid van polisvoorwaarden.⁶¹

3.4.2 *Vragenlijsten*

Voor de uitvoering van het onderzoek zijn vragenlijsten afgenomen, bestaande uit drie casus en enkele algemene vragen. Van de vragenlijst zijn twee verschillende versies opgesteld. Het enige verschil tussen de twee versies was het al dan niet uitwerken van een open norm in een polisclausule met een niet-limitatieve opsomming van voorbeelden (hierna: de manipulatie). In elke casus werd gebruik gemaakt van een begrip of een situatie die niet expliciet werd vermeld in de polisclausule. Zo ging het in de eerste casus over een keuringsrapport van een bedrijfsarts. Voldeed dat aan de

61 Zie voor twee afstudeerscripties naar dat onderwerp, Bax 2008 en Gosens 2008.

in de polis vereiste gezondheidswaarborg? De tweede casus ging over de vraag of sloopkosten konden worden gezien als kosten die het gevolg zijn van een storm, de verzekerde gebeurtenis onder de polis. Dat was bijvoorbeeld wel het geval met reparatie- en saneringskosten, expliciet genoemd in de gemanipuleerde versie, maar sloopkosten stonden daar natuurlijk niet bij. De derde casus ten slotte ging over een ongevallenzekeringspolis. In de polis stond: een ongeval is een onverwachte gebeurtenis die tot letsel leidt. De vraag was of het ongevaccineerd op vakantie gaan naar de tropen met letsel als gevolg, een onverwachte gebeurtenis is in de zin van de polis. De respondenten werden blind toegewezen aan een van de twee condities (polis wel of niet met voorbeelden). Om begrip en duidelijkheid te testen, is gevraagd om op een 5-puntsschaal aan te geven in hoeverre ze het eens waren met de stelling dat de inhoud van de polisclausule begrijpelijk is geformuleerd, en de stelling dat de clausule duidelijk is. Vervolgens wilde ik weten welke gevolgen de manipulatie heeft voor de interpretatie die aan het polisbeding wordt gegeven. Daarom werd de vraag gesteld met welke uitleg van de polisclausule de respondenten het eens waren; het standpunt van de verzekeraar of het standpunt van de verzekerde. Hiermee werd getest of de respondenten het bereik van de polisclausule (analoog) uitbreiden tot de situatie die niet als voorbeeld werd genoemd in de polisvoorwaarde. Een aantal algemene vragen zijn gesteld naar leeftijd (mediaan was 23 jaar met standaarddeviatie 6.6 jaar), geslacht (26 mannen en 20 vrouwen), studiejaar en de eventuele specialisatie. Het studiejaar varieerde van bachelor een (20%), bachelor twee (54 %), bachelor drie (15%) en master (11%).

3.4.3 Resultaten

De manipulatie bracht de verwachte verschillen in gemiddelde respons bij de stellingen over begrijpelijkheid en duidelijkheid teweeg. De resultaten van de ANOVA testen waaruit dat bleek zijn hierna te vinden. Vervolgens worden de resultaten besproken met betrekking tot het effect van de manipulatie op de door respondenten gekozen interpretatie. Eveneens wordt gekeken of begrijpelijkheid en duidelijkheid samenhangen met de gekozen interpretatie.

Begrijpelijkheid- en duidelijkheidsscores

Op twee manieren zijn ANOVA testen uitgevoerd. In de eerste plaats op de gemiddelde respons per casus.⁶² Daarnaast is de gemiddelde respons over

62 Zie Tabel beschrijvende statistiek, opgenomen in de elektronische bijlage.

het totaal van de drie casus bekeken. De resultaten van een ANOVA per casus lieten een verdeeld beeld zien. De eerste casus gaf een marginaal significant effect van de manipulatie op zowel de begrijpelijkheid- als duidelijkheidsscore.⁶³ Er kunnen verschillende redenen daarvoor zijn. Wellicht werd het onderwerp van de eerste casus (acceptatie) als complex beschouwd en vonden de respondenten voorbeelden verhelderend. Wat vaag was aan de casus, was dat de soort verzekering niet nader was geconcretiseerd. Bovendien was nog geen verzekeringsovereenkomst tussen partijen tot stand gekomen. Ook kan het zo zijn dat het begrip gezondheidswaARBorgen vaag wordt gevonden. De tweede en derde casus gaven geen significante effecten van de manipulatie op begrijpelijkheid en duidelijkheid. Vervolgens werd een ANOVA naar de gemiddelde respons van begrijpelijkheid en duidelijkheid over het totaal van de drie casus uitgevoerd. Daaruit bleek dat de manipulatie de verwachte verschillen in zowel begrijpelijkheid als duidelijkheid teweegbracht. De gemiddelde begrijpelijkheidsscore lag marginaal significant hoger bij het opnemen van voorbeelden.⁶⁴ Ook de gemiddelde score op de schaal van de mate van duidelijkheid lag significant hoger bij de gemanipuleerde polisclausules.⁶⁵

Het kan zo zijn dat met de twee stellingen naar begrijpelijkheid en duidelijkheid exact hetzelfde is gemeten. Begrijpelijkheid en duidelijkheid zijn immers begrippen die elkaar overlappen. Daarom is de correlatie tussen beide maatstaven berekend. Voor alle drie de casus gold dat begrijpelijkheid positief en significant samenhangt met duidelijkheid.⁶⁶ Dat betekent, dat een hoge begrijpelijkheidsscore gepaard gaat met een hoge mate van duidelijkheid. Bij de tweede casus is de correlatie het sterkst namelijk 0.66. De laagste correlatie is gevonden bij de derde casus namelijk 0.38. Vanwege de geconstateerde hoge correlatie is besloten begrijpelijkheid en duidelijkheid samen te voegen. Dit is gedaan door de respons bij begrijpelijkheid en de respons bij duidelijkheid bij elkaar op te tellen en te middelen. Zo is een nieuwe maatstaf voor zowel begrijpelijkheid als duidelijkheid verkregen. Een blik op de gemiddelde respons bij deze maatstaf voor de drie casus geeft het volgende beeld:

-
- 63 Begrijpelijkheid geeft een F statistiek van 3.145, met $p = 0.083 < 10\%$ significantieniveau. Duidelijkheid geeft een F statistiek van 3.876, met $p = 0.055 < 10\%$ significantieniveau.
- 64 F statistiek is 2.836, met $p = 0.099$. Gemiddelde zonder voorbeelden bedraagt 3.058 tegenover een gemiddelde van 3.391 met voorbeelden. SD voor beide gemiddelden is 0.140.
- 65 De F statistiek is 6.139, met $p = 0.017$. Dit betreft de test naar de gemiddelde respons bij de stelling: 'de clausule is duidelijk'.
- 66 Zie Tabel correlaties, opgenomen in de elektronische bijlage.

Voorbeeld of niet	Casus 1	Casus 2	Casus 3
Geen voorbeeld	2.48	3.15	2.98
Wel voorbeeld	3.02	3.48	3.28

Schaal:

1 = sterk mee oneens 5 = sterk mee eens

Een ANOVA test tussen de manipulatie en de gemiddelden van de drie casus ondersteunt de hypothese dat voorbeelden zorgen voor meer begrijpelijkheid en duidelijkheid.⁶⁷ Uit bovenstaande tabel blijkt ook dat de eerste casus gemiddeld het minst begrijpelijk en duidelijk wordt gevonden. De tweede casus scoort gemiddeld het hoogst op de maatstaf van begrijpelijkheid en duidelijkheid terwijl de derde casus er tussenin schommelt.⁶⁸ Wellicht kan de zinslengte van de voorbeelden in de manipulatie een verklaring voor de hoge score van de tweede casus zijn. Die casus bevatte korte voorbeelden (reparatiekosten, saneringskosten et cetera), in tegenstelling tot de in de eerste en derde casus gebruikte voorbeelden (voorbeeld uit de derde casus is ‘u raakt besmet door een onvrijwillige val in het water of een andere stof’).

Interpretatie

De respondenten werd gevraagd aan te geven welke uitleg van de polisclausule hun voorkeur had: het standpunt van de verzekeraar of het standpunt van de verzekerde. Bij de eerste casus bleken de respondenten geneigd de verzekerde in het gelijk te stellen.⁶⁹ Dat gold ook voor de derde casus.⁷⁰ Bij de tweede casus kozen 29 respondenten (63%) voor het standpunt van de verzekeraar.

In de vorige paragraaf is het verband besproken van de manipulatie op begrijpelijkheid en duidelijkheid. De vraag is of er eveneens een verband aan te tonen is van de manipulatie op de gekozen interpretatie. Om dat verband aan te tonen werden Chi-kwadraat testen uitgevoerd. Uit de Chi-kwadraat testen bleek dat er geen significant verband is van de manipulatie op de

67 F statistiek is 5.984, met $p = 0.019$.

68 Een visuele weergave van de gemiddelde scores is te vinden in de elektronische bijlage.

69 78,3% kiest voor ‘standpunt verzekerde’. Dat is gelijk aan 36 respondenten.

70 67,4% kiest voor ‘standpunt verzekerde’. Dat is gelijk aan 31 respondenten.

gekozen interpretatie.⁷¹ Dat er geen verband is gevonden, betekent dat er geen statistisch bewijs is voor de redenering dat een niet-limitatieve opsomming van voorbeelden eveneens gevolgen heeft voor de uiteindelijke interpretatie van het polisbeding in het licht van een situatie die niet als voorbeeld genoemd wordt in de voorwaarden. Wel zijn er negatieve correlaties gevonden tussen begrijpelijkheid, duidelijkheid en interpretatie. Voor casus een en twee geldt dat zowel begrijpelijkheid als duidelijkheid een negatieve, significante, correlatie heeft met de gekozen interpretatie.⁷² Dat betekent, dat naar mate mensen het duidelijker en begrijpelijker vinden zij kiezen voor een interpretatie in het voordeel van de verzekeraar. Daarmee is echter niet statistisch vast komen te staan dat begrijpelijker voorwaarden leiden tot een interpretatie in het voordeel van de opsteller van de polisvoorwaarden.

3.5 Implicaties

Resultaten van experimenteel onderzoek moeten altijd met grote voorzichtigheid worden benaderd. De vraag is namelijk in hoeverre de in het experiment gevonden resultaten getransponeerd kunnen worden naar de werkelijkheid. In deze bijdrage is de tekstuele factor, het opnemen van voorbeelden, onder de loep genomen. Natuurlijk zijn er nog veel meer factoren die van invloed kunnen zijn op begrip, duidelijkheid en interpretatie van een polisclausule. Desondanks kunnen er enige beleidsimplicaties worden geformuleerd aan de hand van de verkregen onderzoeksresultaten.

In de eerste plaats blijkt dat voorbeelden helpen om een polisclausule begrijpelijker en duidelijker te maken. De implicatie voor opstellers van polisvoorwaarden is dat het aanbeveling verdient enkele voorbeelden te noemen die onder het bereik van een open norm zouden kunnen vallen. Deze implicatie kan prettig zijn want lang niet altijd zullen alle gevallen waarin een norm toepassing verdient voorzienbaar zijn. In gevallen waarin een gesloten norm om bepaalde redenen onmogelijk is, kan er dus wel voor worden gekozen om enige voorbeelden te noemen.

In de tweede plaats kan voor beleidsmakers van belang zijn om aan te sturen op het gebruik van voorbeelden door verzekeraars in hun communicatie.

71 De eerste casus geeft een Chi-kwadraat van 0.511, met $p = 0.475$ (tweezijdig).

De tweede casus geeft een Chi-kwadraat van 0.840, met $p = 0.359$ (tweezijdig).

De derde casus geeft een Chi-kwadraat van 0.099, met $p = 0.753$ (tweezijdig).

72 Zie Tabel correlaties, opgenomen in de elektronische bijlage.

In de derde plaats is interessant te zien *hoe* juristen omgaan met open normen in polisclausules. Hoe interpreteren zij dergelijke normen? In deze bijdrage is niet aangetoond dat juristen door het gebruik van voorbeelden kiezen voor een interpretatie in het voordeel van de opsteller. Wel is er een negatieve correlatie gevonden tussen begrijpelijkheid en de gekozen interpretatie. Wellicht dat juristen geneigd zijn analoog in plaats van restrictief te interpreteren. Dat is in dit onderzoek echter niet aangetoond. Zou een dergelijke interpretatie in overeenstemming zijn met de juridische denkwijze? Men zou kunnen denken dat een niet-limitatieve opsomming van voorbeelden meer scherpte kan geven aan een vage norm voor de juridische beslisser. Wellicht worden juristen in hun oordeelsvorming beïnvloed wanneer er een opsomming van omstandigheden wordt gegeven. We hebben dat in dit onderzoek echter niet kunnen vinden. Geen verband kon namelijk worden aangetoond tussen de manipulatie en de gekozen interpretatie. Voor het domein van juridische besluitvorming en welke rol de tekstuele context daarbij speelt, is deze bijdrage dus maar een enkel stukje van een grotere en goeddeels onbekende puzzel.

Veel is in deze bijdrage niet aan de orde gekomen. Zo is niet de begrijpelijkheid en duidelijkheid van een set algemene verzekeringsvoorwaarden onderzocht. Ook is niet onderzocht hoe juristen omgaan met een versimpelde tekst. Evenmin heeft dit onderzoek zich gericht op de vraag hoe consumenten oordelen over de begrijpelijkheid en duidelijkheid van polisclausules, hoewel dat zeker van belang is want in de *business-to-consumer* dienstverlening zal de wederpartij in de meeste gevallen geen jurist zijn.⁷³

3.6 Conclusie

In deze bijdrage stond de vraag centraal welke rol voorbeelden spelen bij de begrijpelijkheid en duidelijkheid van polisvoorwaarden. Dat is een relevante vraag want in de rechtspraktijk is onduidelijk wanneer er voldaan is aan de wettelijke norm dat polisbedingen duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Invulling van deze wettelijke norm blijft beperkt tot het geven van tekstkenmerken op een abstract niveau. Empirisch onderzoek kan helpen vast te stellen wat het effect van die tekstkenmerken is. Grotendeels onduidelijk is hoe juristen oordelen over begrijpelijkheid en duidelijkheid. Uit de rechtspraak blijkt dat er veel onduidelijkheden in polisvoorwaarden te vinden zijn. Uit rechtspraak volgt dat de oorzaak van onduidelijkheid vaak te vinden is in een niet helder afgebakende strekking of bereik van

73 Van Boom 2014, p. 78.

een polisclausule. Polisclausules bevatten open normen. Dergelijke open normen leiden tot onbegrip en onduidelijkheid. Cruciaal is hoe de rechter met de door de opsteller geschapen onduidelijkheid omgaat. Daarbij spelen uitlegmethoden een rol. In deze bijdrage is de hypothese getest dat een niet-limitatieve opsomming van voorbeelden een polisclausule voor een jurist duidelijker en begrijpelijker maakt. Die hypothese is in een klein experiment onder rechtenstudenten bevestigd. Niet kon worden aangetoond dat voorbeelden leiden tot een uitleg van de polisvoorwaarden in het voordeel van de opsteller.

Kortom, het korte antwoord op de hoofdvraag van deze bijdrage luidt dat voorbeelden een positieve rol spelen bij de begrijpelijkheid en duidelijkheid van polisvoorwaarden.

IV Bedrijfsgrootte en klantbejegening: does it matter?

Een onderzoek naar de invloed van bedrijfsgrootte en klantbejegening op de inschatting van de eigen positie en claimbereidheid van consumenten

S.J.A. de Groot-Plomp

Dit onderzoek concentreert zich op de vraag wat de invloed is van bedrijfs-grootte en klantbejegening op de inschatting van de eigen positie en de claimbereidheid van consumenten.

Aan 94 proefpersonen is een consumentencasus voorgelegd, daarbij werd de grootte van het bedrijf en de klantbejegening gemanipuleerd. Vervolgens werd aan de respondenten gevraagd hoe sterk zij hun positie inschatten en hoe waarschijnlijk het was dat zij een juridische procedure zouden starten. De resultaten suggereren dat er een interactie bestaat tussen de grootte van het bedrijf en de bejegening door dat bedrijf. Consumenten schatten de eigen positie sterker in bij een klein bedrijf dat respectvol bejegent dan bij een klein bedrijf dat niet respectvol bejegent. Bij een groot bedrijf geldt het tegenovergestelde; bij een niet-respectvolle bejegening schatten consumenten hun positie sterker in dan bij een respectvolle bejegening. Dit is gedeeltelijk te verklaren op basis van de literatuur. Dit type onderzoek is van belang voor de juridische praktijk, aangezien het gaat over factoren die naast de wettelijke vereisten een rol spelen bij het inschatten van de eigen positie en de claimbereidheid.

4.1 Inleiding en probleemstelling

Consumenten sluiten dagelijks tal van contracten. Vaak gaat het goed, maar er kan ook van alles mis gaan. Het scherm van de mobiele telefoon gaat kapot, het koffiezetapparaat werkt niet of er verschijnt een scheur in het aanrechtblad van de nieuwe keuken. Wat doen consumenten als er iets mis blijkt te zijn met het product dat zij hebben gekocht? De kans is groot dat men met het product terug gaat naar de verkoper in de hoop dat er een geschikte oplossing komt.

Het recht gaat er zelfs vanuit dat consumenten moeten klagen voordat zij een rechtsvordering kunnen instellen.¹ Verder lijkt het consumentenrecht geen andere factoren te betrekken bij de vraag of na de klachtfase ook daadwerkelijk een juridische procedure wordt gestart wanneer de klant niet tegemoetgekomen wordt. Het doel van dit onderzoek is om een beter begrip te krijgen van de factoren die relevant zijn naast de strikt juridische factoren. Psychologisch onderzoek is hiervoor van belang. Uit deze literatuur volgt dat de klantbejegening en bedrijfsgrootte van belang kunnen zijn voor de vraag of consumenten procedurele stappen gaan zetten. Onderzoeken naar rechtvaardigheid wijzen erop dat een respectvolle bejegening zal leiden tot een minder conflictueuze opstelling dan een niet-respectvolle bejegening. Daarnaast is bij onderzoeken naar onderhandelingen gebleken dat het effectief kan zijn om niet-respectvol te communiceren omdat dit een afschrikwekkende werking heeft op de wederpartij. Dit laatste zou alleen een gunstig effect hebben wanneer het gaat om een partij met een machtspositie.²

Dit brengt mij bij de volgende vraag: Wat is de invloed van de grootte van het bedrijf en de klantbejegening op de inschatting van de eigen positie en de claimbereidheid van consumenten? Wat het antwoord is op deze vraag zal onderzocht worden door middel van een experiment. Aan de proefpersonen wordt een consumentencasus voorgelegd, waarbij de bedrijfsgrootte en klantbejegening worden gevarieerd. Vervolgens wordt aan hen gevraagd hoe sterk zij hun positie inschatten en hoe waarschijnlijk het is dat zij een juridische procedure zullen starten.

De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt. In § 4.2 zal besproken worden wat er al bekend is in de literatuur over dit onderwerp. Twee tegenstrijdige stromingen zijn van belang. De eerste stroming gaat over rechtvaardigheid. Volgens deze onderzoeken leidt een respectvolle bejegening tot een minder conflictueuze opstelling dan een niet-respectvolle bejegening. Ten tweede zijn er onderzoeken over de rol van emoties bij onderhandelingen die in de tegengestelde richting wijzen; juist een respectvolle bejegening zou tot meer claimgedrag leiden.³ Op basis van deze theorieën worden in § 4.3 hypothesen geformuleerd. Omdat de literatuur tegenstrijdig is, zijn er ook tegenstrijdige hypothesen geformuleerd. Vervolgens wordt beschreven hoe het experiment is opgezet. Kort gezegd, aan 94 respondenten is een vragenlijst met een consumentencasus voorgelegd. Er is gevarieerd met de

1 Art. 6:89 en art. 7:23 BW.

2 Bijv. Skarlicki & Folger 1997; Blodgett c.s. 1997; Van Kleef c.s. 2004a; Van Kleef c.s. 2004b; Karatepe 2006.

3 Zie vorige noot.

bedrijfsgrootte en klantbejegening. Wat de resultaten zijn van het experiment wordt uitgebreid besproken in § 4.4. De conclusies en implicaties van deze resultaten komen aan de orde in § 4.5. Ten slotte bevat § 4.6 een samenvatting, de resultaten en de implicaties van dit onderzoek.

4.2 Eerder onderzoek

De vraag naar de invloed van bedrijfsgrootte en klantbejegening op inschatting van de eigen positie en claimbereidheid, gaat ten diepste over conflictgedrag en welke factoren daarop van invloed zijn. In de psychologische literatuur is daarover al vaak geschreven. Voor dit onderzoek zijn twee stromingen van belang die in tegengestelde richting wijzen. Ten eerste zijn er onderzoeken over rechtvaardigheid.⁴ Volgens deze onderzoeken leidt een respectvolle bejegening tot een minder conflictueuze opstelling dan een niet-respectvolle bejegening. Ten tweede zijn er onderzoeken op het gebied van onderhandelingen die juist in de tegengestelde richting wijzen.⁵ Volgens deze literatuur leidt een respectvolle bejegening tot meer claimgedrag dan een niet-respectvolle bejegening. Bij deze onderzoeken wordt er dan ook vaak op gewezen dat het kan lonen om boosheid te vertonen tijdens onderhandelingen.⁶ Er is wel onderzoek gedaan naar de invloed van macht, maar onderzoek naar de combinatie van de grootte van het bedrijf en de bejegening door dat bedrijf bij consumentenzaken, is mij niet bekend. Hieronder zal ik deze beide stromingen in de literatuur nader toelichten en aandacht besteden aan literatuur die verklaringen aandraagt voor deze verschillende effecten.

4.2.1 *Literatuur over rechtvaardigheid*

Wat is rechtvaardigheid?

Volgens de normatieve benadering van de filosofie wordt bij rechtvaardigheid gekeken naar wat men zou moeten doen en laten om een optimaal niveau van rechtvaardigheid te creëren in de samenleving.⁷ De sociale psychologie heeft echter een andere, meer descriptieve benadering door te onderzoeken wat men ervaart als eerlijk, hoe die percepties worden gevormd, hoe ze gevoelens en cognities beïnvloeden en wat mensen doen om rechtvaardigheid te bereiken. Deze subjectieve aanpak maakt het

4 Bijv. Skarlicki & Folger 1997; Blodgett c.s. 1997; Karatepe 2006.

5 Bijv. Van Kleef c.s. 2004a; Van Kleef c.s. 2004b.

6 Bijv. Van Kleef 2011.

7 Kazemi & Törnblom 2008.

problematisch om een definitie van rechtvaardigheid te formuleren. Er is sprake van rechtvaardigheid wanneer er overeenstemming is tussen wat men geeft en wat men ontvangt, hoe men anderen behandelt en hoe men behandeld wordt.⁸ Als iemand niet krijgt waar hij aanspraak op denkt te kunnen maken of als iemand krijgt wat hij niet verdient, wordt dit ervaren als onrechtvaardig.

Verschillende dimensies

Er zijn drie dimensies te onderscheiden van waaruit mensen gebeurtenissen als rechtvaardig of niet rechtvaardig kunnen ervaren, namelijk: distributief, procedureel en interactioneel.⁹ Distributieve rechtvaardigheid heeft betrekking op de ervaren rechtvaardigheid van de materiële uitkomst van een conflict, onderhandeling of beslissing waarbij twee of meer partijen zijn betrokken.¹⁰ In de context van een consument met een klacht heeft dit betrekking op de mate waarin de consument de aangeboden tegemoetkoming als rechtvaardig ervaart. Het gaat dan bijvoorbeeld om de mogelijkheid om het geld terug te krijgen, het product om te wisselen of een reparatie op kosten van de producent. Bij procedurele rechtvaardigheid gaat het om de waargenomen rechtvaardigheid van het beleid, de procedures en de criteria die gebruikt zijn om tot een besluit te komen bij een geschil of onderhandeling.¹¹ Vooral de hoeveelheid tijd die het kost om tot een oplossing van het conflict te komen, is van belang bij consumentenconflicten.¹² Interactionele rechtvaardigheid gaat over de manier waarop mensen behandeld worden tijdens het proces waarin het conflict wordt opgelost. Dit kan op een vriendelijke en respectvolle wijze gebeuren of juist niet-respectvol.¹³ Over het antwoord op de vraag of interactionele rechtvaardigheid gezien moet worden als zelfstandige dimensie van rechtvaardigheid of als onderdeel van procedurele rechtvaardigheid zijn de meningen verdeeld.¹⁴

8 Kazemi & Törnblom 2008.

9 Clemmer & Schneider 1996.

10 Blodgett c.s. 1997.

11 Lind & Tyler 1988; Alexander & Ruderman 1987.

12 Taylor 1994.

13 Bies & Shapiro 1987.

14 Lind & Tyler 1988; Tyler & Bies 1990; Bies 2005.

Interactionele rechtvaardigheid

Verskillende onderzoeken laten zien dat van de drie vormen van rechtvaardigheid de interactionele rechtvaardigheid de meeste invloed heeft.¹⁵ Uit een onderzoek naar gedrag van teleurgestelde klanten die met hun klacht naar de winkelier gingen, blijkt dat interactionele rechtvaardigheid meer invloed heeft op de waarschijnlijkheid van het al dan niet opnieuw met plezier een bezoek brengen aan een winkel en op negatieve mond-tot-mondreclame dan procedurele en distributieve rechtvaardigheid.¹⁶ Een hoge mate van interactionele rechtvaardigheid kan een lage distributieve rechtvaardigheid compenseren. Dit suggereert dat klanten genoeg nemen met een minder voordelige compensatie als ze maar met respect behandeld worden. Daarentegen is gebleken dat zelfs een volledige schadevergoeding niet genoeg is om een niet-respectvolle behandeling te compenseren. Klanten die niet respectvol behandeld werden, waren meer geneigd om negatief gedrag te vertonen (namelijk: nooit meer bij deze winkel willen kopen en de winkel af te raden aan anderen), ongeacht de hoeveelheid schadevergoeding die zij kregen. Bij een onderzoek onder gasten van een hotel zijn soortgelijke resultaten gevonden.¹⁷ De belangrijke rol van interactionele rechtvaardigheid werd ook gevonden in een onderzoek onder klanten van een Canadese bank.¹⁸ Interactionele rechtvaardigheid bleek belangrijker, omdat dit van invloed was op zowel de emoties als het gedrag. Distributieve en procedurele rechtvaardigheid waren alleen van invloed op emoties. Een respectvolle behandeling kan dus het gedrag van consumenten positief beïnvloeden, terwijl een niet-respectvolle bejegening kan leiden tot negatief gedrag. In het geval van deze studie wilde de klant de relatie verbreken.

Procedurele rechtvaardigheid

Er zijn echter ook andere onderzoeken die juist op het belang van procedurele rechtvaardigheid wijzen. Uit onderzoek naar wat klanten doen bij een klacht in de telecomindustrie is gebleken dat alleen procedurele rechtvaardigheid een belangrijke rol speelt bij het verklaren van gedrag van klanten en interactionele en distributieve rechtvaardigheid niet.¹⁹ Alleen procedurele rechtvaardigheid was van invloed op de tevredenheid van klanten en op hun emoties. De auteur stelt dat dit afwijkende resultaat wellicht verklaard

15 Skarlicki & Folger 1997.

16 Blodgett c.s. 1997.

17 Karatepe 2006.

18 Chebata & Slusarczy 2005.

19 Del Río-Lanza c.s. 2009.

kan worden door karakteristieken van de telefoonmarkt. Zij wijst op de volgende drie karakteristieken: ten eerste, wanneer de contractuele relatie eenmaal tot stand is gekomen, kan het bedrijf de dienst leveren zonder dat er verder contact nodig is met de klant. Ten tweede zijn de contacten tussen klanten en werknemers niet regelmatig. Ten derde gaat het contact tussen het bedrijf en de klant doorgaans over klachten en storingen. Deze argumenten overtuigen mij niet. Naar mijn mening komt dit grotendeels overeen met de dienstverlening door banken, zoals onderzocht door Chebata en Slusarczy.²⁰

Samenvattend kan gezegd worden dat uit de meeste onderzoeken naar rechtvaardigheid blijkt dat een respectvolle bejegening kan leiden tot een minder conflictueuze instelling. Voor mijn onderzoeksvraag suggereert dit dat consumenten minder snel een procedure zullen starten wanneer zij respectvol behandeld worden dan wanneer zij niet-respectvol behandeld worden.

4.2.2 *Literatuur over de sociale functie van emoties*

Emoties

Sociale beslissingen worden sterk beïnvloed door emoties. Om te kunnen begrijpen wat de rol is van emoties bij het nemen van beslissingen is het noodzakelijk om naar hun interpersoonlijke effecten te kijken. Bij interpersoonlijke effecten van emoties gaat het om de effecten van emoties van de een op het gedrag van de ander.²¹ Omdat er ontelbaar veel definities zijn geformuleerd, is het problematisch om hier een eenduidige definitie van emoties aan te geven.²² Of een gebeurtenis bijdraagt aan een bepaald doel is iets wat we bewust of onbewust evalueren. Als gevolg van deze evaluatie ontstaan emoties.²³ Personen gebruiken de emoties van de ander om onduidelijke situaties te duiden.²⁴ Positieve emoties ontstaan als doelen zijn behaald of als er vorderingen zijn gemaakt om deze te behalen en verwachtingen positief zijn. Uitdrukkingen van positieve emoties kunnen gezien worden als signalen dat een persoon de omgeving als gunstig, goedaardig en leidend tot doelrealisatie beschouwt, wat anderen kan aanmoedigen om

20 Chebata & Slusarczy 2005.

21 Van Kleef c.s. 2010.

22 Scherer 2005.

23 Aldus verwoord door Van Kleef 2014 op basis van Frijda 1986 en Lazarus 1991.

24 Van Kleef 2008; Van Kleef 2009.

door te gaan met hun handelswijze.²⁵ Negatieve emoties daarentegen doen zich voor als iemands doelen gefrustreerd worden en men daar iemand anders de schuld voor geeft.²⁶ Uitingen van negatieve emoties dienen als een prikkel voor gedragsverandering.²⁷

De rol van emoties bij onderhandelingen

Terwijl het onderzoek naar rechtvaardigheid suggereert dat een respectvolle bejegening leidt tot een minder conflictueuze opstelling, wijst onderzoek naar de rol van emoties bij onderhandelingen er juist op dat een respectvolle bejegening tot meer claimgedrag leidt.

Uit verschillende onderzoeken naar de communicatie van emoties bij onderhandelingen is gebleken dat een onvriendelijke bejegening kan leiden tot een minder conflictueuze houding van de wederpartij.²⁸ Bij deze onderzoeken wordt het communiceren van positieve emoties (tevredenheid en vriendelijkheid) afgezet tegen het communiceren van negatieve emoties (boosheid).²⁹ Uit het communiceren van negatieve emoties zou blijken dat deze onderhandelaars een hogere ondergrens hanteren ten aanzien van hetgeen de onderhandeling hun minimaal moet opleveren. De wederpartij zou daardoor sneller toegeven aan een onderhandelpartner die negatieve emoties communiceert.³⁰ Een onderzoek uit 2004 naar de interpersoonlijke effecten van positieve en negatieve emoties bij onderhandelingen laat zien dat deelnemers meer geneigd waren toe te geven aan een tegenstander die negatieve emoties communiceert dan aan een tegenstander die positieve emoties communiceert.³¹ De oorzaak zou liggen in de informatie die de deelnemers afleiden uit de getoonde emotie. Deelnemers gebruikten de informatie over de emotie van de tegenstander om in te schatten wat

25 Cacioppo & Gardner 1999.

26 Scherer 2001.

27 Cacioppo & Gardner 1999.

28 Van Kleef c.s. 2004a; Van Kleef c.s. 2004b.

29 Onder negatieve emoties vallen zowel boosheid als teleurstelling, beide hebben een ander effect. Aangezien boosheid het meest overeenkomt met een niet-respectvolle bejegening, wordt in dit onderzoek alleen naar boosheid verwezen wanneer gesproken wordt over negatieve emoties. Voor de rol van teleurstelling, zie bijv. Sinaceur c.s. 2011. Zij leggen uit dat boosheid een impliciet dreigement overbrengt en dat het communiceren van dreigementen een effectievere onderhandelingsstrategie is omdat het voordeligere uitkomsten oplevert dan het communiceren van teleurstelling.

30 Van Dijk c.s. 2008.

31 Van Kleef c.s. 2004a.

diegene minimaal uit de onderhandelingen wil halen en daar pasten ze hun eisen op aan.

Macht

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat macht een rol speelt bij het interpreteren van gecommuniceerde emotie van de wederpartij.³² Zo is gebleken dat participanten met minder macht minder claimden van een tegenstander die negatieve emoties communiceerde, dan van een tegenstander die geen emotie had getoond. Tegenstanders met meer macht, zetten hoger in met claimen als de tegenstander negatieve emoties had vertoond dan wanneer de tegenstander geen emotie had getoond. Het communiceren van negatieve emoties lijkt dus vooral nuttig te zijn voor machtige onderhandelaars. Zij voelen zich meer assertief en claimen hogere bedragen.

Dat het communiceren van negatieve emoties niet altijd hetzelfde effect heeft, heeft te maken met de emoties die het oproept bij de tegenstander.³³ Het communiceren van negatieve emoties door een machtige partij roept angst op bij de wederpartij. Deze angst zorgt ervoor dat de wederpartij van degene die negatieve emoties communiceert minder risico neemt en zich meer richt op het voorkomen van een impasse. De enige manier om impasse te voorkomen is om toe te geven. Maar wanneer een partij met minder macht negatieve emoties communiceert, roept dit geen angst op bij de wederpartij. Omdat bij de wederpartij geen angst wordt opgeroepen, zal deze zijn eisen ook niet bijstellen. Afhankelijk van de machtspositie kan het dus nuttig zijn om positieve of negatieve emoties te communiceren. Voor mijn onderzoek zou dit kunnen betekenen dat bij een groot bedrijf een niet-respectvolle klantbejegening leidt tot minder claimedgedrag van klanten dan wanneer dit grote bedrijf hen wel respectvol bejegt. Bij een klein bedrijf zou een respectvolle bejegening juist tot minder claims leiden dan wanneer men klanten niet-respectvol bejegt.³⁴

Conclusie

Uit de bestudeerde literatuur volgt dat het communiceren van negatieve emoties kan leiden tot minder hoge eisen van de wederpartij. Een niet-respectvolle bejegening zorgt voor een minder conflictueuze instelling.

32 Van Kleef & Côte 2007; Overbeck c.s. 2010.

33 Lelieveld c.s. 2012; Lelieveld c.s. 2011.

34 Overigens zijn er naast macht ook andere factoren die een rol kunnen spelen, al deze factoren behandelen gaat het bestek van dit onderzoek te buiten. Zie verder: Van Kleef c.s. 2004a; Van Kleef c.s. 2004b.

Daarbij is het van belang of degene die de negatieve emotie communiceert veel of weinig macht heeft. Wanneer een machtige partij negatieve emoties communiceert, roept dit angst op bij de wederpartij en zal deze zijn eisen bijstellen. Voor een minder machtige partij leidt het communiceren van negatieve emoties echter niet tot gunstigere resultaten. Voor mijn onderzoek zou dit kunnen betekenen dat bij een groot bedrijf een niet-respectvolle klantbejegening kan leiden tot minder claimgedrag van klanten dan wanneer dit grootte bedrijf hen wel respectvol bejegt. Bij een klein bedrijf zou een respectvolle bejegening juist tot minder claims leiden dan wanneer men klanten niet-respectvol bejegt. Dit komt niet overeen met de conclusies die te trekken zijn op basis van onderzoek naar rechtvaardigheid, waaruit juist blijkt dat een respectvolle bejegening leidt tot een minder conflictueuze opstelling.

4.3 De onderzoeksopzet

Het beeld dat volgt uit de literatuur is dus niet eenduidig, maar biedt wel verschillende aanknopingspunten om hypothesen te formuleren. Omdat de literatuur in tegenstrijdige richtingen wijst, zijn er ook tegenstrijdige hypothesen geformuleerd. Hieronder zullen eerst de hypothesen die geformuleerd zijn op basis van de literatuur over rechtvaardigheid worden besproken en vervolgens die op basis van literatuur over emoties als sociale informatie.

Hypothese 1a: Een respectvolle bejegening zal leiden tot *minder* claimbereidheid dan een niet-respectvolle bejegening.

Uit verschillende onderzoeken naar rechtvaardigheid is gebleken dat een hoge mate van interactionele rechtvaardigheid leidt tot een minder conflictueuze opstelling.³⁵ Dit suggereert dat consumenten genoeg nemen met een minder voordelige uitkomst als ze maar met respect behandeld worden. Daarnaast is gebleken dat zelfs een volledige schadevergoeding niet genoeg is om een niet-respectvolle behandeling te compenseren. Interactionele rechtvaardigheid kan dus het gedrag van consumenten beïnvloeden. Uit deze onderzoeken valt geen effect van de bedrijfsgrootte af te leiden. Enkel de mate waarin men met respect wordt behandeld, is van belang.

35 Skarlicki & Folger 1997; Blodgett c.s. 1997; Karatepe 2006; Chebata & Slusarczy 2005.

Op basis van de literatuur over emoties als sociale informatie zijn de volgende hypothesen geformuleerd:

Hypothese 1b: Een respectvolle bejegening zal leiden tot *meer* claimbereidheid dan een niet-respectvolle bejegening.

Hypothese 2: Variëren met de bedrijfsgrootte zal wel effect hebben op de claimbereidheid.

Hypothese 3: Bij een groot bedrijf zal een niet-respectvolle bejegening leiden tot *minder* claimbereidheid dan een respectvolle bejegening.

Hypothese 4: Bij een klein bedrijf zal een niet-respectvolle bejegening leiden tot *meer* claimbereidheid dan een respectvolle bejegening.

Onderzoek heeft uitgewezen dat het communiceren van negatieve emoties kan leiden tot een minder conflictueuze houding van de wederpartij.³⁶ Maar dit is niet zonder exceptie. Of het communiceren van negatieve emoties een gunstiger resultaat oplevert, is afhankelijk van de machtspositie van degene die de negatieve emoties communiceert. Een machtige partij die negatieve emoties communiceert, roept angst op bij de wederpartij, waardoor deze laatste zich minder conflictueus zal opstellen. Voor een minder machtige partij heeft het communiceren van negatieve emoties andere gevolgen. Doordat bij de wederpartij geen angst wordt opgeroepen, zal deze zich niet minder conflictueus opstellen.

4.3.1 *Het experiment*

Deze hypothesen zijn getoetst door 94 proefpersonen een vragenlijst te laten invullen. Aan hen werd een consumentencasus voorgelegd waarbij ze zich moesten voorstellen dat ze zich in een bepaalde situatie bevonden. Er waren twee onafhankelijke variabelen: de bedrijfsgrootte en de klantbejegening. Het ging dus om vier verschillende versies. De toewijzing daarvan was willekeurig en respondenten wisten niet wat de verschillen waren tussen de versies. Er waren vijf vragen waarbij beantwoording plaatsvond aan de hand van een 7-puntschaal en een meerkeuzevraag.

4.3.2 *De vragenlijst*

Aan de proefpersonen werd gevraagd zich in te denken dat ze een nieuwe keuken hadden gekocht waarvan het aanrechtblad kapot ging. De keuken is gekocht bij een van de grotere ketens of bij een kleine, plaatselijke

36 Van Kleef c.s. 2004a; Van Kleef c.s. 2004b.

keukenspecialist. Er is geen bedrijfsnaam genoemd om te voorkomen dat de associatie die mensen hebben bij dat bedrijf de beantwoording van de vragen beïnvloedt. Vervolgens werd een aantal mogelijke oorzaken voor deze schade genoemd, maar er werd op gewezen dat de echte oorzaak onbekend is. De schade kan dus zowel veroorzaakt zijn door het bedrijf als door de respondent zelf. De respondenten werd gevraagd in welke mate men het keukenbedrijf verantwoordelijk achtte en hoe groot men de kans schatte dat het bedrijf de klant tegemoet zou komen. De casus beschreef vervolgens dat de klant besloot om contact op te nemen met het bedrijf om verhaal te halen. Het bedrijf reageerde afwijzend per e-mail; de ene helft van de groep kreeg een respectvolle reactie, de andere groep ontving een minder respectvolle reactie.³⁷ Inhoudelijk was de reactie in beide gevallen afwijzend. Hierna werd gevraagd in welke mate de klant de e-mail respectvol vindt, hoe hij zijn eigen positie inschat en hoe groot de kans is dat hij een juridische procedure start tegen het bedrijf. Als laatste werd gevraagd of de keuken bij een groot of klein bedrijf is gekocht (manipulatiecheck). De complete vragenlijsten zijn te vinden in de elektronische bijlage.

4.4 Bevindingen

4.4.1 *De respondenten*

De vragenlijst is ingevuld door 107 respondenten, waarvan 94 overbleven na aftrek van onvolledig ingevulde lijsten. De meeste respondenten zijn aangesproken in een winkelcentrum of op de campus van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Er stond geen vergoeding tegenover het invullen van de vragenlijst. Van de respondenten is 49% man, 50% vrouw en van 1% is het geslacht onbekend. De leeftijd van de respondenten ligt tussen de 18 en 69 jaar met een gemiddelde van 33 jaar, de mediaan is 28.

4.4.2 *Manipulatiechecks*

Als eerste is gekeken naar de manipulatiecheck betreffende de grootte van het bedrijf, om te controleren of de respondenten de bedrijfsgrootte goed begrepen hadden. Uit de analyse blijkt dat dit het geval was: deelnemers voor wie het bedrijf als een grote keukenspecialist werd omschreven,

37 Overigens is ook uit onderzoek gebleken dat het voor de resultaten van onderhandelingen niet uitmaakt of de onderhandelingen per computer of face-to-face plaatsvonden. Dat de respondenten bij mijn onderzoek een e-mail te lezen kregen met de reactie van het bedrijf, is dus waarschijnlijk niet iets wat de resultaten heeft beïnvloed. Galin c.s. 2007.

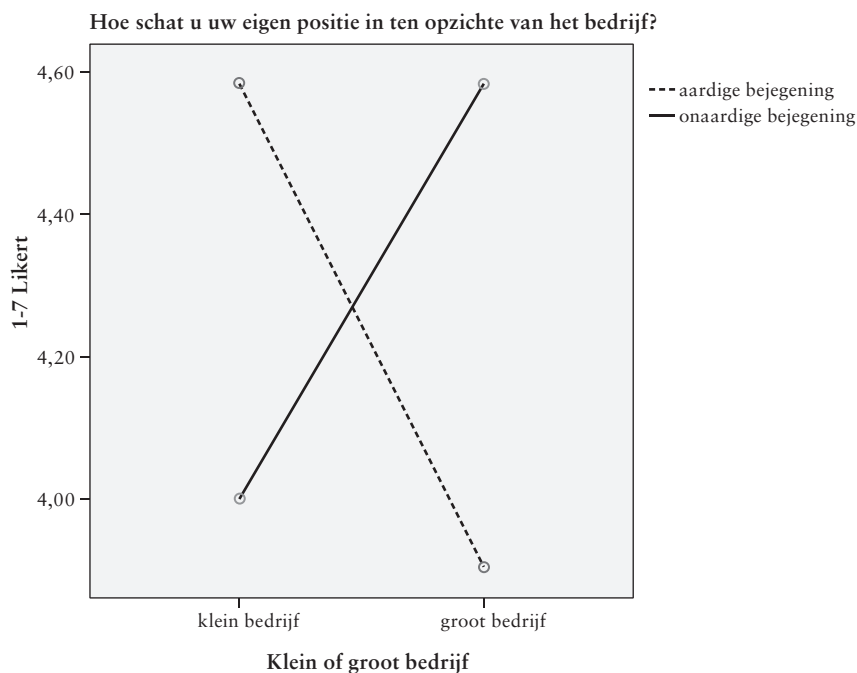
beoordeelden het bedrijf als significant groter dan deelnemers voor wie het bedrijf als een klein, plaatselijk keukenbedrijf werd omschreven.

Vervolgens is gekeken naar de tweede manipulatiecheck, deze betreft de klantbejegening. De vraag was: 'in welke mate vindt u deze reactie respectvol?'. Op de 7-puntschaal (waarbij 1 staat voor helemaal niet respectvol en 7 voor helemaal respectvol) krijgt de respectvolle reactie gemiddeld een 4,04 en de niet-respectvolle een 1,86. Uit de analyse blijkt dat dit een significant verschil is. De respectvolle reactie is ook daadwerkelijk beoordeeld als respectvoller dan de niet-respectvolle reactie.

4.4.3 *Inschatting van de eigen juridische positie*

De respondenten werd gevraagd hoe sterk zij hun eigen positie inschatten. Deze vraag is gesteld om te meten of bedrijfsgrootte en klantbejegening invloed uitoefenden op hoe kansrijk de respondenten hun positie achtten. De resultaten zijn niet eenduidig. Er zijn geen significante resultaten gevonden voor alleen de bedrijfsgrootte of alleen de klantbejegening. De resultaten toonden wel een significant interactie-effect aan tussen de grootte van het bedrijf en de bejegening. Uit dit resultaat blijkt dat de proefpersonen de eigen positie sterker inschatten bij een klein bedrijf dat respectvol bejegent en bij een groot bedrijf dat niet respectvol bejegent, dan bij een klein bedrijf dat niet respectvol bejegent en bij een groot bedrijf dat wel respectvol bejegent. Anders gezegd, de proefpersonen die de keuken bij een groot bedrijf kochten, schatten hun positie sterker in als zij niet-respectvol bejegend werden dan als zij wel respectvol bejegend werden. De proefpersonen die de keuken bij een klein bedrijf gekocht hadden, schatten hun positie sterker in als zij respectvol bejegend werden dan wanneer zij niet respectvol bejegend werden. Het effect van het type bejegening was dus afhankelijk van de grootte van het bedrijf.

In de figuur hieronder staat dit weergegeven.



4.4.4 Claimbereidheid

We vroegen de respondenten hoe groot zij de kans inschatten dat zij een juridische procedure zouden starten tegen het bedrijf. Deze vraag is gesteld om te meten of bedrijfsgrootte en klantbejegening van invloed zijn op de claimbereidheid. Er zijn geen significante resultaten gevonden.³⁸

4.5 Conclusies en implicaties

Het belangrijkste resultaat van dit onderzoek is dat er een significant interactie-effect is gevonden tussen de bedrijfsgrootte en de klantbejegening met betrekking tot de inschatting van de eigen positie. Bij een klein bedrijf dat respectvol bejegt en een groot bedrijf dat niet-respectvol bejegt

³⁸ Toch is er een aanwijzing gevonden die voorzichtig in dezelfde richting wijst als bij de inschatting van de eigen positie. Voor de interactie tussen bedrijfsgrootte en de klantbejegening is een p-waarde van 0,17 gemeten.

schatten de respondenten hun eigen positie sterker in dan bij een klein bedrijf dat niet-respectvol bejegend en bij een groot bedrijf dat wel respectvol bejegend. Voor wat betreft de claimbereidheid zijn geen significante resultaten gevonden.

4.5.1 Hypothesen

Deze resultaten zijn grotendeels tegenstrijdig aan de geformuleerde hypothesen. Op basis van de literatuur over rechtvaardigheid was de verwachting dat een respectvolle bejegening tot minder claimbereidheid zou leiden (Hypothese 1a).³⁹ Op basis van de literatuur over emoties als sociale informatie was de verwachting dat een respectvolle bejegening tot meer claimbereidheid zou leiden dan een niet-respectvolle bejegening (Hypothese 1b).⁴⁰ Zoals gezegd, zijn voor claimbereidheid geen resultaten gevonden maar wel voor de inschatting van de eigen positie. Bij een groot bedrijf schatten de respondenten hun positie minder sterk in wanneer zij respectvol bejegend werden dan als zij niet-respectvol bejegend werden. Dit is in lijn met literatuur over rechtvaardigheid, maar met de kanttekening dat het effect van respect, interactionele rechtvaardigheid, dus niet universeel is maar afhankelijk van de grootte van het bedrijf. Bij een klein bedrijf schatten de respondenten hun positie minder sterk in als zij niet-respectvol behandeld werden dan als zij wel respectvol bejegend werden. Dit is in lijn met literatuur over onderhandelingen.⁴¹ Volgens de literatuur over emoties als sociale informatie zou de bedrijfsgrootte van invloed kunnen zijn op de claimbereidheid (Hypothese 2b). Verwacht was dat er minder claimbereidheid zou zijn bij een groot bedrijf. Voor de claimbereidheid noch de inschatting van de eigen positie is een zelfstandige invloed van de bedrijfsgrootte gevonden. Uitgaande van literatuur over onderhandelingen was de verwachting dat een niet-respectvolle bejegening door een groot bedrijf zou leiden tot *minder* claimbereidheid dan een respectvolle bejegening (Hypothese 3). Ook hier is geen significant resultaat gevonden voor de claimbereidheid, maar wel voor de inschatting van de eigen positie. Opvallend is dat het tegenovergestelde effect is gevonden: bij een groot bedrijf leidde een niet-respectvolle bejegening tot een sterkere inschatting van de eigen positie dan een respectvolle bejegening. Tenslotte was verwacht dat een niet-respectvolle bejegening door een klein bedrijf zou leiden tot *meer* claimbereidheid dan een respectvolle bejegening (Hypothese 4). Er zijn geen significante resultaten

39 Bijv. Skarlicki & Folger 1997; Blodgett c.s. 1997; Karatepe 2006.

40 Bijv. Van Kleef c.s. 2004a; Van Kleef c.s. 2004b.

41 Met de algemene literatuur over onderhandelingen, niet met de literatuur over macht en onderhandelingen (dat komt hierna aan de orde).

gevonden voor de claimbereidheid. Voor de inschatting van de eigen positie zijn wel resultaten gevonden. Bij een klein bedrijf leidde een respectvolle bejegening tot een sterkere inschatting van de eigen positie dan bij een niet-respectvolle bejegening. Ook hier is het gevonden effect het tegenovergestelde van wat was verwacht.

In overeenstemming met de literatuur is dus gevonden dat macht een rol speelt bij de inschatting van de eigen positie (ervan uitgaande dat een groot bedrijf wordt gezien als machtig en een klein bedrijf als niet machtig). Welk resultaat macht heeft, is niet in lijn met de literatuur. De resultaten van dit onderzoek wijzen op precies het tegenovergestelde effect van macht. De consumenten uit mijn onderzoek schatten hun positie sterker in bij een klein en respectvol bedrijf en bij een groot en niet-respectvol bedrijf. Op basis van de literatuur was juist verwacht dat een machtige (grote) wederpartij door niet-respectvol te bejegenen, angst zou opwekken bij de tegenpartij die als gevolg daarvan een stapje terug zou doen. Hieruit lijkt te volgen dat macht in de context van een realistischer consumentenconflict andere effecten heeft dan bij onderhandelingen.

4.5.2 *Onderzoeksvraag*

Op basis van het voorgaande kan een antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag. Deze vraag luidde: ‘Wat is de invloed van de grootte van het bedrijf en de klantbejegening op de inschatting van de eigen positie en de claimbereidheid van consumenten?’ Dit onderzoek heeft geen invloed gevonden van bedrijfsgrootte op de claimbereidheid van consumenten en ook niet van klantbejegening.⁴² De combinatie van de bedrijfsgrootte en de klantbejegening bleken wel van invloed te zijn op de inschatting van de eigen positie. Consumenten schatten hun positie sterker in bij een klein bedrijf dat respectvol bejegt en bij een groot bedrijf dat niet-respectvol bejegt, dan bij een klein bedrijf dat niet-respectvol bejegt en een groot bedrijf dat wel respectvol bejegt.

42 Zoals besproken bij de bevindingen, is wel een aanwijzing gevonden dat bij claimbereidheid eenzelfde patroon waar te nemen is als bij de inschatting van de eigen positie. Met name bij een groot bedrijf zou de bejegening weleens uit kunnen maken. Dit onderzoek heeft echter hiervoor geen significant resultaat gevonden.

4.5.3 *Implicaties*

Dit onderzoek heeft geen significant resultaat gevonden voor de invloed van klantbejegening op claimbereidheid. De respondenten waren niet meer geneigd om te claimen als zij niet-respectvol bejegend werden dan als zij respectvol bejegend werden. Dit lijkt het belang van een respectvolle klantbejegening te relativiseren. Daarnaast schatten consumenten hun positie sterker in bij een klein bedrijf dat respectvol bejegt en bij een groot bedrijf dat niet respectvol bejegt. Betekent dit nu dat een klein bedrijf dus moet zorgen dat het zijn klanten zo niet-respectvol mogelijk behandelt en dat een groot bedrijf juist zo respectvol mogelijk moet bejegenen om zo de consument zijn positie zo zwak mogelijk te laten inschatten? Nee, niet als men een duurzame relatie wil opbouwen met de klant. Uit een onderzoek naar de langetermijneffecten van het communiceren van negatieve emoties in onderhandelingen is gebleken dat onderhandelaars meer eisen van een partij die hen in het verleden niet-respectvol heeft behandeld dan van een partij die dat niet had gedaan.⁴³ De reden dat onderhandelaars dan meer eisen, was omdat zij de behoefte hadden om het eerdere verlies te vergelden. In het licht van dit onderzoek benadrukken de resultaten juist eerder het belang van een respectvolle klantbejegening. Daarnaast zijn de resultaten van dit onderzoek van belang voor de juridische adviespraktijk. Het is van belang om te weten welke factoren nog meer een rol kunnen spelen bij de inschatting van de eigen positie en de claimbereidheid dan alleen de wettelijke normen.

4.5.4 *Aanbevelingen*

Dit onderzoek heeft alleen significante resultaten opgeleverd met betrekking tot de inschatting van de eigen positie, niet voor de claimbereidheid. Bij de claimbereidheid is echter wel een soortgelijk, weliswaar niet significant, effect gezien. Misschien is dit een aanwijzing dat ook voor de claimbereidheid de bedrijfsgrootte gecombineerd met klantbejegening van belang is. Om dit te bepalen is verder onderzoek nodig. Voor dit onderzoek is het aan te bevelen om meer participanten te verzamelen en wellicht ook om meer casus voor te leggen om zo te kunnen vergelijken of de casus het effect niet stuurt. Daarnaast is bij dit onderzoek aan de respondenten gevraagd zich in te denken dat zij zich in een bepaalde situatie bevonden en op basis daarvan antwoord te geven. Het zou kunnen zijn dat de gegeven antwoorden niet overeenkomen met het handelen van de respondenten indien de situatie

43 Van Kleef c.s. 2010*.

zich in het echte leven voordeed. Daarom lijkt het mij zinvol om te onderzoeken of de resultaten ook overeenkomen met de werkelijkheid. Wellicht zou dit kunnen door bijvoorbeeld bij een juridisch loket bij te houden welke consumentenzaken er binnen komen en of de afwikkeling daarvan overeenkomt met de resultaten van dit onderzoek.

4.6 Afsluiting

Dit onderzoek heeft zich geconcentreerd op de vraag wat de invloed is van bedrijfsgrootte en klantbejegening op de inschatting van de eigen positie en de claimbereidheid van consumenten.

Eerder onderzoek wijst in tegenstrijdige richtingen. Literatuur over rechtvaardigheid wijst erop dat een respectvolle bejegening zal leiden tot een minder conflictueuze opstelling dan een niet-respectvolle bejegening. Volgens literatuur over de sociale functie van emoties bij onderhandelingen zou een niet-respectvolle bejegening er juist toe leiden dat de wederpartij zich minder conflictueus opstelt omdat hij wordt afgeschrikt door die bejegening. Wat het effect is van de bejegening zou afhankelijk zijn van de machtspositie van die persoon. Het zou een machtige partij meer opleveren om niet-respectvol te bejegenen dan een niet-machtige partij, voor die laatste zou het zelfs nadelig kunnen werken.

Het experiment heeft aangetoond dat bedrijfsgrootte en klantbejegening niet van invloed zijn op de claimbereidheid maar wel op de inschatting van de eigen positie. Hierbij gaat het om de combinatie van de grootte van het bedrijf met de bejegening door dat bedrijf. Consumenten schatten hun positie sterker in bij een klein bedrijf dat respectvol bejegt en bij een groot bedrijf dat niet-respectvol bejegt dan bij een klein bedrijf dat niet-respectvol bejegt en bij een groot bedrijf dat respectvol bejegt. Met andere woorden: een respectvolle bejegening leidt er toe dat klanten van een klein bedrijf hun positie sterker inschatten en een niet-respectvolle bejegening leidt ertoe dat klanten van een groot bedrijf hun positie sterker inschatten.

Deze resultaten zijn gedeeltelijk te verklaren op basis van de literatuur. Het effect dat klanten hun positie sterker inschatten bij een respectvolle bejegening, wat voorkomt bij het gedeelte van de respondenten die met een klein bedrijf te maken hadden, sluit aan bij literatuur over rechtvaardigheid. Het effect dat klanten hun positie sterker inschatten bij een niet-respectvolle bejegening, wat voorkomt bij het gedeelte van de respondenten die te maken hadden met een groot bedrijf, sluit aan bij de literatuur over de sociale functie van emoties bij onderhandelingen. Maar dit zijn verklaringen

voor het effect van alleen de klantbejegening en de resultaten wijzen juist op een interactie effect tussen de klantbejegening en de bedrijfsgrootte. Deze resultaten zijn niet te verklaren op basis van de literatuur. Onderzoek naar de sociale functie van emoties bij onderhandelingen wijst juist in de tegenovergestelde richting. Dit suggereert dat het effect van de machtspositie en de al dan niet-respectvolle bejegening anders is bij meer realistische consumentenzaken dan bij onderhandelingen. Voor de juridische praktijk kunnen de inzichten die dit onderzoek heeft opgeleverd van belang zijn. Het is in ieder geval duidelijk dat voor consumenten bij de inschatting van de eigen positie en de claimbereidheid meer factoren een rol spelen dan alleen de wettelijke normen.

V De rechtsbijstandverzekering als katalysator voor collectieve acties?

Een onderzoek naar het effect van de rechtsbijstandverzekering op collectieve acties tegen strooischade

F. van Zanten

Zowel op nationaal als op Europees niveau bestaat al langere tijd belangstelling voor de afwikkeling van massaschade door collectieve acties. Een bijzondere vorm van massaschade is strooischade. Dat is schade, waarbij de schade per individu gering is, maar omvangrijk in zijn geheel. Dit heeft tot gevolg dat een individu, vanuit een kosten-batenafweging, geen individuele procedure zal starten. Ook hier zou de collectieve actie een mogelijke oplossing kunnen bieden. Daarbij zou de dekking onder een rechtsbijstandverzekering, de kostenzijde van de afweging kunnen beïnvloeden, vanwege het betalen van een vaste premie. Aan de hand van een experiment heb ik onderzocht of het hebben van een rechtsbijstandverzekering de deelnamebereidheid aan een collectieve actie tegen strooischade vergroot, door de positie van de respondent te manipuleren. Mijn onderzoek toont aan dat men ongeacht het hebben van een rechtsbijstandverzekering of voldoende financiële middelen (de manipulatie) een zeer grote bereidheid toont om deel te nemen aan een collectieve actie tegen strooischade. De resultaten voegen een nieuwe dimensie toe aan het debat over het collectief verhaalsrecht bij strooischade.

5.1 Inleiding

In Nederland en Europa is de belangstelling voor de afwikkeling van massaschade aanzienlijk toegenomen. Bij massaschade is er sprake van een groot aantal claims die op een (soort)gelijke feitelijke en juridische grondslag berusten en waarbij men een of een beperkte groep normschenders aanspreekt. Voorbeelden hiervan zijn de *DES*- en de *Dexia*-zaak.¹ In deze gevallen is het vanuit het oogpunt van efficiëntie raadzaam om de claims te bundelen en door middel van een omvattende procedure door de rechter te laten beslechten. Een eerste mogelijkheid hiertoe werd gecreëerd met de

1 HR 9 oktober 1992, ECLI:NL:HR:1992:ZC0706, NJ 1994/535; HR 9 juni 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH2815, NJ 2012/182.

invoering in 1994 van artikel 3:305a BW.² Dit artikel biedt de mogelijkheid voor het instellen van een collectieve actie als remedie tegen massaschade. Echter, het vorderen van schadevergoeding in geld is niet mogelijk op grond van artikel 3:305a lid 3 BW. In 2011 is getracht om daar verandering in te brengen. In de motie Dijksma werd de regering opgeroepen om het collectief verhaalsrecht te wijzigen en onder andere het verbod van artikel 3:305a lid 3 BW af te schaffen.³ Tot op heden is artikel 3:305a BW op dit punt niet gewijzigd.⁴ In 2005 is de Wet collectieve afwikkeling massaschade (hierna: WCAM) ingevoerd, die het mogelijk maakt om de rechter te verzoeken om een buitengerechtelijke collectieve schikking ter afwikkeling van de schade algemeen verbindend te laten verklaren.⁵ Een vorm van schade, waarbij de collectieve actie bij uitstek een oplossing kan bieden, is strooischade.⁶ Strooischade is een vorm van massaschade. Bij strooischade gaat het om een grote groep benadeelden waarbij de schade per individu zo gering is, dat het individu hiervoor (waarschijnlijk) geen individuele procedure zal starten. De kosten (tijd, moeite en geld) wegen niet op tegen een eventuele financiële vergoeding van een geringe schade. Dit noemt men rationele apathie: het is rationeel om geen actie te ondernemen, omdat het minder oplevert dan dat het kost.⁷ Een collectieve actie kan ertoe bijdragen dat, vanwege de spreiding van de kosten over het collectief, het probleem van rationele apathie wordt verkleind of (nog beter) teniet gedaan wordt.

Vervolgens zou men ook de rechtsbijstandverzekering bij dit probleem kunnen betrekken. De rechtsbijstandverzekering zou een stimulans kunnen vormen tot deelname aan een collectieve actie. In dit verband is het zinvol de rol van de rechtsbijstandverzekering nader te bestuderen. De rechtsbijstandverzekering kan effect hebben op de bereidheid van individuen om een procedure te starten. Immers, het hebben van dekking tegen een vaste premie verlaagt de directe kosten om een procedure te starten en beïnvloedt – zo zou men kunnen redeneren – de kostzijde van de afweging. Als dat zo is, kan men vervolgens denken dat dit effect er niet alleen is bij de bereidheid tot het instellen van een individuele procedure, maar ook bij collectieve acties. Er is nog een ander effect denkbaar. Rechtsbijstandverzekeringen

2 *Stb.* 1994, 269.

3 *Kamerstukken II* 2011/12, 33 000 XIII, nr. 14; *Kamerstukken II* 2011/12, 33 126, nr. 3.

4 *Stb.* 2013, 255.

5 *Stb.* 2005, 340.

6 *Kamerstukken II* 2003/04, 29 414, nr. 7, p. 4-5.

7 Van den Bergh 2007, p. 184; Loos & Van Boom 2010, p. 179; Van Boom c.s. 2009, p. 28-29; Tzankova 2005; Tzankova 2007.

bieden niet alleen financiële zekerheid maar ook gemak, doordat de verzekering de zorg uit handen neemt, toegang biedt tot juridische adviseurs en een gevoel van ondersteuning kan geven. Onderzoek toont inderdaad dat de rechtsbijstandverzekering de drempel tot het vragen van juridisch advies of het instellen van een juridische actie verlaagt.⁸ Maar heeft een rechtsbijstandverzekering ook tot gevolg dat men eerder deelneemt aan een collectieve actie tegen strooischade, of een individuele procedure opstart? En als dit verband er inderdaad is, zou het dan alleen terug te voeren zijn op het verlagende effect van de verzekering op de financiële kosten? Of speelt daarbij ook een rol dat de verzekering het ‘gemak’ biedt van toegang tot kennis, vermindering van tijd en moeite? Of misschien zelfs een bepaald vertrouwen in een goede behandeling? Deze vragen leiden tot de overkoepelende vraagstelling: Vergroot het hebben van een rechtsbijstandverzekering de bereidheid – in vergelijking met individuen die beschikken over voldoende financiële middelen – om deel te nemen aan een collectieve actie tegen strooischade? Deze vraag tracht ik te beantwoorden door middel van een experiment. De opbouw van deze bijdrage is als volgt. In § 5.2 worden de relevante beleidsontwikkelingen geschetst tegen de achtergrond waarvan ik de onderzoeksvraag plaats. In § 5.3 zet ik de relevante sociologische en (sociaal) psychologische literatuur uiteen. In § 5.4 zal ik de gebruikte experimentele opzet toelichten, om vervolgens in § 5.5 de onderzoeksresultaten te presenteren. In § 5.6 bespreek ik de onderzoeksresultaten en inventariseer ik de implicaties voor het overheidsbeleid. In § 5.7 volgt een conclusie.

5.2 Relevante beleidsontwikkelingen

De maatschappij toont behoefte te hebben aan een collectieve actie in geval van massaschade. De overheid heeft getracht via wetgeving in deze behoefte te voorzien. Echter, bij deze collectieve acties doen zich ook enkele obstakels voor, zoals de beperkte actiebereidheid (rationele apathie) en de problemen met betrekking tot de financiering van een collectieve procedure. De rechtsbijstandverzekering kan een oplossing bieden voor deze obstakels. Maar daarbij dient zich direct een andere juridische belemmering aan, namelijk de uitspraken die het Europese Hof van Justitie heeft gedaan die zien op de vrije advocaatkeuze. Deze uitspraken zouden de positieve bijdrage die de rechtsbijstandverzekeraars kunnen leveren aan het stimuleren van collectieve acties tegen strooischade teniet kunnen doen. Daarentegen valt ook een positieve beleidsontwikkeling te noemen omtrent de rol van de rechtsbijstandverzekering bij het collectief verhaalsrecht, te weten het

8 Faure & De Mot 2012, p. 38.

doel van de overheid om de kosten voor de gefinancierde rechtsbijstand in te perken. De gefinancierde rechtsbijstand en de particuliere rechtsbijstandverzekering zijn communicerende vaten.⁹ Bezuinigingen op de gefinancierde rechtsbijstand kunnen leiden tot een toename van het aantal particuliere rechtsbijstandverzekeringen. In deze paragraaf zet ik deze korte reflectie – die de aanleiding vormde voor mijn onderzoeksvraag – verder uiteen.

5.2.1 *Toenemende belangstelling voor het collectief verbaalsrecht en de daarbij optredende obstakels*

De belangrijkste reden voor de toenemende belangstelling van de overheid voor het collectieve verbaalsrecht is de behoefte van de maatschappij om hierin te voorzien. Door de globalisering en digitalisering is het mogelijk dat een grote groep benadeelden eenzelfde claim heeft en tevens de wetenschap (via sociale media) dat zij niet de enige is met deze claim. De wetgever speelde in op deze maatschappelijke behoefte door collectief verhaal – met de invoering van artikel 3:305a BW en de WCAM – te faciliteren. Het is echter niet alleen de behoefte van de maatschappij die de overheid ertoe bracht collectief verhaal te faciliteren. Collectieve acties bieden immers ook voordelen voor de overheid, zoals kostenbesparing en het verminderen van de werklast bij de rechterlijke macht.¹⁰

Naast de ontwikkelingen op wetgevingsniveau wordt er ook onderzoek gedaan naar de wijze van collectief procederen bij massaschade. Er is bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar het verschil tussen een *opt-in* of *opt-out* model bij de bundeling van claims.¹¹ Opt-in wil zeggen, dat men pas deelneemt aan een collectieve actie of hieraan gebonden is, nadat men daartoe zelf een expliciete rechtshandeling heeft verricht (bijvoorbeeld instemming of aanmelding via een brief). Een opt-out model houdt in dat personen die vallen binnen de afgebakende categorie waar de collectieve actie op ziet, van rechtswege participeren, tenzij expliciet aangegeven wordt niet te willen deelnemen aan een collectieve actie. Van Dijk c.s. voert in dit verband een experiment uit onder 113 rechtenstudenten om de mogelijke verschillen tussen beide modellen empirisch te toetsen.¹² De belangrijkste bevinding van dit onderzoek is dat een opt-out model bij collectieve acties leidt tot een hogere participatiegraad dan een opt-in model.¹³

9 Van Velthoven & Ter Voert 2004, p. 13-14.

10 *Kamerstukken II* 2003/04, 29 414, nr. 3, p. 1.

11 Van Dijk c.s. 2010.

12 Van Dijk c.s. 2010, p. 55-92.

13 Van Dijk c.s. 2010, p. 62 en p. 70-73.

De financieringsproblematiek

Een wederkerig probleem bij collectieve acties is het financieringsprobleem. In de literatuur wordt het financieringsgebrek in verband gebracht met risico-aversie en rationele apathie van de individuele benadeelden.¹⁴ In dat verband wordt de rechtsbijstandverzekering wel genoemd als mogelijke oplossing.¹⁵ Als de financiering van een collectieve actie bij substantiële schade al problematisch is, kan men zich voorstellen dat dit probleem zich in nog sterkere mate voordoet bij strooischade. De schade die het individu lijdt, is bij strooischade immers gering en de bereidheid om daartegen op te treden is hierdoor laag. Het voornoemde onderzoek van Van Dijk c.s. toont aan dat benadeelden met een klein (geleden) nadeel minder snel overwegen om zich aan te sluiten bij een gezamenlijke klacht dan benadeelden met een groot nadeel.¹⁶ Het lijkt mij waarschijnlijk dat deze bereidheid kan toenemen als het individu zekerheid heeft over de gevolgen van deelname aan een collectieve actie voor zijn financiële positie, in die zin dat hem op voorhand duidelijk is dat de kosten te overzien zijn. Worden de kosten uit handen genomen door ex ante spreiding via verzekeringspremies, dan zou dat effect wellicht nog verder versterkt worden. In de literatuur wordt het verband tussen de bereidheid tot deelname aan collectieve acties en de (particuliere) rechtsbijstandverzekering zelden gelegd. Beleidsmakers leggen dit verband inmiddels wel; zo noemt de Europese Commissie in haar Groenboek 2008 deze rol van de verzekeraars bij de financiering van collectief verhaal voor consumenten.¹⁷ De vraag is dus of deze verzekeringsvorm een oplossing kan bieden voor het financieringsprobleem en tevens kan bijdragen aan het stimuleren van deelname aan collectieve acties tegen strooischade.¹⁸ Een prealabele vraag hierbij is echter hoeverre het Europese recht deze rol toestaat.

Hof van Justitie van de Europese Unie: uitspraken recht op vrije advocaatkeuze

De afgelopen jaren heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie enkele uitspraken gedaan over de vrije advocaatkeuze bij een rechtsbijstandverzekering, welke voortvloeit uit artikel 4 van Richtlijn 87/344/EEG. In deze rechtspraak staat de ruime uitleg van het recht op vrije advocaatkeuze

14 Van Den Bergh & Visscher 2008.

15 Faure 2013, p. 43.

16 Van Dijk c.s. 2010, p. 73.

17 Europese Commissie 2008, p. 14-15.

18 Vgl. Van den Biggelaar & Loos 2007; Van Boom 2011.

centraal, waardoor de handelingsvrijheid van rechtsbijstandverzekeraars wordt beperkt. Zo bepaalde het Europese Hof van Justitie in *Eschig v. Uniq*a (2009) dat niet elk gebruik van een groepsactieclausule in rechtsbijstandverzekeringen is toegestaan.¹⁹ In deze uitspraak werd antwoord gegeven op een prejudiciële vraag van de Oostenrijkse rechter. Het Hof oordeelde dat de clausule die de verzekeraar het recht toekende om in geval van een collectieve procedure zelf de rechtshulpverlener te kiezen en aldus voor alle verzekerden een rechtshulpverlener aan te stellen, in strijd was met artikel 4 van de richtlijn.²⁰

In de zaak *Sneller v. Das* (2013) trekt het Hof van Justitie van de Europese Unie het uitgangspunt uit het *Eschig*-arrest door naar individuele procedures.²¹ Een clausule in de polis dat de kosten van een door de verzekerde vrij gekozen advocaat slechts onder de dekking vallen, indien de verzekeraar van mening is dat de behandeling aan een externe rechtshulpverlener moet worden uitbesteed, is volgens het Europese Hof niet aanvaardbaar.²² Het lijkt er dus op dat de Richtlijn geen beperkingen toestaat op het recht op vrije advocaatkeuze. Dat is, zoals ik later in deze bijdrage (§ 5.6.3) zal betogen, relevant voor de bevordering van collectieve acties tegen strooischade.

5.2.2 De afbouw van de gesubsidieerde rechtsbijstand

Naast bovengenoemde beletsels is er ook een positieve ontwikkeling te noemen met betrekking tot de rechtsbijstandverzekering, namelijk het beleidsdoel om de kosten aan gefinancierde rechtsbijstand terug te dringen. De kosten van deze gefinancierde rechtsbijstand zijn de afgelopen decennia sterk toegenomen en de overheid wil door het beperkt verhogen van de eigen bijdrage en door een selectie aan de poort bij gefinancierde rechtsbijstand deze kosten reduceren. Daarnaast is de minister voornemens om het verbintenisrecht (hoofdzakelijk consumentengeschillen), alsook het huurrecht uit te sluiten van gefinancierde rechtsbijstand. ‘Consumentengeschillen en huurrecht zijn veelal goed verzekeraar en kunnen vaak ook door burgers zelf aan bijvoorbeeld geschillencommissies worden voorgelegd.’²³ De beleidsmakers zien hier dus een rol weggelegd voor de rechtsbijstandverzekering. Uit onderzoek van Van Velthoven en Klein Haarhuis blijkt dat de rechtsbijstandverzekering kan dienen als aanvulling op de gefi-

19 HvJ EG 10 september 2009, nr. C-199/08, NJ 2009, 593 (*Eschig v. Uniq*a).

20 HvJ EG 10 september 2009, nr. C-199/08, r.o. 68.

21 HvJ EU 7 november 2013, nr. C-442/12 (*Sneller v. Das*).

22 HvJ EU 7 november 2013, nr. C-442/12 (*Sneller v. Das*), r.o. 18-29.

23 *Kamerstukken II* 2012/13, 31 753, nr. 64, p. 9.

nancierde rechtsbijstand, maar ook als bruikbaar alternatief voor de gefinancierde rechtsbijstand.²⁴ Het uitsluiten van consumentengeschillen is van belang voor de aanpak van strooischade. Strooischade zal zich namelijk vooral voordoen bij consumentengeschillen. Indien rechtsbijstand bij consumentengeschillen niet meer vergoed wordt, zou dat impliceren dat ook het starten van een individuele procedure of deelname aan een collectieve actie tegen strooischade niet meer vergoed wordt voor huishoudens met een laag inkomen. Met name voor deze lagere inkomensklassen zou de rechtsbijstandverzekering uitkomst kunnen bieden om alsnog op te kunnen treden bij consumentengeschillen, en dus ook tegen strooischade. Als het hebben van dekking onder een rechtsbijstandverzekering de bereidheid om deel te nemen aan collectieve acties vergroot, zou het stimuleren van particuliere rechtsbijstand door de inperking van de gefinancierde rechtsbijstand ook die bereidheid kunnen stimuleren.

5.3 Theoretisch kader

In deze bijdrage stel ik de rol van de rechtsbijstandverzekering bij het stimuleren van collectieve acties tegen strooischade centraal. Maar wat weten we eigenlijk over de beweegredenen van het individu om bij te dragen aan het collectief? Om daar zicht op te krijgen zet ik hier de sociologische en psychologische literatuur daarover uiteen. Vervolgens besteed ik aandacht aan enkele in de literatuur genoemde gedragseffecten van een rechtsbijstandverzekering.

5.3.1 *De bereidheid om bij te dragen aan het collectief*

Waarom zou een individu eigenlijk deelnemen aan een collectieve actie tegen strooischade? Immers, de schade per individu is in dit geval beperkt en de vergoeding ook. Financiële motieven zullen hierbij waarschijnlijk geen rol spelen. Welke motieven heeft het individu dan wel voor deelname aan een collectieve actie? Een motief zou kunnen zijn dat meedoen aan een collectieve actie helpt om het probleem op te lossen. Men zou het dan kunnen kwalificeren als een vorm van sociaal gedrag. Het individu neemt deel, omdat hij tezamen met anderen een maatschappelijk probleem wil aanpakken. Over sociaal gedrag en de motieven daarvoor is in de sociologische en psychologische literatuur veel geschreven. In de sociale psychologie nam men in het begin van de 20^e eeuw het standpunt in dat sociaal

24 Van Velthoven & Klein Haarhuis 2011, p. 604.

gedrag voortkomt uit egoïstische motieven.²⁵ Dit wordt het universeel egoïsmе genoemd: alles wat we doen, hoe nobel en voordelig voor de ander ook, is direct gerelateerd aan het ultieme doel van eigenbelang.²⁶ Ook in de (rechts)economische theorievorming is dit de dominante zienswijze.²⁷ Het rationele keuzemodel is immers gebaseerd op de *homo economicus*, het mensbeeld dat de mens eerst en vooral zijn eigenbelang op een efficiënte, rationele en logische wijze nastreeft.²⁸ Gaandeweg de 20^e eeuw is dit uitgangspunt steeds meer in twijfel getrokken, zowel in de economie als in de psychologie.²⁹ Niet al het sociale gedrag kon psychologisch worden verklaard vanuit het universeel egoïsmе, zodoende ontstond het *egoïsme-altruïsmedebat*. Aanhangers van het altruïsme ontkennen niet dat de motivatie voor veel sociaal gedrag ontstaat vanuit egoïsme, maar zijn tevens van mening dat er ook andere beweegredenen zijn om sociaal gedrag te vertonen, bijvoorbeeld vanuit de motivatie om anderen te helpen.³⁰ De voornaamste beweegreden is daarbij gebaseerd op gevoelens van empathie.³¹ Dit noemt men de *empathie-altruïsmehypothese*, empathie roept de motivatie op om de ander (waar men empathie voor voelt) te helpen, zonder daarbij egoïstische motieven te hebben.³²

Naast dit debat doemde de vraag op of er ook andere motivaties kunnen bestaan voor prosociaal gedrag, waarbij het ultieme doel eigenbelang noch andermans belang is. Een opvatting die daarbij relevant kan zijn, betreft het *collectivisme*.³³ Collectivisme houdt in dat men sociaal gedrag vertoont met als doel het bevorderen van de belangen van een groep in zijn geheel. Echter, de meeste literatuur noemt daarentegen (nog steeds) eigenbelang als stimulans voor deelname aan collectieve acties. Zo is volgens Olson een verklaring voor het ontstaan van groepen en organisaties het feit dat een dergelijke organisatie of groep waarschijnlijk beter in staat is bepaalde taken voor de maatschappij te vervullen dan het individu.³⁴ Ook de sociaalpsychologische literatuur onderschrijft deze op eigenbe-

25 Batson & Powell 2003, p. 463; Vonk 2007, p. 554-572; Batson 1998, p. 283-316.

26 Batson 1991, p. 2 en 22. Zie ook: Mansbridge 1990; Wallach & Wallach 1983; Campbell 1975.

27 Paccès & Visscher 2011.

28 Vgl. Van Boom c.s. 2013, p. 16.

29 Zie voor de economie: Bowles & Gintis 1993.

30 Batson 1991, p. 2.

31 Wispé 1986.

32 Batson 1987; Eysenck 2000, p. 586-588.

33 Batson & Powell 2003, p. 476-477; Dawes c.s. 1990.

34 Olson 2002, p. 19-20.

lang georiënteerde motieven voor deelname aan groepen. Sommige doelen kunnen immers alleen worden bereikt tezamen met anderen, dat verklaart bijvoorbeeld (onder andere) het bestaan van vakbonden.³⁵ In deze literatuur wordt nog een andere reden genoemd voor deelname aan groepen, namelijk ‘de behoefte ergens bij te horen’.³⁶ Deze ‘*need to belong*’ is een universele en fundamentele menselijke behoefte.³⁷ Je identiteit wordt onder andere gevormd door de groep waar je deel van uitmaakt. ‘De mate waarin je positief kunt denken over de groepen waar je lid van bent, is daardoor medebepalend voor je zelfwaardering’.³⁸

Uit bovenvermelde literatuur kan worden afgeleid dat de individuele motieven om deel te nemen aan collectieve acties vermoedelijk gelegen zijn in een combinatie van eigenbelang en altruïsme. Daarnaast kan de behoefte om een identiteit te ontlenen aan het behoren tot een groep (sociale identiteit) ertoe bijdragen dat men eerder deelneemt aan een collectief, ondanks het feit dat dit misschien niet direct in het eigen belang is.

5.3.2 *De gedragseffecten van een rechtsbijstandverzekering*

De nadruk van dit onderzoek ligt op de rol van de rechtsbijstandverzekering bij collectieve acties tegen stroomschade. Een rechtsbijstandverzekering zou de bereidheid tot deelname aan collectieve acties kunnen bevorderen, maar wat weten we al over de werking van een rechtsbijstandverzekering en haar effecten op de claimbereidheid?

Een algemeen gedragseffect van verzekeringen dat vrijwel altijd in de literatuur wordt belicht is de verandering in het gedrag van de verzekerde, omdat hij niet het directe risico ervaart van zijn daden. Dit wordt *moral hazard* genoemd.³⁹ Bij een rechtsbijstandverzekering betekent dit dat een verzekerde minder maatregelen zal nemen om een conflict te voorkomen.⁴⁰ Dit zou een toename van het aantal juridische procedures tot gevolg kunnen hebben.⁴¹ Een ander effect dat als een probleem wordt gepresenteerd is het ‘*free-rider* probleem’. Dit probleem doet zich zowel voor bij de rechtsbijstandverzekering afzonderlijk als in combinatie met een collectieve actie. De rechtsbijstandverzekerde zou vanwege het verlagend effect op de finan-

35 Zie: Kelly & Kelly 1994.

36 Vonk 2007, p. 473-476.

37 Baumeister & Leary 1995.

38 Vonk 2007, p. 476.

39 Zie ook Van Boom 2008, p. 259-260.

40 Visscher & Schepens 2010, p. 22.

41 Van Velthoven & Klein Haarhuis 2011, p. 601.

ciële kosten (door het betalen van een vaste premie), eerder bereid kunnen zijn tot het starten van een (collectieve) procedure. Indien deze procedure een afschrikkend effect tot gevolg heeft, kan dit ertoe leiden dat de schadeveroorzaker zijn gedrag aanpast en daarmee toekomstige schade wordt voorkomen. Dan heeft niet alleen de verzekerde daar profijt van, maar zullen ook anderen daarvan profiteren: ook zij zullen immers in de toekomst deze schade niet meer lijden. Maar zij hebben – met uitzondering van andere verzekerden die ook deelnamen aan deze collectieve procedure – daarentegen niet financieel bijgedragen aan deze procedure. Het *free-riders* probleem houdt in dat individuen geen actie zullen ondernemen, omdat zij verwachten dat een ander voor hen de procedure zal starten en de kosten zal dragen. Deze situatie zou zich kunnen voordoen bij strooischade. De rechtsbijstandverzekerden starten een collectieve actie tegen strooischade en de baten – de schade die in de toekomst wordt voorkomen – komen ten goede aan alle consumenten.

Bovengenoemde effecten worden vaak in een adem genoemd met de rechtsbijstandverzekering. Ik ben echter op zoek naar andere effecten van de rechtsbijstandverzekering, zoals een bepaald gemak dat de verzekering biedt (door het uit handen nemen van de zorg of de eenvoudige toegang via juridische adviseurs tot kennis), het vertrouwen in een goede afloop of het gevoel van ondersteuning. In de literatuur zijn voor het bestaan van deze effecten weinig aanknopingspunten te vinden. Toch een (kleine) vingerwijzing voor de gedachte dat de verzekering – naast het financiële voordeel – (ook) een bepaald gemak biedt, zoals de eenvoudige toegang tot een juridisch adviseur, zou men kunnen afleiden uit het onderzoek van Van Velthoven en Klein Haarhuis. Zij deden onderzoek naar de samenhang tussen de (particuliere) rechtsbijstandverzekering en de gefinancierde rechtsbijstand in Nederland. Uit dit onderzoek volgt dat de rechtsbijstandverzekering voor de lagere inkomensklassen – die nota bene recht hebben op gefinancierde rechtsbijstand – een psychologische barrière kan verlagen.⁴² Bij een verzekering kunnen zij namelijk eerst hun toevlucht nemen tot een rechtshulpverlener (voor advies) in plaats van het direct inschakelen van een gesubsidieerde advocaat.⁴³ De onderzoekers constateerden dat verzekerden in de lagere inkomensklassen de neiging hebben de gesubsidieerde advocaat te vervangen voor directe hulp van een rechtshulpverlener, waardoor de contactintensiteit met de advocaat wordt verlaagd.⁴⁴ Het zou mijns inziens een mogelijke verklaring kunnen zijn voor de constatering van de

42 Van Velthoven & Klein Haarhuis 2011, p. 596 en 599.

43 Van Velthoven & Klein Haarhuis 2010, p. 108.

44 Van Velthoven & Klein Haarhuis 2011, p. 604.

onderzoekers dat een groeiende minderheid onder de lagere inkomens een rechtsbijstandverzekering aanschaft, ondanks het recht op gefinancierde rechtsbijstand.⁴⁵ Uit deze onderzoeksresultaten zou met enige goede wil kunnen worden afgeleid dat de rechtsbijstandverzekering misschien toch een bepaald gemak biedt, in de zin van eenvoudige toegang tot de rechtshulpverlener. Het kost een verzekerde minder moeite te vragen om juridische hulp bij een verzekeraar dan om een advocaat in te schakelen.

Uit voormelde literatuur kan worden opgemaakt dat het kostenverlagende effect van de rechtsbijstandverzekering als aanknopingspunt kan dienen voor de gedachte dat deze verzekering de deelnamebereidheid aan collectieve acties verhoogt. Uit deze literatuur blijkt echter tevens dat er minder ruggensteun te vinden is voor de veronderstelling dat een mogelijke verhoging van deze deelnamebereidheid aan collectieve acties vervolgens ook kan worden toegeschreven aan andere effecten van de rechtsbijstandverzekering.

5.4 Methode

Door middel van een enquête wilde ik onderzoeken wat de invloed van de rechtsbijstandverzekering is op de bereidheid tot deelname aan een collectieve actie tegen strooischade. Daarnaast wilde ik onderzoeken of de rechtsbijstandverzekering ook effecten heeft op het (claim)gedrag die niet toe te schrijven zijn aan het kostenverlagende effect van een rechtsbijstandverzekering. Ik heb getracht dit te toetsen door de positie van de respondent met betrekking tot de bekostiging van de procedure te variëren. Daarbij waren er drie mogelijkheden: de respondent beschikte over een rechtsbijstandverzekering, de respondent had voldoende financiële middelen of de respondent kreeg geen bijzondere informatie over de bekostiging van de procedure (de controlegroep). Aan de hand van deze informatie diende de respondent vervolgens aan te geven in hoeverre hij bereid was tot deelname aan een collectieve actie of het starten van een individuele procedure en hoe hij daarbij de winkansen inschatte. Dit leidt tot de volgende hypothese:

Hypothese: De respondenten met een rechtsbijstandverzekering tonen een grotere bereidheid om deel te nemen aan een collectieve actie tegen strooischade dan de respondenten die over voldoende financiële middelen beschikken.

45 Van Velthoven & Klein Haarhuis 2011, p. 604.

Indien deze hypothese wordt bevestigd, zou men hieruit kunnen afleiden dat het hebben van een rechtsbijstandverzekering inderdaad ook andere effecten met zich meebrengt dan alleen het verlagend effect van de verzekering op de financiële kosten. Immers door een respondentgroep het uitgangspunt van voldoende financiële middelen te geven, heb ik getracht het effect dat ontstaat als gevolg van verlaging van de financiële kosten uit te sluiten. Een bevestigde hypothese toont niet aan welk effect – makkelijke toegang tot kennis, minder tijd en moeite, meer vertrouwen in goede behandeling, gevoel van ondersteuning – dit exact heeft, maar wel dat het een ander effect is dan het voornoemde kostenverlagende effect.

Deze hypothese heb ik getoetst door middel van het afnemen van vragenlijsten. De vragenlijst is schriftelijk afgenomen onder tachtig respondenten. De vragenlijsten zijn afgenomen onder werknemers van verschillende commerciële en niet-commerciële bedrijven. 51% van de respondenten was vrouw en de gemiddelde leeftijd 39 jaar.

De tachtig respondenten kregen een casus voorgelegd. De casus, die op de werkelijkheid is gebaseerd, zag op een situatie waarbij er sprake was van strooischade. In deze casus noem ik geen bedrag aan individuele schade alsmede aan kosten van deelname. De reden voor het niet noemen van deze bedragen is dat dit mijn experiment onnodig zou bemoeilijken. Ik dien bij de resultaten dan rekening te houden met het feit dat de hoogte van de genoemde bedragen van invloed kunnen zijn op het resultaat. Het zou immers de gedachten van de respondent beïnvloeden, als ik zou aangeven wat zijn individuele schade was in dit geval. Ik wil daarentegen achterhalen of de respondent ongeacht de hoogte van de schade en ongeacht de kosten van deelname, bereidheid toont om op te treden tegen strooischade en of het hebben van een rechtsbijstandverzekering of voldoende financiële middelen daarbij verschil maakt. Daarnaast zou ik voor het noemen van bedragen een literatuurstudie moeten doen om de keuze voor een bepaald bedrag te kunnen verantwoorden. Ik noem daarentegen wel wat de omvang van het financiële voordeel voor de schadeveroorzaker is, dit omdat het experiment ziet op collectieve acties bij strooischade en een kenmerk van strooischade is juist dat de schade in zijn geheel omvangrijk is.

De respondenten kregen de volgende situatie voorgelegd: in de media verscheen een bericht, waarin werd vermeld dat telecomproviders structureel belminuten afronden op hele minuten, waardoor de factuur hoger uitvalt. Dit leverde de telecomproviders 21 miljoen euro extra per maand op. Ook de respondent diende ervan uit te gaan dat hij dit al enkele keren had gemerkt op zijn factuur. Vervolgens werd aangegeven dat de respon-

dent hiertegen juridische stappen kon ondernemen, maar dat dit er alleen toe zou leiden dat de telecomprovider in de toekomst zou ophouden met afronden van belminuten. Met andere woorden: de respondent kon zijn in het verleden te veel betaalde belminuten niet vergoed krijgen, maar kon er alleen voor zorgen dat het afronden van belminuten door telecomproviders in de toekomst wordt voorkomen. Deze informatie strekt ertoe om de respondent in te prenten dat een eventuele beslissing om actie te ondernemen niet tot financieel gewin zal leiden. Het gaat hier immers om strooischade, waarbij er vaak sprake is van schade die niet leidt tot enige financiële vergoeding (en daarom dus ook geen aanleiding vormt tot het starten van een procedure). Daarnaast lijkt het mij aannemelijk dat deze bereidheid tot deelname alleen maar groter is, indien deelname wel tot financieel gewin leidt. Om de relevantie van mijn onderzoeksresultaten te vergroten, heb ik in dit experiment gekozen voor de minst gunstige situatie (geen financieel gewin voor de respondent).

Er waren drie versies van deze casus. Iedere versie plaatste de respondent in een andere positie. De respondenten kregen een van de drie casus willekeurig toegewezen.

In de eerste variant diende de respondent bij de beantwoording van de vragen uit te gaan van het feit dat hij of zij een rechtsbijstandverzekering had en dat deze de kosten van een procedure zou vergoeden. In de tweede variant werd de respondent verteld dat hij over voldoende financiële middelen beschikte en dat daarom de kosten van het starten van een procedure geen probleem vormde. In de derde variant werd geen bijzondere informatie gegeven over de bekostiging van de procedure (de controlegroep).

De respondenten werd vervolgens gevraagd om op een 7-puntsschaal (die liep van geheel niet bereid tot geheel bereid) aan te geven in hoeverre zij:

- a) bereid waren tot het starten van een individuele procedure tegen de telecomprovider;
- b) bereid waren tot deelname aan een collectieve actie tegen de telecomprovider.

Daarna werd gevraagd om de winkansen in te schatten van een individuele en collectieve procedure. Aansluitend dienden zij, ervan uitgaande dat zij een procedure zouden starten, aan te geven welke procedure de voorkeur had: de individuele procedure of de collectieve actie.

Voorafgaand aan de casus diende de respondent nog zes vragen te beantwoorden met betrekking tot risico-preferenties. Afsluitend werd de respondent gevraagd nog enkele demografische gegevens en controlegegevens te verschaffen, zoals geslacht, leeftijd, opleiding, gemiddeld jaarlijks gezins-

inkomen, politieke voorkeur, kennis van het privaatrecht en ervaring met conflicten in het aansprakelijkheids- of consumentenrecht.⁴⁶

5.5 Resultaten

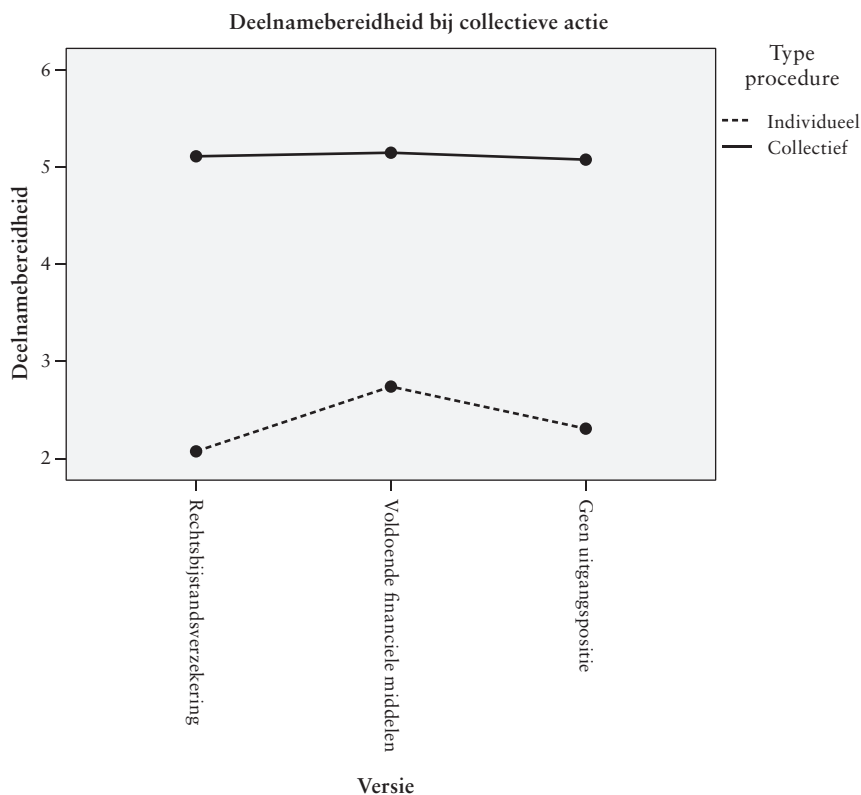
5.5.1 *Deelnamebereidheid collectieve actie*

Heeft de rechtsbijstandverzekering een effect op de bereidheid tot deelname aan collectieve acties? Uit de onderzoeksresultaten volgt geen significant verschil tussen de bereidheid van de respondenten met een rechtsbijstandverzekering en de respondenten die over voldoende financiële middelen beschikten; sterker nog, er is geen significant verschil in deelnamebereidheid tussen de drie condities (rechtsbijstandverzekering, voldoende financiële middelen en geen bijzondere informatie over de bekostiging). De hypothese dat de respondenten met een rechtsbijstandverzekering grotere bereidheid zullen tonen om deel te nemen aan een collectieve actie dan de respondenten met voldoende financiële middelen is daarmee vooralsnog verworpen. Opmerkelijk is wel dat bij alle drie de uitgangspunten de respondenten een grote mate van bereidheid tonen om deel te nemen aan het collectief (gemiddeld 5,11 op de 7-puntsschaal) en een zeer kleine mate van bereidheid tot het starten van een individuele procedure (gemiddeld 2,38 op de 7-puntsschaal). Figuur 5.1 op de volgende pagina verduidelijkt dit. De ononderbroken lijn ziet op de deelnamebereidheid bij collectieve acties en de regelmatig onderbroken lijn op de bereidheid tot het starten van een individuele procedure (de variatie tussen de drie condities bij die laatste is niet significant).⁴⁷

Uit de analyse blijkt eveneens dat risico-preferenties, gemiddeld jaarlijks gezinsinkomen en opleidingsniveau niet van invloed zijn op de claimbereidheid (individueel en collectief) van de respondenten. Het resultaat is dat onafhankelijk van de zojuist genoemde condities er een sterke bereidheid is bij de respondent om bij een situatie waarin er sprake is van strooischade deel te nemen aan een collectieve actie (in plaats van het starten van een individuele procedure). Bij de laatste vraag – waarin de respondenten werd gevraagd een keuze te maken tussen een individuele procedure of een collectieve actie – koos dan ook een overtuigende meerderheid voor de collectieve actie.

46 Zie de elektronische bijlage voor de gehele vragenlijst.

47 Zie de elektronische bijlage voor data-analyse.



5.5.2 *Inschatting winkansen*

De winkansen bij een collectieve actie werden onder alle drie de condities (rechtsbijstandverzekering, financieel onafhankelijk, geen bijzondere informatie) beduidend hoger ingeschat (gemiddeld 5,15 op een 7-puntsschaal) dan die van een individuele procedure (gemiddeld 2,60 op de 7-puntsschaal).

Opmerkelijk is wel dat de respondentgroep met voldoende financiële middelen haar winkansen bij een individuele procedure significant hoger inschatte dan de respondentgroep die een rechtsbijstandverzekering had (gemiddeld 3,33 tegenover 2,00 op een 7-puntsschaal).

5.6 Discussie en beleidsimplicaties

In dit laatste deel worden de eerst gevonden resultaten geïnterpreteerd. Daarna zal ik door het uiteenzetten van enkele beleidsimplicaties de koppeling maken tussen de onderzoeksresultaten en de relevantie daarvan voor het huidige beleid. Afsluitend zal ik suggesties doen voor vervolgonderzoek.

5.6.1 *Interpretatie resultaten*

De voornaamste bevindingen uit mijn onderzoek zijn de hoge deelnamebereidheid die de respondent toont voor deelname aan een collectieve actie tegen strooischade en de daarmee corresponderende hoge inschatting van de winkansen bij die collectieve actie. Hieruit kan worden afgeleid dat de respondent deze hoge bereidheid toont, omdat dit volgens hem tot het beste resultaat leidt. Men zou dan vervolgens kunnen aannemen dat deelname aan collectieve acties wordt ingegeven door egoïstische motieven. Daarnaast lijken deze resultaten te bevestigen dat het voornamelijk de rationele overweging is die ervoor zorgt, dat de consument op dit moment geen actie onderneemt tegen strooischade. Immers, indien je het de respondenten vraagt en aangeeft dat het geen financiële nadelen met zich meebrengt of helemaal niets aangeeft over de kosten van een procedure, zijn zij (zeer) bereid om actie te ondernemen. Men vindt blijkbaar wel dat strooischade aangepakt moet worden.

Tevens wil ik hier nog kort aandacht besteden aan het (enige) significante resultaat, te weten het significante verschil in de inschatting van winkansen bij het starten van een individuele procedure tussen de respondenten die over voldoende financiële middelen beschikken en de respondenten met een rechtsbijstandverzekering. Mijn eerste gedachte hierbij was: blijkbaar denkt men, dat met geld alles op te lossen is. Een onderzoek uit 2006 betoogt dat geld zelfvoorzienend maakt.⁴⁸ In dit onderzoek werden 9 experimenten uitgevoerd die suggereerden dat geld een zelfvoorzienend effect heeft, mensen minder afhankelijk van anderen maakt en tevens leidt tot een verminderde vraag om hulp, maar ook een verminderde behulpzaamheid naar anderen. Een mogelijke verklaring voor het bovenstaande significante verschil zou – op grond van voornoemd onderzoek – kunnen zijn, dat de respondenten met voldoende financiële middelen denken dat zij niemand, en dus ook geen verzekeraar nodig hebben, om een juridische procedure te winnen. Zij kunnen immers zelf een advocaat inschake-

48 Vohs c.s. 2006, p. 1154.

len die de procedure tot een goed einde weet te brengen, wat leidt tot een hogere inschatting van hun winkansen. Vermeldenswaardig is hierbij een onderzoek van het WODC in 2012 naar de dienstverlening van advocaten en rechtsbijstandverzekeraars. Uit dit onderzoek blijkt dat de waardering voor een advocaat die door de rechtsbijstandverzekeraar is geselecteerd systematisch lager is dan wanneer de rechtzoekende zelf een advocaat heeft gekozen.⁴⁹ De keuzevrijheid bij het selecteren van een advocaat die de respondenten met voldoende financiële middelen hebben kan een verklaring zijn voor de hogere inschatting van de winkansen.

Onnodig te zeggen dat de belangrijkste beperking van mijn onderzoek de externe validiteit betreft, mede gezien het feit dat het slechts om geuite preferenties gaat en niet om werkelijk gedrag.

5.6.2 *Beleidsimplicaties*

Ondanks de beperkingen heeft het onderzoek wel enkele implicaties voor het huidige beleid. Zoals reeds aangegeven is het voornaamste resultaat van mijn onderzoek dat mensen, gevraagd naar hun voorkeuren en gewezen op de juridische mogelijkheden, een zeer grote bereidheid tonen om in actie te komen tegen strooischade door deelname aan een collectieve actie. Deze bevinding voedt de gedachte dat de feitelijke afwezigheid van dergelijke acties niet primair is te wijten aan de bereidheid van de consument, maar aan andere factoren. Hieruit volgen twee implicaties voor het overheidsbeleid.

Beleidsimplicatie 1: verkleinen informatieachterstanden omtrent strooischade en collectieve acties.

Indien de overheid (daadwerkelijk) wil dat er door particulieren wordt opgetreden tegen strooischade is een eerste vereiste dat de consumenten op de hoogte moet zijn van het fenomeen strooischade en van het bestaan van de juridische mogelijkheden ter bestrijding hiervan. Wellicht is een van de factoren die maakt dat de collectieve actie tegen strooischade onderontwikkeld is, gelegen in het bestaan van informatieachterstanden bij consumenten, meer algemeen het ontbreken van de vereiste kennis om als private handhaver te kunnen optreden. Eerder onderzoek wijst ook in die richting.⁵⁰ De overheid zou zich mogelijk tot doel kunnen stellen om die infor-

49 Eshuis c.s. 2012, p. 71-72.

50 Van den Bergh 2007, p. 201; Faure c.s. 2009, p. 168-169; Loos 2011 p. 1-2; Visscher 2009, p. 71; Van Boom c.s. 2009, p. 119; Loos & Van Boom 2010,

matieachterstand bij de consument te verkleinen of (nog beter) te verhelpen. De overheid zou bijvoorbeeld ruchtbaarheid kunnen geven aan het bestaan en bestrijden van strooischade door het opzetten van een campagne met een daarbij behorende toegankelijke website. Een goed voorbeeld is de op dit moment lopende campagne ‘Nix18’. Met deze campagne is in korte tijd veel aandacht gekomen voor het feit dat de minimumleeftijd voor de verkoop van tabak en alcohol verhoogd is naar 18 jaar en daarbij de ouders oproept goede afspraken met hun kinderen te maken over roken en drinken.⁵¹ Ook de onnavolgbare snelheid waarmee de sociale en digitale media zich ontwikkelingen kunnen hierbij een doorslaggevende rol spelen, een berichtje of tweet van de overheid via Facebook of Twitter over strooischade kan tot gevolg hebben dat de maatschappij binnen enkele dagen (soms zelf binnen enkele uren) wel van het bestaan van strooischade op de hoogte is. Ook consumententelevisieprogramma’s – zoals Kassa en Radar – zouden kunnen bijdragen aan het verhelpen van deze informatieachterstanden bij de consument.⁵²

Beleidsimplicatie 2: vergemakkelijken bundelingsmogelijkheid voor rechtsbijstandverzekeraars.

Zoals ik reeds in de inleiding en § 5.2.1. opperde, is er mijns inziens een rol weggelegd voor de rechtsbijstandverzekeraars bij het stimuleren van collectieve acties tegen strooischade, zeker in het licht van de terugtrekkende bewegingen van de overheid op het vlak van gesubsidieerde rechtsbijstand.⁵³ Ten eerste kunnen de rechtsbijstandverzekeraars een oplossing bieden voor de financieringsproblemen die ontstaan bij collectieve acties.⁵⁴ Indien het hen vrij staat de claims (tezamen) efficiënt te bundelen, werkt dat kostenbesparing in de hand. Zij kunnen vervolgens een positieve bijdrage leveren aan het stimuleren van de consument om via een collectieve actie op te treden tegen strooischade, bijvoorbeeld door verzekeren de mogelijkheid te bieden zich (eenvoudig) aan te melden voor deelname aan een collectieve actie via hun website.

Vanuit dit perspectief is de *Eschig*-uitspraak⁵⁵ een obstakel bij de aanpak van strooischade. De rechtsbijstandverzekeraar wordt door de ruime uit-

p. 180-181.

51 <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/campagnes/lopende-campagnes/nix>.

52 Loos & Van Boom 2010, p. 22.

53 Zie § 5.2.2.

54 Zie Van den Biggelaar & Loos, p. 4.

55 HvJ EU 10 september 2009, nr. C-199/08, NJ 2009, 593 (*Eschig v. Uniqia*).

leg van het recht op vrije advocaatkeuze beperkt in zijn mogelijkheden tot efficiënte bundeling van dossiers.⁵⁶ De verzekeraar zal nu aan alle bij de verzekeraar verzekerde benadeelden toestemming moeten vragen voor het benoemen van een gemeenschappelijke advocaat. Dit neigt naar een opt-in procedure, terwijl uit onderzoek blijkt dat de participatiegraad bij een opt-out procedure hoger is.⁵⁷ Ik kan mij voorstellen dat de verzekeraar door deze beperking het instellen van een collectieve actie niet zal aanmoedigen. Deze lijn van rechtspraak lijkt bovendien haaks te staan op de doelstellingen van de Europese Commissie. Met het Groenboek Collectief verhaal in 2008 stelde de Commissie zich namelijk ten doel de verhaalsmogelijkheden van de consument te verbeteren en de burgers effectieve collectieve verhaalsmogelijkheden te verstrekken.⁵⁸

Indien de overheid onderschrijft dat de huidige ruime uitleg van het recht op vrije advocaatkeuze de rol van de rechtsbijstandverzekeraars beperkt met betrekking tot het stimuleren van collectieve acties, kunnen verdere negatieve ontwikkelingen op dit gebied stagneren of terug worden gedrongen door de overheid. Dit kan door bij volgende uitspraken van het Hof van Justitie van de Europese Unie omtrent het recht op vrije advocaatkeuze een terughoudend (of misschien zelfs afkeurend) standpunt in te nemen. Mocht de overheid zo ver willen gaan dat zij zich hierover zelfs negatief wil uitlaten, dan zou zij als argument kunnen opwerpen dat de richtlijn het karakter van minimumharmonisatie heeft en dat de Europese Raad voorafgaand aan de inwerkingtreding van de richtlijn het uitgangspunt heeft laten vastleggen 'dat deze bepaling [artikel 4 van de Richtlijn, fvz] niet ten doel heeft wijzigingen te brengen in regels en gebruiken die in lidstaten bestaan op het gebied van juridische adviezen.'⁵⁹ Voorafgaand aan deze uitspraken van het Europese Hof van Justitie was het in Nederland gebruikelijk dat men een naturarechtsbijstandverzekering afsloot en bestond er weinig discussie over het recht op vrije advocaatkeuze.⁶⁰ Zodoende brengt de huidige uitleg van dit artikel door het Hof wel degelijk een wijziging in de bestaande gebruiken van de in ons land gangbare naturarechtsbijstandverzekering.

56 Vgl. Van Boom 2011, p. 12.

57 Van Den Bergh & Visscher 2008.

58 Europese Commissie 2008, p. 2-4.

59 Europese Raad 17 juni 1987, SURE 32, document nr. 7178/87. Zie ook: Holthinrichs 2013.

60 Boshuizen 2001, p. 369-375; Goettsch 1997, p. 536.

5.6.3 *Suggesties voor vervolgonderzoek*

Het onderzoek heeft mijns inziens tot verrassende resultaten geleid. Ik zou daarom de suggestie willen doen het onderzoek te herhalen met een grotere onderzoeksgroep. Hierbij zou men kunnen overwegen om – in tegenstelling tot mijn onderzoek – wel bedragen aan individuele schade en kosten van deelname te noemen en te onderzoeken wat het effect daarvan is op de deelnamebereidheid aan collectieve acties. Daarnaast lijkt het mij in het kader van mijn beleidsimplicaties raadzaam om te achterhalen wat de consument nu daadwerkelijk weet over het bestaan van strooischade en de mogelijkheden om hiertegen op te treden. Ook dit experiment zou men aan de hand van een vragenlijst kunnen uitvoeren. De nadruk zou daarbij niet moet liggen op de term ‘strooischade’, maar op het fenomeen. Men zou respondenten bijvoorbeeld een situatie kunnen voorleggen waarin een consument de klantenservice moet contacteren om zijn schade te verhalen, en daarbij vragen te stellen als: ‘ziet u het niet vergoed krijgen van deze belkosten als een vorm van schade?’ en ‘denkt u dat er mogelijkheden zijn iets te doen tegen deze schade?’ Hierbij zou wederom de deelnamebereidheid aan collectieve acties kunnen worden getoetst. Zodoende zou achterhaald kunnen worden of de kennis over het bestaan van strooischade en de mogelijkheid om daartegen op te treden effect heeft op de deelnamebereidheid aan collectieve acties.

5.7 **Conclusie**

Mijn onderzoek wijst uit dat de respondenten onafhankelijk van hun conditie (namelijk, het hebben van een rechtsbijstandverzekering, de beschikking over voldoende financiële middelen of geen bijzondere informatie over bekostiging procedure) een zeer grote bereidheid tonen tot deelname aan een collectieve actie tegen strooischade. Tevens schatten zij daarbij hun winkansen zeer hoog in. Mijn onderzoeksvraag (vergroot het hebben van een rechtsbijstandverzekering de bereidheid – in vergelijking met individuen die beschikken over voldoende financiële middelen – om deel te nemen aan een collectieve actie tegen strooischade) moet dan ook ontkennd worden beantwoord. Het enige significante resultaat is dat de respondentgroep met voldoende financiële middelen haar winkansen bij een individuele procedure significant hoger inschatte dan de respondentgroep die een rechtsbijstandverzekering had. Uit dit onderzoek blijkt niet dat de rechtsbijstandverzekering ook andere – dan het verlagende effect van de verzekering op de financiële kosten – effecten heeft, zoals het gemak van toegang tot kennis of vermindering van tijd en moeite. Desondanks

V De rechtsbijstandverzekering als katalysator voor collectieve acties?

bieden de onderzoeksresultaten wel nieuwe inzichten in het debat over het collectieve verhaalsrecht.

VI *You be the judge*: een voorkeur voor eigen recht?

Een empirische studie naar rechtscultuur in het kader van Europese harmonisatie

S.B. van Os

Al sinds jaar en dag is ‘Europees privaatrecht’ onderwerp van discussie in de juridische literatuur. Menig auteur beroept zich hierbij op een gezamenlijke Europese, of juist een per land verschillende rechtscultuur. In de onderhavige studie wordt het fenomeen rechtscultuur met behulp van inzichten uit de sociologie verder uitgewerkt en vervolgens empirisch getoetst. Centraal staat de vraag of aan de rechtsregels in een land een unieke rechtscultuur ten grondslag ligt, die maakt dat men het eigen recht rechtvaardiger vindt. Met andere woorden: is er een voorkeur voor het eigen recht? De resultaten van deze studie leiden voorlopig tot een ontkenkend antwoord op deze vraag, al kunnen hierbij wel de nodige kanttekeningen worden geplaatst. Deze studie laat zien dat een empirische benadering van het harmonisatiedebat interessante inzichten kan opleveren. Met dit onderzoek en de geboden handvatten voor vervolgonderzoek is een eerste stap gezet richting een nieuwe dimensie in de nog altijd actuele discussie.

6.1 Inleiding

Iedere vijf jaar zorgen de Europese verkiezingen ervoor dat thema's als integratie en harmonisatie van Europese wet- en regelgeving weer volop in de schijnwerpers staan in de binnenlandse politiek. Niet alleen in politiek Den Haag, ook in de privaatrechtelijke literatuur wordt regelmatig aandacht besteed aan dit thema. Al sinds jaar en dag is ‘Europees privaatrecht’ voer voor analyses, beschouwingen en vooral veel discussie.¹ Een fenomeen dat in de discussie regelmatig, expliciet dan wel impliciet, aan bod komt, is een rechtscultuur die ten grondslag zou liggen aan onze nationale rechtsregels.² De een haalt deze rechtscultuur aan als argument om te betogen dat een Europees privaatrecht een illusie is, de ander gaat juist op zoek naar een

1 Zie uitgebreider § 6.2.1.

2 Dit begrip zal verder worden uitgewerkt in § 6.2.2.

gemeenschappelijke grond in deze rechtsculturen om een Europees privaatrecht op te kunnen baseren.³

In de meeste rechtsvergelijkende bespiegelingen wordt gekozen voor een theoretische of historische analyse van de verschillende rechtsregels.⁴ In deze studie zal op twee manieren voor een andere insteek worden gekozen: ten eerste zal, in plaats van een theoretische en abstracte benadering, worden gekozen voor een empirische en concrete benadering. Ten tweede zal de focus niet worden gelegd op de rechtsregels, maar op de mogelijk achterliggende rechtscultuur. Meer specifiek zal worden gekeken of het veronderstelde verband tussen rechtsregels en rechtvaardigheidsgevoelens in concrete situaties inderdaad aanwezig is: hebben mensen, als zij worden geconfronteerd met een rechtsregel uit het eigen land en een mogelijk alternatief, steeds een voorkeur voor het eigen privaatrecht? Door middel van kwantitatief onderzoek zal worden gepoogd een eerste indicatie te krijgen van het antwoord op deze vraag. Naar aanleiding van de bevindingen uit deze studie zal worden overwogen of deze empirische benadering iets kan toevoegen aan het huidige harmonisatiedebat en zo ja, op welke wijze.

Omdat dit onderzoek verkennend van aard is en er rekening moet worden gehouden met de nodige praktische beperkingen, is ervoor gekozen om het onderzoek op twee manieren te begrenzen: ten eerste zal niet het gehele privaatrecht worden meegenomen in de studie, maar slechts een gedeelte hiervan. Hierbij is gekozen om de nadruk te leggen op het aansprakelijkheidsrecht: een belangrijk en bepalend deel van het privaatrecht, waarin bovendien de in de wet opgenomen rechtsregels een grote rol spelen bij het oplossen van concrete geschillen. Ten tweede zal alleen de voorkeur van de Nederlandse bevolking in de studie worden betrokken. Op grond van bovenstaande achtergrond en afbakening luidt de centrale onderzoeksvraag als volgt: In hoeverre hebben Nederlanders in concrete situaties een inhoudelijke voorkeur voor de oplossing naar Nederlands aansprakelijkheidsrecht boven een geboden alternatief?

De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt: in § 6.2 zullen, na een analyse van zowel juridische als sociologische literatuur, het theoretisch kader en de hypothese uiteen worden gezet. In § 6.3 zal worden stilgestaan bij de opzet en uitvoering van het onderzoek. In § 6.4 zullen de belangrijkste resultaten worden weergegeven, die in § 6.5 zullen worden besproken in

3 Zie uitgebreider § 6.2.1.

4 Salomons 2011, p. 1076.

het licht van de eerder geschetste achtergrond. Behalve de juridische implicaties zullen hierbij ook de beperkingen van deze studie en aanbevelingen voor eventueel vervolgonderzoek aan bod komen. In § 6.6 zal worden afgesloten met een conclusie.

6.2 Theoretisch kader en hypothese

6.2.1 *Juridische literatuur: rechtsvergelijking en harmonisatie*

Europees privaatrecht staat al lange tijd in de belangstelling in de juridische literatuur. Hartkamp publiceerde samen met enkele collega's al in 1994 het boek *'Towards a European Civil Code'* en de nieuwste druk uit 2011 laat zien dat het debat omtrent dit onderwerp nog lang niet ten einde is.⁵ En het is niet gebleven bij wetenschappelijke gedachtewisselingen: verschillende projecten hebben de weg naar een Europees Burgerlijk Wetboek verkend, zoals de *Draft Common Frame of Reference*, de *Principles of European Contract Law*, de *Principles of European Tort Law* en de *Unidroit Principles of International Commercial Contracts*.

Een van de grootste uitdagingen op weg naar een mogelijk Europees Burgerlijk Wetboek is het feit dat er tussen de verschillende rechtssystemen aanzienlijke inhoudelijke verschillen bestaan die men moet zien te overbruggen. Om dit te bereiken wordt veelal gebruik gemaakt van een historische of theoretische benadering.⁶ Met een historische benadering poogt men in kaart te brengen wat de gemeenschappelijke grond is in de tradities en ontwikkeling van de verschillende landen en rechtssystemen.⁷ Met een theoretische benadering wordt geprobeerd om de verschillende regels en principes af te wegen en zo tot de meest logische oplossing te komen.⁸ Een enkele keer wordt een alternatieve route bewandeld. Zo kiezen sommige auteurs voor een rechtseconomische benadering, waarbij de nadruk ligt op het gedrag dat rechtsregels oproepen.⁹

Verschiedende auteurs wijzen op het belang van een minder abstracte en meer concrete aanpak. Zo stellen Zweigert en Kötz dat rechtsvergelijkend onderzoek vraagt om een focus op concrete juridische geschillen.¹⁰

5 Hartkamp c.s. 2011.

6 Salomons 2011, p. 1076.

7 Zimmermann 2011, p. 51.

8 Salomons 2011, p. 1076.

9 Zie bijvoorbeeld Salomons 2011 en Kötz 2000.

10 Zweigert & Kötz 2011, p. 35.

De oplossingen uit verschillende rechtssystemen moeten, geheel los van de conceptuele context, worden gewaardeerd op grond van de uitkomst die zij bieden voor het probleem. Als deze concrete uitkomsten per land van elkaar verschillen, moet de vervolgvraag worden gesteld: waarom is dit het geval?¹¹

Voor het antwoord op deze vraag wordt door verschillende auteurs gewezen op het fenomeen *legal culture*, oftewel: rechtscultuur.¹² Voor de een vormt dit fenomeen een argument voor Europese harmonisatie, voor de ander juist een argument tegen. Zo stelt voorstander Hondius dat een gedeelde rechtscultuur de reden is dat we kunnen spreken van zogenoemde ‘juridische families’ en dat een gezamenlijke rechtscultuur de grondslag vormt voor veel succesvolle juridische samenwerkingsverbanden.¹³ Ook andere auteurs zijn van mening dat er zoiets bestaat als een ‘Europese rechtscultuur’, of dat deze tenminste weer tot leven kan worden gebracht.¹⁴ Tegenstander Legrand is daarentegen van mening dat de rechtsculturen binnen Europa te sterk van elkaar verschillen om deze te kunnen harmoniseren.¹⁵ Volgens hem zijn wetten op abstract niveau wellicht wel samen te brengen, maar is hiermee niet gezegd dat ook het rechtvaardigheidsgevoel binnen verschillende landen kan worden verenigd.¹⁶ Ook deze opvatting wordt door menig ander gedeeld.¹⁷

De juridische literatuur is dus verdeeld over het fenomeen rechtscultuur en de relatie tot Europese harmonisatie: is het een bindmiddel of juist een barricade?¹⁸ Bovendien laat deze literatuur te wensen over wat betreft de verdere uitwerking van dit begrip: dit is onvoldoende om een theorie op te kunnen baseren. Hiervoor zal moeten worden aangehaakt bij bijdragen uit de sociaalwetenschappelijke literatuur. Door verschillende auteurs is al gewezen op het belang van samenwerking tussen de rechtswetenschap en met name de sociologie voor een succesvol debat over harmonisatie.¹⁹ Ook voor een theoretische onderbouwing van het begrip rechtscultuur kan bij deze discipline worden aangehaakt.

11 Zweigert & Kötz 2011, p. 44.

12 Dit begrip heeft zelfs al de populaire media gehaald, zie bijvoorbeeld de bijdrage van professor Hesselink in het NRC Handelsblad van 10 oktober 2007.

13 Hondius 2011, p. 6.

14 Cotterrell 2008, p. 27.

15 Legrand 1997, p. 61.

16 Legrand 1997, p. 59.

17 Zie bijvoorbeeld Teubner 1998.

18 Cotterrell 2008, p. 28.

19 Zie bijvoorbeeld Zweigert & Kötz 2011, p. 10.

6.2.2 *Sociologische literatuur: rechtscultuur*

Rechtssocioloog en historicus Friedman houdt zich al ruim veertig jaar bezig met het concept rechtscultuur.²⁰ Hij definieert dit begrip als volgt: ‘the ideas, attitudes, values and opinions about the law held by people in a society’.²¹ Hieronder vallen onder andere ‘ideas about justice’, oftewel rechtvaardigheidsgevoelens.²² Andere auteurs hebben betoogd dat deze definitie striktheid mist en daardoor theoretisch onbruikbaar is,²³ maar Friedman stelt dat het begrip rechtscultuur – ondanks dat het vrij breed is – als kapstok kan dienen voor de verschillende aspecten van de relatie tussen recht en samenleving.²⁴ Verschillende auteurs hebben geprobeerd het begrip rechtscultuur en de daartoe behorende elementen verder uit te diepen en te structureren, maar hierover is nog geen consensus bereikt.²⁵ Voor het type onderzoek als het onderhavige biedt de definitie van Friedman voldoende houvast.

Friedman erkent dat de door hem genoemde ‘ideas, attitudes, values and opinions’ per individu kunnen verschillen. Volgens hem kan men echter spreken van een rechtscultuur in een bepaald land als er bepaalde patronen zichtbaar zijn die dat land onderscheiden van andere landen.²⁶ Volgens Friedman heeft ieder land een dergelijke eigen rechtscultuur.²⁷ Hij stelt dat ieder rechtssysteem bestaat uit drie componenten: structurele elementen (de instanties en processen), inhoudelijke elementen (de regelgeving) en culturele elementen – oftewel de rechtscultuur.²⁸ Deze drie aspecten tezamen en de interactie hiertussen bepalen uiteindelijk ‘the living law of a society’.²⁹ Het is daarom volgens Friedman onverstandig om bij het bestuderen van een rechtssysteem alleen te kijken naar de structurele en inhoudelijke elementen: ook de rechtscultuur is van grote betekenis.³⁰ Belangrijk is dat Friedman een onderscheid maakt tussen twee typen rechtsculturen.³¹ Enerzijds is er de rechtscultuur van het volk. Dit begrip

20 Friedman 1969.

21 Friedman 1989, p. 1579.

22 Friedman 1989, p. 1579.

23 Cotterrell 1997, p. 15.

24 Friedman 1997, p. 33 e.v.

25 Zie hiervoor bijvoorbeeld de diverse bijdragen in Nelken 1997 en Nelken 2012.

26 Friedman 1975, p. 194.

27 Friedman 1975, p. 209.

28 Friedman 1969, p. 34.

29 Friedman 1969, p. 34.

30 Friedman 1969, p. 34-35.

31 Friedman 1975, p. 194 en Friedman 1989, p. 1580.

omvat wat de gewone burger, de leek op juridisch gebied, vindt van het recht. Anderzijds is er de rechtscultuur van de juridische professionals: advocaten, rechters, wetgevingsjuristen en juridische wetenschappers. Het is deze laatste groep die het recht zijn uiteindelijke vorm geeft door middel van procedures, uitspraken, regelgeving en gezaghebbende literatuur. De rechtscultuur van de juridische professionals hoeft niet op alle punten gelijk te zijn aan de rechtscultuur van het volk.

Volgens Friedman kan niet alleen binnen een bepaald land, maar ook binnen een bepaalde (sub)groep sprake zijn van een eigen rechtscultuur.³² Als juridische professionals zich bij het creëren van het recht laten leiden door hun eigen rechtscultuur en deze rechtscultuur afwijkt van die van de bevolking, kan er een discrepantie ontstaan tussen het rechtvaardigheidsgevoel in een land en de bijbehorende rechtsregels.³³ In welke mate dit het geval is, wordt door Friedman niet verder uitgewerkt. Wel spreekt hij een standpunt uit: het recht is ‘supposed to be made by the people’.³⁴ Dit sluit aan bij de theorie dat het moderne recht in grote mate responsief moet zijn, met andere woorden, dat het recht in een democratische rechtsstaat hoort te reageren op maatschappelijke wensen en doelen. Deze theorie is afkomstig van rechtssociologen Nonet en Selznick. Zij onderscheiden drie fasen in de verhouding tussen recht en samenleving: repressief recht (het recht als machtsinstrument), autonoom recht (het recht als gesloten systeem) en responsief recht (het recht als vertaling van het algemeen belang).³⁵ Het huidige Nederlandse civiele recht is in sterk toenemende mate als responsief te kwalificeren, hoewel de precieze mate hiervan per rechtsregel kan verschillen.³⁶ Op grond hiervan ligt een wezenlijke discrepantie tussen de rechtscultuur van het volk en de rechtsregels niet voor de hand.

Veel auteurs zijn het erover eens dat bovenstaande theorie omtrent rechtscultuur erg abstract is en meer voet aan de grond zou kunnen krijgen door empirisch onderzoek. Volgens Friedman kan empirisch onderzoek ervoor zorgen dat de impressies over verschillende rechtsculturen kunnen

32 Friedman 1975, p. 194.

33 Er zijn uiteraard – bij een gecompliceerd begrip als (rechts)cultuur – nog meer onderscheidingen denkbaar, bijvoorbeeld onderscheidingen gebaseerd op ideologie of achtergrond. Het onderscheid tussen leken en juridische professionals staat echter in de literatuur centraal.

34 Friedman 1989, p. 1606.

35 Zie Nonet & Selznick 2001.

36 Den Harder 2006, p. 38-39.

worden onderbouwd met feiten.³⁷ Volgens hem kunnen de schaarse data over rechtscultuur het beste worden aangevuld met behulp van surveys en andere kwantitatieve onderzoeksmethoden.³⁸ Dit kan volgens Cotterrell met name een waardevolle bijdrage leveren wanneer het gaat om de vergelijking van verschillende rechtsculturen.³⁹ De sociologische auteurs koppelen deze relevantie ook terug naar het juridische domein: volgens Nelken kan empirisch onderzoek naar rechtscultuur ervoor zorgen dat rechtsvergelijking meer sociologische betekenis krijgt en verschillen tussen landen beter worden begrepen.⁴⁰ Ook Cotterrell benadrukt het belang van sociologisch onderzoek in rechtsvergelijkende studies. Hij noemt het debat omtrent Europees privaatrecht als voorbeeld van een domein waarbinnen onderzoek naar rechtscultuur kan zorgen voor een nieuwe dimensie.⁴¹ Het type onderzoek als het onderhavige kan dus een betekenisvolle bijdrage leveren aan de bestaande literatuur.

6.2.3 *Theoretisch kader*

Het theoretisch uitgangspunt bij dit onderzoek luidt op grond van bovenstaande literatuur als volgt: Ieder land heeft een unieke rechtscultuur, waaronder ook het rechtvaardigheidsgevoel in de samenleving valt. Hierbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen het rechtvaardigheidsgevoel van het volk en het rechtvaardigheidsgevoel van de juridische professionals, maar een wezenlijke discrepantie tussen beiden ligt hier gezien de responsieve aard van het Nederlandse recht niet voor de hand. De rechtscultuur in Nederland zal dus correleren met de nationale rechtsregels, wat betekent dat het rechtvaardigheidsgevoel van de Nederlandse bevolking meer zal aansluiten bij de rechtsregels uit dit land dan bij de rechtsregels uit een ander land. Op basis van de theorie is dus de verwachting dat men een voorkeur zal vertonen voor het eigen recht.⁴²

37 Friedman 1975, p. 209.

38 Friedman 1997, p. 34-35.

39 Cotterrell 2012, p. 48.

40 Nelken 2012*, p. 14.

41 Zie o.a. Cotterrell 2008, p. 27 en Cotterrell 2012, p. 57-58.

42 Deze conclusie hoeft niet voor alle landen te worden getrokken: dit hangt immers af van de mate waarin het (privaat)recht als responsief kan worden gekwalificeerd. Het theoretisch uitgangspunt en de hypothese zouden dus wellicht anders luiden in landen met een minder responsief privaatrecht.

6.2.4 *Hypothese*

Op grond van het bovenstaande luidt de hypothese bij deze studie als volgt:

Hypothese: Nederlanders zullen in concrete situaties een consistente inhoudelijke voorkeur vertonen voor de oplossing naar Nederlands aansprakelijkheidsrecht boven een geboden alternatief.

Deze hypothese en de achterliggende theorie zullen in deze studie aan een empirische toetsing worden onderworpen.

6.3 Opzet en uitvoering onderzoek

6.3.1 *Gehanteerde methode*

Zoals gezegd is in deze studie gekozen voor een concrete en empirische benadering van de genoemde onderzoeksvraag. Binnen het empirische domein is gekozen voor een kwantitatieve onderzoeksmethode (ten opzichte van een kwalitatieve methode).⁴³ Dit sluit het beste aan bij de onderhavige onderzoeksvraag en de verkennende aard van deze studie. Meer specifiek is gekozen voor het verzamelen van data door middel van het uitzetten van een vragenlijst. De concrete uitwerking hiervan zal hieronder worden weergegeven.

6.3.2 *Casusvragen*

Om de voorkeur van Nederlanders in concrete situaties te kunnen toetsen, is gekozen voor het gebruik van korte casus waarin steeds een concreet probleem wordt geschetst. Bij deze casus kregen respondenten zowel een oplossing naar Nederlands recht te zien als een mogelijk alternatief. Om deze alternatieve oplossing zo realistisch mogelijk te maken, is dit alternatief gebaseerd op het recht uit een ander Europees land, te weten Engeland. De casus dienden dus te gaan over onderwerpen die in Nederland anders worden aangepakt dan in Engeland. Met het oog op de uitvoerbaarheid van het onderzoek is gekozen om het aantal casus beperkt te houden. Wel is gepoogd om met de keuze van de onderwerpen een zekere spreiding over het domein van het aansprakelijkheidsrecht te bereiken. Er is daarom gekozen voor twee onderwerpen die verband houden met de vestiging van aansprakelijkheid – namelijk aansprakelijkheid van ouders en aansprakelijkheid

43 Bryman 2012, p. 35.

voor nalaten – en twee onderwerpen die verband houden met de omvang van aansprakelijkheid – te weten affectieschade en punitieve schadevergoeding.

Een risico bij het geven van een oplossing naar Nederlands recht en een oplossing naar Engels recht is dat respondenten normconform gedrag zullen vertonen, oftewel dat zij niet vanuit inhoudelijke overwegingen voor het Nederlandse recht kiezen, maar puur omdat dit het geldende recht is.⁴⁴ Dit zou een vertekend beeld opleveren in de resultaten. Hoewel het niet in de lijn der verwachting ligt dat respondenten met betrekking tot bovengenoemde thema's de letter van de wet kennen, is het lastig om volledig uit te sluiten dat zij toch een zeker voorgevoel hebben over de staat van het recht. Om het zekere voor het onzekere te nemen is daarom gekozen voor de volgende opzet: aan alle respondenten is gevraagd om zowel het geldende recht als een – fictief – wetsvoorstel te beoordelen. Daarbij zijn respondenten in twee groepen verdeeld. De eerste groep ontving juiste informatie, dat wil zeggen: de in de casus als geldend recht gepresenteerde oplossing kwam inderdaad overeen met het Nederlandse recht. Het fictieve wetsvoorstel was gebaseerd op Engels recht. De tweede groep ontving valse informatie: de in de casus als geldend recht gepresenteerde oplossing kwam niet overeen met Nederlands recht, maar juist met Engels recht. Het wetsvoorstel daarentegen was wel gebaseerd op het Nederlandse recht. Kort weergegeven komt dit op het volgende neer:

	Geldend recht	Wetsvoorstel
Groep 1 – juiste informatie	Nederlands recht	Engels recht
Groep 2 – valse informatie	Engels recht	Nederlands recht

Op deze manier kan een normconforme keuze bij de analyse duidelijk worden onderscheiden van een keuze gebaseerd op inhoudelijke voorkeuren.

Respondenten uit beide groepen is gevraagd zowel het geldende recht als het wetsvoorstel te beoordelen op rechtvaardigheid. Hierbij is gebruik gemaakt van een Likertschaal met vijf antwoordmogelijkheden: zeer onrechtvaardig, onrechtvaardig, neutraal, rechtvaardig en zeer rechtvaardig.

44 Deze gedachte is uiteindelijk te herleiden tot het onderzoek naar conformiteit van Solomon Asch, waaruit blijkt dat mensen hun mening voor een groot gedeelte laten bepalen door de meerderheid in een groep (in welke mate dit het geval is, verschilt per individu: mensen kunnen meer of minder conformistisch zijn). Zie o.a. Asch 1955.

Een volledige casus zag er uiteindelijk als volgt uit:⁴⁵

Bas (6 jaar) is 's middags bij een schoolvriendje en samen zijn ze voor de deur aan het buitenspelen. Bij het overgooien van een bal gooit Bas de bal per ongeluk in de tuin van de bureu, waardoor een dure bloempot omvalt en breekt. De buurman lijdt hierdoor schade. Bas' ouders waren thuis en horen pas later van het voorval. Ze hebben Bas altijd duidelijk gezegd voorzichtig te zijn met een bal. Volgens het Nederlandse recht zijn Bas' ouders aansprakelijk voor de door de buurman geleden schade en moeten zij deze vergoeden.

Hoe rechtvaardig vindt u dit?

1. Zeer onrechtvaardig
2. Onrechtvaardig
3. Neutraal
4. Rechtvaardig
5. Zeer rechtvaardig

Op dit moment ligt er een voorstel bij de Tweede Kamer om deze wet aan te passen. Volgens dit wetsvoorstel zijn Bas' ouders niet langer aansprakelijk voor de schade van de buurman, maar dient de buurman zijn eigen schade te vergoeden.

Hoe rechtvaardig vindt u dit?

1. Zeer onrechtvaardig
2. Onrechtvaardig
3. Neutraal
4. Rechtvaardig
5. Zeer rechtvaardig

6.3.3 *Aanvullende vragen*

Om een beter beeld te krijgen van de respondenten is naast bovenstaande casusvragen een aantal aanvullende vragen gesteld. Ten eerste is aan respondenten een Nederlandse versie van de *Right-Wing Authoritarianism*

45 Deze casus heeft betrekking op het eerste thema: aansprakelijkheid van ouders. De overige drie casus zijn te vinden in de elektronische bijlage. De casus is een voorbeeld uit de eerste groep, de groep die juiste informatie heeft ontvangen.

(RWA-)test van Altemeyer⁴⁶ voorgelegd. Door respondenten te vragen naar hun mening over verschillende stellingen, meet deze standaardtest of respondenten een conservatieve of een progressieve instelling hebben. In deze studie is gekozen voor een eerder in publicaties gebruikte variant met elf stellingen.⁴⁷ Daarnaast zijn aan respondenten enkele demografische vragen gesteld. Deze hadden betrekking op geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, woonplaats, inkomen en politieke oriëntatie. Tot slot is een tweetal vragen gesteld om te controleren voor juridische kennis.

6.3.4 *Vormgeving vragenlijst*

Bovengenoemde vragen zijn als volgt verwerkt in de vragenlijst: de volgorde van de casusvragen is gerandomiseerd, wat wil zeggen dat voor iedere respondent een willekeurige volgorde van de vier casus is vastgesteld. Op deze manier is gecorrigeerd voor eventuele volgorde-effecten.⁴⁸ Om de analyses uitvoerbaar te houden zijn respondenten bij alle vier de casus in dezelfde groep ingedeeld. Dit betekent dat elke respondent consequent juiste dan wel valse informatie heeft ontvangen. De RWA-test is vooraan de vragenlijst geplaatst, de demografische vragen achteraan. Vervolgens zijn aan de vragenlijst de vragen van een medestudent toegevoegd ten behoeve van een ander onderzoek.

Voorafgaand aan de inhoudelijke vragen is een korte introductie opgenomen waarin respondenten zijn geïnstrueerd de vragen eerlijk en naar eigen gevoel in te vullen en niet met elkaar te overleggen. Verder is aan respondenten geen informatie over het onderzoek verstrekt.

6.3.5 *Respondenten en wijze van bevraging*

De vragenlijsten, 80 stuks in totaal, zijn op papier afgenomen bij werknemers van verschillende bedrijven en instellingen, waaronder een internationale consultant, een hulpverlenende stichting, een gemeente, een groentekweker en een vermogensbeheerder. Vanwege de opzet van het onderzoek zijn alle mensen met een juridische opleiding of achtergrond uitgesloten van deelname. De vragenlijsten zijn direct na het invullen weer ingenomen. Hiermee is een respons van 100% bereikt.

46 Altemeyer 1981.

47 Zie o.a. Van Hiel c.s. 2004.

48 Zie over mogelijke volgorde-effecten o.a. Sigelman 1981.

6.4 Resultaten

6.4.1 Respondenten

Een analyse van de antwoorden op de demografische vragen levert het volgende beeld van de respondenten op: 49% van de respondenten is man, 51% is vrouw. De leeftijd van respondenten varieert van 18 tot 63 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 39 jaar. Ten opzichte van de Nederlandse bevolking zijn respondenten relatief hoogopgeleid (71% heeft een hbo-opleiding of hoger gevolgd) en vermogend (89% verdient met zijn/haar gezin meer dan €30.000 bruto per jaar).⁴⁹ Het grootste gedeelte van de respondenten is afkomstig uit de Randstad (73% komt uit Zuid-Holland, Noord-Holland of Utrecht). De politieke partijen VVD (33%), D66 (22%), GroenLinks (14%) en PVV (13%) zijn onder respondenten het meest vertegenwoordigd.⁵⁰

6.4.2 Resultaten met betrekking tot de casusvragen

Naar aanleiding van de antwoorden op de casusvragen is per casus gekeken in hoeverre respondenten het Nederlandse respectievelijk het Engelse recht als rechtvaardig hebben beoordeeld. Deze resultaten zullen hieronder kort worden weergegeven en in § 6.5 nader worden besproken.⁵¹

De eerste casus had betrekking op aansprakelijkheid van ouders (zie het voorbeeld in § 6.3.2). In Nederland zijn ouders risicoaansprakelijk voor de gedragingen van hun kind, in Engeland is een concreet verwijt aan de ouders vereist.⁵² Bij deze casus hebben de twee groepen respondenten als volgt geoordeeld: de groep die juiste informatie heeft ontvangen, heeft

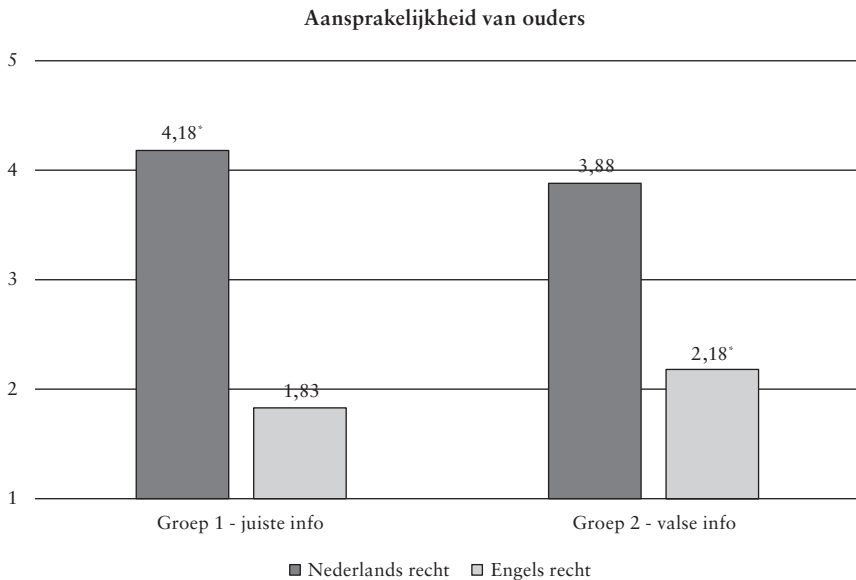
49 Bij deze vraag kon door respondenten ook worden gekozen voor de antwoordmogelijkheid 'deel ik liever niet'. De respondenten die hiervoor hebben gekozen zijn bij de berekening van genoemd percentage buiten beschouwing gelaten.

50 Zie voetnoot 49.

51 De uitgebreide statistische uitwerking is terug te vinden in de elektronische bijlage.

52 Zie voor Nederlands recht art. 6:169 lid 1 BW, op grond waarvan ouders aansprakelijk zijn voor onrechtmatige gedragingen van kinderen jonger dan 14 jaar. Het Engelse recht kent geen vergelijkbare bepaling, wat betekent dat aansprakelijkheid van ouders moet worden gebaseerd op de algemene aansprakelijkheidsgrond *tort of negligence*, waarbij een concreet verwijt is vereist.

het Nederlandse recht (gepresenteerd als geldend recht) significant⁵³ *hoger* gewaardeerd dan het Engelse recht (gepresenteerd als wetsvoorstel): een waardering van 4,18 ten opzichte van een waardering van 1,83 op een schaal van 5. De groep die valse informatie heeft ontvangen, heeft het Nederlandse recht (gepresenteerd als wetsvoorstel) eveneens significant *hoger* gewaardeerd dan het Engelse recht (gepresenteerd als geldend recht): een waardering van 3,88 ten opzichte van een waardering van 2,18. Grafisch ziet dit er als volgt uit:

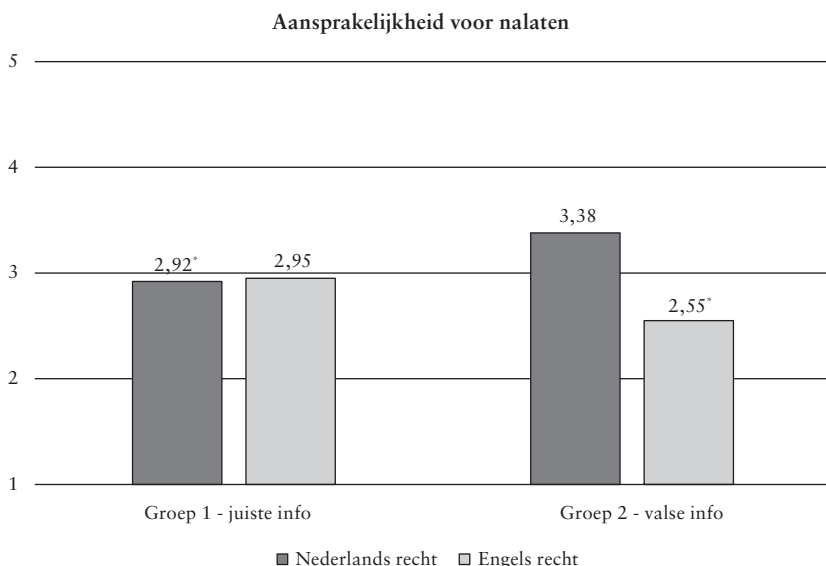


* *gepresenteerd als geldend recht*

Beide groepen vertonen dus een significante voorkeur voor het Nederlandse recht. Op het eerste gezicht lijkt de als geldend recht gepresenteerde oplossing iets hoger te worden gewaardeerd dan het wetsvoorstel – wat zou kunnen duiden op een zekere normconformiteit – maar dit effect is niet significant.

53 Als significantieniveau is steeds uitgegaan van een waarde van 0,05 of lager, oftewel 5%. Dit wil zeggen dat de kans dat het verschil wordt veroorzaakt door een toevaligheid minder dan 5% is. Bij vrijwel alle casusvragen ligt de waarde onder de 0,01 (oftewel lager dan 0,1%).

De tweede casus had betrekking op aansprakelijkheid voor nalaten.⁵⁴ In Nederland kan men ook aansprakelijk worden gehouden voor een omissie (oftewel een niet-handelen), in Engeland is over het algemeen een onrechtmatige handeling vereist.⁵⁵ Bij deze casus hebben de twee groepen als volgt geoordeeld: de groep die juiste informatie heeft ontvangen, heeft het Nederlandse recht (geldend recht) ongeveer *even hoog* gewaardeerd als het Engelse recht (wetsvoorstel): een waardering van 2,92 verschilt niet significant ten opzichte van een waardering van 2,95. De groep die valse informatie heeft ontvangen, heeft het Nederlandse recht (wetsvoorstel) significant *hoger* gewaardeerd dan het Engelse recht (geldend recht): een waardering van 3,38 ten opzichte van een waardering van 2,55. Grafisch ziet dit er als volgt uit:



* *gepresenteerd als geldend recht*

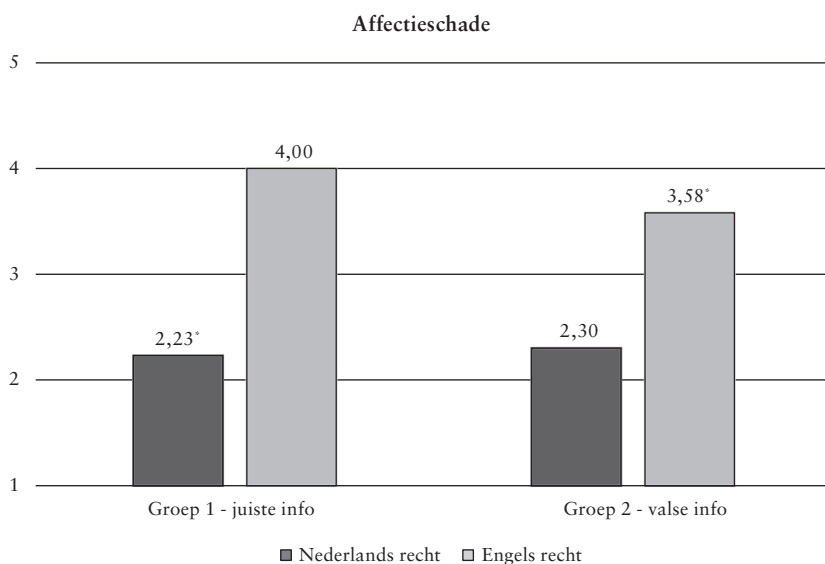
De eerste groep is dus indifferent, de tweede groep vertoont een significante voorkeur voor het Nederlandse recht. Gemiddeld gezien wordt het

54 Zie voor de volledige tekst de elektronische bijlage.

55 Zie voor Nederlands recht art. 6:162 lid 2 BW, waarin ook een nalaten als vorm van onrechtmatige daad is opgenomen. Het Engelse recht kent, behoudens enkele uitzonderingen, geen dergelijke aansprakelijkheid voor omissies, zie o.a. *Stovin v Wise* [1996] 3 WLR 389.

wetsvoorstel hoger gewaardeerd dan het geldende recht, dus van normconformiteit is geen sprake.

De derde casus had betrekking op affectieschade.⁵⁶ In Nederland komt een nabestaande niet in aanmerking voor vergoeding van immateriële schade, in Engeland wordt aan nabestaanden in bepaalde gevallen een symbolisch bedrag toegekend.⁵⁷ Bij deze casus hebben de twee groepen als volgt geoordeeld: de groep die juiste informatie heeft ontvangen, heeft het Nederlandse recht (geldend recht) significant *lager* gewaardeerd dan het Engelse recht (wetsvoorstel): een waardering van 2,23 ten opzichte van een waardering van 4,00. De groep die valse informatie heeft ontvangen, heeft het Nederlandse recht (wetsvoorstel) eveneens significant *lager* gewaardeerd dan het Engelse recht (geldend recht): een waardering van 2,30 ten opzichte van een waardering van 3,58. Grafisch ziet dit er als volgt uit:



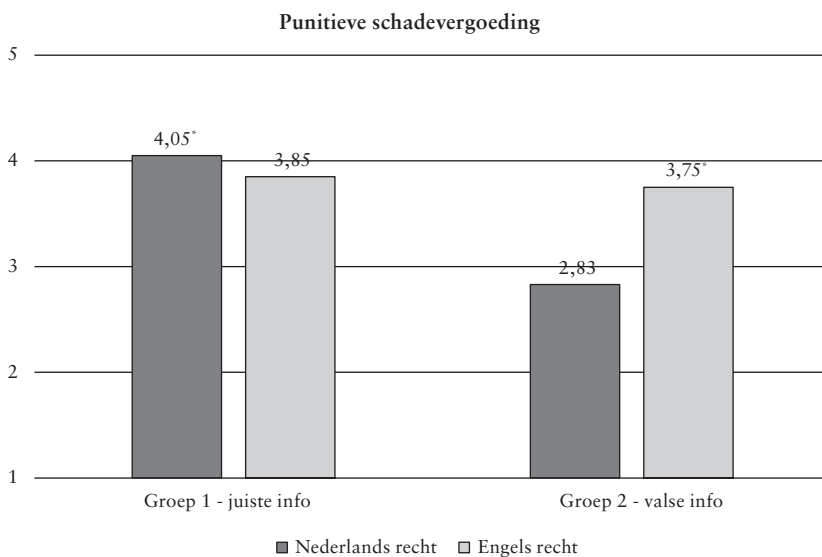
* *gepresenteerd als geldend recht*

56 Zie voor de volledige tekst elektronische bijlage.

57 Zie voor Nederlands recht art. 6:106 lid 1 en 6:108 BW, op grond waarvan geen affectieschade kan worden toegekend aan nabestaanden. Het Engelse recht kent bijvoorbeeld in het geval van een noodlottig ongeval wel de mogelijkheid om een symbolisch bedrag toe te kennen aan nabestaanden, zie sectie 1.A van de *Fatal Accidents Act*.

Beide groepen vertonen dus een significante voorkeur voor het Engelse recht. Het geldende recht wordt wederom niet hoger gewaardeerd dan het wetsvoorstel. Ook hier is dus geen sprake van normconformiteit.

De vierde en laatste casus had betrekking op punitieve schadevergoeding.⁵⁸ In Nederland heeft schadevergoeding geen bestraffend karakter, in Engeland kan in bijzondere gevallen wel een extra punitief bedrag worden toegekend.⁵⁹ Bij deze casus hebben de twee groepen als volgt geoordeeld: de groep die juiste informatie heeft ontvangen, heeft het Nederlandse recht (geldend recht) ongeveer *even hoog* gewaardeerd als het Engelse recht (wetsvoorstel): een waardering van 4,05 verschilt niet significant ten opzichte van een waardering van 3,85. De groep die valse informatie heeft ontvangen, heeft het Nederlandse recht (wetsvoorstel) significant *lager* gewaardeerd dan het Engelse recht (geldend recht): een waardering van 2,83 ten opzichte van een waardering van 3,75. Grafisch ziet dit er als volgt uit:



* *gepresenteerd als geldend recht*

58 Zie voor de volledige tekst elektronische bijlage.

59 Zie voor Nederlands recht afdeling 6.1.10 BW, waaruit blijkt dat schadevergoeding geen punitief karakter heeft. Het Engelse recht maakt in bepaalde gevallen een uitzondering op deze regel, bijvoorbeeld wanneer het gaat om opzettelijke smaad of laster, zie o.a. *Cassell & Co Ltd v Broome* [1972] A.C. 1027.

De eerste groep is dus indifferent, de tweede groep vertoont een significante voorkeur voor het Engelse recht. Gemiddeld gezien wordt het geldende recht significant hoger gewaardeerd dan het wetsvoorstel, dus bij deze casus is wel een mogelijk normconform effect te zien.

6.4.3 *Overige resultaten*

Nadat de beantwoording van de casusvragen is geanalyseerd, is met behulp van de RWA-test en de demografische gegevens gekeken in hoeverre persoonskenmerken hierbij een significante rol hebben gespeeld. Dit levert een enkele keer een significant resultaat op. Zo wordt bijvoorbeeld bij de casus over aansprakelijkheid van ouders het Nederlandse recht significant hoger gewaardeerd door conservatief ingestelde mensen. Een conservatieve instelling lijkt bij dit thema dus een voorkeur voor Nederlands recht op te leveren. Dit effect is echter alleen te zien bij de groep die valse informatie heeft ontvangen: de groep die juiste informatie heeft ontvangen weerspiegelt deze uitkomst niet. Het effect van de RWA-score is dus niet consistent. Ditzelfde geldt voor andere persoonskenmerken: leeftijd, opleidingsniveau en politieke oriëntatie hebben een enkele keer een effect op de uitkomst van de casusvragen, maar in alle gevallen slechts bij één van beide groepen.⁶⁰ Andere persoonskenmerken leveren in het geheel geen significant verschil op. De resultaten laten dus geen consistente invloed van persoonskenmerken zien.

6.5 *Analyse en bevindingen*

6.5.1 *Eerste bevinding: consistente voorkeur voor Nederlands recht bij aansprakelijkheid van ouders*

Bij het thema aansprakelijkheid van ouders hebben respondenten een significante, consistente en inhoudelijke voorkeur voor het Nederlandse recht. Nederlandse respondenten hebben dus een voorkeur voor een verregaande verantwoordelijkheid van ouders. De hypothese dat men een voorkeur heeft voor eigen recht houdt bij dit thema dan ook stand. Het verschil in waardering tussen de twee oplossingen is bij beide groepen erg groot. Bij

60 Zo wordt bijvoorbeeld bij aansprakelijkheid voor nalaten het Nederlandse recht hoger gewaardeerd naarmate de leeftijd van respondenten hoger is, wordt bij affectieschade het Nederlandse recht hoger gewaardeerd door hoogopgeleiden en wordt bij punitieve schadevergoeding het Engelse recht hoger gewaardeerd door respondenten die op een linkse partij stemmen – dit alles echter steeds bij slechts een van de twee groepen.

een dergelijke sterke voorkeur voor eigen recht komt de vraag op hoe Engelse respondenten dit dilemma zouden beoordelen (zie ook § 6.5.7). Dit kan immers nog twee kanten op: als Engelse respondenten een even sterke voorkeur hebben voor het eigen recht, bestaat er een duidelijk en overtuigend verschil tussen de rechtvaardigheidsgevoelens in beide samenlevingen. Als Engelse respondenten echter ook naar het Nederlandse recht neigen, is de Nederlandse oplossing simpelweg in de ogen van beide bevolkingsgroepen een rechtvaardiger alternatief. Deze vervolgvraag is met name gezien de juridische achtergrond van dit onderzoek van belang (zie nader § 6.5.7). Voor de hypothese uit deze studie maakt dit echter niet uit: duidelijk is immers dat Nederlanders een voorkeur voor eigen recht vertonen, waarmee de hypothese bij dit thema wordt bevestigd.

6.5.2 *Tweede bevinding: consistente voorkeur voor Engels recht bij affectieschade*

Bij het thema affectieschade hebben respondenten juist een significante, consistente en inhoudelijke voorkeur voor het Engelse recht. Nederlandse respondenten hebben dus een voorkeur voor toekenning van een symbolisch bedrag. Deze uitkomst is in lijn met eerder onderzoek.⁶¹ De hypothese dat men een voorkeur heeft voor eigen recht houdt bij dit thema dus geen stand: het omgekeerde is waar. De theorie biedt hiervoor echter wel een mogelijke verklaring. Volgens de eerder besproken literatuur kan er op bepaalde punten immers een verschil bestaan tussen de rechtscultuur van het volk en die van juridische professionals, wat ervoor kan zorgen dat het rechtvaardigheidsgevoel van de gewone burger afwijkt van de rechtsregels in een land (zie § 6.2.2). Deze mogelijke discrepantie zou de reden kunnen zijn dat bij dit thema geen verband is gevonden tussen rechtsregel en rechtvaardigheidsgevoel. In deze studie zijn alleen leken ondervraagd, dus het rechtvaardigheidsgevoel van juristen kan niet met empirische data in kaart worden gebracht. Wel is over het onderwerp affectieschade de nodige discussie geweest in de juridische literatuur en de politiek, wat betekent dat de argumenten voor de huidige rechtsregel grotendeels bekend zijn. Sommige van deze argumenten kunnen wellicht worden gezien als ‘typisch juridisch’, in die zin dat dit type overwegingen wel speelt bij juridische professionals, maar waarschijnlijk niet bij de gewone burger. Zo is er bij een eerdere poging om vergoeding van affectieschade in Nederland te introduceren onder meer betoogd dat een dergelijke rechtsregel moeilijk te ontwerpen zou zijn, dat er een claimcultuur zou kunnen ontstaan en dat

61 Zie o.a. Akkermans c.s. 2009.

het zou kunnen leiden tot onsmakelijke procespraktijken.⁶² Een discrepantie tussen leken en juristen kan dus een verklaring bieden voor de uitkomst bij dit thema, al is dit natuurlijk niet met zekerheid te zeggen.

Vermeldenswaardig is bovendien dat er ten tijde van dit schrijven een wetsvoorstel voorligt ter consultatie om de wet omtrent affectieschade alsnog aan te passen.⁶³ Dit wetsvoorstel maakt het ook in Nederland mogelijk voor nabestaanden om een symbolische vergoeding van leed te ontvangen.⁶⁴ Als dit doorgang vindt, sluit het recht dus binnen afzienbare tijd wel aan bij het rechtvaardigheidsgevoel van het volk. Dit betekent wellicht dat het recht inderdaad responsief is ten opzichte van de samenleving, zij het enigszins vertraagd. Hoewel de hypothese bij dit thema niet kan worden bevestigd, valt hiermee dus niet direct te zeggen dat de achterliggende theorie eveneens moet worden verworpen.

6.5.3 *Derde bevinding: inconsistente uitkomst bij overige twee thema's*

Bij de overige twee thema's, aansprakelijkheid voor nalaten en punitieve schadevergoeding, hebben respondenten geen consistente voorkeur voor Nederlands dan wel Engels recht. Ook hier kan de hypothese dus niet worden bevestigd. Bij beide thema's laat de groep die juiste informatie heeft ontvangen geen duidelijke voorkeur zien, maar de groep die valse informatie heeft ontvangen wel.

Bij het thema aansprakelijkheid voor nalaten lijken de resultaten te suggereren dat respondenten uit de eerste groep een neutrale opvatting hebben (de gemiddelde waardering ligt immers rond het midden van de schaal), terwijl de tweede groep een voorkeur laat zien voor het Nederlandse recht. Als men echter kijkt naar de individuele antwoorden binnen de eerste groep,

62 Zie de discussie en verwijzingen bij Van Houwelingen 2013, p. 434.

63 Wetsvoorstel zorg- en affectieschade (*Aanpassing van het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van Strafvordering en het Wetboek van Strafrecht teneinde de vergoeding van schade door letsel en overlijden te verruimen*), ter consultatie voorgelegd op 28-05-2014 te raadplegen via: http://www.internetconsultatie.nl/wetsvoorstel_zorg_en_affectieschade.

64 Wetsvoorstel zorg- en affectieschade (*Aanpassing van het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van Strafvordering en het Wetboek van Strafrecht teneinde de vergoeding van schade door letsel en overlijden te verruimen*), ter consultatie voorgelegd op 28-05-2014 te raadplegen via: http://www.internetconsultatie.nl/wetsvoorstel_zorg_en_affectieschade. Zie voor een nadere toelichting de Memorie van Toelichting, p. 5 e.v.

valt op dat niet zozeer vaak voor de optie neutraal is gekozen, maar juist afwisselend voor rechtvaardig dan wel onrechtvaardig. De respondenten uit deze groep zijn dus niet neutraal, maar hebben uiteenlopende voorkeuren. Het is dus mogelijk dat hierover verschillende opvattingen bestaan en dat de twee groepen in deze studie bij toeval een andere uitkomst laten zien. Het verschil in rechtvaardigheidsgevoel tussen individuen kan wellicht worden verklaard door de aard van de casus. In de casus is sprake van een kind dat verdrinkt in een ondiepe sloot, waarbij een voorbijganger nalaat om in te grijpen.⁶⁵ Wellicht roept deze situatie bij respondenten verschillende gevoelens op, afhankelijk van in wie men zich verplaatst.

Bij het thema punitieve schadevergoeding laten de resultaten zien dat respondenten uit de eerste groep beide oplossingen als rechtvaardig kwalificeren (beide waarderingen zijn immers hoog). De tweede groep laat een voorkeur zien voor het Engelse recht, maar het Nederlandse recht wordt niet zozeer als onrechtvaardig beoordeeld (de waardering kan eerder als neutraal worden aangemerkt). Over het algemeen lijken respondenten zich dus in beide oplossingen te kunnen vinden. Ook hier ligt de verklaring misschien in de aard van de casus. In de casus is sprake van een zakenman die een concurrent ten onrechte en met kwade intenties beschuldigt van onder andere witwassen.⁶⁶ Wellicht dat respondenten een extra hoge, bestraffende schadevergoeding in dit geval niet per se noodzakelijk vinden, maar gezien de ernst van de feiten ook niet onredelijk. Dit kan verklaren waarom zowel Nederlands als Engels recht door de respondenten positief wordt beoordeeld. Dit neemt niet weg dat de twee groepen verschillend reageren, wat hier lastig te verklaren valt. Een nadere analyse van de data laat wel zien dat de twee groepen qua persoonskenmerken toevalligerwijs niet exact aan elkaar gelijk zijn: gemiddeld gezien is de groep die valse informatie heeft ontvangen conservatiever, minder hoogopgeleid en minder vermogend dan de groep die juiste informatie heeft ontvangen. Zoals in § 6.5.4 verder zal worden uitgewerkt is het echter gezien de grootte van de sample lastig om hier harde conclusies aan te verbinden.

Noemenswaardig is nog dat er bij deze casus ook een andere interpretatie van de resultaten mogelijk is. Men zou de verklaring voor de inconsistentie ook kunnen zoeken in normconformiteit: het Nederlandse recht wordt immers als wetsvoorstel een stuk minder hoog gewaardeerd dan als geldend recht. Wellicht dat hier dus de presentatie van de oplossingen een

65 Zie voor de volledige tekst de elektronische bijlage.

66 Zie voor de volledige tekst de elektronische bijlage.

rol heeft gespeeld. Het feit dat het Engelse recht ongeacht de presentatie hoog wordt beoordeeld, zou vervolgens kunnen duiden op een voorkeur voor Engels recht. Zoals in § 6.5.5 verder zal worden uitgewerkt, lijkt deze invloed van normconformiteit echter – gezien de uitkomsten bij de andere thema's – eerder een toevalstreffer te zijn, wat deze verklaring minder voor de hand liggend maakt.

Het is dus bij beide thema's enigszins onduidelijk in hoeverre de twee groepen bij toeval een andere uitkomst laten zien en in hoeverre er daadwerkelijk een inhoudelijk oordeel kan worden afgelezen. Grootschaliger vervolgonderzoek kan hier wellicht meer duidelijkheid over verschaffen (zie ook § 6.5.7). Ondanks bovenstaande nuances blijft de conclusie echter dat de hypothese bij deze twee thema's evenmin kan worden bevestigd.

6.5.4 *Vierde bevinding: geen consistente invloed van persoonskenmerken*

Op basis van de resultaten uit deze studie is het lastig om te spreken van een duidelijke invloed van persoonskenmerken zoals leeftijd, opleidingsniveau, politieke voorkeur en mate van conservatisme. Een enkele keer is er een significant verband gesignaleerd, maar ook hierbij laten de twee groepen respondenten niet hetzelfde patroon zien (zie § 6.4.3). Waarschijnlijk moet de verklaring hiervoor worden gezocht in de beperkingen van dit onderzoek en dan met name in de hoeveelheid respondenten (zie uitgebreider § 6.5.7). Hoe meer de groep respondenten wordt opgesplitst aan de hand van persoonskenmerken, hoe kleiner de groepen worden op basis waarvan uiteindelijk conclusies worden getrokken. Dit vergroot het risico op inconsistente uitkomsten aanzienlijk. Voor overtuigende gegevens over de invloed van persoonskenmerken op de voorkeur voor eigen recht zal dus nader, grootschaliger onderzoek nodig zijn. Voor nu luidt de conclusie dat in deze studie geen consistente invloed van persoonskenmerken is gevonden.

6.5.5 *Vijfde bevinding: nauwelijks tot geen invloed van normconformiteit*

Uit de resultaten komt naar voren dat eerdergenoemde normconformiteit bij de beantwoording van de casusvragen geen doorslaggevende rol heeft gespeeld: bij drie van de vier casus is geen significante voorkeur gevonden voor het geldende recht boven het wetsvoorstel. Alleen bij het thema punitieve schadevergoeding is het geldende recht gemiddeld gezien significant hoger gewaardeerd dan het wetsvoorstel. Dit lijkt echter, gezien het gebrek aan significant effect bij de andere thema's, een toevalstreffer te zijn, die

waarschijnlijk vooral valt toe te schrijven aan de inconsistente uitkomst van de twee groepen bij deze casus (zie § 6.5.3). Er kan dus worden geconcludeerd dat respondenten zich bij het beantwoorden van de casusvragen vooral hebben laten leiden door de inhoud van de mogelijke oplossingen en niet door de presentatie ervan. Dit betekent dat deze wijze van ondervraging waarschijnlijk een goede methode is voor dit type onderzoek: er lijkt succesvol te kunnen worden getoetst op inhoudelijke voorkeur – wat aansluit bij het doel van de studie – en waar respondenten zich toch laten leiden door een normconforme opvatting kan dit direct worden gesignaleerd.

6.5.6 *Hypothese en theorie niet bevestigd*

De hypothese voorafgaand aan dit onderzoek luidde als volgt: Nederlanders zullen in concrete situaties een consistente inhoudelijke voorkeur vertonen voor de oplossing naar Nederlands aansprakelijkheidsrecht boven een geboden alternatief.

Naar aanleiding van de resultaten luidt de conclusie dat deze hypothese, en daarmee eveneens de achterliggende theorie, niet kan worden bevestigd. Hoewel bij het eerste thema inderdaad een voorkeur voor eigen recht is gevonden, is bij het derde thema juist een voorkeur voor Engels recht gesignaleerd en is bij de overige twee thema's sprake van een inconsistente uitkomst. Van een consistente voorkeur voor eigen recht is dus geen sprake. De voorkeur van respondenten is sterk afhankelijk van het thema. Hierin ligt direct een mogelijke verklaring. Uit het bovenstaande blijkt immers dat ieder thema wat betreft de uitkomsten bepaalde merkwaardigheden kent. Hierdoor valt niet met zekerheid te zeggen wat de uitkomst zou zijn als ook andere thema's worden voorgelegd. Wellicht dat in dat geval blijkt dat bovengenoemde thema's de uitzondering op de regel vormen en er over het algemeen wel degelijk een voorkeur is voor eigen recht, bijvoorbeeld omdat de responsiviteit van het recht bij de onderhavige thema's minder groot blijkt te zijn dan bij andere thema's.⁶⁷ Dit en de overige beperkingen van deze studie, die hieronder aan bod zullen komen, maken het lastig om de achterliggende theorie omtrent rechtscultuur op grond van bovenstaande resultaten van de hand te wijzen. Hiervoor zal nader onderzoek nodig zijn, waarvoor hieronder enkele handvatten worden gegeven. Voorlopig moet de hypothese echter, gezien bovengenoemde uitkomsten, worden verworpen.⁶⁸

67 Dit is uiteraard slechts speculeren, al zijn er wellicht wel thema's denkbaar binnen het Nederlandse privaatrecht met een nog sterkere fundering dan bijvoorbeeld (het niet toekennen van) affectieschade en punitieve schadevergoeding.

68 Mocht de theorie omtrent rechtscultuur in vervolgonderzoek evenmin stand houden, dan moet de verklaring voor de verschillen in rechtsregels tussen lan-

6.5.7 *Beperkingen en aanbevelingen vervolgonderzoek*

Bovenstaande bevindingen vloeien voort uit de resultaten van de onderhavige studie, maar hier moet wel een aantal kanttekeningen bij worden geplaatst op grond van een viertal belangrijke beperkingen: de hoeveelheid respondenten, de representativiteit van de respondenten, het aantal voorgelegde thema's en casus en het feit dat alleen Nederlandse respondenten zijn ondervraagd.

De resultaten uit deze studie zijn gebaseerd op de antwoorden van in totaal 80 respondenten. Met dit aantal kunnen de gewenste analyses op een betrouwbare manier worden uitgevoerd. Met name waar het aankomt op de analyse van de casusvragen is de groep respondenten groot genoeg om de rol van het toeval beperkt te houden (zoals aangegeven in § 6.5.4 geldt dit voor de analyse van de invloed van persoonskenmerken al in mindere mate). Dit neemt echter niet weg dat de sample ten opzichte van de gehele Nederlandse bevolking relatief klein is. Met een studie waarbij meer mensen worden ondervraagd, kunnen de patronen wellicht nog duidelijker en overtuigender in beeld worden gebracht en kan ook de invloed van persoonskenmerken gedegen worden onderzocht.

Zoals aangegeven in § 6.4.1 vormen de respondenten uit deze studie geen nauwkeurige afspiegeling van de Nederlandse bevolking. Met name waar het gaat om opleidingsniveau, inkomen en woonplaats vormt de sample geen representatieve doorsnede van de populatie. Aangezien het denkbaar is dat deze kenmerken invloed hebben op de voorkeur voor bepaalde oplossingen, valt voor een volledig beeld aan te raden om (meer) laagopgeleide, minder vermogende en buiten de Randstad woonachtige respondenten te ondervragen.

Het aantal aan respondenten voorgelegde thema's is in deze studie om praktische redenen beperkt gehouden. Uit de resultaten blijkt echter dat de uitkomsten sterk verschillen per thema. Dit maakt dat het waardevol kan zijn om te kijken hoe respondenten andere thema's beoordelen. Zoals aangegeven in § 6.5.6 kan dit zelfs van invloed zijn op de uiteindelijke bevestiging dan wel verwerping van de hypothese. Een breder opgezette studie met meer verschillende thema's zou dus van toegevoegde waarde zijn. Bovendien blijkt uit § 6.5.3 dat ook de aard van de casus mogelijk

den waarschijnlijk buiten culturele aspecten worden gezocht, bijvoorbeeld in toevallige, historische ontwikkelingen. Het zou echter voorbarig zijn hierover nu al te speculeren.

van invloed is op de beantwoording van de vragen. Een andere mogelijke overweging voor vervolgonderzoek is dan ook om per thema meerdere casus voor te leggen, zodat de invloed van de specifieke situatie kan worden uitgesloten.

Voor het toetsen van de hypothese is ondervraging van Nederlandse respondenten in principe voldoende: centraal staat immers de vraag of Nederlanders een voorkeur hebben voor eigen recht. Dit neemt niet weg dat het interessant kan zijn om te kijken hoe Engelse respondenten reageren op dezelfde casusvragen. Zoals aangegeven in § 6.5.1 is dit met name interessant wanneer er in Nederland een (sterke) voorkeur voor eigen recht wordt gevonden. Als Engelse respondenten daarbij spiegelbeeldig reageren ten opzichte van Nederlandse respondenten, kan met meer overtuiging de vertaalslag worden gemaakt van (individuele) voorkeuren naar een per land verschillende rechtscultuur. Voor de bijdrage aan het harmonisatiedebat is deze stap van groot belang. Dit zou dus, met name met het oog op de achterliggende theorie, een zeer waardevolle vervolgstap zijn voor toekomstig onderzoek.

Bovengenoemde aanbevelingen vormen directe verbeteringen van de onderhavige studie. Een stap verder zou zijn om over te stappen van micro-onderzoek naar meso-onderzoek, door bijvoorbeeld niet langer alleen naar het aansprakelijkheidsrecht te kijken, maar naar het gehele privaatrecht en daarnaast niet alleen Nederlands en Engels recht bij de studie te betrekken maar ook de rechtsregels uit andere Europese landen. Hiermee zou een nieuwe wending kunnen worden gegeven aan het harmonisatiedebat. Voordat deze stap kan worden gezet zal echter meer verkennend onderzoek nodig zijn, waarbij rekening kan worden gehouden met bovenstaande suggesties.

6.5.8 *Juridische implicaties*

De resultaten uit deze studie zijn wetenschappelijk gezien bemoedigend: met deze methode lijkt succesvol de voorkeur van respondenten te kunnen worden getoetst, de uitkomsten laten interessante patronen zien en met de nodige verbeteringen kunnen veel van de beperkingen die een verkennend onderzoek met zich meebrengt worden weggenomen. Hierdoor kunnen op termijn hopelijk overtuigende conclusies worden getrokken over het verband tussen rechtsregels en rechtvaardigheidsgevoelens in de samenleving. Bovendien is met deze studie een voorzetje gegeven voor een betere uitwerking en onderbouwing van argumenten die op rechtscultuur zijn gebaseerd.

Een sociologische en empirische benadering van het harmonisatiedebat lijkt op basis van deze studie dus beloftevol.

Nadat in vervolgonderzoek de nodige stappen zijn gezet, volgen er ook beleidsimplicaties. Als duidelijk is in hoeverre rechtscultuur een rol speelt, komen tal van nieuwe, veelal politieke vragen naar voren. Stel dat iedere bevolking eigen opvattingen heeft over rechtvaardigheid die gekoppeld zijn aan het nationale recht: hoe dient men dan verder te gaan met de discussie omtrent harmonisatie? Kan er dan nog wel worden geharmoniseerd? Hoe belangrijk worden deze culturele aspecten uiteindelijk gevonden? En stel dat blijkt dat Europese landen juist voor een groot deel een gezamenlijke rechtscultuur hebben: is dit dan wellicht de juiste fundering voor een Europees Burgerlijk Wetboek? Voor nu is de deur naar deze beleidsmatige discussie op een kiertje gezet – voorlopig is de wetenschap nog aan zet.

6.6 Conclusie

In deze studie is het debat rondom harmonisatie van privaatrechtelijke regelgeving in Europa op een sociologische en empirische manier benaderd: er is gekozen voor een nadruk op rechtscultuur in plaats van op rechtsregels en er is gekozen voor het gebruik van kwantitatieve onderzoeksmethoden om deze veronderstelde rechtscultuur aan een toetsing te onderwerpen. De centrale vraag hierbij was of Nederlanders een consistente inhoudelijke voorkeur hebben voor het eigen recht, in die zin dat zij het eigen recht als rechtvaardiger beoordelen dan het recht uit een ander land. Deze vraag is met behulp van een vragenlijst getoetst, waarbij de hypothese – op grond van het aan de sociologie ontleende theoretisch kader – luidde dat men inderdaad een voorkeur heeft voor het eigen recht. Naar aanleiding van de bevindingen kan de balans worden opgemaakt: wat heeft deze benadering opgeleverd?

Belangrijk is allereerst de conclusie dat de genoemde hypothese in dit onderzoek niet is bevestigd: er is geen consistente inhoudelijke voorkeur gevonden voor het eigen recht, wat betekent dat ook de theorie omtrent een unieke rechtscultuur per land met deze studie niet empirisch kan worden onderbouwd. Bij deze conclusie kan echter wel een aantal belangrijke kanttekeningen worden geplaatst. Hoewel aan de uitkomsten van dit onderzoek dus niet direct harde conclusies kunnen worden verbonden, is duidelijk dat dit type onderzoek inzicht kan verschaffen in de rechtvaardigheidsgevoelens achter de rechtsregels in een land. Deze inzichten kunnen een fundering bieden voor de theoretische argumenten uit het harmonisatiedebat.

Met behulp van de sociologie en de empirie kan dus een nieuwe dimensie worden toegevoegd aan het inmiddels zo bekende puzzelen op een Europees privaatrecht. Met deze studie is een eerste stap gezet.

VII Preventie door recht en moraal?

Een empirische studie naar de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht en de morele waarden van individuen

L. Fillekes

De afgelopen jaren is er zowel door economen als door juristen veel gedebatteerd over een mogelijke preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht. Tot op heden is er echter nog geen eenduidig empirisch bewijs voor een dergelijke preventieve werking gevonden. Een mogelijke reden hiervoor kan zijn dat het recht op zichzelf niet voldoende is om individuen te weerhouden van onrechtmatig gedrag. Ook de morele waarden van individuen kunnen van belang zijn. Centraal in deze bijdrage staat derhalve de vraag in hoeverre het aansprakelijkheidsrecht en morele waarden een preventieve werking hebben. Ter beantwoording van deze vraag is een rechtspsychologisch experimenteel onderzoek uitgevoerd. De resultaten tonen aan dat zowel het aansprakelijkheidsrecht als de morele waarden van individuen een rol kunnen spelen in het tegengaan van onrechtmatig gedrag. Hiermee werpt deze studie een nieuw licht op het debat over de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht.

7.1 Inleiding

Sinds de jaren zeventig heeft de economische analyse van het recht steeds meer de nadruk gelegd op de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht. Aan deze analyse ligt de aanname ten grondslag dat de dreiging die uitgaat van het aansprakelijkheidsrecht daadwerkelijk individuen weerhoudt van onrechtmatig gedrag.¹ Is dit echter wel het geval? Critici beweren dat het aansprakelijkheidsrecht in werkelijkheid om uiteenlopende redenen geen of onvoldoende afschrikkende werking heeft. Een van deze redenen kan zijn dat het recht op zichzelf niet voldoende is om individuen te weerhouden van onrechtmatig gedrag. Ook de morele waarden van het individu en zijn directe omgeving kunnen een belangrijke rol spelen.

1 Cardi c.s. 2012, p. 568.

In deze bijdrage zal door middel van een empirisch onderzoek nader naar deze mogelijke preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht en de morele waarden van individuen worden gekeken. 'Morele waarden' zijn idealen die door een bepaald persoon, een bepaalde groep of een samenleving als geheel nastrevenswaardig worden geacht. Voorbeelden van morele waarden zijn rechtvaardigheid, eerlijkheid en behulpzaamheid. De opzet van dit onderzoek is derhalve tweeledig. Enerzijds wordt de rol van het *aansprakelijkheidsrecht* in het tegengaan van onrechtmatig gedrag onderzocht. Hiertoe zal het aansprakelijkheidsrecht worden vergeleken met het strafrecht, dat van oudsher preventieve doelen nastreeft. Anderzijds wordt de rol van *morele waarden* in het voorkomen van onrechtmatig en dus 'immoreel' gedrag onderzocht. Met behulp van deze opzet zal de volgende onderzoeksvraag worden beantwoord: in hoeverre hebben het aansprakelijkheidsrecht en morele waarden een preventieve werking op het onrechtmatige gedrag van individuen?

In deze studie worden enkele inzichten uit de (rechts)psychologie, (rechts-)economie en (rechts)sociologie behandeld. Andere onderzoeksgebieden, zoals de (rechts)filosofie en de (rechts)antropologie, zullen hier niet aan de orde komen. Voorts wordt in deze studie uitsluitend gekeken naar het gedrag van individuen en niet naar het gedrag van bedrijven. Ten slotte worden enkel het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht met elkaar vergeleken. Andere rechtsgebieden, zoals het bestuursrecht en het ondernemingsrecht, blijven buiten beschouwing.

De opbouw van deze bijdrage is als volgt. Eerst zal het theoretisch kader worden geschetst (§ 7.2). Vervolgens zal de onderzoeksoopzet worden uitgelegd (§ 7.3). Daarna zullen de resultaten worden besproken (§ 7.4), gevolgd door de discussie en aanbevelingen (§ 7.5). Ten slotte zal een conclusie worden geformuleerd (§ 7.6).

7.2 Theoretisch kader

7.2.1 *De preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht*

Over de mogelijke preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht is reeds veel gedebatteerd. Schwartz onderscheidt grofweg twee stromingen binnen dit debat: enerzijds beweren economen dat er een systematische afschrikkende werking van het aansprakelijkheidsrecht bestaat,²

2 Dit is met name te danken aan de werken van Calabresi 1970 en Posner 1972.

anderzijds beweren juristen veelal dat het aansprakelijkheidsrecht zelden tot nooit afschrikt.³ De economen baseren hun standpunt op de klassieke afschrikkingstheorie,⁴ die inhoudt dat een rationeel individu zich zal laten ‘afschrikken’ van het plegen van onrechtmatig gedrag indien de kosten van dit gedrag hoger zijn dan de baten. Het verhogen van de straffen zal volgens deze theorie derhalve tot minder overtredingen leiden. De meeste juristen ontkennen daarentegen dat het aansprakelijkheidsrecht preventief werkt of zien een preventieve werking slechts als een neveneffect.⁵ Volgens hen is het aansprakelijkheidsrecht namelijk onvoldoende effectief om het doel van preventie te kunnen bewerkstelligen. Van Boom noemt hiervoor drie redenen: ten eerste werkt het aansprakelijkheidsrecht slechts achteraf, als het kwaad al is geschied; ten tweede kan het aansprakelijkheidsrecht enkel ingezet worden als de benadeelde partij bereid is om de veroorzaker van de schade aansprakelijk te stellen; en ten derde is de omvang van de schadevergoeding en daarmee van de afschrikkende werking die ervan uitgaat, afhankelijk van de geleden schade.⁶ Deze kritieken worden ondersteund door het feit dat er tot op heden nog geen eenduidig empirisch bewijs is gevonden voor een afschrikkende werking van het aansprakelijkheidsrecht.⁷ Volgens Visscher betekent het ontbreken van dergelijk bewijs echter niet dat het aansprakelijkheidsrecht niet preventief werkt.⁸ Genoeg rechtvaardiging dus om een empirisch onderzoek naar de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht te ondernemen.

Het huidige onderzoek sluit aan bij de studie van Cardi, Penfield en Yoon, die op basis van een psychologisch experiment hebben geprobeerd te achterhalen in hoeverre het aansprakelijkheidsrecht een preventieve werking heeft. Hun hypothese was dat het aansprakelijkheidsrecht individuen minder zou afschrikken dan het strafrecht, maar meer dan een situatie waarin geen formele sancties bestaan. De resultaten van deze studie lieten zien dat het aansprakelijkheidsrecht inderdaad minder preventief werkte dan het strafrecht, maar niet preventiever dan een situatie zonder formele sancties.⁹ De hypothese kon dus niet worden bevestigd. In het huidige

3 Schwartz 1994, p. 378; 443.

4 De afschrikkingstheorie kan worden herleid tot de vroege werken van klassieke filosofen als Thomas Hobbes (1588–1678), Cesare Beccaria (1738–1794) en Jeremy Bentham (1748–1832).

5 Faure 2001, p. 224.

6 Van Boom 2006, p. 5-6; aldus ook Van Erp 2013, p. 337.

7 Visscher 2006, p. 287-303; Cardi c.s. 2012, p. 570.

8 Visscher 2006, p. 303.

9 Cardi c.s. 2012, p. 588.

onderzoek zal het aansprakelijkheidsrecht enkel worden vergeleken met het strafrecht. Ik heb er bewust voor gekozen om niet te kijken naar een situatie zonder formele sancties, aangezien het mijns inziens niet erg realistisch is om aan respondenten bepaald ‘immoreel’ gedrag voor te leggen en vervolgens te vragen wat zij zouden doen indien er geen formele sanctie aan het gedrag verbonden was. De respondenten zullen zich waarschijnlijk niet goed los kunnen maken van de werkelijkheid en de resultaten zullen dan ook niet goed geïnterpreteerd kunnen worden.

Evenals Cardi, Penfield en Yoon ga ik ervan uit dat mensen zich sneller zullen laten afschrikken door het strafrecht dan door het aansprakelijkheidsrecht, aangezien men het strafrecht in het algemeen als moreel ‘ernstiger’ beschouwt. Dit verschil in connotatie tussen het strafrecht en het privaatrecht wordt volgens Robinson veroorzaakt door de opvatting van leken dat strafrechtelijke aansprakelijkheid een morele afkeuring van bepaald gedrag inhoudt, terwijl dit bij privaatrechtelijke aansprakelijkheid niet het geval is. Een privaatrechtelijke ‘schadevergoeding’ dient enkel aan de benadeelde te worden betaald ter compensatie voor de geleden schade, terwijl een strafrechtelijke ‘boete’ aan de staat dient te worden betaald als straf voor het veroorzaakte onrecht tegen de maatschappij. Dit onderscheid blijkt ook uit het taalgebruik: in het strafrecht spreekt men van een ‘misdrijf’ en ‘bestrafing’, hetgeen een morele veroordeling impliceert, terwijl men in het privaatrecht gebruik maakt van neutralere termen zoals ‘schade’ en ‘compensatie’.¹⁰ Aan de hand van dit uitgangspunt wordt de eerste hypothese van dit onderzoek als volgt geformuleerd:

Hypothese 1: Mensen zijn minder snel geneigd om een overtreding te begaan indien er een strafrechtelijke sanctie op staat dan wanneer er een privaatrechtelijke sanctie op staat.

Op grond van deze hypothese heeft het strafrecht een sterkere preventieve werking dan het aansprakelijkheidsrecht.

7.2.2 *De preventieve werking van morele waarden*

De voornaamste kritiek op het debat over de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht was dat de sociologische context ontbrak.¹¹ Volgens de (rechts)sociologie kan gehoorzaamheid aan de wet niet uitsluitend

10 Robinson 1996, p. 205-207.

11 Meier & Johnson 1977, p. 292.

worden verklaard door wettelijke sancties.¹² Er is altijd sprake van ‘een ingewikkeld samenspel tussen de wet en een veelheid aan andere factoren die de opvattingen en het gedrag van een individu beïnvloeden’.¹³ Een van deze factoren is het geheel van morele waarden van een individu en zijn directe omgeving. Empirisch onderzoek heeft aangetoond dat deze morele waarden ten opzichte van wettelijke sancties een vergelijkbare of zelfs grotere invloed op het gedrag van individuen hebben.¹⁴ Een analyse van de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht is dan ook niet volledig zonder tevens te kijken naar de preventieve werking van morele waarden. In dit onderzoek zullen deze morele waarden worden gemeten aan de hand van de uit de psychologie afkomstige maatstaf ‘morele identiteit’. Volgens Blasi weerspiegelt morele identiteit de individuele verschillen in de mate waarin ‘moreel zijn’ een essentieel kenmerk van iemands persoonlijkheid vormt.¹⁵ Deze morele identiteit kan een belangrijke rol spelen in het verklaren van gedrag. Hoe sterker immers de aanwezigheid van morele eigenschappen in een persoon, hoe waarschijnlijker het is dat zijn (morele) gedrag zal worden bepaald door deze eigenschappen.¹⁶

Een aantal auteurs heeft het effect van morele identiteit op moreel gedrag empirisch onderzocht.¹⁷ Uit deze studies bleek dat individuen die morele normen en waarden als een belangrijk onderdeel van hun persoonlijkheid beschouwden, sneller geneigd waren om moreel gedrag te vertonen. Een voorbeeld van een dergelijke studie is uitgevoerd door Aquino en Reed. Zij definiëren morele identiteit als ‘een zelfbeeld georganiseerd rondom een set van (negen) morele eigenschappen’.¹⁸ Deze eigenschappen worden door de meeste mensen als moreel gezien en vormen derhalve een goede graadmeter voor morele identiteit.¹⁹ In de door Aquino en Reed ontwikkelde maatstaf van morele identiteit krijgen de respondenten een lijst met de negen morele eigenschappen te zien en dienen zij vervolgens met deze eigenschappen in

12 Meier c.s. 1984, p. 68; Schwitters 2012, p. 1392.

13 Andenaes 1974, p. 1. Aldus ook Meier & Johnson 1977, p. 294.

14 Zie o.a. Paternoster c.s. 1983; Bishop 1984; Grasmick & Bursik 1990.

15 Blasi 1983, p. 200.

16 Aquino & Reed 2002, p. 1425.

17 Zie o.a. Hart c.s. 1998; Youniss & Yates 1999; Aquino & Reed 2002; Pratt c.s. 2003.

18 Aquino & Reed 2002, p. 1424. De negen morele eigenschappen zijn: verzorgend, meelevend, rechtvaardig, vriendelijk, gul, hardwerkend, behulpzaam, eerlijk en aardig.

19 Dit blijkt uit empirisch onderzoek van Lapsley & Lasky 2001 en Aquino & Reed 2002. Vanwege deze graadmeter is het niet nodig dat alle mogelijke morele eigenschappen worden meegewogen.

hun achterhoofd een tiental stellingen over zichzelf in te vullen. Hierbij geven de eerste vijf stellingen de mate aan waarin deze morele eigenschappen centraal staan in het zelfbeeld van de respondent (*'internalization'* genaamd). De laatste vijf stellingen geven aan in hoeverre de respondent naar buiten toe uitstraalt dat hij deze eigenschappen bezit (*'symbolization'* genaamd).²⁰ Empirisch onderzoek heeft aangetoond dat de maatstaf in staat is om (moreel) gedrag te voorspellen.²¹ Derhalve zal in dit onderzoek gebruik worden gemaakt van deze maatstaf om morele identiteit te meten.

Hardy en Carlo hebben terecht opgemerkt dat voorgaande onderzoeken zich vooral hebben gericht op het positieve verband tussen morele identiteit en *prosociaal* gedrag. Hierdoor is er nog weinig bekend over het mogelijke verband tussen morele identiteit en *antisociaal* gedrag.²² Ik verwacht dat dit verband negatief is, omdat mensen met een hoge morele identiteit een soort 'innerlijke druk' voelen om zich aan de regels te houden en daardoor minder snel een overtreding zullen begaan. Dit onderzoek probeert deze leemte in de literatuur op te vullen door zich te richten op de rol van morele identiteit bij het begaan van overtredingen. De tweede hypothese wordt dan ook als volgt geformuleerd:

Hypothese 2: Mensen met een relatief hoge morele identiteit zijn minder snel geneigd om een overtreding te begaan dan mensen met een relatief lage morele identiteit.

7.2.3 *De interactie tussen recht en moraal*

Met behulp van de eerste en de tweede hypothese wordt onderzocht in hoeverre het aansprakelijkheidsrecht en morele waarden los van elkaar een preventieve werking hebben. Daarmee kan de onderzoeksvraag reeds worden beantwoord. Niettemin is het tevens interessant om te kijken naar de interactie tussen recht en moraal. In een democratische samenleving staan het rechtssysteem en de gezamenlijke morele waarden van de burgers immers nooit volledig los van elkaar. Er is sprake van een wisselwerking:²³ het recht wordt grotendeels afgeleid van de heersende morele waarden binnen een samenleving, en deze morele waarden worden op hun beurt beïnvloed door het 'signaal' dat het recht afgeeft. Deze signalerende functie van het recht

20 Aquino & Reed 2002, p. 1427.

21 Aquino & Reed 2002; Reed & Aquino 2003.

22 Hardy & Carlo 2005, p. 246-247.

23 Aldus ook Schwartz 1994, p. 384.

kan worden onderzocht met behulp van de uit de psychologie afkomstige maatstaf ‘moreel bewustzijn’.

Volgens Rest is moreel bewustzijn een interpretatief proces waarin het individu erkent dat er in een bepaalde situatie een moreel probleem bestaat of dat een moreel principe van belang is.²⁴ In dit onderzoek zal gebruik worden gemaakt van de door Reynolds ontwikkelde maatstaf van moreel bewustzijn. Deze maatstaf bestaat uit drie stellingen waarbij de respondenten dienen aan te geven in hoeverre zij morele aspecten in een bepaalde situatie herkennen.²⁵ Moreel bewustzijn is dus een maatstaf om situationele verschillen in moraliteitsbesef te meten. Hierin verschilt moreel bewustzijn van morele identiteit, waarmee individuele verschillen in moraliteitsbesef worden gemeten. De mate van moreel bewustzijn bij een persoon kan dan ook per situatie verschillen.²⁶ Hierbij kan het van belang zijn welk recht op de situatie van toepassing is. Het geldende recht en de daaruit voortvloeiende sancties dienen immers niet alleen om ongewenst gedrag tegen te gaan, maar tevens om de onderliggende opvattingen in de maatschappij over dergelijk gedrag te signaleren.²⁷ Sancties kunnen aldus het moreel bewustzijn van individuen vergroten.²⁸ Dit effect is sterker naarmate de sanctie ernstiger is. Zwaardere straffen leiden namelijk tot sterkere morele oordelen over onrechtmatig gedrag en sterkere sociale afkeer tegen overtreders dan mildere straffen.²⁹ Tevens verwacht ik dat het effect sterker is voor strafrechtelijke sancties dan voor privaatrechtelijke sancties, aangezien het strafrecht sterkere signalen afgeeft over wat moreel gezien goed en verkeerd is dan het privaatrecht.³⁰ Naar mijn weten is een dergelijk verschil tussen het strafrecht en het privaatrecht nog niet eerder onderzocht. In dit onderzoek zal derhalve de derde hypothese als volgt worden geformuleerd:

Hypothese 3: Het moreel bewustzijn van mensen is hoger bij een strafrechtelijke sanctie dan bij een privaatrechtelijke sanctie.

24 Rest 1986.

25 Reynolds 2006.

26 Treviño 1986.

27 Mulder 2009, p. 170.

28 Dit is bevestigd in de empirische onderzoeken van o.a. Van Vugt & Samuelson 1999 en Thøgersen 2003.

29 Mulder c.s. 2009, p. 255.

30 Zie ook Robinson 1996, die aangeeft dat leken van mening zijn dat strafrechtelijke aansprakelijkheid (in tegenstelling tot privaatrechtelijke aansprakelijkheid) een morele afkeuring van bepaald gedrag inhoudt.

7.2.4 *De samenhang tussen morele identiteit en moreel bewustzijn*

Ten slotte is het interessant om te kijken naar de samenhang tussen morele identiteit en moreel bewustzijn. Het moreel bewustzijn van een persoon wordt immers niet alleen beïnvloed door het toepasselijke rechtssysteem, maar tevens door de morele identiteit van deze persoon. Uit eerder onderzoek is gebleken dat mensen met een hoge morele identiteit zich meer bewust zijn van de morele gevolgen van een situatie en dus een groter moreel bewustzijn hebben.³¹ In dit onderzoek zal dit positieve verband nogmaals worden getoetst met behulp van de vierde hypothese:

Hypothese 4: Mensen met een relatief hoge morele identiteit hebben een hoger moreel bewustzijn dan mensen met een relatief lage morele identiteit.

7.3 Onderzoeksopzet

7.3.1 *Gehanteerde methode*

In deze studie is gebruik gemaakt van een psychologisch experiment waarin respondenten aan de hand van een vragenlijst een aantal vragen over zichzelf en over enkele hypothetische situaties dienden te beantwoorden. Het voordeel van een dergelijk experiment is dat het mogelijk is om een causaal verband tussen bepaalde variabelen te onderzoeken, doordat alle overige variabelen die van invloed kunnen zijn op de situatie constant worden gehouden. Hierdoor kan, in tegenstelling tot bij veldstudies, zoveel mogelijk ‘ruis’ worden uitgeschakeld. Als gevolg hiervan kan een effect bij de afhankelijke variabele(n) ook daadwerkelijk worden toegewezen aan de onafhankelijke variabele(n).

7.3.2 *Het meten van morele identiteit*

In het eerste onderdeel van de vragenlijst werd aan de respondenten een lijst gegeven met de negen morele eigenschappen genoemd door Aquino en Reed. Aan de hand van deze lijst dienden de respondenten een tiental stellingen in te vullen waarmee zij konden aangeven in hoeverre zij het belangrijk vonden om deze kenmerken te bezitten.³² De antwoorden bestonden uit een 7-punts Likertschaal en varieerden van ‘helemaal mee oneens’ tot ‘helemaal mee eens’. Door de ingevulde waarden van de positief geformuleerde

31 Zie o.a. Reynolds 2006; DeCelles c.s. 2012.

32 De volledige tekst van de stellingen is opgenomen in de elektronische bijlage.

stellingen bij elkaar op te tellen en de ingevulde waarden van de negatief geformuleerde stellingen daarvan af te trekken kan één waarde per respondent worden gecreëerd voor morele identiteit.³³ Deze morele identiteit is voorafgaand aan de overige vragen getoetst en als een losstaand onderdeel van de vragenlijst gepresenteerd. Hierdoor kan de uitkomst van deze maatstaf niet worden beïnvloed door de rest van de vragenlijst.

7.3.3 *Drie probleemsituaties*

In het tweede onderdeel van de vragenlijst werden drie probleemsituaties geschetst. Het probleem bestond uit een dilemma om wel of geen overtrekking te begaan. In navolging van Cardi, Penfield en Yoon is er in dit onderzoek bewust voor drie alledaagse situaties gekozen, zodat naar de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht *in het algemeen* kan worden gekeken in plaats van enkel naar bepaalde rechtsregels of actoren. Hierdoor is het mogelijk om redelijk algemene uitspraken te doen over de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht en wordt voorkomen dat er slechts een zeer situatiespecifiek fenomeen wordt beschreven.

De drie situaties zijn als volgt geschetst:

Situatie 1

Stel: u bent te laat van huis vertrokken en u haast zich naar het treinstation. Eenmaal daar aangekomen ziet u dat de trein die u wilt nemen al op het punt staat om te vertrekken. U heeft nog geen treinkaartje. Indien u een kaartje koopt en wacht op de volgende trein, zal u te laat komen voor uw afspraak.

Situatie 2

Stel: u bent een lange wandeling met uw hond aan het maken. Halverwege de wandeling staat u stil in een wijk met bejaardenwoningen om uw telefoon op te nemen. Nadat u enkele minuten later het telefoongesprek heeft beëindigd, ziet u dat uw hond voor de deur van een van de woningen heeft gepoept. U realiseert zich dat u de hondenzakjes bent vergeten. Het zal zo'n twintig minuten extra gaan duren om thuis de zakjes op te halen en weer terug te keren om de poep op te ruimen.

33 Deze waarde kan variëren tussen de -6 en 54.

Situatie 3

Stel: u komt aanrijden bij een winkelcentrum. Op de parkeerplaats blijkt alleen de parkeerplek voor invaliden nog vrij te zijn. De volgende parkeerplaats is een stuk verderop. U verwacht ongeveer een halfuur tot een uur in het winkelcentrum door te brengen.

Bij iedere situatie werd vervolgens aangegeven welke juridische sanctie op de overtreding staat. Van elke situatie bestonden twee varianten: een privaatrechtelijke en een strafrechtelijke variant. Bij de privaatrechtelijke variant werd aangegeven dat de respondent ervan uit diende te gaan dat hij aansprakelijk kon worden gesteld en worden veroordeeld tot vergoeding van de veroorzaakte schade. In elke situatie werd ter verduidelijking aan de respondenten uitgelegd waar deze schade uit bestond.³⁴ Tevens werd nadrukkelijk vermeld dat de genoemde bedragen niet door een verzekering werden vergoed, zodat de respondenten wisten dat zij de schade niet zouden kunnen afwentelen op een derde partij. Bij de strafrechtelijke variant werd aangegeven dat de respondent ervan uit diende te gaan dat er een wet is die de overtreding verbiedt en dat hij hiervoor strafrechtelijk kan worden vervolgd tot het betalen van een geldboete.

Daarnaast werd in elke situatie de financiële sanctie, bestaande uit een schadevergoeding of een boete, vastgesteld op een bepaald bedrag. In de eerste situatie was dit bedrag €90, in de tweede situatie €140 en in de derde situatie €370. Deze bedragen zijn ontleend aan de door het Openbaar Ministerie gepubliceerde boetebedragen³⁵ voor overtredingen. Op deze manier zijn de bedragen zo realistisch mogelijk gemaakt. Er is tevens voor gekozen om de bedragen in het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht per situatie aan elkaar gelijk te stellen. Hierdoor wordt voorkomen dat er een verschil tussen het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht wordt gevonden dat in werkelijkheid is toe te schrijven aan onderliggende financiële motieven, zoals de veronderstelling van respondenten dat zij in het strafrecht veel meer moeten betalen dan in het aansprakelijkheidsrecht. Verder wordt er in dit onderzoek van uitgegaan dat respondenten de pak-kans in het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht even hoog inschat-ten. Na het vaststellen van de juridische sanctie werd aan de respondenten gevraagd hoe waarschijnlijk zij het achtten dat zij deze overtreding zouden

34 In de eerste situatie betrof het misgelopen inkomsten en administratiekosten, in de tweede situatie opruimkosten en in de derde situatie wegsleepkosten.

35 Zie www.om.nl/onderwerpen/boetes.

begaan. De antwoorden bestonden uit een 7-punts Likertschaal en varieerden van ‘zeer onwaarschijnlijk’ tot ‘zeer waarschijnlijk’.

De volgorde van de drie probleemsituaties is gerandomiseerd, zodat eventuele volgorde-effecten kunnen worden uitgesloten. Tevens kreeg elke respondent maar een van de twee condities toegewezen: ofwel het aansprakelijkheidsrecht, ofwel het strafrecht. Hierdoor wordt voorkomen dat mensen de vragen verschillend gaan beantwoorden enkel omdat zij verwachten dat dit van hen wordt verlangd.

7.3.4 *Het meten van moreel bewustzijn*

Aansluitend werden er bij iedere situatie drie stellingen gegeven over ethiek en moraliteit, zoals genoemd in het onderzoek van Reynolds.³⁶ De respondenten dienden aan te geven in hoeverre zij de situatie beschouwden als een morele kwestie. De antwoorden bestonden uit een 7-punts Likertschaal en varieerden van ‘helemaal mee oneens’ tot ‘helemaal mee eens’. Net als bij morele identiteit werd ook hier een waarde per respondent gecreëerd.³⁷ Tevens is ervoor gekozen om het moreel bewustzijn na de vraag over afschrikking te toetsen en niet omgekeerd. Hiermee wordt voorkomen dat de respondenten de vraag over afschrikking anders gaan beantwoorden doordat ze vooraf worden gedwongen om na te denken over de morele aspecten van de situatie.

7.3.5 *Demografische gegevens*

Ten slotte werd de respondenten gevraagd naar hun geslacht, leeftijd, geschatte jaarlijks inkomen, opleidingsniveau en of zij enige juridische voorkennis hadden. Onder juridische voorkennis viel het volgen van (een vak van) de studie rechten en/of het hebben van een juridische (bij)baan.

7.4 Resultaten

7.4.1 *Respons en model*

In totaal zijn 107 papieren vragenlijsten op verschillende openbare plekken in Nederland uitgedeeld. Na het verwijderen van de onvolledig ingevulde vragenlijsten bleven 93 respondenten over. Deze respondenten bestonden

36 De volledige tekst van de stellingen is opgenomen in de elektronische bijlage.

37 Deze waarde kan variëren tussen de -5 en 13.

uit 46 mannen en 47 vrouwen. De leeftijd varieerde tussen de 18 en 69 jaar met een gemiddelde van 33 jaar. Veel respondenten (32%) schatten hun jaarlijkse inkomen iets hoger dan €33.000 bruto in. Verder was het opleidingsniveau als volgt verdeeld: 5% vmbo, 1% havo, 14% mbo, 34% hbo, 46% universitair. Ten slotte had slechts een minderheid (25%) enige juridische voorkennis.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een multivariate variantieanalyse (MANOVA) met ‘afschrikking’ en ‘moreel bewustzijn’ als afhankelijke variabelen en ‘het toepasselijke recht’, ‘morele identiteit’ en de interactie tussen beide als onafhankelijke variabelen. Tevens zijn geslacht en leeftijd als controlevariabelen in het model opgenomen.

7.4.2 De mate van afschrikking

De onderzoeksresultaten in Tabel 1 laten zien dat er in geen van de drie probleemsituaties een significant verschil is gevonden in de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht. Indien er wordt gecontroleerd voor onderliggende financiële motieven, blijkt dat burgers zich niet minder laten afschrikken door het aansprakelijkheidsrecht dan door het strafrecht. De eerste hypothese kan dan ook niet worden bevestigd.

Tabel 1: Het effect van het toepasselijke recht op de mate van afschrikking

Afschrikking	Privaatrecht	Strafrecht	Totaal	Significantie
Situatie 1	2,98 (1,90) <i>n</i> = 46	3,43 (1,90) <i>n</i> = 47	3,20 (1,90) <i>n</i> = 93	<i>p</i> = 0,35
Situatie 2	3,33 (1,89) <i>n</i> = 46	3,49 (2,17) <i>n</i> = 47	3,41 (2,02) <i>n</i> = 93	<i>p</i> = 0,77
Situatie 3	1,39 (0,93) <i>n</i> = 46	1,49 (1,14) <i>n</i> = 47	1,44 (1,04) <i>n</i> = 93	<i>p</i> = 0,73

Tabel 1 laat tevens enkele verschillen tussen de drie situaties zien. De preventieve werking van zowel het aansprakelijkheidsrecht als het strafrecht is het grootst in de derde situatie, gevolgd door de eerste en daarna de tweede situatie. Een gepaarde t-toets geeft aan dat de eerste en de tweede situatie ten opzichte van de derde situatie een significant minder afschrikkende

werking hebben.³⁸ Dit betekent dat mensen minder snel geneigd zijn om op een invalidenplek te parkeren dan zonder vervoersbewijs met de trein te reizen of de hondenpoep van hun hond niet op te ruimen. Bovendien blijkt dat ouderen van alle respondenten het minst geneigd zijn om op een invalidenplek te parkeren.³⁹

7.4.3 *De rol van morele waarden*

De tweede hypothese is dat mensen met een relatief hoge morele identiteit minder snel geneigd zijn om een overtreding te begaan dan mensen met een relatief lage morele identiteit. Het maakt hierbij geen verschil of de sanctie privaatrechtelijk of strafrechtelijk van aard is. Uit Tabel 2 blijkt dat deze hypothese enkel kan worden bevestigd voor de tweede probleemsituatie. Er bestaat in deze situatie een significant verband tussen morele identiteit en afschrikking. Dit betekent dat mensen met een hoge morele identiteit significant minder snel geneigd zijn om de poep van hun hond te laten liggen dan mensen met een lage morele identiteit. De morele waarden van individuen lijken aldus een preventieve werking te hebben.

Tabel 2: Het effect van morele identiteit op de mate van afschrikking

	F	Sign.
Situatie 1	1,14	0,29
Situatie 2	6,38	0,01*
Situatie 3	0,21	0,65

* = significantieniveau van 5%

Volgens de derde hypothese is het moreel bewustzijn van mensen hoger bij een strafrechtelijke sanctie dan bij een privaatrechtelijke sanctie. Uit Tabel 3 blijkt dat deze hypothese enkel kan worden bevestigd voor de tweede probleemsituatie. Het onderscheid tussen het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht heeft een marginaal significant effect op het moreel bewustzijn van mensen. In de tweede probleemsituatie geeft een strafrechtelijke sanctie dus sterker dan een privaatrechtelijke sanctie een signaal af dat het hier een morele kwestie betreft. Aangezien het verband echter slechts marginaal significant is, kan dit niet met zekerheid worden vastgesteld.

38 Zie Tabel 4 in de elektronische bijlage.

39 $F = 5.343$, $p = 0.023$ (zie de elektronische bijlage).

Tabel 3: Het effect van het toepasselijke recht op het moreel bewustzijn

Moreel bewustzijn	Privaatrecht	Strafrecht	Totaal	Significantie
Situatie 1	5,52 (3,94) <i>n</i> = 46	6,02 (4,28) <i>n</i> = 47	5,77 (4,10) <i>n</i> = 93	<i>p</i> = 0,58
Situatie 2	7,35 (3,21) <i>n</i> = 46	8,40 (3,52) <i>n</i> = 47	7,88 (3,39) <i>n</i> = 93	<i>p</i> = 0,09**
Situatie 3	8,83 (3,53) <i>n</i> = 46	8,15 (4,46) <i>n</i> = 47	8,48 (4,02) <i>n</i> = 93	<i>p</i> = 0,55

** = significantieniveau van 10%

Wel kan er iets gezegd worden over de gemiddelde waarden van het moreel bewustzijn. Uit Tabel 3 blijkt dat het moreel bewustzijn in totaal het hoogst is in de derde situatie, gevolgd door de tweede en daarna de eerste situatie. Een gepaarde t-toets geeft aan dat er een significant verschil in moreel bewustzijn is tussen de eerste en de tweede situatie respectievelijk de eerste en de derde situatie.⁴⁰ Ten opzichte van de eerste situatie vindt men de tweede en de derde situatie dus ‘moreler’.

Ten slotte is de vierde hypothese dat mensen met een hogere morele identiteit tevens een hoger moreel bewustzijn hebben. Tabel 4 laat zien dat deze hypothese enkel kan worden bevestigd voor de eerste probleemsituatie. Er is hier een significant effect van morele identiteit op moreel bewustzijn. Mensen met een hoge morele identiteit zien zwartrijden in de trein eerder als een morele kwestie dan mensen met een lage morele identiteit.

Tabel 4: Het effect van morele identiteit op het moreel bewustzijn

	F	Sign.
Situatie 1	3,82	0,05
Situatie 2	0,18	0,67
Situatie 3	0,88	0,35

40 Zie Tabel 5 in de elektronische bijlage bij dit boek.

7.5 Discussie en aanbevelingen

7.5.1 *Mogelijke verklaringen voor de uitkomsten bij het aansprakelijkheidsrecht*

Uit de bovenstaande resultaten blijkt dat in de experimentele setting van dit onderzoek de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht niet significant verschilt van de preventieve werking van het strafrecht. Deze uitkomst verschilt van het resultaat gevonden door Cardi, Penfield en Yoon.⁴¹ Mijns inziens zijn er twee belangrijke verschillen in onderzoeksopzet die dit kunnen verklaren. Ten eerste is er in dit onderzoek voor een neutralere omschrijving van de financiële sanctie gekozen. In het onderzoek van Cardi, Penfield en Yoon wordt de strafrechtelijke sanctie namelijk verwoord als ‘een aanzienlijke strafrechtelijke boete’, terwijl de privaatrechtelijke sanctie slechts wordt omschreven als ‘het vergoeden van de veroorzaakte schade’. Dit verschil in formulering kan ervoor zorgen dat de respondenten denken dat een strafrechtelijke sanctie erger is dan een privaatrechtelijke sanctie. Om een dergelijke sturing te voorkomen is in dit onderzoek de strafrechtelijke sanctie enkel omschreven als ‘een geldboete’ en de privaatrechtelijke sanctie als ‘een schadevergoeding’. De resultaten tonen aan dat deze formulering juist is gekozen.

Ten tweede is in dit onderzoek in elk van de drie situaties een bepaald bedrag als sanctie genoemd. Dit bedrag is in de privaatrechtelijke en de strafrechtelijke variant gelijk. Cardi, Penfield en Yoon hebben er bewust voor gekozen om dit niet te doen, omdat zij van mening zijn dat mensen in werkelijkheid ook niet altijd op de hoogte zijn van de daadwerkelijke sanctie. Hoewel hierin zeker een kern van waarheid schuilt, is het hierdoor onmogelijk om hun onderzoeksresultaten op een juiste wijze te interpreteren. Het door Cardi, Penfield en Yoon geobserveerde verschil tussen het strafrecht en het aansprakelijkheidsrecht kan immers gebaseerd zijn op de veronderstelling van mensen dat zij bij een strafrechtelijke sanctie veel meer moeten betalen dan bij een privaatrechtelijke sanctie. Doordat in mijn onderzoek wel een geldbedrag wordt genoemd, kan daadwerkelijk naar het effect van het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht worden gekeken, los van onderliggende financiële motieven. Een verschil tussen het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht valt dan enkel toe te schrijven aan een verschil in connotatie: men heeft in het algemeen een andere associatie bij

41 Cardi c.s. 2012, p. 588. Hun resultaten lieten zien dat het strafrecht in zes van de negen problemsituaties een significant sterkere preventieve werking had dan het privaatrecht.

het strafrecht dan bij het privaatrecht. Het feit dat er in dit onderzoek geen significant verschil in preventieve werking tussen het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht wordt gevonden, suggereert echter dat een dergelijk verschil in connotatie niet bestaat. De theorie van Robinson wordt dan ook niet ondersteund. Indien de financiële sancties in het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht aan elkaar gelijk worden gesteld en de pakkans buiten beschouwing wordt gelaten, beschouwen leken het strafrecht dus niet als moreel ernstiger dan het privaatrecht.

Bovengenoemde keuzes in onderzoeksopzet kunnen verklaren waarom er in geen van de drie probleemsituaties een significant verschil is gevonden in de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht. Niettemin blijken er wel enkele verschillen tussen de drie situaties onderling te bestaan. De preventieve werking van zowel het aansprakelijkheidsrecht als het strafrecht is het grootst in de derde situatie. Dit zou kunnen betekenen dat de sociale consensus is dat men als niet-invalide in het algemeen niet op een invalidenplek bij het winkelcentrum zal parkeren. Hoewel dit een mooie gedachte is, blijkt het tegendeel waar te zijn: tussen 2007 en 2011 werden meer dan 200.000 boetes uitgeschreven voor foutparkeren op een invalidenparkeerplaats, waarmee dit het meest beboete ‘hufterig’ gedrag in Nederland in deze periode was.⁴² Het is dan ook waarschijnlijker dat een deel van de respondenten in deze situatie sociaal wenselijke antwoorden heeft gegeven.⁴³ Bovendien is het niet ondenkbaar dat het bedrag van de sanctie (€370) in deze situatie zodanig hoog is dat iedereen zich enkel op basis hiervan al laat weerhouden van het onrechtmatige gedrag (ongeacht hoe zij verder over dit gedrag denken). De zwaarte van de sanctie speelt dan een rol bij de beslissing om wel of geen overtreding te begaan.⁴⁴ Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat het hierbij niet uitmaakt of het geldbedrag als boete aan de Nederlandse staat of als schadevergoeding aan de benadeelde partij dient te worden betaald. Wellicht zijn de respondenten zich onvoldoende bewust van dit onderscheid. Als dit tevens geldt voor het algemene publiek, dan kan geconcludeerd worden dat een financiële sanctie in het aansprakelijkheidsrecht geen andere preventieve werking heeft dan een dergelijke sanctie in het strafrecht.

42 Zie www.rtlnieuws.nl/nieuws/binnenland/hagenaars-krijgen-meeste-hufterboetes.

43 Zie hierover de discussie in de sociale wetenschappen omtrent ‘*social desirability bias*’.

44 Aldus ook Klepper & Nagin 1989, p. 741, die empirisch bewijs vinden dat de zwaarte van de sanctie een afschrikkende werking heeft.

7.5.2 *Mogelijke verklaringen voor de uitkomsten bij morele waarden*

Daarnaast is er in dit onderzoek gekeken naar de preventieve werking van morele waarden. De onderzoeksresultaten lijken te suggereren (althans voor één van de drie casus) dat mensen met een hoge morele identiteit minder snel geneigd zijn om een overtreding te begaan dan mensen met een lage morele identiteit. Dit resultaat is in lijn met eerder empirisch onderzoek⁴⁵ en ondersteunt de gedachte dat de morele waarden van individuen een preventieve werking hebben. Deze uitkomst kan verklaard worden met behulp van de theorie van Aquino en Reed, die stellen dat naarmate een persoon meer morele eigenschappen bezit, de kans groter wordt dat zijn gedrag hierdoor zal worden beïnvloed.⁴⁶ Een ‘innerlijke druk’ om het juiste te doen lijkt dus een rol te spelen in het tegengaan van onrechtmatig gedrag.

Dit verband tussen de morele identiteit van individuen en de mate van afschrikking wordt in deze studie echter alleen in de tweede probleemsituatie gevonden. Het gebrek aan een dergelijk verband in de eerste en de derde situatie kan mogelijk worden verklaard door het verschil in vraagstelling. Uit de omschrijving van de tweede situatie blijkt namelijk dat het onrechtmatige gedrag een duidelijke overlast veroorzaakt voor de omgeving: de hondenpoep ligt voor de deur van een woning. Daarentegen is de kans op overlast in de eerste en de derde situatie veel kleiner. Het zonder vervoersbewijs reizen in de trein zal in het algemeen niet direct tot overlast voor medereizigers leiden en het parkeren op een invalidenplek zal enkel tot overlast leiden indien er toevallig op hetzelfde moment een invalide persoon op die plek wil parkeren. Een voorzichtige interpretatie van deze resultaten lijkt er dan ook op te duiden dat mensen met een hoge morele identiteit meer waarde hechten aan het voorkomen van (duidelijke) overlast dan mensen met een lage morele identiteit.

Daarnaast wordt er in deze studie gekeken naar het moreel bewustzijn van individuen. De onderzoeksresultaten laten zien dat er geen overtuigend effect van het toepasselijke recht op het moreel bewustzijn is gevonden. Enkel in de tweede probleemsituatie is er een marginaal significant effect. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat niet zozeer het onderscheid tussen het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht een signaal afgeeft dat er sprake is van een morele kwestie, maar veeleer de hoogte van de sanctie.

45 Zie o.a. Paternoster c.s. 1983; Bishop 1984; Grasmick & Bursik 1990.

46 Aquino & Reed 2002, p. 1425.

Uit de resultaten blijkt namelijk dat het moreel bewustzijn het hoogst is in de derde situatie, gevolgd door de tweede en daarna de eerste situatie. Deze rangorde valt samen met de hoogte van de sanctie, hetgeen suggereert dat het moreel bewustzijn van mensen wellicht wordt beïnvloed door financiële motieven. Hoe groter het geldbedrag is dat men als boete of schadevergoeding moet betalen, hoe eerder men geneigd is om de situatie als een morele kwestie te zien.

Ten slotte blijkt uit de onderzoeksresultaten dat er geen overtuigend verband tussen morele identiteit en moreel bewustzijn is gevonden. Alleen in de tweede probleemsituatie is er een marginaal significant effect. Het is opvallend dat er in de tweede en de derde situatie helemaal geen effect is gevonden. Dit betekent echter niet dat mensen met een hoge morele identiteit de tweede en derde situatie niet als moreel beschouwen. Integendeel, mensen met een hoge morele identiteit scoren hoger op moreel bewustzijn in alle drie de situaties. Een mogelijke verklaring voor het gebrek aan een significant effect in de tweede en de derde situatie is dat de respondenten de morele aspecten in deze situaties herkennen ongeacht hun eigen morele identiteit. Hierdoor is er geen waarneembaar verband tussen morele identiteit en moreel bewustzijn. Dit verband is wel waarneembaar in de eerste situatie, omdat deze situatie waarschijnlijk door de respondenten als het minst moreel wordt gezien. De overtreding leidt immers niet tot grote schade en anderen hebben er niet direct last van, waardoor veel mensen het onrechtmatige gedrag niet heel bezwaarlijk vinden. Als gevolg hiervan herkennen mensen met een lage morele identiteit geen morele aspecten in deze situatie, terwijl mensen met een hoge morele identiteit dit wel doen. Hierdoor ontstaat er een significant effect van morele identiteit op moreel bewustzijn in de eerste probleemsituatie.

7.5.3 *Beperkingen van de gekozen onderzoeksopzet*

De voornaamste beperking van dit onderzoek is dat met het onderhavige experiment slechts intenties kunnen worden getoetst en geen werkelijk gedrag. Indien de respondenten sociaal wenselijke antwoorden geven, ontstaat er een discrepantie tussen hun intenties en hun gedrag. Hierdoor is niet met zekerheid vast te stellen of de gevonden effecten zich ook in werkelijkheid zouden voordoen. Gerelateerd hieraan is de beperking dat dit onderzoek de weloverwogen beslissingen van respondenten heeft getoetst in plaats van hun spontane keuzes. In werkelijkheid nemen mensen in de voorgelegde dilemma's waarschijnlijk snel een beslissing zonder bewust na te denken over de mogelijke gevolgen van hun gedrag. Tevens is het lastig om een probleemsituatie te schetsen die geschikt is om de vier verschillende

hypotheses te toetsen. In dit onderzoek is in geen van de drie situaties bij alle hypothesen een significant effect gevonden. Dit suggereert dat de vraagstelling van de situaties wellicht niet optimaal is gekozen.

Een andere beperking is dat de pakkans niet in dit onderzoek is betrokken. De dreiging van een sanctie wordt immers niet alleen bepaald door de hoogte van de sanctie, maar ook door de zekerheid van de sanctie. Zwaardere sancties zullen enkel een grotere afschrikkende werking hebben wanneer het tevens vrij zeker is dat ze zullen worden opgelegd.⁴⁷ Voor een volledig beeld van de dreiging van een sanctie dient dus ook de pakkans in het onderzoek te worden meegewogen.

Daarnaast kan in dit onderzoek niet op empirische wijze worden vastgesteld of het recht in het algemeen een afschrikkende werking heeft, aangezien het aansprakelijkheidsrecht enkel wordt vergeleken met het strafrecht en niet met een situatie zonder rechtssysteem.⁴⁸ Bij deze beperking valt echter op te merken dat, zoals reeds aangegeven, een experiment als het onderhavige geen geschikte methode is om de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht als zodanig te toetsen. Het lijkt immers een weinig betrouwbare onderzoeksmethode om respondenten te vragen zich in te beelden dat er geen rechtssysteem bestaat. Voor een dergelijk onderzoek is het dan ook beter om gebruik te maken van veldstudies die onderzoek doen naar een bepaalde verandering in het rechtssysteem – *ceteris paribus* – waardoor het aansprakelijkheidsrecht zijn intrede doet, aangescherpt wordt of juist buiten werking wordt gesteld.⁴⁹

7.5.4 *Het belang van dit onderzoek*

Dit onderzoek is in een aantal opzichten uniek. Allereerst is dit onderzoek bij mijn weten de eerste juridisch-empirische studie naar de preventieve

47 Grasmick & Bursik 1990, p. 840.

48 Weliswaar laat Tabel 1 zien dat de respondenten gemiddeld een lage waarde hebben ingevuld en dat zij dus niet snel geneigd zijn om de overtreding te begaan, maar dit zou ook een soort ‘ondergrens’ kunnen zijn die eveneens bestaat in een situatie zonder rechtssysteem en dus losstaat van de werking van het recht.

49 Een voorbeeld vormt de invoering van *no-fault automobile insurance schemes* in de Verenigde Staten in de jaren zeventig, waarmee het aansprakelijkheidsrecht (grotendeels) werd vervangen. Zie o.a. Landes 1982.

werking van het aansprakelijkheidsrecht en morele waarden in Nederland.⁵⁰ Bovendien is dit het eerste onderzoek naar de samenhang tussen recht en moraal dat tevens een onderscheid maakt tussen het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht. Voorgaande studies keken ofwel enkel naar de afschrikkende werking van het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht,⁵¹ ofwel naar de afschrikkende werking van het recht als geheel en de morele waarden van individuen.⁵² Door deze studies te combineren kan de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht en morele waarden nog gedetailleerder worden onderzocht. Daarnaast is dit het eerste experiment waarin de hoogte van de sanctie is vastgesteld op een bepaald bedrag dat even hoog is in het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht. Hierdoor is het mogelijk om vast te stellen of er een verschil in connotatie tussen het aansprakelijkheidsrecht en het strafrecht bestaat. De resultaten uit dit onderzoek lijken te bevestigen dat dit een belangrijke aanvulling op de huidige literatuur is.

Eveneens is voor een nieuwe invalshoek gekozen door in dit onderzoek de morele waarden van individuen te meten aan de hand van de uit de psychologie afkomstige maatstaf 'morele identiteit'. In voorgaande onderzoeken werd voornamelijk gebruik gemaakt van informele sancties in de vorm van beschaamdheid vanuit een individu zelf (*shame*) en beschaamdheid als gevolg van de negatieve reactie van zijn directe omgeving (*embarrassment*).⁵³ In deze onderzoeken wordt de respondent per probleemsituatie gevraagd of hij denkt dat hij de overtreding zou begaan, of hij zich dan schuldig zou voelen en of zijn directe omgeving zijn gedrag zou afkeuren. Het risico van een dergelijke directe toetsing van morele waarden is echter dat de respondenten zich geneigd zullen voelen om sociaal wenselijke antwoorden te geven. Door gebruik te maken van de maatstaf 'morele identiteit' kan het verband tussen morele waarden en afschrikking op een meer indirecte wijze worden gemeten en wordt een dergelijke sturing van de antwoorden grotendeels voorkomen. De resultaten lijken te bevestigen dat deze maatstaf goed is gekozen. Dit onderzoek suggereert dat morele identiteit in staat is om immoreel en onrechtmatig gedrag te voorspellen.

50 Volgens Faure 2001, p. 225, was er in 2001 nog geen enkel empirisch bewijs voor een preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht in Nederland. Voor zover ik weet is dit de afgelopen jaren niet veranderd.

51 Zie Cardi c.s. 2012.

52 Zie o.a. Paternoster c.s. 1983; Bishop 1984; Grasmick & Bursik 1990.

53 Paternoster c.s. 1983; Bishop 1984; Grasmick & Bursik 1990; Cochran c.s. 1999.

Hiermee heeft dit onderzoek de door Hardy en Carlo opgemerkte leemte in de literatuur opgevuld.⁵⁴

Ten slotte is in dit onderzoek gekozen voor het benaderen van respondenten uit alle lagen van de samenleving, waardoor dit onderzoek representatiever is dan voorgaande studies die enkel gebruikmaakten van (rechten)studenten.

Bovenstaande inzichten tonen tevens de wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek aan. In het algemeen laat deze studie zien dat rechtspsychologisch experimenteel onderzoek een waardevolle bijdrage kan leveren aan het debat over (de preventieve werking van) het aansprakelijkheidsrecht. Mochten de hier gevonden resultaten in vervolgonderzoek worden bevestigd, dan kan tevens de beleidsrelevantie van dergelijk onderzoek worden aangetoond. Indien immers blijkt dat het aansprakelijkheidsrecht – net zoals het strafrecht – kan bijdragen aan preventie en verhoging van veiligheid en kwaliteit, is het aansprakelijkheidsrecht daarmee ook een stuk aantrekkelijker geworden voor beleidsmakers.⁵⁵ Voordat dergelijke conclusies kunnen worden getrokken, is echter nader onderzoek nodig.

7.5.5 *Suggesties voor vervolgonderzoek*

Dit onderzoek biedt enkele aanknopingspunten voor vervolgonderzoek. Ten eerste verdient het aanbeveling om het onderzoek te herhalen met andere probleemsituaties, zodat nader onderzocht kan worden hoe de context van de situatie invloed uitoefent op de beslissing van de respondent. Ten tweede kan het onderzoek ook worden uitgevoerd onder leidinggeven in bedrijven. De probleemsituaties dienen dan te worden toegespitst op bedrijfsbeslissingen. Een dergelijk onderzoek zou kunnen leiden tot andere uitkomsten, aangezien eerder onderzoek heeft gesuggereerd dat de dreiging van privaatrechtelijke sancties een grotere afschrikkende werking op bedrijven heeft dan op individuen.⁵⁶

54 Hardy & Carlo 2005, p. 246-247.

55 Hartlief 2005, p. 4.

56 Cardi c.s. 2012, p. 597. Een mogelijke reden hiervoor zou kunnen zijn dat bedrijven vrezen voor reputatieschade. Zie voor meer informatie over dit onderwerp o.a. Van Erp 2013.

7.6 Conclusie

De visie op het aansprakelijkheidsrecht is in beweging.⁵⁷ De laatste jaren heeft zich een ontwikkeling voltrokken in de richting van een meer instrumentele benadering van het aansprakelijkheidsrecht: net als het strafrecht wordt het aansprakelijkheidsrecht steeds meer gezien als een mechanisme om het gedrag van individuen te beïnvloeden en daarmee overtredingen te voorkomen.⁵⁸ In het licht van deze ontwikkeling is echter de vraag gerezen of het aansprakelijkheidsrecht wel voldoende effectief is om het doel van preventie te realiseren. In dit rechtspsychologisch experimenteel onderzoek wordt een eerste poging gedaan om deze vraag te beantwoorden. De resultaten laten zien dat er geen bewijs is gevonden voor de gedachte dat het aansprakelijkheidsrecht als zodanig een minder preventieve werking heeft dan het strafrecht. De opvatting van veel juristen dat het aansprakelijkheidsrecht – in tegenstelling tot het strafrecht – niet geschikt is om het doel van preventie te bewerkstelligen, wordt door dit onderzoek dan ook niet ondersteund.

Tevens is er in deze studie gekeken naar de morele waarden van individuen. De onderzoeksresultaten suggereren dat mensen met een hoge moraal minder snel geneigd kunnen zijn om een overtreding te begaan dan mensen met een lage moraal. Morele waarden lijken aldus een preventieve werking te hebben. Deze uitkomst bevestigt voorgaand onderzoek dat heeft aangetoond dat de morele waarden van een individu en zijn directe omgeving een belangrijke rol spelen in het tegengaan van onrechtmatig gedrag. Uit deze studie blijkt derhalve dat preventie zowel door recht als moraal kan geschieden.

57 Schwitters 2012, p. 1390.

58 Hartlief 2005, p. 4.

IIX Meer kennis, meer spijt?

Een rechtspsychologische verkenning van de bereidheid van juristen om verontschuldigen aan te bieden bij strafrechtelijke en privaatrechtelijke sanctionering

J.A. van Aanholt

Voortbouwend op eerder uitgevoerde Amerikaanse onderzoeken is in deze bijdrage de bereidheid van juristen onderzocht om verontschuldigen aan te bieden onder dreiging van strafrecht of privaatrecht. Hierbij is onderzoek verricht onder 108 respondenten, waaronder 58 juristen en 50 leken, die elk een van de twee varianten – privaatrecht dan wel strafrecht – van een anderszins identieke vragenlijst voorgelegd kregen. Hiermee werd getoetst onder welke vorm van aansprakelijkheid de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigen groter was. Geconcludeerd wordt dat zowel juristen als leken een grotere bereidheid tonen tot het aanbieden van verontschuldigen onder strafrechtelijke aansprakelijkheid dan onder privaatrechtelijke aansprakelijkheid. Daarnaast kan op grond van de resultaten worden geconcludeerd dat juristen een privaatrechtelijke veroordeling sneller terecht vinden dan een strafrechtelijke veroordeling en dat dit vervolgens doorwerkt in hun bereidheid tot het betalen van het verschuldigde bedrag.

8.1 Inleiding

Advocaten zijn koude, emotionele, op geld beluste robots. Ze zijn competitief, agressief, en defensief. Ze luisteren niet, hebben geen geduld en bovendien maken zij ook geen vrienden. Het zijn harde beweringen die op het eerste gezicht enigszins overdreven lijken, maar uit onderzoek zou blijken dat veel advocaten inderdaad deze onplezierige karaktereigenschappen vertonen.¹ Wat zegt dit over de jurist als persoon? Is de jurist in vergelijking met de leek echt zoveel kouder en harder? Helpt de jurist omaatjes oversteken, of loopt hij onverstoord door? Geeft de jurist zijn laatste stuiver aan een zwerver op straat, of beweert hij niks te hebben? En biedt de jurist zijn verontschuldigen aan als hij fout zit, of is hij minder geneigd om berouw te tonen dan anderen?

1 Visscher 2013, p. 1140.

In deze bijdrage wordt op een van deze vragen nader ingegaan. Onderzocht wordt of juristen verschillen van leken in de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigen. Hierbij zal de volgende onderzoeksvraag centraal staan: In hoeverre is het zijn van jurist van invloed op de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigen bij strafrechtelijke en privaatrechtelijke sanctionering?

De vraag naar hoe juristen zelf naar verontschuldigen kijken is actueel. De laatste jaren is er steeds meer aandacht uitgegaan naar immateriële belangen in het privaatrecht, waaronder het belang van verontschuldigen.² Naast de aandacht voor verontschuldigen als zelfstandige remedie in het privaatrecht is de toegenomen aandacht ook binnen het strafrecht zichtbaar. Verontschuldigen kunnen binnen het strafrecht een belangrijke rol spelen bij het herstel van de relatie tussen dader en slachtoffer.³ Ook advocaten kunnen als vertegenwoordiger van dader of slachtoffer een belangrijke rol spelen bij het herstellen van deze relatie en aldus ook te maken krijgen met verontschuldigen die door of aan een cliënt kunnen worden aangeboden. De vraag rijst of juristen anders tegen dergelijke verontschuldigen aankijken dan de leken die zij vertegenwoordigen. Indien dit zo is, kan dit immers gevolgen hebben voor het invoeren, afdwingen en uitvoeren van het recht op verontschuldigen. Deze studie wil daarom een bijdrage leveren aan het debat omtrent verontschuldigen door scherper te krijgen of juristen anders denken over de bereidheid om verontschuldigen aan te bieden dan leken. Bovendien wordt met deze studie beoogd, juist omdat in het hierboven bedoelde discours verschillend tegen de rol van strafrecht en privaatrecht wordt aangekeken, te onderzoeken of in werkelijkheid een verschil wordt ervaren tussen strafrecht en civiel recht.

De opbouw van deze bijdrage is als volgt. Ten eerste wordt aan de hand van inzichten uit de juridische en psychologische literatuur de betekenis en meerwaarde van het zijn van jurist in kaart gebracht (§ 8.2.1). Hierbij worden met name verschillen in persoonskenmerken tussen juristen en leken bestudeerd en zal worden gekeken naar de wijze waarop deze beide groepen tegen juridische kwesties aankijken. Daarna wordt aandacht besteed aan verontschuldigen (§ 8.2.2), waarbij de belangrijkste elementen waaruit verontschuldigen dienen te bestaan naar voren zullen komen. Met het oog op het verrichte onderzoek wordt tevens aandacht besteed aan de verhouding tussen strafrechtelijke en privaatrechtelijke aansprakelijkheid

2 Akkermans c.s. 2008.

3 Latif 2001, p. 295.

en de bijzondere rol die hierin is weggelegd voor verontschuldigen. Hierbij wordt tevens gezocht naar een verklaring voor de mogelijke verschillen tussen de wijze waarop juristen en leken tegen het aanbieden van verontschuldigen aankijken (§ 8.2.3). Vervolgens presenteer ik het door mij uitgevoerde experiment (§ 8.3.1 t/m 8.3.3). Na het uiteenzetten van de onderzoeksopzet zal worden gekeken naar de bevindingen die uit het onderzoek volgden (§ 8.4.1 en § 8.4.2). Aansluitend zal voorzichtig worden getracht een brug te slaan tussen de bevindingen uit het onderzoek en het Nederlands recht door de mogelijke (beleids)implicaties te verkennen (§ 8.5.1). Ter afronding van deze paragraaf worden bovendien enkele suggesties gedaan met betrekking tot mogelijk vervolgonderzoek (§ 8.5.3). Tot slot volgt een algemene afsluiting waarin een antwoord wordt gegeven op de gestelde onderzoeksvraag.

8.2 Review

8.2.1 *To Be, or Not to Be (a lawyer)?*

Verschillen juristen van leken? Korobkin en Guthrie vinden inderdaad dit verschil in hun onderzoek naar de rol van advocaten bij het treffen van schikkingen, waarbij studenten en advocaten aan de hand van verscheidene hypothetische situaties moesten aangeven of zij een schikking zouden treffen.⁴ Zij stellen dat advocaten door de rechtenstudie analytische vaardigheden ontwikkelen die na de studie dienen als een ‘lens waardoor advocaten hun ervaringen bekijken en beoordelen’.⁵ Advocaten zouden mogelijk ‘analytischer en minder emotioneel’ zijn dan hun cliënten en de rechtenstudie zou erop gericht zijn advocaten ‘te leren juridische conflicten voorzichtig en emotioneel te benaderen’.⁶ Dit zou ook leiden tot een andere manier van besluitvorming dan bij leken en vaker leiden tot een sterkere voorkeur voor het treffen van een schikking dan bij leken.⁷

Riskin geeft verder in zijn literatuuronderzoek naar mediation aan dat advocaten een meer ‘cognitieve en rationele’ kijk hebben op de wereld.⁸ Advocaten zouden getraind zijn om ‘personen en gebeurtenissen in juridisch betekenisvolle categorieën te plaatsen, in termen te denken van rechten en plichten vastgesteld door regels en zich meer te richten op daden dan

4 Korobkin & Guthrie 1997, p. 88.

5 Korobkin & Guthrie 1997, p. 87.

6 Korobkin & Guthrie 1997, p. 88.

7 Korobkin & Guthrie 1997, p. 137.

8 Riskin 1982, p. 45.

personen'.⁹ Bibas stelt daarnaast in zijn essay over transparantie en deelname in het strafrechtproces dat de rechtenstudie het gebruik van onder meer kosten-batenanalyses vooropstelt en advocaten traint de van hen verwachte expertise te ontwikkelen. Volgens Etienne en Robbennolt bestaat deze uit een focus op 'rechtsregels, juridisch relevante feiten en de bewijskracht van bewijsmiddelen'.¹⁰

Voorts bespreekt Visscher in zijn bijdrage over het gedrag van advocaten onder meer persoonskenmerken van advocaten ten opzichte van leken, waaruit volgt dat advocaten 'competitiever zijn dan veel andere beroepsgroepen', een relatief 'sterke prestatiedrang' en 'zwakkere behoefte aan vriendschap, liefde en gebondenheid' hebben en 'veel waarde hechten aan financiële, economische factoren en weinig aan immateriële, emotionele factoren'.¹¹ Daarnaast zouden advocaten vaker introvert zijn en een 'planmatige, geordende manier van denken' hebben, waardoor zij logischer denken bij het nemen van beslissingen, terwijl leken beslissingen nemen op basis van gevoel.¹² Uit de bijdrage van Schiltz volgt bovendien dat advocaten veelal ongelukkiger en ongezonder zijn in vergelijking met anderen met een soortgelijke sociaal-economische status, vaker depressief zijn, meer alcohol drinken en drugs gebruiken en vaker scheiden.¹³ Dit zou volgens het artikel van Guerrero komen omdat de advocaat zich in zijn professionele rol immoreel moet gedragen.¹⁴ Wendel stelt in het kader van deze professionele rol dat 'geen enkel ander beroep in de moderne samenleving beweert betere morele keuzes te maken dan haar cliënten'.¹⁵ De jurist zou tevens zijn eigen morele overwegingen moeten scheiden van zijn vermogen om juridische normen te interpreteren en toe te passen.¹⁶

De rode draad van al deze literatuur lijkt te zijn dat het zijn van jurist daadwerkelijk verschil maakt. Juristen leren – door hun opleiding en het verkrijgen van juridische kennis – juridische kwesties te bekijken vanuit een ander perspectief, waarbij zij hun eigen emoties en morele overwegingen opzij kunnen zetten en enkel naar de feiten kunnen kijken. Juristen zouden zodoende objectiever zijn en minder waarde hechten aan factoren

9 Riskin 1982, p. 45.

10 Bibas 2006, p. 922; Etienne & Robbennolt 2007, p. 317-318.

11 Visscher 2013, p. 1140; Daicoff 1997, p. 1408-1409.

12 Visscher 2013, p. 1140; Daicoff 1997, p. 1392-1395.

13 Schiltz 1999, p. 874-881.

14 Guerrero 2012, p. 6.

15 Wendel 2007, p. 1073.

16 Wendel 2007, p. 1074; Anders: Hommers 1988, p. 70.

die niet direct juridisch relevant zijn. Gesteld kan worden dat juristen door hun juridische kennis uit het oog kunnen verliezen wat voor een leek (of slachtoffer) juist van belang zou kunnen zijn, zoals verontschuldigungen.¹⁷ Er is echter wel een beperking aan de gemelde empirische studies: ze zijn uitgevoerd in de Verenigde Staten.¹⁸ Er kan dus niet concreet uit de literatuur worden afgeleid of Nederlandse juristen dezelfde juridische denkwijze ontwikkelen.

8.2.2 *Apology under fire: het belang van verontschuldigungen*

Verontschuldigungen: pay it forward?

Om te kunnen spreken van volwaardige verontschuldigungen, moeten volgens de heersende opvattingen vier elementen aanwezig zijn.¹⁹ De overtreder moet de begane overtreding erkennen en benoemen, berouw tonen en spijt betuigen over de overtreding en de daardoor ontstane schade, beloven de overtreding niet meer te begaan en ten slotte moet hij aanbieden de schade te herstellen.²⁰ In het kader van verontschuldigungen stellen Etienne en Robbennolt dat juristen in bepaalde opzichten anders reageren op verontschuldigungen dan leken.²¹ Voor benadeelden zouden verontschuldigungen een helende werking hebben; door verontschuldigungen zouden zij in civiele zaken de wederpartij eerder vergeven, minder geld eisen en minder woede voelen.²² Advocaten van benadeelden zouden – doordat zij niet persoonlijk betrokken zijn bij de zaak en de verontschuldigungen niet tot hen gericht zijn – op andere wijzen door verontschuldigungen beïnvloed worden; zij zouden hun winkansen in de rechtszaal anders inschatten en hogere schikkingsbedragen eisen.²³ Advocaten van overtreeders zouden

17 Etienne & Robbennolt 2007, p. 319.

18 Korobkin & Guthrie 1997; Riskin 1982; Bibas 2006; Visscher 2013; Daicoff 1997; Schiltz 1999; Wendel 2007; Etienne & Robbennolt 2007; Schiltz 1999; Guerrero 2012; O'Hara & Yarn 2002; Rachlinski c.s. 2013; Shuman 2000; Petrucci 2002.

19 O'Hara & Yarn 2002, p. 1133-1136; Rachlinski c.s. 2013, p. 1197-1198; Shuman 2000; Akkermans c.s. 2008, p. 780-781; Petrucci 2002, p. 341.

20 O'Hara & Yarn 2002, p. 1133-1136. Zie ook Taft 2000, p. 1140; Bibas & Bierschbach 2004, p. 90; Desmet 2012, p. 189; Smith 2005a, p. 477-479.

21 Etienne & Robbennolt 2007, p. 315.

22 Latif 2001, p. 294; Etienne & Robbennolt 2007, p. 306-316.

23 Etienne & Robbennolt 2007, p. 306-316; Rachlinski c.s. 2013, p. 1205; Robbennolt 2008*, p. 379.

daarentegen het aanbieden van verontschuldigen als strategie kunnen gebruiken om benadeelden te manipuleren of onder druk te zetten.²⁴

Voorts kan voor overtreeders het aanbieden van verontschuldigen ook een helende werking hebben, omdat verontschuldigen de overtreder de gelegenheid geven om zijn kant van het verhaal uit te leggen.²⁵ Wel moet hierbij worden opgemerkt dat, hoewel verontschuldigen kunnen helpen bij de rehabilitatie van de overtreder, de aangeboden verontschuldigen ook nadelen voor de overtreder met zich mee kunnen brengen.²⁶ Zo kan uit onderzoek door Rachlinski, Guthrie en Wistrich worden afgeleid dat verontschuldigen met betrekking tot de berechting slechts zelden leiden tot een positievere uitkomst voor de overtreder.²⁷

Ten slotte moet nog worden opgemerkt dat, ook als het gaat om verontschuldigen, niet alle inzichten uit de voormelde onderzoeken kunnen worden beschouwd als direct toepasbare bevindingen en conclusies. Hier kan eveneens slechts sprake zijn van beperkte toepasbaarheid, omdat de voormelde onderzoeken voornamelijk zijn uitgevoerd in de Verenigde Staten onder Amerikaanse advocaten, rechters en leken.²⁸

Verontschuldigen en het recht, hand in hand?

De rol van verontschuldigen in het recht is complex. Het voornaamste bezwaar tegen het opnemen van een rechtsplicht tot het aanbieden van verontschuldigen lijkt te zijn dat verontschuldigen de suggestie zouden wekken dat de overtreder toegeeft aansprakelijk te zijn.²⁹ De dreiging van aansprakelijkheid zou aldus de overtreder kunnen weerhouden van het aanbieden van verontschuldigen. In de Verenigde Staten zijn ter voorkoming hiervan tussen 1999 en 2008 in 36 staten *apology laws* in werking getreden, waarbij bepaalde verklaringen door de overtreder in meer of mindere mate worden beschermd tegen (civiele) procedurele gevolgen.³⁰ Dit houdt in dat het aanbieden van verontschuldigen geen bewijskracht

24 Allan 2007, p. 11; Vgl. White 2006, p. 1268.

25 Latif 2001, p. 294.

26 Rachlinski c.s. 2013, p. 1192.

27 Rachlinski c.s. 2013, p. 1194.

28 Korobkin & Guthrie 1997; Riskin 1982; Bibas 2006; Visscher 2013; Daicoff 1997; Schiltz 1999; Wendel 2007; Etienne & Robbennolt 2007; Schiltz 1999; Guerrero 2012; O'Hara & Yarn 2002; Rachlinski c.s. 2013; Shuman 2000; Petrucci 2002.

29 Rachlinski c.s. 2013, p. 1199.

30 Ho & Liu 2011, p. 144-147.

heeft en er niet toe mag leiden dat de overtreder op grond hiervan aansprakelijk wordt gesteld.³¹

White pleit in zijn bijdrage voor het invoeren van rechterlijk bevolen verontschuldigen in het privaatrecht en bespreekt ook deze mogelijkheid voor het strafrecht.³² Met betrekking tot het Amerikaanse strafrecht zou er een tendens zijn tot het willen opnemen van verontschuldigen in de strafrechtspleging en zou de relatie tussen overtreder en slachtoffer steeds meer op de voorgrond treden.³³ Het integreren van verontschuldigen in het strafrecht zou volgens Petrucci ondersteund worden door onderzoek in verschillende ‘sociale wetenschappen, huidige strafrechtelijke theorieën, jurisprudentie en empirische studies’.³⁴ Mediators, advocaten en rechters zouden verontschuldigen in toenemende mate beschouwen als een belangrijk middel om conflicten op te lossen en daarmee als een onderdeel van het schikkings- en berechtingsproces.³⁵

Hoewel er sinds 1997 sprake lijkt te zijn van een opkomst van verontschuldigen als onderdeel van het herstelrecht, vormen verontschuldigen in Nederland nog geen vast onderdeel van het privaatrecht of het strafrecht.³⁶ Wel werd in 2010 en 2011 in de Rechtbank Amsterdam een pilot uitgevoerd, waarbij gebruik werd gemaakt van bemiddeling tussen slachtoffers en daders.³⁷ Naar aanleiding hiervan zou de pilot in meer parketten worden uitgevoerd en breder worden toegepast.³⁸ Verder is er echter nog weinig onderzoek gedaan naar de werking van verontschuldigen in het Nederlandse rechtssysteem. In Nederland lijkt volgens Wolthuis en Wiersma de noodzaak tot wetgeving er niet echt te zijn en lijkt het herstelrecht zich te beperken tot kleinere projecten.³⁹ Van belang is hierbij dat in de Nederlandse bijdrages met betrekking tot herstelrecht, voornamelijk wordt gesproken over verontschuldigen in het strafrecht met nog weinig aandacht voor het privaatrecht.

31 Ho & Liu 2011, p. 146.

32 White 2005, p. 1268.

33 White 2005, p. 1268; Schwitters 2012*, p. 48. Zie ook Latif 2001, p. 292; Latif 2001, p. 295; Bibas & Bierschbach 2004, p. 103.

34 Petrucci 2002.

35 Latif 2001, p. 292.

36 Dierx & Hogenhuis 2012, p. 54.

37 Dierx & Hogenhuis 2012.

38 Dierx & Hogenhuis 2012, p. 54.

39 Wolthuis & Wiersma 2010, p. 107.

Deze aandacht wordt wel aan het privaatrecht gegeven door Akkermans c.s. die in zijn bijdrage over verontschuldigen de mogelijke grondslagen voor het invoeren van een rechtsplicht tot het aanbieden van verontschuldigen bespreekt. Met het oog op de huidige rol van verontschuldigen in het Nederlands privaatrecht geeft Akkermans c.s. onder meer aan dat verontschuldigen in het Nederlands recht niet mogen worden afgedwongen, bijvoorbeeld aan de hand van een vordering tot rectificatie op grond van artikel 6:167 BW.⁴⁰ Dit zou immers in strijd zijn met de vrijheid van meningsuiting. Verder gaat Akkermans c.s. ook kort in op de mate waarin verontschuldigen kunnen worden beschouwd als een weergave van de ‘mening’ van de aanbieder.⁴¹ Deze kwestie lijkt gerelateerd te zijn aan de vrees dat het aanbieden van verontschuldigen zou kunnen overkomen als het toegeven van schuld en aansprakelijkheid, wat ook Nederlandse overtreders zou kunnen weerhouden van het aanbieden van verontschuldigen. Hierdoor rijst dan ook de vraag in hoeverre er bij het aanbieden van verontschuldigen gesproken kan worden van een afschrikkende werking van privaatrechtelijke, dan wel strafrechtelijke aansprakelijkheid.

8.2.3 *Aansprakelijkheid: to price or prohibit?*

In het kader van strafrechtelijke en privaatrechtelijke aansprakelijkheid stelt Robinson in zijn literatuurstudie naar de verdeling tussen strafrecht en privaatrecht dat leken en juristen anders tegen beide vormen van aansprakelijkheid aankijken.⁴² Leken zouden strafrechtelijke sancties zien als een teken van morele veroordeling, maar privaatrechtelijke sancties niet.⁴³ Daarnaast zouden leken waarde hechten aan de oplegging van een door de overtreder verdiende straf, omdat het verdienen kunnen straffen een menselijke behoefte zou zijn.⁴⁴ Deze behoefte zou vervuld kunnen worden door niet alleen ‘aansprakelijkheid en een sanctie, maar ook veroordeling en de steek die wordt veroorzaakt door de straf’.⁴⁵ Deze behoefte zou tevens gepaard gaan met het streven om criminaliteit te verminderen. Hierbij zou een duidelijke scheiding tussen het privaatrecht en strafrecht kunnen bijdragen tot het vervullen van deze behoefte tot veroordelen en het verminderen van criminaliteit.⁴⁶

40 Akkermans c.s. 2008, p. 782.

41 Akkermans c.s. 2008, p. 782.

42 Robinson 1996, p. 202.

43 Robinson 1996, p. 202.

44 Robinson 1996, p. 211.

45 Robinson 1996, p. 211.

46 Robinson 1996, p. 207-208.

Juridisch gezien zou het strafrecht daarentegen dienen ter aanvulling van het privaatrecht, om sancties te kunnen bieden, zoals gevangenisstraf, wanneer de privaatrechtelijke sancties tekortschieten. Tevens zou vanuit juridisch oogpunt de scheiding tussen strafrecht en privaatrecht kunnen dienen als onderscheid tussen gedrag dat moet worden voorkomen en gedrag dat slechts moet worden ‘geprijsd’.⁴⁷ In het literatuuronderzoek van Coffee wordt ook verwezen naar een dergelijk onderscheid, stellende dat ‘tort law prices, while criminal law prohibits’.⁴⁸ Dit onderscheid zou verder met zich meebrengen dat het strafrecht een meer publieke, ‘educatieve, socialiserende’ rol speelt ten opzichte van het privaatrecht.⁴⁹ Strafrecht zou dienen ter educatie, internalisering en (her)vorming van de ‘onbewuste waarneming’ van burgers van hun ‘opkomende mogelijkheden’, zodat geen gebruik wordt gemaakt van ‘gelegenheden tot het begaan van wederrechtelijk maar winstgevend gedrag’.⁵⁰ Het strafrecht kan vanuit dit perspectief worden beschouwd als een morele wegwijzer die aangeeft en bevestigt aan welke normen burgers zich moeten houden. Het gegeven dat het privaatrecht ‘prijs’ duidt op een individuele, private rol binnen de samenleving, waarbij de kosten en baten van elke handeling voor ieder individu van invloed kunnen zijn.⁵¹ In twee artikelen over de relatie tussen strafrecht en *tort law*, gaat Hall uitgebreid in op de verschillen tussen beide rechtsgebieden en ook hij ondersteunt het onderscheid op grond van moraliteit.⁵²

[...]moral culpability is of secondary importance in tort law – immoral conduct is simply one of various ways by which individuals suffer damage. But in penal law [...] the immorality of the actor’s conduct is essential – whereas pecuniary damage is irrelevant.⁵³

Aan gedragingen waarop enkel privaatrechtelijke aansprakelijkheid van toepassing is, worden niet dezelfde morele gevolgen verbonden. Dit zijn dan ook gedragingen die een ieder kan begaan en waarvan de gevolgen niet altijd voorzienbaar zijn. Van Boom besteedt in zijn oratie onder meer aandacht aan de doelen van privaatrechtelijke regels.⁵⁴ Hier merkt hij over op dat privaatrechtelijke regels gericht zijn op gedrag, op het geven van de

47 Robinson 1996, p. 204.

48 Coffee 1991, p. 194.

49 Coffee 1991, p. 223.

50 Coffee 1991, p. 225.

51 Coffee 1991, p. 226.

52 Hall 1943a; Hall 1943b.

53 Hall 1943b, p. 971.

54 Van Boom 2006, p. 3.

juiste prikkels om gewenst gedrag te stimuleren en op het voorkomen van ongewenst gedrag.⁵⁵ Cauffman en Weyts gaan in hun preadvies in op het onderscheid tussen het publiekrecht en het privaatrecht, stellend dat het publiekrecht dient ter bescherming van het algemeen belang, terwijl het privaatrecht dient ter bescherming van ‘subjectieve rechten van particulieren in hun wederzijdse betrekkingen’.⁵⁶ Het publiekrecht zou hierbij gericht zijn op het opleggen van regels, preventie en het bestrijden van ‘inbreuken op het algemeen belang’, terwijl het privaatrecht slechts betrekking zou hebben op ongedaanmaking en vergoeding.⁵⁷ Wel zou het privaatrecht enkele preventieve en punitieve aspecten hebben.⁵⁸

De vraag rijst of privaatrechtelijke aansprakelijkheid vergeleken met strafrechtelijke aansprakelijkheid überhaupt een afschrikkende werking heeft. Door de morele dimensie van het strafrecht kan tenslotte beargumenteerd worden dat het vanzelfsprekend is dat strafrechtelijke aansprakelijkheid een sterkere afschrikkende werking heeft dan privaatrechtelijke aansprakelijkheid. Gedragingen die in strijd zijn met de gemeenschappelijke moraal kunnen immers leiden tot veroordeling door de gemeenschap. Klevorick stelt in zijn literatuuronderzoek met betrekking tot ‘rechtstheorie en de economische analyse van *torts* en misdrijven’ dan ook het volgende:⁵⁹

‘The behavior of an actor who generates a harm that is sufficiently morally reprehensible may be regarded as so deserving of condemnation that he is viewed as an “outlaw”, a pariah, perhaps even a nonmember of society.’⁶⁰

Aan het begaan van een strafrechtelijke overtreding is een stigma verbonden dat bij het overtreden van privaatrechtelijke regels lijkt te ontbreken. Visscher gaat, in het kader van dit stigma, in zijn rechtseconomische bijdrage over rechtshandhaving bovendien in op het belang van handhaving in zowel het privaatrecht als het strafrecht.⁶¹ Hij beweert dat door middel van handhaving ‘potentiële gedragsprikkel kunnen worden gerealiseerd’.⁶² Handhaving zorgt ervoor dat de overtreder wordt geconfronteerd met zijn

55 Van Boom 2006, p. 4.

56 Cauffman & Weyts 2009, p. 305. Zie ook Kortmann & Sieburgh 2009, p. 255.

57 Cauffman & Weyts 2009, p. 305.

58 Cauffman & Weyts 2009, p. 305.

59 Klevorick 1985.

60 Klevorick 1985, p. 918.

61 Visscher 2009.

62 Visscher 2009, p. 68.

handelingen.⁶³ Hoewel Visscher niet ingaat op de verhouding tussen strafrechtelijke en privaatrechtelijke sancties, geeft hij wel aan dat strafrechtelijke boetes een ‘negatieve connotatie’ hebben waardoor ze sowieso ‘als ernstiger worden ervaren dan bestuursrechtelijke boetes’. Daarnaast zou het strafrecht een ‘leedtoevoegend karakter, een reputatie-effect en ingrijpende sancties’ hebben, waardoor het strafrecht slechts als laatste redmiddel zou moeten worden gebruikt.⁶⁴

8.3 Experiment

8.3.1 Hypotheses

Verontschuldigen, aansprakelijkheid en het zijn van jurist (uitkomsten)

Naar aanleiding van het voorgaande kan nogmaals de vraag worden gesteld waar de verkenning van de literatuur mee begon: verschillen juristen van leken? Absoluut, indien men de literatuur mag geloven. Maar dan moet het wel om Amerikaanse advocaten en leken gaan. Hoewel Amerikaanse advocaten door de rechtenstudie een bepaalde juridische kijk ontwikkelen die aan leken voorbij gaat,⁶⁵ kan ook worden beargumenteerd dat bepaalde persoonlijkheidskenmerken⁶⁶ onder advocaten vaker voorkomen en dat het beroep daarom aantrekkelijker is voor mensen die deze kenmerken vertonen. Ook als het gaat om verontschuldigen vindt men verschillen tussen juristen en leken. Uit de literatuur volgt dat juristen anders reageren op verontschuldigen dan leken. Tevens zouden volwaardige verontschuldigen moeten bestaan uit vier elementen.⁶⁷ De rol van verontschuldigen in het recht zou daarnaast zowel in het strafrecht als in het privaatrecht complex zijn. Ook hier, te weten in de verhouding tussen strafrecht en privaatrecht, zouden bovendien verschillen tussen leken en juristen kunnen worden waargenomen. Voor leken zou het strafrecht een morele dimensie hebben die in het privaatrecht ontbreekt.⁶⁸ Juristen zouden – mogelijk door hun objectievere kijk op het recht – het onderscheid zien als een tweedeling met aan de ene kant sancties op gedrag dat moet worden voorkomen

63 Visscher 2009, p. 70.

64 Visscher 2009, p. 79.

65 Korobkin & Guthrie 1997, p. 87.

66 Visscher 2013, p. 1140; Daicoff 1997, p. 1392-1395.

67 O’Hara & Yarn 2002, p. 1133-1136.

68 Robinson 1996, p. 202.

(strafrecht) en aan de andere kant sancties op gedrag dat moet worden ‘geprijsd’ (privaatrecht).⁶⁹

Verontschuldigingen, aansprakelijkheid en het zijn van jurist (hypotheses)

Voortbouwend op deze literatuur kunnen dan ook twee hypothesen geformuleerd worden:

Hypothese 1: Verontschuldigingen worden vaker aangeboden bij strafrechtelijke aansprakelijkheid dan bij privaatrechtelijke aansprakelijkheid.

Hypothese 2: Dit effect is sterker onder leken dan onder juristen.

De eerste hypothese sluit aan bij bevindingen uit eerdere Amerikaanse onderzoeken.⁷⁰ Strafrechtelijke aansprakelijkheid zou meer verontschuldigingen uitlokken, omdat deze vorm van aansprakelijkheid een sterkere afschrikkende werking zou hebben dan privaatrechtelijke aansprakelijkheid. Zo deden Cardi, Penfield en Yoon onderzoek naar de mate van afschrikking van *tort law* onder 700 eerstejaars rechtenstudenten.⁷¹ Hieruit volgde onder meer dat *tort law* minder sterk zou afschrikken dan strafrechtelijke sancties.⁷² *Tort liability* zou wellicht zelfs helemaal niet afschrikken.⁷³ Uit de bijdragen van Schwartz en Sloan, Reilly en Schenzler volgt daarnaast dat *tort liability* waarschijnlijk enkel onder bepaalde omstandigheden een afschrikkende werking heeft.⁷⁴ Ten slotte deden Rachlinski, Guthrie en Wistrich onderzoek onder 720 rechters naar het effect van verontschuldigingen op de berechting van overtreders.⁷⁵ Zij voerden zes experimenten uit en concludeerden dat verontschuldigingen overtreders in civiele zaken geen goed doen en in sommige gevallen zelfs nadelig zijn voor de berechting. In geval van strafrechtelijke berechting zouden overtreders daarentegen in bepaalde gevallen wel gebaat zijn bij het aanbieden van verontschuldigingen.⁷⁶ De opvattingen over de afschrikkende werking van strafrechtelijke en privaatrechtelijke aansprakelijkheid zijn verdeeld. Ook op Nederlandse

69 Robinson 1996, p. 204.

70 Cardi c.s. 2012; Rachlinski c.s. 2013; Simons 2008; Schwartz 1994; Sloan c.s. 1994.

71 Cardi c.s. 2012.

72 Cardi c.s. 2012, p. 591.

73 Cardi c.s. 2012, p. 591.

74 Schwartz 1994, p. 443-444; Sloan c.s. 1994, p. 69.

75 Rachlinski c.s. 2013.

76 Rachlinski c.s. 2013, p. 1228.

bodem lijkt er geen overeenstemming te zijn. Zo geeft Van Dijck bijvoorbeeld aan dat uit de resultaten van empirische studies over aansprakelijkheid geen overkoepelende theorie is af te leiden ‘die laat zien onder welke omstandigheden invloed van aansprakelijkheid (*if any*) te verwachten is.’⁷⁷

Het voorgaande staat tevens in sterk verband met de tweede hypothese, te weten dat leken – in het bijzonder bij strafrechtelijke aansprakelijkheid – meer bereid zouden zijn tot het aanbieden van verontschuldigen dan juristen. Leken zouden hiertoe meer bereid zijn doordat strafrechtelijke aansprakelijkheid voor hen een sterkere afschrikkende of afstotende werking zou hebben door de morele dimensie die zij aan het strafrecht toekennen.⁷⁸ Hierdoor zou het strafrecht geassocieerd worden met zwaardere sancties die ernstigere gevolgen hebben dan bijvoorbeeld enkel het betalen van een (privaatrechtelijke) schadevergoeding. Strafrechtelijke sancties kunnen immers ook leiden tot aanvullende veroordeling in de gemeenschap, terwijl dit bij privaatrechtelijke sancties vaak niet het geval is.⁷⁹ Om een dergelijk zwaar gevolg en de bijbehorende veroordeling te voorkomen zou men dus eerder bereid zijn verontschuldigen aan te bieden onder strafrechtelijke aansprakelijkheid.⁸⁰ Bibas en Bierschbach geven in het kader hiervan aan dat verontschuldigen ook een positieve invloed kunnen hebben op de gemeenschap en het makkelijker kunnen maken voor de gemeenschap om overtreders te verwelkomen bij terugkeer naar de gemeenschap.⁸¹ Juristen zouden echter door hun ‘cognitieve en rationele’ kijk op de wereld anders kunnen kijken naar de beide vormen van aansprakelijkheid.⁸² En door hun aangeleerde vermogen om hun morele overwegingen te scheiden van hun interpretatie van juridische normen, zouden zij zich minder laten leiden door morele aspecten die leken aan strafrecht verbinden en zich dus minder snel laten afschrikken door strafrechtelijke aansprakelijkheid.⁸³ Bij het nemen van de beslissing of zij hun verontschuldigen zouden aanbieden, zouden juristen daarnaast eerder een rationele afweging maken op grond van de kosten en baten van het aanbieden van verontschuldigen.⁸⁴ Dit zou er vervolgens toe kunnen leiden dat juristen terughoudender zijn in het aanbieden van verontschuldigen, omdat zij strategischer te werk gaan

77 Van Dijck 2013, p. 460.

78 Robinson 1996, p. 202.

79 Klevorick 1985.

80 Rachlinski c.s. 2013, p. 1228.

81 Bibas & Bierschbach 2004, p. 90.

82 Riskin 1982, p. 45.

83 Wendel 2007, p. 1074.

84 Bibas 2006, p. 922.

en bijvoorbeeld het aanbieden van verontschuldigen in verband zouden kunnen brengen met het accepteren van aansprakelijkheid en de inschatting van hun winkansen in de rechtszaal.⁸⁵ Het competitieve karakter van de jurist en de ‘sterke prestatiedrang’ zou in het kader hiervan dus tevens invloed kunnen hebben op de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigen.⁸⁶

8.3.2 *Onderzoeksopzet*

Opzet van het experiment

Om de geformuleerde hypothesen te kunnen toetsen, is een experiment uitgevoerd onder 108 respondenten. Voor het experiment is gebruikgemaakt van twee varianten van een digitale vragenlijst, te weten een strafrechtelijke en een privaatrechtelijke variant, die willekeurig aan de respondenten werden toegewezen door middel van de website SurveyMonkey.⁸⁷ Aan alle respondenten werd (ongeacht de variant van de vragenlijst) een enkele casus voorgelegd over een verkeersongeval, waarbij de respondent zelf de rol van overtreder diende te spelen. Er is gekozen voor een casus over een verkeersongeval, omdat een dergelijke casus zich uitstekend leende voor een neutrale en objectieve vergelijking tussen juristen en leken. Het betrof immers een situatie die losstond van het professionele leven van de juristen en die ook de leken zou kunnen overkomen. Ook kunnen aan een verkeersongeval zowel privaatrechtelijke als strafrechtelijke sancties worden verbonden, zonder dat dit door de respondenten als een onrealistische sanctie wordt ervaren. Daarnaast vindt het gebruik van een verkeersongeval ook ondersteuning in de literatuur. Zo kozen Sloan, Reilly en Schenzler ook voor verkeersongevallen als object van onderzoek naar de effecten van privaatrechtelijke aansprakelijkheid ten opzichte van andere sanctiestelsels.⁸⁸ Zij merkten onder meer op dat een aanzienlijk deel van de gevallen op het gebied van privaatrechtelijke aansprakelijkheid betrekking hebben op verkeersongevallen. Daarnaast zouden de effecten van privaatrechtelijke aansprakelijkheid goed vergeleken kunnen worden met andere maatregelen zoals strafrechtelijke boetes.⁸⁹ Volgens Smith zijn verkeersongevallen bovendien breed toepasbaar en geschikt voor onderzoek naar afschrikking, omdat er met betrekking tot deze ongevallen tussen de rechtssystemen van

85 Rachlinski c.s. 2013, p. 1199; Robbennolt 2008*, p. 379.

86 Visscher 2013, p. 1140; Daicoff 1997, p. 1408-1409.

87 <https://nl.surveymonkey.com/>; Cardi c.s. 2012, p. 583.

88 Sloan c.s. 1994.

89 Sloan c.s. 1994, p. 54.

verschillende landen geen significante verschillen zouden bestaan.⁹⁰ In het kader van het uitgevoerde experiment luidde de aan de respondenten voorgelegde casus als volgt:

‘Beeld u zich de volgende situatie in.

U rijdt op een avond na een afspraak in Drenthe met de auto terug naar Rotterdam. Op een gegeven moment herinnert u zich dat het de verjaardag van een goede vriend is. U belt hem daarom handsfree op, terwijl u rijdt. Tijdens het bellen ontstaat er voor u plotseling een file. U remt te laat en botst hierdoor tegen de auto voor u.’

Op grond van de voorgelegde casus waren er met het oog op de twee varianten van de vragenlijst twee mogelijke sancties die aan de respondent konden worden opgelegd. De respondenten die de strafrechtelijke variant van de enquête invulden, werden *strafrechtelijk vervolgd* wegens onvoorzichtig rijgedrag en *strafrechtelijk veroordeeld* tot het betalen van een *geldboete* van €1.000. Bij de privaatrechtelijke variant werden de respondenten wegens onvoorzichtig rijgedrag *aansprakelijk gesteld* voor de schade aan het andere voertuig en verplicht tot het betalen van een *schadevergoeding* van €1.000. In beide gevallen was de sanctie inhoudelijk hetzelfde en werd aan het verkeersongeval hetzelfde financiële gevolg verbonden. Het experiment had een *‘between-group design’*; door enkel een van de twee sancties aan de respondenten voor te leggen zonder kennisgeving van de andere mogelijke sanctie, kon worden verzekerd dat de respondenten bij het beantwoorden van de vragen zich slechts zouden laten leiden door indruk die de betreffende vorm van aansprakelijkheid bij hen zou wekken en niet door de expliciete vergelijking met de andere vorm.

Vervolgens werden aan alle respondenten zeven vragen voorgelegd. Bij elke vraag kon men antwoord geven aan de hand van een schaal met zeven antwoordmogelijkheden, waarbij 1 stond voor “helemaal niet”, 4 voor “neutraal” en 7 voor “helemaal wel”. De eerste vier vragen luiden als volgt:

- ‘Zou u de veroordeling terecht vinden?’
- ‘Zou u bereid zijn te betalen?’
- ‘Zou u zich schuldig voelen over de botsing?’
- ‘Zou u bereid zijn om uw verontschuldiging aan te bieden aan de automobilist met wie u botste?’

90 Smith 2005b, p. 353.

Vervolgens werden aan de respondenten drie stellingen voorgelegd:

- ‘Er zijn belangrijke morele aspecten aan deze situatie’
- ‘Ik vind dat ethiek of moraliteit hier een rol speelt’
- ‘Ik vind dat de situatie omschreven kan worden als een morele kwestie’

Deze stellingen hadden betrekking op *moral awareness*, een begrip dat door Reynolds wordt omschreven als ‘a person’s determination that a situation contains moral content and legitimately can be considered from a moral point of view’.⁹¹ De drie voorgelegde stellingen vormden dus een standaardtest om te meten of de respondenten in de voorgelegde casus een morele kwestie zouden herkennen. Uit het experiment van Reynolds volgt dat een dergelijke morele kwestie bestaat uit twee factoren, namelijk schade en gedragsnormen. Door de aanwezigheid van schade en de schending van een gedragsnorm zou de constatering van *moral awareness* in het leven worden geroepen.⁹² Hierbij zouden *ethical predispositions*, dat wil zeggen het ethisch kader en de bijbehorende patronen aan de hand waarvan men informatie verwerkt, tevens invloed hebben op hoe respondenten morele kwesties aanpakken.⁹³ Bij voorgelegde situaties zouden respondenten gebruikmaken van hun *ethical predispositions* om de situatie te beoordelen als zijnde een morele kwestie.⁹⁴ Gezien de voormelde verschillen tussen leken en juristen, kan beargumenteerd worden dat leken en juristen mogelijk gebruikmaken van verschillende *ethical predispositions* om situaties te beoordelen.

8.3.3 Onderzoekspopulatie

108 respondenten maakten deel uit van de onderzoekspopulatie, bestaande uit 58 juristen (in spe) (53,7%) en 50 leken (46,3%). Aan 57 respondenten (52,8%) werd de strafrechtelijke variant van de vragenlijst toebedeeld, waaronder 32 juristen en 25 leken. De privaatrechtelijke variant van de vragenlijst werd aan 51 respondenten (47,2%) toegewezen, waaronder 26 juristen en 25 leken. De onderzoekspopulatie bestond verder uit 34 mannen (31,8%) en 73 vrouwen (68,2%). De respondenten varieerden in leeftijd van 19 tot 50 jaar, waarvan het grootste deel (92,6%) aangaf tussen 20 en 29 jaar oud te zijn. Ten slotte was de populatie van juristen gemiddeld hoger opgeleid dan de populatie van leken; 63,2% van de juristen gaf aan

91 Reynolds 2006, p. 233.

92 Reynolds 2006, p. 237.

93 Reynolds 2006, p. 235.

94 Reynolds 2006, p. 235.

het wetenschappelijk onderwijs te hebben afgerond ten opzichte van 46% van de leken.⁹⁵

8.4 Bevindingen

8.4.1 Resultaten

Uit het uitgevoerde experiment volgt ten eerste dat er een significant verband ($p = 0,03$) bestaat tussen de vorm van aansprakelijkheid en de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigen. De respondenten die de strafrechtelijke variant van de vragenlijst invulden, gaven – met een gemiddelde waarde van 6,42 op de schaal ten opzichte van een gemiddelde waarde van 5,90 bij de privaatrechtelijke variant – aan dat zij meer bereid zouden zijn tot het aanbieden van verontschuldigen. Dit resultaat bevestigt dus de eerste hypothese, te weten dat verontschuldigen vaker worden aangeboden bij strafrechtelijke aansprakelijkheid dan bij privaatrechtelijke aansprakelijkheid.

Tegen de verwachting in is er echter geen significant verband gevonden tussen de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigen en of de respondent jurist of leek is. Voor de tweede hypothese, namelijk dat verontschuldigen in het bijzonder bij strafrechtelijke aansprakelijkheid meer zouden worden aangeboden door leken dan juristen, geldt dus niet dat de resultaten kunnen leiden tot een bevestiging van deze hypothese; uit de resultaten volgt niet dat het zijn van jurist of leek van invloed is.

Met betrekking tot de andere vragen die aan de respondenten werden voorgelegd, namelijk of de respondenten de veroordeling terecht vonden, of zij bereid zouden zijn tot het betalen van de geldboete (dan wel schadevergoeding) van €1.000, en of zij zich schuldig voelden over de botsing, kan worden opgemerkt dat hierbij tevens twee onverwachte significante verbanden zijn gevonden. Zo volgt uit de resultaten dat er significante verbanden bestaan tussen de vorm van aansprakelijkheid, of de respondent jurist is of leek en de mate waarin de veroordeling terecht wordt gevonden ($p = 0,05$; significant), dan wel de bereidheid tot betalen ($p = 0,05$). Dit

95 Onduidelijk is of deze percentages betrekking hebben op het enkel afgerond hebben van een bachelor opleiding of op het afgerond hebben van zowel een bachelor opleiding als een masteropleiding. 23,4% van de respondenten gaf echter aan al helemaal afgestudeerd te zijn en 65,4% van de respondenten (i.e. 87,7% van de juristen en 40% van de leken) zou momenteel nog een universitaire opleiding volgen.

houdt in dat de resultaten van het experiment suggereren dat juristen – met een gemiddelde waarde van 4,84 onder privaatrechtelijke aansprakelijkheid ten opzichte van een gemiddelde waarde van 3,84 onder strafrechtelijke aansprakelijkheid – een privaatrechtelijke veroordeling sneller terecht vinden dan een strafrechtelijke veroordeling. Dit gegeven werkt vervolgens door in de bereidheid tot het betalen van het bedrag van €1.000. Dit betekent dat juristen onder privaatrechtelijke aansprakelijkheid meer bereid zijn te betalen dan onder strafrechtelijke aansprakelijkheid. Voor leken heeft de vorm van aansprakelijkheid geen aantoonbare invloed op de mate waarin ze de veroordeling terecht vinden of op hun bereidheid tot betalen. Daarnaast kon uit de resultaten ook niet worden afgeleid dat de vorm van aansprakelijkheid en of men leek of jurist is invloed zou hebben op de mate van schuldgevoel over de botsing.

Bovendien leidde de standaardtest om *moral awareness* te meten niet tot significante resultaten. In het kader van dit experiment kunnen dus geen concrete uitspraken worden gedaan over de invloed van privaatrechtelijke of strafrechtelijke aansprakelijkheid op *moral awareness*. Dit kan tevens niet in verband worden gebracht met het gegeven of men jurist of leek is en hoe men als jurist of leek eventueel gebruik zou maken van verschillende *ethical predispositions* om een situatie te beoordelen als zijnde een morele kwestie.

8.4.2 *Discussie van de resultaten*

De voormelde significante resultaten geven onder meer aan dat de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigen wel wordt beïnvloed door de vorm van aansprakelijkheid, maar niet door het gegeven of iemand jurist of leek is. Hoewel onder privaatrechtelijke aansprakelijkheid ook is waar te nemen dat men mogelijk bereid zou zijn tot het aanbieden van verontschuldigen, worden verontschuldigen vaker aangeboden onder strafrechtelijke aansprakelijkheid. De grotere bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigen onder strafrechtelijke aansprakelijkheid duidt op een sterkere afschrikkende werking van deze vorm van aansprakelijkheid. Gezien de resultaten die volgden uit eerder genoemde Amerikaanse onderzoeken, komt deze bevinding niet als een complete verrassing.⁹⁶ Dit onderzoek sluit wat dit betreft dus aan bij de Amerikaanse literatuur en kan zodoende als een eerste (Nederlandse) stap worden gezien in de richting

96 Cardy c.s. 2012; Rachlinski c.s. 2013; Simons 2008; Schwartz 1994; Sloan c.s. 1994.

van de overkoepelende theorie die Van Dijk tot nu toe in empirische studies over aansprakelijkheid mist.⁹⁷

Wel verrassend is overigens dat het zijn van jurist of leek geen invloed lijkt te hebben op de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigungen. Wordt in Amerikaanse studies het zijn van jurist dan overschat? Is de jurist misschien helemaal niet zo anders? Met betrekking tot verontschuldigungen heeft deze studie in elk geval geen verschil kunnen vinden. Deze bevinding spreekt de voormelde literatuur echter tegen. Hieruit zou immers volgen dat leken meer bereid zouden kunnen zijn tot het aanbieden van verontschuldigungen door de morele dimensie die zij aan het strafrecht toekennen, ten opzichte van juristen, die morele overwegingen van juridische normen scheiden.⁹⁸

Kan dan misschien wel gesteld worden dat zowel Nederlandse juristen als leken worden afgeschrikt door strafrechtelijke aansprakelijkheid omdat beide groepen hier onbewust een vergelijkbare morele dimensie aan toekennen? Hierbij valt mogelijk te denken aan de bewoordingen die gebruikt zijn bij het omschrijven van de sanctie die aan respondenten werd opgelegd ten gevolge van het verkeersongeval. Bij de strafrechtelijke sanctie werd benadrukt dat de respondent *strafrechtelijk vervolgd* werd wegens onvoorzichtig rijgedrag en *strafrechtelijk veroordeeld* werd, waardoor het geldbedrag van €1.000 als *geldboete* werd opgelegd. Bij de privaatrechtelijke sanctie werd echter niet gesproken over vervolging of veroordeling; de respondent werd *aansprakelijk gesteld* voor de schade en dus verplicht tot het betalen van het geldbedrag van €1.000 als *schadevergoeding*. Anders dan in het voormelde onderzoek van Cardi, Penfield en Yoon, werd in het kader van dit experiment voor twee sancties gekozen die al definitief waren opgelegd en die bovendien hetzelfde financiële gevolg hadden.⁹⁹ Deze keuze is gemaakt omdat dit zorgde voor een betere vergelijking van de twee vormen van aansprakelijkheid, waarbij de afschrikkende werking hiervan niet zou afhangen van verschil in (verwachte) hoogte van het geldbedrag of kans op sanctionering.

Maar, hoewel de sanctie inhoudelijk hetzelfde was, is toch denkbaar dat de strafrechtelijke sanctie door de respondenten als een zwaardere sanctie werd ervaren door het gebruik van woorden als ‘vervolging’, ‘veroordeling’

97 Van Dijk 2013, p. 460.

98 Robinson 1996, p. 202; Wendel 2007, p. 1074.

99 Cardi c.s. 2012, p. 587.

en ‘boete’. Cardi, Penfield en Yoon, die in hun eigen experiment dergelijke bewoordingen gebruikten, merken in het kader hiervan het volgende op:¹⁰⁰

[...] use of the word “criminal” to describe the fines imposed for behaviors [...] was purposeful [...] Such fines are often not referred to as “criminal” in the legal lexicon, but are more commonly known as “quasi-criminal” or “civil” fines. We thought it likely that subjects would be unfamiliar with this distinction [...] we described the fines as “criminal” in order to capture the moral dimension that many members of the public associate with criminal versus noncriminal responsibility.¹⁰¹

Het enkele gebruik van woorden als ‘strafrechtelijk’ zou dus al genoeg kunnen zijn voor het toekennen van een morele dimensie aan de opgelegde sanctie en dus een sterkere afschrikkende werking hebben op de respondenten die de strafrechtelijke variant van de vragenlijst hebben ingevuld, ongeacht of zij jurist zijn of niet.

Verder werden er significante verbanden gevonden tussen de vorm van aansprakelijkheid, of de respondent jurist is of leek en de mate waarin de veroordeling terecht wordt gevonden, dan wel de bereidheid tot betalen. Juristen zouden onder privaatrechtelijke aansprakelijkheid meer bereid zijn het geldbedrag van €1.000 te betalen dan onder strafrechtelijke aansprakelijkheid. Voor leken zouden de mate waarin de veroordeling terecht wordt gevonden en de vorm van aansprakelijkheid echter geen aantoonbare invloed hebben op hun bereidheid tot betalen. Het merkwaardige hieraan is dat hier dus wel verschillen zijn waar te nemen tussen leken en juristen. Maar waarom zouden juristen onder privaatrechtelijke aansprakelijkheid meer bereid zijn tot het trekken van hun portemonnee? Denkbaar is dat juristen door hun kennis van zowel strafrecht als privaatrecht een privaatrechtelijke sanctie gezien de voorgelegde casus simpelweg toepasselijker vonden en meer terecht dan het opleggen van een strafrechtelijke sanctie. Dit zou eventueel in verband gebracht kunnen worden met de morele dimensie van het strafrecht, waardoor het strafrecht als zwaarder wordt ervaren. Maar omdat er geen significante resultaten zijn gevonden op de *moral awareness* test, zou vervolgonderzoek nodig zijn om de toetsing op dit punt te verfijnen.

100 Cardi c.s. 2012.

101 Cardi c.s. 2012, p. 580.

Ten slotte moet nog worden opgemerkt dat het uitgevoerde experiment uiteraard beperkingen kent. Ten eerste zijn de resultaten beperkt extern valide. Zo kan het verrichte onderzoek enkel een beeld schetsen van het door de respondent *verwachte* gedrag naar aanleiding van de voorgelegde situatie, niet van hoe de respondenten in werkelijkheid zouden reageren. Daarnaast komen in dit onderzoek ook enkele van dezelfde beperkingen naar voren als in het onderzoek van Cardi, Penfield en Yoon.¹⁰² Zo kon door de opzet van het onderzoek niet worden getoetst hoe elk van de respondenten zou reageren ingeval van kennis van de andere variant van de enquête en de bijbehorende sanctie en of deze kennis invloed zou hebben op de afschrikkende werking van de aan de respondent voorgelegde vorm van aansprakelijkheid. Ten slotte kon niet worden getoetst of bij het voorleggen van de keuze tussen beide vormen van aansprakelijkheid, de respondenten zelf voor een privaatrechtelijke sanctie zouden kiezen omdat deze vorm van aansprakelijkheid hen minder sterk zou afschrikken. Ook op dit punt zou vervolgonderzoek zinvol zijn.

8.5 Implicaties

8.5.1 *Juridische implicaties: one small step for man...*

Verklaren dat men met de gevonden bevindingen de wereld kan veranderen, gaat wellicht een stap te ver. De bevindingen kunnen echter wel een positieve bijdrage leveren aan het Nederlandse aansprakelijkheidsrecht. Hoewel in veel Amerikaanse onderzoeken aandacht is besteed aan de afschrikkende werking van het strafrecht en privaatrecht, lijkt in het Nederlandse aansprakelijkheidsrecht empirisch onderzoek met dezelfde mate van aandacht voor de afschrikkende werking van het straf- en privaatrecht vooralsnog te ontbreken. Dit onderzoek levert dus een Nederlandse bijdrage aan ‘een beter begrip van de invloed van aansprakelijkheid op gedrag’.¹⁰³

Verder kan dit onderzoek in het kader van de invloed van het zijn van jurist of leek een positieve bijdrage leveren. Met betrekking tot dit onderwerp is in de Verenigde Staten veel onderzoek verricht en kunnen er veel conclusies worden getrokken over de verschillen tussen Amerikaanse juristen en leken, maar ook op dit gebied lijkt het Nederlandse recht geen stappen te zetten. Dit zou echter wel interessant zijn, omdat het rechtsklimaat in Nederland tot nog toe erg verschilt van het Amerikaanse klimaat, ondanks de vrees

102 Cardi c.s. 2012, p. 581.

103 Van Dijck 2013, p. 461; zie ook Hartlief 2005, p. 833.

voor ‘Amerikaanse toestanden’ in onze toenemende ‘claimcultuur’.¹⁰⁴ Met dit onderzoek is derhalve een eerste stap gezet tot het ‘verkennen’ van onze eigen juristen en leken.

8.5.2 *Vervolgonderzoek: a giant leap for mankind!*

Kijkend naar de bevindingen en met inachtneming van de beperkingen wordt duidelijk dat er behoefte is aan vervolgonderzoek. Ten eerste valt hierbij te denken aan vervolgonderzoek met kleine veranderingen in de onderzoeksopzet. Zo zou verder onderzoek kunnen worden gedaan met meer casus met betrekking tot verschillende situaties en een evenwichtigere verhouding tussen mannen en vrouwen. Door experimenten te verrichten met een evenwichtigere verhouding tussen mannen en vrouwen, kan de invloed van geslacht op bijvoorbeeld de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldiging, bereidheid tot betalen en *moral awareness* worden bestudeerd. Het verrichten van experimenten met verschillende casus leidt er bovendien toe dat er concretere en breder toepasbare uitspraken kunnen worden gedaan over de afschrikwekkende werking van strafrechtelijke en privaatrechtelijke aansprakelijkheid. De resultaten uit dit uitgevoerde experiment kunnen immers enkel concreet iets zeggen over de afschrikkende werking van beide vormen van aansprakelijkheid met betrekking tot een *verkeersongeval* en niet indien het een ander soort situatie betreft.

Ten tweede valt te denken aan vervolgonderzoek waarbij wordt gekeken naar de invloed van het zijn van jurist of leek indien de respondenten zich in een andere rol dan die van overtreder moeten verplaatsen, zoals de rol van benadeelde, slachtoffer, adviserend advocaat of rechter. Dan zou bijvoorbeeld de bereidheid tot het *ontvangen* van verontschuldiging en een geldbedrag als benadeelde of slachtoffer onder de loep kunnen worden genomen. Vooral met het oog op het herstelrecht en de invoering van een rechtsplicht tot verontschuldiging zoals besproken door Akkermans c.s. zou vervolgonderzoek – bijvoorbeeld door het voorleggen van precies dezelfde casus – interessant zijn.¹⁰⁵ Het vergelijken van de resultaten uit dit onderzoek met de resultaten die volgen uit onderzoek naar benadeelden en slachtoffers zou immers kunnen leiden tot nieuwe inzichten ten aanzien van de verhouding tussen overtreder en benadeelde bij verkeersongevallen. Denkbaar is bovendien dat dergelijk vervolgonderzoek een bijdrage kan leveren aan onderzoek op het gebied van verkeersaansprakelijkheid.¹⁰⁶ Aan

104 Hartlief 2005, p. 832.

105 Akkermans c.s. 2008.

106 Zie ook Hartlief 2005, p. 833.

de hand van dergelijk vervolgonderzoek kan bijvoorbeeld worden bestudeerd in hoeverre strafrechtelijke en privaatrechtelijke sancties daadwerkelijk invloed hebben op verkeersgedrag van respondenten.

Gezien de onverwachte resultaten uit het onderzoek met betrekking tot de bereidheid tot betalen en in hoeverre men de veroordeling terecht vond, ontstaat hier ten slotte ook de mogelijkheid tot het doen van vervolgonderzoek dat specifiek gericht zou zijn op de verhouding tussen deze variabelen. Zo zou juist onder juristen onderzocht kunnen worden waarom zij een privaatrechtelijke veroordeling sneller terecht vinden dan een strafrechtelijke veroordeling, of zou onder leken kunnen worden onderzocht waarom dit voor hen niet lijkt uit te maken. Hiermee zou ook een bijdrage geleverd kunnen aan de ontwikkeling van een Nederlands empirisch domein met betrekking tot onderzoek naar de invloed van het zijn van jurist of leek in Nederland. In verband met verontschuldiging zou daarenboven, voortbouwend op het onderzoek van Rachlinski, Guthrie en Wistrich dan wel het onderzoek van Cardi, Penfield en Yoon, ter bevordering van de ontwikkeling van dit empirisch domein in het Nederlands recht kunnen worden onderzocht of de resultaten die uit deze onderzoeken voortvloeien overeenkomen met resultaten uit onderzoek onder Nederlandse rechters dan wel rechtenstudenten.¹⁰⁷

8.6 Conclusie

In deze bijdrage stond de invloed van het zijn van jurist op de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldiging bij strafrechtelijke en privaatrechtelijke sanctionering centraal. Deze invloed is bestudeerd aan de hand van inzichten uit de juridische en psychologische literatuur en het verrichte *between-group* experiment onder 108 respondenten. Er werd gebruikgemaakt van twee varianten van een vragenlijst, te weten een strafrechtelijke en een privaatrechtelijke variant, waarbij de sanctie inhoudelijk in beide gevallen precies hetzelfde was.

Voorafgaand aan het onderzoek werden er twee hypothesen geformuleerd: verontschuldiging worden vaker aangeboden bij strafrechtelijke aansprakelijkheid dan bij privaatrechtelijke aansprakelijkheid en dit effect zal sterker zijn onder leken dan onder juristen. Het verrichte onderzoek toonde drie significante verbanden. Dit hield onder meer in dat de eerste hypothese kon worden bevestigd. De bereidheid tot het aanbieden van

107 Rachlinski c.s. 2013; Cardi c.s. 2012.

verontschuldigen is onder strafrecht inderdaad groter dan onder privaatrecht. Dit zou verklaard kunnen worden door de morele dimensie die aan het strafrecht wordt toegekend, waardoor een strafrechtelijke veroordeling als veel zwaarder wordt ervaren dan een privaatrechtelijke.

De tweede hypothese kon echter niet worden bevestigd; er was geen significant verband tussen de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigen en of iemand jurist of leek is. Het zijn van jurist zou geen invloed hebben op de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigen. Leken en juristen zouden hier dus op dezelfde manier naar kijken, ondanks verschillen in persoonlijkheid of een juridische denkwijze die aan juristen gedurende de rechtenstudie wordt aangeleerd.

Wel bleek uit de resultaten dat juristen een privaatrechtelijke veroordeling sneller terecht vinden dan een strafrechtelijke veroordeling. Dit zou vervolgens doorwerken in de bereidheid tot betalen. Deze verrassende vondst zou verklaard kunnen worden door het gegeven dat juristen door kennis van beide rechtssystemen de privaatrechtelijke sanctie in de voorgelegde situatie toepasselijker vinden dan een strafrechtelijke sanctie. Een strafrechtelijke sanctie zou in die concrete situatie als een disproportionele sanctie kunnen worden beschouwd.

Zijn juristen dus echt zo anders? Ik heb geen verschil kunnen vinden wat betreft de bereidheid tot het aanbieden van verontschuldigen. Juristen en leken kijken hier niet anders naar. Ook de jurist biedt zijn verontschuldigen aan en ook de jurist laat zich afschrikken door een fiks geldbedrag. De jurist is dus zo gemeen nog niet.

IX Een verontschuldiging helpt, maar ‘money talks’!

Het effect van verontschuldigen op de acceptatiebereidheid bij schikkingen

R.E. Schoenmakers

Bevindingen in de juridische en psychologische literatuur suggereren dat slachtoffers van letsel- en vermogensschade meer bereid zijn een schikkingsaanbod van een inbreukmaker te accepteren wanneer zij een verontschuldiging ontvangen. Op basis van deze bevindingen wordt verondersteld dat slachtoffers een gedeelte financiële compensatie ‘inruilen’ voor een verontschuldiging en schikken voor een lagere financiële compensatie dan waarop zij in de rechtszaal aanspraak kunnen maken. In deze bijdrage wordt die veronderstelling voor het eerst op experimentele wijze onderzocht. De gevonden resultaten blijken de veronderstelling niet te ondersteunen. Hoewel verontschuldigen ervoor zorgen dat slachtoffers minder woede, meer sympathie en meer vergevingsgezindheid ten opzichte van de inbreukmaker tentoonspreiden, leidt deze positievere houding niet tot een grotere bereidheid tot het accepteren van het schikkingsvoorstel. Dit onderzoek levert een wezenlijke bijdrage aan het academische debat omdat het suggereert dat slachtoffers zich bij hun besluit tot acceptatie van een schikking vooral laten leiden door de hoogte van de aangeboden schadevergoeding. Het biedt derhalve tegenwicht aan de stroming die een grotere rol voor immateriële belangen in het privaatrecht bepleit.

9.1 Inleiding

In 1998 veroorzaakte het Jeffrey-arrest veel ophef.¹ Nadat de driejarige Jeffrey verdronk na afloop van een sessie oefentherapie in het zwembad van het VU ziekenhuis, stelden zijn ouders het ziekenhuis aansprakelijk. Zij vorderden een verklaring voor recht dat het ziekenhuis aansprakelijk was voor het overlijden van Jeffrey, met als onderliggend belang dat zij de vaststelling van verantwoordelijkheid nodig hadden om een zinvol begin te maken met het verwerken van hun verdriet om de dood van hun zoon. De Hoge Raad kwam tot het oordeel dat de ouders van Jeffrey niet-ontvankelijk waren

1 HR 9 oktober 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2735, NJ 1998, 853 (Jeffrey).

omdat het ‘zuiver emotionele belang’ van de ouders niet is aan te merken als een ‘voldoende belang’ zoals bedoeld in artikel 3:303 BW. Het arrest werd in de literatuur bekritiseerd omdat het in het privaatrecht niet alleen om geld zou moeten draaien en voedde het debat omtrent de plaats van immateriële belangen in het privaatrecht.²

In het Nederlandse privaatrecht is het uitgangspunt met betrekking tot vergoeding van schade dat het slachtoffer in de positie moet worden gebracht alsof het voorval niet had plaatsgevonden. De geleden schade wordt volgens de beginselen van Afdeling 6.1.10 BW vertaald naar een geldbedrag en daarbij bestaat nauwelijks ruimte voor immateriële belangen zoals genoegen-doening en verwerking van leed.³

Toch blijkt uit verscheidene psychologische en juridische onderzoeken dat slachtoffers niet alleen behoefte hebben aan financiële compensatie van hun schade, maar dat ook immateriële belangen een rol spelen. De introductie van sociale rechtvaardigheidsconcepten uit de sociale psychologie in het rechtswezen versterkte deze notie. Uit de rechtvaardigheidsliteratuur blijkt dat het rechtvaardigheidsoordeel van slachtoffers niet alleen wordt gevormd door materiële aspecten zoals de hoogte van de schadevergoeding (distributieve rechtvaardigheid), maar ook door verscheidene immateriële aspecten (procedurele en relationele rechtvaardigheid). Partijen worden tijdens een geschil dus niet alleen gedreven door de materiële uitkomsten die het geschil met zich mee kan brengen, maar ook door immateriële aspecten zoals de manier waarop men behandeld wordt en de mate waarin men zich gehoord voelt.⁴

Een strategie om op deze immateriële belangen in te spelen is het aanbieden van verontschuldiging. Een verontschuldiging kan zorgen voor herstel van het rechtvaardigheidsoordeel wanneer schadevergoeding alleen niet afdoende is. Immers, waar een financiële compensatie ziet op het herstellen van de distributieve rechtvaardigheid tussen slachtoffer en normschender, ziet een verontschuldiging juist op het herstellen van de procedurele

2 Zie bijvoorbeeld Sieburgh 2003, p. 173-198 en Van Maanen 2003, p. 1-24. Zie voor een beknopt overzicht en een nadere discussie ook Du Perron 2003, p. 148-160 en Du Perron c.s. 2003, p. 56-84.

3 Uiteraard bestaat er recht op smartengeld waarmee financiële compensatie uitdrukking kan geven aan die immateriële belangen, maar feit is dat het een vertaling naar geld blijft.

4 Desmet 2012, p. 184; Desmet 2012*, p. 586-589.

en relationele rechtvaardigheid.⁵ Het aanbieden van een verontschuldiging naast een schadevergoeding zorgt er dan ook voor dat zowel de materiële als de immateriële behoeften die het slachtoffer ten gevolge van de inbreuk heeft, aandacht krijgen.

Op basis van deze inzichten hebben onderzoekers zich beziggehouden met de vraag op welke wijze een verontschuldiging naast het aanbieden van een financiële compensatie bruikbaar kan zijn in het privaatrecht. Vanwege de verzoenende werking van verontschuldigen wordt in de juridische literatuur bepleit dat partijen die zich in een civielrechtelijk geschil bevinden, moeten worden aangemoedigd tot het aanbieden van verontschuldigen met als doel rechtszaken te voorkomen en schikkingen te bevorderen.⁶ Deze bewering wordt ondersteund door Amerikaans onderzoek dat suggereert dat slachtoffers meer geneigd zijn tot schikken in plaats van het doordrukken van een dure rechtszaak indien zij een verontschuldiging ontvangen.⁷

In haar studies suggereert Robbennolt dat slachtoffers een stukje financiële compensatie 'inruilen' voor een verontschuldiging. Volgens Robbennolt zou dit er uiteindelijk toe kunnen leiden dat slachtoffers die een verontschuldiging ontvangen akkoord gaan met een lager schikkingsvoorstel dan slachtoffers die geen verontschuldiging ontvangen.⁸ Als dat inderdaad het geval is, heeft dat implicaties voor de manier waarop partijen in schikkingsonderhandelingen en procedures idealiter met elkaar omgaan. Echter, deze veronderstelling is tot op heden nog niet direct getest en het is daarom nog steeds niet duidelijk of een verontschuldiging inderdaad kan dienen als een *trade-off* voor financiële ondercompensatie. Het is die vraag die in dit hoofdstuk op experimentele wijze wordt onderzocht: Wat is het effect van verontschuldigen op de bereidheid tot het accepteren van een schikkingsvoorstel dat getuigt van ondercompensatie?

In het experiment dat is uitgevoerd teneinde een antwoord te kunnen geven op bovenstaande vraag, werd aan een populatie Amerikaanse respondenten gevraagd zich met behulp van een scenario in te beelden dat zij (letsel)schade hadden opgelopen ten gevolge van een botsing met een fietser. Vervolgens is onderzocht of de hoogte van de aangeboden schadevergoeding en het

5 Desmet 2011, p. 95; Desmet 2012, p. 187; Desmet 2012*, p. 593; Robbennolt 2008, p. 203-204.

6 Cohen 1999; Shuman 2000.

7 Korobkin & Guthrie 1994; Robbennolt 2003; Robbennolt 2006.

8 Robbennolt 2003; Robbennolt 2006.

wel of niet ontvangen van een verontschuldiging effect hadden op de mate waarin de respondenten bereid waren van een rechtszaak af te zien en het schikkingsvoorstel van de fietser te accepteren. Ook is onderzocht in hoeverre deze twee factoren enkele percepties van de respondenten beïnvloedden, zoals de mate van sympathie en woede die zij ten opzichte van de fietser voelden.

Het doel van deze bijdrage is tweeledig. Enerzijds zal dit onderzoek een wezenlijke bijdrage kunnen leveren aan het academische debat betreffende dit onderwerp, aangezien nog niet eerder direct is getest of een verontschuldiging het slachtoffer ertoe beweegt daadwerkelijk een lagere schikking te accepteren. Anderzijds zal dit onderzoek beter inzicht kunnen verschaffen in het effect dat verontschuldigingen hebben op slachtoffers en op welke wijze slachtoffers reageren op een verontschuldiging. Dit onderzoek sluit goed aan op de toegenomen aandacht voor immateriële behoeften van slachtoffers en de uitkomsten kunnen ook praktische relevantie hebben voor het ontwikkelen van procedures op dat gebied.

De opbouw van deze bijdrage is als volgt. Eerst volgt een overzicht van de juridische en psychologische literatuur met betrekking tot financiële compensatie, verontschuldigingen en het effect daarvan op de acceptatiebereidheid van een schikkingsvoorstel. Dat overzicht mondt uit in de te toetsen hypothesen. Daarna zal de opzet van het experiment en de gebruikte methode aan bod komen. Vervolgens worden de resultaten en de beperkingen van het experiment gepresenteerd. Ik zal afsluiten met de implicaties van het onderzoek en een korte conclusie.

9.2 Wat weten we over compensatie, verontschuldigingen en schikkingen?

9.2.1 *Financiële compensatie*

Het uitgangspunt in het aansprakelijkheidsrecht is dat de schade die een slachtoffer ten gevolge van een bepaald voorval heeft geleden, zo volledig en concreet mogelijk vergoed dient te worden.⁹ Hierbij wordt gekeken naar de situatie waarin het slachtoffer zich had bevonden indien het voorval niet plaats had gevonden. Op basis daarvan wordt de hoogte van de schadevergoeding berekend. Toch is dit niet zo gemakkelijk als het klinkt, want hoe doe je dat als je niet weet hoe de situatie zich zonder het voorval

9 Zie Hartlief c.s. 2009, nr. 196 en 207.

verder had ontwikkeld? Op dit punt lopen de belangen van beide partijen uit elkaar. Immers, vanuit economisch oogpunt betekent een hogere compensatie een goede uitkomst voor het slachtoffer, terwijl dit juist een nadelige uitkomst betekent voor de veroorzaker.¹⁰ Doordat het paradigma van volledige vergoeding moeilijk te realiseren is omdat we niet weten hoe de hypothetische situatie zich zonder het voorval zou hebben ontwikkeld, is het verhalen van schade voor een deel een onderhandelingsspel waarbij de ene partij hoog inschat en inzet en de andere partij laag inschat en inzet. Uitgaande van de economische rationele keuzetheorie betekent dit dat het slachtoffer de geleden schade hoog zal inschatten en hoog zal inzetten bij schikkingsonderhandelingen, terwijl de veroorzaker de geleden schade juist laag zal inschatten en laag zal inzetten bij schikkingsonderhandelingen. De behoefte van het slachtoffer aan financiële compensatie vraagt derhalve om rationeel calculerend gedrag waarbij het eigen belang voorop staat.¹¹

Op basis van het voorgaande is de verwachting dat, in de context van het onderhandelingsproces bij het treffen van een civielrechtelijke schikking, de hoogte van het schikkingsaanbod invloed zal hebben op de mate waarin het slachtoffer bereid is de schikking te accepteren en af te zien van een rechtszaak. Gebaseerd op bovenstaand theoretisch kader, werd de volgende hypothese ontwikkeld:

Hypothese 1: Hoe hoger het schikkingsaanbod, des te meer het slachtoffer bereid is dit te accepteren.

9.2.2 *Immateriële belangen*

Zoals vermeld blijkt uit psychologische en juridische literatuur dat slachtoffers niet alleen behoefte hebben aan financiële compensatie, maar dat ook immateriële belangen een rol spelen. Zo volgt uit een aantal empirische Nederlandse studies onder verscheidene groepen letselschadeslachtoffers en nabestaanden van slachtoffers dat zij naast schadevergoeding vaak ook op zoek zijn naar erkenning van hetgeen hun is overkomen.¹² Immers, het feit dat er een norm is geschonden kan bij het slachtoffer tot gevoelens van onrechtvaardigheid leiden, die niet altijd weggenomen kunnen worden door een financiële compensatie alleen. Erkenning door de normschender

10 Haesevoets c.s. 2013, p. 97.

11 Lindenbergh & Mascini 2013, p. 451-452.

12 Stichting de Ombudsman 2003; Huver c.s. 2009; Akkermans 2009.

herstelt het morele en emotionele evenwicht tussen partijen dat door de inbreuk is verstoord.¹³

Ook willen slachtoffers dat de relatie tussen hen en de normschender, die als gevolg van de inbreuk is verstoord, wordt hersteld, wat hen in staat zal stellen zich te verzoenen met de normschender en hetgeen hun is overkomen.¹⁴

Voorts blijkt uit economisch-psychologisch onderzoek dat slachtoffers behoefte hebben aan herstel van het vertrouwen tussen hen en de normschender dat ten gevolge van de inbreuk is geschonden.¹⁵ Dit kan zowel zien op calculatief vertrouwen als op relationeel vertrouwen. Bij calculatief vertrouwen staan materiële belangen zoals transacties en de verwachting van de uitkomsten daarvan centraal. Bij relationeel vertrouwen staan immateriële belangen, zoals de mate waarin men zich kan identificeren met andermans motieven en verlangens, centraal. Waar calculatief vertrouwen is gebaseerd op distributieve bezorgdheden, is relationeel vertrouwen juist gebaseerd op procedurele en relationele bezorgdheden. Echter, vertrouwen hoeft niet per se calculatief of relationeel van aard te zijn en kan een mengeling zijn van beide soorten vertrouwen.¹⁶ Uit experimenteel onderzoek blijkt namelijk dat zelfs indien er sprake is van puur economische schade, slachtoffers niet alleen beïnvloed worden door de hoogte van de aangeboden schadevergoeding. Zo blijkt uit onderzoek van Desmet c.s., waarin alleen sprake was van puur economische schade, dat een schadevergoeding die de verwachting van het slachtoffer overtreft (overcompensatie) het vertrouwen meer doet stijgen dan een schadevergoeding die aan de verwachting van het slachtoffer beantwoordt (exacte compensatie). Echter, dit effect bleek wel af te hangen van de mate waarin het slachtoffer kwade intenties toeschreef aan de inbreukmaker. Een kleine mate van overcompensatie leidde alleen tot een hoger niveau van vertrouwen indien het voor het slachtoffer duidelijk was dat de inbreukmaker de inbreuk niet intentioneel veroorzaakte.¹⁷

Zoals reeds vermeld, is het aanbieden van een verontschuldiging een veelgebruikte strategie om op voorgenoemde immateriële belangen in te spelen.

13 Akkermans c.s. 2008, p. 779-781.

14 Brenninkmeijer c.s. 2012, p. 104; Lindenbergh & Mascini 2013, p. 439.

15 Met een inbreuk wordt in deze bijdrage niet steeds een inbreuk in strikt juridische zin bedoeld. De inbreuk kan ook economisch van aard zijn zoals bedrog binnen een economische relatie gedurende een experiment.

16 Desmet 2012*, p. 586-589; Lindenbergh & Mascini 2013, p. 439.

17 Desmet c.s. 2011.

Wanneer financiële compensatie alleen niet voldoende is om de materiële en immateriële kosten ongedaan te maken, kan het aanbieden van een verontschuldiging naast financiële compensatie uitkomst bieden.

9.2.3 *Verontschuldigingen*

We weten tot nu toe dat slachtoffers in civielrechtelijke geschillen zowel materiële als immateriële behoeften hebben en dat een immateriële tegemoetkoming in de vorm van een verontschuldiging naast een financiële compensatie ook helpt. Maar wat maakt dat er sprake is van een verontschuldiging? En wanneer is een verontschuldiging eigenlijk succesvol?

Hoewel auteurs in de psychologische literatuur van mening verschillen over de factoren waaraan een verontschuldiging idealiter moet voldoen, bestaat er wel consensus over het feit dat een verontschuldiging op zijn minst twee essentiële componenten moet bevatten om effectief te kunnen zijn, namelijk erkenning van verantwoordelijkheid en een uitdrukking van spijt.¹⁸ Een verontschuldiging die alleen 'het spijt me' bevat, kan door het slachtoffer als een loze kreet worden beschouwd. Immers, door het uitdrukken van spijt alleen toont de inbreukmaker niet dat hij zich bewust is van het feit dat hij schuld had aan de inbreuk, terwijl uit Nederlands empirisch onderzoek juist blijkt dat slachtoffers behoefte hebben aan duidelijkheid over wie verantwoordelijk was voor de inbreuk en erkenning dat de inbreuk buiten hun schuld plaatsvond.¹⁹ Dat een verontschuldiging ten minste een erkenning van verantwoordelijkheid en een uitdrukking van spijt moet bevatten om effectief te kunnen zijn, vindt bevestiging in de juridische literatuur. Uit onderzoek van Robbennolt, waarin zij participanten vroeg zich in te beelden dat zij letselschade hadden opgelopen ten gevolge van een botsing met een fietser, kwam naar voren dat een verontschuldiging die zowel erkenning van verantwoordelijkheid als een uitdrukking van spijt bevatte ervoor zorgde dat de participanten de fietser en de gehele situatie positiever beoordeelden dan wanneer een verontschuldiging alleen een uitdrukking van spijt bevatte.²⁰

Naast dat een verontschuldiging op zijn minst een erkenning van verantwoordelijkheid en een spijtbetuiging moet bevatten om effectief te zijn, worden in de psychologische literatuur nog vier andere factoren genoemd die het succes van een verontschuldiging kunnen bepalen, namelijk de

18 Desmet 2012, p. 189.

19 Huver c.s. 2009, p. 59-66.

20 Robbennolt 2003, p. 494-499.

oprechtheid, het tijdstip van aanbieden, een bijgaande financiële vergoeding en de relatiegeschiedenis tussen de partijen.²¹

Uit experimenteel onderzoek is gebleken dat de oprechtheid van de verontschuldiging, naast het tijdstip en de relatiegeschiedenis tussen de partijen, de meest bepalende factor is voor de mate waarin slachtoffers bereid zijn zich te verzoenen na een inbreuk.²² Toch hoeft een verontschuldiging niet altijd oprecht te zijn om aanvaard te worden. Zo blijkt uit ander onderzoek dat ook onoprechte en twijfelachtige verontschuldigingen door slachtoffers worden geaccepteerd. Slachtoffers willen namelijk door de buitenwereld niet gezien worden als iemand die niet wil vergeven. Daarnaast maken slachtoffers in hun beslissing om te vergeven niet altijd onderscheid tussen spontane en afgedwongen verontschuldigingen, terwijl afgedwongen verontschuldigingen juist als minder oprecht worden gezien.²³

Uit onderzoek blijkt dat ook het tijdstip waarop een verontschuldiging wordt aangeboden effect heeft op de mate waarin een verontschuldiging als oprecht wordt gezien en de mate waarin slachtoffers bereid zijn zich te verzoenen met de inbreukmaker.²⁴ Enerzijds moeten verontschuldigingen niet te vroeg worden aangeboden omdat het slachtoffer de gelegenheid moet krijgen zijn gevoelens te uiten en de inbreukmaker de gelegenheid moet krijgen deze te begrijpen.²⁵ Anderzijds moeten verontschuldigingen niet te laat worden aangeboden omdat zij dan als strategisch en minder oprecht worden beschouwd door het slachtoffer.²⁶

Zoals reeds beschreven, is een derde factor die kan bijdragen aan de doeltreffendheid van een verontschuldiging of er een financiële compensatie naast de verontschuldiging wordt aangeboden. Uit experimenteel onderzoek van Ohtsubo en Watanabe blijkt dat slachtoffers een verontschuldiging als oprechter beschouwen wanneer deze kosten voor de inbreukmaker met zich meebrengt.²⁷ Ook Bottom en collega's vonden in hun experiment dat het aanbieden van een wezenlijke financiële compensatie naast een verontschuldiging effectiever was in het herstellen van samenwerking tus-

21 Desmet 2012, p. 190-194.

22 Tomlinson c.s. 2004, p. 181.

23 Desmet 2012, p. 190-191.

24 Desmet 2012, p. 192.

25 McPherson c.s. 2005, p. 201-207.

26 Cohen 1999, p. 1049; Neckers 2002, p. 11; Robbennolt 2003, p. 467.

27 Ohtsubo & Watanabe 2009.

sen slachtoffer en inbreukmaker dan het aanbieden van een verontschuldiging alleen.²⁸

Tot slot blijkt uit onderzoek dat de relatiegeschiedenis tussen slachtoffer en inbreukmaker ook kan bijdragen aan het succes van een verontschuldiging. Uit experimenteel onderzoek van Tomlinson c.s. blijkt dat slachtoffers een grotere bereidheid tot verzoening met de inbreukmaker tonen wanneer er een langere, positieve relatiegeschiedenis vooraf gaat aan de verontschuldiging en de inbreuk kan worden beschouwd als een eenmalig incident.²⁹

9.2.4 *Verontschuldigingen en de invloed op besluitvorming bij civiele procesvoering*

Een van de meest gedocumenteerde effecten van verontschuldigingen is dat het aanbieden van verontschuldigingen een helende werking heeft en dat verontschuldigingen vergiffenis en verzoening bewerkstelligen. Een ander veelgenoemd effect is dat mensen positievere attributies maken over de inbreuk en de inbreukmaker wanneer een verontschuldiging wordt aangeboden.³⁰ Volgens Robbennolt ligt een aantal psychologische mechanismen ten grondslag aan deze effecten die besluitvorming met betrekking tot civiele procesvoering beïnvloeden en het treffen van schikkingen bevorderen.³¹

Een eerste mechanisme is attributie. Volgens de attributietheorie zorgen verontschuldigingen ervoor dat slachtoffers andere attributies maken over de oorzaak van het schadeveroorzakende gedrag van de inbreukmaker. Door de verontschuldiging schrijven slachtoffers het schadeveroorzakende gedrag minder toe aan de intenties van de inbreukmaker zelf en meer aan factoren die buiten de controle van de inbreukmaker liggen. Hierdoor kunnen slachtoffers concluderen dat het schadeveroorzakende gedrag zich waarschijnlijk niet zal herhalen.³² Omdat uit onderzoek blijkt dat het voor slachtoffers belangrijk is dat vergelijkbare inbreuken in de toekomst worden voorkomen, is het waarschijnlijk dat een verontschuldiging om die reden besluitvorming met betrekking tot civiele procesvoering beïnvloedt en het treffen van een schikking tussen inbreukmaker en slachtoffer bevordert.³³

28 Bottom c.s. 2002.

29 Tomlinson c.s. 2004, p. 181.

30 Desmet 2012, p. 185-186.

31 Robbennolt 2008, p. 198-208.

32 Robbennolt 2008, p. 199-200.

33 Huver c.s. 2009; Stichting de Ombudsman 2003.

Een tweede mechanisme is het rechtvaardigheidsgevoel van slachtoffers (*equity*). De zogenoemde *equity theory* veronderstelt dat een inbreuk zorgt voor een morele disbalans tussen slachtoffer en inbreukmaker. Door het aanbieden van een verontschuldiging onderwerpt de inbreukmaker zich op symbolische wijze aan het slachtoffer, wat de balans tussen de partijen herstelt. Het herstel van het morele evenwicht tussen slachtoffer en inbreukmaker kan besluitvorming inzake de civiele procesvoering beïnvloeden in de zin dat slachtoffers meer geneigd zijn een schikking te accepteren.³⁴

Een derde mechanisme is emotie. De hierop gebaseerde emotietheorie houdt in dat verontschuldigingen emoties van het slachtoffer ten opzichte van de inbreukmaker en de inbreuk beïnvloeden.³⁵ Zo vonden Tabak en collega's in experimenteel onderzoek dat een verzoenend gebaar van de inbreukmaker (zoals het aanbieden van verontschuldigingen) ertoe leidde dat het slachtoffer de inbreukmaker als een aangenamer persoon beschouwde en zich daardoor vergevingsgezinder opstelde tegenover de inbreukmaker.³⁶ Dit effect werd ook gevonden in de juridische literatuur. Uit experimenteel onderzoek van Robbennolt kwam naar voren dat respondenten een inbreukmaker die zich verontschuldigde sympathieker vonden dan een inbreukmaker die dat niet deed. Ook gaven de respondenten aan dat zij minder woede voelden ten opzichte van de inbreukmaker die zich had verontschuldigd en toonden zij meer bereidheid om hem te vergeven.³⁷ Doordat verontschuldigingen gevoelens van boosheid en wrok verminderen en sympathie ten opzichte van de inbreukmaker oproepen, is het waarschijnlijk te veronderstellen dat slachtoffers meer geneigd zijn een schikking te accepteren wanneer de inbreukmaker zijn verontschuldigingen heeft aangeboden dan wanneer dat niet het geval is.

Tenslotte wijst Robbennolt er nog op dat verontschuldigingen ertoe kunnen leiden dat slachtoffers meer geneigd zijn een schikkingsvoorstel te accepteren omdat verontschuldigingen zien op herstel van de relationele en procedurele rechtvaardigheidsperceptie van het slachtoffer en sociale normen aanspreken. Door het ontvangen van een verontschuldiging van de inbreukmaker voelen slachtoffers zich gehoord en met respect behandeld, wat ervoor kan zorgen dat slachtoffers sneller een schikkingsvoorstel van de inbreukmaker accepteren. Voorts kunnen normen van wederkerigheid ervoor zorgen dat slachtoffers zich verplicht voelen de inbreukmaker

34 Robbennolt 2008, p. 201; Akkermans c.s. 2008, p. 781.

35 Robbennolt 2008, p. 202-203.

36 Tabak e.a 2012.

37 Robbennolt 2003, p. 486-488.

tegenoet te komen, omdat deze zijn verontschuldigen heeft aangeboden.³⁸ Deze 'sociale norm van wederkerigheid' wordt bevestigd door experimenteel onderzoek van Bennett en Dewberry waaruit blijkt dat slachtoffers zelfs geneigd zijn om twijfelachtige verontschuldigen te aanvaarden.³⁹

9.2.5 *Verontschuldigen en acceptatie van schikkingen*

De veronderstelling dat verontschuldigen het treffen van schikkingen bevorderen vindt bevestiging in de juridische literatuur. Op grond van een experiment, waarbij aan respondenten werd gevraagd zich in te beelden dat zij schade hadden opgelopen ten gevolge van een conflict met hun verhuurder, kwamen Korobkin en Guthrie tot de conclusie dat respondenten meer bereid waren het schikkingsvoorstel van de verhuurder te accepteren wanneer hij zijn verontschuldigen aanbood dan wanneer dat niet het geval was. Hoewel de resultaten van de onderzoekers in deze richting wezen, bleek dit effect niet statistisch significant.⁴⁰

In een experimentele studie uit 2003 kwam Robbennolt tot een vergelijkbare conclusie. In deze studie verzocht Robbennolt de respondenten zich in te beelden dat zij letselschade hadden opgelopen na een botsing met een onoplettende fietser. Ook zij vond dat de respondenten meer geneigd waren het schikkingsaanbod te accepteren wanneer de fietser zijn verontschuldiging aanbood dan wanneer dat niet gebeurde. Daarnaast vond Robbennolt dat de verontschuldiging een positief effect had op verscheidene variabelen waarvan wordt verondersteld dat zij besluitvorming inzake schikkingen beïnvloeden. Zo concludeerde Robbennolt bijvoorbeeld dat de respondenten minder woede en meer sympathie voelden ten opzichte van de fietser wanneer hij zich verontschuldigde en waren de respondenten meer bereid de fietser te vergeven.⁴¹

In een andere experimentele studie uit 2006 concludeerde Robbennolt wederom dat slachtoffers meer geneigd zijn een schikking te accepteren wanneer zij een verontschuldiging ontvangen, doordat de verontschuldiging ervoor zorgt dat zij het minimumbedrag waarvoor zij willen schikken en hun schatting van een rechtvaardige schikking naar beneden bijstellen. Ook in deze studie vond Robbennolt dat de verontschuldiging een positief effect had op verscheidene variabelen waarvan wordt verondersteld dat zij

38 Robbennolt 2008, p. 203-208.

39 Bennett & Dewberry 1994.

40 Korobkin & Guthrie 1994, p. 147-150.

41 Robbennolt 2003.

besluitvorming inzake schikkingen beïnvloeden, zoals gevoelens van woede en vergevingsgezindheid.⁴²

Zowel in haar studie uit 2003 als in die uit 2006 gaat Robbennolt in op de vraag of het aanbieden van een verontschuldiging er ook toe leidt dat slachtoffers meer geneigd zijn een schikkingsaanbod te accepteren dat getuigt van ondercompensatie (het slachtoffer krijgt een schikking aangeboden die niet afdoende is om de schade te dekken). Volgens Robbennolt suggereren haar bevindingen dat slachtoffers die een verontschuldiging ontvangen een lager schikkingsvoorstel accepteren dan slachtoffers die geen verontschuldiging ontvangen doordat de verontschuldiging dient als *trade-off* voor financiële compensatie. In haar artikel uit 2006 zegt zij hierover het volgende: ‘while not providing a direct test of whether plaintiffs will tend to accept a lower financial settlement when in receipt of an apology, this study suggests that plaintiffs may trade off apologies against the financial terms of a settlement’.⁴³

Om deze directe toetsing die bij Robbennolt ontbreekt wel in dit onderzoek te betrekken werd, gebaseerd op de hiervoor aangehaalde literatuur, de tweede hypothese geformuleerd:

Hypothese 2: Het aanbieden van verontschuldigingen leidt ertoe dat het slachtoffer sneller geneigd is het schikkingsaanbod van de inbreukmaker te accepteren.

9.3 Het experiment

Om te kunnen onderzoeken wat het effect is van verontschuldigingen op de bereidheid tot het accepteren van een schikkingsvoorstel dat getuigt van ondercompensatie, is een experiment ontworpen met gebruikmaking van de vignette-methode. Dit betekent dat aan de respondenten werd gevraagd zich aan de hand van een scenario in te beelden dat zij zich in een bepaalde situatie bevinden.

In dit onderzoek werd aan de respondenten gevraagd een website (www.mturk.com) te bezoeken tegen een kleine vergoeding alwaar zij een scenario kregen voorgeschoteld waarin er sprake was van letsel- en vermogensschade als gevolg van een ongeluk. De respondenten dienden de rol van het

42 Robbennolt 2006.

43 Robbennolt 2006, p. 369.

slachtoffer op zich te nemen en het schikkingsaanbod van de wederpartij te evalueren. Het scenario dat in dit onderzoek is gebruikt, is gebaseerd op het scenario dat Robbennolt in haar studie uit 2003 heeft gebruikt.⁴⁴ Omdat het scenario van Robbennolt onder een Amerikaanse populatie is uitgezet, is ook dit experiment uitgezet onder Amerikanen zodat interculturele effecten worden geëlimineerd. Daarnaast is het experiment uitgezet onder niet-juristen omdat uit onderzoek van Robbennolt uit 2008 blijkt dat advocaten (m.a.w. juristen) anders naar verontschuldiging kijken dan leken in verband met het aansprakelijkheidsaspect ervan (juristen zien een verontschuldiging meer als een erkenning van aansprakelijkheid dan als een verzoenend gebaar).⁴⁵

Alle respondenten ontvingen een scenario waarin een voetganger als gevolg van een botsing met een onoplettende fietser letsel- en vermogensschade heeft opgelopen van in totaal \$ 65.000. Ten behoeve van het onderzoek zijn in het scenario twee condities gemanipuleerd. In de eerste plaats is onderzocht wat het effect is van een verontschuldiging van de fietser. Respondenten konden een versie ontvangen waarin er geen verontschuldiging door de fietser werd aangeboden of een versie waarin dat wel het geval was. De groep die geen verontschuldiging ontving is de controlegroep. De verontschuldiging die in het scenario werd aangeboden bevatte zowel een spijtbetuiging als een erkenning van verantwoordelijkheid. Ook werd de verontschuldiging kort na het incident aangeboden zodat deze niet als strategisch en minder oprecht kon worden beschouwd. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de eisen die blijkens de literatuur aan werkzame verontschuldiging gesteld worden.⁴⁶

In de tweede plaats is onderzocht wat het effect is van de hoogte van de door de fietser aangeboden compensatie. De respondenten konden een versie ontvangen waarin er sprake was van exacte compensatie (\$ 65.000), tien procent overcompensatie (\$ 71.500) of tien procent ondercompensatie (\$ 58.500). Voor de volledigheid van het onderzoek en om het effect van compensatiehoogte zo volledig mogelijk te kunnen meten, is niet alleen gemanipuleerd op ondercompensatie maar dus ook op overcompensatie. De respondenten die exacte compensatie kregen aangeboden vormden de controlegroep. Dit betekent dat er uiteindelijk zes varianten van het scenario waren. Deze werden gerandomiseerd aan de respondenten toegewezen.

44 Robbennolt 2003.

45 Robbennolt 2008*, p. 349-397.

46 Zie daarover paragraaf 9.2.3.

Aan de respondenten werd gevraagd om na het lezen van het scenario op een 5-punts Likertschaal aan te geven in hoeverre zij bereid waren het schikkingsvoorstel te accepteren en af te zien van een rechtszaak, waarbij 1 stond voor ‘zeer onwaarschijnlijk’ en 5 voor ‘zeer waarschijnlijk’. Daarna werd een aantal concepten gemeten waarvan wordt gedacht dat deze besluitvorming met betrekking tot civiele procesvoering beïnvloeden, zoals impressies van de fietser, vergevingsgezindheid en verwachtingen van het toekomstige gedrag van de fietser. Deze concepten werden gemeten aan de hand van negen stellingen die aan de respondenten zijn voorgelegd.⁴⁷ De respondenten konden op een 5-punts Likertschaal aangeven in hoeverre zij het eens waren met de voorgelegde stellingen, waarbij 1 stond voor ‘sterk mee oneens’ en 5 voor ‘sterk mee eens’. Tenslotte is er ook naar een aantal demografische gegevens van de respondenten gevraagd.

Nadat aan de hand van de controlevragen de respondenten uit de dataset waren verwijderd die het scenario niet hadden begrepen, bleven 191 respondenten over die de enquête volledig hadden ingevuld. Daarvan was 41,4 % vrouw en 58,6 % man. De jongste respondent was 19 jaar oud en de oudste 68 jaar. De gemiddelde leeftijd was 34,4 jaar.

9.4 De resultaten

9.4.1 *Attributies, impressies en emoties*

Uit een analyse van de antwoorden van de respondenten blijkt dat het aanbieden van verontschuldiging door de fietser een positief effect heeft op vrijwel alle variabelen die de attributies, impressies en emoties van de respondenten meten. Dit geldt niet altijd voor het aanbieden van een hogere compensatie. Deze resultaten zijn weergegeven in Tabel 1.

47 De stellingen zagen toe op: de mate van spijt die de fietser volgens de respondent voelde, het morele karakter van de fietser, de mate waarin de fietser in de toekomst voorzichtig zal zijn, de mate waarin de fietser verantwoordelijk was voor het incident, sympathie voor de fietser, woede ten opzichte van de fietser, de mate waarin de respondent bereid is de fietser te vergeven, de mate waarin de respondent tevreden is met de omvang van de schikking en de mate waarin de respondent tevreden is met de manier waarop de fietser het incident afhandelde. Zie de elektronische bijlage voor de stellingen.

Tabel 1: Gemiddelden van percepties en attributies van respondenten

Hoogte compensatie:	Onder-		Exacte		Over-	
	compensatie		compensatie		compensatie	
Verontschuldiging:	Geen \	Wel	Geen \	Wel	Geen \	Wel
Spijt van de fietser ^{V,C}	3,03	4,23	3,80	4,69	3,49	4,81
Fietser toonde moreel karakter ^{V,C}	2,58	4,04	3,51	4,45	3,57	4,65
Voorzichtig in de toekomst ^{V,C}	3,61	4,12	4,31	4,62	4,27	4,62
De fietser is verantwoordelijk	4,68	4,58	4,40	4,72	4,65	4,73
Sympathie ^V	2,16	3,54	2,83	3,55	2,24	3,42
Woede ^V	3,19	2,58	2,86	2,28	2,68	2,42
Vergevingsgezindheid ^{V,C}	3,39	4,08	4,23	4,28	3,75	4,58
Tevreden met hoogte schikkingsvoorstel ^{V,C}	3,42	3,88	4,63	4,72	4,57	4,81
Tevreden met afhandeling ^{V,C}	2,71	4,12	3,97	4,55	3,86	4,85

* Noteer: Alle variabelen zijn gemeten op een 5-punts Likertschaal. Een hogere waarde betekent 'meer' van de variabele. Superscript V bij de variabele betekent dat een verontschuldiging een significant effect heeft op deze variabele ($p < 0.05$). Superscript C betekent dat compensatiehoogte een significant effect heeft op deze variabele ($p < 0.05$).

Uit de gemiddelden van de antwoorden van de respondenten blijkt dat een fietser die zijn verontschuldiging heeft aangeboden gezien wordt als iemand die meer spijt ervaart, een hoger moreel besef heeft en voorzichtiger zal zijn in de toekomst. Ook voelden de respondenten meer sympathie en minder woede ten opzichte van de fietser en waren zij meer bereid de fietser te vergeven. Tenslotte blijkt dat respondenten die een verontschuldiging hadden ontvangen meer tevreden waren met de omvang van de schikking en aanzienlijk meer tevreden waren met de manier waarop de fietser het incident afhandelde. Uit de variantieanalyse blijkt dat deze effecten statistisch significant zijn ($p < 0.05$). Daarentegen blijkt er geen significant effect te bestaan tussen het aanbieden van een verontschuldiging en de mate waarin de respondenten de fietser als verantwoordelijk voor het incident beschouwen ($p > 0.05$, *ns*). Dit kan verklaard worden doordat uit de omstandigheden in het scenario al vrij duidelijk naar voren komt dat de fietser verantwoordelijk is voor het incident.⁴⁸ Hierdoor zal de erkenning van verantwoordelijkheid door middel van het aanbieden van een verontschuldiging waarschijnlijk nog weinig invloed uitoefenen op de

48 De omstandigheden waren als volgt: de fietser lette niet op omdat hij zijn waterfles aan het pakken was, hij fietste te hard en had kort voor de botsing ook al bijna een andere voetganger aangerezen.

mate waarin respondenten de fietser als verantwoordelijk voor het incident beschouwen.

Niet alleen het aanbieden van verontschuldiging, maar ook het aanbieden van financiële compensatie blijkt effect te hebben op de attributies, impressies en emoties van de respondenten. Uit de variantieanalyse blijkt dat compensatiehoogte een significant effect heeft op alle gemeten variabelen behalve gevoelens van sympathie en woede en de mate waarin de respondenten de fietser als verantwoordelijk voor het incident beschouwen.⁴⁹

Uit de resultaten komt naar voren dat het aanbieden van exacte compensatie of overcompensatie effectiever is dan het aanbieden van ondercompensatie. Een fietser die exacte compensatie of overcompensatie heeft aangeboden wordt gezien als iemand die meer spijt ervaart, een hoger moreel besef heeft en voorzichtiger zal zijn in de toekomst dan een fietser die ondercompensatie heeft aangeboden. Exacte compensatie en overcompensatie leidt er ook toe dat de respondenten meer bereid zijn de fietser te vergeven. Daarnaast blijkt dat respondenten die exacte compensatie of overcompensatie hadden ontvangen meer tevreden waren met de manier waarop de fietser het incident afhandelde en aanzienlijk meer tevreden waren met de omvang van de schikking.

We weten nu dus dat het aanbieden van exacte compensatie of overcompensatie een positiever effect heeft dan ondercompensatie op de impressies van de fietser, het incident en de afhandeling van het incident. Maar hoe zit het met overcompensatie en exacte compensatie? Is overcompensatie effectiever dan exacte compensatie? De resultaten suggereren dat overcompensatie niet altijd effectiever is dan het aanbieden van exacte compensatie.

Bovenstaande bevindingen vormen een indicatie dat slachtoffers niet alleen belang hechten aan de hoogte van de aangeboden compensatie maar dat ook immateriële belangen een rol kunnen spelen. Daarnaast zijn bovenstaande bevindingen in lijn met onderzoek van Haesevoets en collega's. Ook zij vonden dat overcompensatie niet effectiever is dan exacte compen-

49 Compensatiehoogte heeft dus een significant effect op: de mate van spijt die de fietser volgens de respondent voelt, het morele karakter dat de fietser volgens de respondent heeft, de mate waarin de fietser in de toekomst voorzichtig zal zijn, de mate waarin de respondent bereid is de fietser te vergeven, de mate waarin de respondent tevreden is met de omvang van de schikking en de mate waarin de respondent tevreden is met de manier waarop de fietser het incident afhandelde. Zie Tabel 1.

satie. Zij kwamen tot de conclusie dat overcompensatie geen meerwaarde heeft ten opzichte van exacte compensatie met betrekking tot relatieherstel en samenwerking tussen slachtoffer en inbreukmaker en dat overcompensatie zelfs nadelig kan uitpakken. Uit hun bevindingen blijkt dat overcompensatie er toe leidt dat slachtoffers de inbreukmaker als minder moreel zien, negatieve impressies van de inbreukmaker hebben en de inbreukmaker minder vertrouwen. Volgens Haesevoets c.s. hebben slachtoffers een voorkeur voor een inbreukmaker die in exacte compensatie voorziet boven een inbreukmaker die in overcompensatie voorziet, omdat slachtoffers ook belang hechten aan normen van gelijkheid en rechtvaardigheid en overcompensatie er niet toe leidt dat de distributieve ongelijkheid tussen slachtoffer en inbreukmaker wordt weggenomen. Overcompensatie zorgt er juist voor dat de distributieve ongelijkheid blijft voortbestaan.⁵⁰

Ofschoon de resultaten wijzen in de richting van een interactie tussen compensatiehoogte en verontschuldigen, komen uit de variantieanalyse, behoudens de vergevingsgezindheid van de respondenten en hun tevredenheid over de manier van afhandelen, geen significante interactie-effecten naar voren ($p > 0.05$, *ns*). Dit betekent dat er, behalve voor vergevingsgezindheid en tevredenheid over de manier van afhandeling, geen statistisch bewijs is dat de effectiviteit van verontschuldigen verschilt afhankelijk van de compensatiehoogte.

9.4.2 *Schikkingsbereidheid*

Uit het voorgaande blijkt dat het aanbieden van verontschuldigen, meer dan het aanbieden van een hogere compensatie, een positief effect heeft op de attributies, impressies en emoties van de respondenten. Het aanbieden van verontschuldigen zorgt er met name voor dat respondenten positievere emoties ervaren ten opzichte van de fietser. Zij vinden de fietser sympathieker en voelen minder woede ten opzichte van de fietser indien hij zijn verontschuldigen heeft aangeboden. Er werd geen significant verband gevonden tussen compensatiehoogte en gevoelens van sympathie en woede ten opzichte van de fietser.

Met betrekking tot verontschuldigen kunnen we tot op heden dus concluderen dat zij een positieve invloed hebben op verscheidene concepten waarvan wordt gedacht dat deze besluitvorming met betrekking tot het treffen van een schikking beïnvloeden. Maar zorgt dit er ook voor dat de

50 Haesevoets c.s. 2014.

respondenten daadwerkelijk meer bereid zijn het schikkingsaanbod van de fietser te accepteren? Naast de attributies, impressies en emoties van de respondenten, is ook direct gevraagd naar de mate waarin de respondenten bereid waren het schikkingsaanbod van de fietser te accepteren. De resultaten daarvan zijn weergegeven in Tabel 2.

Tabel 2: Gemiddelden van acceptatiebereidheid

Hoogte compensatie:	Ondercompensatie		Exacte compensatie		Overcompensatie	
Verontschuldiging:	Geen \ Wel		Geen \ Wel		Geen \ Wel	
Acceptatiebereidheid ^c	3,61	4,00	4,66	4,34	4,76	4,69

* Noteer: Alle variabelen zijn gemeten op een 5-punts Likertschaal. Een hogere waarde betekent 'meer' van de variabele. Superscript V bij de variabele betekent dat een verontschuldiging een significant effect heeft op deze variabele ($p < 0,05$). Superscript C betekent dat compensatiehoogte een significant effect heeft op deze variabele ($p < 0,05$).

Uit de gemiddelde hoogte van de antwoorden blijkt dat respondenten die een overcompensatie of exacte compensatie aangeboden kregen meer bereid waren de schikking te accepteren dan respondenten die ondercompensatie aangeboden kregen. Dit effect bleek significant ($p < 0,05$). Derhalve wordt hypothese 1 aanvaard.

Uit de antwoorden van de respondenten komt daarnaast naar voren dat de toegevoegde waarde van verontschuldigen voor de bereidheid tot schikken beperkt is. De resultaten toonden geen significant hoofdeffect van verontschuldigen en ook geen interactie-effect met compensatiegrootte. Ondanks dat deze interactie niet significant was, was er overigens wel een indicatie dat respondenten meer geneigd zijn een ondercompenserend schikkingsaanbod te accepteren wanneer de fietser zijn verontschuldigen aanbod dan wanneer dat niet het geval was, wat consistent is met de theorie van Robbennolt dat slachtoffers een stukje financiële compensatie 'inruilen' voor een verontschuldiging.⁵¹ Daarentegen blijkt uit diezelfde, voorzichtige resultaten dat een verontschuldiging er niet voor zorgt dat respondent meer geneigd zijn het exacte schikkingsaanbod of het overcompenserende aanbod te accepteren. Indien de fietser een redelijk schikkingsaanbod doet (exacte compensatie), leidt een verontschuldiging er niet toe dat respondenten meer bereid zijn dit te accepteren dan wanneer er geen sprake was van een verontschuldiging. Dit ontkracht de bevindingen van Korobkin en Guthrie en Robbennolt dat een verontschuldiging er toe

51 Robbennolt 2003; Robbennolt 2006.

leidt dat slachtoffers meer bereid zijn om te schikken.⁵² Nogmaals, uit de variantieanalyse kwam naar voren dat de overall effecten niet statistisch significant waren, dus met deze bevindingen moet voorzichtig omgesprongen worden: een verontschuldiging had geen hoofdeffect op de mate waarin de respondenten bereid waren het schikkingsvoorstel van de fietser te accepteren ($p > 0.05$, *ns*) en het interactie-effect tussen compensatiehoogte en verontschuldiging was ook niet significant ($p > 0.05$, *ns*). Dit betekent dat hypothese 2 wordt verworpen.

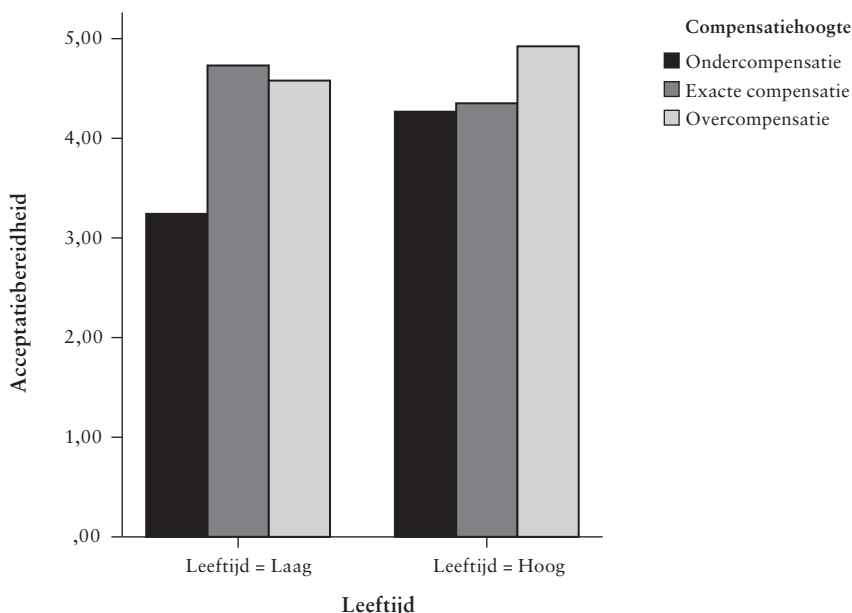
9.4.3 *Het effect van leeftijd*

Naast de bovenstaande effecten, bleek dat er ook nog sprake was van een interessante interactie tussen de leeftijd van de respondenten en de hoogte van de door de fietser aangeboden compensatie. Nadat de respondenten werden gescheiden in een 'lage leeftijdsgroep' (gemiddelde minus 1 standaarddeviatie) en in een 'hoge leeftijdsgroep' (gemiddelde plus 1 standaarddeviatie), bleek uit de variantieanalyse dat er tussen jonge en oudere respondenten verschil zit in de manier waarop zij reageren op de hoogte van de aangeboden compensatie.

Oudere respondenten bleken bij overcompensatie meer bereid om het schikkingsvoorstel te accepteren dan wanneer er sprake was van ondercompensatie of exacte compensatie. Dit effect bleek statistisch significant ($p < 0.05$). Ook jongere respondenten bleken bij overcompensatie meer bereid het schikkingsvoorstel te accepteren dan bij ondercompensatie (dit effect was significant, $p < 0.05$). Echter, er kon geen significant verschil gevonden worden tussen exacte compensatie en overcompensatie met betrekking tot de acceptatiebereidheid van de jongere respondenten ($p > 0.05$, *ns*). Zie Grafiek 1 voor een visuele weergave van deze resultaten.

52 Korobkin & Guthrie 1994; Robbennolt 2003; Robbennolt 2006.

Grafiek 1: Leeftijd en compensatiehoogte



Uit deze bevindingen zou men kunnen concluderen dat oudere respondenten, in tegenstelling tot jongere respondenten, vooral naar de hoogte van de aangeboden compensatie kijken bij hun besluit om het schikkingsaanbod van de fietser wel of niet te accepteren en dat overcompensatie kennelijk meer wordt gewaardeerd door oudere respondenten dan door jongere respondenten.

9.5 Discussie

9.5.1 *Bespreking van de resultaten*

De gevonden resultaten bevestigen gedeeltelijk de bevindingen van Robbenolt.⁵³ Net als in de onderzoeken van Robbenolt blijkt dat een verontschuldiging ervoor zorgt dat slachtoffers positievere percepties hebben van de inbreukmaker en het voorval. Slachtoffers die een verontschuldiging hebben ontvangen, voelen meer sympathie en minder woede ten opzichte

53 Hiermee worden de bevindingen uit de onderzoeken uit 2003 en 2006 bedoeld. Zie Robbenolt 2003 en Robbenolt 2006.

van de inbreukmaker en zijn meer bereid de inbreukmaker te vergeven dan slachtoffers die geen verontschuldigen ontvingen. Ook zorgt het aanbieden van een verontschuldiging naast financiële compensatie ervoor dat slachtoffers aanzienlijk meer tevreden zijn met de afhandeling van het voorval dan wanneer er alleen een financiële compensatie wordt aangeboden. De hoogte van de aangeboden financiële compensatie heeft geen significant effect op gevoelens van sympathie en woede.

Deze bevindingen bevestigen de theorie dat verontschuldigen een belangrijke rol spelen voor de bevrediging van immateriële belangen van slachtoffers. De resultaten uit dit onderzoek vormen een bevestiging van de emotietheorie dat verontschuldigen gevoelens van boosheid en wrok verminderen en sympathie ten opzichte van de inbreukmaker oproepen en sluiten aan bij de bevindingen van Tabak c.s. dat een inbreukmaker als een aangener persoon wordt beschouwd wanneer hij zijn verontschuldigen aanbiedt.⁵⁴ Het feit dat slachtoffers aanzienlijk meer tevreden zijn met de afhandeling van het voorval wanneer er een verontschuldiging wordt aangeboden naast de financiële compensatie dan wanneer er alleen financiële compensatie wordt aangeboden, vormt een indicatie dat slachtoffers niet alleen belang hechten aan herstel van de distributieve rechtvaardigheid, maar zich ook bekommeren om herstel van de relationele rechtvaardigheid.

Toch vertaalde dit zich niet direct naar de mate waarin slachtoffers bereid zijn het schikkingsaanbod te accepteren. De bevindingen van Korobkin en Guthrie en Robbenolt dat een verontschuldiging ertoe leidt dat een schikkingsvoorstel sneller wordt aanvaard door het slachtoffer, worden niet bevestigd door de resultaten uit dit onderzoek.⁵⁵ Het besluit van slachtoffers om wel of niet akkoord te gaan met het schikkingsvoorstel baseren zij volgens de bevindingen van dit onderzoek vooral op de hoogte van de aangeboden schadevergoeding: hoe hoger de schadevergoeding, des te meer het slachtoffer bereid is deze te accepteren. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat terwijl iedereen meer geneigd was om te schikken bij een overcompensatie in vergelijking met een ondercompensatie, men voorzichtig moet zijn met de conclusie dat een overcompensatie ook beter werkt dan een exacte compensatie: dit werd enkel voor oudere respondenten geobserveerd.

Daarnaast is er ook geen sluitend bewijs gevonden dat slachtoffers bij ondercompensatie een stukje financiële compensatie 'inruilen' voor een

54 Tabak c.s. 2012.

55 Korobkin & Guthrie 1994; Robbenolt 2003; Robbenolt 2006.

verontschuldiging. Daaruit kan geconcludeerd worden dat hoewel een verontschuldiging inspeelt op de immateriële belangen van het slachtoffer, het compenseren van deze immateriële belangen door middel van een verontschuldiging niet fungeert als een *trade-off* voor financiële ondercompensatie. Een verontschuldiging is belangrijk voor slachtoffers in de zin dat een verontschuldiging ervoor zorgt dat zij positievere impressies hebben van de inbreukmaker, minder woede ten opzichte van de inbreukmaker ervaren en zich verzoenender opstellen, maar het is uiteindelijk de hoogte van de aangeboden schadevergoeding die voor slachtoffers leidend is bij hun besluit of zij bereid zijn het schikkingsaanbod van de inbreukmaker te accepteren.

Ten slotte blijkt uit de resultaten dat er ook nog sprake is van een interessante interactie tussen de leeftijd van de respondenten en de hoogte van de door de inbreukmaker aangeboden compensatie. Uit de resultaten komt naar voren dat ouderen kennelijk veel meer naar de hoogte van de aangeboden compensatie kijken dan jongeren. In tegenstelling tot ouderen, hechten jongeren juist meer waarde aan het feit dat zij gecompenseerd worden dan aan de hoogte van de aangeboden compensatie. Men zou kunnen speculeren dat voor ouderen het feit *dat er geld komt* voor de geleden schade een meerwaarde heeft, terwijl voor jongeren het feit *dat zij gecompenseerd worden* voor de geleden schade vooral een meerwaarde heeft. Dit zou wellicht verklaard kunnen worden doordat jongeren idealistischer en naïe- ver in het leven staan dan ouderen en zij zich meer bezwaard voelen dan ouderen door een distributieve ongelijkheid die overcompensatie met zich meebrengt. Jongeren willen kennelijk ‘dat er recht wordt gedaan’ en zien vergoeding van de geleden schade als een middel daarvoor, terwijl ouderen door hun levenservaring een wat minder rooskleurig wereldbeeld kunnen hebben gekregen en daardoor al lang blij zijn dat er een schadevergoeding wordt aangeboden voor de geleden schade. Als er dan sprake is van overcompensatie zullen ouderen dit wellicht zien als een meevaller en zich minder bezwaard voelen om er hun voordeel ermee te doen. Dit zou kunnen verklaren waarom overcompensatie meer gewaardeerd wordt door oudere respondenten dan door jongere respondenten.

9.5.2 *Beperkingen en suggesties voor vervolgonderzoek*

Bij de uitkomsten van dit experiment dienen, zoals te verwachten valt, wel een aantal kanttekeningen gemaakt te worden. Een eerste beperking van dit onderzoek is de gebruikte vignette-methode. Wanneer respondenten daadwerkelijk letsel- en vermogensschade oplopen, kan hun reactie verschillen van de reactie die zij in een hypothetische situatie gebaseerd op een scenario geven. Dit betekent dat het niet zeker is dat de gevonden resultaten

ook opgaan indien iemand daadwerkelijk het slachtoffer is geworden van letsel- en vermogensschade.⁵⁶ In dit verband dient ook nog genoemd te worden dat de resultaten die worden gevonden met gebruikmaking van een vignette-methode contextafhankelijk zijn. Zo zou het effect van een verontschuldiging anders kunnen zijn indien uit het scenario bijvoorbeeld duidelijk zou blijken dat de fietser kwade intenties had of als er ook sprake was van eigen schuld van de voetganger. Hier liggen mogelijkheden voor vervolgonderzoek.

Een tweede beperking van dit onderzoek is dat de verontschuldiging kort na het incident door de inbreukmaker werd aangeboden (nog voordat het slachtoffer een rechtszaak kon beginnen) en er sprake was van een incident tussen buurtgenoten. Wanneer deze factoren worden gewijzigd, zullen slachtoffers wellicht anders reageren op de aangeboden verontschuldigingen. Hier biedt vervolgonderzoek uitkomst. Aangezien uit de psychologische literatuur blijkt dat het tijdstip waarop een verontschuldiging wordt aangeboden mede bepalend is voor de mate waarin deze als oprecht wordt beschouwd en de relatiegeschiedenis tussen slachtoffer en inbreukmaker mede bepalend is voor de mate waarin het slachtoffer bereid is zich te verzoenen met de inbreukmaker, is het mogelijk dat een wijziging van een van deze omstandigheden tot andere reacties van respondenten zal leiden.⁵⁷ In het bijzonder zou dit kunnen betekenen dat slachtoffers die op een later tijdstip of buiten de interpersoonlijke relatie (bijvoorbeeld door een groot bedrijf) verontschuldigingen aangeboden krijgen daar sceptischer tegenover staan dan in dit onderzoek het geval was.

Ten slotte was er in dit onderzoek sprake van een *take it or leave it* aanpak. Dit wil zeggen dat de respondenten alleen konden kiezen tussen het accepteren van het schikkingsaanbod of het doorzetten van een rechtszaak. Toch is dit niet representatief voor de totstandkoming van een schikking. Meestal is er sprake van een onderhandelingsspel waarbij er meerdere onderhandelingsronden plaatsvinden voordat partijen uiteindelijk tot een schikking komen. In dat geval kunnen de effecten van een verontschuldiging een grotere rol spelen. De positievere percepties van het slachtoffer over het voorval als gevolg van de verontschuldiging kunnen een grotere invloed uitoefenen op het besluit om te schikken wanneer er sprake is van meerdere onderhandelingsronden (die het slachtoffer ook mede zelf kan sturen) dan wanneer slachtoffers alleen de keuze krijgen tussen de opties

56 Verschuren & Doorewaard 2007, p. 182-183.

57 Zie Desmet 2012; McPherson Frantz & Bennisson 2005; Cohen 1999; Neckers 2002; Robbennolt 2003 en Tomlinson c.s. 2004.

het schikkingsaanbod direct te accepteren of een rechtszaak door te zetten. Ook hier biedt vervolgonderzoek, waarin meerdere onderhandelingsronden worden gesimuleerd, uitkomst.

9.6 Implicaties

9.6.1 *Het academische debat*

Omdat nog niet eerder direct is getest of een verontschuldiging het slachtoffer ertoe beweegt daadwerkelijk een lagere schikking te accepteren, levert dit onderzoek een wezenlijke bijdrage aan het academische debat over dit onderwerp.

De bevindingen dat slachtoffers die een verontschuldiging ontvangen minder woede en meer sympathie en vergevingsgezindheid ten opzichte van de inbreukmaker ervaren dan slachtoffers die geen verontschuldiging ontvangen, bevestigen de therapeutische waarde van een verontschuldiging.⁵⁸ Deze resultaten sluiten aan bij de veronderstelling dat verontschuldigungen een helende werking hebben en vergiffenis in de hand werken. In deze zin kunnen verontschuldigungen een nuttige bijdrage leveren doordat deze het slachtoffer in staat stellen zich te verzoenen met de inbreukmaker en hetgeen hun is overkomen.

Echter, de resultaten geven geen blijk van een sterke invloed van verontschuldigungen op besluitvorming inzake civielrechtelijke schikkingen. Derhalve bieden de resultaten geen ondersteuning voor de juridische literatuur waarin wordt bepleit dat partijen die zich in een civielrechtelijk geschil bevinden moeten worden aangemoedigd tot het aanbieden van verontschuldigungen omdat dit rechtszaken zou voorkomen en schikkingen zou bevorderen. De resultaten uit dit onderzoek laten zien dat met betrekking tot de beslissing om al dan niet te schikken, de behoefte aan een financiële compensatie het effect van een verontschuldiging overschaduwet. Zij bieden ook tegenwicht aan het onderzoek van Korobkin en Guthrie en ontkrachten Robbennolts theorie dat een verontschuldiging ertoe leidt dat een slachtoffer eerder geneigd is akkoord te gaan met een laag schikkingsvoorstel.⁵⁹

De resultaten uit dit onderzoek bieden bovendien tegenwicht aan de auteurs die waarschuwen dat een verontschuldiging door een inbreukmaker op

58 Zo ook Shuman 2000, p. 189.

59 Korobkin & Guthrie 1994; Robbennolt 2003; Robbennolt 2006.

strategische wijze ingezet kan worden om zijn voordeel te doen met de toegenomen vergevingsgezindheid van slachtoffers als gevolg van de verontschuldiging. Volgens deze auteurs zouden slachtoffers door de verontschuldiging 'verleid' kunnen worden akkoord te gaan met een schikking die lager is dan waarop zij juridisch gezien (m.a.w. in de rechtszaal) eigenlijk aanspraak kunnen maken.⁶⁰ Deze zorg staat haaks op de resultaten van dit onderzoek, die suggereren dat slachtoffers hun besluit om een schikking te accepteren juist vooral baseren op de hoogte van de aangeboden compensatie.

9.6.2 *De plaats van immateriële belangen in het privaatrecht*

Naast de bijdrage aan het academische debat over het effect van verontschuldigingen op de bereidheid tot het accepteren van een civielrechtelijke schikking, levert dit onderzoek ook een bijdrage aan de discussie over de plaats van immateriële belangen in het privaatrecht in de zin dat de resultaten van dit onderzoek een tegenwicht bieden aan auteurs die pleiten voor een grotere rol van immateriële belangen in het privaatrecht.

Zo opperden Lindenbergh en Mascini dat de afhandeling van letselschade in twee trajecten opgesplitst kan worden: een relationeel traject, waarin emotionele verzoening centraal staat, en een financieel traject, waarin financiële vereffening van de schade centraal staat.⁶¹ De resultaten van dit onderzoek ondersteunen een dergelijke hervorming van het Nederlandse privaatrecht echter niet. De resultaten van dit onderzoek suggereren namelijk dat de constructie van Afdeling 6.1.10 BW reeds in grote mate tegemoet komt aan de factor die voor slachtoffers leidend is, namelijk of de geleden schade adequaat wordt vertaald naar een geldbedrag. De noodzaak tot hervorming van de afhandeling van letsel- en vermogensschade tot een stelsel waarbij er meer ruimte is ingericht voor immateriële belangen van slachtoffers en schadevergoeding in een andere vorm dan een geldbedrag, wordt in elk geval niet ondersteund door de bevindingen van dit onderzoek.

9.7 Conclusie

Dit onderzoek biedt geen bewijs voor de hypothese dat slachtoffers die een verontschuldiging ontvangen meer geneigd zijn akkoord te gaan met een schikkingsvoorstel dan slachtoffers die geen verontschuldiging ontvangen.

60 Cohen 1999, p. 1065-1067; Levi 1997, p. 1171; O'Hara & Yarn, p. 1186.

61 Lindenbergh & Mascini 2013, p. 451-452.

Hoewel slachtoffers als gevolg van verontschuldigen meer sympathie en minder woede ten opzichte van de inbreukmaker voelen en zich verzoenender opstellen, vertaalt dit zich niet direct naar een grotere bereidheid tot het accepteren van het schikkingsvoorstel van de inbreukmaker. Er is geen bewijs gevonden voor de veronderstelling dat het compenseren van immateriële belangen in de vorm van een verontschuldiging dient als een *trade-off* voor financiële ondercompensatie. Derhalve weerspreken de bevindingen uit dit onderzoek de studies waarin wordt beweerd dat slachtoffers een stukje financiële compensatie ‘inruilen’ voor een verontschuldiging en daardoor afzien van de schadevergoeding waarop zij eigenlijk aanspraak kunnen maken. De bevindingen hier suggereren dat slachtoffers van letsel- en vermogensschade bij besluitvorming inzake civiele procesvoering met name geleid worden door materiële belangen en dat immateriële belangen een ondergeschikte rol spelen. Het is van belang dat beleidsmakers, rechters en advocaten zich bewust zijn van deze nuancering wanneer zij in een civielrechtelijk context geconfronteerd worden met verontschuldigen. Voor het slachtoffer geldt namelijk: een verontschuldiging helpt, maar *money talks!*

Bibliografie

Adler 2012

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. 67-85.

Akkermans c.s. 2008

A.J. Akkermans, E.M. Uijttenbroek, J.E. Hulst & K.A.P.C. van Wees, 'Excuses in het privaatrecht', *Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie* 2008/6772, p. 778-784.

Akkermans 2009

A.J. Akkermans, 'Niet bij geld alleen. Letselschadeslachtoffers staan rood op de emotionele rekening', in: *Goed Recht. 25 jaar slachtofferhulp Nederland*, Utrecht: Slachtofferhulp Nederland 2009, p. 148-152.

Akkermans c.s. 2009

A.J. Akkermans, J.E. Hulst B, C.S.M. Claassen, A. ten Boom, N.A. Elbers, K.A.P.C. van Wees & D.J. Bruinvels, 'Onderzoek biedt steun voor wetsvoorstel: vergoeding van affectieschade helpt, mits zorgvuldig aangeboden', *Aansprakelijkheid, Verzekering & Schade* 2009/15, p. 113-122.

Alexander & Ruderman 1987

S. Alexander & M. Ruderman, 'The role of procedural and distributive justice in organizational behavior', *Social Justice Research* 1987/1, p. 177-198.

Allan 2007

A. Allen, 'Apology in Civil Law: A Psycho-Legal Perspective', *Psychiatry, Psychology and Law* 2007/14 (1), p. 5-16.

Altemeyer 1981

B. Altemeyer, *Right-Wing Authoritarianism*, Winnipeg: University of Manitoba Press 1981.

Andenaes 1974

J. Andenaes, *Punishment and Deterrence*, Ann Arbor: University of Michigan Press 1974.

Aquino & Reed 2002

K. Aquino & A. Reed II, 'The Self-Importance of Moral Identity', *Journal of Personality and Social Psychology* 2002/83, p. 1423-1440.

Asch 1955

S.E. Asch, 'Opinions and Social Pressure', *Scientific American* 1955, p. 31-35.

Asser 2000

W.D.H. Asser, 'Uitleg van verzekeringsovereenkomsten in cassatie. Opmerkingen naar aanleiding van HR 31 maart 2000, NJ 2000, 357', in: T. Hartlief & M.M. Mendel (red.), *Verzekering en maatschappij, Juridische beschouwingen over de maatschappelijke rol van verzekeringen en verzekeringsmaatschappijen*, Deventer: Kluwer 2000, p. 11-30.

Asser/Wansink, Van Tiggele & Salomons 2012 (7-IX*)

J.H. Wansink, N. van Tiggele-van der Velde & F.R. Salomons, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands Burgerlijk Recht. 7. Bijzondere overeenkomsten. Deel IX. Verzekering*, Deventer: Kluwer 2012.

Bargh & Pietromonaco 1982

J.A. Bargh & P. Pietromonaco, 'Automatic Information Processing and Social Perception: The Influence of Trait Information Presented Outside of Conscious Awareness on Impression Formation', *Journal of Personality and Social Psychology* 1982/43 (3), p. 437-449.

Batson 1987

C.D. Batson, 'Prosocial motivation: It is ever truly altruistic?', in: L. Berkowitz (ed.), *Advances in experimental social psychology*, Vol. 20, New York: Academic Press 1987, p. 65-122.

Batson 1991

C.D. Batson, *The Altruism Question: Towards a social-psychological answer*, Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates 1991.

Batson 1998

C.D. Batson, 'Altruism and prosocial behavior', in: D.T. Gilbert, S.T. Fiske & G. Lindzey (red.), *The Handbook of Social Psychology*, 4th edition, Vol. 2, New York: McGraw-Hill, p. 283-316.

Batson & Powell 2003

C.D. Batson & A.A. Powell, 'Altruism and prosocial behavior', in: I.B. Weiner, *Handbook of Psychology*, vol. 5, New York: Wiley 2003, p. 463-484.

Baumeister & Leary 1995

R.F. Baumeister & M.R. Leary, 'The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation', *Psychological Bulletin* 1995/117, p. 497-529.

Bax 2008

C. Bax, *Afstudeeronderzoek naar de begrijpelijkheid en leesbaarheid van de polisvoorwaarden Personenautoverzekering Aansprakelijkheid* (masterscriptie Communicatiestudies Universiteit Utrecht), 2008.

Beleidsregel informatieverstreking 2013

Beleidsregel informatieverstreking, waar let de AFM op bij het beoordelen van informatieverstreking door financiële ondernemingen over financiële producten en diensten?, Amsterdam: AFM 2013.

Bennett & Dewberry 1994

M. Bennett & C. Dewberry, "'I've said I'm sorry, haven't I?'" A study of the identity implications and current restraints that apologies create for their recipients', *Current Psychology* 1994/13 (1), p. 10-20.

Van den Berg 2000

P.J.G. van den Berg, *Rechtvaardigheid en privaatrecht, over rekkelijken en preciezen in een dynamische wereld* (diss. Rotterdam), Deventer: Gouda Quint 2000.

Van den Bergh 2007

R. van den Bergh, 'Should Consumer Protection Law be Publicly Enforced?', in: W.H. van Boom & M. Loos (red.), *Collective Enforcement of Consumer Law – Securing Compliance in Europe through Private Group Action and Public Authority Intervention*, Groningen: Europa Law Publishing 2007, p. 179-203.

Van den Bergh & Visscher 2008

R. van den Bergh & L. Visscher, 'The preventive function of collective actions for damages in consumer law', *Erasmus Law Review* 2008/1 (2), p. 1-30.

Bibas 2006

S. Bibas, 'Transparency and Participation in Criminal Procedure', *New York University Law Review* 2006/86, p. 911-966.

Bibas & Bierschbach 2004

S. Bibas & R.A. Bierschbach, 'Integrating Remorse and Apology into Criminal Procedure', *The Yale Law Journal* 2004/114 (1), p. 85-148.

Bies 2005

R.J. Bies 2005, 'Are procedural justice and interactional justice conceptually distinct?', in J.E. Greenberg & J.A. Colquitt, *Handbook of organizational justice*, Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers 2005, xxvi, p. 647.

Bies & Shapiro 1987

R.J. Bies & D.L. Shapiro, 'Interactional Fairness Judgments: The influence of causal accounts', *Social Justice Research* 1987/1, p. 199-218.

Van den Biggelaar & Loos 2007

P.J.M. van den Biggelaar & M.B.M. Loos, 'Concentratie rechtsbijstand in massaschade loont', *Nederlands Juristenblad* 2007/2131, p. 1-10.

Bijleveld 2009

C.C.J.H. Bijleveld, *Methoden en Technieken van Onderzoek in de Criminologie*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2009.

Bishop 1984

D.M. Bishop, 'Legal and Extralegal Barriers to Delinquency', *Criminology* 1984/22, p. 403-419.

Blad 2011

J. Blad, 'Herstelrecht in Nederland? Voorlopig veel nadruk op gesprekken', *Tijdschrift voor Herstelrecht* 2011/11 (1), p. 40-53.

Blasi 1983

A. Blasi, 'Moral Cognition and Moral Action: A Theoretical Perspective', *Developmental Review* 1983/3, p. 178-210.

Blodgett c.s. 1997

J.G. Blodgett, D.J. Hill & S.S. Tax, 'The effects of distributive, procedural, and interactional justice on postcomplaint behavior', *Journal of Retailing* 1997/2, p. 185-210.

Van Boom 2006

W.H. van Boom, *Efficacious enforcement in contract and tort* (oratie Rotterdam), Den Haag: BJu 2006.

Van Boom 2008

W.H. van Boom, 'Insurance Law and Economics: an empirical perspective', in: M. Faure & F. Stephens (eds.), *Essays in the Law and Economics of Regulation – In honour of Anthony Ogus*, Antwerp: Intersentia 2008, p. 253-276.

Van Boom 2011

W.H. van Boom, 'Enige recente ontwikkelingen in de particuliere rechtsbijstandverzekering', *Tijdschrift voor Consumentenrecht en Handelspraktijken* 2011/1, p. 8-15.

Van Boom 2013

W.H. van Boom, Empirisch privaatrecht: enige beschouwingen over de rol van empirisch onderzoek in de hedendaagse privaatrechtswetenschap, *Tijdschrift voor Privaatrecht (TPR)*, 2013-1, p. 7-84.

Van Boom 2014

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

Van Boom & Loos 2008

W.H. van Boom & M.B.M. Loos, 'Effective enforcement of consumer law in Europe; Private, public, and collective mechanism', in: W.H. van Boom & M.B.M. Loos (eds.), *Collective Enforcement of Consumer Law – Securing Compliance in Europe through Private Group Action and Public Authority Intervention*, Groningen: Europa Law Publishing 2007, p. 231-254.

Van Boom c.s. 2009

W.H. van Boom, B.J. Drijber, J.H. Lemstra, V.C.A. Lindijer & T. Novakovski, *Strooischade: een verkennend (rechtsvergelijkend) onderzoek naar de mogelijkheden tot optreden tegen strooischade*, Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn advocaten en notarissen 2009.

Van Boom c.s. 2012

W.H. van Boom, I. Giesen en M. Smit, 'Civilologie en de vaart der privaatrechtelijke volkeren', in: W.H. van Boom, I. Giesen & M. Smit (red.), *Civilologie: opstellen over empirie en privaatrecht*, Den Haag: Bju 2012, p. 197-215.

Van Boom c.s. 2013

W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verheij (red.), *Capita Civilologie. Handboek empirie en privaatrecht*, 2^e druk, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2013.

Van den Bos 2014

C. van den Bos, *Kijken naar het recht*, oratie UU, 2014.

Boshuizen 2001

G.R. Boshuizen, *Verzekeringen overheidstoezicht en privaatrecht* (diss. Utrecht), Zwolle: W.E.J. Tjeenk Willink 2001.

Bottom c.s. 2002

W.P. Bottom, K. Gibson, S.E. Daniels & J.K. Murnighan, 'When talk is not cheap: substantive penance and expression of intent in rebuilding cooperation', *Organization Science* 2002/13 (5), p. 497-513.

Bowles & Gintis 1993

S. Bowles & H. Gintis, 'The revenge of Homo economicus: Contested Exchange and the Revival of Political Economy', *The Journal of Economic Perspectives* 1993/7 (1), p. 83-102.

Brenninkmeijer c.s. 2012

A.F.M. Brenninkmeijer, N. van der Bijl & Y.M. van der Vlugt, 'Schadevergoeding en excuses vanuit het perspectief van de behoorlijkheid. Een schadeclaim als motie van wantrouwen', in: T. Barkhuysen, W. den Ouden & M.K.G. Tjepkema (red.): *Coulant compenseren? Over overheidsaansprakelijkheid en rechtspolitiek*, Deventer: Kluwer 2012, p. 97-107.

Bryman 2012

A. Bryman, *Social Research Methods*, Oxford: Oxford University Press 2012.

Cacioppo & Gardner 1999

J.T. Cacioppo & W.L. Gardner, 'Emotion', *Annual Review of Psychology* 1999, p. 191-214.

Calabresi 1970

G. Calabresi, *The Cost of Accidents: A Legal and Economic Analysis*, New Haven: Yale University Press 1970, p. 1-340.

Campbell 1975

D.T. Campbell, 'On the conflicts between biological and social evolution and between psychology and moral tradition', *American Psychologist* 1975/30, p. 1103-1126.

Cardi c.s. 2012

W.J. Cardi, R.D. Penfield & A.H. Yoon, 'Does Tort Law Deter Individuals? A Behavioral Science Study', *Journal of Empirical Legal Studies* 2012/9 (3), p. 567-603.

Cauffman & Weyts 2009

C. Cauffman & B. Weyts, 'Privaatrecht en rechtshandhaving', in: *Toezicht op de financiële markt en de energiemarkt. Staatsgeheimen en het strafproces. Rechtshandhaving door het privaatrecht (Preadviezen Vereniging voor de Vergelijkende Studie van het Recht van België en Nederland)*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2009, p. 303-366.

DeCelles c.s. 2012

K.A. DeCelles, D.S. DeRue, J.D. Margolis & T.L. Ceranic, 'Does Power Corrupt or Enable? When and Why Power Facilitates Self-Interested Behavior', *Journal of Applied Psychology* 2012/97, p. 681-689.

Charrow & Charrow 1979

R.P. Charrow & V.R. Charrow, 'Making Legal Language Understandable: A Psycholinguistic Study of Jury Instructions', *Columbia Law Review* 1979, p. 1306-1374.

Chebata & Slusarczy 2005

J. Chebata & W. Slusarczy, 'How emotions mediate the effects of perceived justice on loyalty in service recovery situations: an empirical study', *Journal of Business Research* 2005/58, p. 664-673.

Clemmer & Schneider 1996

E.C. Clemmer & B. Schneider, 'Fair Service', in: S.W. Brown, D.A. Bowe & T. Schwartz, *Advances in Services Marketing and Management*, Greenwich: JAI Press 1996/5, p. 109-126.

Cochran c.s. 1999

J.K. Cochran, M.B. Chamlin, P.B. Wood & C.S. Sellers, 'Shame, Embarrassment, and Formal Sanction Threats: Extending the Deterrence/Rational Choice Model to Academic Dishonesty', *Sociological Inquiry* 1999/69, p. 91-105.

Coffee 1991

J.C. Coffee Jr., 'Does "unlawful" mean "criminal"?: Reflections on the disappearing tort/crime distinction in American law', *Boston University Law Review* 1991/71, p. 193-246.

Cohen 1999

J.R. Cohen, 'Advising clients to apologize', *Southern California Law Review* 1999/72 (4), p. 1009-1070.

DeCoster & Claypool 2004

J. DeCoster & H.M. Claypool, 'A Meta-Analysis of Priming Effects on Impression Formation Supporting a General Model of Informational Biases', *Personality and Social Psychology Review* 2004/8 (1), p. 2-27.

Cotterrell 1997

R.B.M. Cotterrell, 'The Concept of Legal Culture', in: D. Nelken (red.), *Comparing Legal Cultures*, Aldershot: Dartmouth 1997, p. 13-32.

Cotterrell 2008

R.B.M. Cotterrell, 'Law and Culture – inside and beyond the Nation state', *Retfaerd (The Nordic Journal of Law and Justice)* 2008, p. 23-36.

Cotterrell 2012

R.B.M. Cotterrell, 'Comparative Sociology of Law', in: D.S. Clark (red.), *Comparative Law and Society*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing 2012, p. 39-60.

Croes 2013

M.T. Croes, 'Menselijk gedrag en rechtsregels', in: W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verheij, *Capita Civilologie: Handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2013, p. 41-77.

Daicoff 1997

S.S. Daicoff, 'Lawyer, Know Thyself: A Review of Empirical Research on Attorney Attributes Bearing on Professionalism', *The American University Law Review* 1997/46, p. 1337-1427.

Van Dale & Chall 1949

E. van Dale & J.S. Chall, 'The Concept of Readability', *Elementary English* 1949/26, p. 23.

Van Dam c.s. 2012

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. 109-124.

Davis 1977

J. Davis, 'Protecting Consumers from Overdisclosure and Gobbledygook: an Empirical Look at the Simplification of Consumer Credit Contracts', *Virginia Law Review* 1977, p. 841-920.

Dawes c.s. 1990

R. Dawes, A.J.C. van de Kragt & J.M. Orbell, 'Cooperation for the benefit of us – not me, or my conscience', in: J.J. Mansbridge (ed.), *Beyond self-interest*, Chicago: University of Chicago Press 1990, p. 97-110.

Del Río-Lanza c.s. 2009

A.B. del Río-Lanza, R. Vázquez-Casielles & A.M. Díaz-Martín, 'Satisfaction with service recovery: Perceived justice and emotional responses', *Journal of Business Research* 2009/62, p. 775-781.

Desmet 2011

P.T.M. Desmet, *In money we trust? Trust repair and the psychology of financial compensations* (Diss. Rotterdam EUR), Rotterdam: Erasmus Research Institute of Management 2011.

Desmet 2012

P.T.M. Desmet, 'Wanneer verontschuldigenen doel treffen: inzichten uit de psychologie', in: W.H. van Boom, I. Giesen & M. Smit (red.), *Civilologie: opstellen over empirie en privaatrecht*, Den Haag: Bju | Eleven 2012, p. 183-196.

Desmet 2012*

P.T.M. Desmet, 'De psychologie van financiële compensatie: maakt geld alles goed?', in: T. Barkhuyzen, W. den Ouden & M.K.G. Tjepkema, *Coulant compenseren? Over overheidsaansprakelijkheid en rechtspolitiek*, Deventer: Kluwer 2012, p. 583-596.

Desmet c.s. 2011

P.T.M. Desmet, D. de Cremer & E. van Dijk, 'In money we trust? The use of financial compensations to repair trust in the aftermath of distributive harm', *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 2011/114, p. 75-86.

Dierx & Hogenhuis 2012

J. Dierx & S. Hogenhuis, 'Rechtbank Amsterdam draait proef met mediation in strafzaken', *Tijdschrift voor Herstelrecht* 2012/12 (1), p. 46/56.

Van Dijck 2013

G. van Dijck, 'Aansprakelijkheid en defensief gedrag: nuancering gewenst', in: W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verheij, *Capita Civilologie: Handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2013.

Van Dijck c.s. 2010

G. van Dijck, C.J.M. van Doorn & I.N. Tzankova, *Individueel of collectief procederen bij massaschade? Experimenten naar het effect van opt-in-modellen en opt-out-modellen op het procesgedrag van benadeelden*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2010.

Van Dijk c.s. 2008

E. van Dijk, G.A. van Kleef, W. Steinel & I. van Beest, 'A social functional approach to emotions in bargaining: When communicating anger pays and when it backfires', *Journal of Personality and Social Psychology* 2008/94, p. 600-614.

Engberg 2013

J. Engberg, 'Legal Linguistics as a mutual arena for cooperation, recent developments in the field of applied linguistics and law', *International Association of Applied Linguistics Review* 2013, p. 24-41.

Enneking c.s. 2013

L.F.H. Enneking, I. Giesen & R. Rijnhout, 'Bewijswaardering en psychologische inzichten', in: W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verheij (red.), *Capita Civilologie: Handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2013, p. 1017-1085.

Van Erp 2013

J.G. Van Erp, 'Naming en shaming in het contractenrecht? Het reputatie-effect van schadevergoedingen tussen ondernemingen', in: W.H. van Boom, I. Giesen & A. Verheij (red.), *Gedrag en Privaatrecht, over gedragspresumpties en gedragseffecten bij privaatrechtelijke vraagstukken*, Den Haag: BJu 2008, p. 337-366.

Eshuis c.s. 2012

R.J.J. Eshuis, T. Geurts, E.M.Th. Beenackers, *Hulp bij juridische problemen. Een verkennend onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van advocaten en Rechtsbijstandverzekeraars*, WODC, Cahier 2012, 3.

Etienne & Robbennolt 2007

M. Etienne & J.K. Robbennolt, 'Apologies and Plea Bargaining', *Marquette Law Review* 2007/91, p. 295-322.

Europese Commissie 2008

Europese Commissie, *Groenboek over Collectief verhaal voor consumenten*, COM 2008, 794.

Eysenck 2000

M.W. Eysenck, *Psychology: A Student's Handbook*, East Sussex: Psychology Press 2000, p. 585-591.

Faure 2001

M.G. Faure, 'A Selection of Empirical Socio-Economic Research with Respect to the Functioning of Legal Rules and Institutions in Belgium and the Netherlands', *European Journal of Law and Economics* 2001/11, p. 207-248.

Faure 2013

M. Faure, 'CADR and settlement of claims, a few economic observations', in: C. Hodges & A. Stadler, *Resolving Mass Disputes, ADR and Settlement of Mass Claims*, Cheltenham, UK: Edward Elgar 2013, p. 38-60.

Faure c.s. 2009

M. Faure, A. Ogun & N. Philipsen, 'Curbing Consumer Financial Losses: The Economics of Regulatory Enforcement', *Law & Policy* 2009, p. 161-191.

Faure & De Mot 2012

M. Faure & J. de Mot, 'Comparing Third Party Financing of Litigation and Legal Expenses Insurance', *Journal of Law, Economics and Policy* 2012/8 (3), 2012, p. 1-44.

Fazio c.s. 1983

R.H. Fazio, M.C. Powell & P.M. Herr, 'Toward a Process Model of the Attitude-Behavior Relation: Accessing One's Attitude Upon Mere Observation of the Attitude Object', *Journal of Personality and Social Psychology* 1983/44 (4), p. 723-735.

Ferreira 2008

N. Ferreira, 'Putting the Age of Criminal and Tort Liability into Context: A dialogue between Law and Psychology', *The International Journal of Children's Rights* 2008/16, p. 29-54.

Floyd 1991

T.W. Floyd, 'Realism, Responsibility, and the Good Lawyer: Niebuhrian Perspectives on Legal Ethics', *Notre Dame Law Review* 1991/67, p. 587-613.

Friedman 1969

L.M. Friedman, 'Legal Culture and Social Development', *Law & Society Review* 1969, p. 29-44.

Friedman 1975

L.M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, New York: Russell Sage Foundation 1975.

Friedman 1989

L.M. Friedman, 'Law, Lawyers and Popular Culture', *The Yale Law Journal* 1989, p. 1579-1606.

Friedman 1997

L.M. Friedman, 'The Concept of Legal Culture: a reply', in: D. Nelken (red.), *Comparing Legal Cultures*, Aldershot: Dartmouth 1997, p. 33-40.

Galanter 1974

M. Galanter, 'Why the 'Haves' Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change', *Law & Society Review* 1974/9 (1), p. 95-160.

Galin c.s. 2007

A. Galin, M. Gross & G. Gosalker, 'E-negotiation versus face-to-face negotiation what has changed – if anything?', *Computers in Human Behavior* 2007/23, p. 787-797.

Giesen 2011

I. Giesen, 'Recht en ... Psychologie: over de waarde die psychologische inzichten voor de civilist kunnen hebben', *Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie* 2011/6912, p. 1065-1074.

Goettsch 1997

T.W.J. Goettsch, 'Vrije advocaatkeuze: rationale regeling of – opnieuw – regeling van de rechtshulpmarkt', *Nederlands Juristenblad* 1997/12, p. 534-538.

Gosens 2008

D. Gosens, *'Ik heb mijn polisvoorwaarden eigenlijk nog nooit gelezen, veel te moeilijk'*. *Het effect van lexicale en syntactische wijzigingen op het begrip en de waardering van een autoverzekeringsspolis* (masterscriptie Communicatiestudies Universiteit Utrecht), 2008.

Grasmick & Bursik 1990

H.G. Grasmick & R.J. Bursik Jr., 'Conscience, Significant Others, and Rational Choice: Extending the Deterrence Model', *Law & Society Review* 1990/24, p. 837-862.

Greenebaum 1977

E.H. Greenebaum, 'Review Essay: Attorneys' Problems in Making Ethical Decisions', *Indiana Law Journal* 1977/52, p. 627-635.

Greenwald & Krieger 1995

A.G. Greenwald & L.H. Krieger, 'Implicit Social Cognition: Attitudes, Self-Esteem, and Stereotypes', *Psychological Review* 1995/102 (1), p. 4-27.

Greenwald & Krieger 2006

A.G. Greenwald & L.H. Krieger, 'Implicit Bias: Scientific Foundations', *California Law Review* 2006/94 (4), p. 945-967.

Guerrero 2012

A.A. Guerrero, 'Lawyers, Context, and Legitimacy: A New Theory of Legal Ethics', *Georgetown Journal of Legal Ethics* 2012/25 (1), p. 107-163.

Guthrie c.s. 2000

C. Guthrie, J.J. Rachlinski & A.J. Wistrich, 'Inside the Judicial Mind', *Cornell Law Review* 2000/86, p. 777-830.

Haesevoets c.s. 2013

T. Haesevoets, C. Reinders Folmer, D. De Cremer & A. Van Hiel, 'Money isn't all that matters: The use of financial compensation and apologies to preserve relationships in the aftermath of distributive harm', *Journal of Economic Psychology* 2013/35, p. 95-107.

Haesevoets c.s. 2014

T. Haesevoets, A. Van Hiel, C. Reinders Folmer & D. De Cremer, 'What money can't buy: The psychology of financial overcompensation', *Journal of Economic Psychology* 2014/42, p. 83-95.

Hall 1943a

J. Hall, 'Interrelations of Criminal law and Torts: I', *Columbia Law Review* 1943/43 (6), p. 753-779.

Hall 1943b

J. Hall, 'Interrelations of Criminal law and Torts: II', *Columbia Law Review* 1943/43 (7), p. 967-1001.

Handboek Werken aan duidelijke klantinformatie 2013

Handboek Werken aan duidelijke klantinformatie, Amsterdam: AFM 2013, p. 1-28.

Den Harder 2006

W.H. den Harder, *Aanmerkelijk onvoorzichtig* (diss. Erasmus Universiteit Rotterdam), Alblasterdam: Haveka 2006.

Hardy & Carlo 2005

S.A. Hardy & G. Carlo, 'Identity as a Source of Moral Motivation', *Human Development* 2005/48, p. 232-256.

Hart c.s. 1998

D. Hart, R. Atkins & D. Ford, 'Urban America as a Context for the Development of Moral Identity in Adolescence', *Journal of Social Issues* 1998/54, p. 513-530.

Hartkamp c.s. 2011

A.S. Hartkamp, M.W. Hesselink, E. Hondius, C. Mak & E. Du Perron, *Towards a European Civil Code*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2011.

Hartlief 2005

T. Hartlief, 'Leven in een claimcultuur: wie is er bang voor Amerikaanse toestanden?', *Nederlands Juristenblad* 2005, p. 830-834.

Hartlief c.s. 2009

T. Hartlief, J. Spier, A.L.M. Keirse, G.E. Maanen & R.D. Vriesendorp, *Verbindenissen uit de wet en schadevergoeding*, Deventer: Kluwer 2009.

Heering 2003

J.P. Heering, 'Contra proferentem: uitlegregel of gezichtspunt', *Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie* 2003/6518, p. 99-102.

Hendrikse & Rinkes 2010

M.L. Hendrikse & J.G.J. Rinkes (red.), *Consument en Verzekering* (ACIS serie deel 2), Zutphen: Paris 2010.

Hesselink 2007

M.W. Hesselink, 'Een Europees Burgerlijk Wetboek is juist een goed idee', *NRC Handelsblad* 10 oktober 2007.

Van Hiel c.s. 2004

A. Van Hiel, M. Pandelaere & B. Duriez, 'The Impact of Need for Closure on Conservative Beliefs and Racism', *Personality and Social Psychology Bulletin* 2004, p. 824-837.

Higgins 1996

E.T. Higgins, 'Knowledge Activation: Accessibility, Applicability, and Salience', in: E.T. Higgins & A.W. Kruglanski, *Social Psychology, Handbook of Basic Principles*, New York: The Guilford Press 1996, p. 133-168.

Higgins c.s. 1977

E.T. Higgins, W.S. Rholes & C.R. Jones, 'Category Accessibility and Impression Formation', *Journal of Experimental Social Psychology* 1977/13, p. 141-154.

Hijma 1999

J. Hijma, 'Consument-onvriendelijke interpretatie', *Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie* 1999-6345, p. 115-116.

Hiltunen 2012

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.

Ho & Liu 2011

B. Ho & E. Liu, 'Does sorry work? The impact of apology laws on medical malpractice', *Journal of Risk and Uncertainty* 2011/43, p. 141-167.

Ho & Liu 2011*

B. Ho & E. Liu, 'What's an apology worth? Difference-in-differences analysis of state apology laws on medical malpractice claims payouts', *Journal of Empirical Legal Studies* 2011/8 (1), p. 179-199.

Holtinrichs 2013

D.B. Holtinrichs, 'De vrije advocaatkeuze in rechtsbijstandverzekeringen en Richtlijn 87/344/EEG: keuze voor de verzekerde of verplichting voor de verzekeraar?', *NTHR* 2013/1698 (2), p. 157-167.

Hommers 1988

W. Hommers, 'Implicit psychological theories in legal thought on sentencing and liability', in: P.J. Koppen, D.J. Hessing & G. van den Heuvel (eds.), *Lawyers on Psychology and Psychologists on Law*, Amsterdam: Swets & Zeitlinger 1988, p. 67-82.

Hondius 2011

E. Hondius, 'Towards a European Civil Code', in: A. Hartkamp c.s. (red.), *Towards a European Civil Code*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2011, p. 3-25.

Van Houwelingen 2013

D.T. van Houwelingen, 'Waarom heeft het Wetsvoorstel affectieschade het Staatsblad niet gehaald?', in: W.H. van Boom & S.D. Lindenbergh (red.), *Politiek Privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2013, p. 429-450.

Howe & Wogalter 1994

J.E. Howe & M.S. Wogalter, 'The Understandability of Legal Documents: Are they Adequate?', *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting* 1994, p. 438-442.

Huver c.s. 2009

R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans & N.A. Elbers, *Slachtoffers en aansprakelijkheid: Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. Deel I. Terreinverkenning*, Den Haag: WOCD 2009.

Irwin & Real 2010

J.F. Irwin & D.L. Real, 'Unconscious Influences on Judicial Decision-making: The Illusion of Objectivity', *McGeorge Law Review* 2010/42, p. 1-18.

Kahneman & Tversky 1984

D. Kahneman & A. Tversky, 'Choices, Values, and Frames', *American Psychologist* 1984/39 (4), 341-350.

Karatepe 2006

O.M. Karatepe, 'Customer complaints and organizational responses: the effects of complainants' perceptions of justice on satisfaction and loyalty', *Hospitality Management* 2006/25, p. 69-90.

Kazemi & Törnblom 2008

A. Kazemi & K. Törnblom, 'Social Psychology of Justice: Origins, Central Issues, recent Developments, and Future Directions', *Nordic Psychology* 2008/3, p. 209-234.

Kelly & Kelly 1994

C. Kelly & J. Kelly, 'Who Gets Involved in Collective Action?: Social Psychological Determinants of Individual Participation in Trade Unions', *Human Relations* 1994/47 (1), p. 63-88.

Kieras & Dechert 1985

D.E. Kieras & C. Dechert, 'Rules for comprehensible technical prose: a survey of the psycholinguistic literature', *University of Michigan Technical Report* 1985, p. 1-29.

Van Kleef 2008

G.A. van Kleef, 'Emotion in conflict and negotiation: Introducing the emotions as social information (EASI) model', in N.M. Ashkanasy & C.L. Cooper, *Research companion to emotion in organizations*, London: Edward Elgar 2008, p. 392-404.

Van Kleef 2009

G.A. van Kleef, 'How Emotions Regulate Social Life The Emotions as Social Information (EASI) Model', *Current Directions in Psychological Science* 2009/3, p. 184-188.

Van Kleef 2014

G.A. van Kleef, 'Understanding the positive and negative effects of emotional expressions in organizations: EASI does it', *Human Relations* 2014 (online gepubliceerd).

Van Kleef c.s. 2004a

G.A. van Kleef, C.K.W. de Dreu & A.S.R. Manstead, 'The Interpersonal Effects of Anger and Happiness in Negotiations', *Journal of Personality and Social Psychology* 2004/1, p. 56-76.

Van Kleef c.s. 2004b

G.A. van Kleef, C.K.W. de Dreu & A.S.R. Manstead, 'The Interpersonal Effects of Emotions in Negotiations: A Motivated Information Processing Approach', *Journal of Personality and Social Psychology* 2004/4, p. 510-528.

Van Kleef & Côte 2007

G.A. van Kleef & S. Côte, 'Expressing Anger in Conflict: When It Helps and When It Hurts', *Journal of Applied Psychology* 2007/6, p. 1557-1569.

Van Kleef c.s. 2010*

G.A. Van Kleef & C.K.W. de Dreu, 'Longer-term consequences of anger expression in negotiation: Retaliation or spillover?', *Journal of Experimental Social Psychology* 2010, p. 753-760.

Van Kleef c.s. 2010

G.A. van Kleef, C.K.W. de Dreu & A.S.R. Manstead, 'An Interpersonal Approach to Emotion in Social Decision Making: The Emotions as Social Information Model', *Advances in Experimental Social Psychology* 2010, p. 45-87.

Klepper & Nagin 1989

S. Klepper & D. Nagin, 'The Deterrent Effect of Perceived Certainty and Severity of Punishment Revisited', *Criminology* 1989/27, p. 721-746.

Klevorick 1985

A.K. Klevorick, 'Legal Theory and the Economic Analysis of Torts and Crime', *Columbia Law Review* 1985/85 (5), p. 905-920.

Korobkin & Guthrie 1994

R. Korobkin & C. Guthrie, 'Psychological Barriers to Litigation Settlement: An Experimental Approach', *Michigan Law Review* 1994/93 (1), p. 107-192.

Korobkin & Guthrie 1997

R. Korobkin & C. Guthrie, 'Psychology, Economics, and Settlement: A New Look at the Role of the Lawyer', *Texas Law Review* 1997/76, p. 77-141.

Kortmann & Sieburgh 2009

J.S. Kortmann & C.H. Sieburgh, 'Handhaving door Nederlands privaatrecht', in: *Toezicht op de financiële markt en de energiemarkt. Staatsgeheimen en het strafproces. Rechtshandhaving door het privaatrecht (Preadvies van de Vereniging voor de Vergelijkende Studie van het Recht van België en Nederland)*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2009, p. 249-302.

Kötz 2000

H. Kötz, 'Precontractual Duties of Disclosure: A Comparative and Economic Perspective', *European Journal of Law and Economics* 2000, p. 5-19.

Land 2009

J.F.H. Land, *Zwakke lezers, sterke teksten? Effecten van tekst- en lezerskenmerken op het tekstbegrip en de tekstwaardering van vmboleerlingen* (diss. Utrecht), Delft: Eburon 2009.

Landes 1982

E.M. Landes, 'Insurance, Liability, and Accidents: A Theoretical and Empirical Investigation of the Effects of No-Fault Accidents', *Journal of Law & Economics* 1982/25, p. 49-65.

Lapsley & Lasky 2001

D.K. Lapsley & B. Lasky, 'Prototypic Moral Character', *Identity: An International Journal of Theory and Research* 2001/1, p. 345-363.

Latif 2001

E. Latif, 'Apologetic Justice: Evaluating apologies tailored toward legal solutions', *Boston University Law Review* 2001/81, p. 289-320.

Legrand 1997

P. Legrand, 'Against a European Civil Code', *The Modern Law Review* 1997, p. 44-63.

Lelieveld c.s. 2011

G.J. Lelieveld, E. Van Dijk, I. van Beest, W. Steinel & G. A. van Kleef, 'Disappointed in You, Angry about Your Offer: Distinct Negative Emotions Induce Concessions via Different Mechanisms', *Journal of Experimental Social Psychology* 2011/47, p. 635-641.

Lelieveld c.s. 2012

G.J. Lelieveld, E. Van Dijk, I. van Beest & G.A. van Kleef, 'Why anger and disappointment affect other's bargaining behavior differently: The Moderating Role of Power and the Mediating Role of Reciprocal and Complementary Emotions', *Personality and Social Psychology Bulletin* 2012/9, p. 1209-1221.

Lentz 2011

L. Lentz, *Let op: Begrip verplicht! - Begrijpelijkheid als norm in de wet* (oratie Utrecht), Utrecht: Universiteit Utrecht 2011, p. 1-35.

Levi 1997

D.L. Levi, 'The role of apology in mediation', *New York University Law Review* 1997/72, p. 1165-1210.

Lind & Tyler 1988

C.S. Lind & T.R. Tyler, *The social psychology of procedural justice*, New York: Plenum Press 1988, p. 249-251.

Lindenbergh 2008

S.D. Lindenbergh, 'Moord en doodslag in het aansprakelijkheidsrecht', *Ars Aequi* 2008, p. 598-599.

Lindenbergh & Mascini 2013

S.D. Lindenbergh & P. Mascini, 'Schurende dilemma's in het aansprakelijkheidsrecht. De spanning tussen financiële en relationele compensatie', in: W.H. van Boom c.s. (red.), *Capita Civilologie, Handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag 2013, p. 437-457.

Lloyd-Bostock 1988

S.M.A. Lloyd-Bostock, *Law in practice: applications of psychology to legal decision making and legal skills*, London: The British Psychological Society and Routledge Ltd. 1988.

Loos 2011

M.B.M. Loos, 'Individuele handhaving van het consumentenrecht bij de burgerlijke rechter', *Tijdschrift voor Civiele Rechtspleging* 2011/1, p. 1-11.

Loos & Van Boom 2010

M.B.M. Loos & W.H. van Boom, *Handhaving van het consumentenrecht (preadviezen vereniging voor Burgerlijk Recht 2009)*, Deventer: Kluwer 2010.

Lord, Ross & Lepper 1979

C.G. Lord, L. Ross & M.R. Lepper, 'Biased Assimilation and Attitude Polarization: The Effects of Prior Theories on Subsequently Considered Evidence', *Journal of Personality and Social Psychology* 1979/37 (11), 2098-2109.

Van Maanen 2003

G.E. Van Maanen, 'De rol van het (aansprakelijkheids)recht bij de verwerking van persoonlijk leed. Enkele gedachten naar aanleiding van het experiment in het Veterans Affairs Medical Centre in Lexington USA', in: G.E. van Maanen (red.), *De rol van het aansprakelijkheidsrecht bij de verwerking van persoonlijk leed*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2003, p. 1-24.

Mansbridge 1990

J.J. Mansbridge, *Beyond self-interest*, Chicago: University of Chicago Press 1990.

Martin 1986

L.L. Martin, 'Set/Reset: Use and Disuse of Concepts in Impression Formation', *Journal of Personality and Social Psychology* 1986/51 (3), p. 493-504.

Masson & Waldron 1994

M.E.J. Masson & M.A. Waldron, 'Comprehension of Legal Contracts by Non-Experts: Effectiveness of Plain Language Redrafting', *Applied Cognitive Psychology* 1994, p. 67-85.

McPherson Frantz & Bennigson 2005

C. McPherson Frantz & C. Bennigson, 'Better late than early: the influence of timing on apology effectiveness', *Journal of Experimental Social Psychology* 2005/41, p. 201-207.

Meier & Johnson 1977

R.F. Meier & W.T. Johnson, 'Deterrence as Social Control: The Legal and Extralegal Production of Conformity', *American Sociological Review* 1977/42, p. 292-304.

Meier c.s. 1984

R.F. Meier, S.R. Burkett & C.A. Hickman, 'Sanctions, Peers, and Deviance: Preliminary Models of a Social Control Process', *The Sociological Quarterly* 1984/25, p. 67-82.

Miller & Kintsch 1980

J.R. Miller & W. Kintsch, 'Readability and Recall of Short Prose Passages: A Theoretical Analysis', *Journal of Experimental Psychology: Human Learning and Memory* 1980, p. 335-354.

Mueller c.s. 2012

P.A. Mueller, L.M. Solan & J.M. Darley, 'When Does Knowledge Become Intent? Perceiving the Minds of Wrongdoers', *Journal of Empirical Legal Studies* 2012/9 (4), p. 859-892.

Mulder 2009

L.B. Mulder, 'The Two-Fold Influence of Sanctions on Moral Concerns', in: D. De Cremer (red.), *Psychological Perspectives on Ethical Behavior and Decision Making*, Charlotte, NC: Information Age Publishing 2009, p. 169-180.

Mulder c.s. 2009

L.B. Mulder, P. Verboon & D. De Cremer, 'Sanctions and moral judgments: The moderating effect of sanction severity and trust in authorities', *European Journal of Social Psychology* 2005/39, p. 255-269.

Neckers 2002

B.W. Neckers, 'The art of the apology', *Michigan Bar Journal* 2002, p. 10-11.

Nelken 1997

D. Nelken (red.), *Comparing Legal Cultures*, Aldershot: Dartmouth 1997.

Nelken 2012

D. Nelken (red.), *Using Legal Culture*, London: Wildy, Simmonds & Hill Publishing 2012.

Nelken 2012*

D. Nelken, 'Using Legal Culture: Purposes and Problems', in: D. Nelken (red.), *Using Legal Culture*, London: Wildy, Simmonds & Hill Publishing 2012, p. 1-51.

Nickerson 1998

R.S. Nickerson, 'Confirmation bias: A Ubiquitous Phenomenon in Many Guises', *Review of General Psychology* 1998/2 (2), p. 175-220.

Nonet & Selznick 2001

P. Nonet & P. Selznick, *Law and Society in Transition: Toward Responsive Law*, New Brunswick: Transaction Publishers 2001.

O'Hara & Yarn 2002

C.S. O'Hara & D. Yarn, 'On apology and Consilience', *Washington Law Review* 2002/77, p. 1121-1192.

Ohtsubo & Watanabe 2009

Y. Ohtsubo & E. Watanabe, 'Do sincere apologies need to be costly? Test of a costly signalling model of apology', *Evolution of Human Behavior* 2009/30, p. 114-123.

Olson 2002

M. Olson, *The logic of collective action: Public Goods and the Theory of Groups*, Harvard: Harvard University Press, 1965, 20^e druk (2002).

Overbeck c.s. 2010

J.R. Overbeck, M.A. Neale & C.L. Govan, 'I feel, therefore you act: Intrapersonal and interpersonal effects of emotion on negotiation as a function of social power', *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 2010/112, p. 126-139.

Paccès & Visscher 2011

A.M. Paccès & L.T. Visscher, 'Law and Economics – Methodology', in: B. van Klink & S. Taekema, *Interdisciplinary Research into Law*, Berlin: Mohr 2011, p. 85-107.

Paternoster c.s. 1983

R. Paternoster, L.E. Saltzman, G.P. Waldo & T.G. Chiricos, 'Perceived Risk and Social Control: Do Sanctions Really Deter?', *Law & Society Review* 1983/17, p. 457-479.

Du Perron 2003

C.E. du Perron, 'Genoegdoening in het civiele aansprakelijkheidsrecht', in: *Het opstandige slachtoffer* (Handelingen Nederlandse Juristen-Vereniging 2003-I), Deventer: Kluwer 2003, p. 105-160.

Du Perron c.s. 2003

C.E. du Perron, A.C. Zijderveld & C.P.M. Cleiren, 'Verslag van de op 13 juni 2003 te Alkmaar gehouden algemene vergadering', in: *Het opstandige slachtoffer* (Handelingen Nederlandse Juristen-Vereniging 2003-II), Deventer: Kluwer 2003, p. 56-84.

Petrucci 2002

C.J. Petrucci, 'Apology in the Criminal Justice Setting: Evidence for Including Apology as an Additional Component in the Legal System', *Behavioral Sciences and the Law* 2002/20, p. 337-362.

Posner 1972

R.A. Posner, 'A Theory of Negligence', *The Journal of Legal Studies* 1972/29 (1), p. 29-96.

Pratt c.s. 2003

M.W. Pratt, B. Hunsberger, S.M. Pancer & S. Alisat, 'A Longitudinal Analysis of Personal Values Socialization: Correlates of a Moral Self-Ideal in Late Adolescence', *Social Development* 2003/12, p. 563-585.

Rachlinski 2006

J.J. Rachlinski, 'Bottom-up versus Top-down Lawmaking', *The University of Chicago Law Review* 2006, p. 933-964.

Rachlinski c.s. 2013

J.J. Rachlinski, C. Guthrie & A.J. Wistrich, 'Contrition in the Courtroom: Do Apologies Affect Adjudication?', *Cornell Law Review* 2013/98, p. 1189-1244.

Reed & Aquino 2003

A. Reed II & K.F. Aquino, 'Moral Identity and the Expanding Circle of Moral Regard Toward Out-Groups', *Journal of Personality and Social Psychology* 2003/84, p. 1270-1286.

Renkema c.s. 2007

J. Renkema, A. Arts, C.C.S. de Waele & C. van Wijk, *Wel leuker, maar niet gemakkelijker, een onderzoek naar het vernieuwde Tz-formulier* (onderzoek faculteit geesteswetenschappen UvT in opdracht van de belastingdienst) 2007, p. 1-29.

Rest 1986

J.R. Rest, *Moral development: Advances in research and theory*, New York: Praeger Publishers 1986.

Reynolds 2006

S.J. Reynolds, 'Moral Awareness and Ethical Predispositions: Investigating the Role of Individual Differences in the Recognition of Moral Issues', *Journal of Applied Psychology* 2006/91 (1), p. 233-243.

Riskin 1982

L.L. Riskin, 'Mediation and Lawyers', *Ohio State Law Journal* 1982/43, p. 29-60.

Robbennolt 2003

J.K. Robbennolt, 'Apologies and legal settlement: an empirical examination', *Michigan Law Review* 2003/102 (3), p. 460-516.

Robbennolt 2006

J.K. Robbennolt: 'Apologies and Settlement Levers', *Journal of Empirical Legal Studies* 2006/3 (2), p. 333-373.

Robbennolt 2008

J.K. Robbennolt, 'Apologies and civil justice', in: B.H. Bornstein c.s. (red.), *Civil Juries and Civil Justice*, New York: Springer 2008, p. 198-208.

Robbennolt 2008*

J.K. Robbennolt, 'Attorneys, Apologies, and Settlement Negotiation', *Harvard Negotiation Law Review* 2008/13, p. 349-397.

Robinson 1996

P.H. Robinson, 'The Criminal-Civil Distinction and the Utility of Desert', *Boston Law Review* 1996/76 (1), p. 201-214.

Rubin & Shepherd 2007

P.H. Rubin & J.M. Shepherd, 'Tort Reform and Accidental Deaths', *Journal of Law and Economics* 2007/50 (2), p. 221-238.

Rubin 1975

A.B. Rubin, 'A Causerie on Lawyers' Ethics in Negotiation', *Louisiana Law Review* 1975/35, p. 577-593.

Salomons 2011

A.F. Salomons, 'Good Faith Acquisition of Movables', in: A. Hartkamp c.s. (red.), *Towards a European Civil Code*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2011, p. 1065-1082.

Scherer 2005

K.R. Scherer, 'What are emotions? And how can they be measured?', *Social Science Information* 2005/4, p. 695-729.

Schiltz 1999

P.J. Schiltz, 'On Being a Happy, Healthy, and Ethical Member of an Unhappy, Unhealthy and Unethical Profession', *Vanderbilt Law Review* 1999/52, p. 871-951.

Schrage 2005

E.J.H. Schrage, 'Contra proferentem', *Vermogensrechtelijke Analyses* 2005/1, p. 34-64.

Schwartz 1994

G.T. Schwartz, 'Reality in the Economic Analysis of Tort Law: Does Tort Law Really Deter?', *University of California Los Angeles Law Review* 1994/42, p. 377-444.

Schwitters 2012

R. Schwitters, 'Aansprekend aansprakelijkheidsrecht', *Nederlands Juristenblad* 2012/20, p. 1390-1396.

Schwitters 2012*

R. Schwitters, 'Non-pecuniary damages: financial incentive or symbol? Comparing an economic and a sociological account of tort law', *Recht der Werkelijkheid* 2012/33 (2), p. 48-64.

Shuman 2000

D.W. Shuman, 'The role of apology in tort law', *Judicature* 2000/83 (4), p. 180-189.

Sieburgh 2003

C.H. Sieburgh, 'Beschikt de burgerlijke rechter echt over onbegrensde krachten?', in: C.J.M. Klaassen c.s. (red.), *Aansprakelijkheid in beroep, bedrijf of ambt*, Deventer: Kluwer 2003, p. 173-198.

Sigelman 1981

L. Sigelman, 'Question-Order Effects on Presidential Popularity', *Public Opinion Quarterly* 1981, p. 199-207.

Simon 1966

R.J. Simon, 'Murder, Juries, and the Press. Does sensational reporting lead to verdicts of guilty?', *Transaction* 1966/3, p. 40-42.

Simons 2008

K.W. Simons, 'The Crime/Tort Distinction: Legal Doctrine and Normative Perspectives', *Widener Law Journal* 2008/17, p. 719-732.

Sinaceur c.s. 2011

M. Sinaceur, G.A. van Kleef, M.A. Neale, H. Adam & C. Haag, 'Hot or cold: Is communicating anger or threats more effective in negotiation?' *Journal of Applied Psychology* 2011/5, p. 1018-1032.

Skarlicki & Folger 1997

D.P. Skarlicki & R. Folger, 'Retaliation in the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural, and Interactional Justice'. *Journal of Applied Psychology* 1997/3, 434-443.

Sloan c.s. 1994

F.A. Sloan, B.A. Reilly & C.M. Schenzler, 'Tort Liability versus Other Approaches for Deterring Careless Driving', *International Review of Law and Economics* 1994/14, p. 53-71.

Slovic c.s. 2007

P. Slovic, M.L. Finucane, E. Peters & D.G. MacGregor, 'The affect heuristic', *European Journal of Operational Research* 2007/177 (3), p. 1333-1352.

Smith 2005a

N. Smith, 'The Categorical Apology', *Journal of Social Philosophy* 2005/36 (4), p. 473-496.

Smith 2005b

M.L. Smith, 'Deterrence and Origin of Legal System: Evidence from 1950-1999', *American Law & Economics Review* 2005/7 (2), p. 350-378.

Srull & Wyer 1979

T.K. Srull & R.S. Wyer Jr, 'The Role of Category Accessibility in the Interpretation of Information About Persons: Some Determinants and Implications', *Journal of Personality and Social Psychology* 1979/37 (10), p. 1660-1672.

Stichting de Ombudsman 2003

Stichting de Ombudsman, *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, Hilversum: Stichting de Ombudsman 2003.

Van Stokkom 2013

B.A.M. van Stokkom, 'Actieve verantwoordelijkheid in het strafrecht. Naar een brede opvatting van "recht doen"', *Justitiële Verkenningen* 2013/39 (1), p. 90-105.

Sue c.s. 1973

S. Sue, R.E. Smith & C. Caldwell, 'Effects of Inadmissible Evidence on the Decision of Simulated Jurors: A Moral Dilemma', *Journal of Applied Social Psychology* 1973/3 (4), p. 345-353.

Sunstein 2005

C.R. Sunstein, 'Moral Heuristics', *Behavioural and Brain Sciences* 2005/28, p. 531-542.

Tabak c.s. 2012

B.A. Tabak, M.E. McCullough, L.R. Luna, G. Bono & J.W. Berry, 'Conciliatory gestures Facilitate Forgiveness and Feelings of Friendship by making Transgressors Appear More Agreeable', *Journal of Personality* 2012/80 (2), p. 503-536.

Taft 2000

L. Taft, 'Apology Subverted: The Commodification of Apology', *The Yale Law Journal* 2000/109 (5), p. 1135-1160.

Taylor 1994

S. Taylor, 'Waiting for service: the relationship between deals and evaluations of service', *Journal of Marketing* 1994/2, p. 56-69.

Teubner 1998

G. Teubner, 'Legal Irritants: Good Faith in British Law or How Unifying Law Ends Up in New Divergences', *The Modern Law Review* 1998, p. 11-32.

Thøgersen 2003

J. Thøgersen, 'Monetary incentives and recycling: Behavioural and psychological reactions to a performance-dependent garbage fee', *Journal of Consumer Policy* 2003/26, p. 197-228.

Tiemeijer 2009

W.L. Tiemeijer, C.A. Thomas & H.M. Prast (red.), *De menselijke beslisser: over de psychologie van keuze en gedrag*, Amsterdam: Amsterdam University Press 2009.

Tiersma & Curtis 2008

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. 231-261.

Van Tiggele-Van der Velde 2012

N. van Tiggele-Van der Velde, 'Uitleg in het verzekeringsrecht', *Aansprakelijkheid, Verzekering & Schade* 2012/9, p. 85-96.

Tolman 2008

M.J. Tolman, 'De uitleg van de dekking onder de polis', *Aansprakelijkheid, Verzekering & Schade* 2008/9, p. 64-73.

Tomlinson c.s. 2004

E.C. Tomlinson, B.R. Dineen & R.J. Lewicki, 'The road to reconciliation: antecedents of victims willingness to reconcile following a broken promise', *Journal of Management* 2004/30 (2), p. 165-187.

Treviño 1986

L.K. Treviño, 'Ethical Decision Making in Organizations: A Person-Situation Interactionist Model', *The Academy of Management Review* 1986/11, p. 601-617.

Tulving 1983

E. Tulving, *Elements of episodic memory*, New York: Oxford University Press 1983.

Tversky & Kahneman 1973

A. Tversky & D. Kahneman, 'Availability: A heuristic for judging frequency and probability', *Cognitive Psychology* 1973/5 (1), p. 207-233.

Tversky & Kahneman 1974

A. Tversky & D. Kahneman, 'Judgment under uncertainty: Heuristics and biases', *Science* 1974/185 (4157), p. 1124-1131.

Tyler & Bies 1990

T.R. Tyler & R.J. Bies, 'Interpersonal aspects of procedural justice', in: J.S. Carroll, *Applied social psychology in business settings*, Hillsdale: Lawrence Erlbaum 1990, p. 77-98.

Tzankova 2005

I.N. Tzankova, *Strooischade: een verkennend onderzoek naar een nieuw rechtsfenomeen*, Den Haag: SDU 2005.

Tzankova 2007

I.N. Tzankova, *Toegang tot het recht bij massaschade* (diss. Tilburg), Deventer: Kluwer 2007.

Uittenbroek 2014

J.P. Uittenbroek, 'Vrije advocaatkeuze en de toegang tot het recht (HvJ EU 7 november 2013, C-442/12)', *Nieuwsbrief Juridisch up to date* 2014/2 (2), p. 15-18.

Ulen 1990

T.S. Ulen, 'The Theory of Rational Choice, its Shortcomings, and the Implications for Public Policy Decision making', *Science Communication* 1990/12 (2), p. 170-198.

Ten Velden & De Wilde 2013

F.S. ten Velden & T.R.W. de Wilde, 'Rechterlijke groepsbesluitvorming', in: W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verheij (red.), *Capita Civilologie: Handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2013, p. 1087-1122.

Van Velthoven & Ter Voert 2004

C.J. van Velthoven & M.J. ter Voert, 'Paths to Justice in the Netherlands. Looking for signs of social exclusion', *Department of Economics Research Memorandum* 2004/04, Universiteit Leiden, p. 1-21.

Van Velthoven & Klein Haarhuis 2010

C.J. van Velthoven & C.M. Klein Haarhuis, 'Geschilbeslechtsingsdelta 2009. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers', Den Haag: Ministerie van Justitie, WODC, Onderzoek en beleid, nr. 283, 2010.

Van Velthoven & Klein Haarhuis 2011

C.J. van Velthoven & C.M. Klein Haarhuis, 'Legal Aid and Legal Expenses Insurance, Complements or Substitutes? The Case of the Netherlands', *Journal of Empirical Legal Studies* 2011/8 (3), p. 587-612.

Verbond van Verzekeraars 2012

Verbond van Verzekeraars, 'Eenvoudige(re) poliswaarden? Het kan!', *Verzekerd!* 2012/2, p. 26-27.

Verheij c.s. 2013

A.J. Verheij, W.H. van Boom & I. Giesen, 'Afsluitende opmerkingen', in: W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verheij, *Capita Civilologie: Handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2013, p. 1179-1192.

Verschuren & Doorewaard 2007

P.J.M. Verschuren & J.A.C.M. Doorewaard, *Het ontwerpen van een onderzoek*, Den Haag: Uitgeverij LEMMA 2007.

Vines 2007

P. Vines, 'The Power of Apology: Mercy, Forgiveness or Corrective Justice in the Civil Liability Arena?', *Public Space: The Journal of Law and Social Justice* 2007/1 (1), p. 1-51.

Visscher 2006

L.T. Visscher, *Een rechtseconomische analyse van het Nederlandse onrechtmatigedaadsrecht* (diss. Rotterdam), Den Haag: BJu 2006.

Visscher 2009

L. Visscher, 'Rechtseconomische beschouwingen over rechtshandhaving', in: E.F.D. Engelhard, I. Giesen, C.B.P. Mahé & M.Y. Schaub, *Handhaving van en door het privaatrecht: Vijftien bijdragen over handhaving van het privaatrecht en privaatrechtelijke handhaving*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2009, p. 65-94.

Visscher 2013

L. Visscher, 'Gedrag van advocaten', in: W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verheij, *Capita Civilologie: Handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2013.

Visscher & Schepers 2010

L.T. Visscher & T. Schepens, 'A law and economics approach to cost shifting, fee arrangements and legal expense insurance', in: M. Tuil & L.T. Visscher (Eds.), *New Trends in Financing Civil Litigation in Europe: A Legal, Empirical, and Economic Analysis*, Cheltenham: Edward Elgar, p. 7-32.

Vohs c.s. 2006

K.D. Vohs, N.L. Mead & M.R. Goode, 'The psychological consequences of money', *Science* 2006/314 (5802), p. 1154-1156.

Vonk 2007

R. Vonk, *Sociale psychologie*, Wolters-Noordhoff: Groningen/Houten 2007, 2e druk.

Vriesendorp-van Seumeren 2002

R.M. Vriesendorp-van Seumeren, *Algemene voorwaarden en Verzekeringsrecht*, Deventer: Tjeenk Willink 2002.

Van Vugt & Samuelson 1999

M. van Vugt & C.D. Samuelson, 'The impact of personal metering in the management of a natural resource crisis: A social dilemma analysis', *Personality and Social Psychology Bulletin* 1999/25, p. 731-745.

Wallach & Wallach 1983

M.A. Wallach & L. Wallach, *Psychology's sanction for selfishness: The error of egoism in theory and therapy*, San Francisco: W.H. Freeman 1983.

Wendel 2007

W.B. Wendel, 'Moral judgment and professional legitimation', *Saint Louis University Law Journal* 2007/51, p. 1071-1090.

Wessels c.s. 2010

B. Wessels, R.H.C. Jongeneel & M.L. Hendrikse, *Algemene voorwaarden*, Deventer: Kluwer 2010.

White 2005

B.T. White, 'Say you're sorry: court-ordered apologies as a civil rights remedy', *Cornell Law Review* 2005/91, p. 1261-1312.

White 2012

S. White, 'Mining the Text: 34 Text Features That Can Ease or Obstruct Text Comprehension and Use', *Literacy Research and Instruction* 2012, p. 143-164.

Wisapé 1986

L. Wisapé, 'The distinction between Sympathy and empathy: To call forth an concept, a word is needed', *Journal of Personality and Social Psychology* 1986/50, p. 314-321.

Wistrich c.s. 2005

A.J. Wistrich, C. Guthrie & J.J. Rachlinski, 'Can Judges Ignore Inadmissible Information? The Difficulty of Deliberately Disregarding', *University of Pennsylvania Law Review* 2005/153, p. 1251-1345.

Wolthuis & Wiersma 2010

A. Wolthuis & E. Wiersma, 'Welk spoor volgt Nederland? Een reactie op Hans Dominicus', *Tijdschrift voor Herstelrecht* 2010/10 (4), p. 105-111.

Woolley 2014

A. Woolley, 'Context, Meaning and Morality in the Life of the Lawyer', *Legal Ethics* 2014, p. 1-33.

Youniss & Yates 1999

J. Youniss & M. Yates, 'Youth Service and Moral-Civic Identity: A Case for Everyday Morality', *Educational Psychology Review* 1999/11, p. 361-376.

Zimmermann 2011

R. Zimmermann, 'Roman Law and the Harmonization of Private Law in Europe', in: A. Hartkamp c.s. (red.), *Towards a European Civil Code*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2011, p. 27-54.

Zweigert & Kötz 2011

K. Zweigert & H. Kötz, *An introduction to Comparative Law* (translated by T. Weir), Oxford: Oxford University Press 2011.

Elektronische bijlage

bij

Privaatrecht in het Laboratorium - Verslag van acht rechtspsychologische experimenten

Redactie: W.H. van Boom, P. Desmet, C.P. Reinders Folmer

2014 ©auteurs en redacteurs

II Irrelevant kaf van het juridische koren scheiden

Beïnvloedt irrelevante informatie het rechterlijk oordeel?

R.C. Willemse

General Linear Model

Between-Subjects Factors

		Value Label	N
Jurist vs. Niet jurist	1,00	Jurist	57
	2,00	niet jurist	50
Ruis vs. Niet-ruis LADING	1,00	Niet ruis versie lading	47
	2,00	Ruis versie lading	60

Descriptive Statistics

	Jurist vs. Niet jurist	Ruis vs. Niet-ruis LADING	Mean	Std. Deviation	N
Duidelijkheid beding lading	Jurist	Niet ruis versie lading	2,5238	1,07792	21
		Ruis versie lading	2,3889	1,07644	36
		Total	2,4386	1,06934	57
	niet jurist	Niet ruis versie lading	2,5769	,94543	26
		Ruis versie lading	2,5000	1,02151	24
		Total	2,5400	,97332	50
	Total	Niet ruis versie lading	2,5532	,99583	47
		Ruis versie lading	2,4333	1,04746	60

		Total	2,4860	1,02206	107
		Niet ruis versie lading	3,3333	1,46059	21
	Jurist	Ruis versie lading	3,1944	1,23796	36
		Total	3,2456	1,31313	57
		Niet ruis versie lading	3,0000	1,32665	26
De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	niet jurist	Ruis versie lading	3,7083	,99909	24
		Total	3,3400	1,22241	50
		Niet ruis versie lading	3,1489	1,38279	47
	Total	Ruis versie lading	3,4000	1,16735	60
		Total	3,2897	1,26647	107
		Niet ruis versie lading	2,5238	1,32737	21
	Jurist	Ruis versie lading	2,5833	1,15573	36
		Total	2,5614	1,21034	57
De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	niet jurist	Niet ruis versie lading	2,8462	1,28662	26
		Ruis versie lading	2,5000	1,06322	24
		Total	2,6800	1,18563	50
		Niet ruis versie lading	2,7021	1,30075	47
	Total	Ruis versie lading	2,5500	1,11119	60
		Total	2,6168	1,19468	107
		Niet ruis versie lading	3,3810	1,20317	21
	Jurist	Ruis versie lading	3,6944	1,23796	36
		Total	3,5789	1,22398	57
De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweëërlei uitleg vatbaar.	niet jurist	Niet ruis versie lading	4,0000	1,23288	26
		Ruis versie lading	3,7917	1,21509	24
		Total	3,9000	1,21638	50
		Niet ruis versie lading	3,7234	1,24590	47
	Total	Ruis versie lading	3,7333	1,21943	60
		Total	3,7290	1,22528	107

Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	Jurist	Niet ruis versie lading	2,9048	1,30018	21
		Ruis versie lading	3,4722	1,13354	36
		Total	3,2632	1,21782	57
	niet jurist	Niet ruis versie lading	3,2692	1,04145	26
		Ruis versie lading	3,2083	1,06237	24
		Total	3,2400	1,04119	50
	Total	Niet ruis versie lading	3,1064	1,16533	47
		Ruis versie lading	3,3667	1,10418	60
		Total	3,2523	1,13348	107

Multivariate Tests^a

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	,985	1262,831 ^b	5,000	99,000	,000
	Wilks' Lambda	,015	1262,831 ^b	5,000	99,000	,000
	Hotelling's Trace	63,779	1262,831 ^b	5,000	99,000	,000
	Roy's Largest Root	63,779	1262,831 ^b	5,000	99,000	,000
juristntjurist	Pillai's Trace	,042	,868 ^b	5,000	99,000	,505
	Wilks' Lambda	,958	,868 ^b	5,000	99,000	,505
	Hotelling's Trace	,044	,868 ^b	5,000	99,000	,505
	Roy's Largest Root	,044	,868 ^b	5,000	99,000	,505
relevantie	Pillai's Trace	,022	,448 ^b	5,000	99,000	,814
	Wilks' Lambda	,978	,448 ^b	5,000	99,000	,814
	Hotelling's Trace	,023	,448 ^b	5,000	99,000	,814
	Roy's Largest Root	,023	,448 ^b	5,000	99,000	,814
juristntjurist * relevantie	Pillai's Trace	,067	1,414 ^b	5,000	99,000	,226

Wilks' Lambda	,933	1,414 ^b	5,000	99,000	,226
Hotelling's Trace	,071	1,414 ^b	5,000	99,000	,226
Roy's Largest Root	,071	1,414 ^b	5,000	99,000	,226

a. Design: Intercept + juristntjurist + relevantie + juristntjurist * relevantie

b. Exact statistic

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Duidelijkheid beding lading	,589 ^a	3	,196	,184	,907
	De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	6,755 ^b	3	2,252	1,420	,241
	De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	1,917 ^c	3	,639	,441	,724
	De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	4,591 ^d	3	1,530	1,020	,387
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	4,331 ^e	3	1,444	1,128	,341
Intercept	Duidelijkheid beding lading	641,649	1	641,649	600,054	,000
	De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	1126,472	1	1126,472	710,669	,000

	De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	702,597	1	702,597	484,476	,000
	De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	1421,183	1	1421,183	947,151	,000
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	1062,462	1	1062,462	829,951	,000
	Duidelijkheid beding lading	,173	1	,173	,162	,688
	De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	,210	1	,210	,132	,717
	De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	,367	1	,367	,253	,616
juristntjurist	De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	3,299	1	3,299	2,198	,141
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	,065	1	,065	,051	,822
	Duidelijkheid beding lading	,289	1	,289	,270	,605
relevantie	De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	2,085	1	2,085	1,315	,254

	De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	,528	1	,528	,364	,547
	De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	,071	1	,071	,047	,828
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	1,650	1	1,650	1,289	,259
	Duidelijkheid beding lading	,022	1	,022	,020	,887
	De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	4,615	1	4,615	2,912	,091
	De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	1,058	1	1,058	,730	,395
juristntjurist * relevantie	De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	1,751	1	1,751	1,167	,283
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	2,539	1	2,539	1,983	,162
	Duidelijkheid beding lading	110,140	103	1,069		
Error	De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	163,264	103	1,585		

	De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	149,373	103	1,450	
	De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	154,550	103	1,500	
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	131,855	103	1,280	
	Duidelijkheid beding lading	772,000	107		
	De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	1328,000	107		
	De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	884,000	107		
Total	De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	1647,000	107		
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	1268,000	107		
	Duidelijkheid beding lading	110,729	106		
Corrected Total	De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	170,019	106		

De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	151,290	106		
De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	159,140	106		
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	136,187	106		

- a. R Squared = ,005 (Adjusted R Squared = -,024)
b. R Squared = ,040 (Adjusted R Squared = ,012)
c. R Squared = ,013 (Adjusted R Squared = -,016)
d. R Squared = ,029 (Adjusted R Squared = ,001)
e. R Squared = ,032 (Adjusted R Squared = ,004)

1. Jurist vs. Niet jurist

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding lading	Jurist	2,456	,142	2,175	2,738
	niet jurist	2,538	,146	2,248	2,829
De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	Jurist	3,264	,173	2,921	3,607
	niet jurist	3,354	,178	3,001	3,708
De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	Jurist	2,554	,165	2,226	2,881
	niet jurist	2,673	,170	2,335	3,011
De term 'lading' is onduidelijk	Jurist	3,538	,168	3,204	3,871

omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	niet jurist	3,896	,173	3,552	4,240
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	Jurist	3,188	,155	2,880	3,497
	niet jurist	3,239	,160	2,921	3,556

2. Ruis vs. Niet-ruis LADING

Dependent Variable	Ruis vs. Niet-ruis LADING	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding lading	Niet ruis versie lading	2,550	,152	2,250	2,851
	Ruis versie lading	2,444	,136	2,174	2,715
De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	Niet ruis versie lading	3,167	,185	2,800	3,533
	Ruis versie lading	3,451	,166	3,122	3,780
De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	Niet ruis versie lading	2,685	,177	2,335	3,035
	Ruis versie lading	2,542	,159	2,227	2,856
De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	Niet ruis versie lading	3,690	,180	3,334	4,047
	Ruis versie lading	3,743	,161	3,423	4,063
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	Niet ruis versie lading	3,087	,166	2,758	3,416
	Ruis versie lading	3,340	,149	3,045	3,636

3. Jurist vs. Niet jurist * Ruis vs. Niet-ruis LADING

Estimates

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	Ruis vs. Niet-ruis LADING	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding lading	Jurist	Niet ruis versie lading	2,524	,226	2,076	2,971
		Ruis versie lading	2,389	,172	2,047	2,731
	niet jurist	Niet ruis versie lading	2,577	,203	2,175	2,979
		Ruis versie lading	2,500	,211	2,081	2,919
De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	Jurist	Niet ruis versie lading	3,333	,275	2,788	3,878
		Ruis versie lading	3,194	,210	2,778	3,611
	niet jurist	Niet ruis versie lading	3,000	,247	2,510	3,490
		Ruis versie lading	3,708	,257	3,199	4,218
De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	Jurist	Niet ruis versie lading	2,524	,263	2,003	3,045
		Ruis versie lading	2,583	,201	2,185	2,981
	niet jurist	Niet ruis versie lading	2,846	,236	2,378	3,315
		Ruis versie lading	2,500	,246	2,012	2,988
De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	Jurist	Niet ruis versie lading	3,381	,267	2,851	3,911
		Ruis versie lading	3,694	,204	3,290	4,099
	niet jurist	Niet ruis versie lading	4,000	,240	3,524	4,476
		Ruis versie lading	3,792	,250	3,296	4,288
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	Jurist	Niet ruis versie lading	2,905	,247	2,415	3,394
		Ruis versie lading	3,472	,189	3,098	3,846
	niet jurist	Niet ruis versie lading	3,269	,222	2,829	3,709
		Ruis versie lading	3,208	,231	2,750	3,666

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	Ruis vs. Niet-ruis LADING	(I) Jurist vs. Niet jurist	(J) Jurist vs. Niet jurist	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^a	95% Confidence Interval for Difference ^a	
							Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding lading	Niet ruis versie lading	Jurist	niet jurist	-,053	,303	,861	-,655	,549
		niet jurist	Jurist	,053	,303	,861	-,549	,655
	Ruis versie lading	Jurist	niet jurist	-,111	,273	,684	-,652	,429
		niet jurist	Jurist	,111	,273	,684	-,429	,652
De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	Niet ruis versie lading	Jurist	niet jurist	,333	,369	,369	-,399	1,066
		niet jurist	Jurist	-,333	,369	,369	-1,066	,399
	Ruis versie lading	Jurist	niet jurist	-,514	,332	,124	-1,172	,144
		niet jurist	Jurist	,514	,332	,124	-,144	1,172
De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	Niet ruis versie lading	Jurist	niet jurist	-,322	,353	,364	-1,023	,378
		niet jurist	Jurist	,322	,353	,364	-,378	1,023
	Ruis versie lading	Jurist	niet jurist	,083	,317	,793	-,546	,713
		niet jurist	Jurist	-,083	,317	,793	-,713	,546
De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	Niet ruis versie lading	Jurist	niet jurist	-,619	,359	,088	-1,332	,094
		niet jurist	Jurist	,619	,359	,088	-,094	1,332
	Ruis versie lading	Jurist	niet jurist	-,097	,323	,764	-,737	,543
		niet jurist	Jurist	,097	,323	,764	-,543	,737
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	Niet ruis versie lading	Jurist	niet jurist	-,364	,332	,275	-1,023	,294
		niet jurist	Jurist	,364	,332	,275	-,294	1,023
	Ruis versie lading	Jurist	niet jurist	,264	,298	,378	-,327	,855
		niet jurist	Jurist	-,264	,298	,378	-,855	,327

Based on estimated marginal means

a. Adjustment for multiple comparisons: Bonferroni.

Multivariate Tests

Ruis vs. Niet-ruis LADING		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Niet ruis versie lading	Pillai's trace	,052	1,078 ^a	5,000	99,000	,377
	Wilks' lambda	,948	1,078 ^a	5,000	99,000	,377
	Hotelling's trace	,054	1,078 ^a	5,000	99,000	,377
	Roy's largest root	,054	1,078 ^a	5,000	99,000	,377
Ruis versie lading	Pillai's trace	,058	1,219 ^a	5,000	99,000	,306
	Wilks' lambda	,942	1,219 ^a	5,000	99,000	,306
	Hotelling's trace	,062	1,219 ^a	5,000	99,000	,306
	Roy's largest root	,062	1,219 ^a	5,000	99,000	,306

Each F tests the multivariate simple effects of Jurist vs. Niet jurist within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

a. Exact statistic

Univariate Tests

Dependent Variable	Ruis vs. Niet-ruis LADING		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Duidelijkheid beding lading	Niet ruis versie lading	Contrast	,033	1	,033	,031	,861
		Error	110,140	103	1,069		
De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	Ruis versie lading	Contrast	,178	1	,178	,166	,684
		Error	110,140	103	1,069		
	Niet ruis versie lading	Contrast	1,291	1	1,291	,814	,369
		Error	163,264	103	1,585		

De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	Ruis versie lading	Contrast	3,803	1	3,803	2,399	,124
		Error	163,264	103	1,585		
	Niet ruis versie lading	Contrast	1,207	1	1,207	,832	,364
		Error	149,373	103	1,450		
De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	Ruis versie lading	Contrast	,100	1	,100	,069	,793
		Error	149,373	103	1,450		
	Niet ruis versie lading	Contrast	4,452	1	4,452	2,967	,088
		Error	154,550	103	1,500		
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	Ruis versie lading	Contrast	,136	1	,136	,091	,764
		Error	154,550	103	1,500		
	Niet ruis versie lading	Contrast	1,543	1	1,543	1,205	,275
		Error	131,855	103	1,280		
Ruis versie lading	Contrast	1,003	1	1,003	,783	,378	
	Error	131,855	103	1,280			

Each F tests the simple effects of Jurist vs. Niet jurist within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

4. Jurist vs. Niet jurist * Ruis vs. Niet-ruis LADIN

		Estimates				
Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	Ruis vs. Niet-ruis LADING	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding lading	Jurist	Niet ruis versie lading	2,524	,226	2,076	2,971
		Ruis versie lading	2,389	,172	2,047	2,731
	niet jurist	Niet ruis versie lading	2,577	,203	2,175	2,979
		Ruis versie lading	2,500	,211	2,081	2,919
De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	Jurist	Niet ruis versie lading	3,333	,275	2,788	3,878
		Ruis versie lading	3,194	,210	2,778	3,611

	niet jurist	Niet ruis versie lading	3,000	,247	2,510	3,490
		Ruis versie lading	3,708	,257	3,199	4,218
De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	Jurist	Niet ruis versie lading	2,524	,263	2,003	3,045
		Ruis versie lading	2,583	,201	2,185	2,981
	niet jurist	Niet ruis versie lading	2,846	,236	2,378	3,315
		Ruis versie lading	2,500	,246	2,012	2,988
De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	Jurist	Niet ruis versie lading	3,381	,267	2,851	3,911
		Ruis versie lading	3,694	,204	3,290	4,099
	niet jurist	Niet ruis versie lading	4,000	,240	3,524	4,476
		Ruis versie lading	3,792	,250	3,296	4,288
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	Jurist	Niet ruis versie lading	2,905	,247	2,415	3,394
		Ruis versie lading	3,472	,189	3,098	3,846
	niet jurist	Niet ruis versie lading	3,269	,222	2,829	3,709
		Ruis versie lading	3,208	,231	2,750	3,666

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	(I) Ruis vs. Niet-ruis LADING	(J) Ruis vs. Niet-ruis LADING	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^b	95% Confidence Interval for Difference ^b	
							Lower Bound	Upper Bound
							Duidelijkheid beding lading	Jurist
Ruis versie lading	Niet ruis versie lading	-,135	,284	,636	-,698	,428		
niet jurist	Niet ruis versie lading	Ruis versie lading	,077	,293	,793	-,504		,657
	Ruis versie lading	Niet ruis versie lading	-,077	,293	,793	-,657		,504
De term 'lading' omvat enkel het gewicht van	Jurist	Niet ruis versie lading	Ruis versie lading	,139	,346	,689	-,547	,825
		Ruis versie lading	Niet ruis versie lading	-,139	,346	,689	-,825	,547

de laadruimte.	niet jurist	Niet ruis versie lading	Ruis versie lading	-,708*	,356	,050	-1,415	-,002
		Ruis versie lading	Niet ruis versie lading	,708*	,356	,050	,002	1,415
De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	Jurist	Niet ruis versie lading	Ruis versie lading	-,060	,331	,857	-,715	,596
		Ruis versie lading	Niet ruis versie lading	,060	,331	,857	-,596	,715
	niet jurist	Niet ruis versie lading	Ruis versie lading	,346	,341	,312	-,330	1,022
		Ruis versie lading	Niet ruis versie lading	-,346	,341	,312	-1,022	,330
De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweërlei uitleg vatbaar.	Jurist	Niet ruis versie lading	Ruis versie lading	-,313	,336	,353	-,981	,354
		Ruis versie lading	Niet ruis versie lading	,313	,336	,353	-,354	,981
	niet jurist	Niet ruis versie lading	Ruis versie lading	,208	,347	,549	-,479	,896
		Ruis versie lading	Niet ruis versie lading	-,208	,347	,549	-,896	,479
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden.	Jurist	Niet ruis versie lading	Ruis versie lading	-,567	,311	,071	-1,184	,049
		Ruis versie lading	Niet ruis versie lading	,567	,311	,071	-,049	1,184
	niet jurist	Niet ruis versie lading	Ruis versie lading	,061	,320	,850	-,574	,696
		Ruis versie lading	Niet ruis versie lading	-,061	,320	,850	-,696	,574

Based on estimated marginal means

*. The mean difference is significant at the

b. Adjustment for multiple comparisons: Bonferroni.

Multivariate Tests

Jurist vs. Niet jurist		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Jurist	Pillai's trace	,041	,855 ^a	5,000	99,000	,514
	Wilks' lambda	,959	,855 ^a	5,000	99,000	,514
	Hotelling's trace	,043	,855 ^a	5,000	99,000	,514
	Roy's largest root	,043	,855 ^a	5,000	99,000	,514

niet jurist	Pillai's trace	,048	1,003 ^a	5,000	99,000	,420
	Wilks' lambda	,952	1,003 ^a	5,000	99,000	,420
	Hotelling's trace	,051	1,003 ^a	5,000	99,000	,420
	Roy's largest root	,051	1,003 ^a	5,000	99,000	,420

Each F tests the multivariate simple effects of Ruis vs. Niet-ruis LADING within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

a. Exact statistic

Univariate Tests

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Duidelijkheid beding lading	Jurist	Contrast	,241	1	,241	,226	,636
		Error	110,140	103	1,069		
	niet jurist	Contrast	,074	1	,074	,069	,793
		Error	110,140	103	1,069		
De term 'lading' omvat enkel het gewicht van de laadruimte.	Jurist	Contrast	,256	1	,256	,161	,689
		Error	163,264	103	1,585		
	niet jurist	Contrast	6,262	1	6,262	3,950	,050
		Error	163,264	103	1,585		
De term 'lading' omvat zowel het gewicht van de personen als het gewicht van de laadruimte.	Jurist	Contrast	,047	1	,047	,032	,857
		Error	149,373	103	1,450		
	niet jurist	Contrast	1,495	1	1,495	1,031	,312
		Error	149,373	103	1,450		
De term 'lading' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar.	Jurist	Contrast	1,303	1	1,303	,869	,353
		Error	154,550	103	1,500		
	niet jurist	Contrast	,542	1	,542	,361	,549

		Error	154,550	103	1,500		
Als rechter zou ik de uitleg	Jurist	Contrast	4,271	1	4,271	3,336	,071
kiezen die het gunstigst is voor		Error	131,855	103	1,280		
de wederpartij van de gebruiker	niet jurist	Contrast	,046	1	,046	,036	,850
van de voorwaarden.		Error	131,855	103	1,280		

Each F tests the simple effects of Ruis vs. Niet-ruis LADING within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

General Linear Model

Between-Subjects Factors

		Value Label	N
Jurist vs. Niet jurist	1,00	Jurist	57
	2,00	niet jurist	48
Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG	1,00	Niet ruis versie vaartuig	54
	2,00	Ruis versie vaartuig	51

Descriptive Statistics

	Jurist vs. Niet jurist	Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG	Mean	Std. Deviation	N
Duidelijkheid beding vaartuig	Jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,2857	1,01314	28
		Ruis versie vaartuig	2,9310	1,03272	29
		Total	3,1053	1,02964	57
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,3077	1,15825	26
		Ruis versie vaartuig	3,5909	,95912	22
		Total	3,4375	1,07002	48

		Niet ruis versie vaartuig	3,2963	1,07510	54
	Total	Ruis versie vaartuig	3,2157	1,04525	51
		Total	3,2571	1,05638	105
		Niet ruis versie vaartuig	3,2857	1,11744	28
	Jurist	Ruis versie vaartuig	3,0000	1,13389	29
		Total	3,1404	1,12502	57
De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,5385	1,06699	26
		Ruis versie vaartuig	3,8636	,88884	22
		Total	3,6875	,99266	48
	Total	Niet ruis versie vaartuig	3,4074	1,09059	54
		Ruis versie vaartuig	3,3725	1,11285	51
		Total	3,3905	1,09628	105
		Niet ruis versie vaartuig	2,6786	1,02030	28
	Jurist	Ruis versie vaartuig	2,6552	1,23276	29
		Total	2,6667	1,12335	57
De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	2,5769	1,13747	26
		Ruis versie vaartuig	2,0909	,92113	22
		Total	2,3542	1,06170	48
	Total	Niet ruis versie vaartuig	2,6296	1,06923	54
		Ruis versie vaartuig	2,4118	1,13449	51
		Total	2,5238	1,10153	105
		Niet ruis versie vaartuig	3,0000	1,12217	28
	Jurist	Ruis versie vaartuig	3,1724	1,28366	29
		Total	3,0877	1,19942	57
De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	2,9231	1,29377	26
		Ruis versie vaartuig	2,5455	1,01076	22
		Total	2,7500	1,17600	48

		Niet ruis versie vaartuig	2,9630	1,19690	54
	Total	Ruis versie vaartuig	2,9020	1,20424	51
		Total	2,9333	1,19508	105
		Niet ruis versie vaartuig	3,0357	1,13797	28
	Jurist	Ruis versie vaartuig	2,8276	1,22675	29
		Total	2,9298	1,17807	57
Als rechter zou ik de uitleg		Niet ruis versie vaartuig	2,7692	1,17670	26
kiezen die het gunstigst is voor	niet jurist	Ruis versie vaartuig	2,3182	,94548	22
de wederpartij van de gebruiker		Total	2,5625	1,08972	48
van de voorwaarden		Niet ruis versie vaartuig	2,9074	1,15364	54
	Total	Ruis versie vaartuig	2,6078	1,13276	51
		Total	2,7619	1,14794	105

Multivariate Tests^a

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	,987	1471,703 ^b	5,000	97,000	,000
	Wilks' Lambda	,013	1471,703 ^b	5,000	97,000	,000
	Hotelling's Trace	75,861	1471,703 ^b	5,000	97,000	,000
	Roy's Largest Root	75,861	1471,703 ^b	5,000	97,000	,000
juristnJurist	Pillai's Trace	,096	2,058 ^b	5,000	97,000	,077
	Wilks' Lambda	,904	2,058 ^b	5,000	97,000	,077
	Hotelling's Trace	,106	2,058 ^b	5,000	97,000	,077
	Roy's Largest Root	,106	2,058 ^b	5,000	97,000	,077
relevantie	Pillai's Trace	,043	,871 ^b	5,000	97,000	,504
	Wilks' Lambda	,957	,871 ^b	5,000	97,000	,504
	Hotelling's Trace	,045	,871 ^b	5,000	97,000	,504

juristntjurist * relevantie	Roy's Largest Root	,045	,871 ^b	5,000	97,000	,504
	Pillai's Trace	,033	,662 ^b	5,000	97,000	,653
	Wilks' Lambda	,967	,662 ^b	5,000	97,000	,653
	Hotelling's Trace	,034	,662 ^b	5,000	97,000	,653
	Roy's Largest Root	,034	,662 ^b	5,000	97,000	,653

a. Design: Intercept + juristntjurist + relevantie + juristntjurist * relevantie

b. Exact statistic

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Duidelijkheid beding vaartuig	5,624 ^a	3	1,875	1,715	,169
	De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	10,224 ^b	3	3,408	2,999	,034
	De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	5,367 ^c	3	1,789	1,496	,220
	De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	5,095 ^d	3	1,698	1,196	,315

Intercept	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	6,557 ^e	3	2,186	1,692	,174
	Duidelijkheid beding vaartuig	1116,144	1	1116,144	1020,805	,000
	De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	1215,706	1	1215,706	1069,877	,000
	De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	649,079	1	649,079	542,586	,000
	De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	879,300	1	879,300	619,145	,000
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	778,117	1	778,117	602,266	,000
	juristntjurist	Duidelijkheid beding vaartuig	3,017	1	3,017	2,759

	De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	8,087	1	8,087	7,117	,009
	De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	2,877	1	2,877	2,405	,124
	De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	3,215	1	3,215	2,264	,136
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	3,906	1	3,906	3,023	,085
	Duidelijkheid beding vaartuig	,033	1	,033	,030	,862
relevantie	De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	,010	1	,010	,009	,925

juristntjurist * relevantie	De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	1,684	1	1,684	1,408	,238
	De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	,273	1	,273	,192	,662
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	2,819	1	2,819	2,182	,143
	Duidelijkheid beding vaartuig	2,640	1	2,640	2,415	,123
	De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	2,422	1	2,422	2,131	,147
	De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	1,389	1	1,389	1,161	,284
	De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	1,963	1	1,963	1,382	,242

	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	,383	1	,383	,296	,587
	Duidelijkheid beding vaartuig	110,433	101	1,093		
	De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	114,767	101	1,136		
Error	De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	120,823	101	1,196		
	De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	143,439	101	1,420		
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	130,490	101	1,292		
Total	Duidelijkheid beding vaartuig	1230,000	105			

	De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	1332,000	105		
	De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	795,000	105		
	De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweërlei uitleg vatbaar	1052,000	105		
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	938,000	105		
	Duidelijkheid beding vaartuig	116,057	104		
Corrected Total	De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	124,990	104		

De term 'vaartuig' wordt te veropgerek om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	126,190	104		
De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	148,533	104		
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	137,048	104		

- a. R Squared = ,048 (Adjusted R Squared = ,020)
b. R Squared = ,082 (Adjusted R Squared = ,055)
c. R Squared = ,043 (Adjusted R Squared = ,014)
d. R Squared = ,034 (Adjusted R Squared = ,006)
e. R Squared = ,048 (Adjusted R Squared = ,020)

Estimated Marginal Means

1. Jurist vs. Niet jurist

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding vaartuig	Jurist	3,108	,139	2,834	3,383
	niet jurist	3,449	,151	3,149	3,750
De term 'vaartuig' is elk	Jurist	3,143	,141	2,863	3,423

voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	niet jurist	3,701	,154	3,395	4,007
De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	Jurist	2,667	,145	2,379	2,954
De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	niet jurist	2,334	,158	2,020	2,648
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Jurist	3,086	,158	2,773	3,399
	niet jurist	2,734	,173	2,392	3,077
	Jurist	2,932	,151	2,633	3,230
	niet jurist	2,544	,165	2,217	2,870

2. Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG

Dependent Variable	Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding vaartuig	Niet ruis versie vaartuig	3,297	,142	3,014	3,579
	Ruis versie vaartuig	3,261	,148	2,968	3,554
De term 'vaartuig' is elk	Niet ruis versie vaartuig	3,412	,145	3,124	3,700

voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	Ruis versie vaartuig	3,432	,151	3,133	3,731
De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	Niet ruis versie vaartuig	2,628	,149	2,332	2,923
	Ruis versie vaartuig	2,373	,155	2,066	2,680
De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	Niet ruis versie vaartuig	2,962	,162	2,640	3,283
	Ruis versie vaartuig	2,859	,168	2,525	3,193
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Niet ruis versie vaartuig	2,902	,155	2,595	3,210
	Ruis versie vaartuig	2,573	,161	2,254	2,892

3. Jurist vs. Niet jurist * Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG

Estimates						
Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding vaartuig	Jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,286	,198	2,894	3,678
		Ruis versie vaartuig	2,931	,194	2,546	3,316
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,308	,205	2,901	3,714

De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	Jurist	Ruis versie vaartuig	3,591	,223	3,149	4,033
		Niet ruis versie vaartuig	3,286	,201	2,886	3,685
		Ruis versie vaartuig	3,000	,198	2,607	3,393
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,538	,209	3,124	3,953
De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	Jurist	Ruis versie vaartuig	3,864	,227	3,413	4,314
		Niet ruis versie vaartuig	2,679	,207	2,269	3,089
		Ruis versie vaartuig	2,655	,203	2,252	3,058
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	2,577	,215	2,151	3,002
De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweërlei uitleg vatbaar	Jurist	Ruis versie vaartuig	2,091	,233	1,628	2,553
		Niet ruis versie vaartuig	3,000	,225	2,553	3,447
		Ruis versie vaartuig	3,172	,221	2,733	3,611
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	2,923	,234	2,459	3,387
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Jurist	Ruis versie vaartuig	2,545	,254	2,041	3,049
		Niet ruis versie vaartuig	3,036	,215	2,610	3,462
	Jurist	Ruis versie vaartuig	2,828	,211	2,409	3,246
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	2,769	,223	2,327	3,211
		Ruis versie vaartuig	2,318	,242	1,837	2,799

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG	(I) Jurist vs. Niet jurist	(J) Jurist vs. Niet jurist	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^b	95% Confidence Interval for Difference ^b	
							Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding	Niet ruis versie vaartuig	Jurist	niet jurist	-,022	,285	,939	-,587	,543

vaartuig		niet jurist	Jurist	,022	,285	,939	-,543	,587
	Ruis versie vaartuig	Jurist	niet jurist	-,660*	,296	,028	-1,246	-,073
		niet jurist	Jurist	,660*	,296	,028	,073	1,246
De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water.	Niet ruis versie vaartuig	Jurist	niet jurist	-,253	,290	,386	-,829	,323
		niet jurist	Jurist	,253	,290	,386	-,323	,829
		Jurist	niet jurist	-,864*	,301	,005	-1,462	-,266
Onder deze definitie valt ook een surfplank	Ruis versie vaartuig	niet jurist	Jurist	,864*	,301	,005	,266	1,462
De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	Niet ruis versie vaartuig	Jurist	niet jurist	,102	,298	,734	-,489	,693
		niet jurist	Jurist	-,102	,298	,734	-,693	,489
		Jurist	niet jurist	,564	,309	,071	-,049	1,178
	Ruis versie vaartuig	niet jurist	Jurist	-,564	,309	,071	-1,178	,049
De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	Niet ruis versie vaartuig	Jurist	niet jurist	,077	,325	,813	-,567	,721
		niet jurist	Jurist	-,077	,325	,813	-,721	,567
	Ruis versie vaartuig	Jurist	niet jurist	,627	,337	,066	-,041	1,295
		niet jurist	Jurist	-,627	,337	,066	-1,295	,041
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Niet ruis versie vaartuig	Jurist	niet jurist	,266	,310	,391	-,348	,881
		niet jurist	Jurist	-,266	,310	,391	-,881	,348
		Jurist	niet jurist	,509	,321	,116	-,128	1,147
	Ruis versie vaartuig	niet jurist	Jurist	-,509	,321	,116	-1,147	,128

Based on estimated marginal means

*. The mean difference is significant at the

b. Adjustment for multiple comparisons: Bonferroni.

Multivariate Tests

Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Niet ruis versie vaartuig	Pillai's trace	,018	,349 ^a	5,000	97,000	,882
	Wilks' lambda	,982	,349 ^a	5,000	97,000	,882
	Hotelling's trace	,018	,349 ^a	5,000	97,000	,882
	Roy's largest root	,018	,349 ^a	5,000	97,000	,882
Ruis versie vaartuig	Pillai's trace	,106	2,298 ^a	5,000	97,000	,051
	Wilks' lambda	,894	2,298 ^a	5,000	97,000	,051
	Hotelling's trace	,118	2,298 ^a	5,000	97,000	,051
	Roy's largest root	,118	2,298 ^a	5,000	97,000	,051

Each F tests the multivariate simple effects of Jurist vs. Niet jurist within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

a. Exact statistic

Univariate Tests

Dependent Variable	Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Duidelijkheid beding vaartuig	Niet ruis versie vaartuig	Contrast	,007	1	,007	,006	,939
		Error	110,433	101	1,093		
	Ruis versie vaartuig	Contrast	5,447	1	5,447	4,982	,028
		Error	110,433	101	1,093		
De term 'vaartuig' is elk	Niet ruis versie vaartuig	Contrast	,861	1	,861	,758	,386

voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank		Error	114,767	101	1,136		
		Contrast	9,331	1	9,331	8,211	,005
De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	Ruis versie vaartuig	Error	114,767	101	1,136		
	Niet ruis versie vaartuig	Contrast	,139	1	,139	,116	,734
De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar		Error	120,823	101	1,196		
		Contrast	3,983	1	3,983	3,330	,071
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Ruis versie vaartuig	Error	120,823	101	1,196		
	Niet ruis versie vaartuig	Contrast	,080	1	,080	,056	,813
		Error	143,439	101	1,420		
		Contrast	4,917	1	4,917	3,462	,066
		Error	143,439	101	1,420		
		Contrast	,957	1	,957	,741	,391
		Error	130,490	101	1,292		
		Contrast	3,246	1	3,246	2,513	,116
		Error	130,490	101	1,292		

Each F tests the simple effects of Jurist vs. Niet jurist within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

4. Jurist vs. Niet jurist * Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG

		Estimates			
Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval

					Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding vaartuig	Jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,286	,198	2,894	3,678
		Ruis versie vaartuig	2,931	,194	2,546	3,316
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,308	,205	2,901	3,714
		Ruis versie vaartuig	3,591	,223	3,149	4,033
De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water. Onder deze definitie valt ook een surfplank	Jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,286	,201	2,886	3,685
		Ruis versie vaartuig	3,000	,198	2,607	3,393
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,538	,209	3,124	3,953
De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'		Ruis versie vaartuig	3,864	,227	3,413	4,314
	Jurist	Niet ruis versie vaartuig	2,679	,207	2,269	3,089
		Ruis versie vaartuig	2,655	,203	2,252	3,058
De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar		Niet ruis versie vaartuig	2,577	,215	2,151	3,002
	niet jurist	Ruis versie vaartuig	2,091	,233	1,628	2,553
	Jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,000	,225	2,553	3,447
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden		Ruis versie vaartuig	3,172	,221	2,733	3,611
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	2,923	,234	2,459	3,387
		Ruis versie vaartuig	2,545	,254	2,041	3,049
	Jurist	Niet ruis versie vaartuig	3,036	,215	2,610	3,462
		Ruis versie vaartuig	2,828	,211	2,409	3,246
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	2,769	,223	2,327	3,211
		Ruis versie vaartuig	2,318	,242	1,837	2,799

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	(I) Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG	(J) Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG	Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig. ^a	95% Confidence Interval for Difference ^a	
							Lower Bound	Upper Bound
							Duidelijkheid beding vaartuig	Jurist
		Ruis versie vaartuig	Niet ruis versie vaartuig	-,355	,277	,203	-,904	,195
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	Ruis versie vaartuig	-,283	,303	,352	-,884	,318
		Ruis versie vaartuig	Niet ruis versie vaartuig	,283	,303	,352	-,318	,884
De term 'vaartuig' is elk voorwerp, dat bestemd of ingericht is, voor het vervoer over water.	Jurist	Niet ruis versie vaartuig	Ruis versie vaartuig	,286	,282	,314	-,275	,846
		Ruis versie vaartuig	Niet ruis versie vaartuig	-,286	,282	,314	-,846	,275
Onder deze definitie valt ook een surfplank	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	Ruis versie vaartuig	-,325	,309	,295	-,938	,287
		Ruis versie vaartuig	Niet ruis versie vaartuig	,325	,309	,295	-,287	,938
De term 'vaartuig' wordt te ver opgerekt om deze ook toe te passen op een plank die bij het golf- en windsurfen wordt gebruikt. Dus is een surfplank géén 'vaartuig'	Jurist	Niet ruis versie vaartuig	Ruis versie vaartuig	,023	,290	,936	-,551	,598
		Ruis versie vaartuig	Niet ruis versie vaartuig	-,023	,290	,936	-,598	,551
		Niet ruis versie vaartuig	Ruis versie vaartuig	,486	,317	,128	-,143	1,115
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	Ruis versie vaartuig	-,486	,317	,128	-1,115	,143
De term 'vaartuig' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	Jurist	Niet ruis versie vaartuig	Ruis versie vaartuig	-,172	,316	,586	-,799	,454
		Ruis versie vaartuig	Niet ruis versie vaartuig	,172	,316	,586	-,454	,799
	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	Ruis versie vaartuig	,378	,345	,277	-,307	1,062
		Ruis versie vaartuig	Niet ruis versie vaartuig	-,378	,345	,277	-1,062	,307
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het	Jurist	Niet ruis versie vaartuig	Ruis versie vaartuig	,208	,301	,491	-,389	,806
		Ruis versie vaartuig	Niet ruis versie vaartuig	-,208	,301	,491	-,806	,389

gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	niet jurist	Niet ruis versie vaartuig	Ruis versie vaartuig	,451	,329	,174	-,202	1,104
		Ruis versie vaartuig	Niet ruis versie vaartuig	-,451	,329	,174	-1,104	,202

Based on estimated marginal means

a. Adjustment for multiple comparisons: Bonferroni.

Multivariate Tests

Jurist vs. Niet jurist		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Jurist	Pillai's trace	,040	,806 ^a	5,000	97,000	,548
	Wilks' lambda	,960	,806 ^a	5,000	97,000	,548
	Hotelling's trace	,042	,806 ^a	5,000	97,000	,548
	Roy's largest root	,042	,806 ^a	5,000	97,000	,548
niet jurist	Pillai's trace	,036	,733 ^a	5,000	97,000	,600
	Wilks' lambda	,964	,733 ^a	5,000	97,000	,600
	Hotelling's trace	,038	,733 ^a	5,000	97,000	,600
	Roy's largest root	,038	,733 ^a	5,000	97,000	,600

Each F tests the multivariate simple effects of Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

a. Exact statistic

Univariate Tests

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Duidelijkheid beding vaartuig	Jurist	Contrast	1,792	1	1,792	1,639	,203
		Error	110,433	101	1,093		

	niet jurist	Contrast	,956	1	,956	,874	,352
		Error	110,433	101	1,093		
De term 'vaartuig' is elk	Jurist	Contrast	1,163	1	1,163	1,023	,314
voorwerp, dat bestemd of		Error	114,767	101	1,136		
ingericht is, voor het vervoer	niet jurist	Contrast	1,260	1	1,260	1,109	,295
over water. Onder deze definitie		Error	114,767	101	1,136		
valt ook een surfplank	Jurist	Contrast	,008	1	,008	,007	,936
De term 'vaartuig' wordt te ver		Error	120,823	101	1,196		
opgerekt om deze ook toe te	niet jurist	Contrast	2,815	1	2,815	2,353	,128
passen op een plank die bij het		Error	120,823	101	1,196		
golf- en windsurfen wordt	Jurist	Contrast	,423	1	,423	,298	,586
gebruikt. Dus is een surfplank		Error	143,439	101	1,420		
géén 'vaartuig'	niet jurist	Contrast	1,699	1	1,699	1,197	,277
De term 'vaartuig' is onduidelijk		Error	143,439	101	1,420		
omschreven en voor tweeërlei	Jurist	Contrast	,617	1	,617	,478	,491
uitleg vatbaar		Error	130,490	101	1,292		
Als rechter zou ik de uitleg	niet jurist	Contrast	2,424	1	2,424	1,876	,174
kiezen die het gunstigst is voor		Error	130,490	101	1,292		
de wederpartij van de gebruiker	Jurist	Contrast					
van de voorwaarden	niet jurist	Error					

Each F tests the simple effects of Ruis vs. Niet-ruis VAARTUIG within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

General Linear Model

Between-Subjects Factors

		Value Label	N
Jurist vs. Niet jurist	1,00	Jurist	57
	2,00	niet jurist	50
Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN	1,00	Niet ruis versie 30 dagen	57
	2,00	Ruis versie 30 dagen	50

Descriptive Statistics

	Jurist vs. Niet jurist	Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN	Mean	Std. Deviation	N
Duidelijkheid beding 30 dagen	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	3,2813	1,14256	32
		Ruis versie 30 dagen	3,3600	1,25433	25
		Total	3,3158	1,18258	57
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	3,4800	1,04563	25
		Ruis versie 30 dagen	3,5600	1,12101	25
		Total	3,5200	1,07362	50
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	3,3684	1,09596	57
		Ruis versie 30 dagen	3,4600	1,18166	50
		Total	3,4112	1,13231	107
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	4,1563	,80760	32
		Ruis versie 30 dagen	3,6400	1,25433	25
		Total	3,9298	1,04982	57
Total	Niet ruis versie 30 dagen	3,8000	1,11803	25	
	Ruis versie 30 dagen	3,8800	,83267	25	
	Total	3,8400	,97646	50	
Total	Total	Niet ruis versie 30 dagen	4,0000	,96362	57

		Ruis versie 30 dagen	3,7600	1,06061	50
		Total	3,8879	1,01244	107
		Niet ruis versie 30 dagen	1,9062	,85607	32
	Jurist	Ruis versie 30 dagen	2,3200	1,18040	25
		Total	2,0877	1,02261	57
		Niet ruis versie 30 dagen	2,1600	1,24766	25
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	niet jurist	Ruis versie 30 dagen	2,0000	,76376	25
		Total	2,0800	1,02698	50
		Niet ruis versie 30 dagen	2,0175	1,04354	57
	Total	Ruis versie 30 dagen	2,1600	,99714	50
		Total	2,0841	1,01982	107
		Niet ruis versie 30 dagen	2,9063	1,37628	32
	Jurist	Ruis versie 30 dagen	3,1200	1,33292	25
		Total	3,0000	1,34960	57
		Niet ruis versie 30 dagen	2,8800	1,30128	25
De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	niet jurist	Ruis versie 30 dagen	2,8400	1,40475	25
		Total	2,8600	1,34027	50
		Niet ruis versie 30 dagen	2,8947	1,33208	57
	Total	Ruis versie 30 dagen	2,9800	1,36262	50
		Total	2,9346	1,34073	107
		Niet ruis versie 30 dagen	2,8125	1,28107	32
	Jurist	Ruis versie 30 dagen	2,8400	1,28062	25
		Total	2,8246	1,26946	57
		Niet ruis versie 30 dagen	2,8800	1,26886	25
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	niet jurist	Ruis versie 30 dagen	2,8400	1,10604	25
		Total	2,8600	1,17820	50
	Total	Niet ruis versie 30 dagen	2,8421	1,26476	57

Ruis versie 30 dagen	2,8400	1,18425	50
Total	2,8411	1,22204	107

Multivariate Tests^a

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	,992	2487,121 ^b	5,000	99,000	,000
	Wilks' Lambda	,008	2487,121 ^b	5,000	99,000	,000
	Hotelling's Trace	125,612	2487,121 ^b	5,000	99,000	,000
	Roy's Largest Root	125,612	2487,121 ^b	5,000	99,000	,000
juristntjurist	Pillai's Trace	,026	,526 ^b	5,000	99,000	,756
	Wilks' Lambda	,974	,526 ^b	5,000	99,000	,756
	Hotelling's Trace	,027	,526 ^b	5,000	99,000	,756
	Roy's Largest Root	,027	,526 ^b	5,000	99,000	,756
relevantie	Pillai's Trace	,031	,635 ^b	5,000	99,000	,674
	Wilks' Lambda	,969	,635 ^b	5,000	99,000	,674
	Hotelling's Trace	,032	,635 ^b	5,000	99,000	,674
	Roy's Largest Root	,032	,635 ^b	5,000	99,000	,674
juristntjurist * relevantie	Pillai's Trace	,040	,816 ^b	5,000	99,000	,541
	Wilks' Lambda	,960	,816 ^b	5,000	99,000	,541
	Hotelling's Trace	,041	,816 ^b	5,000	99,000	,541
	Roy's Largest Root	,041	,816 ^b	5,000	99,000	,541

a. Design: Intercept + juristntjurist + relevantie + juristntjurist * relevantie

b. Exact statistic

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Duidelijkheid beding 30 dagen	1,278 ^a	3	,426	,326	,807
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	4,035 ^b	3	1,345	1,324	,271
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	2,724 ^c	3	,908	,870	,459
	De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	1,183 ^d	3	,394	,215	,886
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	,064 ^e	3	,021	,014	,998
Intercept	Duidelijkheid beding 30 dagen	1237,531	1	1237,531	946,794	,000
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	1583,566	1	1583,566	1559,063	,000
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	464,986	1	464,986	445,444	,000
	De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	912,227	1	912,227	496,198	,000

	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	855,099	1	855,099	556,610	,000
	Duidelijkheid beding 30 dagen	1,051	1	1,051	,804	,372
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	,089	1	,089	,088	,767
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	,029	1	,029	,028	,868
juristntjurist	De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	,620	1	,620	,337	,563
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	,030	1	,030	,020	,889
	Duidelijkheid beding 30 dagen	,167	1	,167	,127	,722
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	1,258	1	1,258	1,239	,268
relevantie	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	,426	1	,426	,408	,524
	De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	,200	1	,200	,109	,742

	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	,001	1	,001	,001	,979
	Duidelijkheid beding 30 dagen De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	1,033E-005	1	1,033E-005	,000	,998
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	2,351	1	2,351	2,314	,131
juristntjurist * relevantie	De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	2,176	1	2,176	2,085	,152
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	,426	1	,426	,232	,631
	Duidelijkheid beding 30 dagen De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	,030	1	,030	,020	,889
Error	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	134,629	103	1,307		
	De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	104,619	103	1,016		
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	107,519	103	1,044		
	De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	189,359	103	1,838		

	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	158,235	103	1,536	
	Duidelijkheid beding 30 dagen	1381,000	107		
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	1726,000	107		
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	575,000	107		
Total	De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	1112,000	107		
	Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	1022,000	107		
	Duidelijkheid beding 30 dagen	135,907	106		
	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	108,654	106		
Corrected Total	De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	110,243	106		

De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	190,542	106			
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	158,299	106			

- a. R Squared = ,009 (Adjusted R Squared = -,019)
b. R Squared = ,037 (Adjusted R Squared = ,009)
c. R Squared = ,025 (Adjusted R Squared = -,004)
d. R Squared = ,006 (Adjusted R Squared = -,023)
e. R Squared = ,000 (Adjusted R Squared = -,029)

Estimated Marginal Means

1. Jurist vs. Niet jurist

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding 30 dagen	Jurist	3,321	,153	3,018	3,623
	niet jurist	3,520	,162	3,199	3,841
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	Jurist	3,898	,135	3,631	4,165
	niet jurist	3,840	,143	3,557	4,123
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	Jurist	2,113	,136	1,843	2,384
	niet jurist	2,080	,144	1,793	2,367
De term '30 dagen' is onduidelijk	Jurist	3,013	,181	2,654	3,372

omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	niet jurist	2,860	,192	2,480	3,240
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Jurist	2,826	,165	2,498	3,154
	niet jurist	2,860	,175	2,512	3,208

2. Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN

Dependent Variable	Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	3,381	,153	3,078	3,683
	Ruis versie 30 dagen	3,460	,162	3,139	3,781
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	Niet ruis versie 30 dagen	3,978	,135	3,711	4,245
	Ruis versie 30 dagen	3,760	,143	3,477	4,043
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	Niet ruis versie 30 dagen	2,033	,136	1,763	2,304
	Ruis versie 30 dagen	2,160	,144	1,873	2,447
De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	Niet ruis versie 30 dagen	2,893	,181	2,534	3,252
	Ruis versie 30 dagen	2,980	,192	2,600	3,360
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Niet ruis versie 30 dagen	2,846	,165	2,518	3,174
	Ruis versie 30 dagen	2,840	,175	2,492	3,188

3. Jurist vs. Niet jurist * Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN

Estimates

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding 30 dagen	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	3,281	,202	2,880	3,682
		Ruis versie 30 dagen	3,360	,229	2,907	3,813
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	3,480	,229	3,027	3,933
		Ruis versie 30 dagen	3,560	,229	3,107	4,013
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	4,156	,178	3,803	4,510
		Ruis versie 30 dagen	3,640	,202	3,240	4,040
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	3,800	,202	3,400	4,200
		Ruis versie 30 dagen	3,880	,202	3,480	4,280
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	1,906	,181	1,548	2,264
		Ruis versie 30 dagen	2,320	,204	1,915	2,725
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	2,160	,204	1,755	2,565
		Ruis versie 30 dagen	2,000	,204	1,595	2,405
De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	2,906	,240	2,431	3,382
		Ruis versie 30 dagen	3,120	,271	2,582	3,658
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	2,880	,271	2,342	3,418
		Ruis versie 30 dagen	2,840	,271	2,302	3,378
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	2,813	,219	2,378	3,247
		Ruis versie 30 dagen	2,840	,248	2,348	3,332
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	2,880	,248	2,388	3,372
		Ruis versie 30 dagen	2,840	,248	2,348	3,332

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN	(I) Jurist vs. Niet jurist	(J) Jurist vs. Niet jurist	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^a	95% Confidence Interval for Difference ^a	
							Lower Bound	Upper Bound
							Duidelijkheid beding 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen
		niet jurist	Jurist	,199	,305	,516	-,406	,804
	Ruis versie 30 dagen	Jurist	niet jurist	-,200	,323	,538	-,841	,441
		niet jurist	Jurist	,200	,323	,538	-,441	,841
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	Niet ruis versie 30 dagen	Jurist	niet jurist	,356	,269	,188	-,177	,890
		niet jurist	Jurist	-,356	,269	,188	-,890	,177
	Ruis versie 30 dagen	Jurist	niet jurist	-,240	,285	,402	-,805	,325
		niet jurist	Jurist	,240	,285	,402	-,325	,805
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	Niet ruis versie 30 dagen	Jurist	niet jurist	-,254	,273	,354	-,795	,287
		niet jurist	Jurist	,254	,273	,354	-,287	,795
	Ruis versie 30 dagen	Jurist	niet jurist	,320	,289	,271	-,253	,893
		niet jurist	Jurist	-,320	,289	,271	-,893	,253
De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	Niet ruis versie 30 dagen	Jurist	niet jurist	,026	,362	,942	-,692	,744
		niet jurist	Jurist	-,026	,362	,942	-,744	,692
	Ruis versie 30 dagen	Jurist	niet jurist	,280	,384	,467	-,481	1,041
		niet jurist	Jurist	-,280	,384	,467	-1,041	,481
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Niet ruis versie 30 dagen	Jurist	niet jurist	-,068	,331	,839	-,724	,589
		niet jurist	Jurist	,068	,331	,839	-,589	,724
	Ruis versie 30 dagen	Jurist	niet jurist	1,145E-015	,351	1,000	-,695	,695
		niet jurist	Jurist	-1,145E-015	,351	1,000	-,695	,695

Based on estimated marginal means

a. Adjustment for multiple comparisons: Bonferroni.

Multivariate Tests

Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Niet ruis versie 30 dagen	Pillai's trace	,054	1,123 ^a	5,000	99,000	,353
	Wilks' lambda	,946	1,123 ^a	5,000	99,000	,353
	Hotelling's trace	,057	1,123 ^a	5,000	99,000	,353
	Roy's largest root	,057	1,123 ^a	5,000	99,000	,353
Ruis versie 30 dagen	Pillai's trace	,013	,268 ^a	5,000	99,000	,929
	Wilks' lambda	,987	,268 ^a	5,000	99,000	,929
	Hotelling's trace	,014	,268 ^a	5,000	99,000	,929
	Roy's largest root	,014	,268 ^a	5,000	99,000	,929

Each F tests the multivariate simple effects of Jurist vs. Niet jurist within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

a. Exact statistic

Univariate Tests

Dependent Variable	Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Duidelijkheid beding 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	Contrast	,554	1	,554	,424	,516
		Error	134,629	103	1,307		
	Ruis versie 30 dagen	Contrast	,500	1	,500	,383	,538
		Error	134,629	103	1,307		
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	Niet ruis versie 30 dagen	Contrast	1,781	1	1,781	1,754	,188
		Error	104,619	103	1,016		
	Ruis versie 30 dagen	Contrast	,720	1	,720	,709	,402
		Error	104,619	103	1,016		

De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	Niet ruis versie 30 dagen	Contrast	,904	1	,904	,866	,354
		Error	107,519	103	1,044		
	Ruis versie 30 dagen	Contrast	1,280	1	1,280	1,226	,271
		Error	107,519	103	1,044		
De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	Niet ruis versie 30 dagen	Contrast	,010	1	,010	,005	,942
		Error	189,359	103	1,838		
	Ruis versie 30 dagen	Contrast	,980	1	,980	,533	,467
		Error	189,359	103	1,838		
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Niet ruis versie 30 dagen	Contrast	,064	1	,064	,042	,839
		Error	158,235	103	1,536		
	Ruis versie 30 dagen	Contrast	1,639E-029	1	1,639E-029	,000	1,000
		Error	158,235	103	1,536		

Each F tests the simple effects of Jurist vs. Niet jurist within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

4. Jurist vs. Niet jurist * Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN

Estimates						
Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Duidelijkheid beding 30 dagen	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	3,281	,202	2,880	3,682
		Ruis versie 30 dagen	3,360	,229	2,907	3,813
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	3,480	,229	3,027	3,933
		Ruis versie 30 dagen	3,560	,229	3,107	4,013
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	4,156	,178	3,803	4,510
		Ruis versie 30 dagen	3,640	,202	3,240	4,040
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	3,800	,202	3,400	4,200
		Ruis versie 30 dagen	3,880	,202	3,480	4,280

De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	1,906	,181	1,548	2,264
		Ruis versie 30 dagen	2,320	,204	1,915	2,725
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	2,160	,204	1,755	2,565
		Ruis versie 30 dagen	2,000	,204	1,595	2,405
De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweërlei uitleg vatbaar	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	2,906	,240	2,431	3,382
		Ruis versie 30 dagen	3,120	,271	2,582	3,658
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	2,880	,271	2,342	3,418
		Ruis versie 30 dagen	2,840	,271	2,302	3,378
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	2,813	,219	2,378	3,247
		Ruis versie 30 dagen	2,840	,248	2,348	3,332
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	2,880	,248	2,388	3,372
		Ruis versie 30 dagen	2,840	,248	2,348	3,332

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	(I) Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN	(J) Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^a	95% Confidence Interval for Difference ^a	
							Lower Bound	Upper Bound
							Duidelijkheid beding 30 dagen	Jurist
Ruis versie 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	,079	,305	,797	-,526	,684		
niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	Ruis versie 30 dagen	-,080	,323	,805	-,721		,561
	Ruis versie 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	,080	,323	,805	-,561		,721

De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	Ruis versie 30 dagen	,516	,269	,058	-,017	1,050
		Ruis versie 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	-,516	,269	,058	-1,050	,017
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	Ruis versie 30 dagen	-,080	,285	,780	-,645	,485
		Ruis versie 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	,080	,285	,780	-,485	,645
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	Ruis versie 30 dagen	-,414	,273	,132	-,955	,127
		Ruis versie 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	,414	,273	,132	-,127	,955
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	Ruis versie 30 dagen	,160	,289	,581	-,413	,733
		Ruis versie 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	-,160	,289	,581	-,733	,413
De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	Ruis versie 30 dagen	-,214	,362	,556	-,932	,504
		Ruis versie 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	,214	,362	,556	-,504	,932
	niet jurist	Niet ruis versie 30 dagen	Ruis versie 30 dagen	,040	,384	,917	-,721	,801
		Ruis versie 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	-,040	,384	,917	-,801	,721
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het	Jurist	Niet ruis versie 30 dagen	Ruis versie 30 dagen	-,028	,331	,934	-,684	,629

gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	niet jurist	Ruis versie 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	,028	,331	,934	-,629	,684
		Niet ruis versie 30 dagen	Ruis versie 30 dagen	,040	,351	,909	-,655	,735
		Ruis versie 30 dagen	Niet ruis versie 30 dagen	-,040	,351	,909	-,735	,655

Based on estimated marginal means

a. Adjustment for multiple comparisons: Bonferroni.

Multivariate Tests

Jurist vs. Niet jurist		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Jurist	Pillai's trace	,068	1,438 ^a	5,000	99,000	,217
	Wilks' lambda	,932	1,438 ^a	5,000	99,000	,217
	Hotelling's trace	,073	1,438 ^a	5,000	99,000	,217
	Roy's largest root	,073	1,438 ^a	5,000	99,000	,217
niet jurist	Pillai's trace	,005	,090 ^a	5,000	99,000	,994
	Wilks' lambda	,995	,090 ^a	5,000	99,000	,994
	Hotelling's trace	,005	,090 ^a	5,000	99,000	,994
	Roy's largest root	,005	,090 ^a	5,000	99,000	,994

Each F tests the multivariate simple effects of Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

a. Exact statistic

Univariate Tests

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Duidelijkheid beding 30 dagen	Jurist	Contrast	,087	1	,087	,067	,797
		Error	134,629	103	1,307		
	niet jurist	Contrast	,080	1	,080	,061	,805
		Error	134,629	103	1,307		
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 kalenderdagen	Jurist	Contrast	3,741	1	3,741	3,683	,058
		Error	104,619	103	1,016		
	niet jurist	Contrast	,080	1	,080	,079	,780
		Error	104,619	103	1,016		
De term '30 dagen' moet hier worden opgevat als 30 werkdagen	Jurist	Contrast	2,403	1	2,403	2,302	,132
		Error	107,519	103	1,044		
	niet jurist	Contrast	,320	1	,320	,307	,581
		Error	107,519	103	1,044		
De term '30 dagen' is onduidelijk omschreven en voor tweeërlei uitleg vatbaar	Jurist	Contrast	,641	1	,641	,349	,556
		Error	189,359	103	1,838		
	niet jurist	Contrast	,020	1	,020	,011	,917
		Error	189,359	103	1,838		
Als rechter zou ik de uitleg kiezen die het gunstigst is voor de wederpartij van de gebruiker van de voorwaarden	Jurist	Contrast	,011	1	,011	,007	,934
		Error	158,235	103	1,536		
	niet jurist	Contrast	,020	1	,020	,013	,909
		Error	158,235	103	1,536		

Each F tests the simple effects of Ruis vs. Niet-ruis 30 DAGEN within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

III Duidelijk door voorbeeld?

Een empirisch onderzoek onder juristen naar de begrijpelijkheid en duidelijkheid van polisclausules

G.T. Baak

Analyses per casus

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Begrijpelijkheid casus Acceptatie	4.413 ^a	2	2.206	2.216	.121
	Begrijpelijkheid casus Kosten	1.952 ^b	2	.976	.925	.404
	Begrijpelijkheid casus Ongeval	.209 ^c	2	.104	.106	.900
Intercept	Begrijpelijkheid casus Acceptatie	61.920	1	61.920	62.202	.000
	Begrijpelijkheid casus Kosten	127.494	1	127.494	120.881	.000
	Begrijpelijkheid casus Ongeval	106.534	1	106.534	107.765	.000
Volgorde	Begrijpelijkheid casus Acceptatie	1.282	1	1.282	1.288	.263
	Begrijpelijkheid casus Kosten	.561	1	.561	.532	.470
	Begrijpelijkheid casus Ongeval	.013	1	.013	.013	.909
Manipulatie	Begrijpelijkheid casus Acceptatie	3.130	1	3.130	3.145	.083
	Begrijpelijkheid casus Kosten	1.391	1	1.391	1.319	.257
	Begrijpelijkheid casus Ongeval	.196	1	.196	.198	.659
Error	Begrijpelijkheid casus Acceptatie	42.805	43	.995		
	Begrijpelijkheid casus Kosten	45.352	43	1.055		
	Begrijpelijkheid casus Ongeval	42.509	43	.989		

Total	Begrijpelijkheid casus Acceptatie	426.000	46			
	Begrijpelijkheid casus Kosten	590.000	46			
	Begrijpelijkheid casus Ongeval	565.000	46			
Corrected Total	Begrijpelijkheid casus Acceptatie	47.217	45			
	Begrijpelijkheid casus Kosten	47.304	45			
	Begrijpelijkheid casus Ongeval	42.717	45			

a. R Squared = ,093 (Adjusted R Squared = ,051)

b. R Squared = ,041 (Adjusted R Squared = -,003)

c. R Squared = ,005 (Adjusted R Squared = -,041)

Descriptive Statistics

	voorbeeld of niet	Mean	Std. Deviation	N
Begrijpelijkheid casus Acceptatie	geen voorbeeld	2.6087	.89133	23
	voorbeeld	3.1304	1.09977	23
	Total	2.8696	1.02434	46
Begrijpelijkheid casus Kosten	geen voorbeeld	3.2609	1.09617	23
	voorbeeld	3.6087	.94094	23
	Total	3.4348	1.02528	46
Begrijpelijkheid casus Ongeval	geen voorbeeld	3.3043	.92612	23
	voorbeeld	3.4348	1.03687	23
	Total	3.3696	.97431	46

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Duidelijkheid casus Acceptatie	3.964 ^a	2	1.982	2.091	.136
	Duidelijkheid casus Kosten	2.194 ^b	2	1.097	1.047	.360
	Duidelijkheid casus Ongeval	4.240 ^c	2	2.120	1.973	.151
Intercept	Duidelijkheid casus Acceptatie	74.237	1	74.237	78.330	.000
	Duidelijkheid casus Kosten	117.302	1	117.302	111.976	.000
	Duidelijkheid casus Ongeval	61.069	1	61.069	56.820	.000
Volgorde	Duidelijkheid casus Acceptatie	.290	1	.290	.306	.583
	Duidelijkheid casus Kosten	1.128	1	1.128	1.077	.305
	Duidelijkheid casus Ongeval	1.610	1	1.610	1.498	.228
Manipulatie	Duidelijkheid casus Acceptatie	3.674	1	3.674	3.876	.055
	Duidelijkheid casus Kosten	1.065	1	1.065	1.017	.319
	Duidelijkheid casus Ongeval	2.630	1	2.630	2.447	.125
Error	Duidelijkheid casus Acceptatie	40.753	43	.948		
	Duidelijkheid casus Kosten	45.046	43	1.048		
	Duidelijkheid casus Ongeval	46.216	43	1.075		
Total	Duidelijkheid casus Acceptatie	363.000	46			
	Duidelijkheid casus Kosten	517.000	46			
	Duidelijkheid casus Ongeval	435.000	46			
Corrected Total	Duidelijkheid casus Acceptatie	44.717	45			
	Duidelijkheid casus Kosten	47.239	45			
	Duidelijkheid casus Ongeval	50.457	45			

a. R Squared = ,089 (Adjusted R Squared = ,046)

b. R Squared = ,046 (Adjusted R Squared = ,002)

c. R Squared = ,084 (Adjusted R Squared = ,041)

Descriptive Statistics

	voorbeeld of niet	Mean	Std. Deviation	N
Duidelijkheid casus Acceptatie	geen voorbeeld	2.3478	.88465	23
	voorbeeld	2.9130	1.04067	23
	Total	2.6304	.99685	46
Duidelijkheid casus Kosten	geen voorbeeld	3.0435	1.06508	23
	voorbeeld	3.3478	.98205	23
	Total	3.1957	1.02458	46
Duidelijkheid casus Ongeval	geen voorbeeld	2.6522	.83168	23
	voorbeeld	3.1304	1.21746	23
	Total	2.8913	1.05889	46

Analyses over totaal casus, geaggregeerde meting begrijpelijkheid en duidelijkheid

Tests of Within-Subjects Effects

Measure: BEGRIJPDUIDELIJK

Source		Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Casus	Sphericity Assumed	4.199	2	2.099	3.048	.053
	Greenhouse-Geisser	4.199	1.849	2.271	3.048	.057
	Huynh-Feldt	4.199	2.000	2.099	3.048	.053
	Lower-bound	4.199	1.000	4.199	3.048	.088
Casus * Volgorde	Sphericity Assumed	1.384	2	.692	1.005	.370
	Greenhouse-Geisser	1.384	1.849	.749	1.005	.366
	Huynh-Feldt	1.384	2.000	.692	1.005	.370
	Lower-bound	1.384	1.000	1.384	1.005	.322
Casus * Manipulatie	Sphericity Assumed	.402	2	.201	.292	.748
	Greenhouse-Geisser	.402	1.849	.218	.292	.730
	Huynh-Feldt	.402	2.000	.201	.292	.748
	Lower-bound	.402	1.000	.402	.292	.592
Error(Casus)	Sphericity Assumed	59.239	86	.689		
	Greenhouse-Geisser	59.239	79.491	.745		
	Huynh-Feldt	59.239	86.000	.689		
	Lower-bound	59.239	43.000	1.378		

Tests of Between-Subjects Effects

Measure: BEGRIJPDUIDELIJK

Transformed Variable: Average

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Intercept	268.316	1	268.316	303.929	.000
Volgorde	.002	1	.002	.003	.960
Manipulatie	5.283	1	5.283	5.984	.019
Error	37.961	43	.883		

Descriptive Statistics

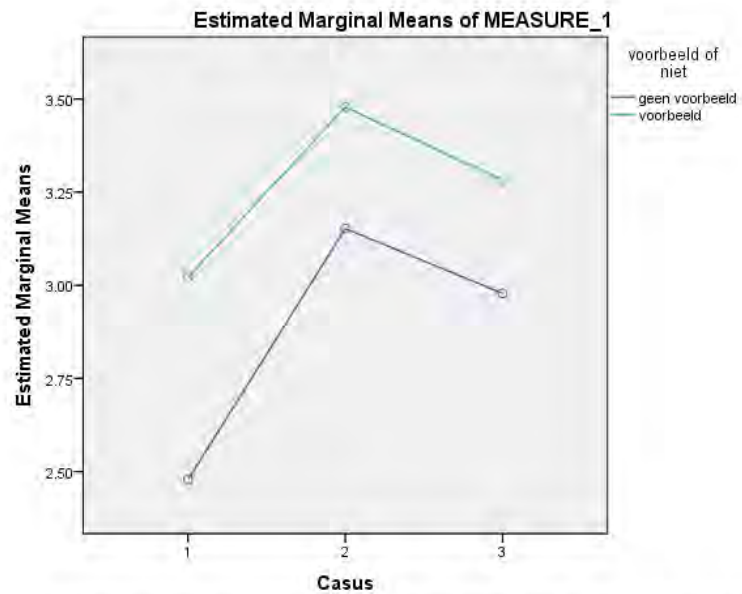
	voorbeeld of niet	Mean	Std. Deviation	N
ClarityCasus1	geen voorbeeld	2.4783	.64804	23
	voorbeeld	3.0217	.95915	23
	Total	2.7500	.85473	46
ClarityCasus2	geen voorbeeld	3.1522	1.02730	23
	voorbeeld	3.4783	.81851	23
	Total	3.3152	.93309	46
ClarityCasus3	geen voorbeeld	2.9783	.77574	23
	voorbeeld	3.2826	.90235	23
	Total	3.1304	.84613	46

2. voorbeeld of niet

Measure: BEGRIJPDUIDELIJK

voorbeeld of niet	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
geen voorbeeld	2.870 ^a	.113	2.641	3.098
voorbeeld	3.261 ^a	.113	3.033	3.489

a. Covariates appearing in the model are evaluated at the following values: casusvolgorde = 3,3913.



Covariates appearing in the model are evaluated at the following values: casusvolgorde = 3.3913

voorbeeld of niet * Interpretatie casus Acceptatie Crosstabulation

			Interpretatie casus Acceptatie		Total
			Interpretatie verzekeraar	Interpretatie verzekerde	
voorbeeld of niet	geen voorbeeld	Count	4	19	23
		% within voorbeeld of niet	17,4%	82,6%	100,0%
		% within Interpretatie casus Acceptatie	40,0%	52,8%	50,0%
	voorbeeld	Count	6	17	23
		% within voorbeeld of niet	26,1%	73,9%	100,0%
		% within Interpretatie casus Acceptatie	60,0%	47,2%	50,0%
Total	Count	10	36	46	
	% within voorbeeld of niet	21,7%	78,3%	100,0%	
	% within Interpretatie casus Acceptatie	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,511 ^a	1	,475		
Continuity Correction ^b	,128	1	,721		
Likelihood Ratio	,514	1	,473		
Fisher's Exact Test				,722	,361

Linear-by-Linear Association	,500	1	,480		
N of Valid Cases	46				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,00.

b. Computed only for a 2x2 table

voorbeeld of niet * Interpretatie casus Kosten Crosstabulation

		Interpretatie casus Kosten		Total	
		interpretatie verzekeraar	interpretatie verzekerde		
voorbeeld of niet	geen voorbeeld	Count	16	7	23
		% within voorbeeld of niet	69,6%	30,4%	100,0%
		% within Interpretatie casus Kosten	55,2%	41,2%	50,0%
voorbeeld		Count	13	10	23
		% within voorbeeld of niet	56,5%	43,5%	100,0%
		% within Interpretatie casus Kosten	44,8%	58,8%	50,0%
Total		Count	29	17	46
		% within voorbeeld of niet	63,0%	37,0%	100,0%
		% within Interpretatie casus Kosten	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	,840 ^a	1	,359		
Continuity Correction ^b	,373	1	,541		
Likelihood Ratio	,843	1	,359		
Fisher's Exact Test				,542	,271
Linear-by-Linear Association	,822	1	,365		
N of Valid Cases	46				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,50.

b. Computed only for a 2x2 table

voorbeeld of niet * Interpretatie casus Ongeval Crosstabulation

			Interpretatie casus Ongeval		Total
			interpretatie verzekeraar	interpretatie verzekerde	
voorbeeld of niet	geen voorbeeld	Count	7	16	23
		% within voorbeeld of niet	30,4%	69,6%	100,0%
		% within Interpretatie casus Ongeval	46,7%	51,6%	50,0%
voorbeeld	voorbeeld	Count	8	15	23
		% within voorbeeld of niet	34,8%	65,2%	100,0%
		% within Interpretatie casus Ongeval	53,3%	48,4%	50,0%

Total	Count	15	31	46
	% within voorbeeld of niet	32,6%	67,4%	100,0%
	% within Interpretatie casus Ongeval	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,099 ^a	1	,753		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,099	1	,753		
Fisher's Exact Test				1,000	,500
Linear-by-Linear Association	,097	1	,756		
N of Valid Cases	46				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,50.

b. Computed only for a 2x2 table

Correlations

		Begrijpelijkheid casus Acceptatie	Duidelijkheid casus Acceptatie	Interpretatie casus Acceptatie
Begrijpelijkheid casus Acceptatie	Pearson Correlation	1	,431**	-,328*
	Sig. (2-tailed)		,003	,026

	N	46	46	46
Duidelijkheid casus	Pearson Correlation	,431**	1	-,465**
Acceptatie	Sig. (2-tailed)	,003		,001
	N	46	46	46
Interpretatie casus	Pearson Correlation	-,328*	-,465**	1
Acceptatie	Sig. (2-tailed)	,026	,001	
	N	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Begrijpelijkheid casus Kosten	Duidelijkheid casus Kosten	Interpretatie casus Kosten
Begrijpelijkheid casus Kosten	Pearson Correlation	1	,658**	-,373*
	Sig. (2-tailed)		,000	,011
	N	46	46	46
Duidelijkheid casus Kosten	Pearson Correlation	,658**	1	-,326*
	Sig. (2-tailed)	,000		,027
	N	46	46	46
Interpretatie casus Kosten	Pearson Correlation	-,373*	-,326*	1
	Sig. (2-tailed)	,011	,027	
	N	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Begrijpelijkheid casus Ongeval	Duidelijkheid casus Ongeval	Interpretatie casus Ongeval
Begrijpelijkheid casus Ongeval	Pearson Correlation	1	,384**	-,263
	Sig. (2-tailed)		,008	,078
	N	46	46	46
Duidelijkheid casus Ongeval	Pearson Correlation	,384**	1	-,116
	Sig. (2-tailed)	,008		,441
	N	46	46	46
Interpretatie casus Ongeval	Pearson Correlation	-,263	-,116	1
	Sig. (2-tailed)	,078	,441	
	N	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

IV Bedrijfsgrootte en klantbejegening: does it matter?

Een onderzoek naar de invloed van bedrijfsgrootte en klantbejegening op de inschatting van de eigen positie en claimbereidheid van consumenten

S.J.A. de Groot-Plomp

General Linear Model

Between-Subjects Factors

		Value Label	N
Klein of groot bedrijf	1,00	klein bedrijf	49
	2,00	groot bedrijf	45
Aardige of onaardige bejegening	1,00	aardige bejegening	45
	2,00	onaardige bejegening	49

Multivariate Tests^a

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	,997	4471,157 ^b	6,000	85,000	,000
	Wilks' Lambda	,003	4471,157 ^b	6,000	85,000	,000
	Hotelling's Trace	315,611	4471,157 ^b	6,000	85,000	,000
	Roy's Largest Root	315,611	4471,157 ^b	6,000	85,000	,000
Kleingroot	Pillai's Trace	,419	10,210 ^b	6,000	85,000	,000
	Wilks' Lambda	,581	10,210 ^b	6,000	85,000	,000
	Hotelling's Trace	,721	10,210 ^b	6,000	85,000	,000
	Roy's Largest Root	,721	10,210 ^b	6,000	85,000	,000
Aardig	Pillai's Trace	,353	7,745 ^b	6,000	85,000	,000
	Wilks' Lambda	,647	7,745 ^b	6,000	85,000	,000
	Hotelling's Trace	,547	7,745 ^b	6,000	85,000	,000
	Roy's Largest Root	,547	7,745 ^b	6,000	85,000	,000
Kleingroot * Aardig	Pillai's Trace	,059	,895 ^b	6,000	85,000	,503
	Wilks' Lambda	,941	,895 ^b	6,000	85,000	,503
	Hotelling's Trace	,063	,895 ^b	6,000	85,000	,503
	Roy's Largest Root	,063	,895 ^b	6,000	85,000	,503

a. Design: Intercept + Kleingroot + Aardig + Kleingroot * Aardig

b. Exact statistic

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	5,714 ^a	3	1,905	,793	,501
	In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	3,134 ^b	3	1,045	,522	,668
	In welke mate vindt u deze email respectvol?	117,290 ^c	3	39,097	14,732	,000
	Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	9,332 ^d	3	3,111	1,404	,247
	Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	13,853 ^e	3	4,618	1,370	,257
	Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	9,600 ^f	3	3,200	20,734	,000
	In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	2289,742	1	2289,742	953,546	,000
Intercept	In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	2789,011	1	2789,011	1392,419	,000
	In welke mate vindt u deze email respectvol?	814,890	1	814,890	307,058	,000

	Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	1704,765	1	1704,765	769,159	,000
	Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	1584,562	1	1584,562	470,120	,000
	Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	3957,722	1	3957,722	25644,428	,000
	In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	,118	1	,118	,049	,825
	In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	,008	1	,008	,004	,949
	In welke mate vindt u deze email respectvol?	1,101	1	1,101	,415	,521
Kleingroot	Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	,053	1	,053	,024	,877
	Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	3,451	1	3,451	1,024	,314
	Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	9,502	1	9,502	61,570	,000
Aardig	In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	1,321	1	1,321	,550	,460

	In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	2,257	1	2,257	1,127	,291
	In welke mate vindt u deze email respectvol?	113,223	1	113,223	42,664	,000
	Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	,053	1	,053	,024	,877
	Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	5,111	1	5,111	1,516	,221
	Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	,004	1	,004	,023	,880
	In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	4,550	1	4,550	1,895	,172
	In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	1,005	1	1,005	,502	,481
Kleingroot * Aardig	In welke mate vindt u deze email respectvol?	3,771	1	3,771	1,421	,236
	Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	9,315	1	9,315	4,203	,043
	Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	6,344	1	6,344	1,882	,173

	Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	,030	1	,030	,197	,658
	In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	216,116	90	2,401		
	In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	180,270	90	2,003		
	In welke mate vindt u deze email respectvol?	238,848	90	2,654		
Error	Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	199,476	90	2,216		
	Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	303,350	90	3,371		
	Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	13,890	90	,154		
	In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	2532,000	94			
Total	In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	2994,000	94			
	In welke mate vindt u deze email respectvol?	1149,000	94			

	Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	1928,000	94			
	Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	1927,000	94			
	Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	3982,000	94			
	In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	221,830	93			
	In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	183,404	93			
	In welke mate vindt u deze email respectvol?	356,138	93			
Corrected Total	Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	208,809	93			
	Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	317,202	93			
	Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	23,489	93			

a. R Squared = ,026 (Adjusted R Squared = -,007)

b. R Squared = ,017 (Adjusted R Squared = -,016)

c. R Squared = ,329 (Adjusted R Squared = ,307)

d. R Squared = ,045 (Adjusted R Squared = ,013)

e. R Squared = ,044 (Adjusted R Squared = ,012)

f. R Squared = ,409 (Adjusted R Squared = ,389)

Estimated Marginal Means

1. Klein of groot bedrijf

Dependent Variable	Klein of groot bedrijf	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	klein bedrijf	4,982	,221	4,542	5,422
	groot bedrijf	4,911	,232	4,451	5,371
In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	klein bedrijf	5,468	,202	5,067	5,870
	groot bedrijf	5,449	,211	5,029	5,869
In welke mate vindt u deze email respectvol?	klein bedrijf	3,059	,233	2,597	3,522
	groot bedrijf	2,842	,243	2,359	3,326
Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	klein bedrijf	4,292	,213	3,869	4,714
	groot bedrijf	4,244	,222	3,802	4,686
Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	klein bedrijf	4,307	,262	3,786	4,828
	groot bedrijf	3,923	,274	3,378	4,468
Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	klein bedrijf	6,184	,056	6,073	6,296
	groot bedrijf	6,821	,059	6,705	6,938

2. Aardige of onaardige bejegening

Dependent Variable	Aardige of onaardige bejegening	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	aardige bejegening	4,827	,232	4,367	5,287
	onaardige bejegening	5,065	,221	4,625	5,505
In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	aardige bejegening	5,304	,211	4,883	5,724
	onaardige bejegening	5,614	,202	5,212	6,016
In welke mate vindt u deze email respectvol?	aardige bejegening	4,051	,243	3,567	4,534
	onaardige bejegening	1,851	,233	1,388	2,313
Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	aardige bejegening	4,244	,222	3,802	4,686
	onaardige bejegening	4,292	,213	3,869	4,714
Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	aardige bejegening	3,881	,274	3,336	4,426
	onaardige bejegening	4,348	,262	3,827	4,869
Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	aardige bejegening	6,509	,059	6,392	6,626
	onaardige bejegening	6,497	,056	6,385	6,608

3. Klein of groot bedrijf * Aardige of onaardige bejegening

Estimates

Dependent Variable	Klein of groot bedrijf	Aardige of onaardige bejegening	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
In welke mate verwacht u dat het	klein bedrijf	aardige bejegening	5,083	,316	4,455	5,712

bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?		onaardige bejegening	4,880	,310	4,264	5,496
		aardige bejegening	4,571	,338	3,900	5,243
In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	groot bedrijf	onaardige bejegening	5,250	,316	4,622	5,878
		aardige bejegening	5,417	,289	4,843	5,991
	klein bedrijf	onaardige bejegening	5,520	,283	4,958	6,082
		aardige bejegening	5,190	,309	4,577	5,804
In welke mate vindt u deze email respectvol?	groot bedrijf	onaardige bejegening	5,708	,289	5,134	6,282
		aardige bejegening	3,958	,333	3,298	4,619
	klein bedrijf	onaardige bejegening	2,160	,326	1,513	2,807
		aardige bejegening	4,143	,355	3,437	4,849
Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	groot bedrijf	onaardige bejegening	1,542	,333	,881	2,202
		aardige bejegening	4,583	,304	3,980	5,187
	klein bedrijf	onaardige bejegening	4,000	,298	3,408	4,592
		aardige bejegening	3,905	,325	3,259	4,550
Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	groot bedrijf	onaardige bejegening	4,583	,304	3,980	5,187
		aardige bejegening	4,333	,375	3,589	5,078
	klein bedrijf	onaardige bejegening	4,280	,367	3,551	5,009
		aardige bejegening	3,429	,401	2,633	4,224
Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	groot bedrijf	onaardige bejegening	4,417	,375	3,672	5,161
		aardige bejegening	6,208	,080	6,049	6,368
	klein bedrijf	onaardige bejegening	6,160	,079	6,004	6,316
		aardige bejegening	6,810	,086	6,639	6,980
	groot bedrijf	onaardige bejegening	6,833	,080	6,674	6,993

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	Klein of groot bedrijf	(I) Aardige of onaardige bejegening	(J) Aardige of onaardige bejegening	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^b	95% Confidence Interval for Difference ^b	
							Lower Bound	Upper Bound
							In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	klein bedrijf
		onaardige bejegening	aardige bejegening	-,203	,443	,647	-1,083	,676
	groot bedrijf	aardige bejegening	onaardige bejegening	-,679	,463	,146	-1,598	,241
		onaardige bejegening	aardige bejegening	,679	,463	,146	-,241	1,598
In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	klein bedrijf	aardige bejegening	onaardige bejegening	-,103	,404	,799	-,907	,700
		onaardige bejegening	aardige bejegening	,103	,404	,799	-,700	,907
	groot bedrijf	aardige bejegening	onaardige bejegening	-,518	,423	,224	-1,358	,322
		onaardige bejegening	aardige bejegening	,518	,423	,224	-,322	1,358
In welke mate vindt u deze email respectvol?	klein bedrijf	aardige bejegening	onaardige bejegening	1,798*	,466	,000	,873	2,723
		onaardige bejegening	aardige bejegening	-1,798*	,466	,000	-2,723	-,873
	groot bedrijf	aardige bejegening	onaardige bejegening	2,601*	,487	,000	1,634	3,568
		onaardige bejegening	aardige bejegening	-2,601*	,487	,000	-3,568	-1,634
Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	klein bedrijf	aardige bejegening	onaardige bejegening	,583	,425	,174	-,262	1,429
		onaardige bejegening	aardige bejegening	-,583	,425	,174	-1,429	,262
	groot bedrijf	aardige bejegening	onaardige bejegening	-,679	,445	,131	-1,562	,205
		onaardige bejegening	aardige bejegening	,679	,445	,131	-,205	1,562
Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	klein bedrijf	aardige bejegening	onaardige bejegening	,053	,525	,919	-,989	1,096
		onaardige bejegening	aardige bejegening	-,053	,525	,919	-1,096	,989
	groot bedrijf	aardige bejegening	onaardige bejegening	-,988	,549	,075	-2,078	,102
		onaardige bejegening	aardige bejegening	,988	,549	,075	-,102	2,078
Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk	klein bedrijf	aardige bejegening	onaardige bejegening	,048	,112	,668	-,175	,271
		onaardige bejegening	aardige bejegening	-,048	,112	,668	-,271	,175
	groot bedrijf	aardige bejegening	onaardige bejegening	-,024	,117	,840	-,257	,209

bedrijf?	onaardige bejegening	aardige bejegening	,024	,117	,840	-,209	,257
----------	----------------------	--------------------	------	------	------	-------	------

Based on estimated marginal means

*. The mean difference is significant at the

b. Adjustment for multiple comparisons: Bonferroni.

Multivariate Tests

Klein of groot bedrijf		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
klein bedrijf	Pillai's trace	,209	3,744 ^a	6,000	85,000	,002
	Wilks' lambda	,791	3,744 ^a	6,000	85,000	,002
	Hotelling's trace	,264	3,744 ^a	6,000	85,000	,002
	Roy's largest root	,264	3,744 ^a	6,000	85,000	,002
groot bedrijf	Pillai's trace	,255	4,846 ^a	6,000	85,000	,000
	Wilks' lambda	,745	4,846 ^a	6,000	85,000	,000
	Hotelling's trace	,342	4,846 ^a	6,000	85,000	,000
	Roy's largest root	,342	4,846 ^a	6,000	85,000	,000

Each F tests the multivariate simple effects of Aardige of onaardige bejegening within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

a. Exact statistic

Univariate Tests

Dependent Variable	Klein of groot bedrijf		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	klein bedrijf	Contrast	,506	1	,506	,211	,647
		Error	216,116	90	2,401		
	groot bedrijf	Contrast	5,157	1	5,157	2,148	,146

		Error	216,116	90	2,401		
In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	klein bedrijf	Contrast	,131	1	,131	,065	,799
		Error	180,270	90	2,003		
	groot bedrijf	Contrast	3,004	1	3,004	1,500	,224
		Error	180,270	90	2,003		
In welke mate vindt u deze email respectvol?	klein bedrijf	Contrast	39,600	1	39,600	14,922	,000
		Error	238,848	90	2,654		
	groot bedrijf	Contrast	75,781	1	75,781	28,555	,000
		Error	238,848	90	2,654		
Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	klein bedrijf	Contrast	4,167	1	4,167	1,880	,174
		Error	199,476	90	2,216		
	groot bedrijf	Contrast	5,157	1	5,157	2,327	,131
		Error	199,476	90	2,216		
Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	klein bedrijf	Contrast	,035	1	,035	,010	,919
		Error	303,350	90	3,371		
	groot bedrijf	Contrast	10,935	1	10,935	3,244	,075
		Error	303,350	90	3,371		
Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	klein bedrijf	Contrast	,029	1	,029	,185	,668
		Error	13,890	90	,154		
	groot bedrijf	Contrast	,006	1	,006	,041	,840
		Error	13,890	90	,154		

Each F tests the simple effects of Aardige of onaardige bejegening within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

4. Klein of groot bedrijf * Aardige of onaardige bejegening

		Estimates				
Dependent Variable	Klein of groot bedrijf	Aardige of onaardige bejegening	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	klein bedrijf	aardige bejegening	5,083	,316	4,455	5,712
		onaardige bejegening	4,880	,310	4,264	5,496
	groot bedrijf	aardige bejegening	4,571	,338	3,900	5,243
		onaardige bejegening	5,250	,316	4,622	5,878
In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	klein bedrijf	aardige bejegening	5,417	,289	4,843	5,991
		onaardige bejegening	5,520	,283	4,958	6,082
	groot bedrijf	aardige bejegening	5,190	,309	4,577	5,804
		onaardige bejegening	5,708	,289	5,134	6,282
In welke mate vindt u deze email respectvol?	klein bedrijf	aardige bejegening	3,958	,333	3,298	4,619
		onaardige bejegening	2,160	,326	1,513	2,807
	groot bedrijf	aardige bejegening	4,143	,355	3,437	4,849
		onaardige bejegening	1,542	,333	,881	2,202
Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	klein bedrijf	aardige bejegening	4,583	,304	3,980	5,187
		onaardige bejegening	4,000	,298	3,408	4,592
	groot bedrijf	aardige bejegening	3,905	,325	3,259	4,550
		onaardige bejegening	4,583	,304	3,980	5,187
Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	klein bedrijf	aardige bejegening	4,333	,375	3,589	5,078
		onaardige bejegening	4,280	,367	3,551	5,009
	groot bedrijf	aardige bejegening	3,429	,401	2,633	4,224
		onaardige bejegening	4,417	,375	3,672	5,161
Kocht u de keuken bij een groot	klein bedrijf	aardige bejegening	6,208	,080	6,049	6,368

bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	groot bedrijf	onaardige bejegening	6,160	,079	6,004	6,316
		aardige bejegening	6,810	,086	6,639	6,980
		onaardige bejegening	6,833	,080	6,674	6,993

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	Aardige of onaardige bejegening	(I) Klein of groot bedrijf	(J) Klein of groot bedrijf	Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig. ^b	95% Confidence Interval for Difference ^b	
							Lower Bound	Upper Bound
In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	aardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	,512	,463	,272	-,408	1,432
		groot bedrijf	klein bedrijf	-,512	,463	,272	-1,432	,408
	onaardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	-,370	,443	,406	-1,250	,510
		groot bedrijf	klein bedrijf	,370	,443	,406	-,510	1,250
In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	aardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	,226	,423	,594	-,614	1,066
		groot bedrijf	klein bedrijf	-,226	,423	,594	-1,066	,614
	onaardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	-,188	,404	,643	-,992	,615
		groot bedrijf	klein bedrijf	,188	,404	,643	-,615	,992
In welke mate vindt u deze email respectvol?	aardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	-,185	,487	,706	-1,152	,783
		groot bedrijf	klein bedrijf	,185	,487	,706	-,783	1,152
	onaardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	,618	,466	,187	-,307	1,543
		groot bedrijf	klein bedrijf	-,618	,466	,187	-1,543	,307
Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	aardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	,679	,445	,131	-,205	1,562
		groot bedrijf	klein bedrijf	-,679	,445	,131	-1,562	,205
	onaardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	-,583	,425	,174	-1,429	,262
		groot bedrijf	klein bedrijf	,583	,425	,174	-,262	1,429
Hoe groot is de kans dat u een juridische	aardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	,905	,549	,103	-,185	1,995
		groot bedrijf	klein bedrijf	-,905	,549	,103	-1,995	,185

procedure start tegen het bedrijf?	onaardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	- ,137	,525	,795	-1,179	,906
		groot bedrijf	klein bedrijf	,137	,525	,795	-,906	1,179
Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	aardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	-,601*	,117	,000	-,834	-,368
		groot bedrijf	klein bedrijf	,601*	,117	,000	,368	,834
	onaardige bejegening	klein bedrijf	groot bedrijf	-,673*	,112	,000	-,896	-,450
		groot bedrijf	klein bedrijf	,673*	,112	,000	,450	,896

Based on estimated marginal means

*. The mean difference is significant at the

b. Adjustment for multiple comparisons: Bonferroni.

Multivariate Tests

Aardige of onaardige bejegening		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
aardige bejegening	Pillai's trace	,255	4,857 ^a	6,000	85,000	,000
	Wilks' lambda	,745	4,857 ^a	6,000	85,000	,000
	Hotelling's trace	,343	4,857 ^a	6,000	85,000	,000
	Roy's largest root	,343	4,857 ^a	6,000	85,000	,000
onaardige bejegening	Pillai's trace	,308	6,313 ^a	6,000	85,000	,000
	Wilks' lambda	,692	6,313 ^a	6,000	85,000	,000
	Hotelling's trace	,446	6,313 ^a	6,000	85,000	,000
	Roy's largest root	,446	6,313 ^a	6,000	85,000	,000

Each F tests the multivariate simple effects of Klein of groot bedrijf within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

a. Exact statistic

Univariate Tests

Dependent Variable	Aardige of onaardige bejegening		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
In welke mate verwacht u dat het bedrijf u ook daadwerkelijk tegemoet zal komen?	aardige bejegening	Contrast	2,935	1	2,935	1,222	,272
		Error	216,116	90	2,401		
	onaardige bejegening	Contrast	1,676	1	1,676	,698	,406
		Error	216,116	90	2,401		
In welke mate vindt u dat het keukenbedrijf verantwoordelijk is voor deze schade?	aardige bejegening	Contrast	,573	1	,573	,286	,594
		Error	180,270	90	2,003		
	onaardige bejegening	Contrast	,434	1	,434	,217	,643
		Error	180,270	90	2,003		
In welke mate vindt u deze email respectvol?	aardige bejegening	Contrast	,381	1	,381	,144	,706
		Error	238,848	90	2,654		
	onaardige bejegening	Contrast	4,682	1	4,682	1,764	,187
		Error	238,848	90	2,654		
Hoe schat u uw eigen positie in ten opzichte van het bedrijf?	aardige bejegening	Contrast	5,157	1	5,157	2,327	,131
		Error	199,476	90	2,216		
	onaardige bejegening	Contrast	4,167	1	4,167	1,880	,174
		Error	199,476	90	2,216		
Hoe groot is de kans dat u een juridische procedure start tegen het bedrijf?	aardige bejegening	Contrast	9,168	1	9,168	2,720	,103
		Error	303,350	90	3,371		
	onaardige bejegening	Contrast	,229	1	,229	,068	,795
		Error	303,350	90	3,371		
Kocht u de keuken bij een groot bedrijf of bij een klein, plaatselijk bedrijf?	aardige bejegening	Contrast	4,048	1	4,048	26,229	,000
		Error	13,890	90	,154		
	onaardige bejegening	Contrast	5,552	1	5,552	35,972	,000
		Error	13,890	90	,154		

Each F tests the simple effects of Klein of groot bedrijf within each level combination of the other effects shown. These tests are based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

V De rechtsbijstandverzekering als katalysator voor collectieve acties?

Een onderzoek naar het effect van de rechtsbijstandverzekering op collectieve acties tegen strooischade

F. van Zanten

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Rechtsbijstandsverzekering, voldoende financiële middelen of basisgroep.	1 Rechtsbijstandverzekering	27
	2 Voldoende financiële middelen	27
	3 Geen uitgangspositie	26

Multivariate Tests^c

Effect	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.	
Intercept	Pillai's Trace	,989	1295,895 ^a	5,000	73,000	,000
	Wilks' Lambda	,011	1295,895 ^a	5,000	73,000	,000
	Hotelling's Trace	88,760	1295,895 ^a	5,000	73,000	,000
	Roy's Largest Root	88,760	1295,895 ^a	5,000	73,000	,000
Conditie	Pillai's Trace	,125	,988	10,000	148,000	,456
	Wilks' Lambda	,877	,993 ^a	10,000	146,000	,452

Hotelling's Trace	,139	,998	10,000	144,000	,448
Roy's Largest Root	,122	1,800 ^b	5,000	74,000	,123

- a. Exact statistic
- b. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.
- c. Design: Intercept + Conditie

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	In welke mate bent u bereid een individuele procedure te starten tegen uw telefoonmaatschappij?	6,175 ^a	2	3,087	1,185	,311
	In welke mate bent u bereid deel te nemen aan een collectieve actie tegen de telefoonmaatschappij?	,067 ^b	2	,034	,011	,989
	Stel dat u kiest voor een individuele procedure, hoe groot acht u de kans dat u een individuele procedure tegen de telefoonmaatschappij wint?	24,738 ^c	2	12,369	4,169	,019

	Stel dat u kiest om deel te nemen aan een collectieve actie, hoe groot acht u de kans dat u de collectieve actie tegen de telefoonmaatschappijen wint?	3,625 ^d	2	1,812	,828	,441
	U heeft besloten deel te nemen aan een procedure. Welke van de twee bovenstaande procedures - individuele procedure of collectieve actie - heeft uw voorkeur?	,096 ^e	2	,048	,808	,450
Intercept	In welke mate bent u bereid een individuele procedure te starten tegen uw telefoonmaatschappij?	450,792	1	450,792	173,057	,000
	In welke mate bent u bereid deel te nemen aan een collectieve actie tegen de telefoonmaatschappij?	2089,992	1	2089,992	682,135	,000

Stel dat u kiest voor een individuele procedure, hoe groot acht u de kans dat u een individuele procedure tegen de telefoonmaatschappij wint?	539,918	1	539,918	181,972	,000
Stel dat u kiest om deel te nemen aan een collectieve actie, hoe groot acht u de kans dat u de collectieve actie tegen de telefoonmaatschappijen wint?	2122,733	1	2122,733	969,598	,000
U heeft besloten deel te nemen aan een procedure. Welke van de twee bovenstaande procedures - individuele procedure of collectieve actie - heeft uw voorkeur?	300,309	1	300,309	5036,589	,000

Conditie	In welke mate bent u bereid een individuele procedure te starten tegen uw telefoonmaatschappij?	6,175	2	3,087	1,185	,311
	In welke mate bent u bereid deel te nemen aan een collectieve actie tegen de telefoonmaatschappij?	,067	2	,034	,011	,989
	Stel dat u kiest voor een individuele procedure, hoe groot acht u de kans dat u een individuele procedure tegen de telefoonmaatschappij wint?	24,738	2	12,369	4,169	,019
	Stel dat u kiest om deel te nemen aan een collectieve actie, hoe groot acht u de kans dat u de collectieve actie tegen de telefoonmaatschappijen wint?	3,625	2	1,812	,828	,441

	U heeft besloten deel te nemen aan een procedure. Welke van de twee bovenstaande procedures - individuele procedure of collectieve actie - heeft uw voorkeur?	,096	2	,048	,808	,450
Error	In welke mate bent u bereid een individuele procedure te starten tegen uw telefoonmaatschappij?	200,575	77	2,605		
	In welke mate bent u bereid deel te nemen aan een collectieve actie tegen de telefoonmaatschappij?	235,920	77	3,064		
	Stel dat u kiest voor een individuele procedure, hoe groot acht u de kans dat u een individuele procedure tegen de telefoonmaatschappij wint?	228,462	77	2,967		

	Stel dat u kiest om deel te nemen aan een collectieve actie, hoe groot acht u de kans dat u de collectieve actie tegen de telefoonmaatschappijen wint?	168,575	77	2,189		
	U heeft besloten deel te nemen aan een procedure. Welke van de twee bovenstaande procedures - individuele procedure of collectieve actie - heeft uw voorkeur?	4,591	77	,060		
Total	In welke mate bent u bereid een individuele procedure te starten tegen uw telefoonmaatschappij?	658,000	80			
	In welke mate bent u bereid deel te nemen aan een collectieve actie tegen de telefoonmaatschappij?	2327,000	80			

<p>Stel dat u kiest voor een individuele procedure, hoe groot acht u de kans dat u een individuele procedure tegen de telefoonmaatschappij wint?</p>	794,000	80			
<p>Stel dat u kiest om deel te nemen aan een collectieve actie, hoe groot acht u de kans dat u de collectieve actie tegen de telefoonmaatschappijen wint?</p>	2294,000	80			
<p>U heeft besloten deel te nemen aan een procedure. Welke van de twee bovenstaande procedures - individuele procedure of collectieve actie - heeft uw voorkeur?</p>	305,000	80			

Corrected Total	In welke mate bent u bereid een individuele procedure te starten tegen uw telefoonmaatschappij?	206,750	79			
	In welke mate bent u bereid deel te nemen aan een collectieve actie tegen de telefoonmaatschappij?	235,987	79			
	Stel dat u kiest voor een individuele procedure, hoe groot acht u de kans dat u een individuele procedure tegen de telefoonmaatschappij wint?	253,200	79			
	Stel dat u kiest om deel te nemen aan een collectieve actie, hoe groot acht u de kans dat u de collectieve actie tegen de telefoonmaatschappijen wint?	172,200	79			

U heeft besloten deel te nemen aan een procedure. Welke van de twee bovenstaande procedures - individuele procedure of collectieve actie - heeft uw voorkeur?	4,687	79			
---	-------	----	--	--	--

- a. R Squared = ,030 (Adjusted R Squared = ,005)
- b. R Squared = ,000 (Adjusted R Squared = -,026)
- c. R Squared = ,098 (Adjusted R Squared = ,074)
- d. R Squared = ,021 (Adjusted R Squared = -,004)
- e. R Squared = ,021 (Adjusted R Squared = -,005)

Descriptive Statistics

	Rechtsbijstandsverzekering, voldoende financiële middelen of basisgroep.	Mean	Std. Deviation	N
In welke mate bent u bereid een individuele procedure te starten tegen uw telefoonmaatschappij?	Rechtsbijstandsverzekering	2,07	1,385	27
	Voldoende financiële middelen	2,74	1,893	27
	Geen uitgangspositie	2,31	1,517	26
	Total	2,38	1,618	80
In welke mate bent u bereid deel te nemen aan een collectieve actie tegen de telefoonmaatschappij?	Rechtsbijstandsverzekering	5,11	1,739	27
	Voldoende financiële middelen	5,15	1,875	27
	Geen uitgangspositie	5,08	1,623	26
	Total	5,11	1,728	80
Stel dat u kiest voor een individuele procedure, hoe groot acht u de kans dat u een individuele procedure tegen de telefoonmaatschappij wint?	Rechtsbijstandsverzekering	2,00	1,209	27
	Voldoende financiële middelen	3,33	2,148	27
	Geen uitgangspositie	2,46	1,679	26
	Total	2,60	1,790	80
Stel dat u kiest om deel te nemen aan een collectieve actie, hoe groot acht u de kans dat u de collectieve actie tegen de telefoonmaatschappijen wint?	Rechtsbijstandsverzekering	4,85	1,512	27
	Voldoende financiële middelen	5,30	1,235	27
	Geen uitgangspositie	5,31	1,668	26
	Total	5,15	1,476	80
U heeft besloten deel te nemen aan een procedure. Welke van de twee bovenstaande procedures - individuele procedure of collectieve actie - heeft uw voorkeur?	Rechtsbijstandsverzekering	1,96	,192	27
	Voldoende financiële middelen	1,89	,320	27
	Geen uitgangspositie	1,96	,196	26
	Total	1,94	,244	80

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	(I) Rechtsbijstandsverzekering, voldoende financiële middelen of basisgroep.	(J) Rechtsbijstandsverzekering, voldoende financiële middelen of basisgroep.	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^a	95% Confidence Interval for Difference ^a	
						Lower Bound	Upper Bound
In welke mate bent u bereid een individuele procedure te starten tegen uw telefoonmaatschappij?	Rechtsbijstandsverzekering	Voldoende financiële middelen	-,667	,439	,400	-1,742	,408
		Geen uitgangspositie	-,234	,443	1,000	-1,319	,852
	Voldoende financiële middelen	Rechtsbijstandsverzekering	,667	,439	,400	-,408	1,742
		Geen uitgangspositie	,433	,443	,996	-,652	1,518
In welke mate bent u bereid deel te nemen aan een collectieve actie tegen de telefoonmaatschappij?	Rechtsbijstandsverzekering	Voldoende financiële middelen	-,037	,476	1,000	-1,203	1,129
		Geen uitgangspositie	,034	,481	1,000	-1,143	1,211
	Voldoende financiële middelen	Rechtsbijstandsverzekering	,037	,476	1,000	-1,129	1,203
		Geen uitgangspositie	,071	,481	1,000	-1,106	1,248
Stel dat u kiest voor een individuele procedure,	Rechtsbijstandsverzekering	Voldoende financiële middelen	-,034	,481	1,000	-1,211	1,143
		Voldoende financiële middelen	-,071	,481	1,000	-1,248	1,106
	Rechtsbijstandsverzekering	Voldoende financiële middelen	-1,333*	,469	,017	-2,481	-,186
		Voldoende financiële middelen					

hoe groot acht u de kans dat u een individuele procedure tegen de telefoonmaatschappij wint?	Geen uitgangspositie		-,462	,473	,998	-1,620	,697
	Voldoende financiële middelen	Rechtsbijstandsverzekering	1,333*	,469	,017	,186	2,481
	Geen uitgangspositie		,872	,473	,208	-,287	2,030
	Geen uitgangspositie	Rechtsbijstandsverzekering	,462	,473	,998	-,697	1,620
	Voldoende financiële middelen		-,872	,473	,208	-2,030	,287
Stel dat u kiest om deel te nemen aan een collectieve actie, hoe groot acht u de kans dat u de collectieve actie tegen de telefoonmaatschappijen wint?	Rechtsbijstandsverzekering	Voldoende financiële middelen	-,444	,403	,820	-1,430	,541
	Geen uitgangspositie		-,456	,407	,797	-1,451	,539
	Voldoende financiële middelen	Rechtsbijstandsverzekering	,444	,403	,820	-,541	1,430
	Geen uitgangspositie		-,011	,407	1,000	-1,006	,984
	Geen uitgangspositie	Rechtsbijstandsverzekering	,456	,407	,797	-,539	1,451
	Voldoende financiële middelen		,011	,407	1,000	-,984	1,006
U heeft besloten deel te nemen aan een procedure. Welke van de twee bovenstaande procedures - individuele procedure of collectieve actie - heeft uw voorkeur?	Rechtsbijstandsverzekering	Voldoende financiële middelen	,074	,066	,805	-,089	,237
	Geen uitgangspositie		,001	,067	1,000	-,163	,166
	Voldoende financiële middelen	Rechtsbijstandsverzekering	-,074	,066	,805	-,237	,089
	Geen uitgangspositie		-,073	,067	,847	-,237	,092
	Geen uitgangspositie	Rechtsbijstandsverzekering	-,001	,067	1,000	-,166	,163

	Voldoende financiële middelen	,073	,067	,847	-,092	,237
--	-------------------------------	------	------	------	-------	------

Based on estimated marginal means

a. Adjustment for multiple comparisons: Bonferroni.

*. The mean difference is significant at the ,05 level.

VI *You be the judge: een voorkeur voor eigen recht?*

Een empirische studie naar rechtscultuur in het kader van Europese harmonisatie

S.B. van Os

General Linear Model

Within-Subjects Factors

Measure: MEASURE_1

Recht	Dependent Variable
1	NederlandsCasusBal
2	EngelsCasusBal

Between-Subjects Factors

		Value Label	N
Casusconditie	1	Juiste informatie	40
	2	Valse informatie	40

Tests of Within-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1

Source		Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Recht	Sphericity Assumed	164,025	1	164,025	273,667	,000
	Greenhouse-Geisser	164,025	1,000	164,025	273,667	,000
	Huynh-Feldt	164,025	1,000	164,025	273,667	,000
	Lower-bound	164,025	1,000	164,025	273,667	,000
Recht * Casusconditie	Sphericity Assumed	4,225	1	4,225	7,049	,010
	Greenhouse-Geisser	4,225	1,000	4,225	7,049	,010
	Huynh-Feldt	4,225	1,000	4,225	7,049	,010
	Lower-bound	4,225	1,000	4,225	7,049	,010
Error(Recht)	Sphericity Assumed	46,750	78	,599		
	Greenhouse-Geisser	46,750	78,000	,599		
	Huynh-Feldt	46,750	78,000	,599		
	Lower-bound	46,750	78,000	,599		

Tests of Between-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1

Transformed Variable: Average

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Intercept	1452,025	1	1452,025	8745,788	,000
Casusconditie	,025	1	,025	,151	,699
Error	12,950	78	,166		

Descriptive Statistics

	Casusconditie	Mean	Std. Deviation	N
NederlandsCasusBal	Juiste informatie	4,1750	,59431	40
	Valse informatie	3,8750	,60712	40
	Total	4,0250	,61572	80
EngelsCasusBal	Juiste informatie	1,8250	,63599	40
	Valse informatie	2,1750	,63599	40
	Total	2,0000	,65603	80

Within-Subjects Factors

Measure: MEASURE_1

Recht	Dependent Variable
1	NederlandsCasusSloot
2	EngelsCasusSloot

Between-Subjects Factors

	Value Label	N	
Casusconditie	1	Juiste informatie	39
	2	Valse informatie	40

Tests of Within-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1

Source		Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Recht	Sphericity Assumed	6,309	1	6,309	5,757	,019
	Greenhouse-Geisser	6,309	1,000	6,309	5,757	,019
	Huynh-Feldt	6,309	1,000	6,309	5,757	,019
	Lower-bound	6,309	1,000	6,309	5,757	,019
Recht * Casusconditie	Sphericity Assumed	7,144	1	7,144	6,520	,013
	Greenhouse-Geisser	7,144	1,000	7,144	6,520	,013

	Huynh-Feldt	7,144	1,000	7,144	6,520	,013
	Lower-bound	7,144	1,000	7,144	6,520	,013
Error(Recht)	Sphericity Assumed	84,375	77	1,096		
	Greenhouse-Geisser	84,375	77,000	1,096		
	Huynh-Feldt	84,375	77,000	1,096		
	Lower-bound	84,375	77,000	1,096		

Tests of Between-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1

Transformed Variable: Average

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Intercept	1374,028	1	1374,028	6022,669	,000
Casusconditie	,028	1	,028	,123	,727
Error	17,567	77	,228		

Descriptive Statistics

	Casusconditie	Mean	Std. Deviation	N
NederlandsCasusSloot	Juiste informatie	2,9231	,98367	39
	Valse informatie	3,3750	,77418	40
	Total	3,1519	,90707	79
EngelsCasusSloot	Juiste informatie	2,9487	,79302	39
	Valse informatie	2,5500	,67748	40
	Total	2,7468	,75902	79

Within-Subjects Factors

Measure: MEASURE_1

Recht	Dependent Variable
1	NederlandsCasusAanrijding
2	EngelsCasusAanrijding

Between-Subjects Factors

	Value Label	N	
Casusconditie	1	Juiste informatie	40
	2	Valse informatie	40

Tests of Within-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1

Source		Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Recht	Sphericity Assumed	93,025	1	93,025	82,011	,000
	Greenhouse-Geisser	93,025	1,000	93,025	82,011	,000
	Huynh-Feldt	93,025	1,000	93,025	82,011	,000
	Lower-bound	93,025	1,000	93,025	82,011	,000

Recht * Casusconditie	Sphericity Assumed	2,500	1	2,500	2,204	,142
	Greenhouse-Geisser	2,500	1,000	2,500	2,204	,142
	Huynh-Feldt	2,500	1,000	2,500	2,204	,142
	Lower-bound	2,500	1,000	2,500	2,204	,142
Error(Recht)	Sphericity Assumed	88,475	78	1,134		
	Greenhouse-Geisser	88,475	78,000	1,134		
	Huynh-Feldt	88,475	78,000	1,134		
	Lower-bound	88,475	78,000	1,134		

Tests of Between-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1

Transformed Variable: Average

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Intercept	1464,100	1	1464,100	2952,807	,000
Casusconditie	1,225	1	1,225	2,471	,120
Error	38,675	78	,496		

Descriptive Statistics

	Casusconditie	Mean	Std. Deviation	N
NederlandsCasusAanrijding	Juiste informatie	2,2250	,83166	40
	Valse informatie	2,3000	1,01779	40
	Total	2,2625	,92427	80

EngelsCasusAanrijding	Juiste informatie	4,0000	,45291	40
	Valse informatie	3,5750	1,15220	40
	Total	3,7875	,89575	80

Within-Subjects Factors

Within-Subjects Factors

Measure: MEASURE_1

Recht	Dependent Variable
1	NederlandsCasusReputatie
2	EngelsCasusReputatie

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Casusconditie	1 Juiste informatie	40
	2 Valse informatie	40

Tests of Within-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1

Source		Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Recht	Sphericity Assumed	5,256	1	5,256	5,284	,024
	Greenhouse-Geisser	5,256	1,000	5,256	5,284	,024
	Huynh-Feldt	5,256	1,000	5,256	5,284	,024
	Lower-bound	5,256	1,000	5,256	5,284	,024
Recht * Casusconditie	Sphericity Assumed	12,656	1	12,656	12,724	,001
	Greenhouse-Geisser	12,656	1,000	12,656	12,724	,001
	Huynh-Feldt	12,656	1,000	12,656	12,724	,001
	Lower-bound	12,656	1,000	12,656	12,724	,001
Error(Recht)	Sphericity Assumed	77,587	78	,995		
	Greenhouse-Geisser	77,587	78,000	,995		
	Huynh-Feldt	77,587	78,000	,995		
	Lower-bound	77,587	78,000	,995		

Tests of Between-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1

Transformed Variable: Average

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Intercept	2095,256	1	2095,256	2607,059	,000
Casusconditie	17,556	1	17,556	21,845	,000
Error	62,687	78	,804		

Descriptive Statistics

	Casusconditie	Mean	Std. Deviation	N
NederlandsCasusReputatie	Juiste informatie	4,0500	,67748	40
	Valse informatie	2,8250	1,05945	40
	Total	3,4375	1,07731	80
EngelsCasusReputatie	Juiste informatie	3,8500	,97534	40
	Valse informatie	3,7500	1,03155	40
	Total	3,8000	,99873	80

VII Preventie door recht en moraal?

Een empirische studie naar de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht en de morele waarden van individuen

L. Fillekes

General Linear Model

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Privaatrecht of strafrecht	1.00	46
	2.00	47

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs?	21.876 ^a	5	4.375	1.223	.305	.066
	Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?	47.379 ^b	5	9.476	2.505	.036	.126
	Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	9.568 ^c	5	1.914	1.863	.109	.097
	MoralAwarenessTrein	117.931 ^d	5	23.586	1.439	.218	.076
	MoralAwarenessHond	82.845 ^e	5	16.569	1.479	.205	.078
	MoralAwarenessHandicap	61.066 ^f	5	12.213	.746	.591	.041

Intercept	Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs?	120.196	1	120.196	33.598	.000	.279
	Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?	107.858	1	107.858	28.513	.000	.247
	Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	38.599	1	38.599	37.581	.000	.302
	MoralAwarenessTrein	93.188	1	93.188	5.684	.019	.061
	MoralAwarenessHond	191.674	1	191.674	17.106	.000	.164
	MoralAwarenessHandicap	337.577	1	337.577	20.622	.000	.192
	Privaatstraf	Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs?	3.104	1	3.104	.868	.354
Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?		.340	1	.340	.090	.765	.001
Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?		.127	1	.127	.123	.726	.001
MoralAwarenessTrein		4.951	1	4.951	.302	.584	.003
MoralAwarenessHond		33.480	1	33.480	2.988	.087	.033
MoralAwarenessHandicap		5.788	1	5.788	.354	.554	.004
Geslacht		Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs?	2.066	1	2.066	.577	.449
	Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?	1.248	1	1.248	.330	.567	.004
	Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	3.212	1	3.212	3.127	.081	.035
	MoralAwarenessTrein	11.696	1	11.696	.713	.401	.008
	MoralAwarenessHond	1.879	1	1.879	.168	.683	.002
	MoralAwarenessHandicap	.859	1	.859	.052	.819	.001

Leeftijd	Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs?	13.526	1	13.526	3.781	.055	.042
	Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?	5.315	1	5.315	1.405	.239	.016
	Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	5.488	1	5.488	5.343	.023	.058
	MoralAwarenessTrein	7.186	1	7.186	.438	.510	.005
	MoralAwarenessHond	44.789	1	44.789	3.997	.049	.044
	MoralAwarenessHandicap	20.145	1	20.145	1.231	.270	.014
ZMIschaal	Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs?	4.090	1	4.090	1.143	.288	.013
	Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?	24.134	1	24.134	6.380	.013	.068
	Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	.219	1	.219	.213	.645	.002
	MoralAwarenessTrein	62.675	1	62.675	3.823	.054	.042
	MoralAwarenessHond	2.060	1	2.060	.184	.669	.002
	MoralAwarenessHandicap	14.356	1	14.356	.877	.352	.010
Privaatstraf * ZMIschaal	Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs?	.296	1	.296	.083	.774	.001
	Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?	8.364	1	8.364	2.211	.141	.025
	Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	.891	1	.891	.868	.354	.010
	MoralAwarenessTrein	12.802	1	12.802	.781	.379	.009
	MoralAwarenessHond	.095	1	.095	.009	.927	.000
	MoralAwarenessHandicap	2.855	1	2.855	.174	.677	.002

Error	Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs?	311.243	87	3.578			
	Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?	329.094	87	3.783			
	Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	89.357	87	1.027			
	MoralAwarenessTrein	1426.327	87	16.395			
	MoralAwarenessHond	974.854	87	11.205			
	MoralAwarenessHandicap	1424.160	87	16.370			
Total	Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs?	1288.000	93				
	Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?	1457.000	93				
	Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	292.000	93				
	MoralAwarenessTrein	4645.000	93				
	MoralAwarenessHond	6835.000	93				
	MoralAwarenessHandicap	8179.000	93				
Corrected Total	Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs?	333.118	92				
	Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?	376.473	92				
	Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	98.925	92				
	MoralAwarenessTrein	1544.258	92				
	MoralAwarenessHond	1057.699	92				

MoralAwarenessHandicap

1485.226

92

- a. R Squared = ,066 (Adjusted R Squared = ,012)
 b. R Squared = ,126 (Adjusted R Squared = ,076)
 c. R Squared = ,097 (Adjusted R Squared = ,045)
 d. R Squared = ,076 (Adjusted R Squared = ,023)
 e. R Squared = ,078 (Adjusted R Squared = ,025)
 f. R Squared = ,041 (Adjusted R Squared = -,014)

Descriptive Statistics

	Privaatrecht of strafrecht	Mean	Std. Deviation	N
Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs?	privaatrecht	2.9783	1.90309	46
	strafrecht	3.4255	1.89673	47
	Total	3.2043	1.90285	93
Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?	privaatrecht	3.3261	1.88626	46
	strafrecht	3.4894	2.16566	47
	Total	3.4086	2.02289	93
Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	privaatrecht	1.3913	.93043	46
	strafrecht	1.4894	1.13965	47
	Total	1.4409	1.03695	93
MoralAwarenessTrein	privaatrecht	5.5217	3.93694	46
	strafrecht	6.0213	4.27576	47
	Total	5.7742	4.09700	93
MoralAwarenessHond	privaatrecht	7.3478	3.20567	46
	strafrecht	8.4043	3.51803	47
	Total	7.8817	3.39068	93
MoralAwarenessHandicap	privaatrecht	8.8261	3.52959	46

strafrecht	8.1489	4.45743	47
Total	8.4839	4.01793	93

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs? - Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt?	-,20430	2,83824	,29431	-,78883	,38023	-,694	92	,489
Pair 2	Hoe waarschijnlijk is het dat u gaat reizen zonder vervoersbewijs? - Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	1,76344	1,97483	,20478	1,35673	2,17015	8,611	92	,000
Pair 3	Hoe waarschijnlijk is het dat u de hondenpoep niet opruimt? - Hoe waarschijnlijk is het dat u op de invalidenplek parkeert?	1,96774	2,21385	,22957	1,51181	2,42368	8,572	92	,000

IIX Meer kennis, meer spijt?

Een rechtspsychologische verkenning van de bereidheid van juristen om verontschuldigen aan te bieden bij strafrechtelijke en privaatrechtelijke sanctionering

J.A. van Aanholt

Frequency Table

Multivariate Tests ^a		Sig.
Effect		
Intercept	Pillai's Trace	,000
	Wilks' Lambda	,000
	Hotelling's Trace	,000
	Roy's Largest Root	,000
juristntjurist	Pillai's Trace	,449
	Wilks' Lambda	,449
	Hotelling's Trace	,449
	Roy's Largest Root	,449
vormaanspr	Pillai's Trace	,109
	Wilks' Lambda	,109
	Hotelling's Trace	,109
	Roy's Largest Root	,109
juristntjurist * vormaanspr	Pillai's Trace	,284
	Wilks' Lambda	,284
	Hotelling's Trace	,284

Roy's Largest Root

,284

- a. Design: Intercept + juristntjurist + vormaanspr + juristntjurist * vormaanspr
 b. Exact statistic

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Veroordeling terecht	18,098 ^a	3	6,033	1,609	,192
	Bereidheid tot betalen	26,225 ^b	3	8,742	2,405	,072
	Schuldig botsing	7,836 ^c	3	2,612	1,136	,338
	Bereidheid excuses	10,376 ^d	3	3,459	2,125	,102
	Stelling: belangrijke morele aspecten	7,281 ^e	3	2,427	,782	,507
	Stelling: ethiek moraliteit rol	4,483 ^f	3	1,494	,466	,706
	Stelling: morele kwestie	8,482 ^g	3	2,827	,970	,410
Intercept	Veroordeling terecht	1914,493	1	1914,493	510,527	,000
	Bereidheid tot betalen	1811,044	1	1811,044	498,244	,000
	Schuldig botsing	3236,134	1	3236,134	1407,443	,000
	Bereidheid excuses	4071,297	1	4071,297	2501,247	,000
	Stelling: belangrijke morele aspecten	1833,108	1	1833,108	590,401	,000

	Stelling: ethiek moraliteit rol	1761,743	1	1761,743	549,91	,000
					0	
	Stelling: morele kwestie	1458,635	1	1458,635	500,36	,000
					5	
juristntjurist	Veroordeling terecht	1,352	1	1,352	,361	,550
	Bereidheid tot betalen	,342	1	,342	,094	,760
	Schuldig botsing	4,394	1	4,394	1,911	,170
	Bereidheid excuses	,083	1	,083	,051	,822
	Stelling: belangrijke morele aspecten	5,101	1	5,101	1,643	,203
	Stelling: ethiek moraliteit rol	2,732	1	2,732	,853	,358
	Stelling: morele kwestie	5,441	1	5,441	1,866	,175
vormaanspr	Veroordeling terecht	1,823	1	1,823	,486	,487
	Bereidheid tot betalen	10,042	1	10,042	2,763	,099
	Schuldig botsing	1,994	1	1,994	,867	,354
	Bereidheid excuses	7,958	1	7,958	4,889	,029
	Stelling: belangrijke morele aspecten	2,049	1	2,049	,660	,418
	Stelling: ethiek moraliteit rol	1,962	1	1,962	,613	,436
	Stelling: morele kwestie	1,164	1	1,164	,399	,529
juristntjurist * vormaanspr	Veroordeling terecht	14,678	1	14,678	3,914	,051
	Bereidheid tot betalen	14,358	1	14,358	3,950	,049
	Schuldig botsing	1,627	1	1,627	,708	,402
	Bereidheid excuses	2,985	1	2,985	1,834	,179
	Stelling: belangrijke morele aspecten	,405	1	,405	,130	,719
	Stelling: ethiek moraliteit rol	,002	1	,002	,001	,979

	Stelling: morele kwestie	1,966	1	1,966	,674	,413
Error	Veroordeling terecht	390,003	104	3,750		
	Bereidheid tot betalen	378,025	104	3,635		
	Schuldig botsing	239,127	104	2,299		
	Bereidheid excuses	169,282	104	1,628		
	Stelling: belangrijke morele aspecten	322,905	104	3,105		
	Stelling: ethiek moraliteit rol	333,184	104	3,204		
	Stelling: morele kwestie	303,175	104	2,915		
	Total	Veroordeling terecht	2325,000	108		
Bereidheid tot betalen		2205,000	108			
Schuldig botsing		3536,000	108			
Bereidheid excuses		4299,000	108			
Stelling: belangrijke morele aspecten		2172,000	108			
Stelling: ethiek moraliteit rol		2114,000	108			
Stelling: morele kwestie		1771,000	108			
Corrected Total		Veroordeling terecht	408,102	107		
	Bereidheid tot betalen	404,250	107			
	Schuldig botsing	246,963	107			
	Bereidheid excuses	179,657	107			
	Stelling: belangrijke morele aspecten	330,185	107			
	Stelling: ethiek moraliteit rol	337,667	107			
	Stelling: morele kwestie	311,657	107			

a. R Squared = ,044 (Adjusted R Squared = ,017)

- b. R Squared = ,065 (Adjusted R Squared = ,038)
 c. R Squared = ,032 (Adjusted R Squared = ,004)
 d. R Squared = ,058 (Adjusted R Squared = ,031)
 e. R Squared = ,022 (Adjusted R Squared = -,006)
 f. R Squared = ,013 (Adjusted R Squared = -,015)
 g. R Squared = ,027 (Adjusted R Squared = -,001)

Descriptive Statistics

	Jurist vs. Niet jurist	Aansprakelijkh eid	Mean	Std. Deviation	N
Veroordeling terecht		Strafrecht	3,8438	1,88559	32
	Jurist	Privaatrecht	4,8462	1,80427	26
		Total	4,2931	1,90114	58
		Strafrecht	4,3600	2,28910	25
	niet jurist	Privaatrecht	3,8800	1,73973	25
		Total	4,1200	2,02676	50
		Strafrecht	4,0702	2,06899	57
	Total	Privaatrecht	4,3725	1,82166	51
		Total	4,2130	1,95296	108
		Strafrecht	3,5000	1,75977	32
Bereidheid tot betalen	Jurist	Privaatrecht	4,8462	1,86959	26
		Total	4,1034	1,91659	58
		Strafrecht	4,1200	2,16641	25
	niet jurist	Privaatrecht	4,0000	1,84842	25
		Total	4,0600	1,99397	50
	Total	Strafrecht	3,7719	1,95501	57

		Privaatrecht	4,4314	1,88950	51
		Total	4,0833	1,94372	108
		Strafrecht	5,7188	1,50771	32
	Jurist	Privaatrecht	5,6923	1,71509	26
		Total	5,7069	1,58953	58
		Strafrecht	5,5600	1,68523	25
Schuldig botsing	niet jurist	Privaatrecht	5,0400	1,05987	25
		Total	5,3000	1,41782	50
		Strafrecht	5,6491	1,57538	57
	Total	Privaatrecht	5,3725	1,45548	51
		Total	5,5185	1,51923	108
		Strafrecht	6,2500	1,24434	32
	Jurist	Privaatrecht	6,0385	1,68477	26
		Total	6,1552	1,44855	58
		Strafrecht	6,6400	,63770	25
Bereidheid excuses	niet jurist	Privaatrecht	5,7600	1,30000	25
		Total	6,2000	1,10657	50
		Strafrecht	6,4211	1,03419	57
	Total	Privaatrecht	5,9020	1,50007	51
		Total	6,1759	1,29578	108
		Strafrecht	4,0000	1,84915	32
	Jurist	Privaatrecht	3,8462	1,84808	26
		Total	3,9310	1,83401	58
Stelling: belangrijke morele aspecten		Strafrecht	4,5600	1,68523	25
	niet jurist	Privaatrecht	4,1600	1,62481	25
		Total	4,3600	1,65073	50
		Strafrecht	4,2456	1,78566	57
	Total	Privaatrecht	4,0000	1,73205	51

		Total	4,1296	1,75666	108
		Strafrecht	4,0313	1,82252	32
	Jurist	Privaatrecht	3,7692	1,83973	26
		Total	3,9138	1,81885	58
		Strafrecht	4,3600	1,75309	25
Stelling: ethiek moraliteit rol	niet jurist	Privaatrecht	4,0800	1,73013	25
		Total	4,2200	1,72957	50
		Strafrecht	4,1754	1,78408	57
	Total	Privaatrecht	3,9216	1,77587	51
		Total	4,0556	1,77645	108
		Strafrecht	3,4375	1,45774	32
	Jurist	Privaatrecht	3,5000	1,79444	26
		Total	3,4655	1,60280	58
		Strafrecht	4,1600	1,92959	25
Stelling: morele kwestie	niet jurist	Privaatrecht	3,6800	1,67631	25
		Total	3,9200	1,80521	50
		Strafrecht	3,7544	1,70378	57
	Total	Privaatrecht	3,5882	1,72252	51
		Total	3,6759	1,70666	108

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	Jurist vs. Niet jurist	(I) Aansprakelijkheid	(J) Aansprakelijkheid	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^a	95% Confidence Interval for Difference ^a	
							Lower Bound	Upper Bound
Veroordeling terecht	Jurist	Strafrecht	Privaatrecht	-1,002	,511	,053	-2,016	,012

		Privaatrecht	Strafrecht	1,002	,511	,053	-,012	2,016
	niet jurist	Strafrecht	Privaatrecht	,480	,548	,383	-,606	1,566
		Privaatrecht	Strafrecht	-,480	,548	,383	-1,566	,606
Bereidheid tot betalen	Jurist	Strafrecht	Privaatrecht	-1,346*	,503	,009	-2,344	-,348
		Privaatrecht	Strafrecht	1,346*	,503	,009	,348	2,344
	niet jurist	Strafrecht	Privaatrecht	,120	,539	,824	-,949	1,189
		Privaatrecht	Strafrecht	-,120	,539	,824	-1,189	,949

Based on estimated marginal means

a. Adjustment for multiple comparisons: Bonferroni.

*. The mean difference is significant at the ,05 level.

	I am satisfied with the settlement offer	46,453 ⁱ	5	9,291	15,132	,000	,298
	I am satisfied with the way the cyclist handled the aftermath of the incident	79,970 ^j	5	15,994	19,121	,000	,349
Intercept	Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?	3409,218	1	3409,218	3406,509	,000	,950
	I think the cyclist regrets the incident he caused	2901,961	1	2901,961	3474,427	,000	,951
	I think the cyclist showed moral character	2609,527	1	2609,527	3028,184	,000	,944
	I think the cyclist will be more careful in future	3275,818	1	3275,818	4170,024	,000	,959
	I think the cyclist is responsible for the incident	3866,766	1	3866,766	8727,787	,000	,980
	I feel sympathy for the cyclist	1580,497	1	1580,497	1339,941	,000	,883
	I feel anger towards the cyclist	1285,096	1	1285,096	1022,480	,000	,852
	I am willing to forgive the cyclist	2963,900	1	2963,900	3870,045	,000	,956
	I am satisfied with the settlement offer	3400,852	1	3400,852	5539,136	,000	,969

	I am satisfied with the way the cyclist handled the aftermath of the incident	2904,948	1	2904,948	3472,817	,000	,951
Comp_size	Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?	26,709	2	13,354	13,344	,000	,130
	I think the cyclist regrets the incident he caused	12,729	2	6,365	7,620	,001	,079
	I think the cyclist showed moral character	21,545	2	10,773	12,501	,000	,123
	I think the cyclist will be more careful in future	13,615	2	6,808	8,666	,000	,089
	I think the cyclist is responsible for the incident	,507	2	,254	,572	,565	,006
	I feel sympathy for the cyclist	5,027	2	2,513	2,131	,122	,023
	I feel anger towards the cyclist	4,171	2	2,086	1,659	,193	,018
	I am willing to forgive the cyclist	9,126	2	4,563	5,958	,003	,063
	I am satisfied with the settlement offer	41,259	2	20,629	33,600	,000	,274
	I am satisfied with the way the cyclist handled the aftermath of the incident	31,438	2	15,719	18,792	,000	,174

Apology	Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?	,001	1	,001	,001	,982	,000
	I think the cyclist regrets the incident he caused	58,334	1	58,334	69,842	,000	,282
	I think the cyclist showed moral character	60,709	1	60,709	70,449	,000	,284
	I think the cyclist will be more careful in future	6,683	1	6,683	8,508	,004	,046
	I think the cyclist is responsible for the incident	,469	1	,469	1,059	,305	,006
	I feel sympathy for the cyclist	53,996	1	53,996	45,778	,000	,205
	I feel anger towards the cyclist	10,559	1	10,559	8,401	,004	,045
	I am willing to forgive the cyclist	12,171	1	12,171	15,891	,000	,082
	I am satisfied with the settlement offer	3,219	1	3,219	5,244	,023	,029
	I am satisfied with the way the cyclist handled the aftermath of the incident	44,187	1	44,187	52,825	,000	,229
Comp_size * Apology	Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?	3,724	2	1,862	1,861	,159	,020

	I think the cyclist regrets the incident he caused	1,541	2	,770	,922	,400	,010
	I think the cyclist showed moral character	2,142	2	1,071	1,243	,291	,014
	I think the cyclist will be more careful in future	,317	2	,158	,202	,818	,002
	I think the cyclist is responsible for the incident	1,366	2	,683	1,541	,217	,017
	I feel sympathy for the cyclist	3,420	2	1,710	1,450	,237	,016
	I feel anger towards the cyclist	1,216	2	,608	,484	,617	,005
	I am willing to forgive the cyclist	5,322	2	2,661	3,474	,033	,038
	I am satisfied with the settlement offer	1,031	2	,515	,839	,434	,009
	I am satisfied with the way the cyclist handled the aftermath of the incident	5,094	2	2,547	3,045	,050	,033
Error	Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?	178,142	178	1,001			
	I think the cyclist regrets the incident he caused	148,672	178	,835			
	I think the cyclist showed moral character	153,391	178	,862			

	I think the cyclist will be more careful in future	139,830	178	,786			
	I think the cyclist is responsible for the incident	78,861	178	,443			
	I feel sympathy for the cyclist	209,956	178	1,180			
	I feel anger towards the cyclist	223,718	178	1,257			
	I am willing to forgive the cyclist	136,322	178	,766			
	I am satisfied with the settlement offer	109,286	178	,614			
	I am satisfied with the way the cyclist handled the aftermath of the incident	148,894	178	,836			
Total	Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?	3715,000	184				
	I think the cyclist regrets the incident he caused	3093,000	184				
	I think the cyclist showed moral character	2824,000	184				
	I think the cyclist will be more careful in future	3484,000	184				
	I think the cyclist is responsible for the incident	4008,000	184				

	I feel sympathy for the cyclist	1817,000	184				
	I feel anger towards the cyclist	1566,000	184				
	I am willing to forgive the cyclist	3147,000	184				
	I am satisfied with the settlement offer	3634,000	184				
	I am satisfied with the way the cyclist handled the aftermath of the incident	3133,000	184				
Corrected Total	Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?	210,603	183				
	I think the cyclist regrets the incident he caused	220,560	183				
	I think the cyclist showed moral character	236,500	183				
	I think the cyclist will be more careful in future	160,500	183				
	I think the cyclist is responsible for the incident	81,370	183				
	I feel sympathy for the cyclist	273,038	183				
	I feel anger towards the cyclist	239,717	183				

I am willing to forgive the cyclist	162,864	183			
I am satisfied with the settlement offer	155,739	183			
I am satisfied with the way the cyclist handled the aftermath of the incident	228,864	183			

- a. R Squared = ,154 (Adjusted R Squared = ,130)
b. R Squared = ,326 (Adjusted R Squared = ,307)
c. R Squared = ,351 (Adjusted R Squared = ,333)
d. R Squared = ,129 (Adjusted R Squared = ,104)
e. R Squared = ,031 (Adjusted R Squared = ,004)
f. R Squared = ,231 (Adjusted R Squared = ,209)
g. R Squared = ,067 (Adjusted R Squared = ,041)
h. R Squared = ,163 (Adjusted R Squared = ,139)
i. R Squared = ,298 (Adjusted R Squared = ,279)
j. R Squared = ,349 (Adjusted R Squared = ,331)

Descriptive Statistics

	Comp_size	Apology	Mean	Std. Deviation	N
Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?	Undercompensation	No apology	3,6129	1,43009	31
		apology	4,0000	1,16619	26
		Total	3,7895	1,31932	57
	exact compensation	No apology	4,6571	,90563	35
		apology	4,3448	1,11085	29
		Total	4,5156	1,00778	64

	overcompensation	No apology	4,7568	,59654	37
		apology	4,6923	,54913	26
		Total	4,7302	,57379	63
	Total	No apology	4,3786	1,12124	103
		apology	4,3457	1,01440	81
		Total	4,3641	1,07277	184
I think the cyclist regrets the incident he caused	Undercompensation	No apology	3,0323	1,13970	31
		apology	4,2308	,76460	26
		Total	3,5789	1,14872	57
	exact compensation	No apology	3,8000	,99410	35
		apology	4,6897	,60376	29
		Total	4,2031	,94583	64
	overcompensation	No apology	3,4865	1,14556	37
		apology	4,8077	,40192	26
		Total	4,0317	1,12118	63
	Total	No apology	3,4563	1,12700	103
		apology	4,5802	,64931	81
		Total	3,9511	1,09784	184
I think the cyclist showed moral character	Undercompensation	No apology	2,5806	1,08855	31
		apology	4,0385	,82369	26
		Total	3,2456	1,21421	57
	exact compensation	No apology	3,5143	,88688	35
		apology	4,4483	,94816	29
		Total	3,9375	1,02159	64
	overcompensation	No apology	3,5676	1,06824	37
		apology	4,6538	,56159	26

		Total	4,0159	1,03942	63
	Total	No apology	3,2524	1,10008	103
		apology	4,3827	,83018	81
		Total	3,7500	1,13682	184
I think the cyclist will be more careful in future	Undercompensation	No apology	3,6129	1,11587	31
		apology	4,1154	,90893	26
		Total	3,8421	1,04863	57
	exact compensation	No apology	4,3143	,96319	35
		apology	4,6207	,67685	29
		Total	4,4531	,85319	64
	overcompensation	No apology	4,2703	,87078	37
		apology	4,6154	,63730	26
		Total	4,4127	,79585	63
	Total	No apology	4,0874	1,02045	103
		apology	4,4568	,77539	81
		Total	4,2500	,93651	184
I think the cyclist is responsible for the incident	Undercompensation	No apology	4,6774	,59928	31
		apology	4,5769	,75753	26
		Total	4,6316	,67166	57
	exact compensation	No apology	4,4000	,77460	35
		apology	4,7241	,64899	29
		Total	4,5469	,73311	64
	overcompensation	No apology	4,6486	,58766	37
		apology	4,7308	,60383	26
		Total	4,6825	,59094	63
	Total	No apology	4,5728	,66571	103

		apology	4,6790	,66759	81	
		Total	4,6196	,66682	184	
I feel sympathy for the cyclist	Undercompensation	No apology	2,1613	1,06761	31	
		apology	3,5385	,98917	26	
		Total	2,7895	1,23544	57	
	exact compensation	No apology	2,8286	1,07062	35	
		apology	3,5517	1,08845	29	
		Total	3,1563	1,12995	64	
	overcompensation	No apology	2,2432	1,09050	37	
		apology	3,4231	1,20576	26	
		Total	2,7302	1,27262	63	
	Total	No apology	2,4175	1,10723	103	
		apology	3,5062	1,08540	81	
		Total	2,8967	1,22148	184	
	I feel anger towards the cyclist	Undercompensation	No apology	3,1935	1,19497	31
			apology	2,5769	,98684	26
			Total	2,9123	1,13831	57
exact compensation		No apology	2,8571	1,21614	35	
		apology	2,2759	1,09859	29	
		Total	2,5938	1,19149	64	
overcompensation		No apology	2,6757	1,10690	37	
		apology	2,4231	1,06482	26	
		Total	2,5714	1,08827	63	
Total		No apology	2,8932	1,17917	103	
		apology	2,4198	1,04719	81	
		Total	2,6848	1,14452	184	

I am willing to forgive the cyclist	Undercompensation	No apology	3,3871	1,14535	31
		apology	4,0769	,62757	26
		Total	3,7018	,99937	57
	exact compensation	No apology	4,2286	,73106	35
		apology	4,2759	,79716	29
		Total	4,2500	,75593	64
	overcompensation	No apology	3,7568	1,11568	37
		apology	4,5769	,50383	26
		Total	4,0952	,99538	63
	Total	No apology	3,8058	1,05773	103
		apology	4,3086	,68268	81
		Total	4,0272	,94338	184
I am satisfied with the settlement offer	Undercompensation	No apology	3,4194	1,20483	31
		apology	3,8846	,99305	26
		Total	3,6316	1,12808	57
	exact compensation	No apology	4,6286	,64561	35
		apology	4,7241	,52757	29
		Total	4,6719	,59240	64
	overcompensation	No apology	4,5676	,64724	37
		apology	4,8077	,40192	26
		Total	4,6667	,56796	63
	Total	No apology	4,2427	1,00456	103
		apology	4,4815	,79232	81
		Total	4,3478	,92251	184
I am satisfied with the way the cyclist handled	Undercompensation	No apology	2,7097	1,16027	31
		apology	4,1154	,76561	26

the aftermath of the incident	Total	3,3509	1,21730	57	
	exact compensation	No apology	3,9714	,98476	35
		apology	4,5517	,82748	29
	Total	4,2344	,95522	64	
	overcompensation	No apology	3,8649	1,00449	37
		apology	4,8462	,46410	26
		Total	4,2698	,95388	63
	Total	No apology	3,5534	1,17764	103
		apology	4,5062	,76032	81
		Total	3,9728	1,11831	184

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	(I) Comp_size	(J) Comp_size	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^b	90% Confidence Interval for Difference ^b	
						Lower Bound	Upper Bound
Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?	Undercompensation	exact compensation	-,695 [*]	,183	,000	-,997	-,392
		overcompensation	-,918 [*]	,185	,000	-1,223	-,613
	exact compensation	Undercompensation	,695 [*]	,183	,000	,392	,997
		overcompensation	-,224	,179	,214	-,520	,073
	overcompensation	Undercompensation	,918 [*]	,185	,000	,613	1,223
		exact compensation	,224	,179	,214	-,073	,520
I think the cyclist regrets the incident he caused	Undercompensation	exact compensation	-,613 [*]	,167	,000	-,890	-,337
		overcompensation	-,516 [*]	,169	,003	-,794	-,237
	exact compensation	Undercompensation	,613 [*]	,167	,000	,337	,890
		overcompensation	,098	,164	,552	-,173	,369

	overcompensation	Undercompensation	,516 [*]	,169	,003	,237	,794
		exact compensation	-,098	,164	,552	-,369	,173
I think the cyclist showed moral character	Undercompensation	exact compensation	-,672 [*]	,170	,000	-,952	-,391
		overcompensation	-,801 [*]	,171	,000	-1,084	-,518
	exact compensation	Undercompensation	,672 [*]	,170	,000	,391	,952
		overcompensation	-,129	,166	,438	-,405	,146
	overcompensation	Undercompensation	,801 [*]	,171	,000	,518	1,084
		exact compensation	,129	,166	,438	-,146	,405
I think the cyclist will be more careful in future	Undercompensation	exact compensation	-,603 [*]	,162	,000	-,871	-,335
		overcompensation	-,579 [*]	,164	,001	-,849	-,308
	exact compensation	Undercompensation	,603 [*]	,162	,000	,335	,871
		overcompensation	,025	,159	,877	-,238	,287
	overcompensation	Undercompensation	,579 [*]	,164	,001	,308	,849
		exact compensation	-,025	,159	,877	-,287	,238
I think the cyclist is responsible for the incident	Undercompensation	exact compensation	,065	,122	,593	-,136	,266
		overcompensation	-,063	,123	,611	-,266	,141
	exact compensation	Undercompensation	-,065	,122	,593	-,266	,136
		overcompensation	-,128	,119	,286	-,325	,070
	overcompensation	Undercompensation	,063	,123	,611	-,141	,266
		exact compensation	,128	,119	,286	-,070	,325
I feel sympathy for the cyclist	Undercompensation	exact compensation	-,340 [*]	,199	,088	-,669	-,012
		overcompensation	,017	,200	,934	-,315	,348
	exact compensation	Undercompensation	,340 [*]	,199	,088	,012	,669
		overcompensation	,357 [*]	,195	,068	,035	,679
	overcompensation	Undercompensation	-,017	,200	,934	-,348	,315
		exact compensation	-,357 [*]	,195	,068	-,679	-,035

I feel anger towards the cyclist	Undercompensation	exact compensation	,319	,205	,122	-,020	,658
		overcompensation	,336	,207	,106	-,006	,678
	exact compensation	Undercompensation	-,319	,205	,122	-,658	,020
		overcompensation	,017	,201	,932	-,315	,349
overcompensation	Undercompensation	-,336	,207	,106	-,678	,006	
	exact compensation	-,017	,201	,932	-,349	,315	
I am willing to forgive the cyclist	Undercompensation	exact compensation	-,520*	,160	,001	-,785	-,256
		overcompensation	-,435*	,161	,008	-,702	-,168
	exact compensation	Undercompensation	,520*	,160	,001	,256	,785
		overcompensation	,085	,157	,587	-,174	,345
overcompensation	Undercompensation	,435*	,161	,008	,168	,702	
	exact compensation	-,085	,157	,587	-,345	,174	
I am satisfied with the settlement offer	Undercompensation	exact compensation	-1,024*	,143	,000	-1,261	-,787
		overcompensation	-1,036*	,145	,000	-1,275	-,797
	exact compensation	Undercompensation	1,024*	,143	,000	,787	1,261
		overcompensation	-,011	,140	,936	-,244	,221
overcompensation	Undercompensation	1,036*	,145	,000	,797	1,275	
	exact compensation	,011	,140	,936	-,221	,244	
I am satisfied with the way the cyclist handled the aftermath of the incident	Undercompensation	exact compensation	-,849*	,167	,000	-1,126	-,572
		overcompensation	-,943*	,169	,000	-1,222	-,664
	exact compensation	Undercompensation	,849*	,167	,000	,572	1,126
		overcompensation	-,094	,164	,567	-,365	,177
overcompensation	Undercompensation	,943*	,169	,000	,664	1,222	
	exact compensation	,094	,164	,567	-,177	,365	

Based on estimated marginal means

*. The mean difference is significant at the ,10 level.

b. Adjustment for multiple comparisons: Least Significant Difference (equivalent to no adjustments).

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	(I) Apology	(J) Apology	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^b	90% Confidence Interval for Difference ^b	
						Lower Bound	Upper Bound
Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?	No apology	apology	-,003	,149	,982	-,250	,243
	apology	No apology	,003	,149	,982	-,243	,250
I think the cyclist regrets the incident he caused	No apology	apology	-1,136*	,136	,000	-1,361	-,912
	apology	No apology	1,136*	,136	,000	,912	1,361
I think the cyclist showed moral character	No apology	apology	-1,159*	,138	,000	-1,388	-,931
	apology	No apology	1,159*	,138	,000	,931	1,388
I think the cyclist will be more careful in future	No apology	apology	-,385*	,132	,004	-,603	-,167
	apology	No apology	,385*	,132	,004	,167	,603
I think the cyclist is responsible for the incident	No apology	apology	-,102	,099	,305	-,266	,062
	apology	No apology	,102	,099	,305	-,062	,266
I feel sympathy for the cyclist	No apology	apology	-1,093*	,162	,000	-1,361	-,826
	apology	No apology	1,093*	,162	,000	,826	1,361
I feel anger towards the cyclist	No apology	apology	,484*	,167	,004	,208	,759
	apology	No apology	-,484*	,167	,004	-,759	-,208
I am willing to forgive the cyclist	No apology	apology	-,519*	,130	,000	-,734	-,304
	apology	No apology	,519*	,130	,000	,304	,734
I am satisfied with the settlement offer	No apology	apology	-,267*	,117	,023	-,460	-,074
	apology	No apology	,267*	,117	,023	,074	,460

I am satisfied with the way the cyclist handled the aftermath of the incident	No apology	apology	-,989*	,136	,000	-1,214	-,764
	apology	No apology	,989*	,136	,000	,764	1,214

Based on estimated marginal means

*. The mean difference is significant at the ,10 level.

b. Adjustment for multiple comparisons: Least Significant Difference (equivalent to no adjustments).

Pairwise Comparisons

Dependent Variable	Comp_size	(I) Apology	(J) Apology	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. ^b	90% Confidence Interval for Difference ^b	
							Lower Bound	Upper Bound
Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?	Undercompensation	No apology	apology	-,387	,266	,147	-,827	,053
		apology	No apology	,387	,266	,147	-,053	,827
	exact compensation	No apology	apology	,312	,251	,215	-,103	,728
		apology	No apology	-,312	,251	,215	-,728	,103
	overcompensation	No apology	apology	,064	,256	,802	-,359	,488
		apology	No apology	-,064	,256	,802	-,488	,359
I think the cyclist regrets the incident he caused	Undercompensation	No apology	apology	-1,199*	,243	,000	-1,600	-,797
		apology	No apology	1,199*	,243	,000	,797	1,600
	exact compensation	No apology	apology	-,890*	,229	,000	-1,269	-,510
		apology	No apology	,890*	,229	,000	,510	1,269
	overcompensation	No apology	apology	-1,321*	,234	,000	-1,708	-,935
		apology	No apology	1,321*	,234	,000	,935	1,708
I think the cyclist showed moral character	Undercompensation	No apology	apology	-1,458*	,247	,000	-1,866	-1,050
		apology	No apology	1,458*	,247	,000	1,050	1,866
	exact compensation	No apology	apology	-,934*	,233	,000	-1,319	-,549

		apology	No apology	,934*	,233	,000	,549	1,319
	overcompensation	No apology	apology	-1,086*	,238	,000	-1,479	-,693
		apology	No apology	1,086*	,238	,000	,693	1,479
I think the cyclist will be more careful in future	Undercompensation	No apology	apology	-,502*	,236	,034	-,892	-,113
		apology	No apology	,502*	,236	,034	,113	,892
	exact compensation	No apology	apology	-,306	,223	,170	-,674	,062
		apology	No apology	,306	,223	,170	-,062	,674
	overcompensation	No apology	apology	-,345	,227	,130	-,720	,030
		apology	No apology	,345	,227	,130	-,030	,720
I think the cyclist is responsible for the incident	Undercompensation	No apology	apology	,100	,177	,571	-,192	,393
		apology	No apology	-,100	,177	,571	-,393	,192
	exact compensation	No apology	apology	-,324*	,167	,054	-,600	-,048
		apology	No apology	,324*	,167	,054	,048	,600
	overcompensation	No apology	apology	-,082	,170	,630	-,364	,200
		apology	No apology	,082	,170	,630	-,200	,364
I feel sympathy for the cyclist	Undercompensation	No apology	apology	-1,377*	,289	,000	-1,855	-,900
		apology	No apology	1,377*	,289	,000	,900	1,855
	exact compensation	No apology	apology	-,723*	,273	,009	-1,174	-,272
		apology	No apology	,723*	,273	,009	,272	1,174
	overcompensation	No apology	apology	-1,180*	,278	,000	-1,639	-,720
		apology	No apology	1,180*	,278	,000	,720	1,639
I feel anger towards the cyclist	Undercompensation	No apology	apology	,617*	,298	,040	,124	1,110
		apology	No apology	-,617*	,298	,040	-1,110	-,124
	exact compensation	No apology	apology	,581*	,282	,040	,116	1,047
		apology	No apology	-,581*	,282	,040	-1,047	-,116
	overcompensation	No apology	apology	,253	,287	,380	-,222	,727

		apology	No apology	-,253	,287	,380	-,727	,222
I am willing to forgive the cyclist	Undercompensation	No apology	apology	-,690*	,233	,003	-1,075	-,305
		apology	No apology	,690*	,233	,003	,305	1,075
	exact compensation	No apology	apology	-,047	,220	,830	-,411	,316
		apology	No apology	,047	,220	,830	-,316	,411
	overcompensation	No apology	apology	-,820*	,224	,000	-1,190	-,450
		apology	No apology	,820*	,224	,000	,450	1,190
I am satisfied with the settlement offer	Undercompensation	No apology	apology	-,465*	,208	,027	-,810	-,121
		apology	No apology	,465*	,208	,027	,121	,810
	exact compensation	No apology	apology	-,096	,197	,628	-,421	,230
		apology	No apology	,096	,197	,628	-,230	,421
	overcompensation	No apology	apology	-,240	,201	,233	-,572	,091
		apology	No apology	,240	,201	,233	-,091	,572
I am satisfied with the way the cyclist handled the aftermath of the incident	Undercompensation	No apology	apology	-1,406*	,243	,000	-1,808	-1,004
		apology	No apology	1,406*	,243	,000	1,004	1,808
	exact compensation	No apology	apology	-,580*	,230	,012	-,960	-,201
		apology	No apology	,580*	,230	,012	,201	,960
	overcompensation	No apology	apology	-,981*	,234	,000	-1,368	-,594
		apology	No apology	,981*	,234	,000	,594	1,368

Based on estimated marginal means

*. The mean difference is significant at the ,10 level.

b. Adjustment for multiple comparisons: Least Significant Difference (equivalent to no adjustments).

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
What is your age?	191	19	68	34,44	10,659

Valid N (listwise)	191			
--------------------	-----	--	--	--

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	51,744 ^a	5	10,349	11,128	,000	,231
Intercept	1874,267	1	1874,267	2015,385	,000	,916
Comp_size	8,410	2	4,205	4,521	,012	,047
AgeHigh	2,735	1	2,735	2,941	,088	,016
Comp_size * AgeHigh	18,509	2	9,254	9,951	,000	,097
Error	172,046	185	,930			
Total	3848,000	191				
Corrected Total	223,791	190				

a. R Squared = ,231 (Adjusted R Squared = ,210)

Parameter Estimates

Dependent Variable: Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?

Parameter	B	Std. Error	t	Sig.	95% Confidence Interval		Partial Eta Squared
					Lower Bound	Upper Bound	
Intercept	4,911	,177	27,701	,000	4,561	5,261	,806
[Comp_size=1,00]	-,649	,255	-2,540	,012	-1,152	-,145	,034
[Comp_size=2,00]	-,638	,236	-2,697	,008	-1,104	-,171	,038
[Comp_size=3,00]	0 ^a
AgeHigh	,167	,120	1,394	,165	-,069	,403	,010
[Comp_size=1,00] *	,316	,178	1,777	,077	-,035	,668	,017
AgeHigh							

[Comp_size=2,00] * AgeHigh	-,453	,166	-2,723	,007	-,781	-,125	,039
[Comp_size=3,00] * AgeHigh	0 ^a

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	51,744 ^a	5	10,349	11,128	,000	,231
Intercept	1692,569	1	1692,569	1820,006	,000	,908
Comp_size	40,845	2	20,423	21,960	,000	,192
AgeLow	2,735	1	2,735	2,941	,088	,016
Comp_size * AgeLow	18,509	2	9,254	9,951	,000	,097
Error	172,046	185	,930			
Total	3848,000	191				
Corrected Total	223,791	190				

a. R Squared = ,231 (Adjusted R Squared = ,210)

Parameter Estimates

Dependent Variable: Would you accept the settlement offer made by the cyclist and waive the lawsuit?

Parameter	B	Std. Error	t	Sig.	95% Confidence Interval		Partial Eta Squared
					Lower Bound	Upper Bound	
Intercept	4,577	,160	28,580	,000	4,261	4,893	,815
[Comp_size=1,00]	-1,281	,240	-5,336	,000	-1,755	-,808	,133
[Comp_size=2,00]	,268	,238	1,123	,263	-,203	,738	,007

[Comp_size=3,00]	0 ^a
AgeLow	,167	,120	1,394	,165	-,069	,403	,010
[Comp_size=1,00] *	,316	,178	1,777	,077	-,035	,668	,017
AgeLow	-,453	,166	-2,723	,007	-,781	-,125	,039
[Comp_size=3,00] *	0 ^a
AgeLow							

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

