

EUR Research Information Portal

Reviewing the information paradigm

Publication status and date:

Published: 01/01/2023

DOI (link to publisher):

[10.5553/MvV/157457672023033001001](https://doi.org/10.5553/MvV/157457672023033001001)

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Document License/Available under:

Article 25fa Dutch Copyright Act

Citation for the published version (APA):

Schaub, M. (2023). Reviewing the information paradigm: Bespreking van het proefschrift van mr. M. Barreto Torres de Mendonca Narciso. *Maandblad voor vermogensrecht*, 2023(1), 7-11. <https://doi.org/10.5553/MvV/157457672023033001001>

[Link to publication on the EUR Research Information Portal](#)

Terms and Conditions of Use

Except as permitted by the applicable copyright law, you may not reproduce or make this material available to any third party without the prior written permission from the copyright holder(s). Copyright law allows the following uses of this material without prior permission:

- you may download, save and print a copy of this material for your personal use only;
- you may share the EUR portal link to this material.

In case the material is published with an open access license (e.g. a Creative Commons (CC) license), other uses may be allowed. Please check the terms and conditions of the specific license.

Take-down policy

If you believe that this material infringes your copyright and/or any other intellectual property rights, you may request its removal by contacting us at the following email address: openaccess.library@eur.nl. Please provide us with all the relevant information, including the reasons why you believe any of your rights have been infringed. In case of a legitimate complaint, we will make the material inaccessible and/or remove it from the website.

Reviewing the Information Paradigm

Bespreking van het proefschrift van mr. M. Barreto Torres de Mendonca Narciso

*Mr. dr. M.Y. Schaub**

1 Inleiding

Het Europese consumentenrecht kent steeds meer informatieplichten die de consument in staat moeten stellen een geïnformeerd besluit te nemen ten aanzien van een te sluiten overeenkomst met een professionele partij. Voorbeelden zijn de informatieplichten die voortvloeien uit de Richtlijn Consumentenrechten, de Richtlijn Oneerlijke handelspraktijken, de Richtlijn Consumentenkrediet, de Timeshare Richtlijn, de Richtlijn Pakketreizen en de Verzekeringsrichtlijn.¹ Informatieplichten zijn een belangrijke strategie van de EU om consumenten te beschermen. Andere mechanismen die door de Europese wetgever zijn aangewend, zijn het toekennen van een bedenktijd bij bepaalde overeenkomsten² en de substantiële bescherming tegen oneerlijke bedingen.³ Het opleggen van informatieplichten is in vergelijking met deze regels een relatief makkelijke manier van het reguleren van handelspraktijken. Informatieplichten maken bijvoorbeeld geen (of slechts een geringe) inbreuk op de contractsvrijheid en de handelsvrijheid. Er is evenwel veel kritiek op de Europese informatieplichten. Consumenten lezen de informatie vaak niet en als ze de informatie wel lezen, doen ze er niks mee of ze kunnen er niks mee. De informatieplichten worden verder niet goed nageleefd. Met andere woorden, het ‘Europese informatieparadigma’ is niet goed, omdat het niet in staat zou zijn om consumenten daadwerkelijk en effectief te informeren.⁴

Online reviews worden daarentegen veelvuldig gelezen. Middels online reviews kunnen klanten hun ervaringen met een product, een dienst of de aanbieder delen. Consumenten kunnen hier kennelijk wel wat mee. Ligt daar wellicht een oplossing voor het gemankeerde functioneren van dwingendrechtelijke Europese informatieplichten? Ofwel: kunnen of moeten online-reviewmechanismen bijdragen aan een ver-

betering van de regulering van consumenteninformatie en het beschermen van consumenten bij het nemen van beslissingen? Dat is waar het proefschrift van Madalena Narciso, treffend getiteld *Reviewing the Information Paradigm*, over gaat.⁵

Narciso kiest een originele en verrassende invalshoek voor haar onderzoek. Het betreft immers twee sterk verschillende mechanismen van informatievoorziening, met verschillende typen informatie. Inspiratie voor het onderzoek lijkt voort te komen uit de achterliggende gedachte van beide informatiesystemen. Beide beogen de consument te helpen bij het nemen van beslissingen in de precontractuele fase. In de navolgende paragrafen bespreek ik de zoektocht van Narciso, waar het proefschrift verslag van doet.

2 Een gemankeerd paradigma

Er is al heel veel geschreven over Europese informatieplichten. Hoofdstuk 2 geeft een mooi overzicht van de discussie in de literatuur. Met name de problemen ten aanzien van informatieplichten die in de literatuur worden benoemd en de mogelijke oplossingen die reeds zijn aangedragen, worden in hoofdstuk 2 besproken. In de literatuur die door Narciso is besproken, wordt bijvoorbeeld betoogd dat er een behoefte is aan ‘betere’ informatie in plaats van meer informatie.⁶ Gebrek aan sancties en gebrek aan handhaving zijn verder in de besproken literatuur gesignaleerd als onnodige obstakels voor het bereiken van het doel van informatieplichten.⁷ Een belangrijk kritiekpunt dat veelvuldig in de literatuur wordt genoemd, is de onderliggende aanname van de Europese wetgever dat consumenten de informatie daadwerkelijk zullen lezen en (kunnen) gebruiken voor het nemen van beslissingen. Dit komt niet overeen met de manier waarop consumenten daadwerkelijk beslissingen nemen. Ook de ‘gemiddelde consument’-standaard, gebruikt om te beoordelen of informatie adequaat is verstrekt, is in de literatuur die door Narciso wordt besproken bekritiseerd, omdat deze standaard niet overeenkomt met de daadwerkelijke informatiebehoefte van consumenten.⁸ Ondanks deze kritiek in de literatuur ziet het er naar uit dat de Europese wetgever informatieplichten zal blijven inzetten.⁹

* Mr. dr. M.Y. Schaub is universitair hoofddocent contractenrecht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

1 Respectievelijk Richtlijn 2011/83/EU, PbEU 2011, L 304, p. 64-88, Richtlijn 2005/29/EU, PbEU 2005, L 149, p. 22-39, Richtlijn 2008/48/EG, PbEU 2008, L 133, p. 66-93, Richtlijn 2008/122/EG, PbEU 2008, L 33, p. 10-30, Richtlijn (EU) 2015/2302, PbEU 2015, L 326, p. 1-33 en Richtlijn (EU) 2016/97, PbEU 2016, L 26, p. 19-59.

2 Zie bijv. art. 9 Richtlijn 2011/83/EU, geïmplementeerd in art. 6:230o BW.

3 Richtlijn 93/13/EEG, PbEG 1993, L 95, p. 29-34.

4 M. Barreto Torres de Mendonca Narciso, *Reviewing the Information Paradigm. The Role of Online Reviews in the Regulation of Information in EU Consumer Law* (diss. Maastricht), 2022, p. 25.

5 Narciso 2022, p. 28.

6 Narciso 2022, p. 54.

7 Narciso 2022, p. 47.

8 Narciso 2022, p. 48.

9 Narciso 2022, p. 45.

3 Statistische bevindingen ten aanzien van de Europese informatieplichten

Narciso signaleert dat analyses met betrekking tot Europese informatieplichten vaak incompleet en oppervlakkig zijn, wat leidt tot aannames en kritiek die mogelijk (te) kort door de bocht zijn.¹⁰ Deze lacune vult zij met een indrukwekkende inventarisatie en analyse van informatieplichten die zijn te vinden in vijftien Europese wetgevende instrumenten. Over dit onderzoek gaat hoofdstuk 3. Totaal zijn 1495 informatieplichten geïdentificeerd, gecodeerd en geanalyseerd met als doel een bredere conceptuele beschrijving van het Europese informatieparadigma.

Op het eerste gezicht lijken er wel erg veel informatieplichten te zijn gevonden. Dit komt doordat een enkele wettelijke regel verschillende informatieplichten kan bevatten die op meerdere actoren kunnen rusten. Een wettelijke regel met bijvoorbeeld drie informatie-items (zoals naam, adres en andere contactgegevens) die rusten op twee actoren telt in het onderzoek van Narciso als zes informatieplichten. De informatieplichten zijn gecodeerd aan de hand van zeven variabelen en opgenomen in SPSS.¹¹ Dat maakt gedetailleerde statistische analyses mogelijk, zoals: Welke wet kent de meeste informatieplichten?¹² Welke kent de minste?¹³ Waar gaan de plichten over?¹⁴ Meer in het bijzonder worden met deze studie twee vragen beantwoord: wat zijn de belangrijkste kenmerken van het Europese informatieparadigma? En, in hoeverre kent het Europese informatieparadigma een kwalitatieve focus?

Het betreft een studie waarbij, in ieder geval voor juridisch onderzoek, een vernieuwende statistische methode is toegepast. Hoewel dit onderzoek naar mijn indruk niet tot veel vernieuwende inzichten leidt, zit de meerwaarde erin dat de resultaten van eerder – oppervlakkiger – onderzoek bevestigd worden.

Het onderzoek laat volgens Narciso ook zien dat het nog niet zo slecht gesteld is met het Europese informatieparadigma als de in hoofdstuk 2 besproken literatuur ons doet geloven. Op basis van de stevige kritiek in die literatuur zou je kunnen denken dat het idee dat consumenten beschermd kunnen worden met dwingendrechtelijke informatieplichten verlaten zou moeten worden.¹⁵ Narciso betoogt dat de informatieplichten die zij heeft bestudeerd ruimte geven voor een andere benadering ten aanzien van bestaande informatieplichten. Zij doelt op de mogelijkheden om te komen tot een bredere interpreta-

tie van wat die informatieplichten precies inhouden, gezien de aanwezigheid van verplichtingen die zien op de kwaliteit van de informatie die verstrekt moet worden. Narciso noemt dit *quality-related concerns*, wat ik vertaal als ‘kwaliteitsgerelateerde aspecten’. Gedacht kan worden aan verplichtingen om ‘duidelijke en begrijpelijke’ informatie te verstrekken, maar ook aan verplichtingen om consumenten uitleg te geven bij de verstrekte informatie en zelfs verplichtingen om te waarschuwen.¹⁶ Die kwaliteitsgerelateerde aspecten bieden de mogelijkheid om van handelaren te vergen dat ze kwalitatief goede informatie verstrekken, dan wel de informatie op een betere manier verstrekken dan ze nu doen. Revisie van de Europese informatieplichten is volgens Narciso nog steeds nodig, maar wellicht in beperktere mate dan eerder in de literatuur is beoogd.¹⁷

4 Empirische onderzoeksmethoden in juridisch onderzoek

Narciso refereert naar haar onderzoek in hoofdstuk 3 als empirische bevindingen¹⁸ en empirische analyses ofwel een empirische studie.¹⁹ Ik vind dat opmerkelijk, omdat ik bij empirisch onderzoek moet denken aan het onderzoeken van de sociale werkelijkheid, bijvoorbeeld onderzoek dat ziet op de gedragseffecten van regels of op de sociale context waar de regelgeving voor bedoeld is.²⁰ In hoofdstuk 3 wordt geen onderzoek gedaan naar de sociale werkelijkheid waar de informatieplichten op zien of waar ze in functioneren, maar de informatieplichten zélf worden gedetailleerd in kaart gebracht en geanalyseerd. Het gaat derhalve om het bestuderen, ordenen en categoriseren van wetgeving en niet over empirische gegevens ten aanzien van de sociale context waar die regelgeving op ziet.²¹ Weliswaar is een kwantitatieve methode gebruikt, maar dat maakt mijns inziens nog niet dat sprake is van empirisch-juridisch onderzoek of van empirische bevindingen. Maar mogelijk begrijp ik die vorm van onderzoek dan te smal. De auteur geeft zelf aan dat het verzamelen van data en de statistische analyses die zij heeft uitgevoerd aan te merken zijn als empirische onderzoeksmethoden.²² Ik geef er zelf de voorkeur aan het onderzoek waar hoofdstuk 3 verslag van doet te duiden als doctrinair onderzoek uitgevoerd door middel van een kwantitatieve onderzoeksmethode.²³ Andere onderzoekers

10 Narciso 2022, p. 46.

11 SPSS is een softwareprogramma waarmee statistische analyses uitgevoerd kunnen worden.

12 De Richtlijn Consumentenkrediet (2008/48/EG) met maar liefst 248 informatieplichten.

13 De Verordening inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (1107/2006) met slechts 15 informatieplichten.

14 1068 informatieplichten betreffen welke informatie verstrekt of geopenbaard moet worden (een ‘wat-verplichting’), en 427 informatieplichten zien op de manier waarop informatie geopenbaard moet worden (een ‘hoe-verplichting’).

15 Narciso 2022, p. 112.

16 Narciso 2022, p. 110-111.

17 Narciso 2022, p. 112-113.

18 Zie bijv. Narciso 2022, p. 37 en 147.

19 Zie bijv. Narciso 2022, p. 32 en 37.

20 Vgl. W.H. van Boom, P. Desmet & P. Mascini, *Empirical Legal Research: Charting the Terrain*, in: W.H. van Boom, P. Desmet & P. Mascini (red.), *Empirical Legal Research in Action*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing 2018, p. 2.

21 De auteur zelf noemt haar onderzoek een empirische analyse van de data, waarbij de data bestaat uit de Europese informatieplichten, ofwel in de woorden van de auteur: ‘I conduct an empirical analysis of the data collected’, zie Narciso 2022, p. 73.

22 Narciso 2022, p. 32.

23 Een van de promotoren schreef in 2011 dat *Empirical Legal Studies* (ELS-onderzoek) zich onderscheidt van doctrinair onderzoek, omdat doctrinair onderzoek zich niet richt op hoe de regels in de praktijk werken, zie G. van Dijk, *Empirical Legal Studies (ELS)*, WPNR 2011, afl. 6912, p. 1105.

kunnen van Narciso's inspanningen profiteren, want de dataset die zij heeft samengesteld, is beschikbaar gemaakt op een *open-access* platform.²⁴

5 Op zoek naar een principe van kwaliteit in Europese informatieplichten

Als gezegd, signaleert Narciso naar aanleiding van haar kwantitatieve analyses dat er in de Europese informatieplichten aandacht is voor kwalitatieve aspecten en dat het mogelijk is om tot een bredere interpretatie te komen dan vaak gebruikelijk is. Het gaat om de mogelijkheid om binnen het huidige juridische kader te vergen dat handelaren consumenten van kwalitatief goede en bruikbare informatie voorzien. Het onderzoek naar deze kwalitatieve dimensie van de Europese informatieplichten zet zich voort in hoofdstuk 4 met een analyse van uitspraken van het Hof van Justitie van de EU (hierna: HvJ EU) met het oog op de vraag in hoeverre de kwalitatieve dimensie door het HvJ EU is erkend en ontwikkeld. Narciso concludeert dat het bestaan van een kwalitatieve dimensie wordt erkend, maar vaak kort en oppervlakkig, en dat er behoefte is aan nadere uitwerking.²⁵ De analyse van de uitspraken van het HvJ EU laat ook zien dat er nog vragen onbeantwoord zijn, zoals de vraag of informatie die pas na enkele muisklikken toegankelijk is op 'duidelijke en begrijpelijke wijze' is verstrekt. Ook in de nationale rechtspraak is hier naar mijn weten nog geen eenduidig antwoord op gegeven.

Hoofdstuk 5 gaat over de vraag hoe de kwalitatieve dimensie maximaal kan worden benut en meer in het bijzonder onderzoekt Narciso in dit hoofdstuk het beschermingsniveau dat de consumenten volgens de Europese wetgever zouden moeten hebben op grond van de informatieplichten. In het begin van dit hoofdstuk wordt een tussenstop gemaakt om uiteen te zetten hoe Europees recht geïnterpreteerd moet worden.²⁶ Later blijkt het belang dat de auteur hieraan hecht. Bepaalde manieren van interpretatie, die tot een wenselijke uitkomst zouden kunnen leiden, passen mogelijk niet binnen de regels van interpretatie die gevolgd moeten worden om redenen van rechtszekerheid, coherentie en scheiding der machten.²⁷

Narciso rafelt de verschillende informatieplichten tot in detail uit elkaar op zoek naar regels die de kwaliteit van de informatieverstrekking betreffen en die verder gaan dan enkel de verplichting tot het ontsluiten van informatie. Zij bouwt hiermee voort op de bevindingen uit hoofdstuk 3, waar zij bij de 278 informatieplichten die een kwalitatieve dimensie hebben maar liefst 22 modaliteiten van transparantie identificeerde. Voorbeelden van die modaliteiten zijn: 'duidelijk', 'toegankelijk', 'leesbaar' en 'accuraat'.²⁸ Wat blijkt is dat het onduidelijk is wat de regels die zien op de kwaliteit van informatieverstrekking precies betekenen en welke verplichtingen zij concreet

meebrengen. Daarnaast komt naar voren dat niet duidelijk is hoe de verschillende verplichtingen zich tot elkaar verhouden.²⁹

De verschillende regels die zien op de kwaliteit van de informatieverstrekking (*quality concerns*) die in het onderzoek zijn aangetroffen, zijn volgens Narciso reden om aan te nemen dat er een algemeen principe van kwaliteit besloten ligt in de Europese precontractuele informatieplichten.³⁰ Het betreft regels die verplichten tot uitleg, waarschuwen, het beschikbaar maken van begrijpelijke informatie en tot het contextualiseren van precontractuele informatie.³¹ Het principe van kwaliteit (*principle of quality*) staat volgens Narciso voor een alomvattend belang dat in de Europese informatieplichten aan de kwaliteit van de informatievoorziening wordt gehecht. Dit principe kan volgens haar dienen als een oriëntatiepunt voor juridische besluitvorming op het terrein van precontractuele informatieplichten.³²

Een oriëntatiepunt is natuurlijk mooi, maar ik vrees dat dit niet veel houvast biedt bij het nemen van beslissingen. Is bepaalde informatie nu wel of niet duidelijk en begrijpelijk verstrekt als de informatie is opgenomen in de algemene voorwaarden? Hoeveel muisklikken zijn maximaal toegestaan voordat bepaalde informatie zichtbaar moet zijn? Het is uiteindelijk aan rechters om te bepalen wat de informatieplichten concreet behelzen.³³ De beoordelingsvrijheid die rechters hier hebben, maakt mijns inziens dat de beslissingen van rechter tot rechter sterk uiteen kunnen lopen.³⁴ Ik ben het met Narciso eens dat nadere richting op dit terrein nodig is.

6 Online reviews als zelfregulerend instrument voor precontractuele informatie

Na de grondige analyse van de Europese informatieplichten schakelt het proefschrift in hoofdstuk 6 over naar de bestudering van online reviews. Uit onderzoek dat Narciso aanhaalt, blijkt dat online reviews (wel) veel worden gelezen. Een deel van de consumenten baseert zijn keuzes zelfs enkel op online reviews. Hieruit volgt dat online reviews op zijn minst een aanvullende en misschien wel een beslissende rol spelen voor consumenten bij het contracteren.³⁵ Aan de kant van de aanbieders spelen online reviews ook een grote rol: hoe meer positieve reviews, hoe meer omzet.³⁶

²⁹ Narciso 2022, p. 167.

³⁰ Narciso 2022, p. 173.

³¹ Contextualiseren betekent dat rekening wordt gehouden met de context en wel zodanig dat de consument de informatie kan toepassen op zijn eigen omstandigheden, zodat de informatie betekenisvol is voor de consument, zie Narciso 2022, p. 164.

³² Narciso 2022, p. 173.

³³ Narciso 2022, p. 180.

³⁴ De rechtbank Amsterdam heeft bijv. in vergelijking met andere rechtbanken soms een relatief strenge benadering bij de sanctionering van de schending van informatieplichten.

³⁵ Narciso 2022, p. 181.

³⁶ Narciso 2022, p. 199-200.

²⁴ DataverseNL, zie <https://doi.org/10.34894/SHPLTP>.

²⁵ Narciso 2022, p. 138-139.

²⁶ Narciso 2022, p. 142-147.

²⁷ Narciso 2022, p. 171.

²⁸ Voor een overzicht van alle 22 modaliteiten zie Narciso 2022, p. 91.

Maar, zo zet Narciso in hoofdstuk 6 uiteen, reviews kunnen misleidend zijn. Ze zijn bijvoorbeeld *biased*, omdat degene die de review schrijft negatieve consequenties vreest, of omdat er een beloning tegenover staat.³⁷ Reviews kunnen verder nep zijn, dat wil zeggen niet gebaseerd op daadwerkelijke ervaringen met het product of de dienst waar de review op ziet. Reviews kunnen bovendien op zo'n manier zijn gepresenteerd dat ze een vertekend beeld geven. De rangschikking, vaak gebaseerd op algoritmes die niet kenbaar zijn, kan bijdragen aan de beperkte betrouwbaarheid van het beeld dat uit online reviews naar voren komt. Reviews reflecteren slechts een beperkt deel van de ervaringen, omdat consumenten weliswaar veel reviews lezen, maar lang niet zo vaak reviews schrijven. Dat maakt dat online reviews over het algemeen niet representatief zijn ten aanzien van het daadwerkelijke aantal consumenten dat een product of dienst heeft afgenomen. Het belang van online reviews en tegelijkertijd het gebrek aan betrouwbaarheid van reviews zijn door de Europese wetgever onderschreven en inmiddels zijn er enkele regels die specifiek zien op online reviews.³⁸

Online reviews zijn op verschillende manieren problematisch, maar kunnen volgens Narciso ook onderdeel zijn van de oplossing voor de problemen met precontractuele informatie. De mogelijkheid om een review achter te laten kan bijvoorbeeld gedragssturende effecten hebben. Het risico op een negatieve review kan ertoe leiden dat aanbieders zich netjes gedragen.³⁹ Daarnaast kunnen online reviews worden gezien als een aanvulling op de wettelijke informatieplichten.⁴⁰

Narciso bespreekt in hoofdstuk 6 niet-juridische onderzoeken over online reviews en zij heeft daarnaast een eigen studie uitgevoerd waarbij 420 reviews verdeeld over twintig producten en zeven platformen zijn geanalyseerd. Uit de studie komt onder meer naar voren dat online reviews zowel objectieve als subjectieve informatie bevatten.⁴¹ Verder blijkt dat een belangrijk voordeel van reviews is dat ze kunnen voorzien in contextualisering, dat wil zeggen informatie over het gebruik in praktijksituaties en de prestaties van een product of dienst tijdens dat gebruik.⁴² Een andere bevinding is dat reviews zeer heterogeen zijn, in de zin dat ze niet allemaal dezelfde (soort) informatie bevatten. Dat ligt deels aan de manier waarop de reviewsystemen zijn ingericht, bijvoorbeeld met open of gesloten vragen, de mogelijkheid om met sterretjes een 'cijfer' toe te kennen, ja-nee vragen, enzovoort.

37 Cijfers laten zien dat reviews op grote platformen als eBay en Tripadvisor overwegend (zeer) positief zijn, Narciso 2022, p. 186.

38 Het juridische kader dat ziet op online reviews wordt besproken door Narciso op p. 191-198.

39 Narciso 2022, p. 200.

40 Narciso 2022, p. 201.

41 Narciso 2022, p. 210. Objectieve informatie is informatie die iets zegt over de karakteristieken van het product of de dienst. De productinformatie in reviews wordt soms zelfs als betrouwbaarder aangemerkt dan de productinformatie die afkomstig is van de aanbieder. Subjectieve informatie is informatie die het gevoel of de mening van de gebruiker bevat.

42 Narciso 2022, p. 212-213.

Praktische kennis over online reviews is volgens Narciso zinvol voor juristen, want die kennis is nodig om te kunnen bepalen hoe reviews gereguleerd zouden kunnen of moeten worden. Het helpt bij het opstellen van een adequate definitie en kennis over reviews draagt bij aan het begrijpen van de informatiebehoefte en de voorkeuren van consumenten.⁴³ Met name dit laatste kan weer helpen bij het analyseren van de wettelijke informatieplichten, want deze zouden dan (beter) afgestemd kunnen worden op de informatiebehoefte van consumenten. Onderzoek laat bijvoorbeeld zien dat consumenten de voorkeur geven aan simpel en makkelijk te lezen reviews. Verder lijken consumenten niet per se de voorkeur te geven aan korte informatie, maar juist de langere reviews als behulpzaam aan te merken.⁴⁴

7 De rol van de platformen bij online reviews

Consumenten kunnen een review schrijven via de mechanismen die door online platformen ter beschikking worden gesteld. Dit kunnen de platformen zijn waar de desbetreffende producten of diensten worden aangeboden (zoals Amazon), maar het kunnen ook platformen zijn die zich enkel richten op het verzamelen en presenteren van reviews (zoals Trustpilot). Het mechanisme en de bijbehorende richtlijnen van het desbetreffende platform kunnen een grote rol spelen bij de informatie die via de reviews beschikbaar komt.

Narciso analyseerde de reviewmechanismen van zeven platformen,⁴⁵ waaronder de richtlijnen die deze platformen hanteren voor hun gebruikers. De onderzochte platformen oefenen allemaal in meer of mindere mate controle uit op de reviews. In de eerste plaats via richtlijnen waarin bepaalde regels worden gesteld (geen discriminatie, niet beledigen). Het plaatsen van nepreviews wordt door alle onderzochte platformen verboden en ook vooringenomen of misleidende reviews zijn niet toegestaan (al wordt door de platformen niet nader omschreven wat hieronder wordt verstaan).⁴⁶ De platformen kunnen inhoudelijke eisen stellen aan de reviews, bijvoorbeeld door aan te geven welke elementen in de review opgenomen moeten worden.

Uit de analyse volgt onder meer dat platformen op verschillende manieren kunnen bijdragen aan de transparantie van de reviews. Ze kunnen daarnaast reviews automatisch en persoonlijk controleren en reviews die in strijd zijn met de regels verwijderen. De mate van bemoeienis met de reviews verschilt, maar alle onderzochte platformen tonen enige mate van bemoeienis en moderatie. Tegelijkertijd aanvaarden deze platformen geen aansprakelijkheid voor de online reviews.⁴⁷

43 Narciso 2022, p. 217-218.

44 Narciso 2022, p. 219-220.

45 Amazon, IKEA, Booking.com, Trustpilot, Yelp, Google Play en Tripadvisor.

46 Narciso 2022, p. 242 e.v.

47 Narciso 2022, p. 243-244.

8 Wat kunnen online reviews betekenen voor Europese informatieplichten?

Uit hoofdstuk 6 maak ik op dat online reviews om meerdere redenen inherent onbetrouwbaar zijn. Er is weliswaar enige wettelijke bescherming tegen misleidende reviews en er is een zekere controle en bescherming tegen de onbetrouwbaarheid vanuit de platformen, maar hoe effectief deze wettelijke en praktische mechanismen zijn, is niet duidelijk. De informatie in online reviews is heterogeen en het is onduidelijk wie aansprakelijk gehouden kan worden voor misleidende reviews. Deze bevindingen geven mijns inziens zo op het eerste gezicht geen aanleiding om aan te nemen dat het gemankeerde Europese informatieparadigma van online reviews kan profiteren. De uitkomst van de analyse in hoofdstuk 6 in positieve zin is dat uit online reviews valt af te leiden wat de informatiebehoefte van consumenten is. Kort samengevat komt dat neer op informatie die in context is geplaatst, subjectief is, voorzien is van een mening en die leesbaar is.⁴⁸ Daarnaast volgt uit hoofdstuk 6 dat online reviews een belangrijke aanvullende rol spelen naast de wettelijke informatieplichten.

In hoofdstuk 7, waar alles samenkomt, wordt het Europese informatieparadigma vergeleken met het op online reviews gebaseerde informatieparadigma om te bezien of er mogelijkheden zijn om te komen tot een beter Europees informatieparadigma. Het komt mij voor dat hier appels met peren worden vergeleken, wat de auteur in iets andere bewoordingen ook signaleert.⁴⁹ Narciso komt op basis van haar analyse tot de conclusie dat de verworven inzichten een indicatie zijn dat een van de potentiële rollen van online reviews ziet op de kwalitatieve benadering van informatie. Het principe van kwaliteit kan verder als een potentiële brug dienen die beide informatieparadigma's verbindt. En kennis ten aanzien van de informatie die consumenten krijgen via online reviews kan helpen bij het begrijpen van de informatieasymmetrie en de leemtes die er zijn, vanuit een overkoepelend perspectief (*a high level point of view*).⁵⁰

Sommige aanbevelingen die in hoofdstuk 7 worden gedaan, hadden wat mij betreft wat concreter gekund. Narciso signaleert bijvoorbeeld dat online reviews in theorie specifieke informatieplichten zouden kunnen vervangen, maar specificeert niet welke dat zouden kunnen zijn.⁵¹ De EU-wetgever zou het uitbreiden en verbeteren van online reviews moeten faciliteren, maar Narciso specificeert niet hoe dat concreet vorm zou kunnen krijgen. Consumenten zouden verder moeten worden gestimuleerd om reviews achter te laten, maar ook op dit punt blijft in het midden hoe dat gerealiseerd zou kunnen worden.⁵²

Naast de vergelijking van beide informatiesystemen bevat hoofdstuk 7 een analyse van de manier waarop misleidende online reviews ingepast kunnen worden in contractenrechtelijke leerstukken, met name wilsgebreken en niet-nakoming. De conclusie is dat deze contractenrechtelijke leerstukken geen adequaat antwoord hebben als een consument bij het sluiten van een overeenkomst wordt misleid door een review.⁵³ Ook laat Narciso zien dat het lastig is om het platform aansprakelijk te houden voor misleidende reviews. Het bestaande juridische kader lijkt daarmee niet geschikt om de problemen die verband houden met misleidende reviews, en de rol van de platformen daarbij, te adresseren.

9 Slotsom

Narciso laat de vele modaliteiten, aspecten en verschijningsvormen van Europese precontractuele informatieplichten zien. De brede analyse van de regels, met verschillende onderzoeksmethoden, geeft een frisse blik op die regels en wat we er al dan niet mee zouden kunnen. Ook voor de studie die ziet op online reviews zijn verschillende methoden gebruikt. Ik was tijdens het lezen regelmatig onder de indruk van de grondige analyses die Narciso heeft uitgevoerd. De paden die zij oploopt gaan meer dan eens verder dan strikt noodzakelijk in het licht van de hoofdvraag. Het is een rijk proefschrift van een – naar mijn inschatting – hardwerkende onderzoeker.

Van de vele inzichten die dit proefschrift biedt, licht ik er twee uit. Ten eerste zijn de Europese informatieplichten zo slecht nog niet, de kwalitatieve dimensie van deze plichten biedt een nog onbenut potentieel om van handelaren betere informatievoorziening te vergen. En ten tweede zou bij de beschouwing van precontractuele informatie, en meer in het bijzonder de regulering daarvan, acht moeten worden geslagen op de belangrijke rol van online reviews voor consumenten bij het nemen van beslissingen.

48 Narciso 2022, p. 253.

49 Het gaat volgens Narciso om een vergelijking tussen een 'normative reality' en een 'descriptive reality', oftewel: 'how things should be versus how things are', zie p. 260.

50 Narciso 2022, p. 263.

51 Narciso 2022, p. 300.

52 Narciso 2022, p. 309-311.

53 Narciso 2022, p. 284.