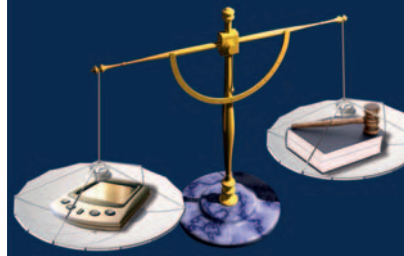


# De zakelijke gebruiker, een juridische fictie



Nico van Eijk

Het is in het recht niet ongebruikelijk om vanuit bepaalde vooronderstellingen te werken. Dat een ieder het recht behoort te kennen is een klassieker. Dat iedere koper de algemene voorwaarden leest is een andere. Er valt meestal wel wat tegen in te brengen, maar je staat bij een juridische procedure toch op zware achterstand.

Vaak is moeilijk te achterhalen waar de vooronderstellingen op zijn gebaseerd. Empirisch onderzoek is dan nuttig. Het kan een indicatie opleveren of er sprake is van een vooronderstelling die echt opgaat. Of aantonen dat het eigenlijk een juridische fictie betreft, waaraan een empirische basis ontbeert.

In de regulering van het telecommunicatierecht komen we dit soort juridische ficties ook tegen. Zo wordt bij veel telecommunicatieregels een onderscheid gemaakt tussen gebruikers als natuurlijke personen en gebruikers als rechtspersonen. Mensen van vlees en bloed hebben andere rechten dan zakelijke gebruikers.

De verschillen kunnen fors zijn. Ik noem er een paar: mensen van vlees en bloed (ook wel aangeduid als ‘consumenten’) hebben meer mogelijkheden om een overeenkomst te beëindigen en er gelden striktere regels ten aanzien van de duur van contracten. Consumenten hebben een betere rechtsbescherming. Zo kunnen consumenten aanspraak maken op laagdrempelige geschil-

beslechting via een geschillencommissie en moeten zakelijke gebruikers naar de rechter om bij een geschil hun gelijk te halen.

Van deze verschillen tussen consumenten en zakelijke gebruikers wordt ‘dankbaar’ gebruikgemaakt. Lange contractstermijnen en moeilijke opzeggingsprocedures voor zakelijke gebruikers zijn het gevolg. De kosten van een gang naar de rechter zijn dusdanig hoog dat daarvan een afschrikkend effect uitgaat, zodat toch maar wordt ingestemd met de aangegane verplichtingen of een schikking wordt geaccepteerd. De een zal dit soort praktijken bestempelen als een vorm van slim onderhandelen, een ander noemt het gewoon acquisitiefraude.

Bedrijven zijn beter in staat om voor hun rechten op te komen. Consumenten zijn zielig en moeten extra beschermd worden. Deze twee argumenten worden vaak genoemd in de juridische literatuur om het verschil in behandeling te rechtvaardigen. Ik heb dat nooit begrepen. Ik zie niet in waarom de rechtsbescherming anders zou moeten zijn afhankelijk van de vraag of een bedrijf of een consument benadeeld wordt. ‘Besodemieteren’ dient gewoon niet plaats te vinden! Bovendien is het onderscheid tussen consumenten en zakelijke gebruikers een volstrekte oversimplificatie. Er zijn grote bedrijven en kleine bedrijven; het ene bedrijf heeft wel de benodigde kennis in huis en het andere niet. Kortom, appels worden met peren vergeleken.

Ik werd weer eens op de feiten gedrukt toen ik gebeld werd door een oude kennis die een grote onderneming, onderdeel van een respectabel internationaal concern, leidt. De verzorging van zijn telefoondienst was gekaapt! Zonder dat dit de bedoeling was kreeg hij voortaan de rekening van een andere partij dan zijn vaste aanbieder. Het bleek dat ergens een vaag antwoordkaartje was ingevuld op grond waarvan vervolgens de telefoondienst werd overgezet. Uiteindelijk is het na bloed, zweet en tranen – inclusief dure advocatenbrieven en dreigen met procedures – weer ‘goed gekomen’. De oude aanbieder is terug en verder heeft mijn kennis het er maar bij laten zitten. In een enigszins vergelijkbare zaak, die recent speelde, ging de betreffende ondernemer wel naar de rechter. Dat moet slecht bevalen zijn. De uitspraak stelde hem weliswaar in het gelijk, maar een vergoeding voor de kosten zat er niet in.

Gelukkig beseffen toezichhouders en regelgevers steeds beter dat dit soort praktijken niet moet kunnen. Het is dan ook goed om te zien dat in recente voorstellen tot wetswijziging het onderscheid tussen consumenten en zakelijke gebruikers verder wordt verkleind. Wat mij betreft kan het onderscheid op veel meer plaatsen in de regulering komen te vervallen. Gelijke rechten en een betere rechtsbescherming kunnen er toe bijdragen dat de incentives voor fout gedrag verder worden weggenomen.