

VREEMDEN VERTROUWEN

De ethiek van e-handel

Gordon Graham¹

SUMMARY: – *Trusting strangers: the ethics of e-commerce* – It is a striking, though little observed fact, that the huge swathe of human activity and enterprise that is the world of commerce depends crucially on trust, backed up by recourse to law and insurance. With the advent of e-commerce this question arises: are the conditions in place on the Internet, and likely to be preserved, in which this essential climate of trust can be sustained?

KEYWORDS: E-commerce, Internet, Trust

Het is een opvallend, maar weinig opgemerkt, feit dat het gedeelte van het menselijk handelen en activiteiten dat het commerciële universum constitueert, op een cruciale manier gebaseerd is op vertrouwen. In het zakenleven en het industriële weefsel, van de buurtwinkel tot de internationale onderneming, sluiten mensen overeenkomsten en contracten met andere mensen van wie ze bijna niets weten. Dit is enkel maar *rationeel* wanneer ze ervan uitgaan dat de overeenkomsten die op deze wijze worden gesloten, ook zullen worden nageleefd. Het feit dat de meeste economische transacties met volslagen vreemden gebeuren, creëert zo wat we een ‘epistemisch deficit’ zouden kunnen noemen.

Natuurlijk is het zo dat de meeste van die overeenkomsten ook daadwerkelijk worden nageleefd. Dit feit geeft ons een algemene inductieve basis waardoor dit epistemisch deficit ten dele wordt geredieerd. Maar toch moeten we beseffen dat dit enkel maar een grond voor een algemene houding van vertrouwen kan genoemd worden. In elke particuliere transactie kan dit vertrouwen misplaatst blijken te zijn. En het is inderdaad zo dat overeenkomsten niet altijd worden nageleefd. Wanneer dit het geval is, nemen we over het algemeen aan dat we beroep kunnen doen op één of twee efficiënte remedies.

De eerste van deze twee remedies – althans volgens de meeste mensen – is de wet. We gaan ervan uit dat wie nalaat zijn overeenkomsten na te leven hiertoe *gedwongen* kan worden door de machtsmiddelen die de gerechtshoven ter beschikking staan. Een belangrijk deel van de rol van deze gerechtshoven is immers er garant voor te staan dat wanneer het vertrouwen gebroken of beschaamd wordt, men op macht kan teruggeval- len om het goed te maken. Tenminste – dat nemen we aan. In realiteit liggen de zaken

¹ Gordon Graham is *Regius Professor of Moral Philosophy* aan het *King's College* van de *Universiteit van Aberdeen*. Hij is de directeur van het *Gifford Research Programme in Philosophy, Science and Religion*; en een *Senior Research Associate* van het *Centre for Philosophy, Technology and Society*. Hij is de auteur van het succesvolle boek omtrent het Internet *The Internet: a philosophical inquiry* (London: Routledge, 1999). Homepage: <http://www.abdn.ac.uk/philosophy/graham.hti>.

natuurlijk niet zo simpel. Een rechtszaak aanspannen en voeren is een moeilijke, tijdsroovende en dure zaak. Maar toch is die mogelijkheid steeds op de achtergrond aanwezig. En deze mogelijkheid heeft reeds haar eigen effect. In onze ervaring is het zo dat wie economische verbintenissen aangaat eerder zijn verbintenissen zal naleven wanneer deze mogelijkheid om op de wet terug te vallen *aanwezig is*. De *waarschijnlijkheid* dat de andere partij ook daadwerkelijk op de wet beroep zal doen is minder belangrijk in hun inschattingen dan de *mogelijkheid* hiervan.

De tweede remedie, en andere bron van veiligheid in de commerciële wereld, zijn verzekeringen. Alle commerciële relaties zijn intrinsiek risicovolle relaties. Je zou dit nog scherper kunnen formuleren door te stellen dat het risicovolle juist het kenmerkende is van het ondernemen. ‘Wie niet waagt, niet wint’ – zo gaat het bekende spreekwoord, en er is wellicht geen ander domein van het menselijk handelen en menselijke relaties waar dit spreekwoord meer op van toepassing is dan op de zakenwereld. Maar het is nu net om deze reden dat het instituut verzekering ontstaan is. In deze context betekent ‘verzekering’ niet noodzakelijk het bekende geheel van te betalen premies en het verdedigen van claims. Naast deze invulling betekent het ook het bestaan van instituties die als ‘laatste kans garantie’ optreden. Wisselmarkten zijn hier een mooi voorbeeld van. Het economisch verkeer op de wisselmarkt is immers door het enorme aantal overeenkomsten en de snelheid waarmee ze gemaakt worden enorm risicovol.

Maar welke vorm ‘verzekering’ ook aanneemt, we kunnen nooit honderd procent beveiligd zijn tegen elke tegenslag, en we zullen nooit volledig gecompenseerd worden voor elk verlies dat we lijden. Zo een volledige dekking en compensatie veronderstellen zou immers impliceren dat we de risico’s volledig zouden kunnen elimineren. Deze hoop is ijdel en onterecht – de reden waarom de uitspraak ‘niet gewaagd, niet gewonnen’ fundamenteel waar is. Hoewel verzekering dus nooit volledig dekkend is, speelt het instituut ‘verzekering’ een belangrijke psychologische rol. De aanwezigheid en mogelijkheid ervan genereert een voldoende klimaat van vertrouwen waarin risico’s kunnen worden genomen. Het beschermt ons tegen de ergste gevallen, zonder ons te kunnen verzekeren dat alle tegenslagen volledig kunnen worden opgevangen. Het geeft ons voldoende vertrouwen om risicovolle maar potentieel zeer voordelige acties te ondernemen.

De wet en de beschikbaarheid van verzekeringen zijn gevestigde waarden in het commerciële leven. Zonder deze twee is het twijfelachtig of we ooit ons huidig niveau van welvaart en ondernemingsactiviteit zouden hebben kunnen bereiken.

Toch moeten we beseffen dat deze beide slechts achtergrondcondities zijn bij de cruciale component van vertrouwen. Het is op deze laatste component dat uiteindelijk alle handel tussen mensen gegrondvest is. Er zijn trouwens gebieden van uitwisseling en handel waar de mogelijkheid van verzekering niet gegeven is. Wanneer ik iemand om de weg vraag naar mijn bestemming, dan neem ik aan dat hij of zij mij niet zal bedriegen. Indien dit niet het geval is, dan kan ik daar niets aan doen. Zonder dit basisniveau van vertrouwen zouden nog de wet, noch verzekeringen, noch beide samen de basiscondities voor handel kunnen beveiligen. Dit wordt geïllustreerd door de handel met en in onzekere en onstabiele regio’s in de wereld.

En zo kom ik tot het eigenlijke onderwerp van dit artikel. Gegeven deze inzichten over het belang van vertrouwen, de wet en verzekering, dringt de volgende vraag zich op met betrekking tot elektronische handel (e-handel): zijn deze condities aanwezig op het

Internet zodat een essentieel klimaat van vertrouwen kan worden geschapen en in stand worden gehouden? Het is een opvallend gegeven dat de mensen hier inderdaad van zijn uit gegaan, en dat ze van mening zijn dat deze condities ook in de toekomst aanwezig zullen zijn. Enkel deze veronderstelling kan de dramatische ontwikkeling van e-handel begrijpelijk maken. Maar, kan deze bel niet barsten?

Ik wil in deze tekst niet speculeren omtrent de mogelijke toekomst van het Internet. Alle speculatie omtrent de toekomst is volgens mij een gevaarlijke en wankel onderneming. Toch is er iets dat we kunnen doen. We kunnen iets nuttig doen met betrekking tot deze belangrijke vraag, en dat is een tweetal kwesties aanwijzen die van cruciaal belang zullen zijn voor de uiteindelijke toekomst van de e-handel op het Internet.

Een eerste belangrijk punt heeft betrekking op het eerste vangnet waar ik naar verwees: de wet. Kunnen de wetten die we kennen en waar we op vertrouwen functioneel geprojecteerd worden op het domein van interactie dat we Cyberspace noemen? Dit is zeker geen makkelijke vraag om te beantwoorden. In sommige gevallen lijkt dit inderdaad mogelijk – althans zo lijken we te kunnen concluderen uit onze beperkte ervaring hiermee. Wetten met betrekking tot contracten, schade en smaad zijn tot op zekere hoogte succesvol toegepast op overeenkomsten en relaties die op het World Wide Web zijn gesloten en gevormd. Maar onze ervaring is nog beperkt, en we hebben nog slechts weinig om op verder te bouwen. Er is naar mijn mening een belangrijk voorbehoud te maken met betrekking tot de volledig succesvolle projectie van 'wereldse' wetten op 'cyberspace'. Deze heeft te maken met de essentieel internationale dimensie van het Internet. Wetten zijn immers gegrondvest in jurisdicties, en dus, uiteindelijk, op de macht van de soevereine staten om deze wetten te doen naleven. Maar nu is het juist één van de kenmerken bij uitstek van het Internet dat het belang van de nationale grenzen er in aan banden wordt gelegd. De macht van de natiestaat om te controleren wat op het Internet wordt aangeboden is uiterst beperkt. Een illustratie die dit verduidelijkt is de impact die de e-handel heeft gehad en steeds meer heeft op belastingsregimes. De macht van overheden om belastingen te heffen en te innen wordt ernstig bedreigd door de internationale internethandel die immers zeer makkelijk de invloed van deze nationale belastingsregimes kan ontwijken. Misschien zullen in de nabije toekomst strategieën worden uitgewerkt om dit tegen te gaan. Het is bovendien ook zo dat grote ondernemingen in de voorzienbare toekomst deze mogelijkheden hoogstwaarschijnlijk niet zullen uitbuiten. Maar we moeten er wel rekening mee houden dat er een gebied van handel kan bestaan waarin geen belastingen kunnen worden geheven of worden geïnd. Deze mogelijkheid is het meest uitgesproken op het gebied van elektronische goederen waarbij er geen 'vastneembare,' wereldse, of materiële objecten bestaan die door de normale instanties van de staten kunnen worden onderschept of aangeslagen.

Maar belastingsontwijking is slechts één mogelijk voorbeeld van de potentiële machteloosheid van de wet met betrekking tot Internet-gebaseerde transacties. Ik zie geen enkele reden waarom deze machteloosheid ook niet zou opgaan voor een hele hoop andere punten. Dit is een breed onderwerp – één dat ik heb aangesneden in het zesde hoofdstuk van mijn *The Internet: a philosophical inquiry* (1999). Het is in het kader van dit artikel voldoende om op te merken dat in de mate dat vertrouwen deels gebaseerd is op de mogelijkheid om op de wet beroep te kunnen doen, dit vertrouwen in het gedrag komt in die nieuwe wereld van de Cyberspace en e-handel. De wet zou wel eens in belangrijke mate in gebreke kunnen blijven en machteloos blijken te staan.

Eerder heb ik opgemerkt dat de wettelijke bescherming op zijn best maar een psychologische onderbouw voor het benodigde vertrouwen kan worden genoemd. Zou het dan niet mogelijk zijn dat dit vertrouwen zelfs bij afwezigheid van een wettelijke omkadering zou kunnen blijven functioneren? Het antwoord op deze vraag hangt af van het antwoord op de vraag of bepaalde karakteristieken van ons alledaagse leven voldoende kunnen worden gedupliceerd in de ruimte van virtuele omgang met elkaar. In het normale leven is het niet steeds eenvoudig om elkaar te bedriegen. We zijn geen goede acteurs, en bedrog is dan ook vaak moeilijk vol te houden. De doorwinterde bedrieger is eerder een rareiteit omdat hij of zij over bepaalde vaardigheden dient te beschikken die bij de meesten van ons ontbreken. Dat wordt mooi geïllustreerd in nog een zegswijze: *'Oh what a tangled web we weave, when first we practise to deceive'* ('al loopt de leugen nog zo snel, de waarheid achterhaalt ze wel?'). Dit is meteen één van de redenen waarom we normalerwijze gerechtvaardigd zijn om anderen, zelfs vreemden, te vertrouwen. Net als wij vinden ook zij het makkelijker om eerlijk door het leven te gaan dan volgehouden te bedriegen.

Jammer genoeg gaat deze vlieger niet op in Cyberspace. Op het Internet is het construeren en faken van alternatieve persoonlijkheden niet moeilijker, en wellicht niet minder frequent, dan de eeuwenoude praktijk van het vertellen van verhaaltjes. Dit gegeven maakt van het Internet een vruchtbare voedingsbodem voor systematische misleiding. We kunnen genoeg voorbeelden aanhalen om de claim te staven dat misleidende representatie een grote bondgenoot heeft gevonden in de technologie die het World Wide Web constitueert. Het creëren en volhouden van bedrog is nu eenmaal veel eenvoudiger in Cyberspace dan het is in het echte, 'reële' leven.

Dan dringt de vraag zich op hoe we op deze verhoogde mogelijkheid tot bedrog kunnen reageren. Het antwoord hierop is niet zo eenvoudig, omdat het afhangt van het antwoord op de vraag in welke mate de mensen deze misleiding en bedrog menen te ervaren, en de mate waarin dit bedrog zich daadwerkelijk voordoet. Mijn hypothese – en het is niet meer dan een hypothese – is dat de mogelijkheid van en de kans op voordelige, waarachtige transacties zich zelfs meer zal waarmaken op het Internet dan elders. Hoewel 'eerlijk duurt het langst' dan al geen hoogstaande morele richtlijn of uitspraak mag zijn, valt er toch iets voor de waarheid ervan te zeggen. Dit alles gezegd mogen we toch niet uit het oog verliezen dat er aan het Internet aspecten verbonden zijn die ons met betrekking tot virtuele interactie op onze hoede zouden moeten stellen. Als het inderdaad zo is dat – zoals ik heb aangenomen – op het Internet de mogelijkheid tot (volgehouden) bedrog eenvoudiger is dan in andere interactiemedia, dan zou het wel eens kunnen zijn dat op dat Internet eerlijkheid nu net niet de meest voordelige of voor de hand liggende handelingsstrategie zou zijn.

Maar zou deze laatste situatie niet kunnen geredieerd worden door dat andere vangnet waar ik het over had, namelijk door een vorm van verzekering? Via verzekeringen kunnen verliezen tot op zekere hoogte worden gecompenseerd, maar even belangrijk is de minimalisering van de mogelijke risico's. Dat gaat zowel op voor wie zich verzekert als voor diegene die verzekert. Het is immers in het belang van de verzekeraar om de kansen op verlies te drukken, waardoor immers de kans op de noodzaak om compensatie uit te betalen wordt gereduceerd. Dit zekerheids-, of risicodrukkend aspect van het verzekeren heeft reeds zijn intrede gedaan op het Internet. De verdere ontwikkeling en uitbouw ervan hangt volgens mij af van de opkomst van instituties die gekende en betrouwbare remedies kunnen leveren om bedrog tegen te gaan. Het is mijn

mening dat we onze hoop op het behouden en promoten van een klimaat van vertrouwen beter in de ontwikkeling van deze instituties kunnen plaatsen dan te gokken op de succesvolle toepassing van de wereldse wet op de virtuele wereld. Er zullen bedrijven ontstaan die profijt zullen halen uit het beveiligen van de belangen van hen waarmee ze zaken doen. Deze bedrijven zullen een goed niveau van beveiliging kunnen aanbieden precies omdat ze de technologie in huis hebben om hun klanten te beschermen.

Momenteel staan we nog aan het begin van de uitbouw van de architectuur van het World Wide Web. Toch meen ik dat mijn vooruitzichten gesteund worden door enkele ontwikkelingen. In de wereld van de informatietechnologie bestaat er een kat en muis spel tussen aan de ene kant de *hackers* en *phreakers* – zij die de beveiligingen pogen te ontduiken, breken, en eventueel te gebruiken voor eigen belangen – en zij die dit proberen tegen te gaan. De intellectuele uitdagingen zijn aan beide kanten even groot en op weliswaar verschillende wijze even bevredigend. De waarheid hiervan kan verbonden worden met de even grote waarheid van het feit dat beveiligingsspecialisten een goed inkomen kunnen putten uit hun diensten, omdat elke bona fide persoon die zaken wil doen op het Internet goede redenen heeft om er beroep op te doen. Het lijkt dan ook geen twijfel, om het anders te formuleren, dat zij die de veiligheid promoten op het Internet een interessante en lucratieve carrière zullen kunnen uitbouwen. En het is nu net in de mate dat ze hierin slagen, en zodoende de effectieve veiligheid op het Internet verhogen, dat ze de wereldse achtergrondcondities voor een klimaat van vertrouwen op het Internet repliceren.

Ik ben dan ook geneigd te denken dat de diensten van getalenteerde personen – juist het soort van mensen die het Internet in de eerste plaats hebben ontwikkeld – in de toekomst voor een prijs zullen beschikbaar komen zeker en wellicht eerder voor hen die het Internet op een legitieme manier willen gebruiken om handel te drijven en winsten te maken, dan voor hen die dit op een illegitieme manier wensen te doen. Wanneer de technische uitdagingen en de financiële winsten even groot (of groter) zijn voor wie beveiligd dan voor hen die kraken of bedriegen mogelijk maken, dan hebben we goede redenen om aan te nemen dat er geen gebrek aan elektronische veiligheid zal zijn op het Internet.

Maar uiteindelijk blijft de belangrijkste en meest interessante vraag in deze context – gegeven dat een voldoende niveau van veiligheid daadwerkelijk zou kunnen worden bereikt – of er nog een significante plaats voor de traditionele wetgevende en afdwinkende functies van de huidige natiestaat overblijft. Zou het Internet, met haar eigen manier van het verzekeren van een klimaat van vertrouwen, de eerste wereld kunnen worden waarin er geen nood is aan politiek of de staat?