

Uitsmijter

Geen korting door een algoritme



Foto: Daniel Matias Ferrer

Myrthe Reuver werkt aan de Vrije Universiteit (VU) mee aan de ontwikkeling van intelligente software die eerlijk en ethisch handelt. Toen ze zelf slachtoffer werd van een onrechtvaardig algoritme, zocht ze tot op de bodem uit hoe dat kwam.

Toen onderzoeker Myrthe Reuver vorig jaar oktober online een NS-kortingsabonnement wilde afsluiten, werd dat om onduidelijke redenen geweigerd.

Wat is er gebeurd?

“Toen ik vorig jaar een Dal Vrij-abonnement bij de NS wilde afsluiten en mijn naam, adres en geboortedatum intypte, meldde de website na een paar

seconden dat mijn aanvraag was geweigerd. Toen ik daarna met

de NS ging bellen, zei men dat ze niets voor me konden doen.

Ze verwezen me door naar een kredietbeoordelaar, die in opdracht van de NS en andere organisaties onderzoek doet naar de kredietwaardigheid van personen. Hun software had

voor een afwijzing gezorgd op de website van de NS.

Op aanraden van de Consumentenbond deed ik een inzageverzoek bij de kredietbeoordelaar. Toen bleek dat ‘er een verleden van schulden’ op mijn adres was. Ik kwam daardoor niet door de kredietcheck die verplicht is voor dat abonnement. Dat verbaasde me: ik heb namelijk helemaal geen opvallende financiële geschiedenis. En door deze beslissing zou ik per maand meer moeten uitgeven aan treinkaartjes dan aan de maandkosten van het abonnement dat ik wilde afsluiten.”

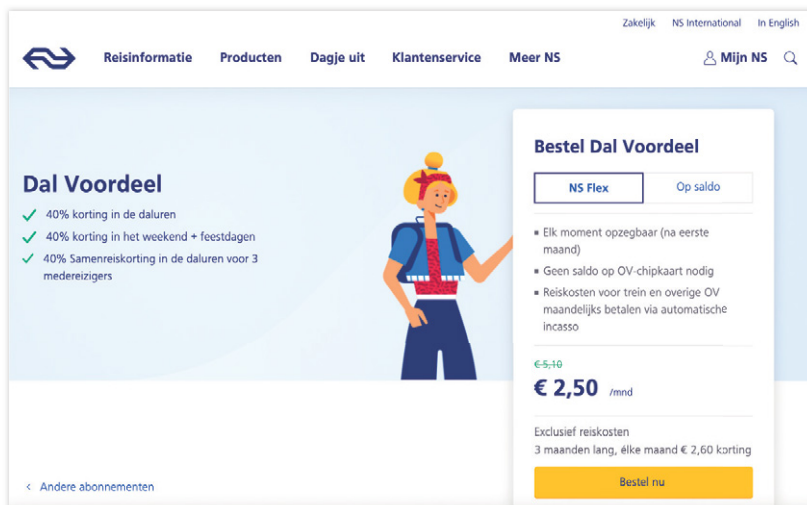
En toen?

“Ik heb bij de kredietbeoordelaar officieel bezwaar gemaakt en gemeld dat er informatie in het dossier stond die niet op mij van toepassing was. Ik hoorde daarna wekenlang niets. Onder tussen werd ik bang voor meer negatieve consequenties van mijn onterechte lage krediet-score. Met wie werkte deze kredietbeoordelaar nog meer samen? Ik wilde verhuizen, maar zou ik nog wel een huurhuis kunnen vinden? In mijn vriendenkring had ik gehoord dat verhuurders ook steeds vaker gebruikmaken van dit soort diensten. Uiteindelijk kreeg ik bericht dat mijn negatieve score vernietigd zou worden. Daarna kon ik een abonnement afsluiten bij de NS. Maar de hele toestand heeft me erg geschokt.”

Wat schokte je zo?

“Ik dacht dat dit soort kredietchecks alleen in de VS gebeurden, maar in Nederland zijn ze blijkbaar ook gemeengoed geworden. En dan bovendien voor iets belangrijks als het

Wie: Myrthe Reuver
Waar: Arnhem
Wat: algoritmen
Waarom: eerlijk beoordelen



Toen onderzoeker Myrthe Reuver vorig jaar online een NS-kortingsabonnement wilde afsluiten, werd dat om onduidelijke redenen geweigerd.

afsluiten van een treinabonnement: zonder zo'n abonnement is het voor veel mensen onbetaalbaar om te reizen. Ik was nog in staat deze beslissing aan te vechten, maar voor kwetsbare groepen geldt dat vaak niet.

Daarnaast vond ik het vervelend dat de NS maar bleef herhalen: u moet echt niet bij ons zijn, maar bij de kredietbeoordelaar. Er was geen ruimte om te bespreken of deze gang van zaken klopte en mocht. Toen de hele toestand voorbij was, heb ik niks meer van de NS gehoord. Evenmin kreeg ik geld terug, ondanks dat ik maanden te veel had betaald."

Zelf doe je juist onderzoek naar algoritmen?

"Ja, ik doe promotieonderzoek aan de Vrije Universiteit Amsterdam (VU) naar nieuwe methoden om software te trainen in het automatisch analyseren van nieuwsberichten. Mijn werk is onderdeel van een groter onderzoeksproject: het bouwen van algoritmen die op nieuwssites zoals Google News, leiden tot minder eenzijdige nieuwsaanbevelingen. Nieuwe aanbevelingen worden nu vooral gebaseerd op de berichten waarop iemand eerder klikte. Zo kan iemand in een 'filterbubbel' terecht komen, waarbinnen die persoon enkel nog nieuws krijgt voorgeschoteld dat diegene al boeiend vindt. Dus: alleen maar meer van hetzelfde.

In mijn onderzoek probeer ik journalistieke en democratische waarden, zoals diversiteit in die aanbevelingsalgoritmen, terug te laten komen. Ik werk aan een algoritme dat de taal analyseert binnen de nieuwsberichten waarop iemand klikt: over welke onderwerpen of ideeën leest iemand? Van daaruit gaan we

computeridee.nl

Reactie NS: "Mevrouw moet geld terugkrijgen"


Volgens een NS-woordvoerder komt het 'een enkele keer per jaar voor' dat klanten onterecht niet door de kredietcheck komen, doordat er onjuiste informatie in het systeem van de kredietbeoordelaar staat. "We beseffen dat het vervelend blijft voor de klanten die dit overkomt." Ook zegt de NS bij een automatische afwijzing van een abonnementsaanvraag onmiddellijk in beeld te tonen welke stappen de klant kan ondernemen om bij de kredietbeoordelaar een inzage- en correctieverzoek uit te voeren. "Daarna kan de klant altijd nog naar de NS voor toelichting of een volledige heroverweging van het besluit. Dat is in dit geval ook gebeurd, want mevrouw heeft nu wel een Flex-abonnement."

De NS zegt alleen verantwoordelijk te zijn voor die heroverweging, niet voor de kredietcheck, omdat het zelf de klantgegevens bij de kredietbeoordelaar niet kan aanpassen. "Het is daarom belangrijk dat de klant dat zelf doet, omdat andere bedrijven deze gegevens mogelijke eveneens gebruiken in hun beoordeling."

Daarnaast gaat de klantenservice contact opnemen met Myrthe Reuver. "We zijn het in dit geval inderdaad eens met mevrouw dat ze geld terug moet krijgen, omdat ze met losse vervoersbewijzen heeft moeten reizen, doordat ze in eerste instantie niet door de kredietcheck is gekomen door een verkeerde registratie."

Je hebt een bedenktijd van 14 dagen. [Lees meer over je herroepingsrecht.](#)

Ik ga akkoord met:

- [Algemene vervoersvoorwaarden van NS \(AVR-NS\)](#) en [Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer](#)
- Productvoorwaarden van [NS Flex](#), [OV-fiets](#) en [stallen op rekening](#). En ik verzoek NS mijn bestelde abonnement(en) tijdens mijn bedenktijd te activeren. Ik beseff dat ik, bij gebruik van mijn herroepingsrecht, de eventueel genoten korting tijdens mijn bedenktijd aan NS moet vergoeden.
- Ik begrijp dat NS een kredietcheck uitvoert (zoals beschreven in het [Privacystatement](#)). Ik kan NS Flex alleen bestellen als ik geen openstaande vorderingen heb bij NS (NS checkt dit eerst intern). Als ik nog geen klant ben bij NS, dan heeft NS geen betaalhistorie van mij en zal de organisatie Focum in opdracht van NS eerst een kredietcheck doen met de door mij aan NS verstrekte gegevens. 

■ *Gaandeweg ontdekte Reuver dat ze het slachtoffer was geworden van een automatische beslissing: een algoritme had ontdekt dat er op haar woonadres in het verleden een wanbetaler had gewoond.*

kijken hoe we iemand z'n interessehorizon kunnen verbreden. Door die persoon bijvoorbeeld nieuwsberichten over hetzelfde onderwerp aan te bieden, maar met een andere invalshoek."

Je werkt samen met meer onderzoekers?

"Ja, voor goed onderzoek naar algoritmen die kunnen helpen bij het oplossen van ingewikkel-

de maatschappelijke problemen, zoals het ontstaan van filterbubbels, heb je experts nodig uit veel verschillende vakgebieden; van de ethiek, gedragswetenschappen, techniek, tot de computationele taalkunde. Met alleen kennis van algoritmen en machine learning kom je er niet.

Dat is altijd het punt met algoritmen; ze kunnen op verschillende manieren toegepast

worden, vanuit verschillende bedoelingen: om geld te verdienen en risico's uit te sluiten. Maar ook om de democratie te bevorderen, de onderlinge dialoog te stimuleren of om gelijke kansen te bieden aan iedereen. Over de intentie achter het gebruik van algoritmen, de geautomatiseerde beslissingen die je erop baseert en de maatschappelijke gevolgen die daaruit voortvloeien, zou veel meer en dieper moeten worden nagedacht."

Oproep

Doe je iets bijzonders met jouw pc? Of heb je een handige softwareoplossing voor je hobby bedacht? Stuur dan een e-mail met als onderwerp 'Creatief met de pc' naar redactie@computeridee.nl

Wie weet kom je ermee in Computer Idee.

Sites

- www.twitter.com/myrthereuver
- <https://myrthereuver.github.io>
- <https://kwikr.nl/nsfout>