



HET VERBOND VAN VERZEKERAARS PUBLICEERDE IN 2016 DE 'GREEN PAPER BIG DATA'. HIERIN ONDERSCHIEDT HET VERBOND DRIE BRONNEN VAN BIG DATA: 'VOLUNTEERED', 'OBSERVED' EN 'INFERRED' BIG DATA, OFTEWEL GEGEVENS DIE DOOR MIJ ZELF ZIJN AANGELEVERD, GEGEVENS DIE VOORTKOMEN UIT OBSERVATIE VAN (HET GEDRAG) VAN MIJ ALS KLANT OF GEGEVENS DIE VOORTVLOEIEN UIT DE OBSERVATIE VAN (GEDRAGS)PATRONEN VAN HEEL VEEL KLANTEN EN DIE DAN OP MIJ WORDEN TOEGEPAST.

TEKST **PEPIJN VAN KLEEF**,
COMMERCIEEL DIRECTEUR MONEYVIEW

Verzekeraars werken in toenemende mate op basis van (Big) Data die ze extern inkopen. Deze gegevens worden onder meer ingezet om het aankoopproces te vergemakkelijken. Zo vul ik als klant bij een offerte-aanvraag bijvoorbeeld alleen postcode en huisnummer in en de rest van de gegevens wordt opgehaald uit de database. Die gege

C O L U M N

A bit afraid of Big Data

vens bevatten feitelijke informatie, zoals de WOZ-waarde van mijn woning, maar óók 'profieldata'; gegevens die dus iets zeggen over 'wie ik ben' en over mijn (toekomstige) gedragingen. Het voordeel is dat ik geen eindeloze vragenlijst meer hoef in te vullen en dat is natuurlijk wel zo makkelijk.

De keerzijde van de medaille is dat er allerlei gegevens al over mij zijn vastgelegd. Ik heb daar zelf geen directe invloed meer op, want ze worden niet meer rechtstreeks aan mij gevraagd. Maar al te vaak zullen dit dan gegevens zijn waarvan ik zelf niet eens meer weet dat ik ze 'gevolunteerd' heb (vijf jaar geleden een enquête op internet ingevuld), waarvan ik me niet bewust was dat ik 'observed' werd (zoekactie op Google gedaan), of niet eens kán weten dat ze op mij van toepassing zijn, omdat er een patroon op mij is toegepast waar ik het bestaan niet eens van weet.

Hoe dan ook, het 'Green Paper' van het Verbond vormde voldoende aanleiding om eens op zoek te gaan naar mezelf. Ik zocht contact met één van de bekende leveranciers van databestanden met het verzoek om mij te laten weten welke gegevens zij over mij hadden. Echt happig om iets met mij te delen was men niet, maar na enig aandringen kwam men uiteindelijk op de proppen met mijn naam, initialen, adres en telefoonnummer. Maar daar was het mij niet om te doen; ik wilde weten welk profiel dit bedrijf over mij had opgebouwd en vroeg dus op de man af of ik daar inzage in kon krijgen. De reactie: "XXX heeft aanvullend geen andere informatie over u vastgelegd. Ik wens u een prettig weekend."

En hier vond ik het een beetje naar worden. Ik wéét namelijk dat XXX wel degelijk 'observed' en 'inferred' data over mij vastlegt: dat vertellen ze namelijk op hun website en 'profiling' is hun vak. Er is aan mijn gegevens een profiel gekoppeld, want ik ben bekend in de database. Ze hebben dus meer data over mij. Maar deze

data is niet van mij, zo vindt XXX, en ze zijn bereid om er nog keihard over te liegen ook.

Nu is de vraag wat te doen. Laten zoals het is? Of mijn gegevens laten schrappen? Want dat moet van de wet als ik daarom vraag. Als ik het laat zoals het is, weet ik dat ik opga in die enorme zee aan Big Data, zonder enige controle over en inzicht in mijn eigen gegevens. Als ik mij laat schrappen ben ik niet meer bekend bij XXX en dus óók niet meer bij de verzekeraars die werken op basis van de data van XXX. Kan ik mij dan (straks) ook niet meer verzekeren?

'De manier waarop dataleveranciers omgaan met mijn gegevens baart me zorgen'

Dit is precies één van de risico's waar het Verbond voor waarschuwt in het Green Paper. Het advies aan zijn leden is om klanten te informeren over de ('observed') data en de mogelijkheid te bieden om fouten te corrigeren. Het is zeer te hopen dat verzekeraars dit advies ter harte zullen nemen, want ik ben gezien de manier waarop XXX omgaat met mijn gegevens inmiddels méér dan 'A little afraid of Big Data'. ■

Reacties op deze column zijn welkom op support@moneyview.nl