

Uber, ga je niet te ver?

Martin Heijnsbroek
zaterdag 3 oktober 2015

Je kunt mijn leven gemakkelijker maken, maar daarmee heb je nog niet mijn hart gewonnen. Dat is de les die Uber nog moet leren.

Er staat ons nog veel moois te wachten in de taxiwereld, volgens Uber. Althans, als Uber eruit komt met de overheid. Met de mobiele app een taxi boeken, met kortere wachttijden dan ooit – ook na het stappen in het weekend – en met minder verkeersongelukken, volgens Uber-onderzoek.

Uit de inval van het OM bij Uber deze week blijkt dat deze mooie Uber-wereld nog even op zich laat wachten. Het bedrijf voert niet alleen de lijst van 'billionaire start-ups' aan, maar is ook koploper in de rechtbank.

Dat zij deze reputatieschade accepteren is begrijpelijk als je net ruim \$ 6 mrd hebt opgehaald. Maar als er ook aan je data & analyticsbeleid wordt getwijfeld, maak je het jezelf wel heel erg moeilijk. Zonder goede motivatie heeft Uber deze zomer zijn klantvoorwaarden verder opgerekt. Daardoor weet Uber altijd mijn locatie, ook als ik de app niet gebruik. Het bedrijf geeft zichzelf ook toestemming om mijn adresboek te gebruiken.

Iedereen snapt dat hier een grens wordt overschreden. Het wordt complexer als we Ubers algoritmes willen beoordelen. Een van de belangrijkste regelt de opslag van een ritje op de standaardprijs: de Surge Price. Door de prijs te laten stijgen als er een tekort aan taxicapaciteit dreigt te ontstaan, blijven de wachttijden beperkt.

Dit klinische principe leidde al eerder tot veel weerstand. Tijdens rampen als hurricane Sandy of een piekmoment als kerst kan de taxiprijs met een paar honderd procent stijgen. Een ritje van \$ 20 kost op kerstavond opeens ruim \$ 100. Klanten reageren zich massaal af op sociale media: ze vinden het principe onethisch en onbetrouwbaar.

Ubers reactie hierop is veelzeggend: het is een kwestie van tijd voordat klanten surgepricing accepteren. De benzineprijs varieert ook en het mechanisme creëert meer aanbod, zodat wachttijden in drukke periodes dalen.

*Martin, een Surge Price algoritme...
begin even opnieuw.*

*Jan Fred
van Wijnen,
chef Morgen*



*Martin
Heijnsbroek*