

Voor welk schap blijven klanten het langst staan? Welke gangpaden gebruiken ze? Vragen waar veel winkeliers al jaren antwoord op kunnen krijgen door het volgen van de smartphones van klanten. Wifitracking, zoals dat heet. Maar hoe eng is dat? En wat kan de winkelier nog meer uit mijn telefoon halen?

■ Evert Barten

Wat de winkel van je weet

Mevrouw Van Doren komt de winkel binnen van een tassen- en hoedenzaak. De verkoopster krijgt een signaal op een apparaat. Ah, deze dame heeft zojuist met haar telefoon gezocht naar een bruine lederen tas van merk X op de website van het bedrijf. Vriendelijk heet ze mevrouw Van Doren welkom en leidt haar zonder omhaal naar de juiste tas. Wees gerust: het bovenstaande is geen werkelijkheid. Nóg niet. Maar hoe lang gaat dat nog duren in een tijd waarin retailers het steeds moeilijker hebben om hun winkels van steen rendabel te houden? Online vergaren bedrijven talloze gegevens van klanten, dus waarom zou je die niet inzetten in de winkelstraat? Omdat het niet mag, is het eenvoudige antwoord van Martijn Pols van de Autoriteit Persoonsgegevens. „In Nederland hebben we strikte regels als het gaat om persoonsgegevens. Die mag je niet

verzamelen en gebruiken zonder dat de klant het weet.”

De belangrijkste wettelijke regel rond het doorbreken van privacy is de zogeheten grondslag. Als die er niet is, mag je alleen gegevens verzamelen en koppelen als de klant hier uitdrukkelijk toestemming voor geeft. In het voorgaande geval zou het als volgt moeten gaan.

Mevrouw Van Doren komt de winkel binnen van een tassen- en hoedenzaak. De verkoopster komt naar haar toe en vraagt: „Ik kan u heel gericht helpen, als u even inlogt op ons wifinetwerk. Dan kan ik zien waar u de afgelopen dagen op gezocht hebt en weet ik waar u naar op zoek bent.” Maar ja, zal dit ooit gebeuren? En als het al gebeurt, hoeveel klanten zullen hier dan in mee willen gaan?

Stiekem

Tot zover de theorie. Maar hoe zit het met het stiekem uitlezen van telefoons? Gebeurt dat niet met wifitracking? „Nee”, is het stellige antwoord van Danny Mekić, jurist en technologiedes-

kundige. „Technisch gezien is dat op dit moment nagenoeg onmogelijk. Het kan alleen als klanten actief inloggen op het wifinetwerk van een winkel. En ook dan is het nog best ingewikkeld.”

Het zogeheten wifitracking (zie „Wifitracking en -telling?”) kwam in 2014 in het nieuws. Filialen van onder meer elektronica keten Dixons werden uitgerust met apparaten die codes van smartphones konden opvangen. Doel is om te zien hoeveel klanten er per dag, week of maand de winkel bezoeken en welke routes ze lopen. Tussen twee haakjes: bij Dixons heeft het niet veel geholpen, want amper twee jaar later sloot het bedrijf zijn winkels en ging alleen online verder.

De Autoriteit Persoonsgegevens stelde eind november 2018 dat „het volgen van mensen op straat, in winkelcentra of stations via hun mobiele apparatuur voor bedrijven slechts in zeer weinig gevallen is toegestaan.” Tracking is verboden als de winkelier de klant vooraf niet wijst op wifitracking, als hij de gegevens langer

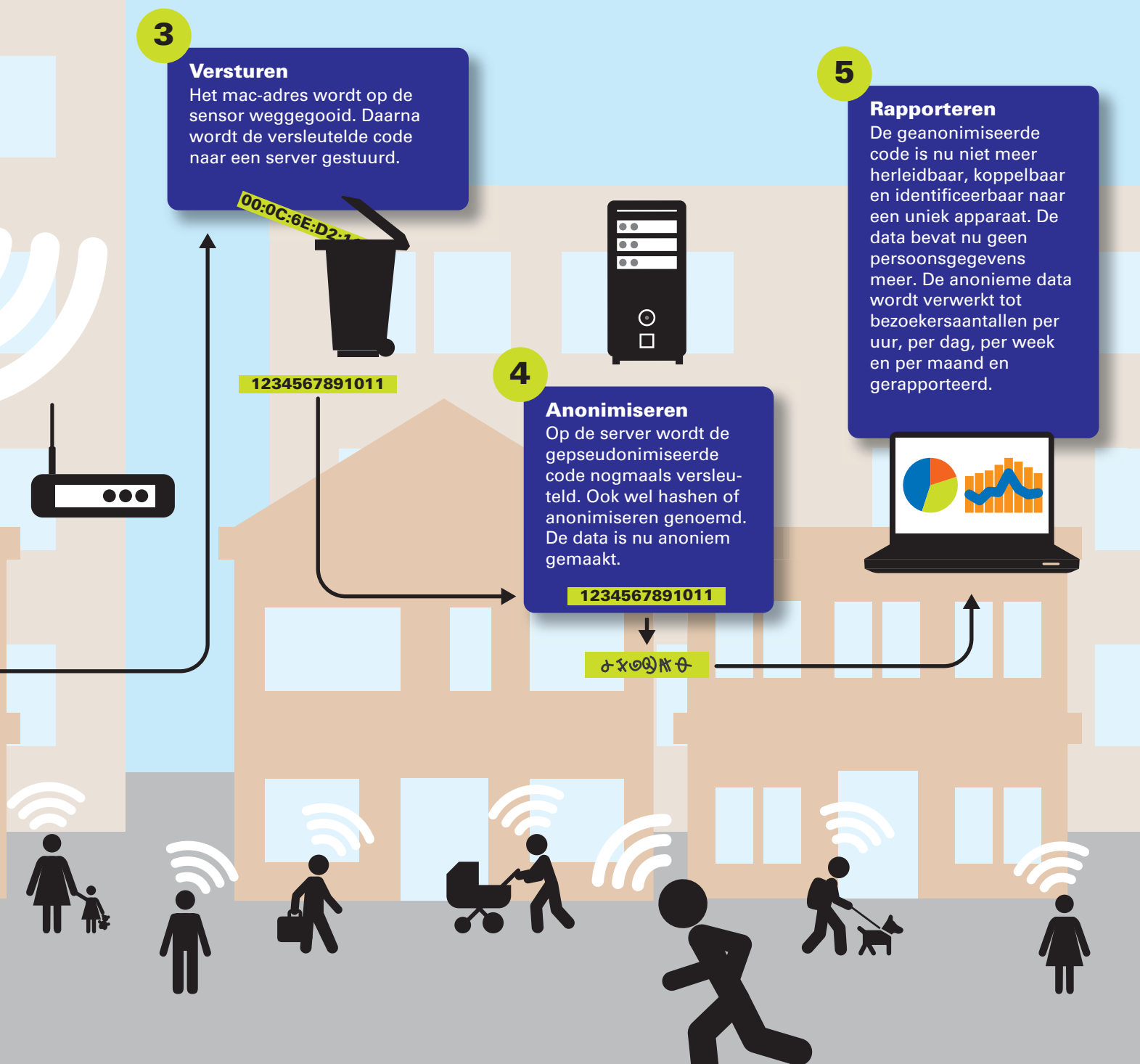
Hoe werkt passantentellen



Uitzetten wifi is enige optie om volgen te voorkomen

Is het anno 2019 nog wel mogelijk om volstrekt ongezien door een winkel of winkelstraat te lopen? Gezien de vele veiligheidscamera's die overal en nergens hangen, is het antwoord nee. Camera's zijn echter nodig om de openbare orde te handhaven en beelden mogen alleen daarvoor worden gebruikt. Los daarvan is het wel mogelijk om onopgemerkt te winkelen, maar dan moet de consument wel zelf in actie komen. De enige manier om te voorkomen dat een trackingapparaat een signaal van de smartphone oppikt, is wifi en bluetooth uitzetten. En dat altijd, elke keer als je naar buiten gaat. Voor iPhonegebruikers is het niet voldoende om alleen omhoog te schuiven en te tikken op het wifiticoontje. Daarmee zendt de telefoon namelijk nog steeds een signaal uit. Uitzetten moet dus via instellingen en wifi echt uitzetten. Op andere telefoons is het wel mogelijk om via de 'sneltoets' wifi uit te schakelen. Wil je nog meer anonimiteit, schakel dan ook bluetooth uit.

met wifi?



Verskil tracking en telling

Bij wifitracking word je als klant gevolgd van punt naar punt. Sommige winkelconcerns passen dit systeem toe om te weten te komen hoe klanten zich door de winkel bewegen. In 2014 ontstond hier ophef over, waarna de Autoriteit Persoonsgegevens de regels aanscherpte.

Het apparaat dat voor wifitracking nodig is, doet niet meer zogeheten mac-adressen opvangen. Een mac-adres is een uniek signaal dat elk apparaat dat wifi heeft, uitzendt. Let wel: het is geen IP-adres of telefoonnummer. Een persoon kan meerdere mac-adressen bij zich dragen. Bijvoorbeeld een smartphone en een tablet. Bij wifitelling vangt de teller ook het mac-adres op, maar versleutelt dit direct. Hierdoor kunnen de verschillende tellers niet zien dat een individu van de ene straat naar de andere loopt. Het uitgezonden mac-adres is dan namelijk al versleuteld en niet meer herleidbaar. Bij tracking gebeurt dit wel. Een mac-adres is wettelijk gezien een beschermwaardig persoonsgegeven.

bewaart dan 24 uur en als hij deze niet anonimiseert. Verder mogen winkeliers geen gegevens verzamelen van voorbijgangers in openbare ruimtes en van omwonenden.

Kentering

Dat zijn nogal wat beperkingen. Reden voor Locatus, een van de grotere aanbieders van wifitracking, om te stoppen met het systeem in enkele grote steden. Want ook gemeenten gebruiken tracking veelvuldig om bezoekersstromen in winkelcentra te monitoren.

Danny Mekić is blij met deze ontwikkeling. „Twee jaar geleden maakte ik me nog grote zorgen. Het leek alsof bedrijven en gemeenten vrij spel hadden. Daar lijkt nu een kentering in te komen, al is dat geen garantie voor de toekomst.”

Er is nog iets dat Mekić enigszins geruststelt. Het wifisignaal dat een telefoon uitzendt, stuurt een zogeheten mac-adres mee. Tot voor kort was dat een vast nummer, zodat bedrijven via wi-

fitracking konden zien hoe vaak iemand waar was. Deze codes moesten versleuteld worden, maar de vraag was altijd of dat gebeurde. Door technische veranderingen worden mac-adressen op steeds meer telefoons willekeurig. „Dat maakt de mogelijkheid van gevolgd te worden een stuk kleiner.”

Iedereen kan dus weer gerust gaan slapen? Martijn Pols van de Autoriteit Persoonsgegevens vindt van niet. „De bescherming van de persoonlijke levenssfeer is een grondrecht. Inbreuk hierop begint vaak heel onschuldig, maar op termijn weet je niet meer welke gegevens bedrijven hebben en waar ze terechtkomen. Dat kan verstrekkinge gevolgen hebben.”

Zwanger

Een sprekend (waargebeurd) voorbeeld is een vader in de Verenigde Staten die folders met artikelen voor zwangere vrouwen in de bus kreeg. Hij liet het bedrijf weten hier niet van gediend te zijn. De medewerker vroeg of hij een dochter van 17 jaar had. Uit

haar koopgedrag van de afgelopen weken was namelijk gebleken dat ze in verwachting is. Vader was verbijsterd, helemaal toen zijn dochter aangaf dat het klopte.

Het is niet zo dat in Nederland ieder groot bedrijf gebruikmaakt van wifitracking. Zo verzekert Anoesjka Aspeslagh, woordvoer-

Het koopgedrag van de 17-jarige dochter verraadde haar zwangerschap

ster van Albert Heijn, dat het supermarktconcern geen gebruik maakt van deze techniek. Veel andere bedrijven gebruiken de signalen van smartphones alleen om te tellen. Overigens gebeurt dat op meer plekken, zoals bij verkeersknooppunten.

Toch is dat wezenlijk iets anders dan tracking, aldus Huib Lubbers, directeur van onderzoeksbureau RMC in Amsterdam. Zijn bedrijf telt voor gemeenten en grootwinkelbedrijven het aantal passanten in met name winkelstraten. „Wij volgen mensen niet, maar tellen alleen op een bepaalde plek en op een bepaalde tijd. We kunnen dus niet zien wie waar op een bepaald moment is.”

Lubbers pakt er een animatie-overzicht bij (zie afbeelding). „Sinds de invoering van de Algemene verordening gegevensbescherming in mei vorig jaar heb ik dit overzicht laten maken. We moeten steeds vaker uitleggen dat we voldoen aan de wettelijke eisen.”

Filialen

Voor bedrijven is het interessant om te weten hoeveel mensen er langs de winkel komen. Zeker grote bedrijven met meerdere filialen in verschillende steden en gemeenten kunnen vergelijkingen maken en de verhouding tot de drukte in de winkelstraat meten.

Lubbers pakt zijn smart-phone erbij en opent de app van City-Traffic, het product dat RMC aanbiedt voor wifitelling. Op het scherm verschijnt data van de stad Amsterdam: aantallen bezoekers rond Kerst van afgelopen jaar vergeleken met 2017, grafieken van aantallen passanten in de Kalverstraat vergeleken met een week ervoor. „Hiermee kunnen retailers zien hoe druk het is op een bepaalde dag en op basis daarvan bijvoorbeeld hun openingstijden aanpassen.”

In de animatie van RMC is te zien dat er twee keer een versleuteling plaatsvindt van het mac-adres. Na de tweede omzetting is er geen sprake meer van een persoonsgegeven. Met die data gaat het onderzoeksbureau aan de slag voor analyses en rapporten voor klanten.

Geruchten dat bedrijven hun klanten vanaf hun huis tot in de winkel kunnen volgen, doet Lubbers dan ook af als broodjeaapverhalen. Mocht je het toch niet vertrouwen, laat dan je telefoon gewoon thuis of zet wifi uit.