

tekst
Rens Lieman

TEN STRIJDE!

Telecombedrijven laten ons allemaal te veel betalen. *Eindelijk is er een Robin Hood* die voor de consument opkomt.



'Show me the money!' Tom Cruise in *Jerry Maguire*

In een gerenoveerde kerk in de Amerikaanse stad Nashville houdt een bescheiden bedrijfje dat twee jaar geleden werd opgericht, kantoor. BillFixers heet het. De werkdag van de meeste BillFixers, vijftien man met allemaal een Bluetooth-oordopje in, bestaat grotendeels uit bellen met klantenservicemedewerkers, meestal van Amerikaanse telecomgiganten – Comcast, AT&T, Time Warner Cable – die berucht zijn vanwege hun 'evil' klantenbeleid. Als de BillFixers in de wacht worden gezet, lopen ze wat rond door het pand, een enkeling pakt de Segway. De inzet van al die gesprekken: korting bedingen voor hun klanten, die bijvoorbeeld een internetabonnement bij Comcast hebben. Oprichter Ben Kurland legt het uit: 'Bijna iedereen wordt financieel genaaid door dit soort bedrijven. Voor al die mensen valt er iets te halen; we slagen in 95 procent van de gevallen.'

Inmiddels heeft BillFixers zo'n zeventuizend mensen geholpen om in totaal twee miljoen dollar te besparen, een gemiddelde van 275 euro per klant. De helft daarvan gaat naar BillFixers – *no cure no pay*. Kurland: 'Mensen schakelen ons niet alleen in als er iets misgaat met de dienst die ze afnemen. De meesten hebben geen problemen, maar willen gewoon minder betalen.' Een terechte wens, volgens Kurland: 'De belofte dat je de laagste prijs betaalt, is vrijwel altijd een leugen.'

*'De afdeling
klantenbehoud is de
laatste verdedigingslinie
bij zo'n bedrijf'*

De BillFixers kennen de weg door het complexe klantenservicedoolhof en weten op welke toon en met wie ze moeten spreken. Kurland: 'Vriendelijk en geduldig, met de afdeling klantenbehoud: dat is de laatste verdedigingslinie bij zo'n bedrijf, zij hebben de middelen om echt iets voor je te kunnen doen.'

Een brutaal mens heeft de halve wereld; ik behoor tot de andere helft die gewoon betaalt wat er op het prijskaartje staat. Omdat we niet weten hoeveel we kunnen besparen, geen zeikerd

willen zijn of gewoonweg geen zin hebben in het toneelstukje.

Dom, want ook in Nederland is de prijs vaak flexibel. Een bescheiden rondgang langs (oud-)klantenservice- en verkoopmedewerkers van Vodafone, Ziggo, KPN en Telfort, leert ons: het klopt dat medewerkers van klantenbehoud de meeste mogelijkheden hebben om je korting te geven. Zonder akkoord van een manager kan zo'n medewerker vaak tot honderd euro (eenmalige) korting geven. Het helpt als er eerder iets met de dienstverlening is misgegaan waarover je geklaagd hebt en ook vriendelijk zijn levert een hogere korting op.

Als die prijzen van telecombedrijven zo flexibel zijn, brengen ze ons dus in eerste instantie structureel te veel in rekening. Boeven zijn het!

Thomas Smyth, directeur en medeoprichter van het Amerikaanse Ask Trim, een chatbot om abonnementen gemakkelijk mee op te zeggen, houdt er een pragmatischere blik op na: 'Tja, zo werkt kapitalisme. Bedrijven rekenen meer geld aan klanten als ze zien dat het aantal klanten stagneert of afneemt, waarmee bijvoorbeeld veel kabeltelevisieaanbieders te maken hebben. Klanten kunnen op hun beurt kiezen voor alternatieven als het ze niet bevalt. Niemand doet iets verkeerd.'

Toch ontwikkelde Smyth samen met zaken-



'We spraken af dat de eerste die een ton zou verdienen de anderen mee zou nemen naar Yab Yam.'
— Kluun

pag
092

partner Daniel Petkevich en een handvol programmeurs vanuit San Francisco een chatbot, Bills genaamd, die bijna autonoom namens de klant chat met de klantenservice van Comcast, de grootste kabeltelevisiemaatschappij van de VS. Ook hier is korting de inzet. Gebruikers klikken op *'I just want some money!'* (later volgen meer scenario's, zoals 'Mijn internet doet het niet'), de bot converseert wat met de medewerker en een kwartiertje later heeft de klant in zeventig procent van de gevallen gemiddeld een tientje korting op zijn maandbedrag. Terwijl je in de gaten houdt wat de bot namens jou zegt (uit het script: 'Een vriend van me zegt dat ik veel te veel betaal voor mijn Comcast-abonnement. Ik wil graag iets van mijn maandbedrag afhalen.'), kun je een spelletje Tetris spelen. Geintje van Smyth. Smyth: 'Het is gedoe en erg onprettig voor klanten om contact te krijgen met dit soort grote bedrijven. Dus dachten

we, tijdens een hackweek-endje, laten we het gemakkelijker maken. Klantenservicemedewerkers bij dit soort bedrijven volgen een vrij strak script. Dat is de perfecte omgeving voor een bot. De software leert bovendien bij naarmate die meer wordt gebruikt en kan patronen ontdekken.' 750.000 mensen hebben de gratis dienst gebruikt sinds die live ging in november.

De ironie van deze nieuwe

dienstverlening: kapitalistische praktijken worden met kapitalistische middelen bestreden. Naast BillFixers is er bijvoorbeeld ook Billcutterz, dat met eenzelfde verdienmodel werkt (de helft van de besparing die de interventie heeft opgeleverd wordt gefactureerd). Is dit het hoogtepunt van het kapitalisme? Ben Kurland, van BillFixers: 'We zijn absoluut in een surrealistisch hoekje van het kapitalisme beland. Maar het voelt heerlijk om bedrijven als Comcast geld afhandig te maken. Het is een beetje een Robin Hood-gevoel. Bovendien: door dat te doen scheppen wij banen in ons bedrijf.'

De revolutie moet ergens beginnen.

Rens Lieman, Esquire's correspondent in de wereld van de technologische vooruitgang, onderhandelde onlangs voor zijn moeder bij Vodafone een korting van vijf euro op haar maandbedrag.

WAT WE KUNNEN LEREN VAN COSMOPOLITAN



'Ik sla seks net zo makkelijk af als een bord kippenlevertjes.'



'Met mijn vrouw praat ik over boeken, met mijn vriendin ga ik feesten.'



'Je hebt de basics onder de knie, dus sla je slag met deze move voor gevorderden: terwijl je hem oraal beeredigt, neurie je.'

'Dan is er ook nog Park Seo-Yeon, een Zuid-Koreaanse vlogger die meer dan 9000 euro per maand verdient door zich volte proppen met eten.'



'Bij gebrek aan condoms gebruikten we in een geile bui een plastic zakje. Afgezien van het feit dat het ritselde, bleef het ook nog eens achter.'

'IJs met baconsmaak, wat zou je daarvan vinden?' werkt vast op zijn lachspieren.'



'Doe je niet voor als een diehard kampeerder terwijl je meer van vijfsterrenresorts houdt. Uiteindelijk word je teleurgesteld en zit je in een tent zonder wifi.'

'Ik kwam erachter dat mijn huisgenoot seks had gehad op mijn bed. Dus heb ik haar tandenborstel in de wc gedoopt en laxemiddel in haar drankjes gedaan. Als je mij iets flikt, krijg je het terug.'

