

PC's met voorgeïnstalleerde software: zo zit het!

Voorgeïnstalleerde software staat op de meeste desktops en laptops (PC's) die te koop zijn. De fabrikanten van de PC's (de zogenoemde Original Equipment Manufacturers: OEM's), stellen op basis van uitgebreid marktonderzoek computersystemen samen die optimaal zijn afgestemd op de wensen van gebruikers. In de markt worden meerdere soorten voorgeïnstalleerde computers aangeboden, waarbij de belangrijkste besturingssystemen afkomstig zijn van Microsoft, Apple en (varianten van) Linux. Het blijkt dat de consument in vrijwel alle gevallen vraagt om een computer met een voorgeïnstalleerd besturingssysteem. Hij kan ook een computer kopen zonder voorgeïnstalleerd besturingssysteem. Dit betekent dat hij zelf een alternatief besturingssysteem moet installeren. Hiervoor is meer kennis nodig dan bij de aanschaf van een PC met een voorgeïnstalleerd besturingssysteem.

Wel of niet

Het is aan winkeliers en fabrikanten om te bepalen of zij PC's aanbieden met of zonder een voorgeïnstalleerd besturingssysteem. Deze keuzes worden vooral ingegeven door de vraag uit de markt. Door een standaardpakket software aan te bieden voor veelgevraagde systemen, kunnen de kosten en prijzen van computers laag worden gehouden. Hiervan profiteert het overgrote deel van de consumenten. Als de consument een besturingssysteem wil dat minder gangbaar is, zullen de kosten daarom soms hoger uitvallen. Het leveren van PC's zonder besturingssysteem of met een besturingssysteem waarmee de fabrikant en/of winkelier niet, of minder bekend is, kan het verlenen van garantie en onderhoud beduidend belemmeren en daardoor ook duurder maken. Voor het verlenen van ondersteuning dient de fabrikant immers precies te weten welke delen van de PC onderhouden moeten worden. Ook het bepalen van de oorzaak van mogelijke technische problemen bij PC's zonder besturingssysteem dan wel met een besturingssysteem waarmee de fabrikant en/of winkelier niet, of minder bekend is, is erg ingewikkeld. Desondanks hebben sommige leveranciers uitgebreide procedures om klanten te

ondersteunen, indien zij ervoor kiezen toch een ander of geen besturingssysteem te willen hebben. Dat kan door systemen aan te bieden zonder besturingssysteem of door de mogelijkheid te bieden om na aankoop alsnog een teruggave te doen van de licentiegelden, hoewel hiervoor geen wettelijke verplichting bestaat. Dat sommige leveranciers deze mogelijkheid bieden, waarmee zij zich onderscheiden van concurrenten, is tekenend voor een sterk concurrerende markt.

Licentievoorwaarden

Wat gebeurt er als een consument na aanschaf van een PC met voorgeïnstalleerde besturingssoftware, niet akkoord gaat met de licentievoorwaarden van die software? In de praktijk voorziet de zogeheten OEM-licentie tussen de producent van deze software en de fabrikant van de computerapparatuur die de besturingssoftware voorinstalleert, veelal in een regeling. In die OEM-licentie staat te lezen dat teruggave mogelijk is op basis van de voorwaarden van de fabrikant van de apparatuur. De consument zal in ieder geval het teruggavebeleid van de fabrikant van de PC moeten nagaan, over wel of niet teruggeven van licentiegeld. De fabrikant bepaalt immers of ze dit als beleid wil opnemen.

Afwegingen

De OEM-fabrikant maakt een afweging tussen de keuzevrijheid voor de consument in de markt en de logistieke en administratieve kosten van het proces van teruggave, al dan niet met terugname, vershippen, de-installeren en terugvershippen naar de consument. De logistieke en administratieve kosten van een restitutieproces kunnen vele malen hoger zijn dan de kosten van de licentie. Dit verschilt per fabrikant. Duidelijk is dat veel fabrikanten op dit moment verschillende systeemkeuzes aanbieden, waarbij de consument zijn eigen PC kan samenstellen en dan al de keuze maakt welk besturingssysteem voorgeïnstalleerd meegeleverd dient te worden. Verder zijn in de markt meerdere leveranciers werkzaam, die zich richten op specifieke gebruikersgroepen. De consument heeft derhalve op dit moment de keuzevrijheid voor de aanschaf van



een PC met een besturingssysteem naar keuze of zonder een besturingssysteem.

De keuzevrijheid voor de consument bij de aanschaf van een PC en de hoge administratieve kosten bij eventuele restitutie zijn redenen voor veel OEM-fabrikanten om er voor te kiezen om de voorgeïnstalleerde besturingssoftware niet terug te nemen.

Verantwoordelijkheden van consument, winkelier en fabrikant

Om verwarring te voorkomen over wie waar voor verantwoordelijk is en waar men moet zijn met vragen, is het goed om de rollen van de fabrikant, winkelier en consument duidelijk te beschrijven.

De consument

De consument moet zich vooraf goed (laten) informeren over het systeem dat hij wil kopen. Een bewuste keuze voor een gewenst (of geen) besturingssysteem, is daar een belangrijk onderdeel van. Door deze keuze bewust te maken, voorkomt de consument dat hij na de aanschaf andere wensen wil realiseren die mogelijk gepaard gaan met extra kosten.

De winkelier

Winkeliers moeten de consument op de juiste manier informeren over de verschillende keuzemogelijkheden en de (on)mogelijkheden rond softwarelicenties. Door vooraf met de consument de keuze te specificeren, wordt de kans kleiner dat winkeliers na de verkoop te maken krijgen met consumenten die toch liever een andere keuze hadden gehad. Ook moeten winkeliers goed op de hoogte zijn waar consumenten met vragen over licenties terecht kunnen. Hoewel zij het eerste aanspreekpunt zijn voor de consument, kunnen zij doorverwijzen naar de fabrikant.

De fabrikant

Fabrikanten moeten in hun communicatie naar zowel winkeliers als de consument duidelijk maken wat hun beleid is over de licentievergoedingen. Door hier helder over te zijn, kan de consument in zijn keuzetraject daarmee rekening houden. Richting de winkelier en de consument moet ook duidelijk zijn dat de fabrikant voor de winkelier aanspreekpunt is voor vragen rond het licentiebeleid dat zij hanteert. De winkelier is het eerste aanspreekpunt voor de consument

voor alle vragen over het product en het licentiebeleid.

Conclusie

Het is duidelijk dat de fabrikanten van PC's verschillend omgaan met de licenties van besturingssystemen. Als de consument voorafgaand aan zijn aanschaf goed in beeld heeft wat de (on)mogelijkheden zijn voorgeïnstalleerde besturingssoftware, worden problemen achteraf voorkomen.

Over ICT~Office

Branchevereniging voor de IT-, Telecom-, Internet- en Officebedrijven in Nederland. Met een achterban die € 30 miljard omzet en meer dan 250 duizend medewerkers telt, is ICT~Office dé belangenbehartiger van de IT-, Telecom- Office en Internetsector.

Lees de standpunten van ICT~Office op www.ictoffice.nl/standpunten.

www.ictoffice.nl

