

Ministerie van Economische Zaken
De heer drs. F. Heemskerk
Postbus 20101
2500 EC DEN HAAG

Woerden, 30 mei 2008

Betreft : Verkoop van computer met voorgeïnstalleerde software
Kenmerk : 18205/SR/DR

Geachte heer Heemskerk,

Na consultatie van leveranciers van computers beantwoord ik hierbij graag uw vragen over de verkoop van computers met voorgeïnstalleerde software.

De verkoop van PC's en laptops vindt plaats in een zeer concurrerende markt, waar marges onder constante druk staan. Veelal op basis van uitgebreid marktonderzoek naar de wensen van gebruikers stellen fabrikanten en detaillisten optimale configuraties samen. In deze markt worden meerdere soorten voorgeïnstalleerde computers aangeboden, waarbij de belangrijkste besturingssystemen die van Microsoft, Apple en (varianten van) Linux betreffen. Gebleken is dat de consumenten in vrijwel alle gevallen vragen om een computer met voorgeïnstalleerd besturingssysteem. Het niet accepteren van een voorgeïnstalleerd besturingssysteem is dus een uiterst zeldzame gebeurtenis. Toch kunnen consumenten in de markt computers kopen zonder voorgeïnstalleerd besturingssysteem, en zelf een alternatief besturingssysteem installeren. Wel zal de gebruiker daar meer kennis voor nodig hebben dan nodig is bij een voorgeïnstalleerd besturingssysteem.

Door het werken met standaardconfiguraties kunnen de kosten en prijzen van computers concurrerend zijn, waar het overgrote deel van de consumenten van profiteert. Desalniettemin hebben verschillende leveranciers uitgebreide procedures om klanten te ondersteunen, indien zij ervoor kiezen geen besturingssysteem te willen hebben. De administratieve kosten zijn echter vele malen hoger dan de kosten van de licentie. Dat bepaalde leveranciers deze mogelijkheid bieden, waarmee zij zich onderscheiden van concurrenten, is tekenend voor een sterk concurrerende markt, waarin naar mijn mening overheidsingrijpen geen plaats heeft.

Conclusie is dat consumenten wel degelijk een keuze hebben. Er zijn genoeg mogelijkheden om een PC of laptop aan te schaffen naar wens met en zonder besturingssysteem, bij grote en kleine leveranciers. ICT~Office is het met u eens dat de consument zich daarbij goed moet laten informeren over garantie-, ondersteuning- en restitutiemogelijkheden. Wet- en regelgeving op dit gebied is naar mijn mening niet nodig, en zal zelfs averechts werken. Wel wil ICT~Office samen met

haar leden kijken hoe de consument beter geïnformeerd kan worden over de situatie. Gedacht wordt hier aan een folder die inzicht geeft in de rechten en plichten van consumenten, winkeliers en fabrikanten.

Mocht u naar aanleiding van het voorgaande een nadere toelichting wensen, dan ben ik daartoe altijd bereid.

Met vriendelijke groet,
ICT~Office

mr. Sylvia J.M. Roelofs
algemeen directeur