

Factsheet koppelverkoop PC en software

Wenselijkheidsonderzoek loskoppeling hardware en software
Verbeter klantpositie door een prijskaartje aan koppelverkoop te hangen



Management summary

Bij de door iedereen gewenste verbreding van de markt op softwaregebied hoort een zichtbare scheiding van de verkoopwaarde van gebundelde hardware enerzijds en software (en de diensten die aan software vastzitten) anderzijds. De consument heeft op dit punt een onduidelijke positie, die simpel en effectief verbeterd kan worden door twee kleine maatregelen: een **verplicht prijskaartje** aan meegeleverde software die ook los verkocht wordt. En ter plaatse **terugbetaling** in de winkel van niet-gewenste software binnen acht dagen na inlevering of retournering van eventuele fysieke dragers en productactivatie-codes.

Het is **nodig** en **rechtvaardig** om deze maatregelen in te voeren, omdat uit de markt duidelijk blijkt dat er vele goedkopere en aantrekkelijke oplossingen zijn die geen kans krijgen. De huidige situatie **benadeelt** kritische consumenten en doelgroepen zoals blinden die niet alle software kunnen gebruiken. Het is ook juridisch gezien **begrijpelijker** voor de consument dat materiële en niet-materiële componenten van producten apart geprijsd zijn. In de praktijk is er nu meestal al sprake van een aparte productactivering voor verschillende softwarecomponenten en daarmee een of meerdere juridische verhoudingen met leveranciers van software.

Door **het recht op selectieve aankoop** heeft de (zakelijke) consument al vanaf het moment van aankoop van zijn computer een **heldere positie** en wordt het Nederlandse bedrijfsleven en innovatie sterk gestimuleerd.

Factsheet koppelverkoop PC en software

PC's bestaan uit hardware en software. De hardware vormt een noodzakelijk onderdeel van het functioneren van het systeem, en de componenten zijn inwisselbaar maar noodzakelijk: haal een onderdeel als een processor, batterij of moederbord weg en het systeem wordt volledig onbruikbaar.

Met de bijgeleverde software (en de diensten zoals updates achter die software) is de situatie anders: meegeleverde software is optioneel en kan eenvoudig en zonder problemen vervangen worden door wat anders. De software wordt zelf ook weer ingekocht door PC-leveranciers bij andere bedrijven, en zij moeten daarvoor in klinkende munt betalen. Een uitzondering vormen open source-besturingssystemen, waarover geen kosten verschuldigd zijn. Software heeft een heel ander economisch model dan hardware: gebruikers kunnen desnoods zelf software schrijven of installeren om bepaalde functionaliteit mogelijk te maken, waarmee aan een belangrijke randvoorwaarde voor innovatie is voldaan.

De software wordt zelf ook weer ingekocht door PC-leveranciers bij andere bedrijven

In de afgelopen decennia op het gebied van software door bijzondere omstandigheden een probleemsituatie ontstaan: een enkele grote leverancier heeft dusdanige ongebalanceerde marktmacht gekregen, dat ze onder eigen naam van die leverancier en onder diens dominante condities meegeleverd wordt op vrijwel alle systemen van alle leveranciers. Daarmee is het voor nieuwe aanbieders in de markt lastig om toe te treden - gebrekkige service en security, hoge kosten, stagnerende innovatie en gevraagde privacy-offers van de huidige aanbiedingen ten spijt treedt door het netwerk-effect van gesloten bestandsformaten een wurgend effect voor innovatieve kleine spelers op. Het is daarbij ten enen male onduidelijk en oncontroleerbaar of er sprake is van (illegale) verticale prijsbinding, omdat de prijzen niet expliciet gemaakt worden.

Voor een consument is het in ieder geval vrijwel onmogelijk om in een winkel een PC zonder Microsoft-software te kopen; alleen in het *built-to-order*-traject van een aantal leveranciers kun je het weglaten. De constatering dat het de keuzevrijheid van de leverancier is wel of niet Windows mee te leveren, en dat de markt dit oplost, wordt gelogenstraft in de praktijk. Daarbij valt op dat er met andere besturingssystemen een of meerdere ordegroottes prijsverschil is: zo vraagt HP voor installeren van een ondersteunde commerciële versie van Suse Linux 8 euro, en wordt het snel groeiende Ubuntu Linux op verzoek zelfs gratis thuisgestuurd. Daarbij gaat men uit van een economisch model waarin een open ecosysteem drijft op kennis, en niet gehinderd wordt door gebrek aan keuzevrijheid in ondersteuning. Wat voor Windows nu feitelijk betaald wordt, is bij de aankoop onduidelijk.

Benadeling van onder meer blinden

De huidige marktpraktijk is intransparant en klantvriendelijk: als iemand een meegeleverd softwareproduct niet kan of wil gebruiken (bijvoorbeeld een blinde die vanwege zijn handicap een meegeleverde game niet kan consumeren of die niet met een bepaald pakket kan werken omdat het geen accessibility-software ondersteunt) moet hij het toch voor de volle

100% betalen. Dat is sociaal gezien onrechtvaardig. Toch is duidelijk dat er zeer wel keuzevrijheid zou kunnen zijn.

Zelfs als klanten bij aankoop denken een bepaald meegeleverd product te willen hebben, moet men eerst via de zg. *End User Licence Agreement* zich op de hoogte stellen of men akkoord gaat met de gestelde voorwaarden. Dat zijn lange en behoorlijk complexe juridische documenten. Wanneer men thuis bij het lezen van de kleine lettertjes van de licentie besluit om een deel van de software c.q. alle software niet te activeren – bijvoorbeeld wanneer met bezwaren heeft tegen bepaalde eigendomsaspecten van de software of niet akkoord is met het doorgeven van zoekgedrag of het bekijken van media aan leveranciers - begint een problematisch traject. De complexiteit is niet technisch: het installeren van een nieuw, los besturingssysteem zoals Debian, OpenSuse, Redhat, ReactOS of Syllable kost voor iemand met enige technische aanleg minder tijd dan het activeren van bijvoorbeeld Microsoft Windows na de aankoop, en is zeker op een nieuw systeem snel en eenvoudig te doen. Maar het is een stuk moeilijker om je teveel betaalde geld terug te krijgen, omdat de partij die de software heeft gemaakt en de ondersteuning levert¹ formeel niet degene is met wie je een directe relatie hebt.

Klant moet per geval onderhandelen over zijn recht

De feitelijke prijs die er betaald wordt (inclusief *kick-back fee* aan de leverancier) wordt absoluut niet inzichtelijk of transparant voor de klant gemaakt. Er is sprake van 'inertia selling': veel klanten nemen aan dat ze de software er gratis bij krijgen, of dat die noodzakelijk is voor het goede functioneren van het product. In feite is er een ingebed product gekocht voor een onbekende prijs, waarmee de klant apart akkoord moet gaan met behoorlijk ingrijpende randvoorwaarden van leverancier B terwijl leverancier A degene is met wie hij economisch verkeer heeft gehad. Iedere klant moet **iedere keer weer onderhandelen** omdat het aan feitelijke informatie ontbreekt. De pakketsoftware die bijgeleverd wordt, is los verkrijgbaar op zowel consumentenniveau als in de groothandel. In een recente Franse rechtszaak kreeg een gebruiker van leverancier Acer 315 euro terug op de aanschafprijs van een laptop van 599 euro – meer de helft.² We hebben het dus over veel geld. Dat het tot een rechtszaak moest komen voor de klant zijn recht kreeg, is indicatief voor het probleem. Bij het aangaan van de koop weet een persoon in de huidige marktsituatie namelijk helemaal niet wat zijn rechten zijn. Die situatie moet gerepareerd worden, en dat is gelukkig eenvoudig mogelijk.

Wat is de ideale situatie die wij voor ons zien?

De gewenste ingreep is minimaal invasief voor zowel leveranciers als retailers, maar zal in de praktijk erg effectief zijn om de klant te mobiliseren en marktwerking plaats te laten vinden:

- Betere informatie voor de klant door in de winkel gescheiden de prijs aan te geven van

¹ Voor het besturingssysteem van Microsoft zijn maandelijkse security-updates voor technische tekortkomingen in het softwareproduct voor een door Microsoft bepaalde levensduur van het product bij de aanschafprijs 'inbegrepen' – ook als een PC bijvoorbeeld niet aan het internet hangt en dus geen security-updates nodig heeft – wat onder meer in industriële settings het geval is. Die diensten leveren een bijdrage aan het monopolie van het bedrijf, omdat Microsoft bijvoorbeeld in het geval ODF/OOXML gebruikt maakt van een updatemechanisme om kennis over het eigen nieuwe bestandsformaten bij gebruikers van oudere versies van hun software te installeren, terwijl ISO-standaard ODF niet op die manier ondersteunt wordt. Daarmee wordt de consument aan het lijntje gehouden.

² Zie onder meer: <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7226/469>

meegeleverde software die ook los verkocht wordt. De klant weet dan precies wat hij koopt voor welke prijs, en kan beter aanbiedingen vergelijken. De klant hoeft niet te onderhandelen over de hoogte van het bedrag dat hij terugkrijgt als hij besluit software niet te gebruiken. Deze informatieplicht is zowel redelijk (de software wordt kant en klaar ingekocht, de leverancier levert geen inspanning en gekoppelde verkoop ligt dus niet voor de hand) als praktisch eenvoudig uitvoerbaar.

- Directe terugbetaling in de winkel van niet-gewenste software binnen acht dagen. De ongeopende meegeleverde CD-tjes, DVD's, boekjes en andere informatiedragers die erbij horen worden ingenomen en opnieuw gebruikt. De activatiecodes van softwareproducten worden ingenomen. In de winkel hoeft verder niets te gebeuren: het product is zonder activatie niet meer bruikbaar en het is wederrechtelijk om de software dan nog te gebruiken.

De klant verdient de eerlijke vrije keuze te geven tussen door de leverancier ingekochte software of eigengekozen oplossingen – al dan niet commercieel. Er is een duidelijk *incentive* voor de retailer om (onder meer open source) alternatieven serieus te nemen; immers, daarvan is de inkoopprijs en dus ook de retailprijs nul euro. De extra waarde die zij daarmee bieden aan de gebruiker door kennis en service te leveren, is hun concurrentievoordeel. Dat die formule kansrijk is, is te zien aan de opkomst in het buitenland van bedrijven als Everex die complete PC's met een eigen variant van Linux (inclusief diverse open source Office-pakketten, muzieksoftware, complete CAD-omgevingen, tekensoftware, boekhoudpakketten ed.) in de schappen van 's werelds grootste winkelketen Walmart hebben liggen voor 130 euro (199 dollar) – een prijs die een fractie bedraagt van een officiële Microsoft Vista-licentie, waar dan nog een hele PC omheen gebouwd moet worden.

Zolang meegeleverde producten (bijvoorbeeld van Microsoft) een duidelijke toegevoegde waarde hebben bovenop wat alternatieven bieden, zullen consumenten die producten zeker blijven kopen. De leverancier krijgt de keuze om software aan de klant voor te leggen, en het gemakkelijk te maken om die te kopen en gebruiken – en de consument krijgt de keuze om daar zelf een selectie in aan te brengen. Een dergelijk beleid geeft een stevige impuls aan het ecosysteem van onafhankelijke software- en supportleveranciers die los van hardware hun diensten aanbieden. En daar heeft de Nederlandse consument, maar ook het bedrijfsleven en de overheid, veel mee te winnen.