

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

157

Vragen van het lid **Remco Bosma** (VVD) aan de Minister van Economische Zaken over *het opwerpen van functionaliteitsbeperkingen van consumentenproducten via firmware updates* (ingezonden 19 september 2016).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 10 oktober 2016)

Vraag 1

Kent u het artikel «HP-printers accepteren geen huismerk-inkt meer»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Wat vindt u van de in dit artikel beschreven werkwijze van deze printerfabrikant? In hoeverre is het volgens de wet toegestaan als een producent van een consumentenelectronica product via een update bewust de functionaliteit van een consumentenelectronica product beperkt?

Antwoord 2

Vanzelfsprekend is het voor een consument vervelend om te ervaren dat gebruiksmogelijkheden van een artikel na verloop van tijd worden beperkt. Het is mogelijk dat een producent gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de consument en de producent de functionaliteit van een product aanpast. Of een dergelijke aanpassing is toegestaan, hangt af van wat er tussen partijen in de overeenkomst is afgesproken. De informatievoorziening van de verkoper dan wel producent richting de consument is hier cruciaal. De consument baseert verwachtingen van een product op deze informatievoorziening, en sluit vervolgens al dan niet een overeenkomst af. Bij aankoop moet een product de eigenschappen hebben die voor normaal gebruik nodig zijn, en waarvan de consument de aanwezigheid niet hoeft te betwijfelen, gelet op de informatievoorziening van de verkoper dan wel producent. Voldoet het product hier niet aan, dan is dit in strijd met artikel 17 in boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

¹ <http://nos.nl/artikel/2132515-hp-printers-accepteren-geen-huismerk-inkt-meer.html>

Daarnaast kan er sprake zijn van een oneerlijke handelspraktijk (artikel 193 in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek). Dit is het geval wanneer onjuiste of onvolledige informatie is gegeven en de beslissing van de consument hierdoor is beïnvloed.

Het is niet aan mij maar aan de toezichthouder, de ACM in dit geval, om te bepalen of er sprake is van een overtreding. Consumenten kunnen hun klachten kenbaar maken bij de ACM en zich zo nodig wenden tot de Geschillencommissie of de civiele rechter.

Vraag 3

In het geval dat een consumentenelektronica product van een firmwareproduct wordt voorzien, en een consument kiest ervoor om die niet te installeren, bent u dan van mening dat de reeds aanwezige functionaliteit van het consumentenelektronica product behouden moet blijven?

Antwoord 3

Een producent kan constateren dat de functionaliteit van een product moet worden verbeterd of aangepast. In dat geval kan de producent aan de consument een update aanbieden, met wijzigingen in de functionaliteit van het product als gevolg. De consument mag verwachten dat het product de eigenschappen bezit die voor normaal gebruik nodig zijn, en waarvan de consument de aanwezigheid niet hoeft te betwijfelen. Ook in het geval de consument besluit om het firmwareproduct niet te installeren dient normaal gebruik van het product mogelijk te blijven. Dit betekent dat na een aanpassing van een product de voor normaal gebruik vereiste functionaliteiten behouden moeten blijven als een product van een update wordt voorzien. Ten slotte heb ik met betrekking op het onderhavige geval inmiddels begrepen dat HP heeft aangekondigd een nieuwe firmware update te ontwikkelen om consumenten tegemoet te komen. Deze update wordt binnen twee weken aangeboden, en geeft consumenten de mogelijkheid om de specificatie die problemen oplevert van de printer te verwijderen.