



Flitspeiling monitoring updateverplichting bij ondernemers en consumenten

M230929

Eelco Markensteyn
Karel Sloodman

16-2-2024

e.markensteyn@motivaction.nl
k.sloodman@motivaction.nl



Inhoud

Achtergrond	<u>3</u>
Onderzoeksverantwoording	<u>4</u>
Conclusies	<u>5</u>
Resultaten Ondernemers	<u>8</u>
Resultaten Consumenten: Producten en updates	<u>32</u>
Resultaten Consumenten: Garantie	<u>50</u>
Bijlage	<u>61</u>



Achtergrond

In opdracht van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) heeft Motivaction International bv een flitspeiling uitgevoerd. Naar aanleiding van de aangenomen motie van de Tweede Kamer gaat de Directie Mededinging en Consumenten van het ministerie van EZK de updateverplichting voor ondernemers monitoren. Daarnaast wil het ministerie inzicht krijgen in de mate van bekendheid van het recht op updates en garantie bij consumenten. Deze rapportage heeft betrekking op een eerste meting onder ondernemers en consumenten. Tussen eind 2024 en begin 2025 zal een herhaalmeting worden uitgevoerd.

Achtergrond

Sinds 27 april 2022 is de Implementatiewet richtlijnen verkoop goederen en levering digitale inhoud van kracht. Hiermee zijn verkopers van producten met een digitaal element of digitale inhoud verplicht om (beveiligings)updates te verstrekken aan consumenten, zolang zij dit redelijkerwijs kunnen verwachten. Wat redelijkerwijs is, hangt af van het product en de omstandigheden. Dit moet ervoor zorgen dat een product met een digitaal element of digitale inhoud op hetzelfde niveau blijft functioneren als tijdens de aankoop.

Doelstelling

Het ministerie van EZK wil met deze flitspeiling inzicht verkrijgen in hoe ondernemers omgaan met de updateverplichting en hoe

consumenten omgaan met het ontvangen van updates. Ook wordt bij consumenten navraag gedaan naar wettelijke garantie.

Onderzoeksvragen

Dit zijn de belangrijkste onderzoeksvragen voor ondernemers:

- Zijn ondernemers op de hoogte van de nieuwe updateverplichting?
- In hoeverre is de updateverplichting belastend voor ondernemers?
- In hoeverre maken zij gebruik van de dubbele uitdrukkelijkheidstoets, waarbij consumenten expliciet worden geïnformeerd over het niet ontvangen van updates?

Dit zijn de belangrijkste onderzoeksvragen voor consumenten:

- Zijn consumenten op de hoogte van het feit dat ze recht hebben op updates?
- Zijn consumenten hier actief over geïnformeerd tijdens hun meest recente aankoop?
- Weten consumenten hoe lang zij redelijkerwijs recht hebben op updates?
- In hoeverre is de consument op de hoogte van de termijn waarop consumenten recht hebben op wettelijke garantie?
- Hebben consumenten beroep gedaan op hun recht op wettelijke garantie en zo ja hoe is dit afgehandeld?

Onderzoeksverantwoording

Methode, doelgroep en steekproef

Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd onder twee doelgroepen:

- Verkopers, fabrikanten en appbouwers die producten met een digitaal element of digitale inhoud verkopen aan consumenten. Voorbeelden van producten met een digitaal element zijn smartphones, laptops en slimme thermostaten. Voorbeelden van digitale inhoud zijn e-books, games en muziekbestanden.
- Consumenten van 18 tot 80 jaar die sinds 27 april 2022 een of meer producten met een digitaal element of digitale inhoud hebben gekocht

De steekproef onder de ondernemers is geworven uit enerzijds het StemPunt panel van Motivaction en anderzijds uit een extern consumentenpanel van een gespecialiseerd veldwerkbureau (Dynata). De steekproef van de Ondernemers doelgroep betreft in totaal 294 respondenten.

De ondernemers steekproef vormt geen representatieve afspiegeling van de populatie die centraal staat in dit onderzoek. Resultaten voor deze groep zijn dan ook veelal indicatief. Gezien de steekproefomvang kan wel gesteld worden dat deze de werkelijkheid goed benadert en geen sprake is van een grote foutmarge.

De steekproef onder consumenten is volledig geworven uit het StemPunt panel. De steekproef betreft in totaal 1.066 consumenten, op 8.883 verstuurd uitnodigingen. Het responspercentage bedraagt 12%.

De steekproef is na weging representatief voor leeftijd, geslacht, opleiding en regio.

Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 30 november 2023 tot 11 december 2023.

Indicatieve resultaten

Bij iedere grafiek is weergegeven op welke n de resultaten gebaseerd zijn. Bij sommige grafieken is een * weergegeven achter de n. Deze resultaten zijn vanwege een gering aantal respondenten indicatief.

Conclusies

Kernconclusie

De overgrote meerderheid van de ondernemers is bekend met de updateverplichting. Een op de vijf weet dat het recht hierop verschilt per product. Zes op de tien consumenten weten dat ze recht hebben op het ontvangen van updates. Een op de drie consumenten weet dat de termijn voor wettelijke garantie verschilt van product tot product.

Conclusies Ondernemers

Vrijwel alle ondernemers (95%) zijn ten minste gedeeltelijk bekend met de verplichting om aan consumenten (beveiligings-)updates aan te bieden. Bijna de helft (47%) van hen geeft aan goed bekend te zijn met deze verplichting.

Minder bekend bij ondernemers is dat het recht van consumenten op het ontvangen van (beveiligings)updates afhangt van de levensduur van het product. Een derde van de ondernemers meent dat consumenten hier twee jaar recht op hebben.

Verkopers en fabrikanten die rechtstreeks aan consumenten verkopen, informeren consumenten op diverse manieren over het recht op het ontvangen van (beveiligings)updates. Dat gebeurt het meest via de algemene verkoopvoorwaarden (44%).

De helft van de verkopers, fabrikanten en appbouwers die actief zijn in andere EU landen (52%), ervaart verschillen tussen deze landen in de mate waarin de wetgeving wel of niet wordt toegepast. Vier op de tien ervaart verschillen in de specifieke uitwerking van de wetgeving.

Bijna alle ondernemers (88%) hebben aanpassingen moeten doorvoeren om te kunnen voldoen aan de wetgeving van de updateverplichting. De meest doorgevoerde aanpassingen zijn het aanpassen van de algemene verkoopvoorwaarden (38%), het aanpassen van informatie op het algemene deel van de website (31%) en het proces inrichten om updates beschikbaar te kunnen stellen aan consumenten (25%).

Voor ruim vier op de tien ondernemers (41%) zijn de administratieve zaken rondom de wetgeving belastend. Een op de vijf ondernemers (19%) beschouwt deze zaken als niet belastend.

Bijna alle consumenten worden geïnformeerd wanneer een nieuwe (beveiligings)update beschikbaar is. Dit gebeurt voornamelijk via e-mail, waarbij deze e-mail meestal zowel de informatie als de daadwerkelijk download bevat. In andere gevallen bevat de e-mail alleen informatie.

Ruim twee derde van de ondernemers en fabrikanten (68%) is bekend met de dubbele uitdrukkelijkheidstoets. Van de ondernemers en fabrikanten die hiermee bekend zijn, maakt driekwart (75%) er ook gebruik van.

Van de verkopers en fabrikanten die niet bekend zijn met de dubbele uitdrukkelijkheidstoets geeft een aanzienlijk deel (43%) aan dat ze hier in de toekomst gebruik van gaan maken. Een net zo grote groep (eveneens 43%) weet dit nog niet.

Conclusies

Conclusies Consumenten (updates)

Ongeveer driekwart van de Nederlandse consumenten (73%) heeft sinds april 2022 een of meer producten met een digitaal element of digitale inhoud gekocht. In de meeste gevallen hebben ze ook al een of meer berichten ontvangen over beschikbare updates.

Een meerderheid van de consumenten (59%) weet dat ze recht hebben op updates voor producten met een digitaal element of digitale inhoud.

Vier op de tien consumenten (41%) zoekt of bekijkt geen informatie over hun rechten als consument. Consumenten die hier wel naar zoeken, raadplegen voornamelijk Google, de Consumentenbond en Radar.

Consumenten zijn bij hun meest recente aankoop vaker niet (41%) dan wel (31%) geïnformeerd over hun recht op het ontvangen van (beveiligings-)updates. Consumenten die wel werden geïnformeerd, verkregen de informatie in meer dan de helft van de gevallen tijdens het doen van de (online) aankoop.

Van de consumenten die niet werden geïnformeerd, geeft een meerderheid (60%) aan dat ze die informatie graag wel hadden willen ontvangen.

Ruim de helft (53%) van de consumenten heeft na hun meest recente aanschaf een update uitgevoerd. In de meeste gevallen (84%) gaf het product zelf een melding dat een update beschikbaar was.

Een grote groep consumenten (40%) installeert een update direct nadat ze hierover een melding hebben ontvangen. Uiteindelijk installeert bijna iedereen (95%) vroeg of laat de beschikbare update. Nagenoeg alle consumenten (93%) weten in de meeste gevallen of altijd hoe ze een update moeten installeren.

Een kleine groep consumenten (13%) werd tijdens de aankoop medegedeeld dat ze geen updates zouden ontvangen en dat hiermee moest worden ingestemd tijdens de aankoop. Consumenten die hiermee te maken hebben, ondernemen meestal geen verdere actie (71%).

Het is bij de meeste consumenten (87%) niet bekend dat ze bij de ACM een melding kunnen doen bij het niet ontvangen van updates. Ook zijn veel consumenten (82%) niet bekend met de initiatieven Veiliginternetten.nl en de campagne Doe je updates.

Conclusies

Conclusies Consumenten (garantie)

De meeste consumenten (72%) weten niet hoe lang ze recht hebben op wettelijke garantie nadat ze een product gekocht hebben.

Drie op de tien consumenten (29%) denkt dat de wettelijke garantie twee jaar bedraagt. Een vergelijkbare groep (28%) weet dat dit verschilt per product.

Een meerderheid van de consumenten (64%) geeft echter wel aan bekend te zijn met de relatie tussen wettelijke garantie en redelijke levensduur van een product.

De helft van de consumenten (50%) weet dat de wettelijke garantie geldt bij zowel nieuwe producten als tweedehands en refurbished producten die via een bedrijf zijn aangeschaft.

Een vergelijkbaar aantal consumenten (52%) geeft aan dat ze al eens gebruik hebben moeten maken van hun recht op wettelijke garantie.

Bij consumenten die hier gebruik van hebben gemaakt, is het product gerepareerd zonder aanvullende kosten (43%) of hebben ze een nieuw product ontvangen (35%). Dit is in lijn met de voorkeuren van consumenten zelf. Zij willen een nieuw product ontvangen (43%) of reparatie van het product (31%). Weinig consumenten (6%) geven de voorkeur aan het ontvangen van een goed werkend refurbished product.

Gevraagd naar hoe lang wettelijke garantie zou moeten gelden voor diverse producten geeft een meerderheid aan dat deze garantie twee jaar of langer van toepassing zou moeten zijn. Ruim de helft (55%) vindt een garantietermijn van twee jaar of langer eerlijk voor draadloze oordopjes. Bij een wasmachine is dit percentage het hoogst, namelijk 96%.



Resultaten Ondernemers

Bijna driekwart van de deelnemende respondenten behoort tot de categorie Verkoper

Voor het ondernemers gedeelte van het onderzoek is een onderverdeling gemaakt naar drie verschillende subdoelgroepen: Verkopers (verkopen producten met een digitaal element of digitale inhoud aan consumenten), Fabrikanten (vervaardigen producten met een digitaal element of digitale inhoud voor consumenten) en Appbouwers.

Verkopers (onderkast)

69% van de verkopers verkoopt producten met een digitaal element aan consumenten. 49% verkoopt digitale inhoud.

Fabrikanten

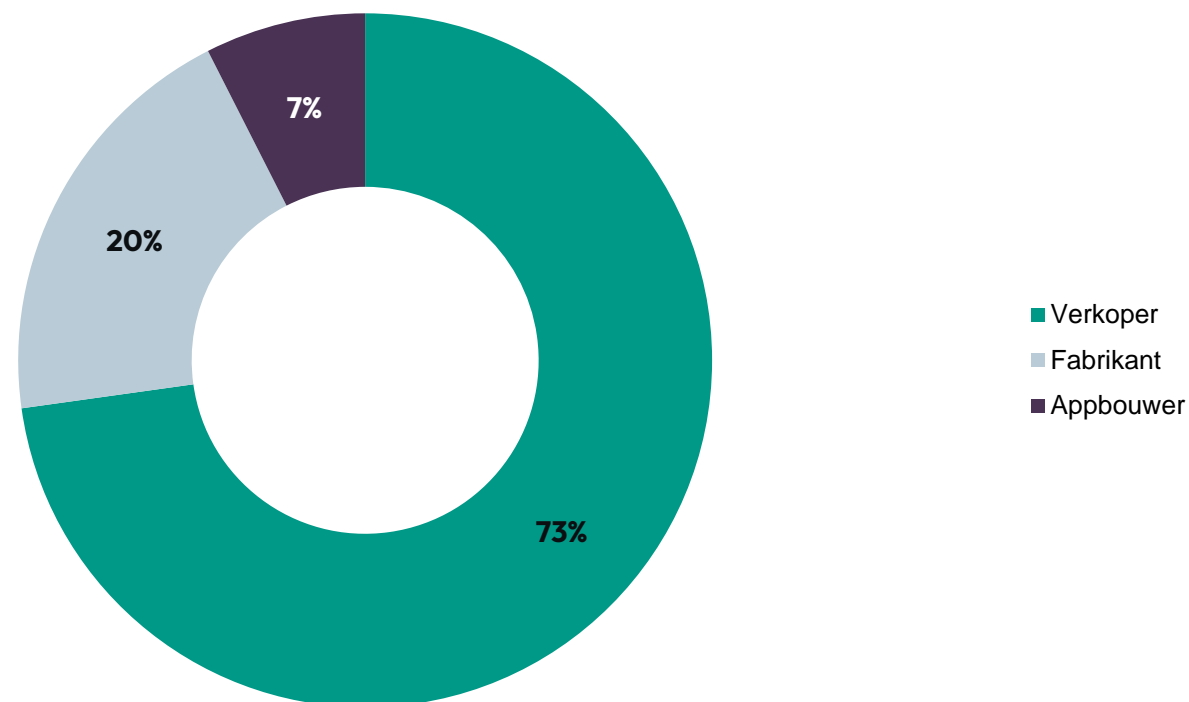
Twee op de drie fabrikanten (67%) produceert producten met een digitaal element bestemd voor consumenten. 43% produceert digitale inhoud.

Appbouwers (onderkast)

Van de appbouwers geeft 77% aan gratis apps te maken die consumenten na registratie gratis kunnen gebruiken. 55% van hen maakt betaalde apps voor consumenten.

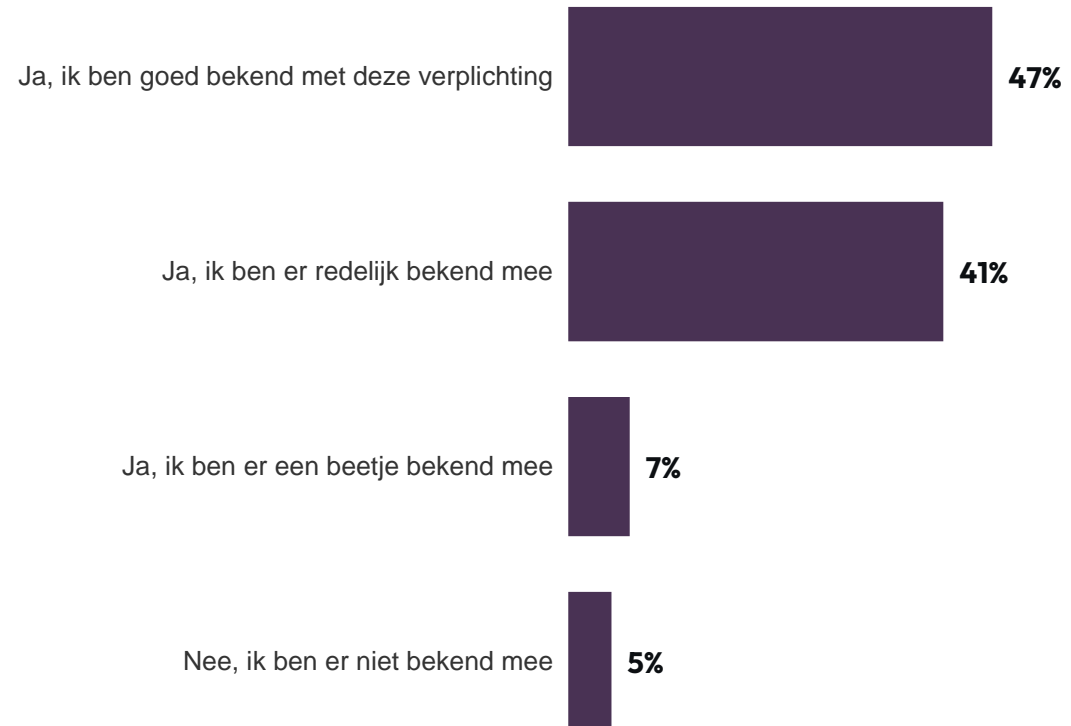
Doelgroep In welke doelgroep valt de respondent?

(Basis - allen, n=294)

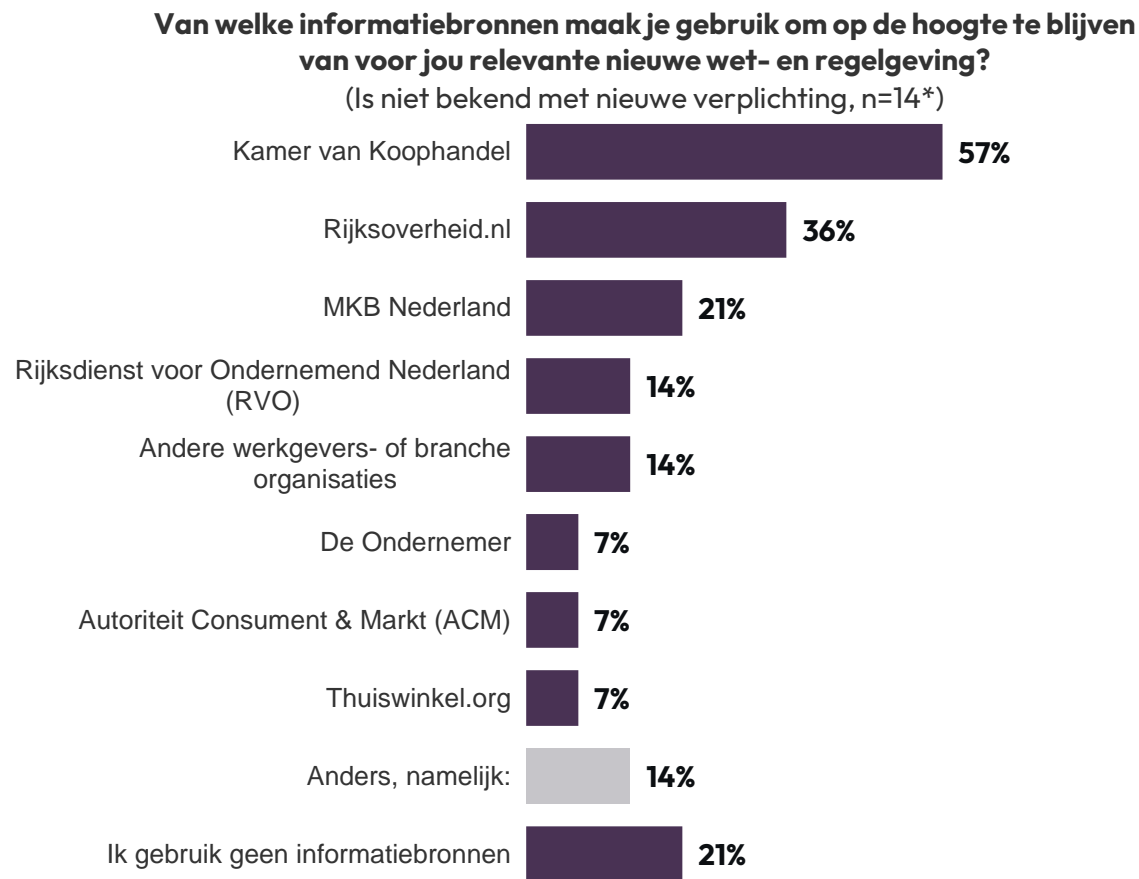


Ruime meerderheid van de ondernemers is bekend met de verplichting om (beveiligings) updates aan te bieden

Ben je bekend met deze verplichting aan consumenten?
(Allen, n=294)



Ondernemers die op de hoogte willen blijven van voor hen relevante wet- en regelgeving maken hierbij vooral gebruik van de Kamer van Koophandel en Rijksoverheid.nl



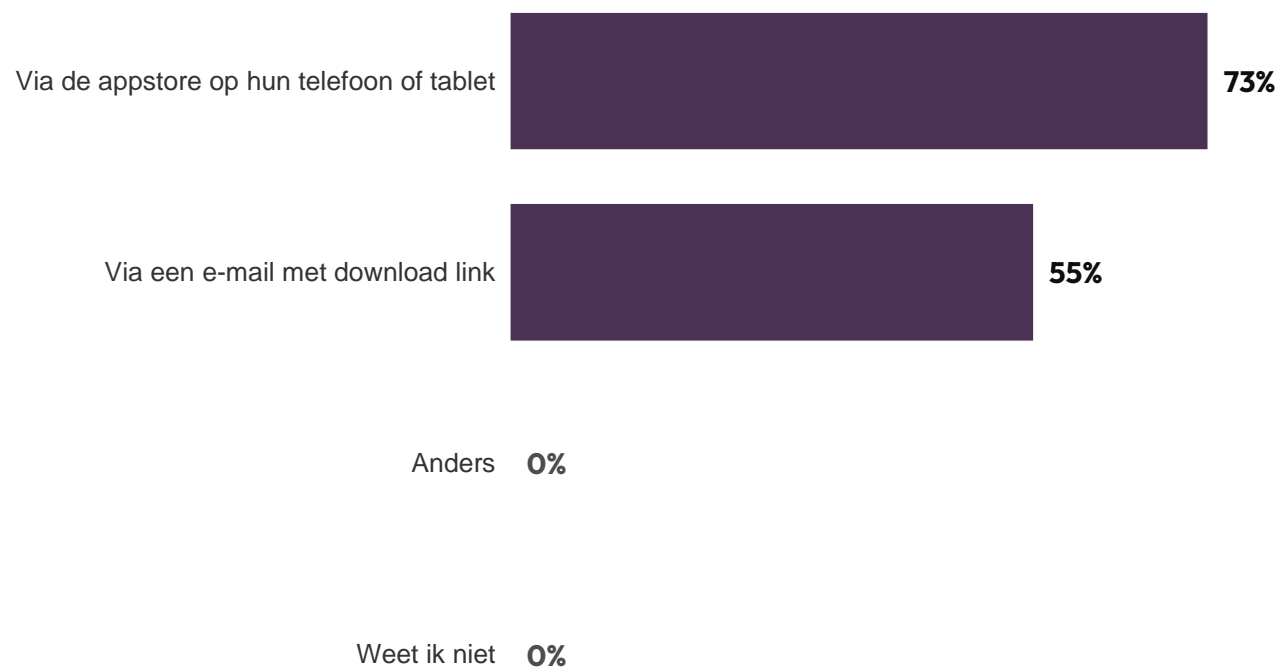
*Vanwege het lage aantal respondenten, zijn de resultaten indicatief.

Meerderheid Appbouwers voorziet appgebruikers via de appstore van (beveiligings)updates, ruim de helft stuurt een e-mail met download link

Bijna driekwart van de appbouwers voorziet appgebruikers via de op de telefoon of tablet beschikbare appstore van (beveiligings)updates. Iets meer dan de helft stuurt een e-mail met download link. Een deel van de appbouwers (25%) gebruikt beide opties om gebruikers de nieuwe updates aan te bieden.

Appbouwers gebruiken verder geen andere mogelijkheden om gebruikers hierin te faciliteren.

Hoe voorziet je de gebruikers van de door jou gemaakte app(s) van (beveiligings)updates?
(Appbouwers, n=22*)



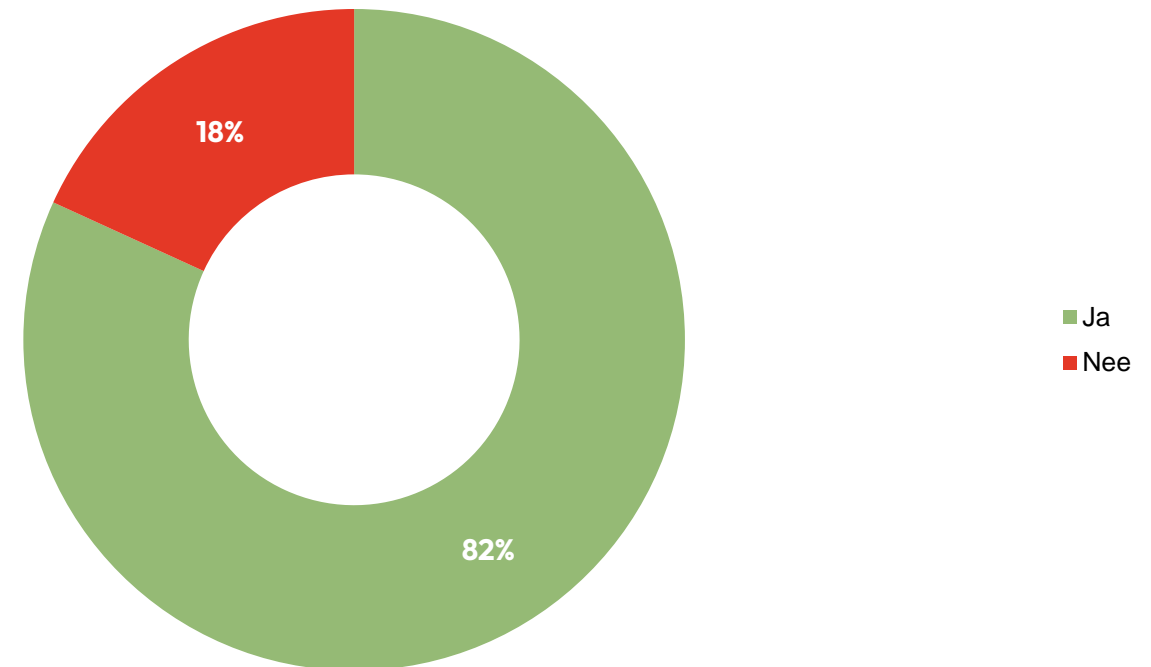
*Vanwege het lage aantal respondenten, zijn de resultaten indicatief.

Meeste Appbouwers stellen updates beschikbaar aan consumenten die apparaat met verouderd besturingssysteem gebruiken

Van de appbouwers geeft een meerderheid (82%) aan nog (beveiligings)updates beschikbaar te stellen aan consumenten die een telefoon of tablet gebruiken waarop nog een verouderd besturingssysteem draait.

Stel je nog (beveiligings)updates beschikbaar aan gebruikers van een telefoon, tablet of ander apparaat met een verouderd besturingssysteem?

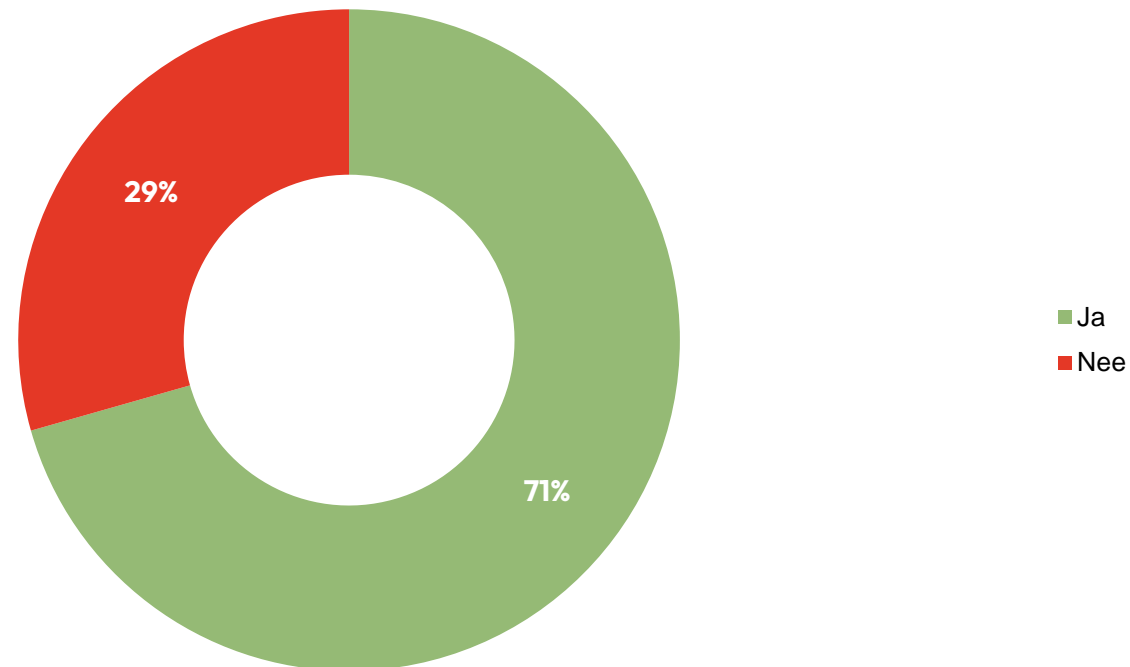
(Appbouwers, n=22*)



*Vanwege het lage aantal respondenten, zijn de resultaten indicatief.

Bij meeste gratis apps moeten gebruikers zich eerst registreren om de app te kunnen gebruiken

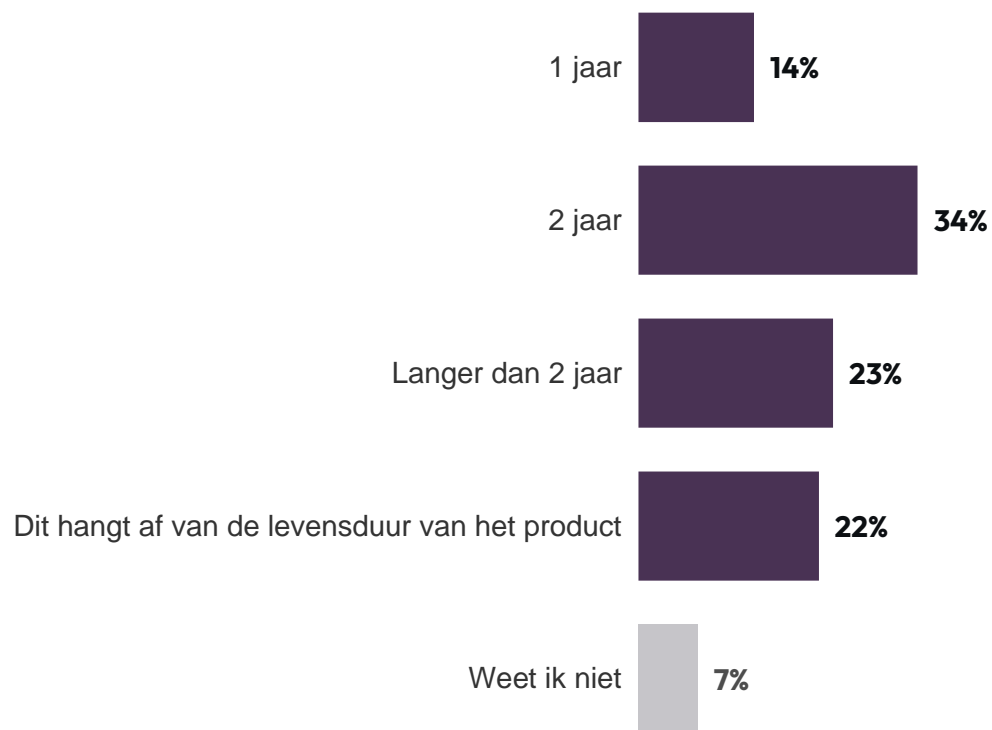
Moet een gebruiker van de door jou gemaakte gratis app(s) zich registreren om de app(s) te kunnen gebruiken?
(Appbouwers, n=17*)



*Vanwege het lage aantal respondenten, zijn de resultaten indicatief.

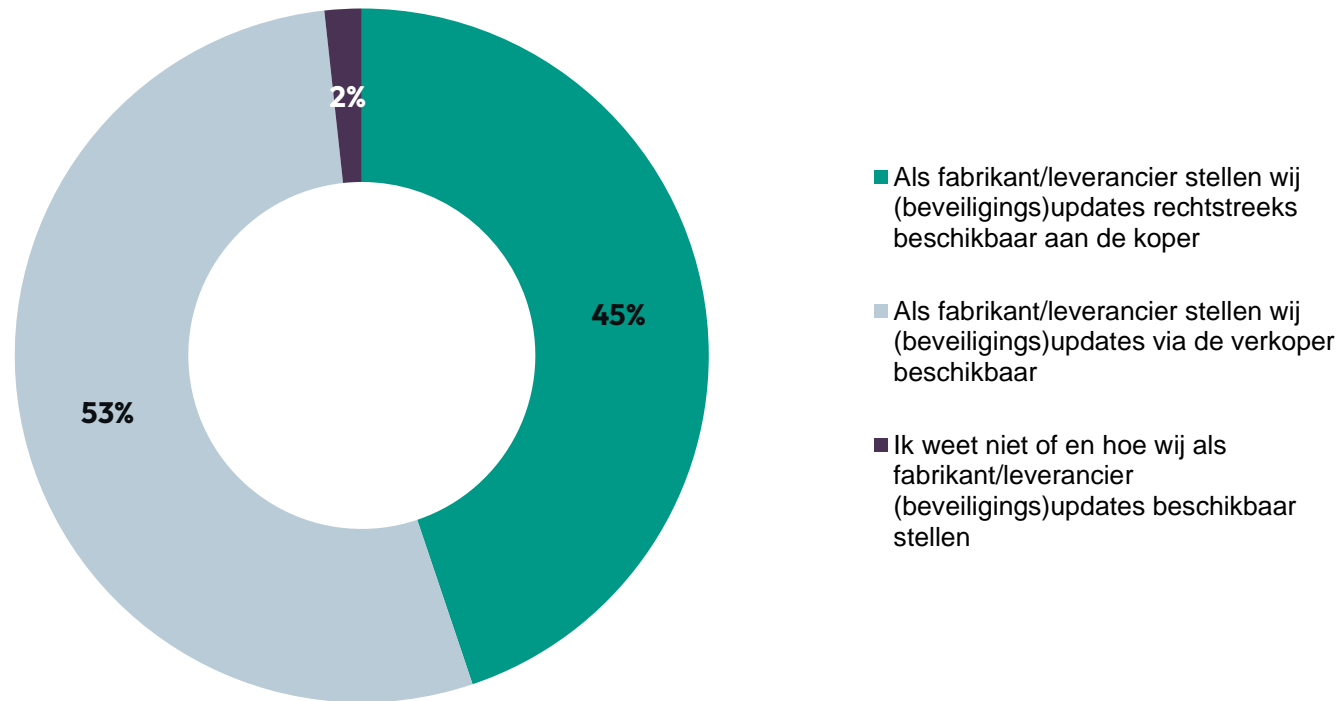
Ondernemers weten vaak niet dat het recht op (beveiligings)updates afhangt van de levensduur van het product; een op de drie denkt dat consumenten hier twee jaar recht op hebben

Hoe lang heeft een consument volgens jou recht op het ontvangen van (beveiligings)updates?
(Allen, n=294)



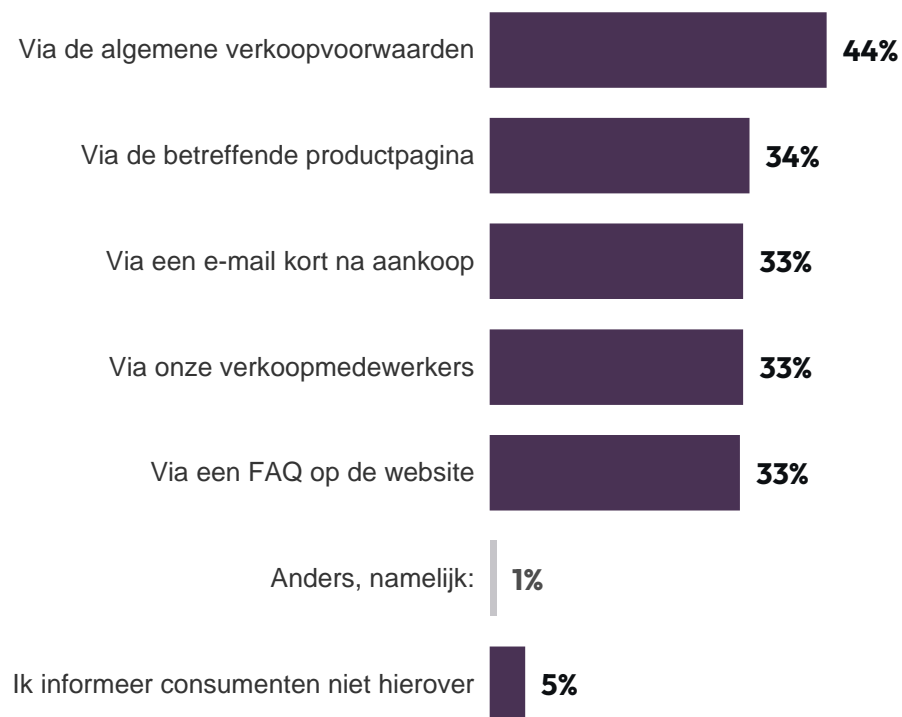
Ruim de helft van de fabrikanten stelt (beveiligings)updates beschikbaar via de verkoper, de overige fabrikanten stellen deze rechtstreeks beschikbaar aan de koper

Welke van onderstaande situaties is op jou van toepassing?
(Fabrikanten, n=58)



Vrijwel alle ondernemers informeren consumenten over het recht op het ontvangen van (beveiligings)updates; bijna de helft gebruikt hiervoor de algemene verkoopvoorwaarden

Hoe informeer je consumenten over hun recht op het ontvangen van (beveiligings)updates?
(Verkoper of fabrikant die rechtstreeks levert aan consumenten, n=240)



Fabrikanten helpen verkopers op verschillende manieren om ze te laten voldoen aan de updateverplichting

Hoe worden verkopers door jullie geholpen, zodat ze kunnen voldoen aan de verplichting om consumenten te voorzien van (beveiligings)updates?

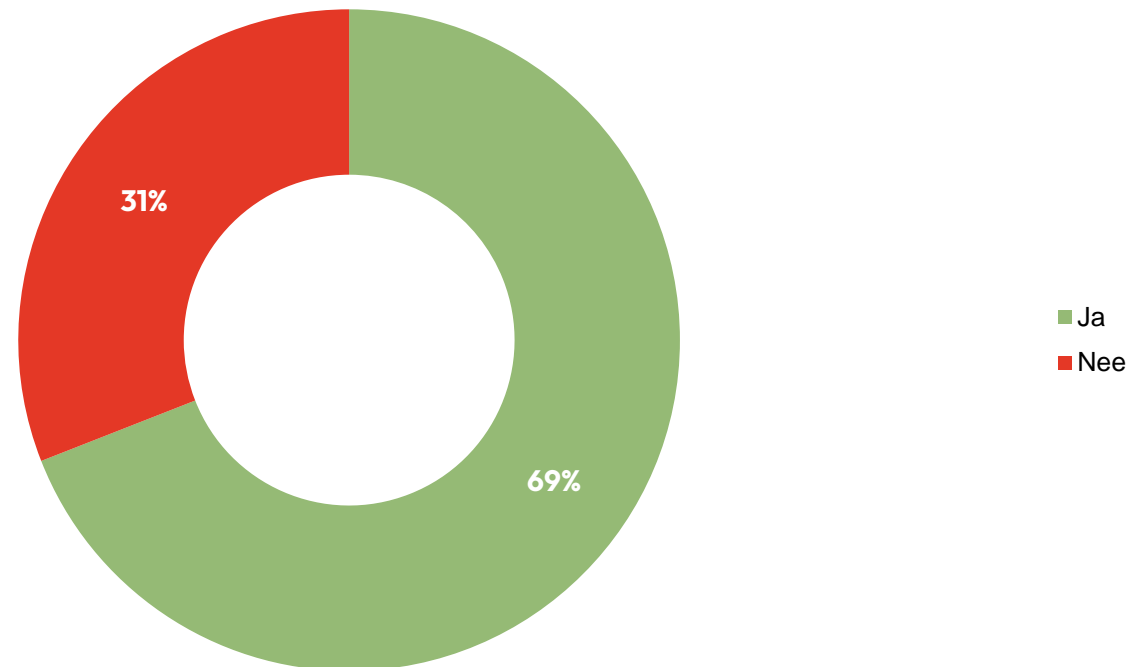
(Fabrikant die updates via de verkoper beschikbaar stelt, n=31*)



*Vanwege het lage aantal respondenten, zijn de resultaten indicatief.

Meerderheid van de verkopers, fabrikanten en appbouwers is actief in andere EU landen dan alleen Nederland

Ben je met jouw bedrijf/onderneming in andere landen binnen de Europese Unie actief dan alleen Nederland?
(Allen, n=294)



Meerderheid van de verkopers, fabrikanten en appbouwers is actief in andere EU landen dan alleen Nederland

Er zijn verschillen tussen verkopers, fabrikanten en appbouwers in de mate waarin zij actief zijn in andere EU landen dan alleen Nederland.

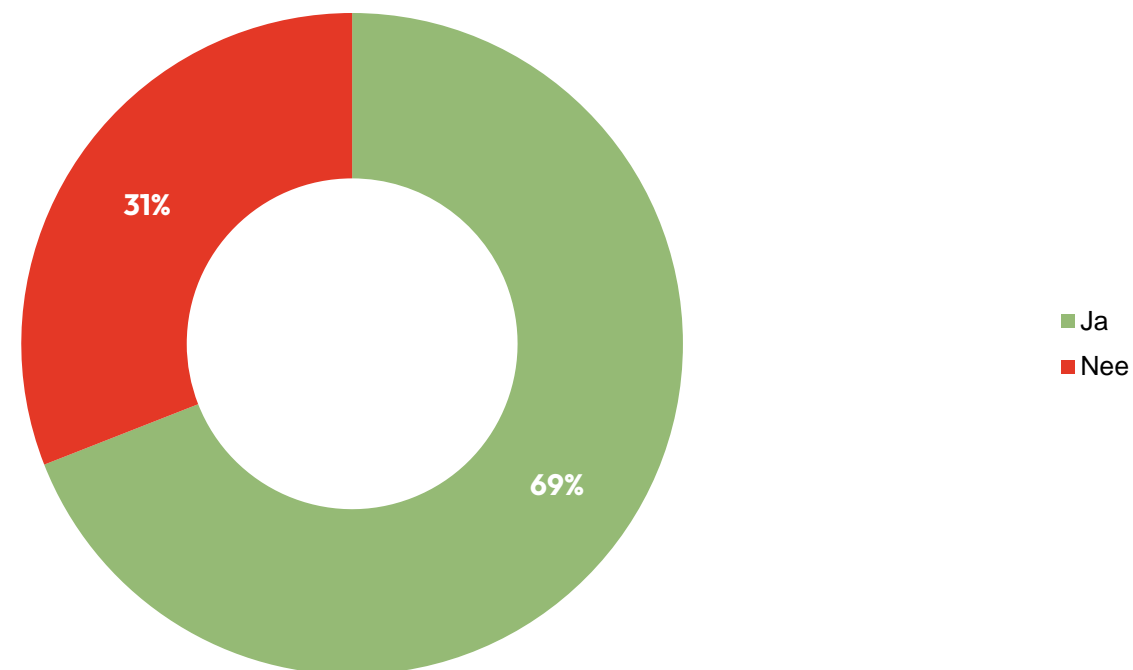
Twee van de drie verkopers (66%) zijn in andere EU landen dan alleen Nederland actief.

Onder fabrikanten is dit aandeel groter. Bijna negen op de tien fabrikanten (88%) is in andere EU landen actief.

Ruim de helft van de appbouwers (55%) geeft aan in andere EU landen dan alleen Nederland actief te zijn.

Ben je met jouw bedrijf/onderneming in andere landen binnen de Europese Unie actief dan alleen Nederland?

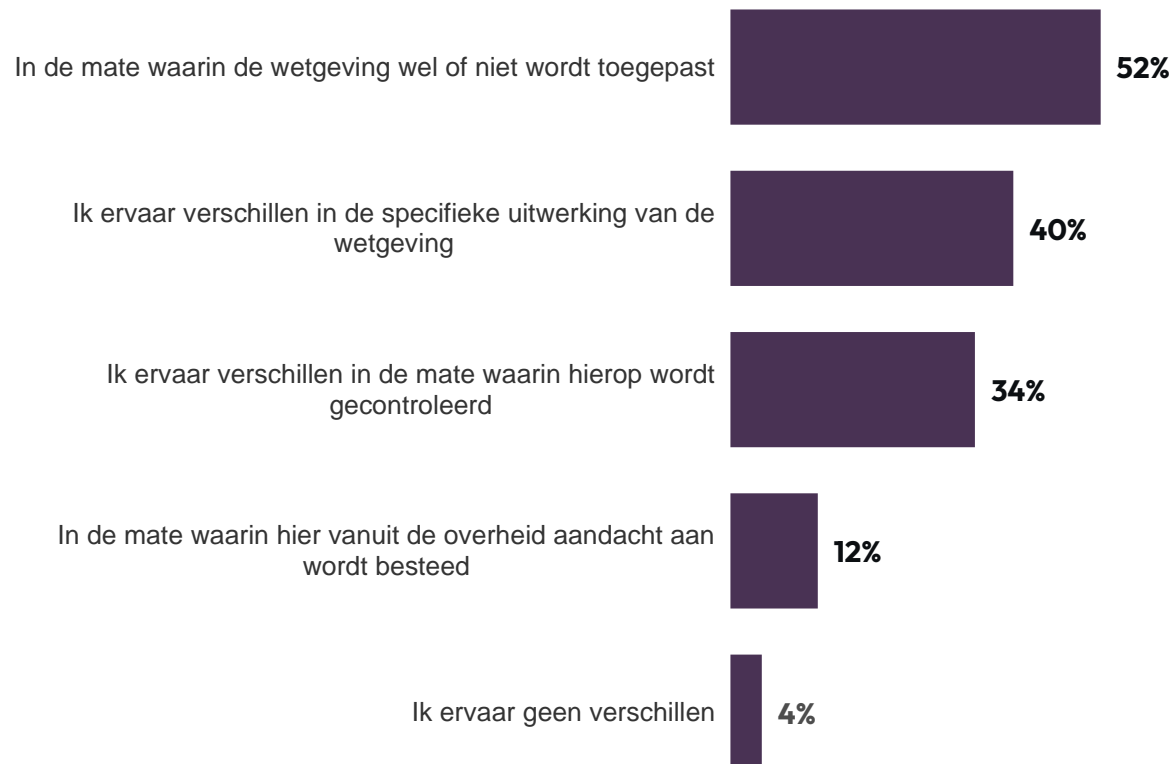
(Allen, n=294)



Ondernemers die in andere EU-landen actief zijn ervaren vooral verschillen tussen EU landen in de mate waarin wetgeving wordt toegepast

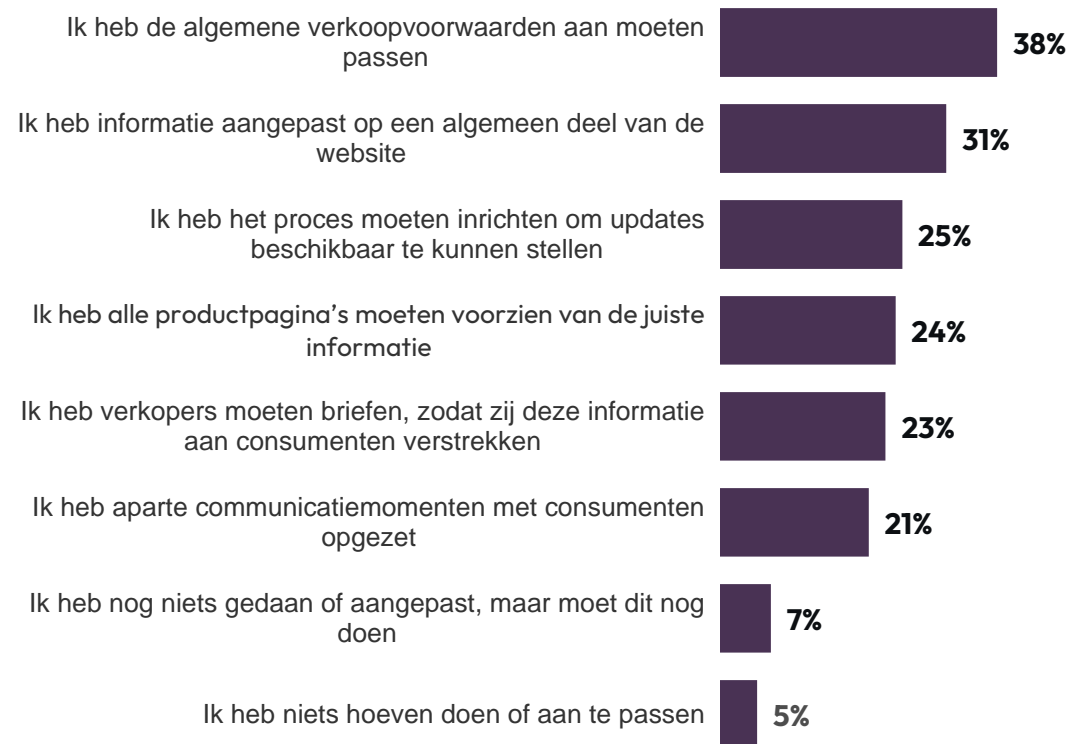
In welke mate ervaar je verschillen tussen de landen waar je actief bent wat betreft de toepassing van deze wetgeving?

(Verkopers, fabrikanten en appbouwers actief in andere EU landen, n=203)



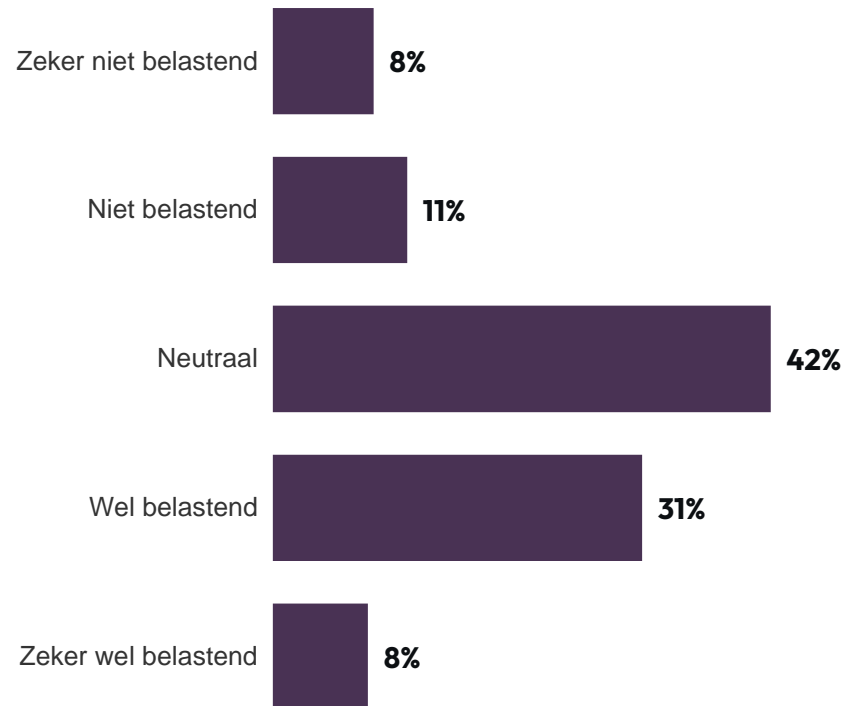
Vrijwel alle verkopers hebben iets moeten doen of moeten aanpassen om aan de wetgeving van de updateverplichting te kunnen voldoen

Wat heb je binnen jouw onderneming moeten doen of aanpassen om te kunnen voldoen aan de wetgeving van de updateverplichting?
(Verkopers, n=214)



De mate waarin verkopers de administratieve zaken rondom wetgeving als belastend ervaren, varieert sterk

In hoeverre zijn administratieve zaken rondom het voldoen aan de wetgeving van de updateverplichting belastend?
(Verkopers, n=214)



De gemiddelde jaarlijkse kosten die verkopers maken met betrekking tot de wetgeving van de updateverplichting loopt zeer uiteen

Jaarlijkse kosten voor ZZP en MKB

Iets meer dan de helft van de ZZP'ers heeft tot € 10.000,- aan gemiddelde jaarlijkse kosten die zijn gerelateerd aan de wetgeving van de updateverplichtingen. Bijna twee op de tien ZZP'ers geeft aan hier geen kosten voor te maken.

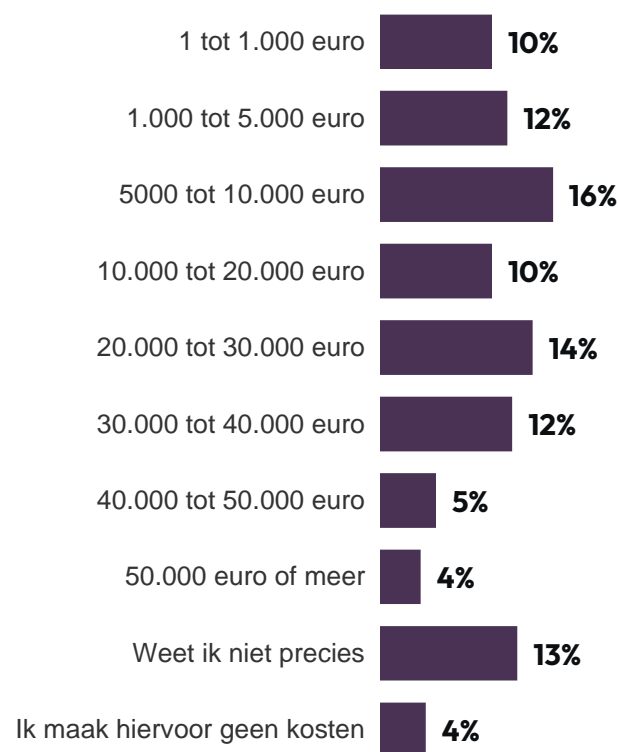
Bij kleine MKB'ers (2-49 medewerkers) variëren de kosten van € 1,000,- tot € 40,000,-. Slechts 1% van de kleine MKB'ers geeft aan geen kosten te maken.

Een meerderheid van de middelgrote MKB'ers (50-249 medewerkers) heeft te maken met kosten die variëren van € 10.000,- tot 50.000,-.

Onder de grote MKB'ers heeft de meerderheid te maken met kosten van € 10,000,- tot meer dan € 50.000,-.

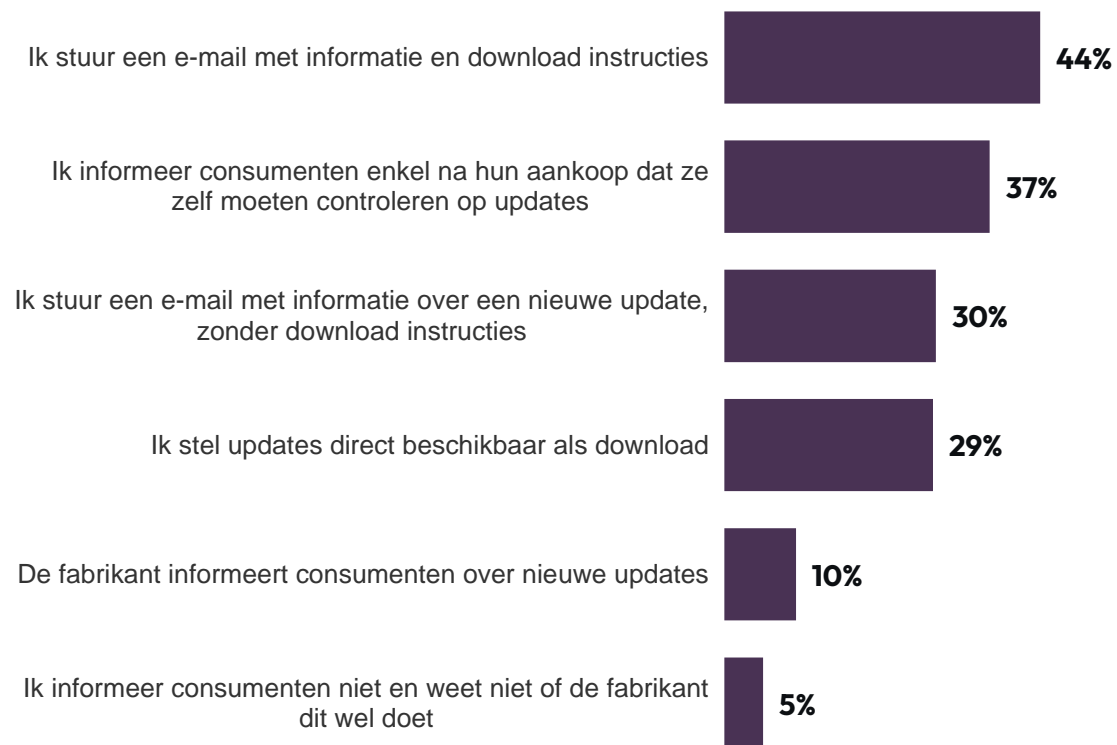
Hoe hoog zijn gemiddeld de jaarlijkse kosten die je moet maken met betrekking tot de wetgeving van de updateverplichting?

(Verkopers, n=214)



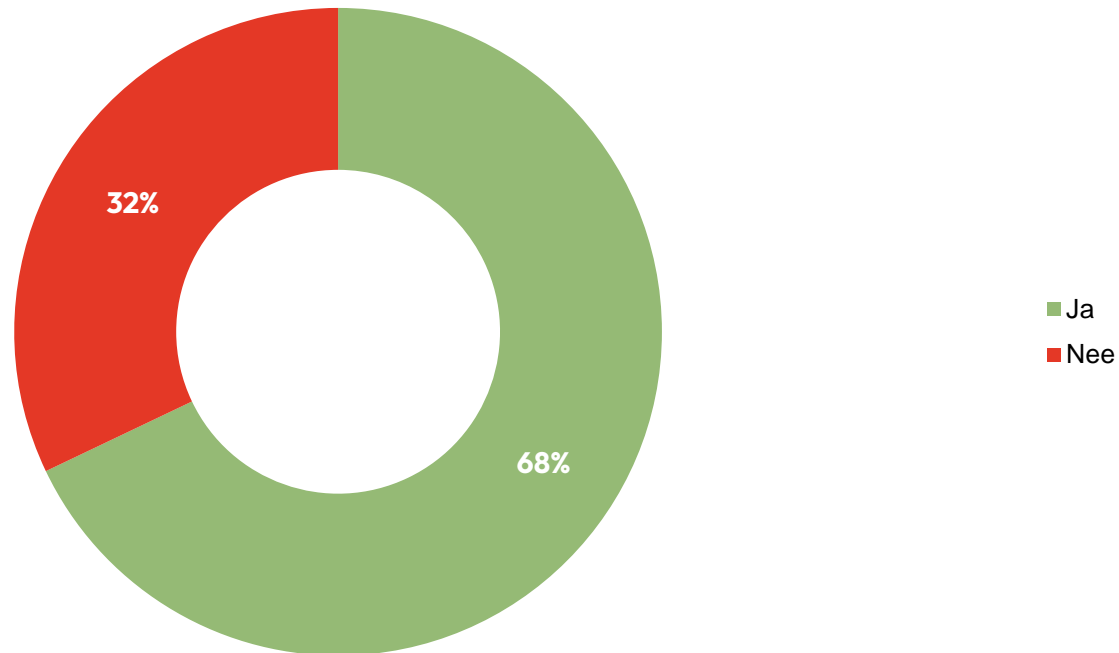
Bijna alle verkopers en fabrikanten informeren consumenten over een nieuwe (beveiligings)update; driekwart informeert via e-mail

Hoe informeer je consumenten over een nieuwe (beveiligings)update?
(Verkopers en fabrikanten die rechtstreeks leveren aan consumenten, n=240)



Meerderheid van de verkopers en fabrikanten weet dat ze consumenten kunnen informeren en laten instemmen met niet verstreken (beveiligings)updates (dubbele uitdrukkelijkheidsstoets)

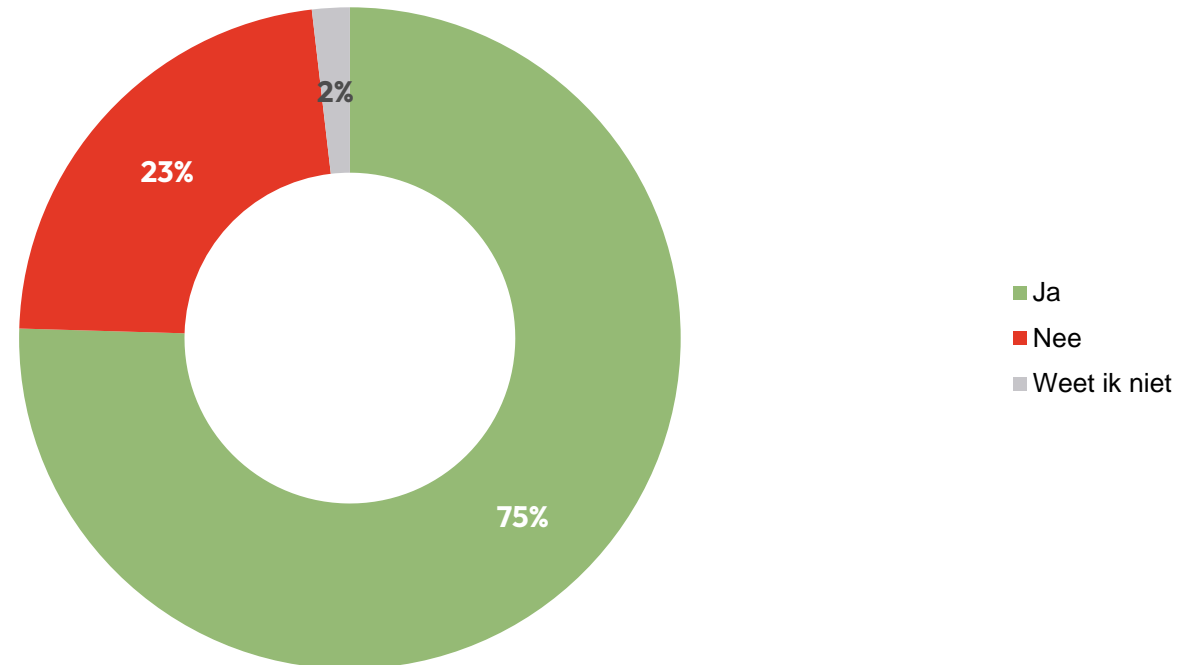
Wist je dat je hiervan (dubbele uitdrukkelijkheidsstoets) gebruik kon maken?
(Verkopers en fabrikanten die rechtstreeks leveren aan consumenten, n=240)



Meerderheid van de ondernemers die bekend is met dubbele uitdrukkelijkheidstoets maakt gebruik van de mogelijkheid om updates niet beschikbaar te stellen aan consumenten

Maak je gebruik van deze mogelijkheid om (beveiligings)updates niet beschikbaar te stellen aan consumenten?

(Is op de hoogte van de dubbele uitdrukkelijkheidstoets, n=163)



Ondernemers informeren consumenten voornamelijk via de website of tijdens het doen van de fysieke aankoop over het niet ontvangen van (beveiligings)updates

Hoe informeer je consumenten over deze mogelijkheid om (beveiligings)updates niet beschikbaar te stellen?

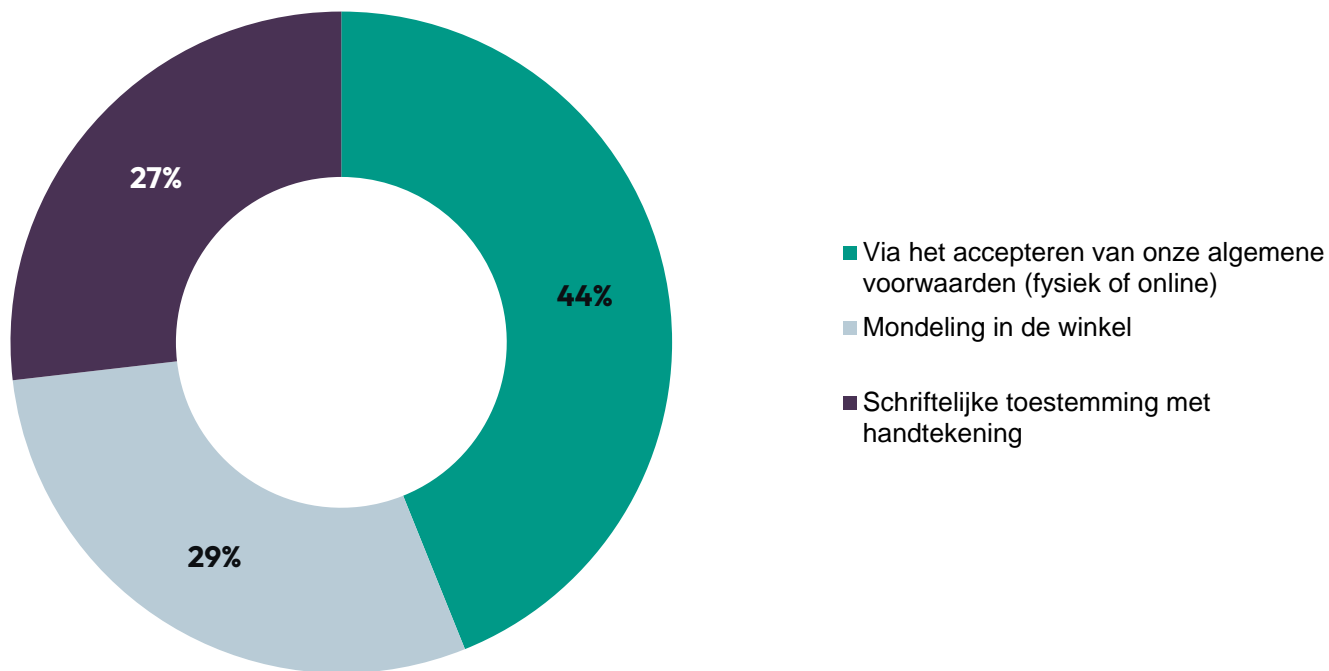
(Maakt gebruik van de dubbele uitdrukkelijkheidstoets, n=123)



Accepteren van algemene voorwaarden is meest gebruikte manier om consumenten te laten instemmen met het niet ontvangen van (beveiligings)updates

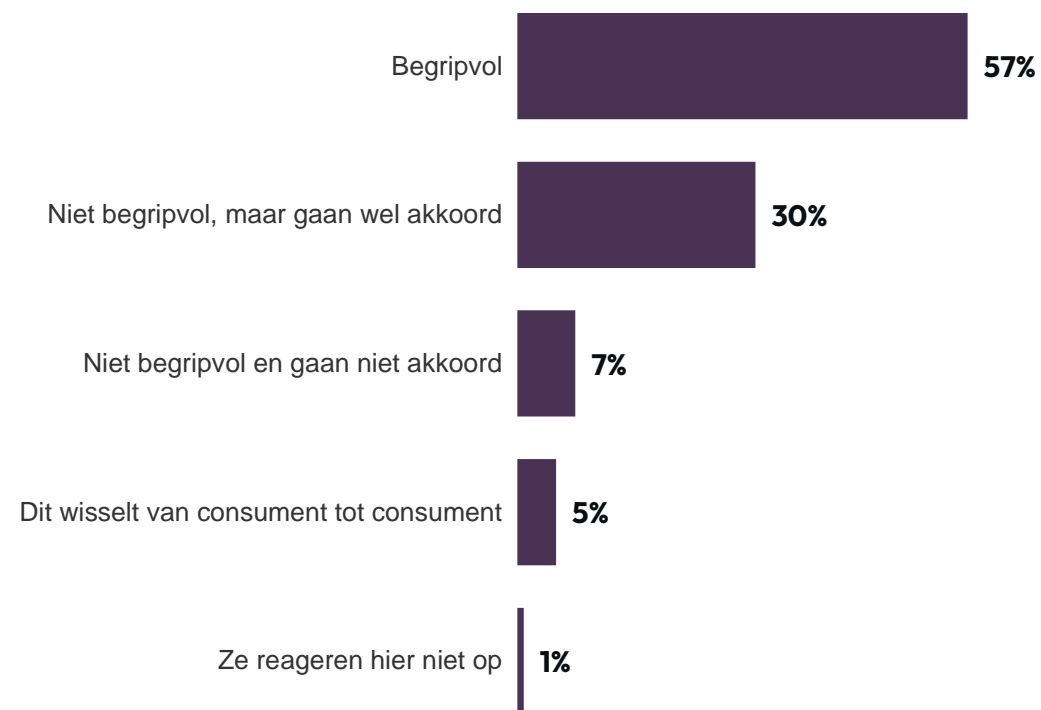
Hoe stemmen consumenten in met het niet beschikbaar stellen van (beveiligings)updates?

(Maakt gebruik van de dubbele uitdrukkelijkheidstoets, n=123)



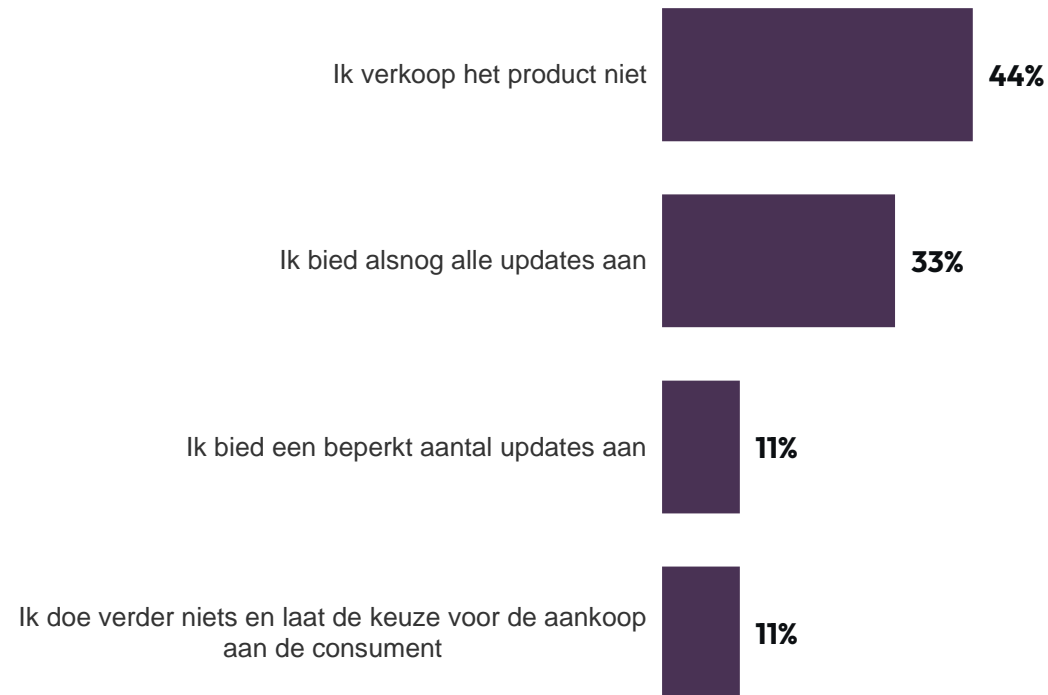
Meerderheid consumenten reageert begripvol op mededeling dat ze geen (beveiligings)updates zullen ontvangen

Hoe reageren consumenten overwegend wanneer ze gewezen worden op het niet beschikbaar stellen van (beveiligings)updates?
(Maakt gebruik van de dubbele uitdrukkelijkheidstoets, n=123)



Ondernemers die te maken hebben met consumenten die niet begripvol reageren op het niet ontvangen van (beveiligings)updates kiezen er vooral voor om het product niet te verkopen

Hoe handel je bij consumenten die niet begripvol reageren op het niet beschikbaar stellen van (beveiligings)updates en hiermee niet akkoord gaan?
(Consumenten reageren niet begripvol en niet akkoord, n=9*)

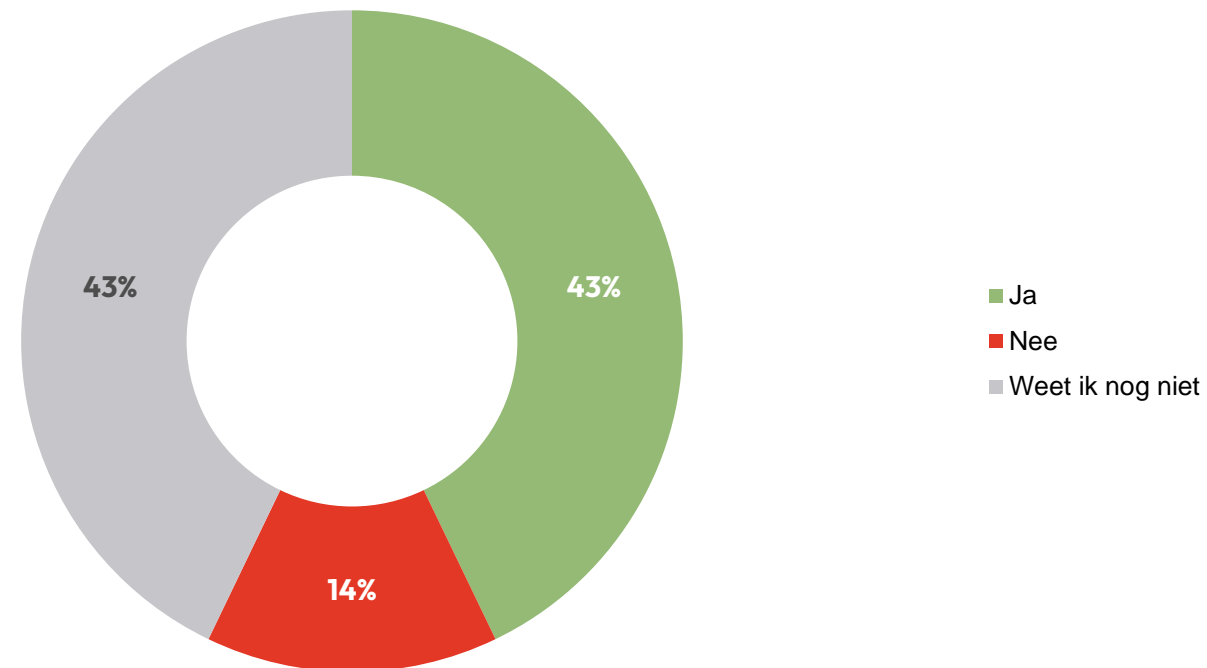


*Vanwege het lage aantal respondenten, zijn de resultaten indicatief.

Bijna de helft van de ondernemers die geen gebruik maken van de dubbele uitdrukkelijkheidstoets willen dit in de toekomst wel gaan doen; net zo veel ondernemers weten dit nog niet

Nu je weet van deze mogelijkheid denk je dat je hiervan gebruik gaat maken in de toekomst?

(Was niet op de hoogte van de dubbele uitdrukkelijkheidstoets, n=77)





Resultaten Consumenten

1. Producten en updates

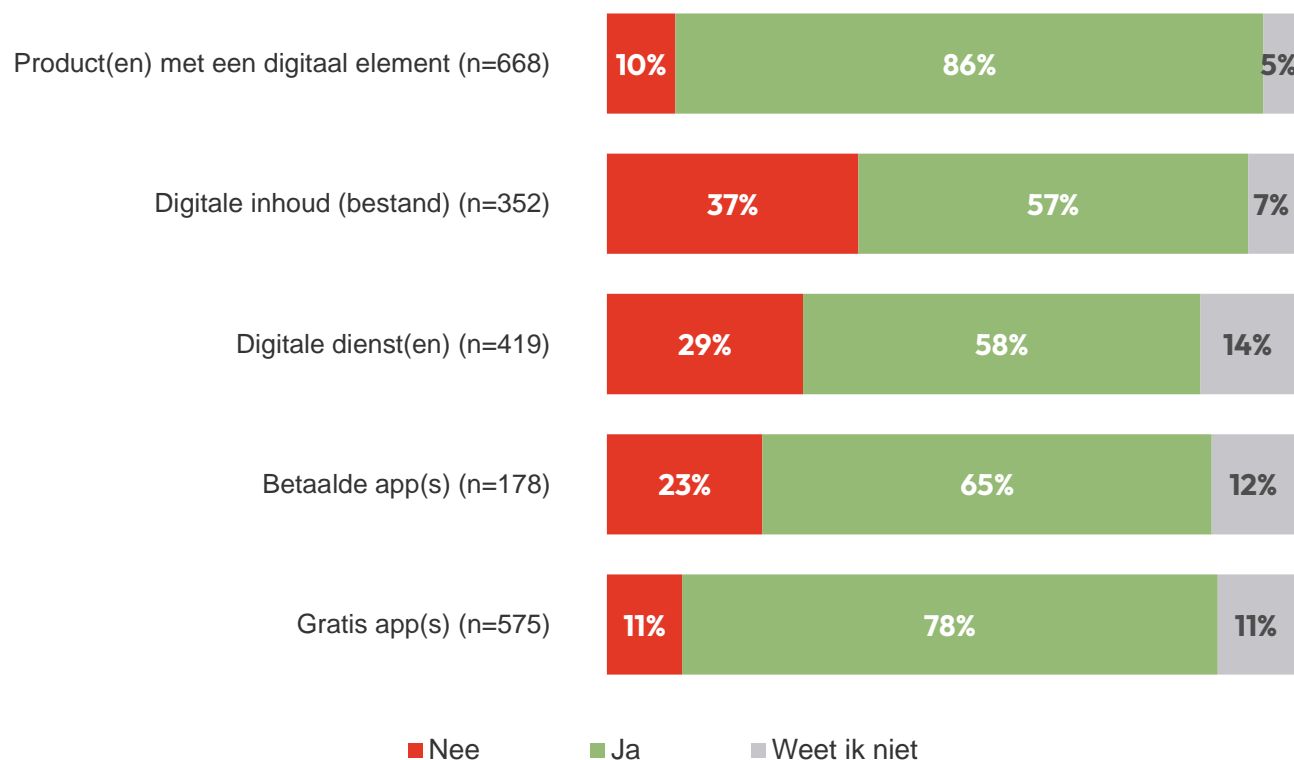
Meeste consumenten hebben na 27 april 2022 een of meer digitale producten gekocht en/of apps gedownload

Welke van onderstaande situaties is/zijn op jou van toepassing?
(n=1.467)



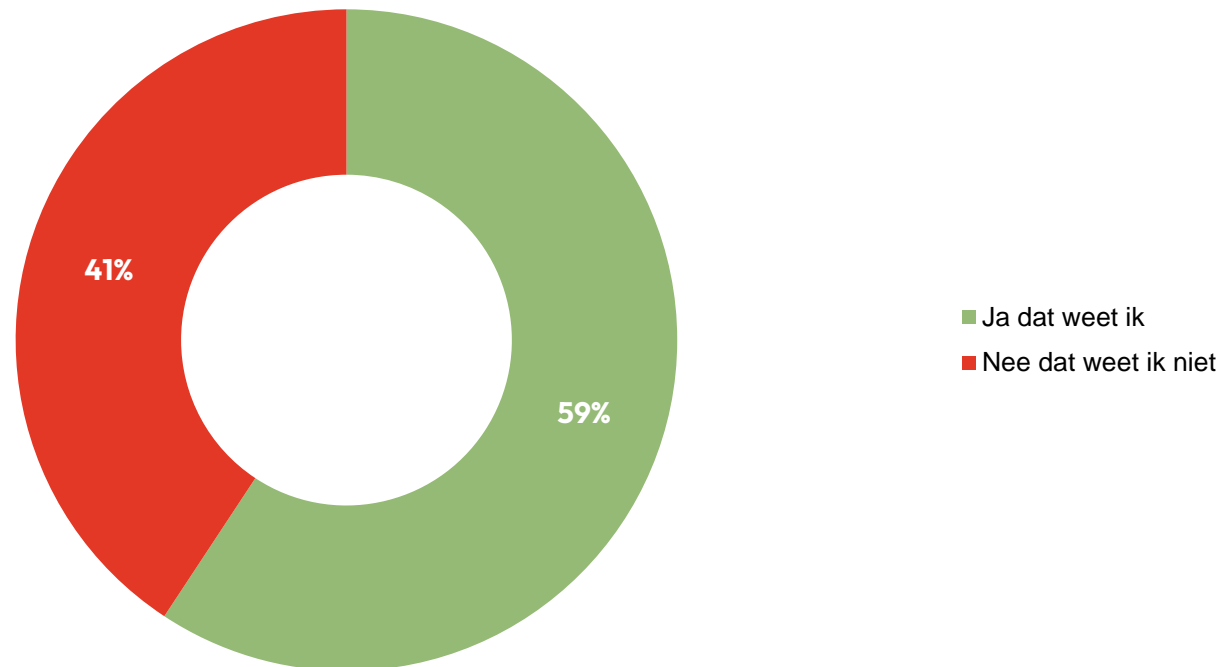
Meerderheid van de consumenten heeft al een update bericht ontvangen voor de producten die ze sinds 27 april 2022 hebben aangeschaft

Heb je na de aankoop een of meer berichten ontvangen dat een update beschikbaar is?
(Allen, n=1.066)



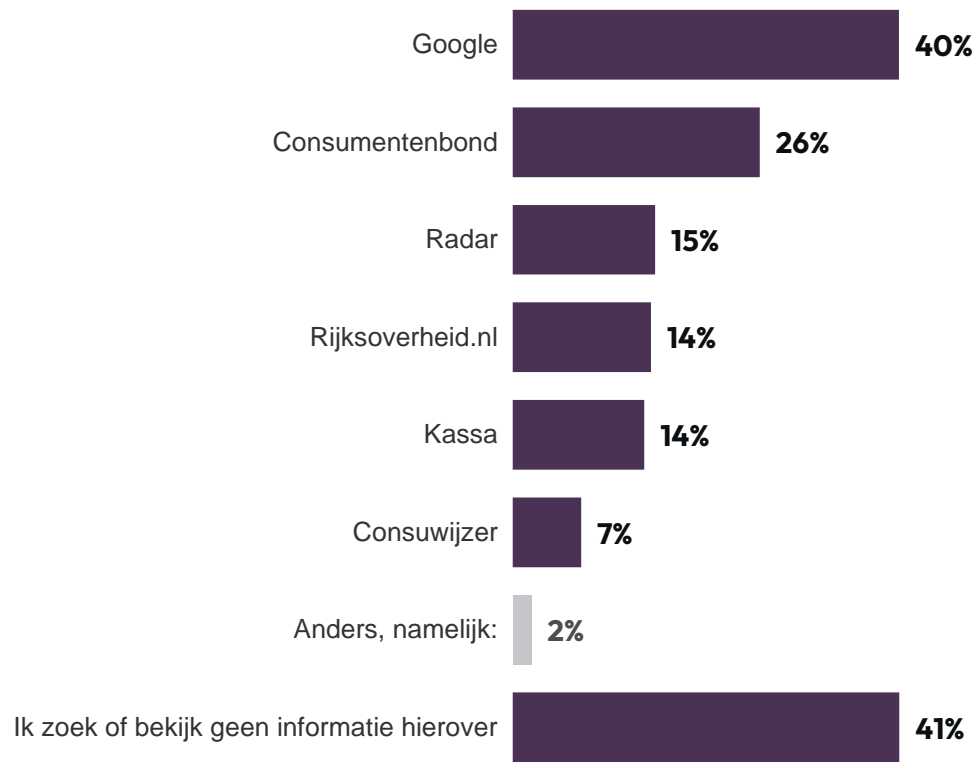
Zes op de tien consumenten weten dat ze recht hebben op het ontvangen van updates voor producten met digitaal element of digitale inhoud

Weet je dat je recht hebt op het ontvangen van updates voor producten en diensten met een digitaal element of digitale inhoud (bestand)?
(Allen, n=1.066)



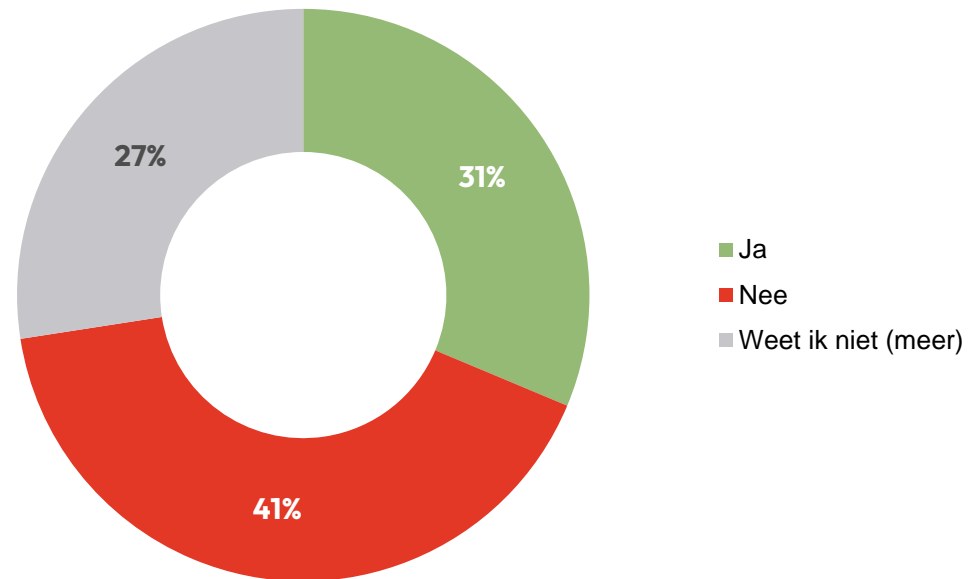
Vier op de tien consumenten zoekt of bekijkt geen informatie over hun rechten

Waar zoek jij naar informatie over jouw rechten op updates als consument?
(Allen, n=1.066)



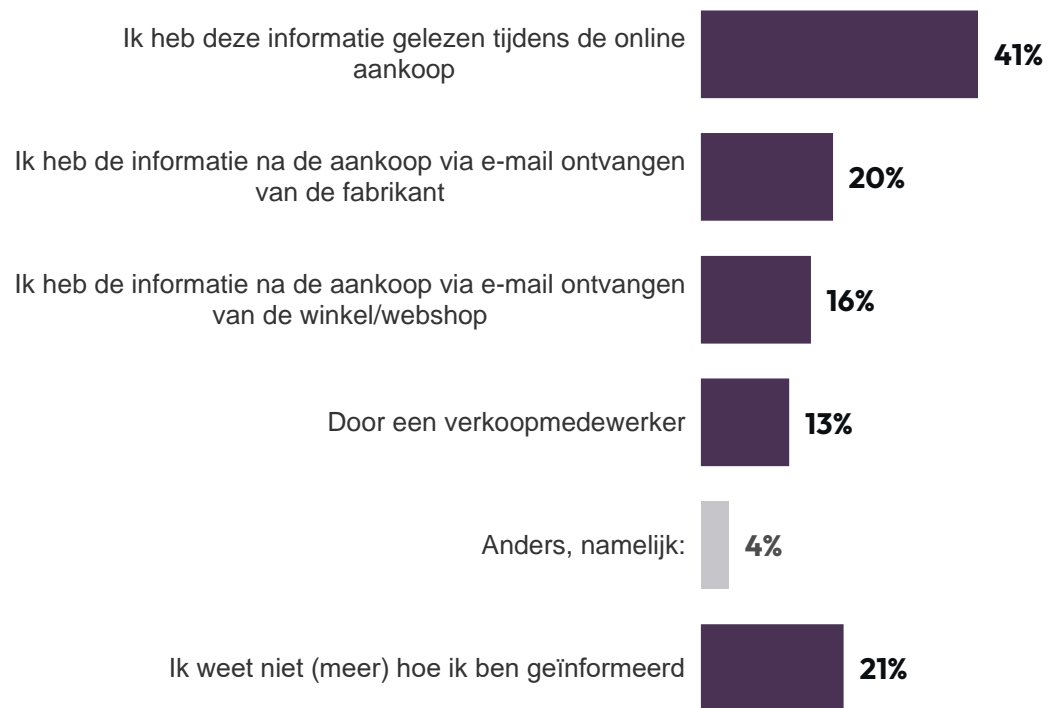
Vier op de tien consumenten geven aan dat ze niet zijn geïnformeerd over hun recht op updates bij hun meest recente aanschaf

Ben je bij jouw meest recente aanschaf van een product met een digitaal element of digitale inhoud (bestand) geïnformeerd over het feit dat je updates ontvangt en daar recht op hebt?
(Allen, n=1.066)



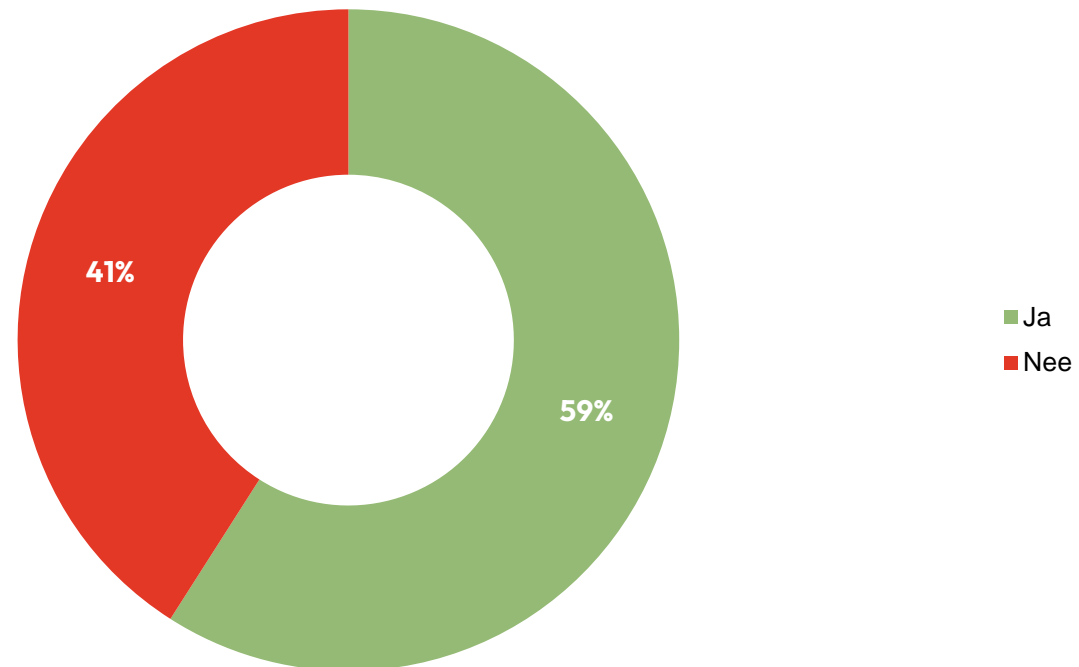
Meerderheid van de consumenten die zijn geïnformeerd over het recht op updates ontvangen deze informatie tijdens het doen van hun (online of fysieke) aankoop

Weet je ook nog hoe je hierover bent geïnformeerd?
(Is bij aankoop geïnformeerd over updates, n=334)



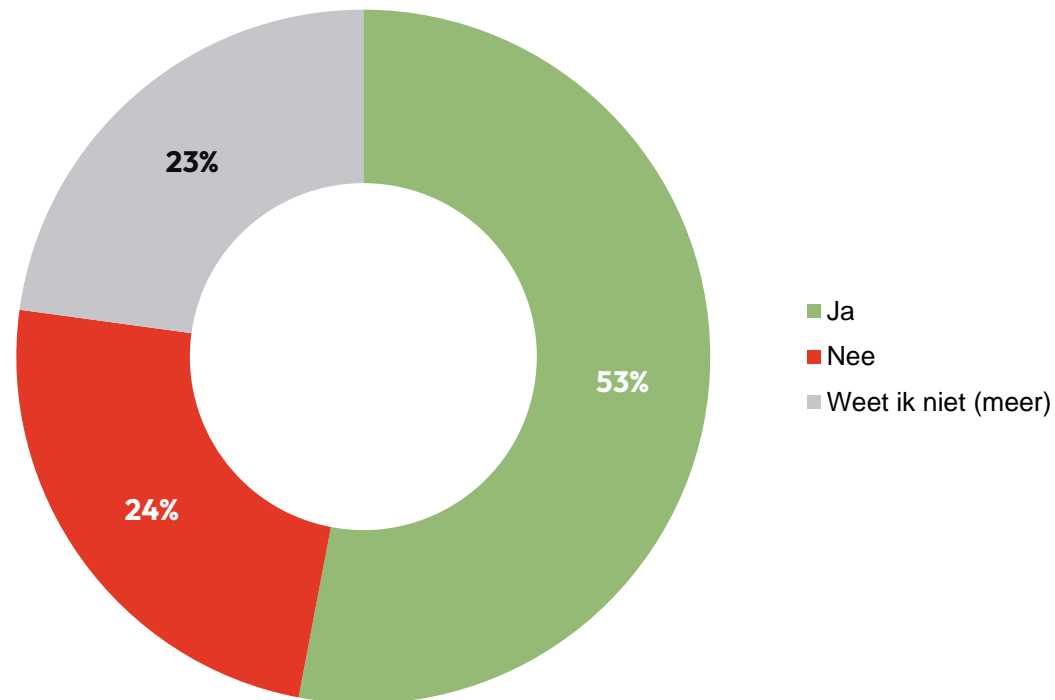
Zes op de tien de consumenten die niet geïnformeerd zijn over hun recht op updates hadden dit graag wel gewild

Had je bij het doen van deze aankoop geïnformeerd willen worden over het feit dat je recht hebt op het ontvangen van updates?
(Is bij aankoop niet geïnformeerd over updates, n=439)



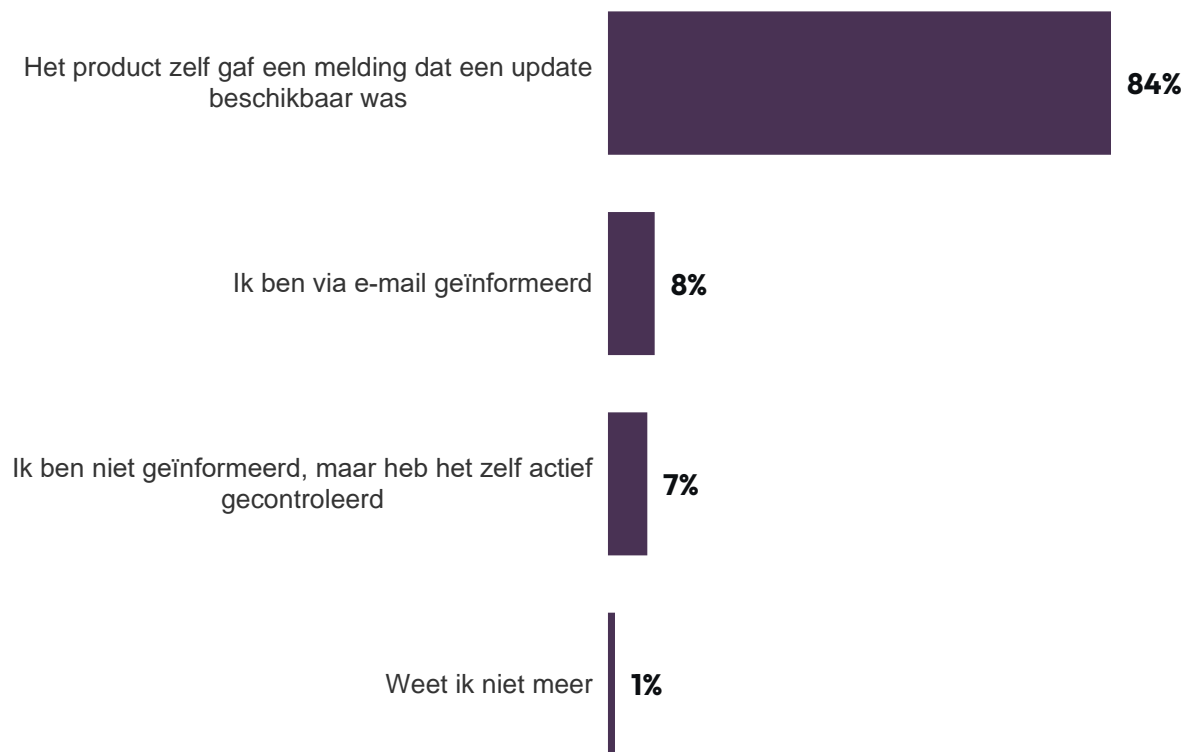
Ruim de helft van de consumenten heeft voor hun meest recente aankoop van een product met digitaal element of digitale inhoud een update kunnen uitvoeren

Heb je voor deze meest recente aankoop al een update kunnen uitvoeren?
(Allen, n=1.066)



De meeste consumenten ontvangen een melding via het product zelf dat een update beschikbaar was

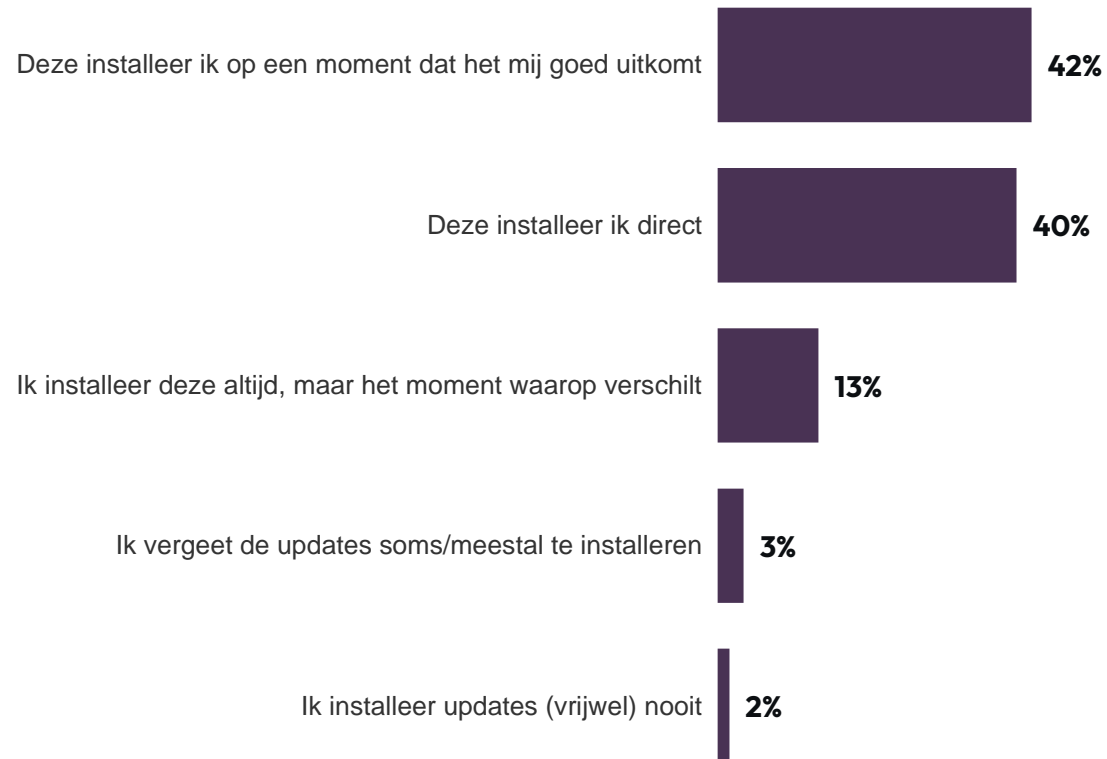
Hoe ben je geïnformeerd dat deze update beschikbaar was voor jou?
(Heeft de update uitgevoerd, n=565)



Bijna alle consumenten installeren updates die beschikbaar zijn voor een product; vier op de tien installeren deze direct

Wat doe je normaal gesproken als er een update beschikbaar is voor een product?

(Allen, n=1.066)



Consumenten die vrijwel nooit updates installeren, doen dit uit gebrek aan vertrouwen of omdat ze bang zijn dat het product na de update niet meer werkt

Waarom installeer je deze updates (vrijwel) nooit?
(Installeert updates (vrijwel) nooit, n=17*)



*Vanwege het lage aantal respondenten, zijn de resultaten indicatief.

De meeste consumenten zouden updates wel installeren als anders de garantie zou komen te vervallen

Zou je updates wel installeren als anders de garantie zou komen te vervallen?

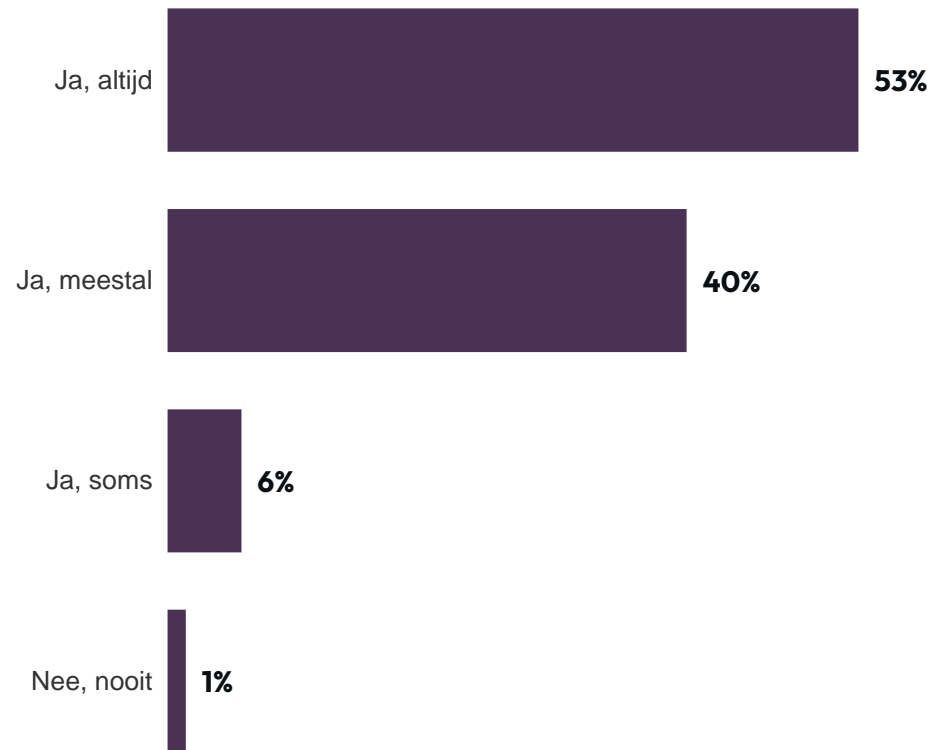
(Installeert updates (vrijwel) nooit, n=17*)



*Vanwege het lage aantal respondenten, zijn de resultaten indicatief.

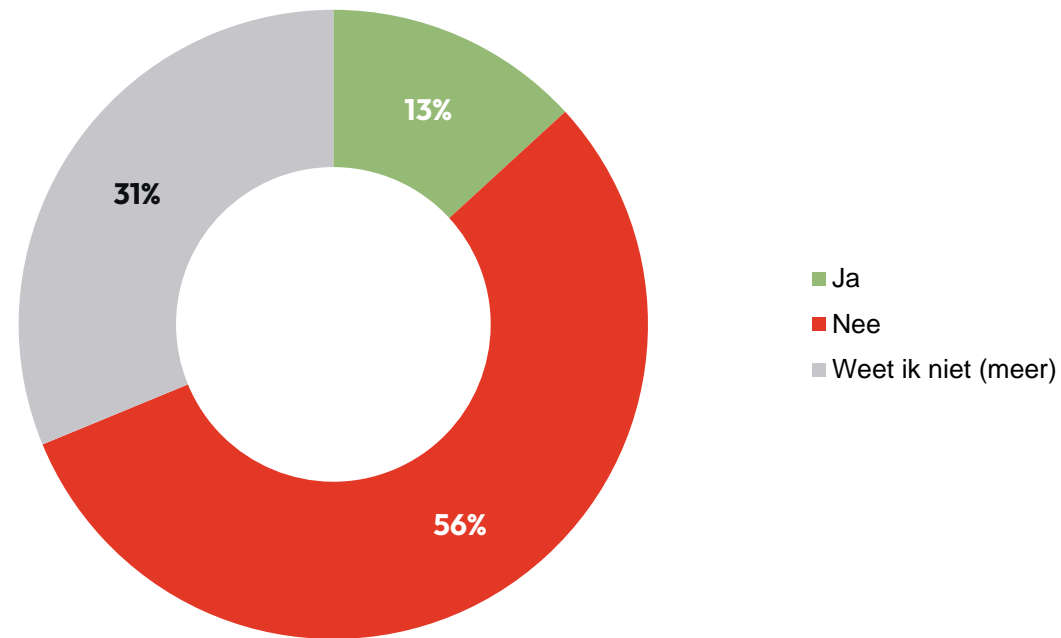
Vrijwel iedereen weet altijd of in de meeste gevallen hoe een beschikbare update gedownload of uitgevoerd moet worden

Weet je hoe je beschikbare updates moet downloaden/uitvoeren?
(Installeert updates, n=1.049)



Klein deel van de consumenten werd bij aankoop medegedeeld dat ze geen updates zouden ontvangen en daarmee moesten instemmen tijdens de aankoop

Is jou bij het doen van een of meer aankopen na 27 april 2022 medegedeeld dat je geen (beveiligings)updates ontvangt en dat je daarmee moest instemmen tijdens de aankoop?
(Allen, n=1.066)



Meeste consumenten zouden geen stappen ondernemen wanneer ze geen updates meer ontvangen terwijl ze hier wel recht op hebben

Stappen die consumenten zouden ondernemen

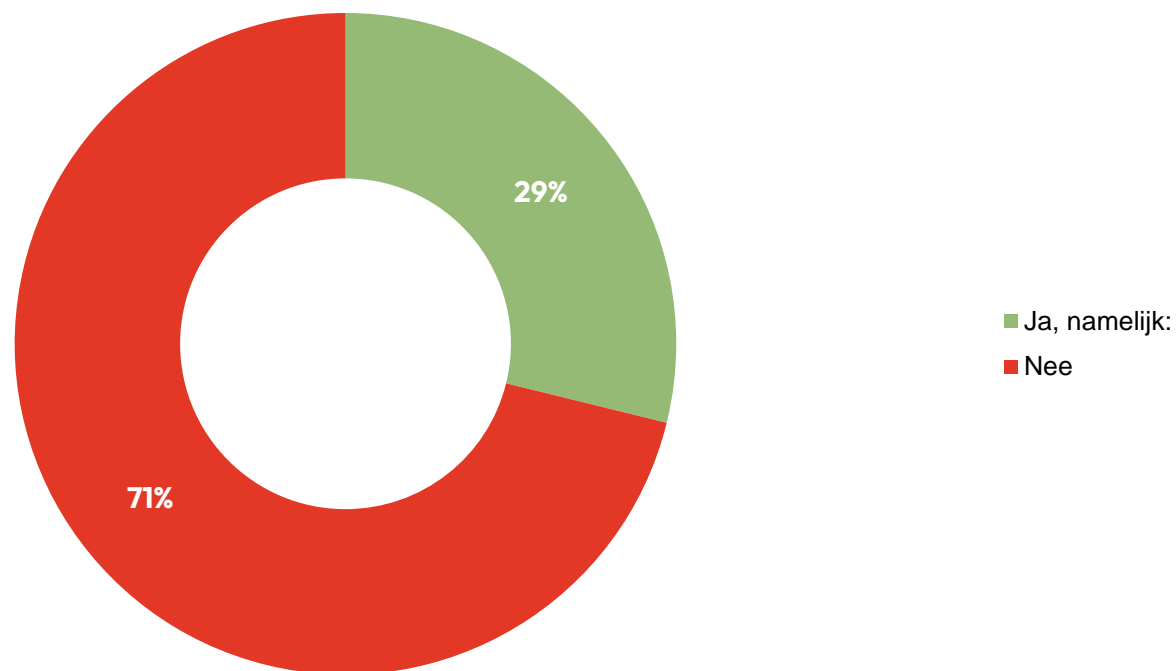
Consumenten die wel stappen zouden ondernemen, zullen vooral contact opnemen met de verkopende partij om verhaal te halen of een klacht in te dienen. Vaak zullen zij dat direct doen, in sommige gevallen zullen consumenten eerst informatie zoeken om na te gaan wat hun rechten zijn. Daarna nemen ze alsnog contact op.

Een kleine groep zal zelf op zoek gaan naar deze updates en ze alsnog installeren indien updates beschikbaar zijn.

In het geval van een app kiezen consumenten er ook voor om deze niet meer te gebruiken en te verwijderen.

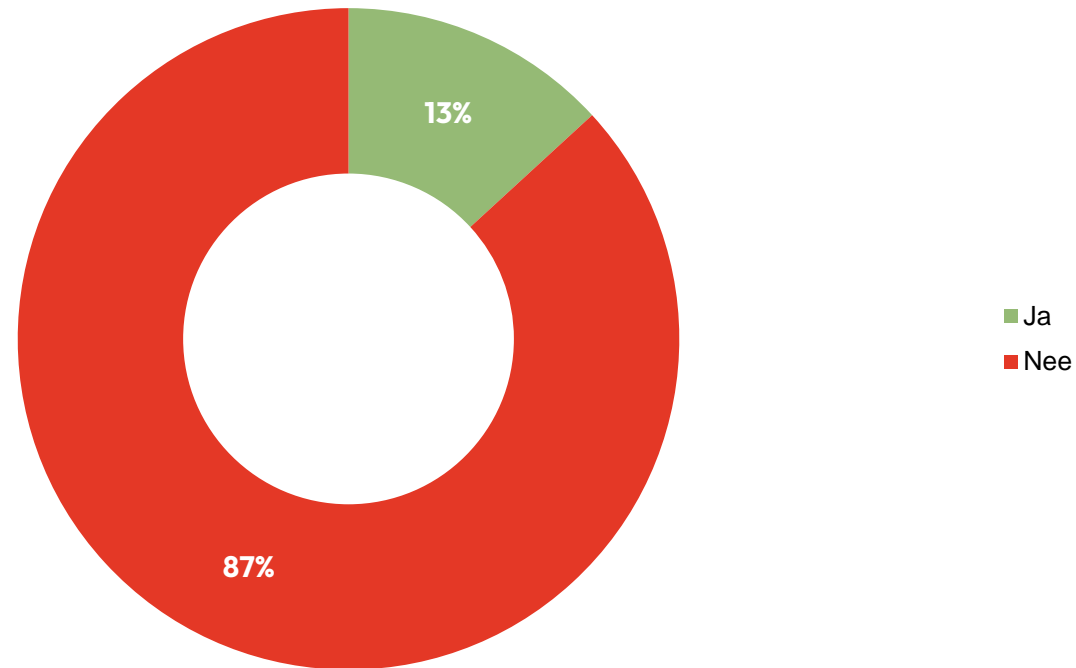
Stel dat je geen updates (meer) ontvangt terwijl je er wel recht op hebt. Zou je dan stappen ondernemen en zo ja welke?

(Allen, n=1.066)



Grote meerderheid van de consumenten is niet op de hoogte van het feit dat ze een melding kunnen doen bij ACM bij het niet ontvangen updates

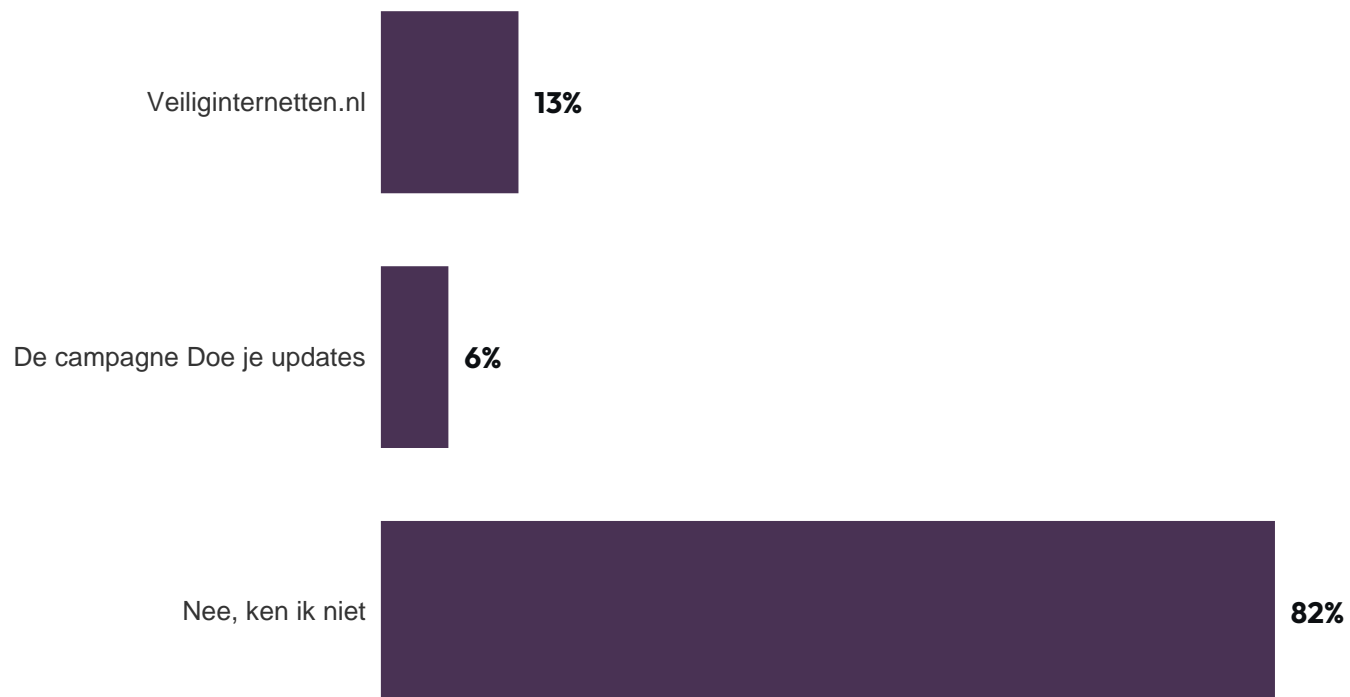
Bij het niet (meer) ontvangen van updates terwijl je hier wel recht op hebt, kun je een melding doen bij de Autoriteit Consument en Markt. Was je hiervan op de hoogte?
(Allen, n=1.066)



De meeste consumenten zijn niet bekend met de initiatieven Veiliginternetten.nl en Doe je updates

Ken je (een van) onderstaande initiatieven waarmee consumenten geïnformeerd worden over hun recht op updates?

(Allen, n=1.066)





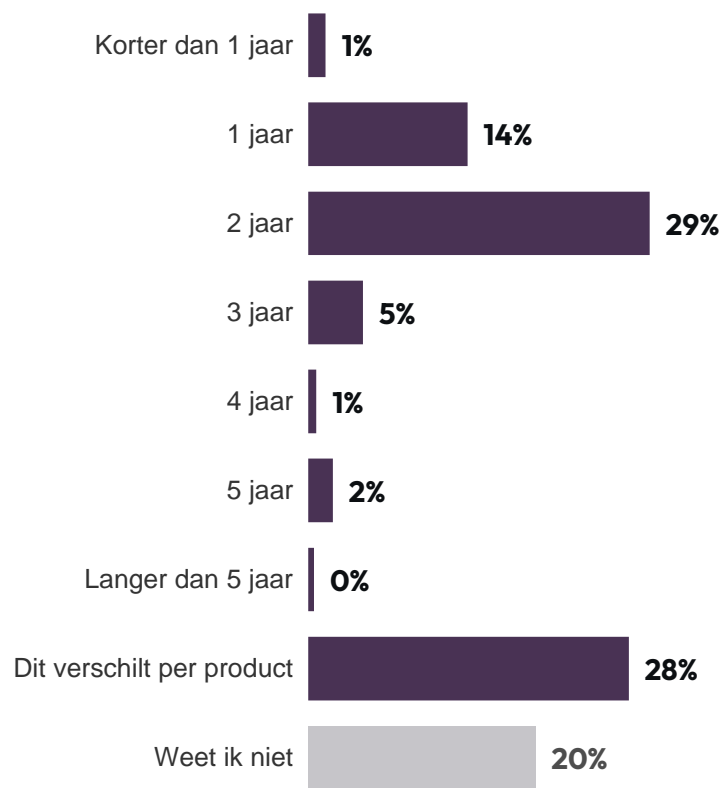
Resultaten Consumenten

2. Garantie

Een op de drie consumenten denkt twee jaar recht te hebben op wettelijke garantie; ongeveer even veel consumenten geven aan dat de wettelijke garantie verschilt per product

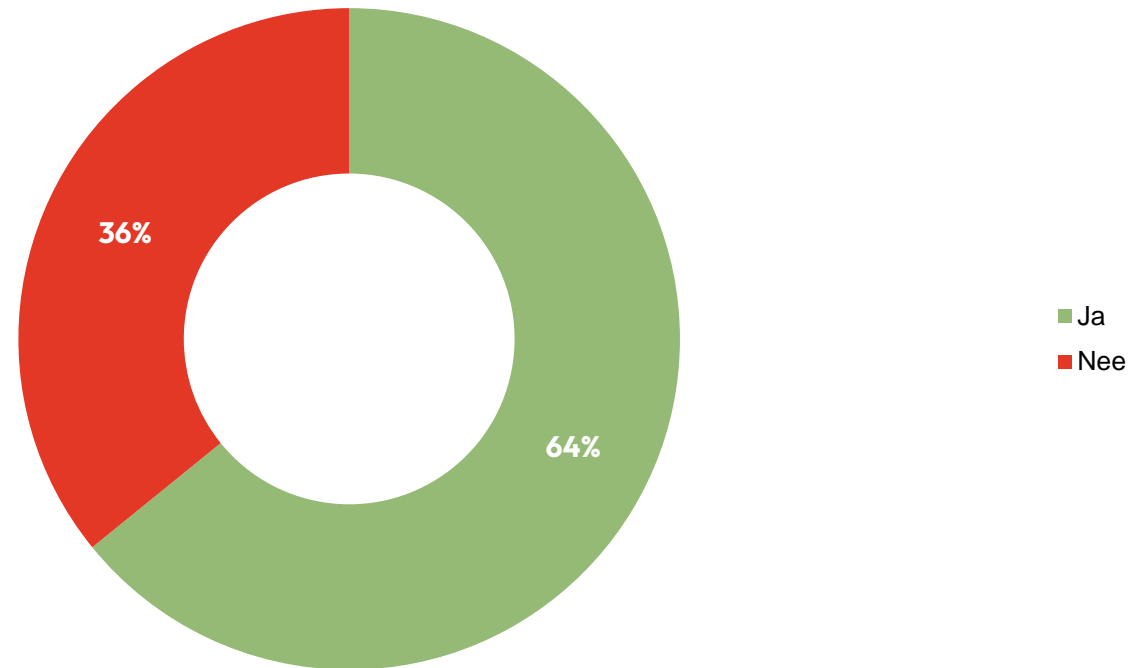
Weet je voor hoe lang je wettelijke garantie hebt op door jou aangeschafte producten?

(Allen, n=1.066)



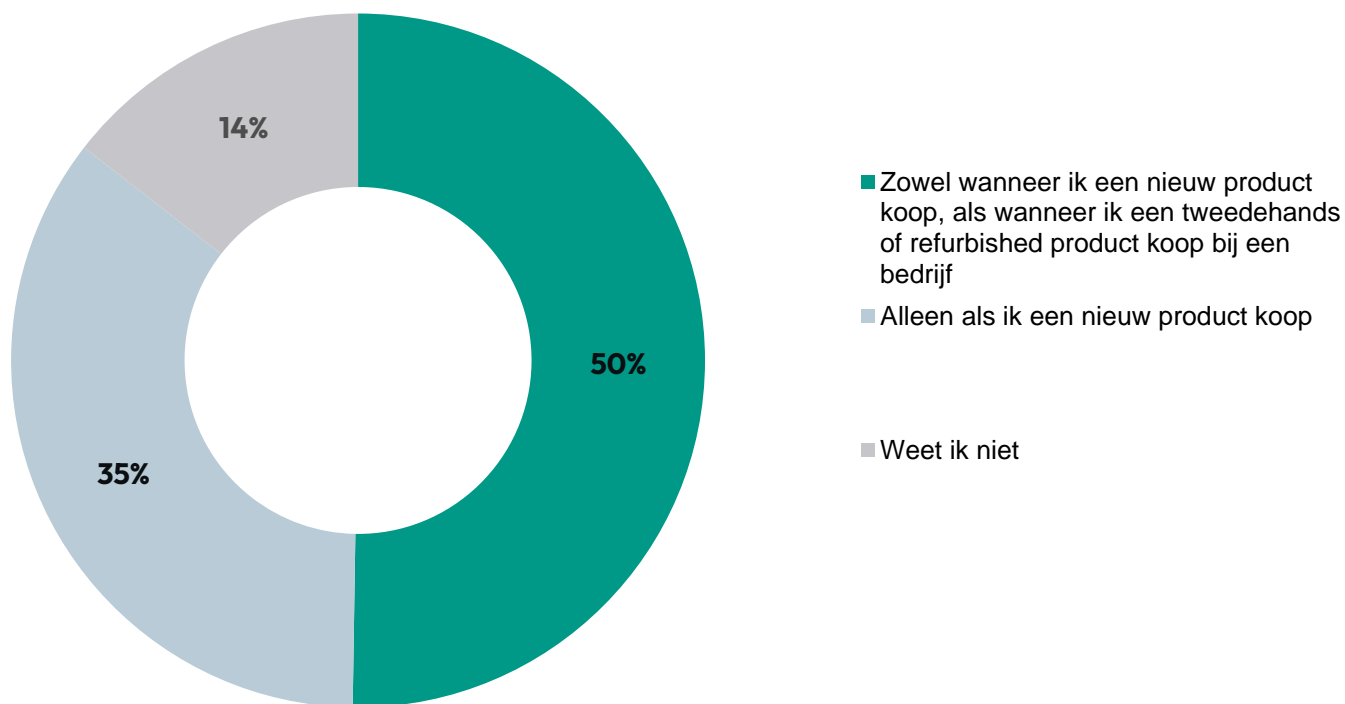
Bijna tweederde van de consumenten geeft na uitleg aan bekend te zijn met de relatie tussen wettelijke garantie en redelijke levensduur van een product

De wettelijke garantie verschilt per product en geldt zo lang als je redelijkerwijs gebruik kunt maken van dit product. Was je hiervan op de hoogte?
(Allen, n=1.066)

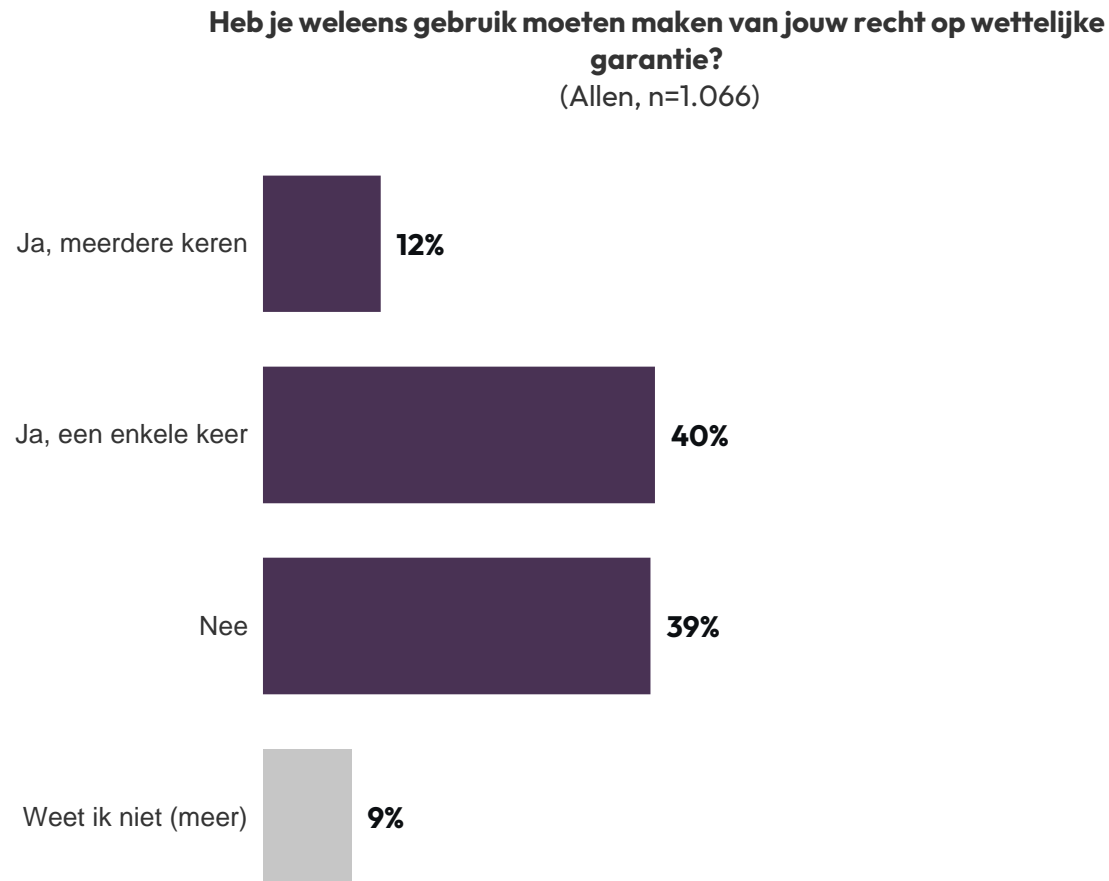


De helft van de consumenten is op de hoogte van het feit dat wettelijke garantie geldt voor zowel nieuwe producten als voor bij een bedrijf aangeschafte tweedehands en refurbished producten

Wanneer is de wettelijke garantie van toepassing volgens jou?
(Allen, n=1.066)



Helpt van de consumenten heeft al eens gebruik moeten maken van hun recht op wettelijke garantie



Bij ruim vier op de tien consumenten wordt bij garantie het product gerepareerd zonder aanvullende kosten; ongeveer een op de drie ontvangt een nieuw product

Kun je aangeven op welke manier opvolging is gegeven aan jouw (meest recente) verzoek op wettelijke garantie?

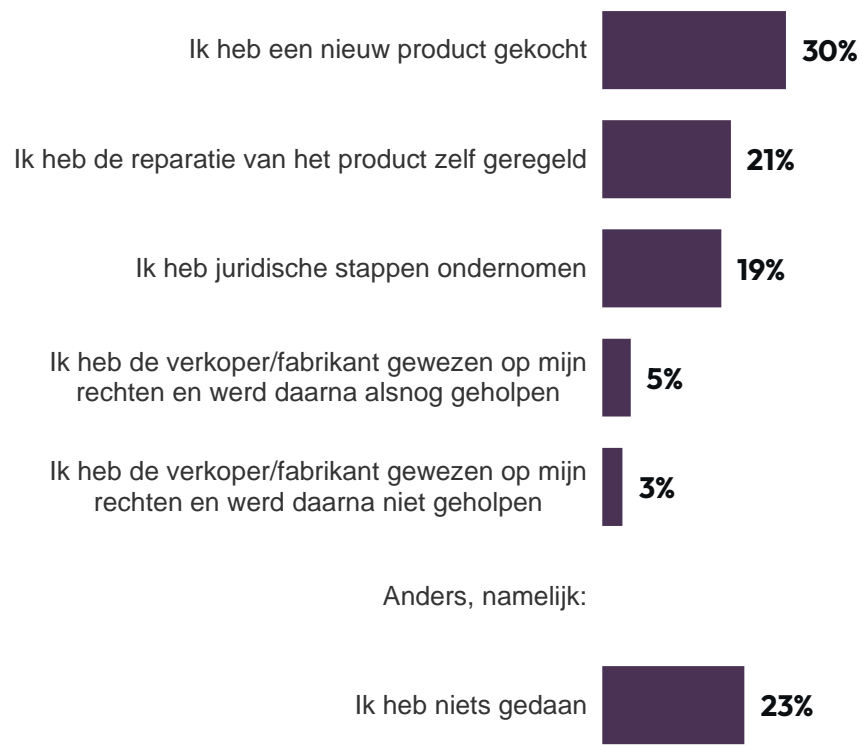
(Heeft weleens gebruik gemaakt van garantie, n=551)



Consumenten bij wie geen gehoor wordt gegeven aan het garantieverzoek hebben een nieuw product gekocht; bijna een op de vier consumenten heeft juist niets gedaan

Je geeft aan dat er geen opvolging is gegeven aan jouw verzoek op wettelijke garantie. Wat heb je daarna gedaan?

(Weleens gebruik gemaakt van garantie, zonder opvolging, n=19*)



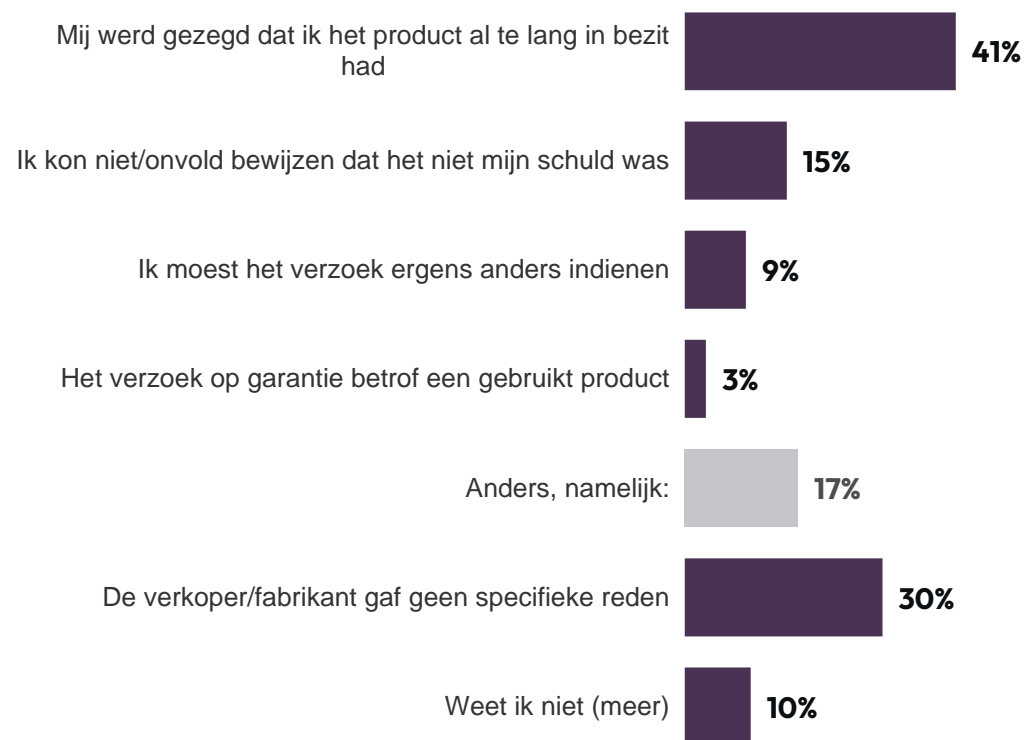
Anders, namelijk:

*Vanwege het lage aantal respondenten, zijn de resultaten indicatief.

Consumenten bij wie het verzoek om garantie niet werd opgevolgd door de verkoper of fabrikant kregen vooral te horen dat dit kwam omdat ze het product al te lang in bezit hadden

Welke reden(en) heeft de verkoper/fabrikant gegeven om jouw verzoek op wettelijke garantie niet op te volgen?

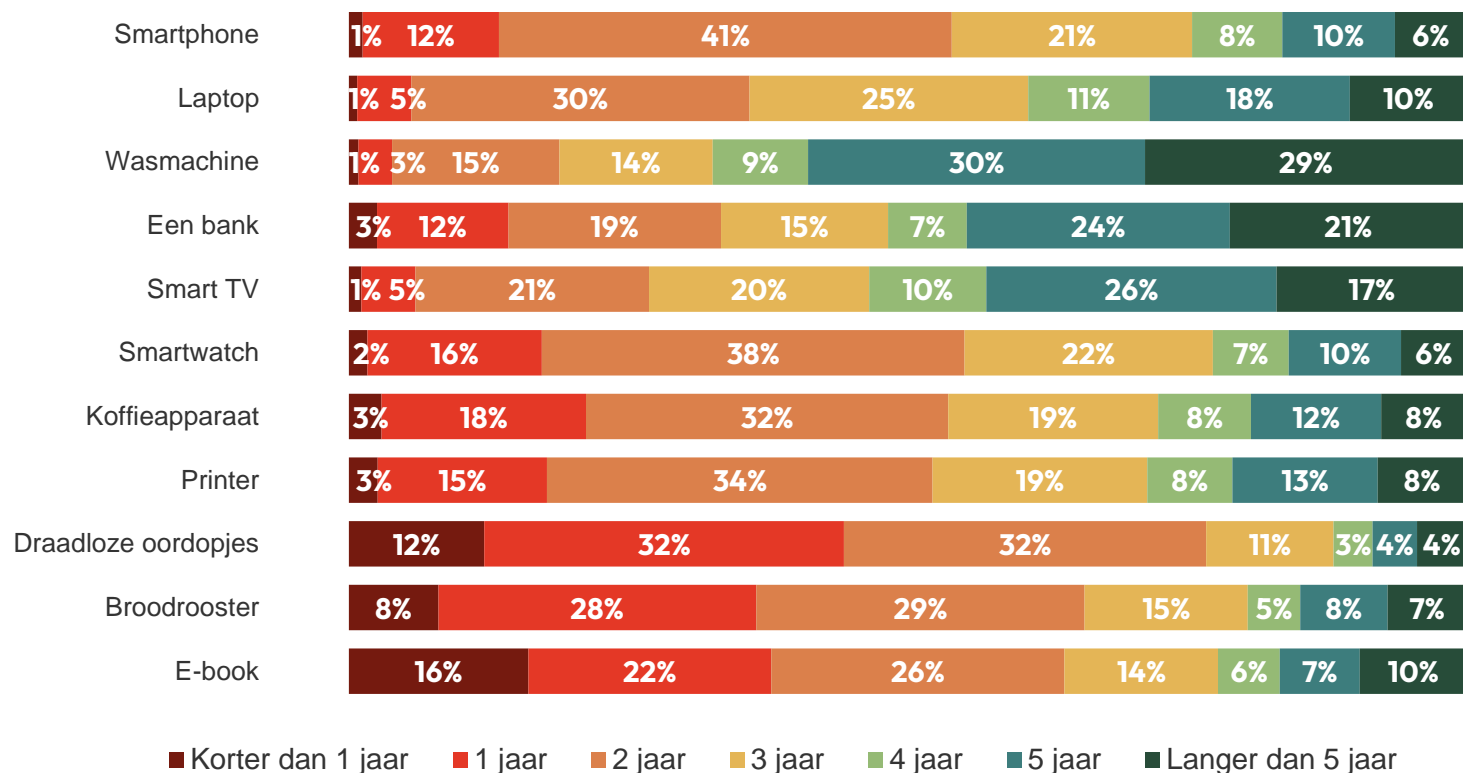
(Weleens gebruik gemaakt van garantie, zonder opvolging, n=19*)



*Vanwege het lage aantal respondenten, zijn de resultaten indicatief.

Voor alle genoemde producten geldt dat consumenten een garantietermijn van twee jaar of langer eerlijk vinden; voor wasmachines is die termijn het langst

Hieronder staat een aantal producten weergegeven met verschillende aankoopbedragen. Wat vind je een eerlijke garantietermijn voor deze producten?
(n=1.066)



Zeer weinig consumenten zouden een goed werkend refurbished product willen ontvangen als vervanging van het defecte product; bijna de helft van de consumenten kiest in dergelijke gevallen voor het ontvangen van een nieuw product

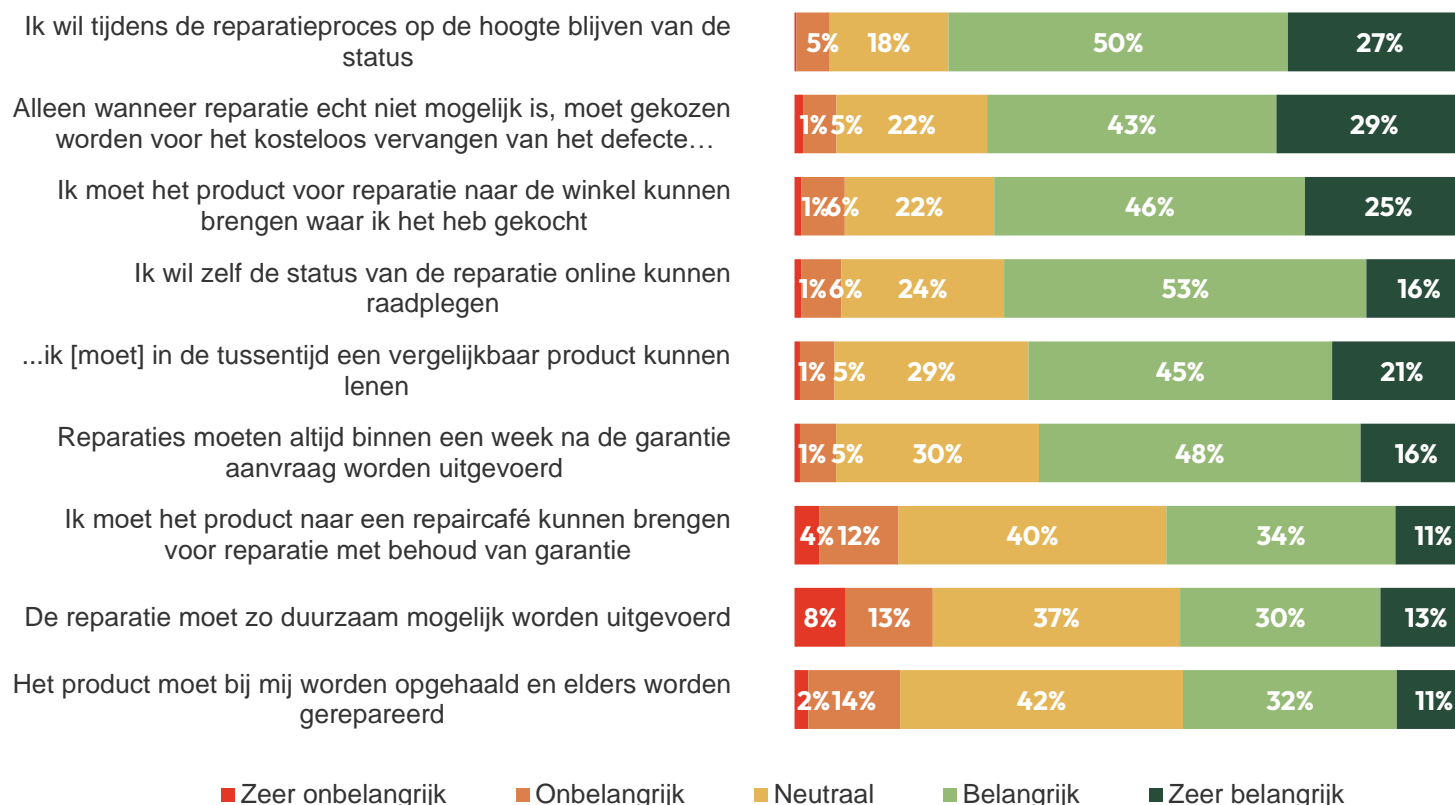
Stel je doet een beroep op het garantierecht binnen de wettelijke termijn als een product kapot is gegaan. Naar welke oplossing gaat jouw voorkeur dan uit?

(Allen, n=1.066)



Consumenten vinden het vooral belangrijk om op de hoogte te worden gehouden van de reparatie status en willen enkel kosteloos een vervangend product als reparatie echt niet meer mogelijk blijkt te zijn

Belangrijke aspecten als een product gerepareerd moet worden omdat het kapot is gegaan binnen de garantietermijn. (n=1.066)

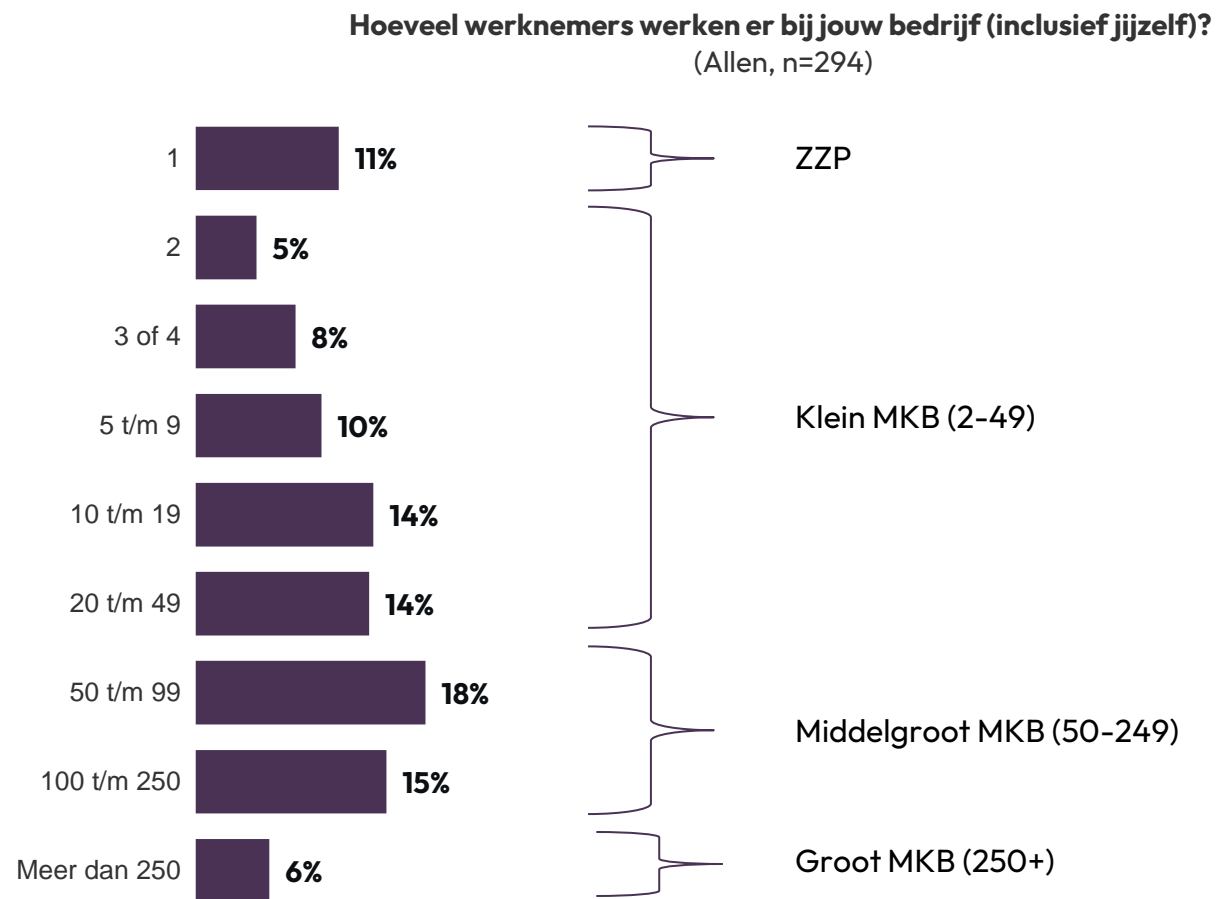




Bijlage

Verdeling Ondernemers naar bedrijfsgrootte en branche

Aantal werknemers binnen de bedrijven van deelnemende ondernemers, fabrikanten en appbouwers



Verdeling van de bedrijven naar sector

In welke branche is jouw bedrijf werkzaam?
(Allen, n=294)





Wij verminderen onze footprint

Motivaction gebruikt uitsluitend papier met een FSC-label

Motivaction gebruikt energiezuinige auto's

Motivaction gebruikt groene stroom

Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International bv

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

Pers- en publicatiebeleid

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

meer zien
meer weten
meer betekenen

motivaction
insights and strategy

Motivaction International bv

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl
www.motivaction.nl