

Koning, tot de voordeur



De klant is koning, zo luidt het spreekwoord. De praktijk is vaak anders, zeker wanneer de klant een consument is. Door de machtsongelijkheid tussen concern en consument, is de consument de verliezer en wordt vaak respectloos behandeld. Een belangrijke reden om, waar mogelijk, voor open source software te kiezen. > **Matto Fransen**

Wie nu rond de 30 jaar oud is, is opgegroeid in een wereld waar open source eigenlijk niets bijzonders is. Dat is een mooie verdienste voor de open source community. Het idee achter open source is dat daarmee software onder ieders bereik komt, iedereen de source code mag inzien en desgewenst mag wijzigen. Werken met open source systemen betekent in de praktijk vaak dat je de volledige controle over het systeem hebt. Er is immers geen commerciële partij die zijn belangen wil verdedigen door de gebruiker maar beperkte mogelijkheden te bieden.

Diezelfde groep dertigers is over het algemeen ook flink ver-groeid met de smartphone. Dit is een niet meer weg te denken element in het dagelijks leven. Helaas zijn die smartphones wat minder open, zelfs wanneer het om Android toestellen gaat.

Smartphones zijn dichtgespijkerd en bieden maar beperkte vrijheden aan de gebruiker. Eén van de problemen is dat het moeilijk is om de smartphone veilig te houden. Updates komen maar beperkt beschikbaar en dan nog rijkelijk laat ook. De consumentenbond herkende dit en begon een rechtszaak, die uiteindelijk uitmondde in een bodemprocedure. Helaas vond de rechter dat de consumentenbond niet voldoende duidelijk heeft gemaakt hoe groot de concrete gevaren precies zijn, ondanks dat die door Google als kritisch zijn geclassificeerd.

Simpel gezegd mag Samsung van de rechter zelf bepalen welke updates het op welke toestellen aanbiedt, zolang zij dit maar voldoende communiceert. Wanneer hier strakkere regels moeten komen, zou de politiek daarvoor moeten zorgen. Maar ja, zo'n sexy onderwerp is het nu ook weer niet. En de politici staan onder druk van de lobbyisten. Dus het is de vraag of dat ooit gebeurt.

Fabrikanten maken het de gebruiker extra moeilijk met een ondoorzichtig updatebeleid. Zij hanteren vaak een verschillende aanpak voor hun duurste telefoons ("flagships") ten opzichte van de minder dure. De duurste modellen krijgen over een langere periode updates. Zelfs voor die zogenoemde flagships is de situatie verre van ideaal. Er is geen gegarandeerd timeframe voor de updates en meestal komen die met maanden vertraging beschikbaar. Voor de dure toestellen wordt

veelal gekozen om, nadat ze de fabriek verlaten, uitsluitend nog de eerste twee grotere upgrades te implementeren. Het gevolg is dat de gebruiker geconfronteerd wordt met een duur toestel waarvan de software niet meer meegaat met de tijd en daardoor onveilig is, terwijl de technische levensduur bij lange na niet verstreken is. Bij de goedkopere toestellen is het nog veel erger, daar laat de fabrikant de gebruiker nog veel eerder in de steek.

De gebruiker hoeft ook niet op de retailers te rekenen, die bieden weinig hulp. Op het moment van schrijven verkocht de Mediamarkt bijvoorbeeld smartphones met uiteenlopende Androidversies, variërend van 8.1 en 8.0, tot 6.0, 5.1 en zelfs 4.4. Wanneer retailers, met zo'n grote inkoopkracht als de

> **Samsung mag zelf bepalen welke updates het op welke toestellen aanbiedt, zolang zij dit maar voldoende communiceert** <

Mediamarkt, de fabrikanten niet onder druk zetten door alleen toestellen met een up-to-date besturingssysteem in te kopen, dan gaat er natuurlijk weinig veranderen.

Bij de oudere versies geeft de Mediamarkt de klant helaas geen enkele waarschuwing dat dit om een onveilige smartphone gaat. Op de adviespagina zegt Mediamarkt wel dat je bij de instap-smartphones weinig kans op updates hebt, maar zeggen ze er niet bij dat je daardoor een onveilig product koopt. Bij de andere retailers is de situatie niet veel beter.

Ook de smartphone markt laat weer zien dat, zodra de machtsverhouding in onbalans is en de commerciële partijen sterker staan dan de consument, de consument onherroepelijk de klos is. Dit is het probleem met alle commerciële software. Uiteindelijk tonen alleen open source ontwikkelaars echt respect voor hun gebruikers. <